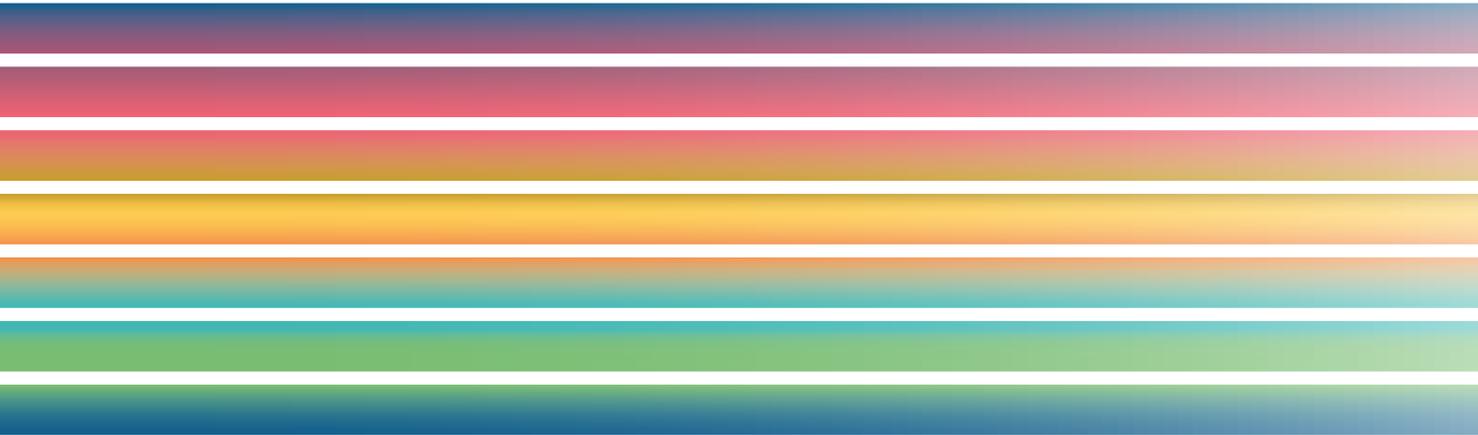
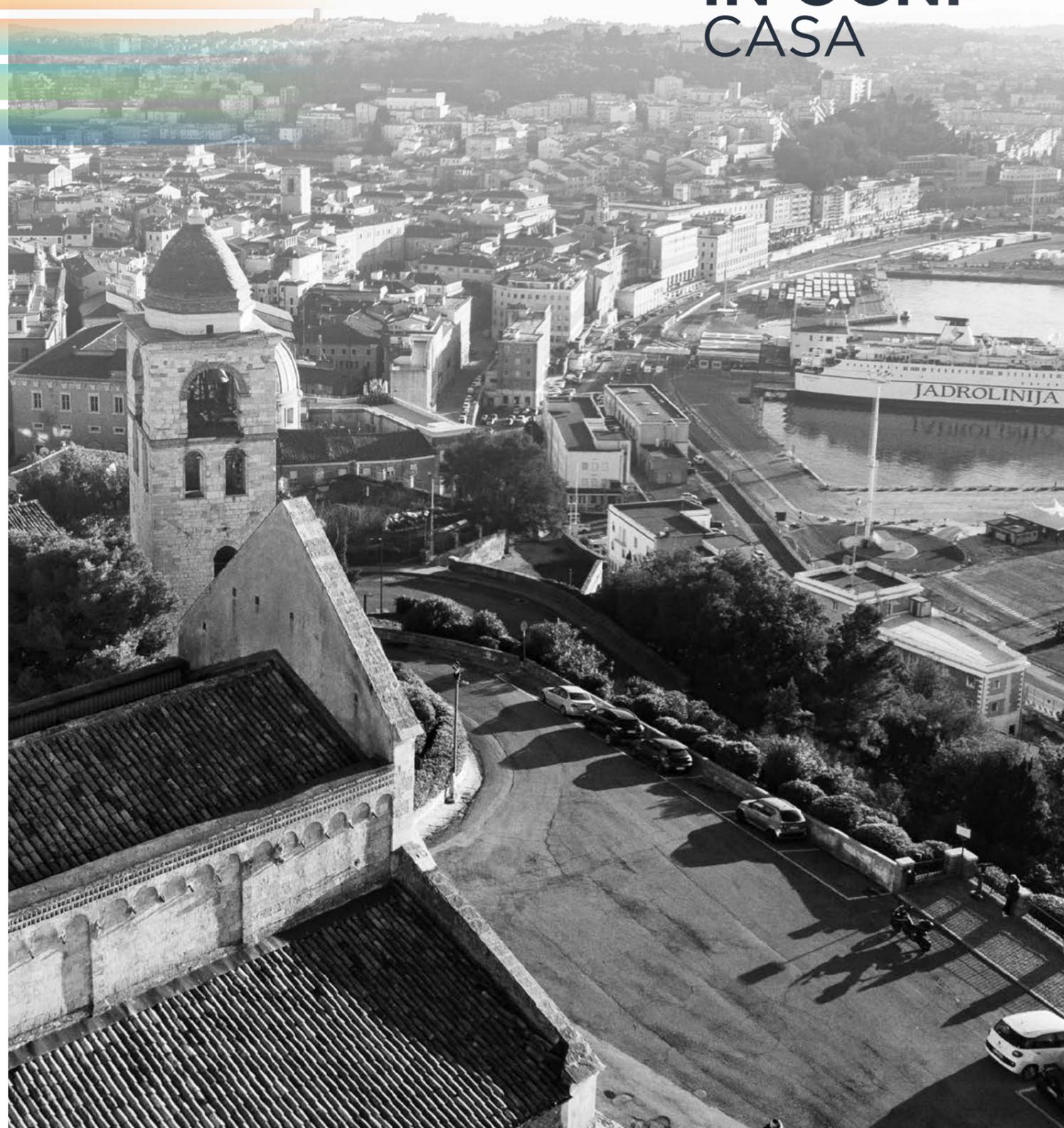




BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



viva *servizi* **OGNI
GIORNO
IN OGNI
CASA**



VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	P. 6								
1. VIVA SERVIZI	P. 8								
1.1 CHI SIAMO	P. 9								
1.1.1 I SERVIZI GESTITI	P. 11								
1.2 MISSION E VALORI	P. 14								
1.3 IL SETTORE REGOLATO	P. 15								
1.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	P. 20								
1.5 VIVA IN PILLOLE	P. 21								
2. VIVA E LA GOVERNANCE	P. 22								
2.1 IL NOSTRO MODELLO	P. 23								
2.2 IL CODICE ETICO E IL MOGC 231	P. 26								
2.3 ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E PRIVACY.....	P. 28								
2.4 GESTIONE DEI RISCHI	P. 34								
3. VIVA E LA SOSTENIBILITÀ	P. 42								
3.1 GLI STAKEHOLDER	P. 43								
3.2 L'IMPEGNO DI VIVA PER LA SOSTENIBILITÀ	P. 46								
3.2.1 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ	P. 46								
3.2.2 GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE	P. 47								
3.3 LA MATERIALITÀ DI VIVA	P. 48								
3.3.1 LA DEFINIZIONE DELLA MATERIALITÀ..	P. 48								
3.3.2 DAI TEMI MATERIALI AGLI OBIETTIVI DI PIANO.....	P. 52								
4. VIVA E I SUOI CLIENTI	P.54								
4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA	P. 55								
4.2 IL SERVIZIO CLIENTI	P. 59								
4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO	P. 62								
4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ	P. 62								
4.3.2 IL FONDO PER LE PERDITE OCCULTE .	P. 63								
4.3.3 LE INIZIATIVE DI INCLUSIONE VERSO LE UTENZE DEBOLI	P. 64								
4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI	P. 66								
4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ	P. 67								
4.4.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	P. 71								
4.4.3 LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA ...	P. 74								
4.4.4 I RECLAMI	P. 80								
5. VIVA E L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	P.82								
5.1 IL CICLO DELL'ACQUA	P. 83								
5.2 L'ACQUEDOTTO	P. 85								
5.2.1 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE	P. 93								
5.2.2 PIANI DI SICUREZZA ACQUA	P. 100								
5.2.3 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE	P. 101								
5.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE	P. 103								
5.3.1 IL SISTEMA FOGNARIO	P. 103								
5.3.2 IL SISTEMA DEPURAZIONE	P. 105								
5.3.3 GLI SCARICHI INDUSTRIALI	P. 111								
5.4 CONSUMI RESPONSABILI	P. 112								
5.4.1 LE MATERIE PRIME	P. 112								
5.4.2 I CONSUMI ENERGETICI	P. 113								
5.4.3 LE EMISSIONI DI GAS SERRA IN ATMOSFERA	P. 116								
5.4.4 GLI AUTOCONSUMI	P. 117								
5.4.5 IL PARCO MEZZI AZIENDALE	P. 118								
5.4.6 LA GESTIONE DEI RIFIUTI	P. 119								
6. VIVA E LE SUE PERSONE	P.122								
6.1 IL PERSONALE	P. 123								
6.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ	P. 123								
6.1.2 LE POLITICHE DI GESTIONE E IL WELFARE AZIENDALE	P. 124								
6.1.3 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA	P. 127								
6.1.4 LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE	P. 128								
6.2 SALUTE E SICUREZZA	P. 129								
6.2.1 LE MISURE MESSE IN CAMPO DA VIVA A TUTELA DELLE PERSONE	P. 129								
6.2.2 PREVENZIONE DEI RISCHI E SICUREZZA DELLE PERSONE	P. 132								
6.3 LA FORMAZIONE	P. 135								
7. VIVA E LA CREAZIONE DI VALORE	P.140								
7.1 PERFORMANCE ECONOMICA.....	P. 141								
7.2 LA CATENA DI FORNITURA	P. 148								
7.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO	P. 154								
7.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO	P. 155								
7.5 INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI.....	P. 163								
7.6 EDUCAZIONE AMBIENTALE E COMUNICAZIONE.....	P. 167								
7.6.1 COMUNICARE ALL'UTENZA	P. 167								
7.6.2 EDUCARE ALL'AMBIENTE	P. 169								
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	P. 174								
NOTA METODOLOGICA	P. 176								
INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI	P. 180								

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Grazie a questa quinta edizione rafforziamo un orientamento, un'identità sempre più imperniata sulla trasparenza informativa e sulla sostenibilità come leva della nostra gestione; cinque anni in cui abbiamo cercato di testimoniare, in modo trasparente, il nostro impegno in favore delle comunità e del territorio nel cercare di migliorare l'impatto economico, ambientale e sociale della nostra azione.

La crisi pandemica ha messo in risalto, in modo ancora più evidente, l'importanza di guardare le imprese quale parte integrante del sistema sociale e di leggere risultati e strategie sotto la lente della sostenibilità e della responsabilità sociale.

Nonostante l'esercizio sia stato particolarmente complesso nella gestione per le note vicende connesse all'emergenza sanitaria, il 2021 è stato un anno comunque ricco di risultati positivi.

- Per affrontare la pandemia abbiamo introdotto delle azioni volte ad aiutare l'utenza in difficoltà in un periodo così difficile e attivato misure di smart-working per le attività che lo consentivano, al fine di assicurare la capacità operativa dell'Azienda che eroga un servizio essenziale ai cittadini;
- preleviamo e restituiamo 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, con il fine di sostenere il benessere della popolazione e garantire la disponibilità costante di questa risorsa;
- attraverso il dialogo con le parti sociali e con le comunità locali, abbiamo continuato a promuovere il consumo dell'acqua di rete, 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 progettato e realizzato un centro vaccinale interno per la somministrazione dei vaccini al personale dipendente;
- è stato approvato e perfezionato il progetto di scissione

parziale e proporzionale di Viva Servizi Spa a favore di una società di nuova costituzione, denominata Viva Energia S.p.A. per creare le condizioni necessarie per poter presentare la candidatura a gestore unico del servizio di igiene ambientale (come da mandato dell'Assemblea dei Soci), e al contempo assicurare anche una migliore gestione del servizio idrico integrato mediante la costituzione di un soggetto pienamente dedicato al suo core business naturale;

- dopo una lunga istruttoria, abbiamo ottenuto l'approvazione definitiva da parte dell'Ente di Governo d'Ambito dell'allungamento della concessione del servizio idrico al 2033.

Ciò consentirà di potenziare le capacità d'investimento della nostra società, attenuando allo stesso tempo la crescita delle tariffe nei prossimi anni, con indubbi vantaggi per i nostri utenti, sia dal punto di vista del costo della bolletta dell'acqua, sia della qualità del servizio;

- abbiamo conseguentemente ottenuto il consenso da parte degli Istituti Finanziatori al proseguo del



finanziamento a lungo termine sottoscritto nel novembre 2015 da Viva Servizi;

- abbiamo significativamente arricchito il nostro modo di intendere la rendicontazione di sostenibilità, e lo abbiamo fatto completando la prima analisi di materialità per l'individuazione dei temi più rilevanti insieme a stakeholder esterni ed interni, oltretutto approvando in CdA il primo Piano di Sostenibilità 2021-2024, che indica impegni e target che l'Azienda si è assunta nel breve e medio termine;
- abbiamo chiuso il bilancio dell'esercizio 2021 con un risultato economico ampiamente positivo, che potrà ritornare al territorio;
- 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.

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 sarebbe stata possibile senza il fondamentale apporto di tutti i lavoratori 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.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Alice Franz



1 VIVA SERVIZI

1.1 CHI SIAMO

1.1.1 I SERVIZI GESTITI

1.2 MISSION E VALORI

1.3 IL SETTORE REGOLATO

1.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

1.5 VIVA IN PILLOLE

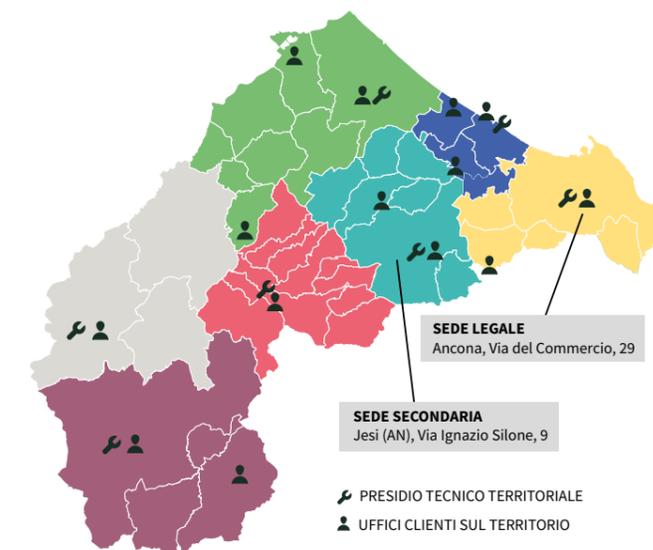
1.1 CHI SIAMO

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.

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



Viva Servizi nasce dalla fusione di due realtà che per **30 anni** hanno intrecciato la loro storia con quella del territorio fino a raggiungere gli attuali **44 comuni serviti**

VIVA oggi gestisce il servizio idrico integrato nel territorio di 43 Comuni ricadenti nell'ambito territoriale Marche Centro – Ancona, ma non serve l'utenza del Comune di Castelfidardo perché, seppure Socio, ricade nell'ambito territoriale di Macerata.

È oggi la società affidataria "in house" della gestione del Servizio idrico Integrato sulla base della Convenzione con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) N. 2 "Marche Centro-Ancona", che si configura come Ente di Governo d'Ambito (EGA).

La sede legale ed amministrativa è situata in Via del Commercio 29, nel comune di Ancona. L'attività di Viva Servizi viene svolta presso la propria sede legale di Ancona e nelle sedi operative dislocate sul territorio di competenza; inoltre, l'azienda mette a disposizione degli utenti **14 sportelli** distribuiti in modo capillare nelle due province servite. Viva Servizi, oltre alla gestione diretta del Servizio Idrico Integrato, fino a dicembre si è occupata anche della distribuzione del gas metano in 15 comuni, per mezzo della partecipazione al 55% in Edma Reti Gas.

VIVA #1 VIVA SERVIZI

VIVA #2 LA GOVERNANCE

VIVA #3 LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4 I SUOI CLIENTI

VIVA #5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6 LE SUE PERSONE

VIVA #7 LA CREAZIONE DI VALORE

FOCUS

OPERAZIONE ENERGIA

A maggio 2021 l'Assemblea dei Soci ha conferito mandato al Consiglio d'Amministrazione di adottare gli atti propedeutici e conseguenti alla presentazione della candidatura a gestore unico del servizio di igiene ambientale per la provincia di Ancona. Al fine di creare le condizioni alla candidatura unica, in ottemperanza alle sentenze del Consiglio di Stato, è stato necessario procedere alla scissione parziale proporzionale delle partecipazioni gas detenute da Viva Servizi in Edma Reti Gas Srl ed Estra Spa. L'atto di scissione parziale e proporzionale di Viva Servizi è avvenuto il 3 dicembre 2021 mediante la costituzione di una nuova società beneficiaria denominata "VIVA Energia S.p.A." e l'efficacia della

scissione e della costituzione della nuova società decorre dal 13 dicembre scorso, data di iscrizione della stessa nella sezione ordinaria del Registro Imprese di Ancona. Questa operazione, oltre ad aver creato le condizioni necessarie per addvenire al nuovo affidamento, di fatto ha assicurato anche una migliore gestione del servizio idrico integrato da parte di VIVA mediante la costituzione di un soggetto pienamente dedicato al suo core business naturale, quale lo svolgimento diretto dei servizi pubblici locali sul territorio dei Comuni soci e, in particolare, della fornitura del servizio idrico integrato sul territorio dell'AATO 2. Inoltre, questa operazione consentirà anche una gestione maggiormente efficace da parte dei Comuni soci delle partecipazioni afferenti al ramo energetico, che sono così confluite in una nuova società totalmente dedicata a tale attività.

SITUAZIONE DEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2021

ANTE SCISSIONE

44 COMUNI SOCI

viva servizi

POST SCISSIONE

44 COMUNI SOCI

viva servizi

estra

10%
di Viva Servizi

capitale sociale € 228.334.000

**EDMA
RETI
GAS**

55%
Viva Servizi

45%
Estra

capitale sociale € 21.134.840

Le partecipazioni *energy* sono entrate nel gruppo Viva Energia

1.1.1 I servizi gestiti

Con le proprie infrastrutture, l'azienda è in grado di servire un territorio di 1.835 kmq e raggiungere circa 400.000 Cittadini.

Come gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, Viva Servizi ha infatti la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle circa 220.000 utenze 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.

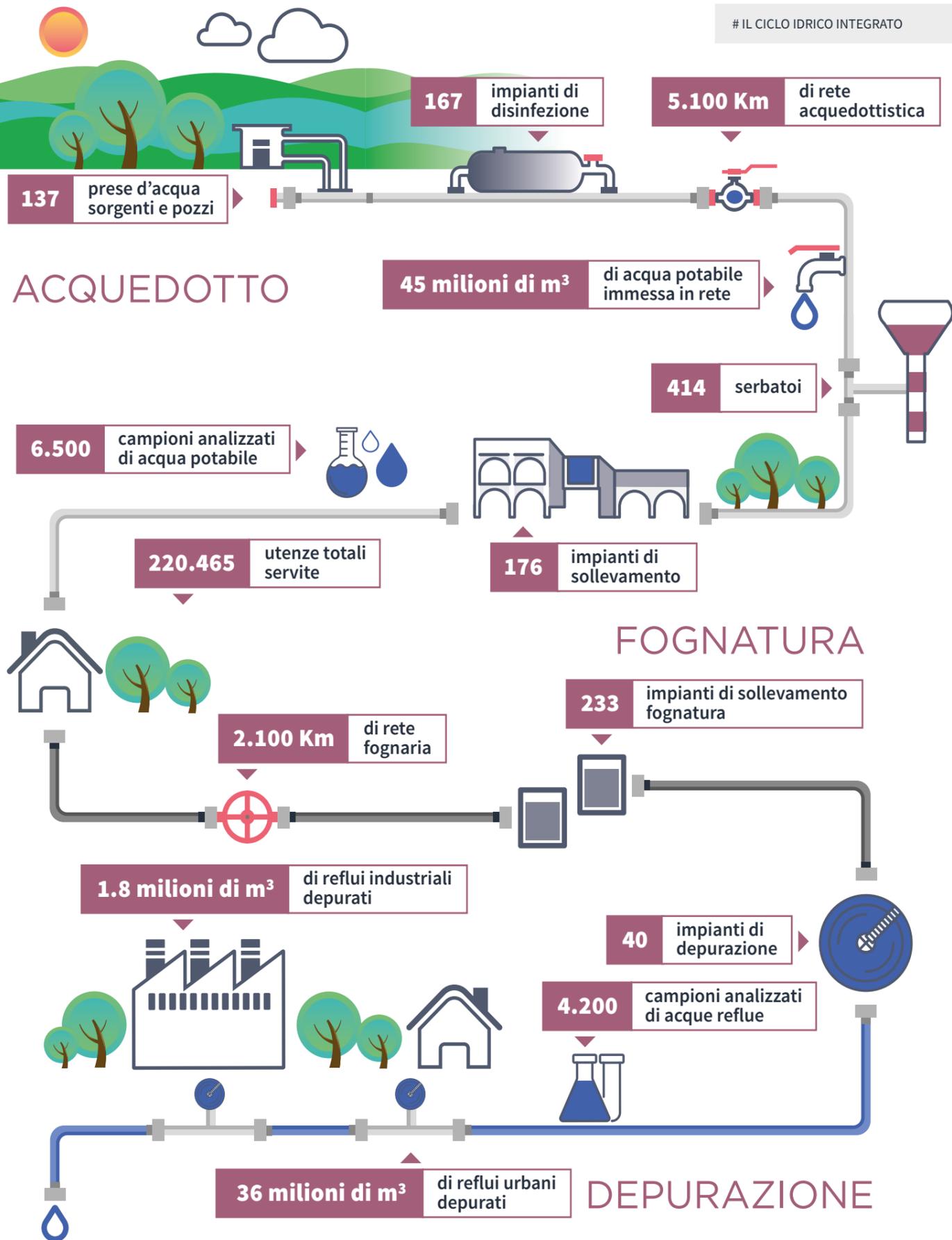
la rete di acquedotto gestita si estende per 5000km e serve 220.000 utenze



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 oltre 2.000 km, con 40 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

IL CICLO IDRICO INTEGRATO



FOCUS

ALLUNGAMENTO DELLA CONCESSIONE

La durata dell'affidamento a VIVA Servizi era originariamente fissata in 27 anni, a partire dal 30/06/2003 con termine 31/12/2030. Nel corso del 2020 sono però intervenuti fatti di rilievo tali da mutare lo scenario di pianificazione di ultima approvazione, ovvero quello risalente alla predisposizione tariffaria biennale 2018-2019 ed al connesso Piano Economico Finanziario (PEF) successivamente trasmesso e approvato da ARERA

con delibera n. 451/2018. Infatti, l'effetto combinato di nuove necessità d'investimento emerse sul territorio, ha reso necessario richiedere all'EGA una durata più lunga della concessione per garantire così le condizioni di equilibrio economico finanziario della gestione. VIVA Servizi ha perciò presentato a fine 2020 istanza per l'allungamento della concessione nella misura massima concedibile, ovvero al 2033. Dopo un lungo percorso di analisi, l'EGA ha deliberato l'allungamento della Concessione del Servizio Idrico Integrato dal 30/06/2030 al 30/06/2033.

1.2 MISSION E VALORI

GRI 102-2

GRI 102-16

GRI 103-2

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

I VALORI CHE CI GUIDANO

#1

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

Ci impegniamo costantemente a garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile, preservando la disponibilità dell'acqua nel lungo periodo, incentivando l'uso consapevole e imitando 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'efficientamento e nel monitoraggio dei processi, nella prevenzione e nella risoluzione dei problemi, e nel coinvolgimento delle persone attraverso l'attribuzione di responsabilità e la formazione.

#3

Costante attenzione ai bisogni del cittadino servito

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

#4

Centralità della persona

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

#5

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

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

#6

Continuità di servizio

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

#7

Chiarezza e comprensibilità

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

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

1.3 IL SETTORE REGOLATO

Già per la tipologia di affidamento ricevuto e per gli aspetti infrastrutturali del servizio idrico integrato, Viva Servizi opera quale monopolista nell'ambito di un servizio pubblico essenziale.

Da tale duplice condizione, la normativa fa discendere un insieme di vincoli normativi e regolamentari che costituiscono i principali fattori esterni di cui tenere conto.

I VINCOLI NORMATIVI DERIVANO DA:

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

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

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

• 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;

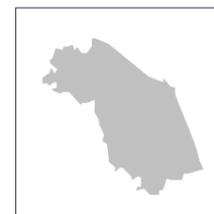
• vigila e controlla il rispetto delle normative.



• 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.

Provvedimenti assunti da Arera nel 2021 per la regolazione del servizio idrico

INTEGRAZIONI ALLA DISCIPLINA SULLA MISURA

La delibera aggiorna la regolazione della misura del servizio idrico integrato, mediante la declinazione di obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta, rafforza la trasparenza verso gli utenti sulle loro abitudini di consumo, introduce indennizzi all'utenza in caso di mancati tentativi di lettura da parte del gestore, definisce una regolazione omogenea nell'ambito della gestione delle perdite occulte sugli impianti privati e, infine, individua buone pratiche nell'ambito delle realtà condominiali per consentire ai titolari delle unità abitative di disporre di dati di consumo individuali.

TRA GLI OBIETTIVI:

#1 Garantire all'utenza la determinazione certa dei consumi, quindi la trasformazione impiantistica finalizzata all'installazione di dispositivi di misurazione dei consumi per ogni singola unità immobiliare.

#2 Sostenere la salvaguardia della risorsa e la riduzione degli sprechi.

#3 Supportare l'attività di individuazione dell'impatto ambientale prodotto dall'utenza.

#4 Incrementare la responsabilizzazione dei gestori e la consapevolezza dell'utenza.

AGGIORNAMENTO BIENNALE DELLA TARIFFA

Il provvedimento approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione dei criteri per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della deliberazione ARERA 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023 elaborate ai sensi della metodologia MTI-3.

GLI OBIETTIVI DELLA DELIBERA SONO FINALIZZATI A:

#1 Aggiornare le determinazioni già adottate per il 2022 e 2023, alla luce del bilancio 2020, in osservanza del recupero dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

#2 L'esplicitazione delle modalità di integrazione dei documenti di programmazione, per garantire coerenza tra attività gestionali correnti e l'implementazione degli investimenti in generale, e del PNRR in particolare.

#3 Esplicitare modalità di adeguamento delle componenti tariffarie a copertura degli oneri connessi alla specifica finalità di sostenere le iniziative per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei loro consumi.

#4 Valutare gli effetti derivanti dall'esito dei contenziosi.

#5 Introdurre misure tese a rendere più efficace il servizio di misura.

#6 Rafforzare il sostegno agli utenti economicamente disagiati.

#7 Promuovere l'innovazione, attraverso l'istituzione di un apposito Fondo.

#8 Introdurre un meccanismo previsionale finalizzato ad anticipare il riconoscimento dei costi dell'energia elettrica.

#9 Confermare le misure di mitigazione degli effetti della pandemia.

#10 Confermare elementi di flessibilità per la valutazione delle prestazioni di Qualità Contrattuale e tecnica.



MODIFICHE ALLA DISCIPLINA DEL 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, che continueranno ad essere erogate dai gestori del servizio idrico integrato.

Da gennaio 2021 con le nuove disposizioni ARERA, per il riconoscimento dei bonus sociali sarà sufficiente compilare una DSU

Al fine di permettere ai gestori del servizio idrico l'erogazione del bonus, il nuovo sistema presuppone la trasmissione dei dati necessari ad individuare gli aventi diritto da INPS al Sistema Informativo Integrato, e da quest'ultimo ai gestori del servizio idrico integrato. La modalità operativa di trasmissione delle DSU da parte del Sistema Informativo ai gestori del servizio idrico è stata definita con ritardo e, pertanto, gli utenti che avrebbero diritto all'agevolazione ne beneficeranno in bolletta a partire da luglio 2022.

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



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #9
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #10
LA CREAZIONE DI VALORE



PIANO STRATEGICO 2022-2025 - Delibera 2/2022/A del 13 gennaio 2022

Con il Piano 2022-2025, ARERA presenta gli indirizzi strategici che orienteranno il periodo.

La visione strategica è ispirata dall'esigenza di garantire a tutti i cittadini, servizi energetici e ambientali accessibili, anche in termini economici, efficienti, ed erogati con livelli di qualità crescente e convergente, nelle diverse aree del Paese. Al contempo, gli stessi dovranno essere sostenibili sotto il profilo ambientale, integrati a livello europeo, allineati ai principi dell'economia circolare e contribuire alla competitività del sistema nazionale.

IL QUADRO STRATEGICO, CHE SI SNODA SU UN ORIZZONTE TEMPORALE QUADRIENNALE, SI ARTICOLA IN DUE LIVELLI:

#1 GLI OBIETTIVI STRATEGICI, che inquadrano, sia per gli ambiti trasversali a tutti i settori regolati, che per quelli specifici, relativi rispettivamente all'area Ambiente e all'area Energia, la strategia complessiva di intervento, nello scenario attuale e di medio termine;

#2 LE LINEE DI INTERVENTO, che descrivono sinteticamente le principali misure e azioni dell'Autorità per la realizzazione di ciascun obiettivo strategico.

Il Piano 2022 - 2025 è ispirato all'esigenza di garantire a tutti i cittadini servizi accessibili, di qualità crescente ma anche sostenibili e competitivi per l'economia nazionale.



Al fine di orientare la propria regolazione strategica verso obiettivi di sostenibilità sociale, economica e ambientale e accrescere in tale ottica la propria accountability verso gli stakeholder, l'Autorità ha stabilito di associare gli obiettivi del Quadro Strategico 2022-25 ad uno o più obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, riferimenti questi ultimi sempre più diffusi, a livello nazionale e internazionale, presso Istituzioni ed operatori dei settori ambiente ed energia.

Col solo riferimento al nostro settore di attività, nella tabella che segue si riporta uno stralcio del confronto tra ciascun obiettivo del Quadro Strategico e gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, nonché gli specifici target.



NUOVO PIANO STRATEGICO 2022 - 2025 Con riferimento ai temi del servizio idrico integrato

TEMI TRASVERSALI	a. Il consumatore consapevole	GOAL 6, 7, 12	Promuovere l'empowerment del consumatore
		GOAL 1,7	Rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio
		GOAL 7, 16	Tutelare e promuovere la trasparenza e la correttezza nei rapporti gestori - utenti
	b. Coordinamento su aspetti regolatori intersettoriali	GOAL 7, 10, 11	Definire un quadro unitario della separazione contabile in tutti i settori regolati
		GOAL 8, 9	Promuovere l'innovazione
		GOAL 8, 9, 12, 13	Orientare la regolazione strategica verso gli obiettivi di sostenibilità sociale, economica e ambientale
c. Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione	GOAL 16	Ottimizzare la fruizione di dati e informazione a vantaggio degli stakeholder	
	GOAL 16	Promuovere la valutazione dell'impatto regolatorio e la verifica della compliance	
	GOAL 4, 5, 16	Migliorare l'organizzazione e la produttività del lavoro, promuovere la formazione e lo sviluppo delle competenze e il benessere organizzativo	
AREA SII	a. Sostenibilità ambientale nello sviluppo delle infrastrutture	GOAL 9, 16	Favorire la Digital Transformation per una gestione più efficiente e trasparente dei processi
		GOAL 6, 9, 13	Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche
	b. Sostenibilità economica finanziaria delle gestioni, a condizioni di efficienza e affordability	GOAL 6, 9	Riconoscere i costi efficienti per la sostenibilità della gestione del servizio idrico e delle tariffe all'utenza
		GOAL 6	Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori di servizi idrici
	c. Sostenibilità sociale delle condizioni di erogazione dei servizi ambientali	GOAL 6	Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori di servizi idrici
		GOAL 6	Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori di servizi idrici

VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

!!!

1.4 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

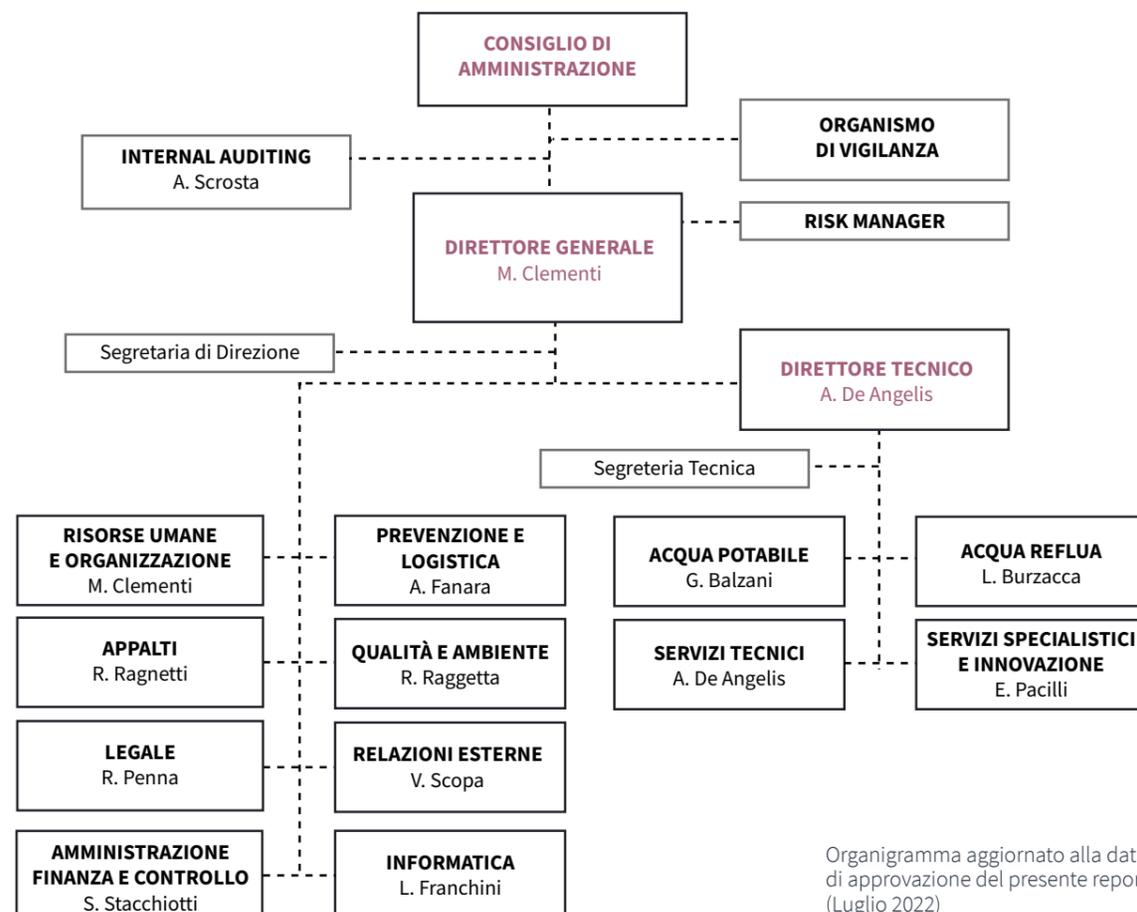
GRI 102-10

Al fine di conseguire una maggiore efficacia ed efficienza aziendale, a settembre 2020 il Consiglio d'Amministrazione ha adottato una modifica alla struttura organizzativa già operante. Nello specifico le variazioni hanno comportato l'istituzione dell'Area Qualità e Ambiente e la ridenominazione dell'Area Sistemi Gestionali in Area Prevenzione e Logistica, entrambe poste alle dirette dipendenze del Direttore Generale. Nel corso del 2021 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 approvazione del presente report (luglio 2022), il Comitato di Direzione è composto dai seguenti membri:

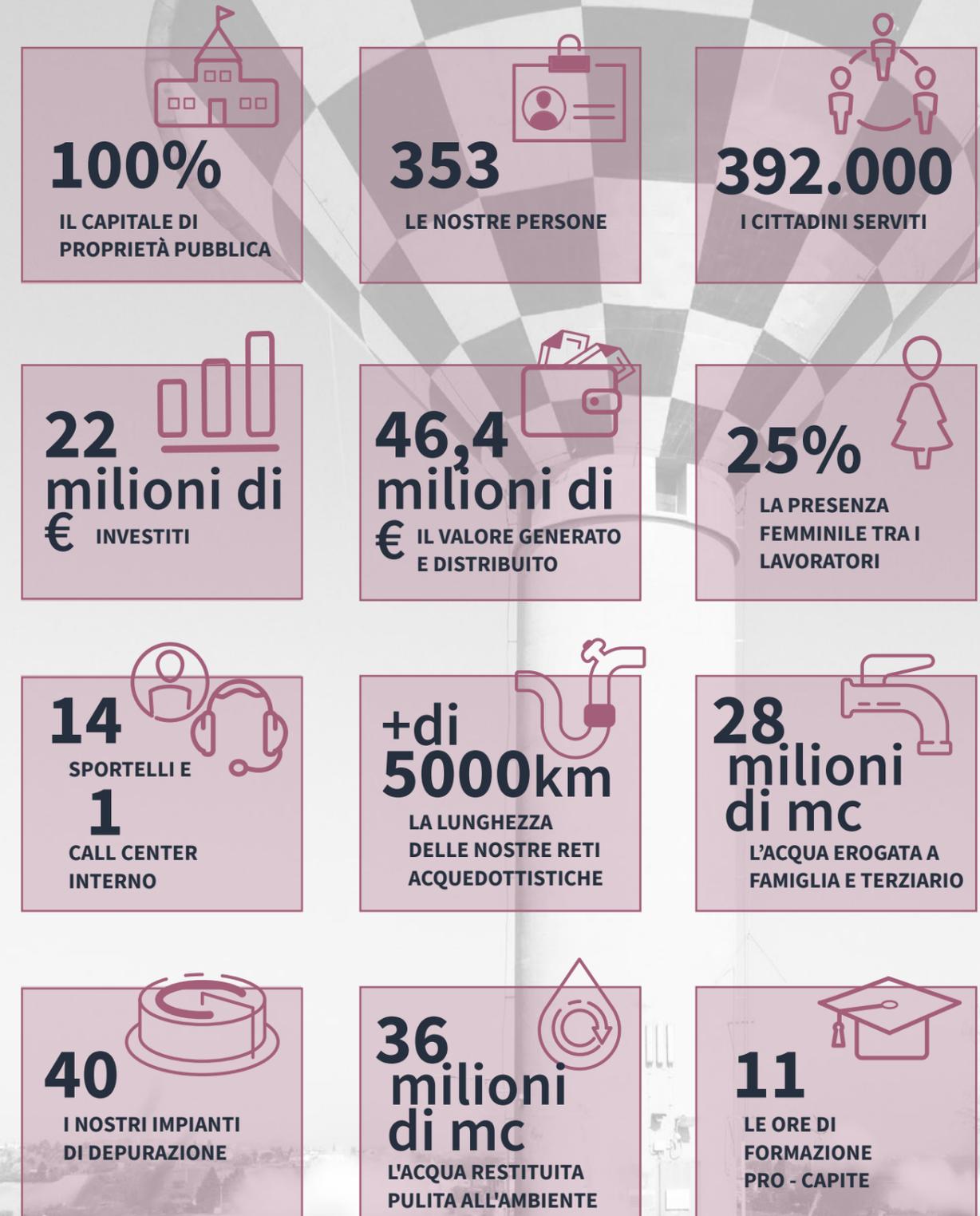
- Clementi Moreno (Direttore Generale)
- De Angelis Andrea (Direttore Tecnico)
- Scrosta Anna (Area Internal Auditing)
- Balzani Giacomo (Area Operativa Acqua Potabile)
- Burzacca Lorenzo (Area Operativa Acqua Reflua)
- Fanara Alessandro (Area Prevenzione e Logistica)
- Franchini Lara (Area Informatica)
- 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)



Organigramma aggiornato alla data di approvazione del presente report (Luglio 2022)

1.5 VIVA IN PILLOLE

GRI 102-7



2 VIVA E LA GOVERNANCE

2.1 IL NOSTRO MODELLO

2.2 IL CODICE ETICO E IL MOGC 231

2.3 ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E PRIVACY

2.4 GESTIONE DEI RISCHI

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.

Viva Servizi
ha **una governance** al
100% pubblica

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

I COMUNI SOCI

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 S. Quirico	0,02%
Maiolati Spontini	0,03%	Staffolo	0,02%
Matelica	1,50%	Trecastelli	0,04%

VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

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

ASSEMBLEA DEI SOCI

Composizione

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

Funzioni principali

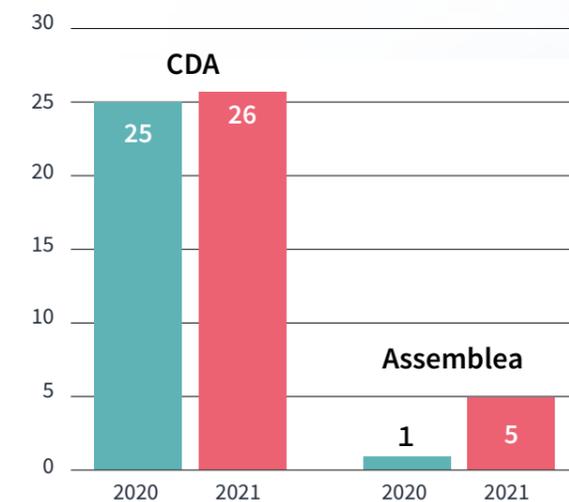
- Approva i documenti programmatori
- Approva il Bilancio di esercizio
- Approva gli indirizzi strategici
- Nomina e revoca gli amministratori, il Presidente del CdA, il Collegio Sindacale
- In sede straordinaria, delibera su modifiche allo Statuto e sulle operazioni straordinarie della Società

Tra i compiti spettanti all'Assemblea dei Soci vi è la nomina degli Amministratori e del Presidente del Consiglio d'Amministrazione, i quali restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili.

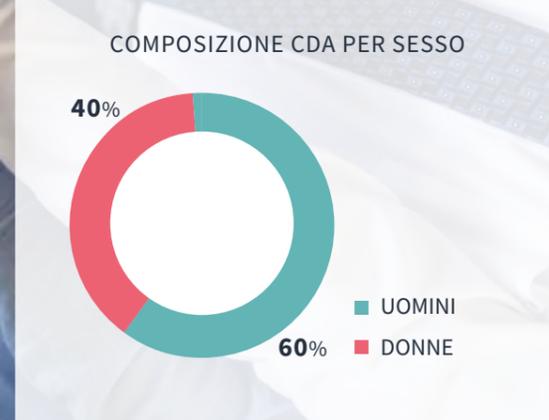
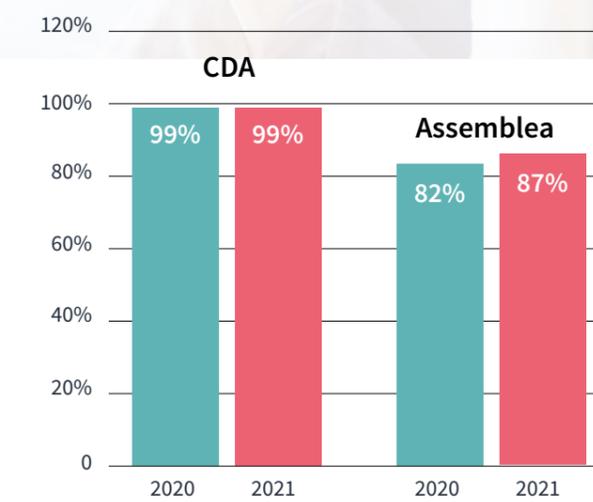
Nel corso del 2021, l'Assemblea è stata convocata 5 volte e il tasso medio di partecipazione dei Soci è stato pari all'87%.



N° CONVOCAZIONI CDA E ASSEMBLEA



TASSO DI PARTECIPAZIONE CDA E ASSEMBLEA



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

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2021

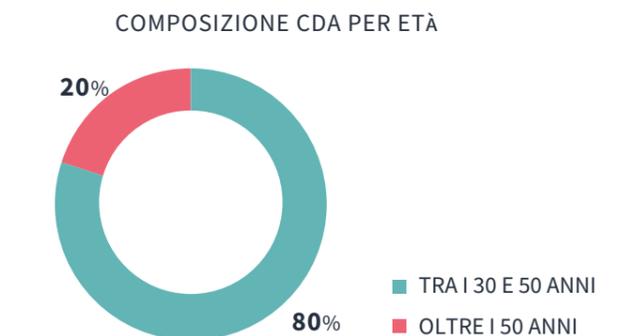
Composizione

Presidente: Chiara Sciascia

Consiglieri: Daniela Ghergo, Roberto Ragaini, Mauro Urbani, Matteo Epifani

Nel 2021, le sedute del Consiglio d'Amministrazione sono state 26, una in più rispetto all'anno precedente, con un tasso di partecipazione medio pari alla quasi totalità delle presenze.

Il Consiglio di Amministrazione è composto per 3/5 da uomini e per 2/5 da donne e pertanto rispetta l'equilibrio tra i generi ai sensi della normativa vigente. La maggioranza dei membri presenta una età al di sotto dei 50 anni e tutti i membri hanno conseguito almeno una laurea.



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.

COLLEGIO SINDACALE

Composizione

Presidente: Michele Pietrucci

Sindaci effettivi: Diego Cardinali, Lucia Vignoli

Funzioni principali

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

2.2 IL CODICE ETICO E IL MOGC 231

Viva Servizi, con l'obiettivo di pianificare e gestire le attività aziendali secondo criteri di correttezza, trasparenza e integrità, adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire violazioni del Codice Etico o la commissione di particolari tipologie di reati (corruzione, appropriazione di fondi pubblici, falso in bilancio, violazione delle norme su salute, sicurezza e ambiente) che possono essere effettuati da parte dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori.

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.

Il rispetto del codice etico e del modello organizzativo garantito dall'Organismo di Vigilanza di VivaServizi.



GRI 102-11

GRI 102-16

GRI 102-17

GRI 103-2



Viva Servizi in virtù del proprio ruolo pubblico, persegue il costante miglioramento della qualità dei propri servizi, attivando, nel rispetto della legislazione vigente, soluzioni gestionali ed operative capaci di garantire la tutela ambientale e l'equilibrio ecologico, in un'ottica di sviluppo sostenibile e salvaguardia della salute e della sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

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 in data 17 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.

Il Codice Etico si pone come corpus di principi fondamentali che ispirano le attività aziendali, guidando i comportamenti degli Amministratori, del Direttore generale, dei dipendenti, dei collaboratori.

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'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 controllo 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 2021, 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.

IL CODICE ETICO È COSTITUITO:

01

dai **principi etici generali** che individuano i valori di riferimento nelle attività aziendali

02

dai **criteri di condotta** verso ciascun stakeholder, che forniscono le linee guida e le norme alle quali i soggetti destinatari del Codice Etico sono tenuti ad attenersi

03

dai **meccanismi di attuazione** che delineano il sistema di controllo per la corretta applicazione del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

2.3 ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA E PRIVACY

Oltre alle misure già richiamate, Codice Etico e Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, la società è sottoposta ad un quadro normativo che prevede altri importanti adempimenti, tra i quali si rammenta la designazione del Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT), la redazione del Piano Triennale Anticorruzione 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.

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

Le politiche anticorruzione e le garanzie di trasparenza

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

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

- assicurare l'accessibilità ad una serie di dati, notizie e informazioni sulla Società ed i suoi soggetti;
- consentire forme diffuse di controllo sociale del proprio operato a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica;
- garantire una buona gestione delle risorse pubbliche attraverso il miglioramento nell'uso delle stesse e nell'erogazione dei servizi ai clienti;

- usufruire dell'opportunità per un cambiamento reale diretto alla innovazione dei processi organizzativi e non per un mero adempimento burocratico.

Il processo di prevenzione e contrasto alla corruzione coinvolge tutta l'organizzazione aziendale e viene adottato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). Il Piano ha valore precettivo fondamentale e deve essere osservato da tutti i lavoratori ed amministratori di Viva Servizi, collaboratori esterni e partner commerciali e viene aggiornato annualmente, qualora necessario, tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli Organi di vertice, delle modifiche normative e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ANAC. Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2019/2021 è pubblicato sul sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente" e comunicato a tutti i dipendenti via intranet o con mezzi alternativi per chi non ne ha accesso. L'attività di audit relativa all'anno 2021, finalizzata alla verifica delle attività ritenute più critiche, si è conclusa entro il primo quadrimestre 2022 ed è stata presentata al Consiglio d'Amministrazione, unitamente all'audit annuale previsto ai sensi della L. 231/01.



Risulta altresì pubblicata (il 31/01/2022) sul sito istituzionale la "Relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza" per l'anno 2021, denominata All.1 Scheda Relazione RPCT-self-VivaServizi 2021.

Al Piano Triennale Anticorruzione è allegato, come "specifica sezione", il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, così come richiesto dall'ANAC con la Determinazione n. 12 del 28.10.2015.

Con riferimento alla disciplina sulla Trasparenza, sono state pubblicate tutte le informazioni richieste e pervenute dalle Aree aziendali entro la scadenza annuale del 31.12.2021, 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 X Edizione).

OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE			
AREE	INDICATORI	TOP UTILITY IX ed.)	VIVA SERVIZI
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	OBBLIGHI DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	88%	✓
	• Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	86%	✓
	• Statuto aziendale	100%	✓
	• Bandi di gara	100%	✓
	• Struttura aziendale	100%	✓
	• Consulenti e collaboratori	86%	✓
	• Informazioni ambientali	42%	✓
	• Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	63%	✓

Con riferimento alla programmazione degli obiettivi di breve periodo (2022), inoltre, l'RPCT ha individuato:

- **aggiornamento e alimentazione continua** delle sezioni dell'albero grafico e strutturale articolato nel precedente paragrafo per il miglioramento complessivo della qualità della sezione Amministrazione Trasparente, con particolare attenzione alla visibilità e completezza dei dati (Soggetti interessati: tutti i Responsabili di Area ed i loro Referenti),

- **implementazione del sistema di archiviazione dei dati pubblicati** nella sezione Amministrazione Trasparente, che consenta l'archiviazione periodica del dato in una sotto-sezione "Archivio"; in base a quanto definito dall'art. 9 del D.Lgs. n. 33/13 (Soggetti interessati: Responsabile Sistemi Informativi),

- 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 (Soggetti interessati: Responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo),

- **l'aggiornamento** di patti di integrità negli affidamenti a terzi,

- **l'informatizzazione completa dei flussi** per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente",

- la **formazione in materia di prevenzione** della corruzione e trasparenza tra i dipendenti,

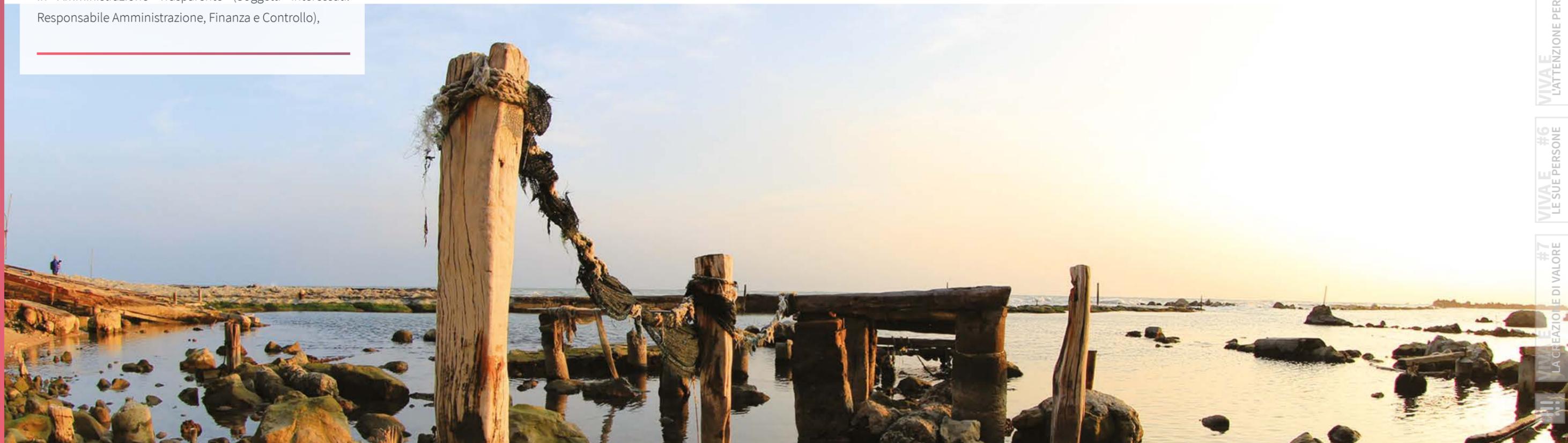
- la **redazione del Piano triennale** per la Prevenzione della corruzione e trasparenza per il triennio 2022-2024,

- l'avvio nel corrente anno (2022) dell'iter previsto dalla **normativa ISO 37001** ai fini del rilascio della certificazione di qualità del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

Whistleblower

Come previsto negli obiettivi di breve periodo per il 2021 individuati dal RPCT, in data 16.09.2021 è stata implementata dalla società esterna incaricata da Viva Servizi 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



Privacy

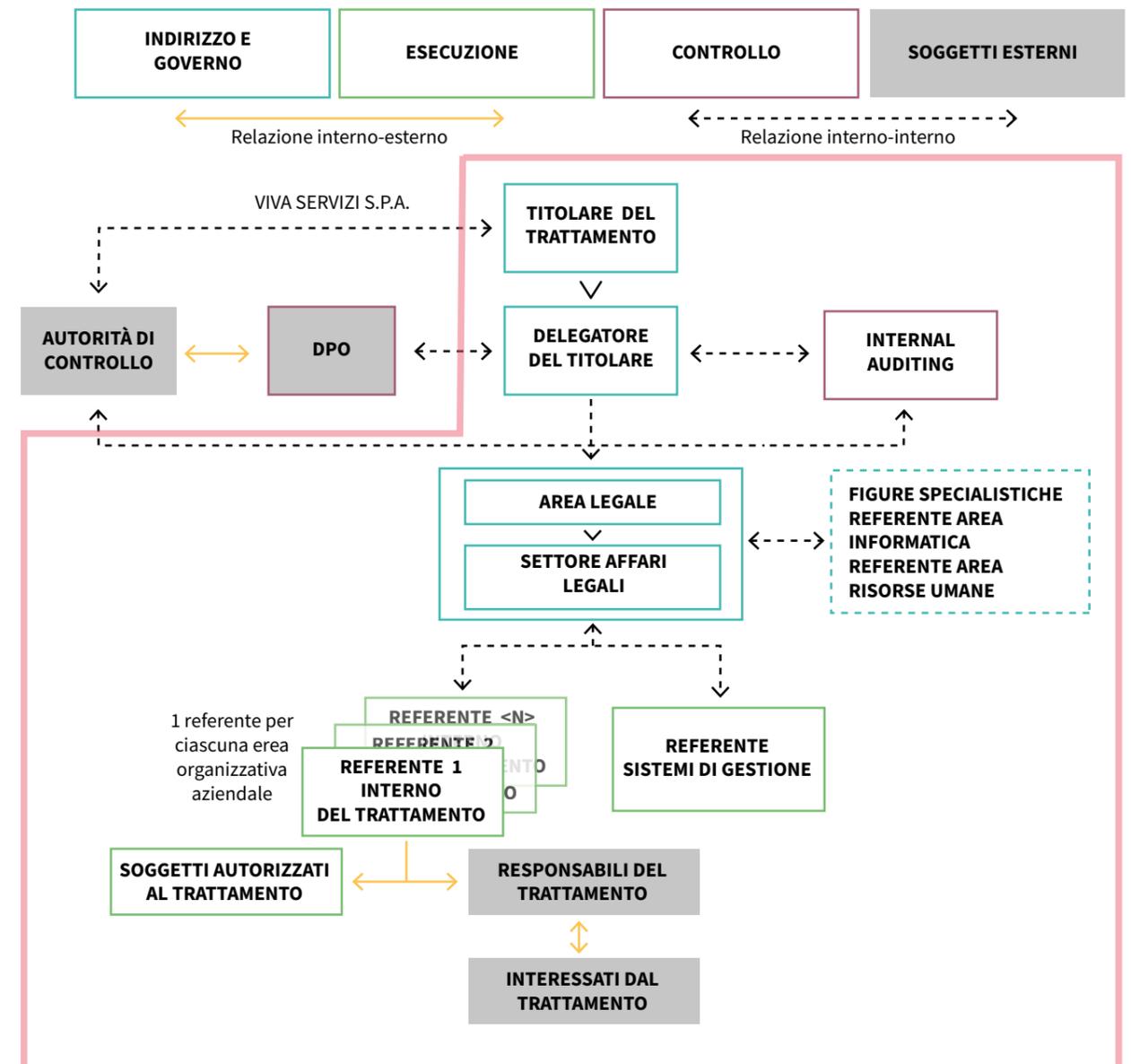
Il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) è la normativa di riforma della legislazione europea in materia di protezione dei dati. Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale europea il 4 maggio 2016, è entrato in vigore il 24 maggio 2016, ma la sua attuazione è avvenuta in data 25 maggio 2018.

Il nuovo regolamento europeo ha imposto di rivedere completamente le strategie e le policy di protezione dei dati. Conseguentemente, per essere allineati, si è reso necessario procedere con un assessment efficace dei processi che hanno impatto sulla protezione dei dati personali, rilevando i disallineamenti rispetto al nuovo regolamento e applicando le conseguenti misure di sicurezza proporzionalmente alla valutazione dei rischi. Considerata l'urgenza correlata e le tempistiche operative per ottenere una compliance alla nuova normativa, Viva Servizi si è quindi immediatamente attivata attraverso la nomina del Responsabile Protection Data (RPD/DPO), la riformulazione delle informative clienti, fornitori e personale dipendente, l'organizzazione di un gruppo di lavoro "privacy" interno all'azienda e la predisposizione

del richiesto registro dei trattamenti quale strumento per circoscrivere la tipologia e le modalità di trattamento dei dati personali di tutti coloro che, sia internamente che esternamente, interagiscono con l'azienda. Questo processo, che si è affinato nel 2020 attraverso l'affidamento ad una specifica società di consulenza esperta del settore che ha effettuato una analisi preliminare del contesto aziendale, ha prodotto quale risultato un Modello organizzativo per la protezione dei dati personali che è stato adottato a decorrere dal 1° marzo 2021 e 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.

Il nuovo regolamento europeo ha imposto di rivedere completamente le strategie e le policy di protezione dei dati.



2.4 GESTIONE DEI RISCHI

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 residui rischi aziendali e da un'articolazione di auditing su più livelli che garantiscano il rispetto delle stesse, la costante verifica della loro adeguatezza ai mutevoli obiettivi aziendali e le conseguenti rivisitazioni.

Per questo motivo, nell'aprile 2019, a conclusione del lavoro iniziato nel 2018, il Consiglio di Amministrazione ha approvato il modello di Enterprise Risk Management (ERM) volto a definire un approccio sistematico e coerente al controllo e gestione dei rischi, realizzando un modello efficace di indirizzo, monitoraggio e rappresentazione, orientato all'adeguatezza dei processi di gestione e alla loro coerenza con gli obiettivi del vertice.

L'adozione del modello ha rappresentato un'opportunità per strutturare e formalizzare in azienda due diverse tipologie di nuovi controlli, rispettivamente di II° livello e

GRI 102-11
GRI 102-15
GRI 102-30
GRI 102-34
GRI 103-2
GRI 103-3

III° livello, integrandoli ad attività esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi esistenti.

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

Risk Management

I rischi relativi ai business in cui la società opera sono stati quantificati in 287 e classificati secondo cinque categorie: strategici, operativi, finanziari, di reporting e di compliance.

Ad ognuno di essi è stato attribuito un valore di rischio, determinato sulla base di driver di probabilità di accadimento per l'impatto che potenzialmente si sarebbe potuto generare in termini economico e finanziari. Conseguentemente, in ragione della presenza o meno di presidi esistenti o eventualmente azioni di mitigazione da introdurre ex-novo, è stato quantificato il cosiddetto "rischio residuo".

Tra tutti i rischi individuati, i 10 rischi con rating più elevato sono di natura strategica (3), operativa (3), di compliance (3) e finanziario (1).

Per le difficoltà operative legate al Covid-19 l'attività di monitoraggio dei rischi è proseguita nel corso del 2021 ma con ritmi molto più contenuti, data l'eccezionalità del

contesto in cui ci si è trovati ad operare. L'attività del Risk Manager nel corso del 2021 si è concentrata nella ricerca, sviluppo ed implementazione, con il supporto dell'Area Informatica, di un sistema informatico dedicato all'organizzazione e trattamento delle informazioni nonché gestione dei flussi informativi dell'ERM. Lo strumento selezionato, denominato HOPEX, è stato individuato congiuntamente con la funzione dell'Internal Audit in quanto l'obiettivo era avere uno strumento perfettamente integrato per fabbisogni di entrambe le funzioni. Questo garantirà una maggiore economia procedimentale nei processi acquisitivi delle informazioni da varie fonti ed al contempo la disponibilità condivisa delle stesse. Lo strumento è stato reso attivo a fine anno 2021; ora si dovrà passare alla fase di migrazione dei dati ed all'effettiva operatività.

I rischi relativi ai business in cui la società opera sono stati quantificati in 287 e classificati secondo cinque categorie: strategici, operativi, finanziari, di reporting e di compliance.



MONITORAGGIO DEI RISCHI

TIPOLOGIA RISCHI	COSA È STATO FATTO
 RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SUGLI IMPATTI AMBIENTALI	<p>Sono qui inclusi i rischi relativi agli allagamenti e sversamenti, smaltimento fanghi, qualità delle acque depurate, etc. per i quali sono da conseguire standard di qualità tecnica, assegnati da parte di ARERA. La società fronteggia tali rischi con il continuo monitoraggio dei potenziali fattori di inquinamento e con significativi investimenti in impianti di depurazione e bonifica che garantiscono una qualità dell'acqua nel rispetto dei limiti previsti dalla legge. Ad Aprile 2022, l'ARERA 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.</p>
 RISCHI CONNESSI ALLE NORMATIVE SULLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	<p>Il rischio relativo agli incidenti infortunistici ha visto una costante riduzione dell'incidentalità grazie ad un più efficace monitoraggio e al miglioramento dei processi di protezione e prevenzione. A seguito della pandemia da Covid-19 l'azienda ha costituito un comitato interno e predisposto specifici protocolli di comportamento, raccomandazioni e divieti. L'azienda ha installato termo-scanner per l'accesso alle sedi aziendali nonché attivato l'esecuzione di tests sierologici e di tamponi naso-faringei, da effettuarsi su base volontaria e con cadenza periodica, per gli operai e gli altri lavoratori che accedono negli uffici aziendali. Viva Servizi ha creato un centro vaccinale a cui hanno avuto accesso diversi dipendenti aziendali.</p>
 RISCHI CONNESSI ALLA SICUREZZA LOGICA E FISICA	<p>Sono continuati gli interventi volti a garantire la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni gestite dalla società. È proseguita l'esecuzione di interventi finalizzati a garantire l'integrità e la disponibilità dei sistemi e in generale degli asset aziendali, volti ad assicurare un adeguato profilo di rischio.</p>
 RISCHI RELATIVI ALL'INTERRUZIONE DEI SERVIZI	<p>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.</p> <p>Per assicurare la continuità operativa nel settore Informatico, è operativo il sistema di disaster recovery e business continuity, volto a consentire un servizio gestito di hosting di infrastrutture tecnologiche presso un sito secondario.</p>
 RISCHI OPERATIVI	<p>Per gli impianti più rilevanti, il Risk Management svolge periodicamente delle survey, grazie alle quali può dettagliare accuratamente gli eventi a cui tali impianti potrebbero essere esposti, nonché le conseguenti azioni di prevenzione. Il rischio è altresì presidiato mediante coperture assicurative progettate in considerazione delle singole realtà impiantistiche.</p>
 RISCHI STRATEGICI	<p>Si tratta di rischi inerenti alla pianificazione di lungo termine, alle implicazioni relative alla sostenibilità finanziaria aziendale, alle decisioni di partecipazione a iniziative di valenza strategica. La continua verifica della sostenibilità della pianificazione consente di attuare prontamente le azioni correttive per conseguire gli obiettivi strategici e ridurre il rischio.</p>



RISCHI COMPETITIVI REGOLAMENTARI E DI MERCATO

Sono relativi agli interventi sulle tariffe e sulla struttura di mercato stabilite dalle autorità di settore e dal legislatore, ai business regolati connessi alle concessioni delle autorità locali e nazionali, al mancato ottenimento di autorizzazioni, permessi e licenze, nonché agli impatti attesi da mutamenti dello scenario macroeconomico.

Per affrontare tali rischi, la società si è dotata di una struttura organizzativa che gestisce i rapporti con le autorità nazionali e locali svolgendo un'ampia attività di concertazione con gli interlocutori istituzionali. D'altra parte, considerate le sue peculiarità (stabilità della domanda e concessione di lungo termine), ARERA assegna al servizio idrico integrato un rischio di mercato (beta) limitato e pari allo 0,8 rispetto ad un rischio che per altri settori regolati corrisponde a 4.

Per quanto riguarda il rischio connesso al mancato rinnovo di concessioni giunte a scadenza o al rinnovo in condizioni difformi da quelle in essere, sono stati attivati meccanismi di mitigazione quali il rimborso a favore del gestore uscente, del valore industriale in caso di mancato rinnovo e la costante attività di monitoraggio sull'ottenimento di permessi, licenze e autorizzazioni.

Sono relativi alle variazioni dei tassi di interesse, di liquidità e di credit spread. La funzione Finanza provvede a soddisfare le esigenze di finanziamento e la gestione della liquidità, strutturando e attuando gli opportuni processi per il controllo e la gestione ottimale dei rischi finanziari.

Il continuo monitoraggio effettuato consente di verificare costantemente il rispetto degli impegni contrattuali sottoscritti con il finanziamento acceso nel 2015 con un pool di banche a copertura del fabbisogno connesso alla realizzazione del piano di investimenti previsti per l'intera durata della concessione. **Proprio in tale ottica, a conclusione di un lungo e complesso percorso, nel febbraio 2022 è stata sottoscritto con l'Autorità di ambito l'estensione di allungamento della convenzione del Servizio idrico Integrato dal 31.12.2030 al 2033, dopo che il pool di banche ha concesso il preventivo consenso alla modifica.**



RISCHI FINANZIARI RELATIVI ALLE CONTROPARTI COMMERCIALI

La società ha implementato specifiche procedure di gestione del credito e della morosità. È quindi operativo un costante monitoraggio delle posizioni verso le controparti e sono previste articolate azioni proattive nella gestione, ricorrendo dove opportuno al trasferimento esterno del rischio mediante ricorso ottimizzato alla cessione del credito.

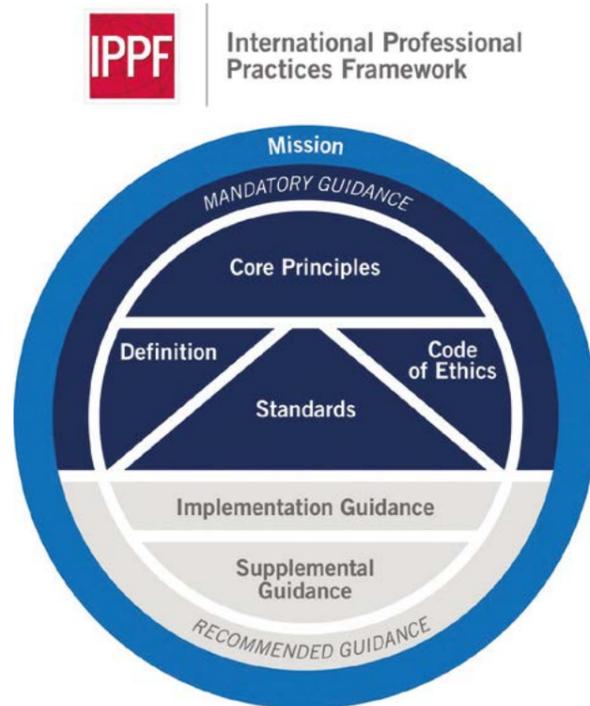
Internal Auditing

Il terzo livello dei controlli, dopo quelli di linea e del Risk Management, è stato avviato a partire dal 1° ottobre 2019, data in cui è stata istituita la nuova Area Internal Auditing nell'organigramma aziendale. Questo ulteriore livello rappresenta la cosiddetta "ultima linea di difesa" del sistema dei controlli in azienda.

L'attività dell'Area I.A. è diretta, in via sostanziale, al miglioramento dei processi organizzativi, gestionali e di controllo, finalizzati a garantire la salvaguardia del patrimonio e della preservazione della continuità aziendale.

Appare opportuno rilevare che, in via generale, l'attività è regolamentata da **Standards Professionali**, secondo lo schema in basso riportato.

In esso si distinguono due categorie di principi e linee guida: **Vincolanti** (colore blu) e **Raccomandate** (colore grigio). Per le prime è richiesta la piena conformità, le seconde pratiche sono invece fortemente raccomandate.



Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria COVID 19, l'attività complessiva dell'organizzazione aziendale, e quindi anche quella dell'Area Internal Auditing, ha inevitabilmente risentito dell'eccezionalità delle circostanze sopravvenute per via dell'emergenza sanitaria. Per il 2021 si auspicava di riprendere lo svolgimento delle attività in presenza con modalità pressoché continuativa ma la recrudescenza della pandemia ha posto ostacoli ad un'ordinaria operatività. Conseguentemente anche l'attività 2021 della funzione è stata organizzata tenendo conto delle inevitabili limitazioni ed ha riguardato in sintesi:

- **lo svolgimento** di approfondimenti formativi in ambiti specifici;
- **la ricognizione delle procedure aziendali** vigenti al 30/06/2021, comprensiva sia di quelle adottate da ciascuna Area organizzativa sia di quelle trasversali a tutte le Aree sia di quelle intervenute con l'emergenza Covid-19;
- **le fasi preliminari di alcuni Audit** compresi nel Piano "preliminare" 2020-2021, tra cui quelli riferiti alle esigenze gestionali emersi con la pandemia;
- **la conclusione di alcune attività** previste per l'anno 2021 con emissione degli Audit Report, previa condivisione con i Responsabili;
- **lo svolgimento**, in collaborazione con l'Area Informatica, delle attività dirette all'implementazione del Tool dedicato, con il quale poter giungere ad una efficace gestione delle attività anche in sinergia con la funzione di Risk Management e tendente ad una agevole operatività anche da parte dei contributors.

Si riportano alcuni elementi in ordine alle attività di interesse generale in ambito aziendale:

Ricognizione delle procedure aziendali

comprendente le procedure vigenti, quelle da aggiornare per aspetti formali e/o sostanziali nonché le procedure che, sulla base di valutazioni svolte dall'Area IA, potrebbero essere introdotte. Tale attività ha richiesto diversi momenti di confronto con i Responsabili delle Aree e l'incrocio delle valutazioni ha anche consentito di aprire un "dibattito" tra gli stessi Responsabili a riguardo delle molteplici esigenze procedurali con individuazione delle relative competenze e responsabilità. Il "valore aggiunto" attribuibile all'attività, oltre ad essere rappresentato dalla "ricognizione/mappatura" di procedure derivanti dalla gestione nonché dai sistemi di controllo SGQ, ERM, MOG e GDPR, si è concretizzato in un approfondito confronto diretto alla valutazione di ulteriori regolamentazioni finalizzate ad una maggiore razionalizzazione dell'operatività a garanzia del sistema di governance.

Organizzazione di flussi informativi periodici

tra ODV, SGQ, ERM ed IA, al fine di operare in sinergia e attribuire maggiore efficacia alle attività connesse ai sistemi di controllo interno riferite alle diverse "linee di difesa".



ATTIVITÀ CONCLUSE NEL PERIODO CON EMISSIONE DI AUDIT REPORT

AUDITING	TIPOLOGIA DI AUDIT	TIPOLOGIA DI RISCHIO	TIPOLOGIA DI RISCHIO
Gestione Parco Mezzi aziendale	Su processi trasversali	Operativo	✓
Gestione delle concessioni per derivazioni acqua ed altre concessioni rilasciate a Viva Servizi	Su processi trasversali	Operativo/ Compliance	✓
Adempimenti connessi al ricorso al FIS- periodo COVID	Di processo	Finanziario	✓
Verifica a campione sulla presenza dei contratti tra parti correlate e relativa congruità con la documentazione contabile	Su processi trasversali	Compliance/ Finanziario	✓
Svolgimento controllo sul conto fatture da ricevere dai fornitori in relazione a prestazioni rese (in fase chiusura di bilancio)	Su processi trasversali	Compliance/ Finanziario	✓
Verifica in ordine alle fatture sospese dal pagamento	Su processi trasversali	Compliance/ Finanziario	✓
Verifica a campione sulla rilevanza, in termini di importo e numerosità delle fatture ricevute prive del relativo ordine e dell'entrata merci/servizio	Su processi trasversali	Compliance/ Finanziario	✓

Interessante è rilevare che le sopra descritte attività si sono concluse con la sostanziale condivisione dei Risk Owner sia con riferimento all'esito delle verifiche/valutazioni, sia in merito alle segnalazioni formulate.

UNO SGUARDO AL FUTURO

La programmazione delle attività per gli anni 2022/2023 è stata definita con il Piano Operativo adottato dal Consiglio d'Amministrazione con deliberazione dell'9/12/2021. Con il Piano Operativo 22-23 sono stati considerati, oltre agli indirizzi programmatici finalizzati alla predisposizione del Budget 2022, anche gli obiettivi e i criteri di seguito indicati:

conferma dell'attività di "ricognizione delle procedure aziendali" con aggiornamento degli elenchi predisposti al 30/06/2021 e pubblicazione con periodicità annuale; **#a**

conclusione delle attività di Audit avviate nel corso del 2021 sulla base del Piano Operativo; **#b**

individuazione delle attività comprese nel Piano 21-22 da svolgere nel corso dell'anno 2022 con differimento di alcune all'anno 2023; **#c**

conferma di alcune attività di Audit connesse all'emergenza sanitaria COVID prevedendo specifiche attività di verifica su elementi normativi intervenuti e sui conseguenti provvedimenti adottati a fini operativi; **#d**

individuazione di alcune attività "aggiuntive" rispetto al Piano 21-22 in conseguenza di specifici approfondimenti effettuati dall'Area IA in merito ad alcune prescrizioni del MOG; **#e**

conferma di attività periodiche in relazione al Modello di Controllo per la protezione dei dati personali – GDPR (Regolamento EU 679/2016). **#f**

Interessante è rilevare che le attività si sono concluse con la sostanziale condivisione dei Risk Owner sia con riferimento all'esito delle verifiche, sia in merito alle segnalazioni formulate.



3 VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

3.1 GLI STAKEHOLDER

3.2 L'IMPEGNO DI VIVA PER LA SOSTENIBILITÀ

3.2.1 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

3.2.2 GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

3.3 LA MATERIALITÀ DI VIVA

3.3.1 LA DEFINIZIONE DELLA MATERIALITÀ

3.3.2 DAI TEMI MATERIALI AGLI OBIETTIVI DI PIANO

3.1 GLI STAKEHOLDER

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

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

GRI 102-13

GRI 102-21

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

Come gestore di un
**servizio pubblico
essenziale,**
Viva Servizi
ha **relazioni** con
Enti e Istituzioni che
ne **influenzano**
l'operato



Nel 2021, oltre ai canali di dialogo consuetudinari, è stata svolta la prima analisi di materialità, di cui si tratterà meglio nel seguito. L'attività ha comportato l'organizzazione di un tavolo multistakeholder con

21 partecipanti riconducibili alle diverse categorie di portatori d'interesse che hanno fornito un punto d'osservazione privilegiato grazie al loro bagaglio di esperienze, competenze, valori e relazioni.

VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

#1



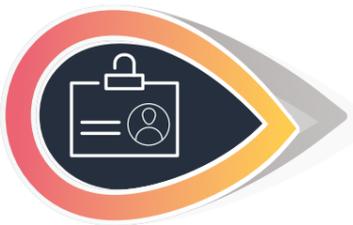
SOCI

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 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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ 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

#3



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 l'attività al rispetto del contratto nazionale recepito nel contratto di lavoro.

FORME DI DIALOGO

- ▶ Rete intranet aziendale - riunioni - formazione
- ▶ Incontri periodici con le Organizzazioni sindacali
- ▶ Rassegna stampa
- ▶ Remunerazione e sistemi incentivanti
- ▶ Procedure aziendali

STAKEHOLDER E FORME DI DIALOGO CON LORO



#2

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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ 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

#4



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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ 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

#6



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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ 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

#5



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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ Condivisione delle logiche di remunerazione degli investimenti e dei progetti di sviluppo
- ▶ Incontri periodici con sistema bancario

#7



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.

FORME DI DIALOGO

- ▶ 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



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE



3.2 L'IMPEGNO DI VIVA PER LA SOSTENIBILITÀ

3.2.1 Il percorso di sostenibilità

Viva Servizi ha pubblicato il suo primo Report di Sostenibilità con riferimento al 2017: insieme alla collaborazione e al supporto dell'Università Politecnica delle Marche UNIVPM abbiamo per la prima volta rendicontato gli impatti economici, sociali ed ambientali generati dalla nostra attività.

Il documento ha rappresentato 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.

LE TAPPE COMPIUTE



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.

Il Report di Sostenibilità ha reso evidente la necessità di definire una strategia per generare valore verso gli stakeholder

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

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

3.2.2 Gli obiettivi di sviluppo sostenibile

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

L'esperienza di gestione maturata in questo ultimo biennio 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 verso i quali abbiamo assunto un forte impegno. Di seguito uno schema riepilogativo utile a tradurre i valori in altrettanti sforzi concreti e puntuali, con riferimento ai GOALS "esplosi".

- 1 SCONFIDDERE LA POVERTÀ**
- 2 SCONFIDDERE LA FAME**
- 3 SALUTE E BENESSERE**
 GARANTIRE LA SALUTE DELLE NOSTRE PERSONE
 - Assicurare la salute per il personale
 - Contribuire alla salute e al benessere dei clienti
- 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ**
 MANTENERE ALTA L'ATTENZIONE SULLA FORMAZIONE
 - Riprogettazione della educazione ambientale
 - Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti
- 5 PARITÀ DI GENERE**
- 6 ACQUA PULITA E SERVIZI ANNESSI**
 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
- 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE**
- 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA**
 INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA E SOSTENIBILE
 - Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi
 - Promozione del sostegno dell'economia locale attraverso la selezione di fornitori in ambito regionale
 - Welfare aziendale
 - Forme di conciliazione vita-lavoro
 - Salute e sicurezza dei lavoratori
 - Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
 - Sostegno dell'occupazione attraverso proprie forniture e investimenti
- 9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE**
 PROMUOVERE L'INNOVAZIONE E LA RESILIENZA TRAMITE LE INFRASTRUTTURE
 - Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi
 - Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti e impianti per migliorarne efficienza ed affidabilità
 - Nuove tecnologie e infrastrutture per rendere il servizio più sostenibile ed efficiente
- 10 RIDURRE LE DISUGLIANZE**
- 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI**
 RENDERE LE CITTÀ SICURE E SOSTENIBILI
 - Semplificazione e digitalizzazione del rapporto con gli utenti
 - Sviluppo attività formative per sensibilizzare i cittadini riguardo al tema dell'utilizzo consapevole dell'acqua e del suo ruolo come alimento
 - Valorizzazione del patrimonio
 - Attenzione alle esigenze delle comunità locali
 - Rendere le città sicure e sostenibili
 - Garantire modelli di consumo sostenibili
- 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI**
- 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO**
 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
- 14 VITA SOTT'ACQUA**
- 15 VITA SULLA TERRA**
- 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI**
- 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE**
 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

A tre anni dal primo Report, 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.

3.3.1 La definizione della materialità

La materialità è il principio che determina quali temi rilevanti sono sufficientemente importanti da renderne essenziale la rendicontazione. Per definire tali tematiche è necessario fare una analisi che permetta all'Azienda di far emergere con chiarezza le

GRI 102-42

GRI 102-43

GRI 102-46

GRI 102-47

Viva Servizi ha condotto la prima analisi di materialità per identificare i temi di sostenibilità più rilevanti

relazioni tra gli interessi aziendali rispetto a quelli degli stakeholder, mettendo in evidenza le aree di sostenibilità di mutuo interesse, che saranno il punto di partenza per l'identificazione e la definizione dei temi da rendicontare nel Report di Sostenibilità e per gli obiettivi da includere nel Piano di Sostenibilità.

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.



IL PROCESSO È COMINCIATO ORGANIZZANDO UN INCONTRO DI "INDUCTION" CON IL MANAGEMENT AZIENDALE PER:

#1 costruire un vocabolario comune sulla sostenibilità,

#2 condividere le tappe del percorso che avrebbero portato alla costruzione della matrice di materialità;

#3 presentare un'anteprima dell'analisi di scenario e benchmark per trarre ispirazione da chi ha già intrapreso un percorso di sostenibilità;

#4 condividere le finalità e le modalità operative dello "stakeholder day", iniziando a raccogliere elementi utili alla sua progettazione

Il secondo passo è stato quello dell'identificazione dei temi chiave. Attraverso l'analisi della documentazione aziendale, dei principali trend di settore sui temi legati alla sostenibilità e di una accurata analisi di benchmark delle utility italiane è stato possibile definire una *long list* dei temi potenzialmente rilevanti per Viva Servizi.

I temi sono stati poi raggruppati secondo categorie semantiche funzionali alla rendicontazione di sostenibilità in una *short list*, condivisa con il management, e

COSTITUITA DAI SEGUENTI 15 TEMI:

- ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ, CONTROLLI E PROMOZIONE DEL CONSUMO
- BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE
- BIODIVERSITÀ PROTEZIONE E RIPRISTINO DELL'AMBIENTE
- CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI
- ECONOMIA CIRCOLARE NELL'ACQUA
- ENERGIA: CONSUMARE MENO, CONSUMARE MEGLIO
- INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ NELLA FILIERA
- ORIENTAMENTO AL CLIENTE E ALLA SUA EVOLUZIONE
- PERDITE IDRICHE
- RELAZIONI COMMERCIALI TRASPARENTI, CHIARE E CORRETTE
- RESILIENZA DELLE RETI E DEI TERRITORI
- SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- SOLIDARIETÀ E INCLUSIONE SOCIALE
- SVILUPPO DELLE COMPETENZE
- TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SUI PROCESSI INDUSTRIALI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI

Queste 15 tematiche rilevanti sono state, infine, sottoposte ad una valutazione rispetto a importanza del tema per l'attività di VIVA e possibilità per l'Azienda di generare impatti (positivi o negativi) di tipo economico, sociale ed ambientale, rafforzandone o indebolendone la capacità di produrre valore.

VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

!!!

In un apposito incontro a loro dedicato, è stato chiesto ad una ventina di stakeholder esterni, selezionati per rappresentare le diverse categorie di interlocutori aziendali, di valutare la rilevanza delle tematiche e di metterle in ordine di priorità.

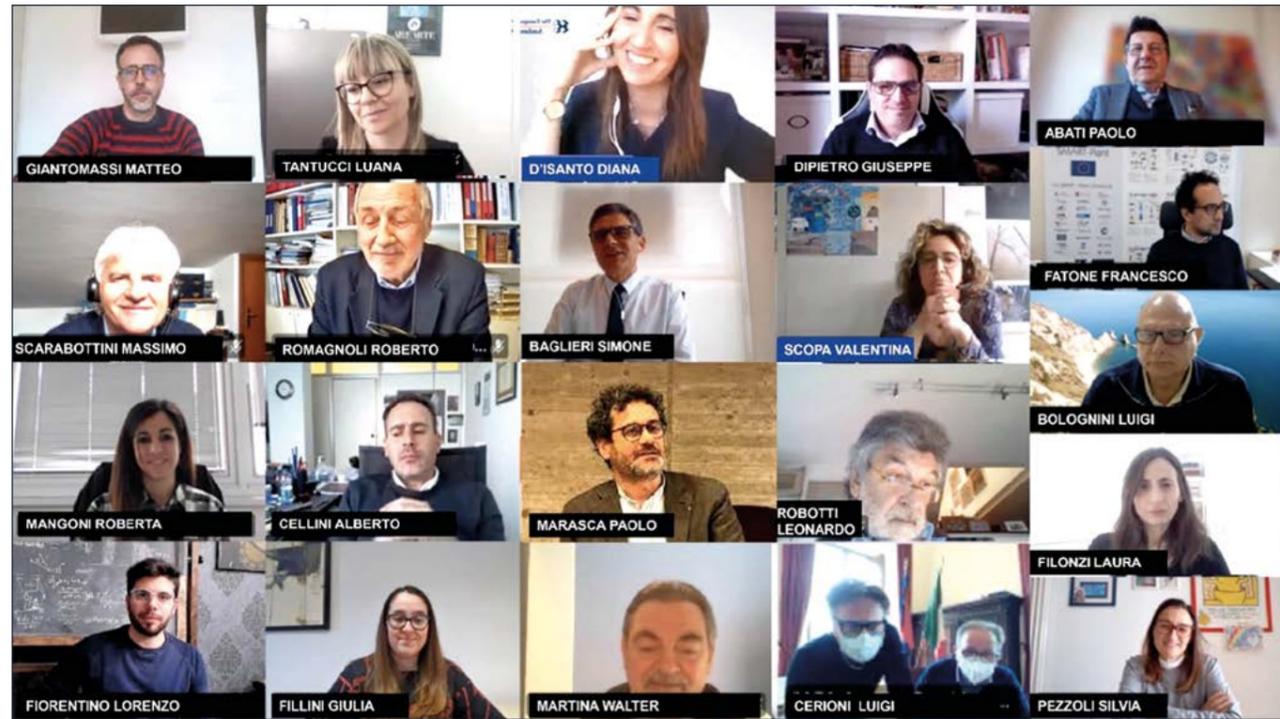
Lo stesso lavoro è stato svolto anche dal management aziendale.

3 ASSEMBLEA DEGLI STAKE- HOLDER

STAKEHOLDER ESTERNI: CON CHI NE ABBIAMO PARLATO

Paolo Abati	Estra
Simone Baglieri	Cassa Depositi e Prestiti
Luigi Bolognini	Regione Marche
Alberto Cellini	Consorzio di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Luigi Cerioni	Provincia di Ancona
Giuseppe Alessandro Dipietro	Istituto Volterra
Francesco Fatone	Università Politecnica delle Marche
Giulia Fillini	ADG & Partners
Laura Filonzi	Enti Locali vari
Lorenzo Fiorentino	Associazione Culturale Fosforo
Matteo Giantomassi	ATA Rifiuti
Roberta Mangoni	Adiconsum Marche
Paolo Marasca	Comune di Ancona
Walter Martina	Comitato dei residenti Palombara
Silvia Pezzoli	ATO Idrico
Lorenzo Robotti	già Università Politecnica delle Marche
Roberto Romagnoli	S.i.l. Teco
Massimo Scarabottini	già Banca Intesa
Luana Tantucci	ASUR Marche

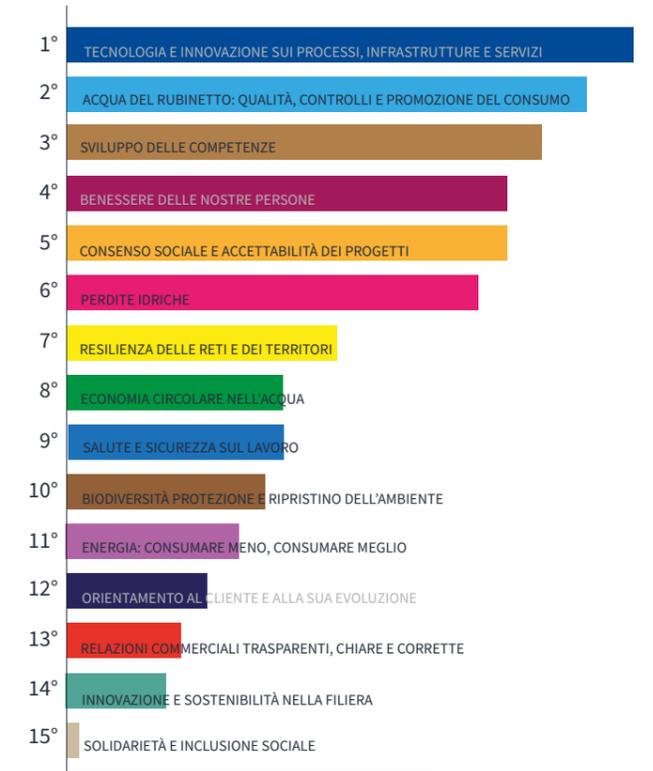
L'INCONTRO CON GLI STAKEHOLDER



PUNTO DI VISTA DEGLI STAKEHOLDER



PUNTO DI VISTA DI VIVA



L'INCONTRO CON IL MANAGEMENT DI VIVA





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").

3.3.2 Dai temi materiali agli obiettivi di Piano

Le 8 tematiche materiali rappresentano le "macro aree" attorno cui costruire la nostra rendicontazione.

Nella tabella di seguito vengono riportate **LE MACRO - TEMATICHE, POSTE IN RELAZIONE CON:**

#1 gli impegni assunti dall'azienda

#2 gli indicatori (KPI) con cui misureremo le nostre performance

#3 i target che ci siamo posti di raggiungere nel breve periodo.

Si precisa 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	KPI di performance	TARGET al 2024
1. PERDITE IDRICHE		
Miglioramento della Qualità Tecnica	M1 per le perdite di rete%	M1b= 32,8%
Smart metering	Incidenza % del numero di contatori in telegestione sul totale dei misuratori	100.000 contatori telegestiti (45% sul tot.)
Rinnovamento reti	N° km rete rinnovati/anno	30 km/anno
Ricerca perdite satellitare	N° km rete ispezionati/anno	100%
2. BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE		
Indagine clima organizzativo	È uno strumento di analisi che permette di valutare oggettivamente il benessere aziendale e rappresenta un segnale di ascolto verso i propri collaboratori	Completamento entro il 2022
Mappatura delle diversità presenti nell'organizzazione	Costituisce una azione concreta per dare seguito agli impegni assunti con la sottoscrizione del Patto Utilitalia "La diversità fa la differenza"	Completamento entro il 2022
Integrazione e inclusione dei lavoratori	Previsione a budget di momenti partecipativi con il personale in occasione di eventi significativi	€ 5.000/anno
Salute dei lavoratori e loro familiari	Convenzione con Laboratorio analisi accreditato per screening; realizzazione Centro vaccinale aziendale	Mantenimento almeno fino alla fine dell'emergenza
Nuovi contesti lavorativi per garantire ancora più sicurezza e confort al lavoro	Studio volto a individuare nuovi ambienti lavorativi sulla base delle esigenze aziendali	Completamento entro il 2022
3. ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ, CONTROLLI E PROMOZIONE DEL CONSUMO		
Miglioramento della Qualità Tecnica	Indicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata - ordinanze di non potabilità	Mantenimento del livello
Piano Sicurezza delle Acque	Incidenza % di utenti coperti dal PSA	30% dell'utenza
Accreditamento ACCREDIA Laboratorio Analisi	Avviare l'attività e ottenere prime certificazioni	Graduale e parziale estensione dei parametri certificati
Campagna promozione acqua del rubinetto	Progetto finalizzato a creare maggior fiducia intorno all'acqua del rubinetto	Completamento entro il 2022
Educazione ambientale	Attività con le scuole del territorio	Mantenimento dell'attività
4. CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI		
Customer Satisfaction periodica	Monitorare la percezione del servizio da parte del cliente	Realizzazione periodica a cadenza biennale
Sensibilizzare i cittadini verso tematiche ambientali e sociali	partecipazione a bandi e iniziative sui temi ambientali, anche in partnership	Mantenimento dell'attività
Coinvolgimento degli stakeholder	Interazione con i vari portatori di interesse per identificare punti di forza e debolezza	Intensificare le occasioni di dialogo
5. ECONOMIA CIRCOLARE NELL'ACQUA		
Miglioramento della Qualità Tecnica	M5 per i fanghi di depurazione avviati in discarica	M5 = 73,7% (riduzione del 5%/anno)
Riutilizzo materiali di scarto	Materiale riciclato sul totale acquistato	KPI = 20% di materiale riciclato sul totale acquistato
Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera	Incidenza di mezzi green	Un terzo di mezzi green sul parco mezzi aziendale
6. RESILIENZA DELLE RETI E DEI TERRITORI		
Approvvigionamento idrico	Progetto finalizzato all'implementazione di un sistema empirico predittivo della portata della sorgente Gorgovivo, in funzione di apporti meteorici e altri fattori esterni	Completamento dello studio e risultanze al 2022
Acquedottone	Rinnovo di parti della condotta esistente per creare una migliore interconnessione del sistema	Si prevede avvio lavori al 2026
Progetti scolmatori a mare	Intervento che prevede tre lotti e interessa i Comuni di falconara e Ancona	Si prevede avvio lavori al 2025
7. SVILUPPO DELLE COMPETENZE		
Accrescere le competenze	Ore di formazione procapite	Raggiungere la media di 11h di formazione procapite
Piano formativo in caso di nuovo inserimento	Individuare un piano formativo di inserimento per ogni posizione organizzativa	Implementazione graduale in occasione di ogni nuovo inserimento
Pianificazione della formazione di legge	Adottare un tool che permetta di monitorare le esigenze formative di legge per ogni tipo di mansione	Completamento entro il 2022
Giornate di orientamento e conoscenza	Numero di incontri/anno con le nuove generazioni	Almeno 2 incontri/anno con mondo scolastico o accademico
8. TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SU PROCESSI INDUSTRIALI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI		
Digitalizzazione di processi e servizi	Implementazione di app e altri sistemi di messaggistica funzionali ad una miglior comunicazione	Completamento entro il 2022
Sicurezza IT e Compliance	Si prevede di installare apparati di ultima generazione per la sicurezza perimetrale, per le informazioni digitali e per l'accesso ai sistemi aziendali	Completamento entro il 2022
Progetto Videoconferenza	Allestire nelle principali sedi aziendali sale corsi/riunione dotati di sistema audio video	Completamento entro il 2023

4 VIVA E I SUOI CLIENTI

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

4.2 IL SERVIZIO CLIENTI

4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ

4.3.2 IL FONDO PER LE PERDITE OCCULTE

4.3.3 LE INIZIATIVE DI INCLUSIONE VERSO LE UTENZE DEBOLI

4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ

4.4.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

4.4.3 LA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

4.4.4 I RECLAMI

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

Anche nel 2021, come l'anno precedente, l'attività di gestione dei clienti è stata segnata fortemente dalla pandemia e di conseguenza dalla necessità di rivedere continuamente le modalità organizzative ed i processi gestionali per allinearsi alle misure anti-Covid continuamente imposte dal Governo. L'impegno di Viva Servizi si è concentrato nel coniugare il periodo particolare con l'efficienza e la continuità del servizio ai propri clienti.

L'impegno di Viva Servizi **si è concentrato** nel coniugare il periodo particolare con **l'efficienza** e la **continuità** del servizio ai propri **Clienti**.

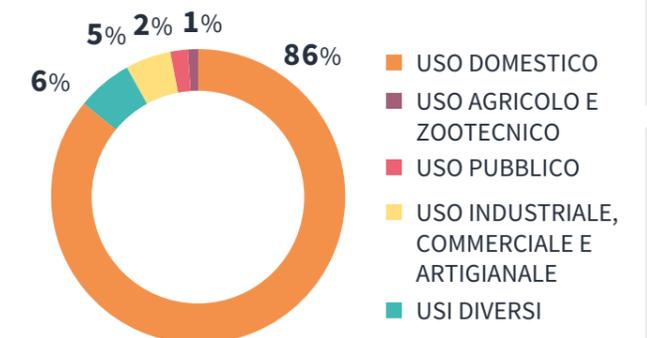
Chi sono i nostri clienti

I clienti attivi a fine 2021 risultano 221.477, ovvero sostanzialmente lo 0,5% in più rispetto al 2020.

L'86% delle utenze è rappresentato dalle famiglie che usano l'acqua per usi domestici: trattasi di circa 191.583 utenze sulle totali 221.477. La restante parte di utenza si ripartisce tra gli altri usi.

In linea con la diversa dimensione dei Comuni in termini demografici, si riscontra una maggiore concentrazione di utenze ad Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano e Chiaravalle.

CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, per il secondo anno consecutivo si registra un leggero incremento: dal 2019 al 2020 l'incremento dei consumi si attestava intorno al +1,9%, dal 2020 al 2021 l'aumento è stato più contenuto (+0,1%) ma pur sempre in controtendenza rispetto al biennio 2018-2019.

Il perdurare della crisi pandemica ha evidentemente cambiato anche le abitudini di consumo, soprattutto per gli usi domestici.

VOLUMI DI ACQUA EROGATA ALLE UTENZE

	2020	2021
Volumi di acqua potabile erogata ad uso civile domestico	21.183.489 m ³	21.264.624 m ³
Volumi di acqua potabile ad uso industriale ed altri usi	6.976.043 m ³	6.886.175 m ³
TOTALE	28.119.532 m³	28.150.799 m³



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.

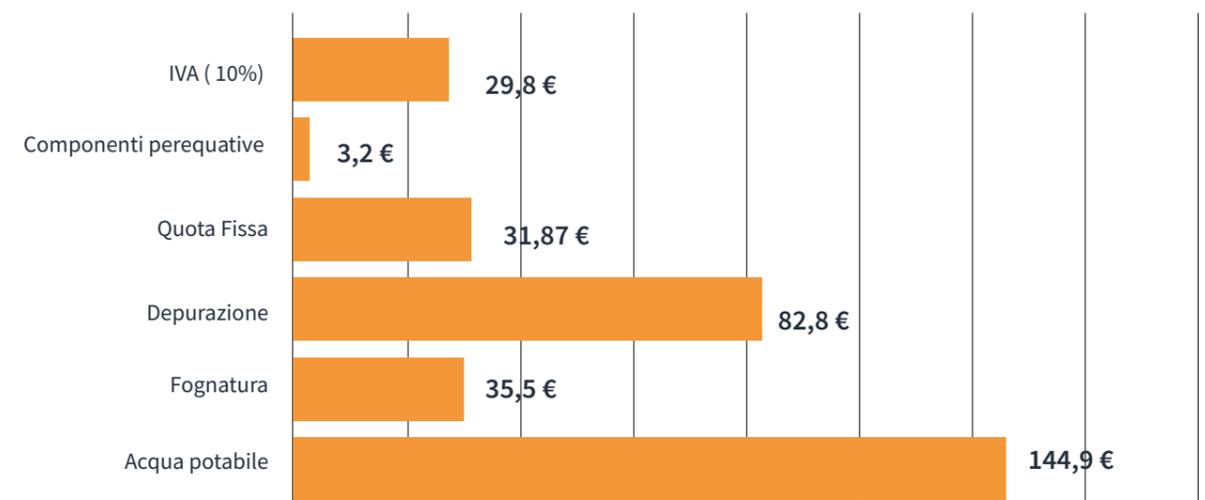
Per la determinazione di quanto e cosa si paga con la bolletta d'acqua interviene ARERA

QUANTO E COSA PAGHIAMO

La **bolletta media** applicata nel 2021 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 € 328,1**, compresa IVA e componenti perequative, imposte da ARERA. Nel 2021 le condizioni tariffarie hanno subito un incremento previsto del 3%, dopo che nel 2020, per effetto della crisi pandemica, EGA e gestore avevano deciso di mantenere le tariffe invariate rispetto a quelle già in vigore per il 2019. 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?





La nuova modalità di calcolo delle tariffe assicura bollette più eque e premia i consumi responsabili

LA TARIFFA PRO-CAPITE

Una importantissima novità che ha interessato le utenze domestiche, per la parte variabile del servizio di acquedotto, è l'entrata in vigore della nuova tariffazione pro-capite, calcolata cioè sulla base del numero di Componenti del Nucleo Familiare (CNF). Un cambiamento importante, introdotto da ARERA e divenuto operativo dal 1° gennaio 2021 con delibera dell'Ente di Governo d'Ambito n. 16 del 17/12/2020.

Vediamo nel dettaglio cosa è cambiato per le utenze domestiche residenti.

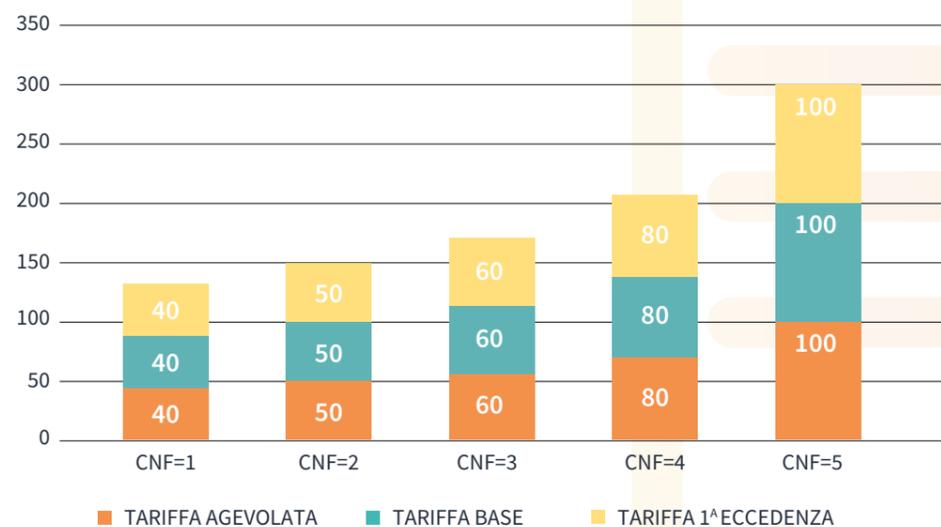
Nel sistema tariffario precedente ogni utenza domestica residente, indipendentemente dalla sua numerosità, aveva a disposizione lo stesso quantitativo di acqua potabile in prima fascia, ovvero a tariffa agevolata, in seconda fascia ovvero a tariffa base, in terza fascia ovvero alla tariffa di prima eccedenza, e così via.

Dal 1° gennaio 2021, per le sole utenze domestiche residenti, sono state definite delle nuove fasce di consumo in cui i diversi scaglioni tariffari sono commisurati alla numerosità dei componenti il

nucleo familiare. In pratica, le fasce di consumo che determinano lo scatto verso una tariffa superiore diventano più ampie al crescere dell'ampiezza familiare.

Quindi, a puro titolo di esempio, la famiglia monocellulare avrà a sua disposizione 40 mc. alla tariffa agevolata, altri 40 alla tariffa base, altri eventuali 40 alla tariffa di 1ª eccedenza e così via. La famiglia composta da 4 persone, invece, avrà 80 mc. in fascia agevolata, altri 80 in fascia base e così via. È evidente che se una famiglia poco numerosa consuma lo stesso quantitativo di un nucleo familiare numeroso, con tale meccanismo verrà a pagare molto di più. Per questo, l'introduzione di tale criterio garantisce la possibilità di premiare comportamenti virtuosi e, al contrario, disincentivare gli sprechi, secondo un meccanismo che terrà conto del numero di persone che abitano in ogni casa.

COME FUNZIONA LA TARIFFA PRO-CAPITE



4.2 IL SERVIZIO CLIENTI

Se c'è una attività su cui il COVID-19 ha influito più di ogni altra, queste sono proprio le attività quotidiane e le interazioni con il servizio Clienti.

Fin dal 2020 infatti, Viva Servizi, che aveva sempre fatto della "vicinanza" ai propri clienti il suo maggior punto di forza, ha dovuto rivedere sia i processi operativi sia la propria organizzazione in modo da garantire canali di contatto ugualmente efficaci ed efficienti.

Le riaperture degli uffici al pubblico sono state scaglionate nel tempo in base alle condizioni regionali e al progressivo adeguamento delle strutture alle disposizioni per il contenimento del contagio.

Se nell'arco 2020, per ragioni di sicurezza, gli accessi al pubblico sono stati contingentati e i clienti hanno potuto beneficiare degli sportelli sul territorio per un solo quadrimestre, nel 2021 la situazione pandemica è migliorata, anche grazie all'arrivo del vaccino.

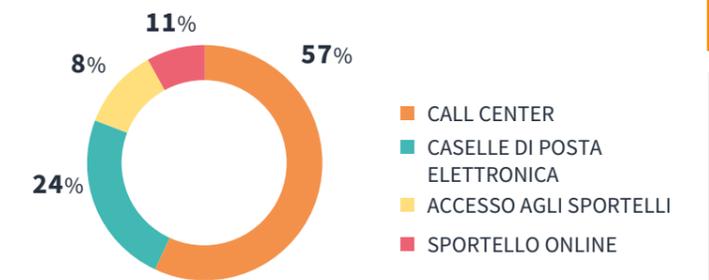
Per tale motivo gli sportelli sono stati chiusi solo 1 mese e mezzo mentre nei restanti mesi, gradualmente, si è tornati alla normalità aprendo prima solo su appuntamento e successivamente come in periodo pre-covid.

- GRI 102-6
- GRI 102-7
- GRI 103-2
- GRI 103-3

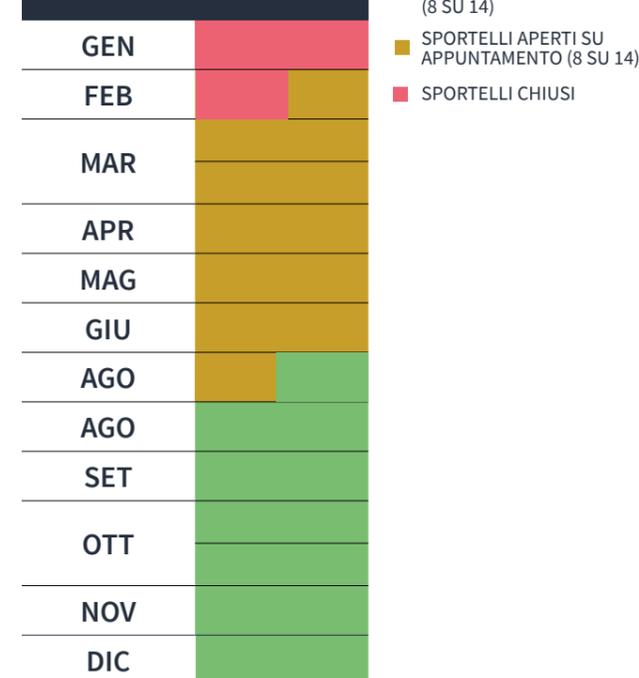
Nonostante l'allentarsi della morsa pandemica e la riapertura degli sportelli per quasi 11 mesi, si può dire che le modalità di contatto utilizzate dall'utenza sono rimaste ben diverse dal periodo pre-covid.

Il canale più gettonato rimane infatti quello telefonico, che evade addirittura il 57% delle richieste, e gli sportelli, in passato molto più frequentati, sono divenuti addirittura il canale di contatto meno utilizzato tra tutti quelli a disposizione.

I CANALI DI CONTATTO PIÙ UTILIZZATI



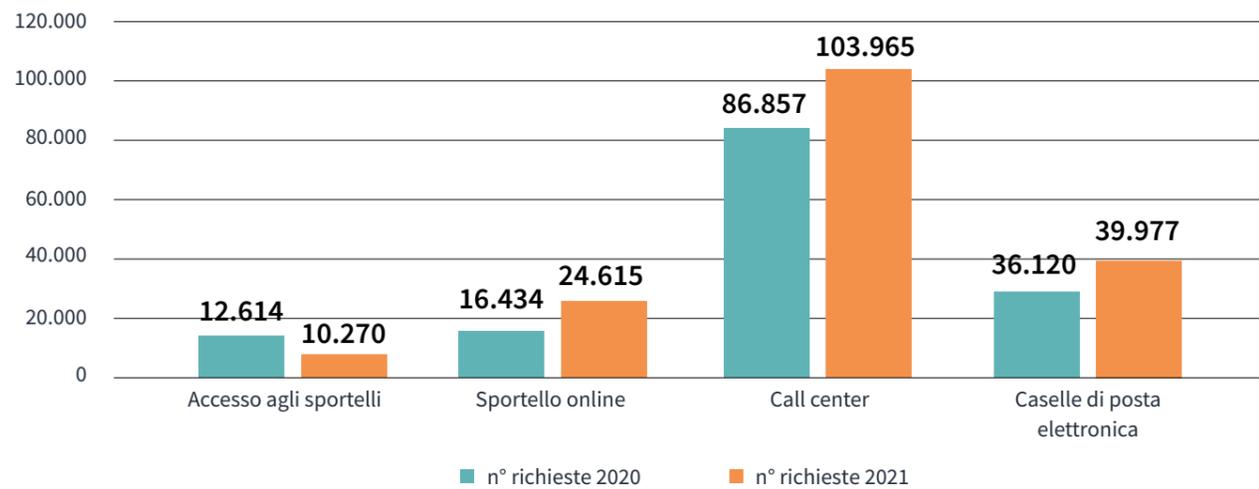
APERTURA SPORTELLI



L'azienda ha comunque saputo cogliere una serie di opportunità da questo contesto di crisi e dalle variazioni intervenute nelle dinamiche di preferenza dei canali di contatto, specialmente in chiave di trasformazione digitale di servizi e processi.

Anche per questo motivo tra le misure poste in essere per adattarsi al nuovo contesto, Viva Servizi ha optato per non aprire tutti e 14 gli sportelli sul territorio a favore di un maggiore dimensionamento di tutti gli altri canali di contatto. I carichi di lavoro, infatti, sono stati i seguenti.

N° RICHIESTE PER TIPO DI CANALE DI CONTATTO



I clienti che hanno avuto accesso agli sportelli sono stati 10.270, ovvero il 19% in meno rispetto all'anno precedente; questa tendenza è tanto più significativa se consideriamo che nel 2020, per effetto della pandemia, gli sportelli sono stati addirittura chiusi per ben 8 mesi su 12. Questa circostanza ci ha indotto anche a presentare all'EGA una proposta di riorganizzazione del servizio Clienti poiché il minor afflusso agli sportelli, che a questo punto sono diventati ridondanti e sovradimensionati, si è tradotto in un maggior ricorso delle "pratiche a distanza", necessitando quindi di rivedere sia il dimensionamento del call center sia quello del back-office.

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

Nel 2021, in particolare, sono stati registrate le seguenti performance:

Come già si è detto, i flussi sono aumentati negli altri canali di contatto alternativi che, per tale motivo, sono stati opportunamente potenziati e presidiati in modo da non penalizzare la qualità del servizio erogato. Soprattutto il call center, che già nel 2020 aveva evaso circa 22.000 chiamate in più rispetto al 2019, anche nel 2021 prosegue con un trend in aumento di ulteriori 17.000 chiamate in più sul 2020. Il suo potenziamento, a scapito della chiusura degli sportelli più piccoli e meno performanti, è stata sicuramente l'arma vincente sia nel 2020, allo scoppio della pandemia, ma anche per tutto il 2021.

Nel 2021 il Call Center ha gestito **103.965 contatti (+ 20% del 2020)**, operando sempre nel rispetto dei seguenti livelli di qualità contrattuale richiesti da ARERA.

QUALITÀ SPORTELLI	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2021
Tempo medio di attesa allo sportello (min.)	20 minuti	7,6 minuti
Clienti serviti entro 60 minuti (%)	95%	99%

QUALITÀ CALL CENTER	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2021
Livello del servizio telefonico	> 80%	96.2%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	180 sec.	50 sec.

Anche nei confronti del Tempo Medio di Attesa al Call Center, il posizionamento degli standard aziendali risulta essere molto virtuoso.

Tra tutte le chiamate evase, purtroppo, solo il 2% degli utenti ha acconsentito ad esprimere un giudizio sul servizio ricevuto: pur nella esiguità del numero, il feedback ha evidenziato che il 96,4% ha giudicato il servizio positivamente, il 3,2% ha espresso un giudizio sufficiente, lo 0,4% negativo.

Lo sportello on-line ha rappresentato un altro canale particolarmente apprezzato dai nostri Clienti che, senza muoversi da casa, hanno potuto inoltrare qualsiasi tipologia di richiesta.

Il nuovo sportello, riprogettato proprio agli inizi del 2020 con una nuova veste e una maggiore facilità di utilizzo, ha registrato **24.615 richieste, il 50% in più rispetto al 2020.**

L'esplosione dei contatti anche per questo canale dimostra una maggior familiarità acquisita da parte dell'utenza verso i canali digitali.

Questi livelli prestazionali generalmente elevati nella relazione con l'utenza, confermati peraltro anche dai risultati raggiunti nei macro-indicatori di Qualità contrattuale di ARERA, ci hanno valso il primo premio Top Utility "Consumatori e Territorio". Il premio è uno dei premi tematici assegnati alle eccellenze nel settore dei servizi pubblici locali, nell'ambito di una ricerca compiuta dal team di Althesys e guidato dall'economista Alessandro Marangoni.



VIVA SERVIZI TOP UTILITY AWARD CONSUMATORI E TERRITORIO

"Abbiamo fatto della responsabilità sociale d'impresa uno dei cardini del nostro lavoro quotidiano. Per contribuire a far crescere la comunità che serviamo, abbiamo bisogno di meritarcene la loro fiducia, dialogando, prestando servizi di qualità e più in generale, rendendoci testimoni credibili. Essere stati misurati e premiati in un terreno a noi quindi molto caro, quello della relazione con i nostri clienti, ci onora e ci stimola a proseguire con crescente determinazione nel percorso tracciato".

Moreno Clementi, Direttore Generale di Viva Servizi

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 all'interno di un dato periodo temporale, in luogo dell'attuale riferimento alla voce svalutazione crediti.

In particolare, il periodo temporale proposto è pari a 24 mesi, in considerazione del tempo all'interno del quale il gestore mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero a livelli sufficientemente bassi.

INDICATORE DI MOROSITÀ	2020	2021
Unpaid ratio 24 mesi	2,62 %	3,07 %

Nel 2021 Viva Servizi ha registrato un indice di morosità pari a 3,07 % fatture non pagate sul totale delle fatture emesse due anni prima: si rileva che l'indice è tornato a salire in percentuale sull'anno precedente, probabilmente a causa della crisi pandemica.

GRI 103-2

GRI 103-3

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale vengono applicati gli interessi di mora. In seguito al pagamento della fattura morosa, Viva Servizi garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali, pur registrando nel 2021 tempi nettamente inferiori.

Saldata la morosità, Viva Servizi garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali

4.3.2 Il Fondo per le perdite occulte

Il fondo per perdite occulte è uno 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 è volta sia a fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di bollette con consumi anomali sia per favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica.

Tale fondo è attualmente attivo per il 96,4% dell'utenza, a dimostrazione che lo strumento è ben visto sia dalle utenze domestiche che da quelle non domestiche.

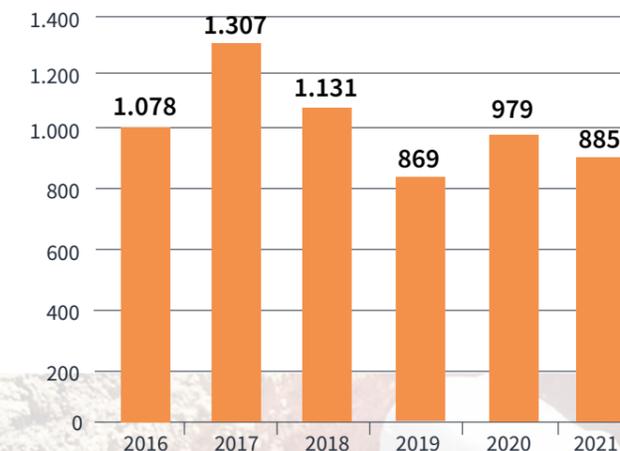
Le istanze per le richieste di abbuono sono sempre numerose negli anni. Quelle ricevute nel 2021 sono 885, un centinaio in meno rispetto al 2020.

La valorizzazione dei volumi di acqua "abbuonata" nell'anno ammonta a 934.000 €. Trattasi comunque di un valore che si attesta mediamente ogni anno intorno al milione di €, 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".

Sempre con la finalità di limitare il più possibile le dispersioni di acqua potabile, già da qualche anno Viva Servizi effettua una comunicazione tramite lettera di segnalazione per "consumo eccessivo" ogni qualvolta che, rilevata la lettura effettiva, si sta fatturando un consumo superiore al doppio della media dei consumi di un analogo periodo. Trattasi di una buona pratica che, seppure non richiesta dal Regolatore ARERA, è stata facoltativamente inserita tra gli impegni assunti nella Carta del Servizio oltreché, ben accolta dalle Associazioni dei consumatori.

Nel 2021 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 3.770.

ISTANZE DI RICHIESTA ABBUONO PERDITA IDRICA



4.3.3 Le iniziative di inclusione verso le utenze deboli

In conseguenza del fatto che ARERA dal 1° gennaio 2020 aveva previsto l'estensione del **Bonus idrico** non solo al consumo di acqua potabile ma anche ai costi relativi a fognatura e depurazione, dal 2021 l'Ente di Governo d' Ambito e il Gestore hanno ritenuto che non fosse più necessario mantenere in piedi il bonus idrico integrativo, a suo tempo introdotto localmente come meccanismo di ulteriore tutela per le utenze disagiate. Inoltre, come stabilito dal decreto Legge n° 124 del 26 ottobre 2019, convertito con modificazioni dalla Legge n° 157 del 19 dicembre, 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 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.

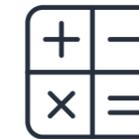
Purtroppo, la modalità operativa di trasmissione delle DSU da parte del Sistema Informativo ai gestori del servizio idrico è stata perfezionata nei primi mesi del 2022 e, pertanto, gli utenti che avrebbero avuto diritto all'agevolazione secondo le nuove modalità stabilite non ne hanno potuto riscontrare ancora l'erogazione in bolletta. Tale ritardo, che non è in alcun modo attribuibile a Viva Servizi, sarà recuperato a partire da luglio 2022 con modalità di riconoscimento semplificate, come prevede un recente provvedimento di ARERA. Stante questa premessa l'entità dell'agevolazione erogata nel corso del 2021 ammonta a 438.549 € e comprende i riconoscimenti correlati alle istanze non ancora scadute. Nel grafico è possibile anche avere evidenza del fatto che a partire da inizio 2021 il bonus introdotto a livello locale non è stato mantenuto e che l'importo erogato rappresenti in realtà "una coda" di quanto concesso nel 2020.

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.

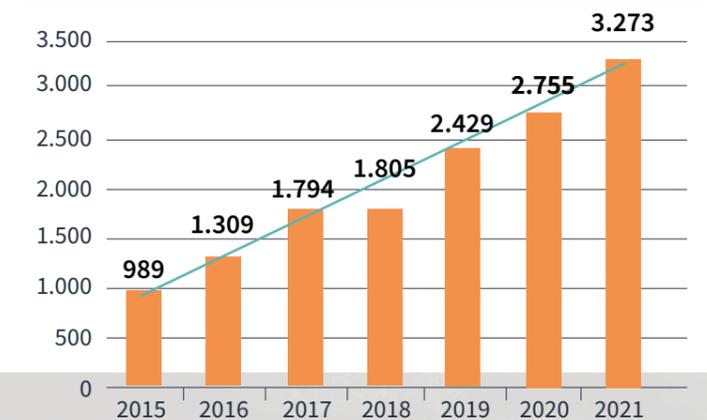
Sempre con la finalità di agevolare il cliente, l'azienda garantisce a tutti coloro che ne hanno necessità, conformemente alla normativa regolatoria e al regolamento interno, la possibilità di rateizzazione della bolletta.

Solo nel 2021 sono state concesse 3.273 rateizzazioni (+19% rispetto al 2020) e il trend negli ultimi sei anni si conferma in costante ascesa, indice della crisi economica che famiglie e imprese stanno attraversando, ancor più in conseguenza della pandemia.

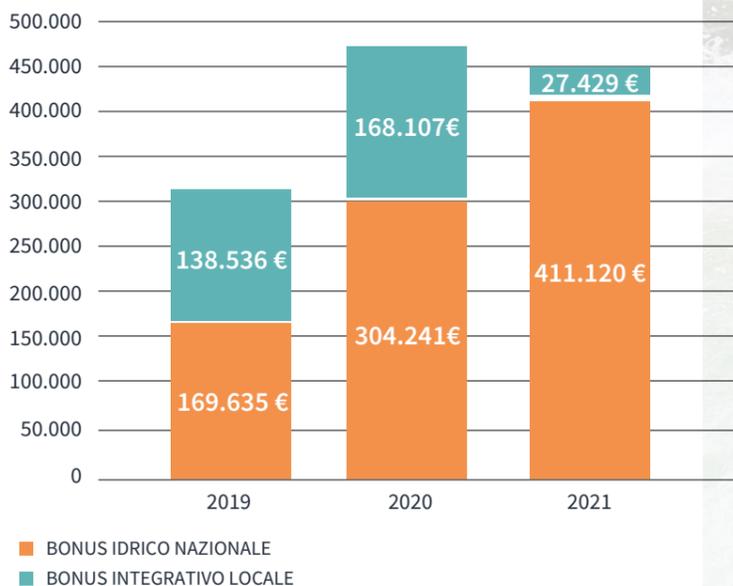
È stato introdotto su base locale anche un Bonus sociale per il disagio fisico



RICHIESTE RATEIZZAZIONI DAL 2015 AD OGGI



AGEVOLAZIONI EROGATE ALLE UTENZE DEBOLI



4.4 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale

I contratti e le comunicazioni con i clienti puntano ad essere chiari, semplici e formulati con un linguaggio il più vicino possibile a quello della clientela, conformemente alle normative vigenti.

L'azienda opera con lo scopo di rispondere alle esigenze dei propri clienti instaurando con loro un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla massima collaborazione, anche in relazione agli obblighi fissati dal Regolamento del Servizio idrico integrato e della Carta dei Servizi.

Sia il Regolamento sia la Carta dei Servizi sono oggetto di aggiornamento da parte degli Enti di regolazione, ARERA ed EGA; le proposte di modifiche più strettamente legate all'utenza, vengono anche sottoposte alla consultazione delle organizzazioni di tutela dei consumatori.

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Viva Servizi svolge la propria attività in conformità al [Regolamento del Servizio Idrico Integrato](#) che ha per oggetto principalmente:

- la disciplina sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio idrico integrato, quindi impianti e reti ad essi connesse;
- le norme per la corretta realizzazione delle reti e degli impianti sia ricadenti in aree pubbliche che in aree private;

GRI 102-44
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 416-1
GRI 416-2
GRI 417-1
GRI 418-1



- 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.

Uno stralcio della Carta può essere richiesto, in qualsiasi momento, presso gli sportelli presenti sul territorio o scaricato attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'utenza.

4.4.1 Gli standard di qualità

La [qualità del rapporto contrattuale](#) è costantemente monitorata, presente nel sito e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici. La tabella nella pagina seguente è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come, anche nel 2021, tutti gli indicatori siano stati rispettati.

**TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI DI
INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE ANNO 2021**

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PREST. ESEGUITE NEL 2021	TOT. PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD	% PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo di esecuzione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi	984	984	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	470	470	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	1.002	1.009	99,82%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.164	4.164	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1.137	1.137	99,91%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.152	4.141	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	8.782	8.782	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	442	440	100%
Tempo di esecuzioni di lavori semplici	10 gg. lavorativi	99	99	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	7.226	7.222	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	18	17	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	12	12	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	9	9	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	69	69	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	69	69	100%
Tempo l'emissione della fatture	45 gg. solari	889.908	878.416	99,99%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture / anno	816.939	815.498	99,82%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	819	814	99,39%
Tempo di massimo di risposta a risposta a richieste scritte di informazione	20 gg. lavorativi	446	466	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

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

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici qui 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 2021**

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PREST. ESEGUITE NEL 2021	TOT. PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD	% PREST. ESEGUITE ENTRO LO STD (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	182	182	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	26	26	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.017	6.943	99,54%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	8	6	75%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	397	387	97,48%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.346	21.911	93,85%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	10.263	10.202	99,41%
Tempo medio di attesa agli sportelli	<20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	10.263	10.067	7,63 min
Livello del servizio (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	100.053	96,23%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	103.965	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	102.882	98,96%

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



A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 266.887 (nel 2020 sono state 258.076) solo 106 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 dai gestori del SII sono state sintetizzate da ARERA in due ambiti di attività, a partire dai 42 indicatori semplici, già presenti nelle qualità contrattuale:

• **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"**

ove confluiscono gli indicatori afferenti ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;

• **MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"**, ove confluiscono gli indicatori afferenti agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.



Anche per l'anno 2021, 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.

4.4.2 La continuità del servizio

Viva Servizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. La mancanza di acqua può essere causata da eventi di forza maggiore, da guasti o da manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati a garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Nel corso del 2021, gli interventi di manutenzione programmata delle condotte di acquedotto e i necessari interventi non programmati di riparazione guasti svolti

Viva Servizi fornisce un servizio continuo, senza interruzioni 24ore su 24 per 365 giorni all'anno.

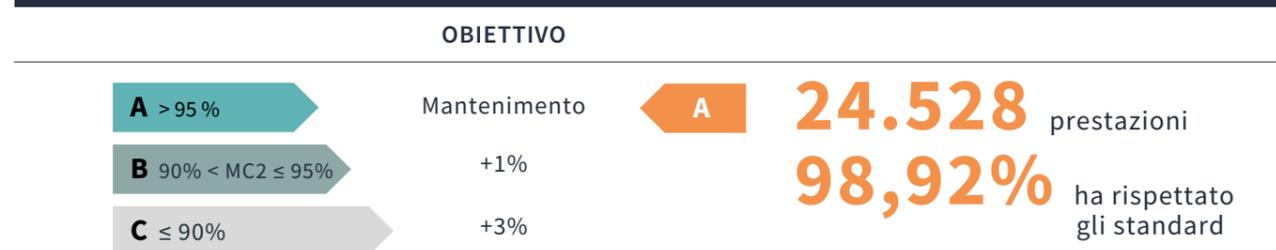


dall'azienda hanno comportato 6.359 interruzioni del servizio, con una durata media inferiore alle 2 ore. Le interruzioni hanno interessato il 32% degli utenti serviti. Nessuno degli interventi ha richiesto una sospensione di più di 24 ore e non è stato mai necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza mediante autobotti. Il servizio di emergenza, invece, è stato attivato per i 2 casi di non potabilità riscontrati nel 2021.

MC1 (18 indicatori) AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE



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



CONTINUITÀ DEL SERVIZI	2020	2021
Numero totale delle interruzioni avvenute nell'anno (durata ≥ ad 1 ora)	21.583	6.359
di cui numero di interruzioni non programmate	2.704	2.601
di cui numero di interruzioni programmate	18.879	3.758
Numero di interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	3	2

Considerando il macro-indicatore **M2 – “Interruzioni del servizio”**, introdotto da ARERA per valutare le performance di qualità tecnica dei gestori idrici, l’incidenza di tali interruzioni, risulta contenuta: nel 2021 il numero medio di interruzione del servizio per utente all’anno è stato pari a 0,79 ore, in miglioramento per il secondo anno consecutivo. Un risultato che ha permesso all’azienda di rimanere nella classe di prestazione più alta (classe A con M2 minore di 6 ore).



Il risultato, da sempre ottimo, nasce dall’impegno dell’azienda di limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere, e si opera costantemente per garantire i livelli minimi del servizio di fornitura dell’acqua potabile.

elemento fondamentale per garantire la continuità di servizio dei sistemi, implementando livelli di comunicazione più sicuri (reti cifrate e protocollo DNP3). Il telecontrollo di Viva Servizi ha la sua centrale operativa

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. Il telecontrollo si basa sullo scambio di dati tra il sistema centrale costituito da server/control room e la periferia costituita da periferiche (RTU/PLC) alle quali afferiscono gli apparati degli impianti (sensori, pompe, compressori, misuratori di livello, di portata etc.). Viva Servizi, in linea con l’evoluzione tecnologica OT, già da qualche anno 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

COMPONENTI ED ATTIVITÀ DI UN SISTEMA DI TELECONTROLLO



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.

Potenzialità e vantaggi di un sistema evoluto di telecontrollo

Come spesso accade anche per l’Industria 4.0 e la trasformazione digitale, anche il telecontrollo degli impianti è in costante fermento ed evoluzione: dalle origini legate al semplice monitoraggio, alla gestione degli impianti mediante sistemi IOT (internet of things) con un futuro più o meno prossimo che vede l’implementazione di componenti quali l’autoapprendimento e l’intelligenza artificiale.

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. In sintesi, Viva Servizi si pone l’obiettivo di ridurre i costi mantenendo se non migliorando una più efficace gestione del servizio, tale da permettere di perseguire sempre di più un’ottica sostenibile.



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 2021 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti, sia con riferimento al tempo di risposta alle chiamate, sia con riferimento al tempo di arrivo sul luogo della chiamata.

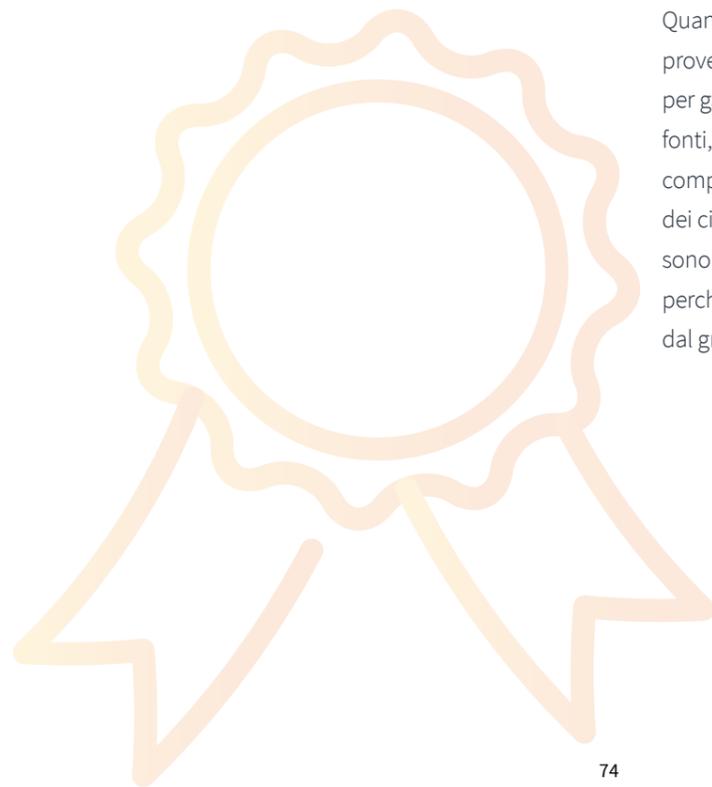


L'azienda dispone di un numero verde gratuito dedicato al servizio di pronto intervento.

QUALITÀ PRONTO INTERVENTO	STANDARD DI QUALITÀ ARERA	2021
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	> 90 %	93,9%
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata di Pronto intervento < 2 h	> 90 %	97,5 %

4.4.3 La qualità dell'acqua erogata

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.



Come previsto nel **Piano di Sostenibilità 2021-2024**, il Laboratorio Analisi interno e l'adozione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua saranno al centro dei nostri impegni futuri, così come le attività

finalizzate a consolidare il rapporto di fiducia esistente e a promuovere il consumo di acqua del rubinetto.

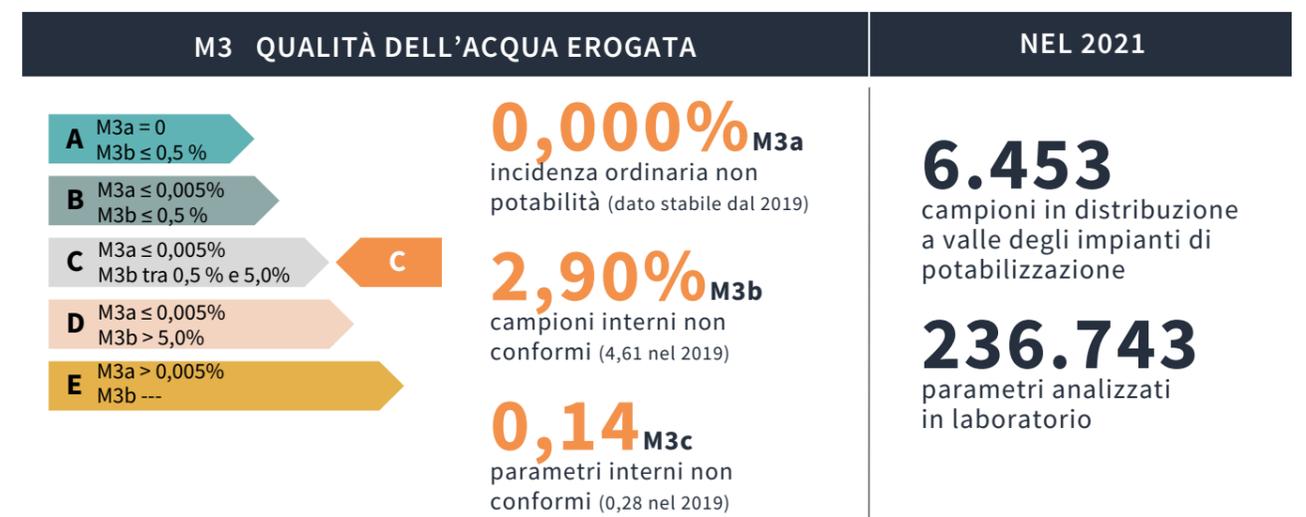
IMPEGNI	KPI DI PERFORMANCE	KPI AL 2020	KPI AL 2021	TARGET KPI AL 2024
Miglioramento della qualità tecnica	Indicatore M3- Qualità acqua erogata- ordinanze non potabilità	M3a= 0.001%	M3a= 0.0%	Mantenimento del livello
Accreditamento ACCREDIA del laboratorio interno	Ottenimento parziale della certificazione	Non monitorato	È stata ottenuta la certificazione per il parametro pH	Si ipotizza una graduale estensione dei parametri analitici
Campagna promozione acqua del rubinetto	L'obiettivo è di creare maggior fiducia intorno all'acqua del rubinetto			Prevista entro il 2022

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

Nel 2021 sono stati prelevati complessivamente **7.284 campioni di acqua potabile** per lo svolgimento dei controlli interni da parte dell'azienda e sono stati analizzati in totale **236.743 parametri**. Le analisi sono svolte dal Laboratorio interno aziendale di Ancona.

Per valutare la qualità dell'acqua distribuita dai gestori del servizio idrico, ARERA ha previsto il macro-indicatore

M3 – "Qualità dell'acqua potabile", che considera le ordinanze di non potabilità, il tasso di campioni e il tasso di parametri interni non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano (d. lgs. 31/2001). Relativamente al macro-indicatore M3, si vuole fare presente, che gli episodi di non potabilità sono riconducibili, in maniera quasi esclusiva, a superamenti dei parametri chimici, in genere su reti di distribuzione alimentate da piccole sorgenti a servizio di un numero relativamente basso di utenze.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
VIVA LA GOVERNANCE

VIVA #3
VIVA LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
VIVA I SUOI CLIENTI

VIVA #5
VIVA L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
VIVA LE SUE PERSONE

VIVA #7
VIVA LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
VIVA LA SOSTENIBILITÀ



Nel corso del 2021, sono state emesse 2 ordinanze di non potabilità (3 nel 2020) 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.

Relativamente alla modalità di conteggio dei campioni nell'indicatore M3b viene considerato come unico campione rappresentativo il prelievo di una o più porzioni di acqua, effettuato in un determinato punto di campionamento ed in una specifica data, indipendentemente dal numero di rapporti di prova registrati ovvero dal numero di contenitori utilizzati o tipo di analisi effettuate secondo le metodiche di campionamento previste.

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 2,90% e il tasso dei parametri non conformi è stato pari allo 0,14%

Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 2,90% e il tasso dei parametri non conformi è stato pari allo 0,14%. 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.

Si rappresenta una situazione che interessa il territorio montano, (Fabriano, Cerreto, Matelica, Genga, Esanatoglia), alimentato da piccole sorgenti. In tale territorio, la qualità dell'acqua approvvigionata risulta condizionata da superamenti dei parametri microbiologici o da fenomeni di intorbidimento delle fonti. Tali episodi si verificano in occasione delle piogge intense a seguito delle quali a volte si impone l'esclusione dalla rete idrica o il parziale spurgo.

Si rileva inoltre che la durata delle ordinanze è legata fortemente ai tempi di analisi e risposta dell'ASUR; al riguardo a partire dal 2019, le analisi fanno riferimento al laboratorio localizzato in Provincia di Pesaro in luogo di quello che precedentemente eseguiva le analisi localizzato in Ancona, con un aggravio delle tempistiche, anche solo per la logistica del trasporto dei campioni da una sede ASUR all'altra.

FOCUS

L'ACCREDITAMENTO ACCREDIA PER IL PARAMETRO PH

Nel 2021 sono proseguite le attività per l'accREDITAMENTO ACCREDIA del Laboratorio Analisi. 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: sono stati formulati una

serie di rilievi in relazione ai quali VIVA Servizi ha poi presentato ad Accredia un Piano di Gestione dei Rilievi con date previste per la risoluzione fissate al 31.01.2022.

In data 19.01.2022 è pervenuta da parte di ACCREDIA la notifica di accREDITAMENTO del nostro laboratorio analisi per il parametro richiesto.

L'etichetta dell'acqua di Gorgovivo

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

La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

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	SOLFATI mg/l	NITRATI mg/l	PH	CONDUCIBILITÀ us/cm	RESIDUO FISSO mg/l	FLUORO mg/l	DUREZZA °F
Limiti di Legge (D.Lgs.31/2001)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5-9,5	2.500	1.500	1,5	50
VIVA SERVIZI (Sorgenti Gorgovivo val.med. 2021)	86,7	13	14,5	1,2	192,3	24,5	87,9	2,8	7,6	546	345	0,5	27

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

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



FOCUS

NUOVA DIRETTIVA EUROPEA SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

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.**

4.4.4 I reclami

Le pratiche di reclami, quelle per le richieste di informazioni e più in generale le segnalazioni e i suggerimenti presentati dal cliente sono tutte raccolte in uno specifico ufficio dedicato, l'Ufficio Assistenza Clienti, che provvede a rispondere entro i limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi e dalla Qualità Contrattuale.

Viva Servizi, riconoscendo che il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive, presta grande attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti. Nel 2021 ha risposto per la quasi totalità delle pratiche con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.

Nel 2021 ha risposto per quasi la totalità delle pratiche con tempi inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento.

QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2021 RISPOSTE ENTRO LO STANDARD
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg.	99,4%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg.	100%
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 gg.	100%

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

Nel corso del 2021 sono stati evasi 819 reclami a fronte dei 629 ricevuti nel 2020; il numero di pratiche pervenute risulta superiore al dato registrato nel 2020 ma sempre molto inferiore rispetto alle medie nazionali, dal momento che si lamentano soltanto poco meno di 4 utenti ogni 1000.

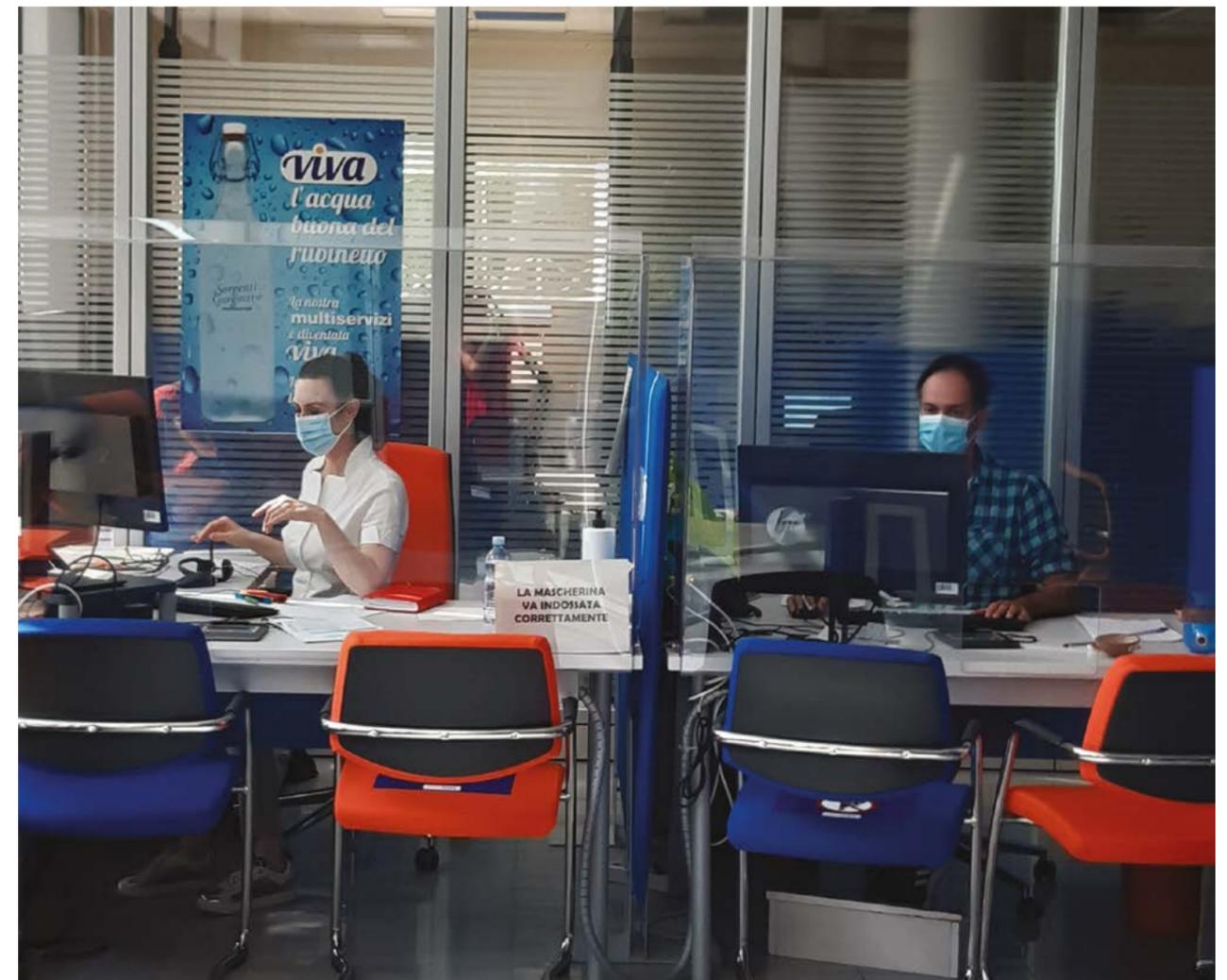
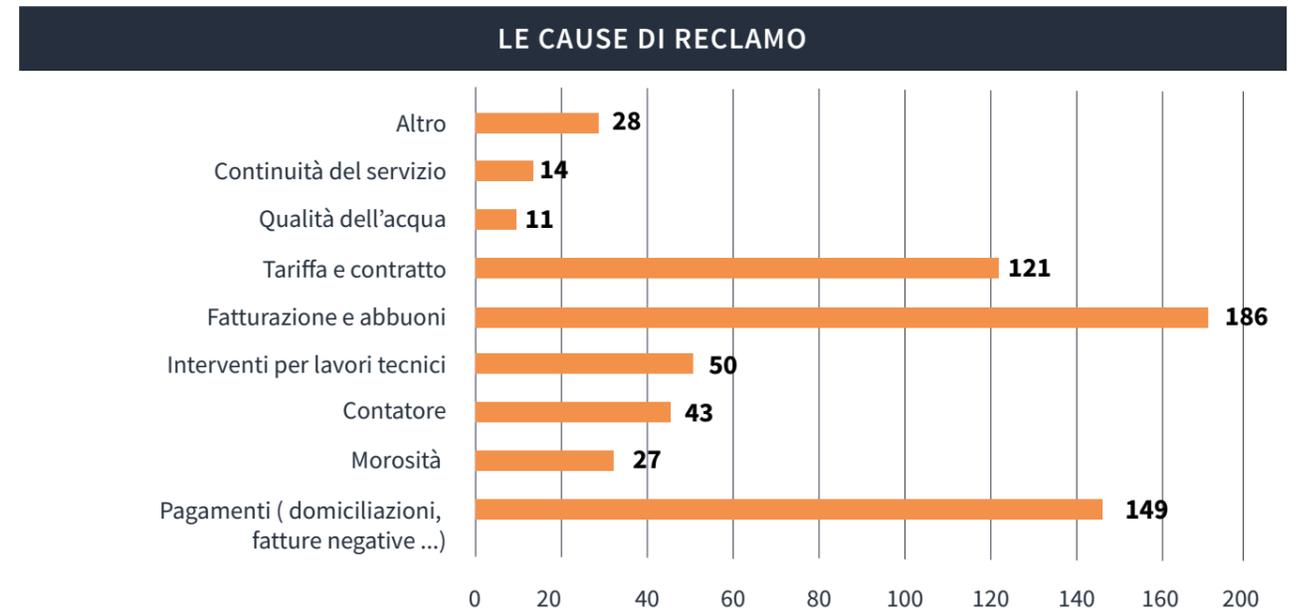
Le altre richieste pervenute da parte dei clienti sono le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2021 complessivamente si contano 542 pratiche.

Le principali cause di reclamo sono attribuibili per il 52% a problematiche di fatturazione e modalità di pagamento, seguite da lamentele di tariffa e condizioni contrattuali,

il 5% riguarda lamentele per interventi tecnici, il 7% è generato dalla morosità.

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

Il 2% sul totale sono le lamentele riconducibili alla qualità dell'acqua e il 3% quelle riconducibili alla continuità del servizio.



5 VIVA E L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

5.1 IL CICLO DELL'ACQUA

5.2 L'ACQUEDOTTO

5.2.1 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE

5.2.2 PIANI DI SICUREZZA ACQUA

5.2.3 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE

5.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

5.3.1 IL SISTEMA FOGNARIO

5.3.2 IL SISTEMA DEPURAZIONE

5.3.3 GLI SCARICHI INDUSTRIALI

5.4 CONSUMI RESPONSABILI

5.4.1 LE MATERIE PRIME

5.4.2 I CONSUMI ENERGETICI

5.4.3 LE EMISSIONI DI GAS SERRA IN ATMOSFERA

5.4.4 GLI AUTOCONSUMI

5.4.5 IL PARCO MEZZI AZIENDALE

5.4.6 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

5.1 IL CICLO DELL'ACQUA

Viva Servizi si impegna ogni giorno per garantire, a tutti i cittadini, servizi efficienti nel rispetto dell'ambiente e del territorio. La continuità e la globalità del servizio rappresentano i punti fondamentali del nostro impegno, in linea con il rispetto delle risorse naturali e del loro utilizzo sostenibile, puntando a prevenire l'inquinamento e ridurre i consumi di energia, di risorse naturali e delle emissioni di gas a effetto serra.

I processi che ogni giorno mettiamo in atto per fare il nostro lavoro e garantire i servizi forniti, evolvono continuamente, grazie alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili.

Dietro l'acqua che esce dal rubinetto c'è un lungo lavoro, che parte con la captazione e prosegue con trattamenti non invasivi perché, fortunatamente, nel nostro caso non abbiamo bisogno di potabilizzare l'acqua.

Il ciclo dell'acqua prosegue con il trasporto, la distribuzione nelle case, la raccolta in fognatura e la depurazione, per restituire all'ambiente una risorsa pronta per rientrare in circolo.

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 303-1

GRI 303-3

I nostri processi evolvono continuamente, occupando **6/700** persone per garantire un'acqua sicura, ecologica ed economica

Un esempio virtuoso di economia circolare, con numerosi controlli di qualità giornalieri sia nell'acqua distribuita che in quella depurata e una filiera che, se guardiamo a tutto l'indotto, occupa 6/700 persone per garantire ai cittadini un'acqua sicura, ecologica ed economica.



Gestire il servizio idrico vuol dire affrontare la complessità di un sistema articolato e garantire acqua di qualità, sicura e costantemente controllata dal nostro laboratorio interno e dall'ARPAM.

UN LAVORO FATTO CON PROFESSIONALITÀ CHE PUNTA A GARANTIRE:

#1 L'UNIVERSALITÀ

perché l'acqua è un diritto di tutti e per questo ci impegniamo a portarla ovunque, anche nei punti più difficili del territorio

#2 LA CONTINUITÀ

perché l'acqua deve arrivare sempre e, se possibile, senza interruzioni ai rubinetti delle case dei cittadini. Per questo sono addestrati i nostri tecnici che intervengono 24 ore su 24, in modo rapido e professionale, così da risolvere emergenze e guasti nel più breve tempo possibile.



Ci siamo assunti questi impegni nel momento in cui l'ATO2 Marche Centro (Ambito Territoriale Ottimale) di Ancona ci ha affidato, anni fa, la gestione del Servizio Idrico Integrato attraverso l'approvazione del Piano di Ambito e delle sue successive revisioni.



5.2 L'ACQUEDOTTO

L'acquedotto è il complesso delle opere che servono alla presa dell'acqua, alla sua condotta e in fine alla distribuzione. È grazie agli acquedotti che possiamo sempre avere tutti a disposizione dal rubinetto acqua di ottima qualità. La nostra è un'acqua di falda, che viene estratta nel sottosuolo più profondo tramite pozzi e sistemi di pompaggio.

DESCRIVENDO LA PARTE INIZIALE DEL CICLO DELL'ACQUA, NELLA PARTE RELATIVA ALL'ACQUEDOTTO SI IDENTIFICANO TRE FASI PRINCIPALI:

#1 CAPTAZIONE consiste nel prelevare l'acqua dalla falda per immetterla nella rete di distribuzione. A differenza delle acque superficiali, utilizzate soprattutto in agricoltura, l'acqua di falda ha il grande vantaggio di essere già filtrata naturalmente attraverso gli strati permeabili del terreno. Nel nostro caso captiamo acqua da falde acquifere sotterranee già potabile dal punto di vista fisico-chimico.



L'acquedotto parte dalla presa dell'acqua fino alla sua distribuzione

#2 POTABILIZZAZIONE in caso di contaminazione o presenza di potenziali rischi, l'acqua viene solitamente sottoposta a un processo di potabilizzazione, che può prevedere diversi trattamenti a seconda della qualità iniziale. Viva Servizi, vista l'ottima qualità di acqua alla fonte, non ha bisogno di attivare questa fase: ciò rappresenta un vantaggio anche per l'utenza dal momento che l'acqua da bere non richiede di essere trattata con l'osmosi inversa, carboni attivi, ossidazione e filtrazione. Nel 2021, il 100% dell'acqua sollevata è stata immessa in rete senza bisogno di trattamenti. L'acqua che ci regala la natura ha caratteristiche oligominerali e parametri ottimali assicurati da un circuito sotterraneo oltreché, dai costanti controlli effettuati dal nostro laboratorio interno e da parte dell'ARPAM.



#3 DISTRIBUZIONE a questo punto l'acqua potabile viene immessa nella rete idrica, cioè la parte finale dell'acquedotto. La grande rete per distribuire l'acqua potabile, come una ragnatela, si estende per oltre 5.200 km, sono 43 i comuni serviti e oltre 220 mila gli utenti coperti dal servizio in un territorio di circa 2.000 km quadrati. All'interno delle tubature l'acqua è sempre in pressione, così che nessuna sostanza possa infiltrarsi dall'esterno all'interno e rischiare di contaminarla. È in questo modo che l'acqua arriva nelle nostre case fresca, pura e sicura.



GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 303-1
GRI 303-3
GRI 304-1
GRI 304-2
GRI 416-1
GRI 416-2

↑

VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
VIVA LA GOVERNANCE

VIVA #3
VIVA LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
VIVA I SUOI CLIENTI

VIVA #5
VIVA L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
VIVA LE SUE PERSONE

VIVA #7
VIVA LA CREAZIONE DI VALORE

!!!

Da dove arriva la nostra acqua?

Viva Servizi gestisce un territorio con una superficie di 1.835 km² che ospita circa 392.800 abitanti residenti. Solitamente il territorio viene suddiviso in tre zone, quella appenninica, quella collinare intermedia e la zona costiera.

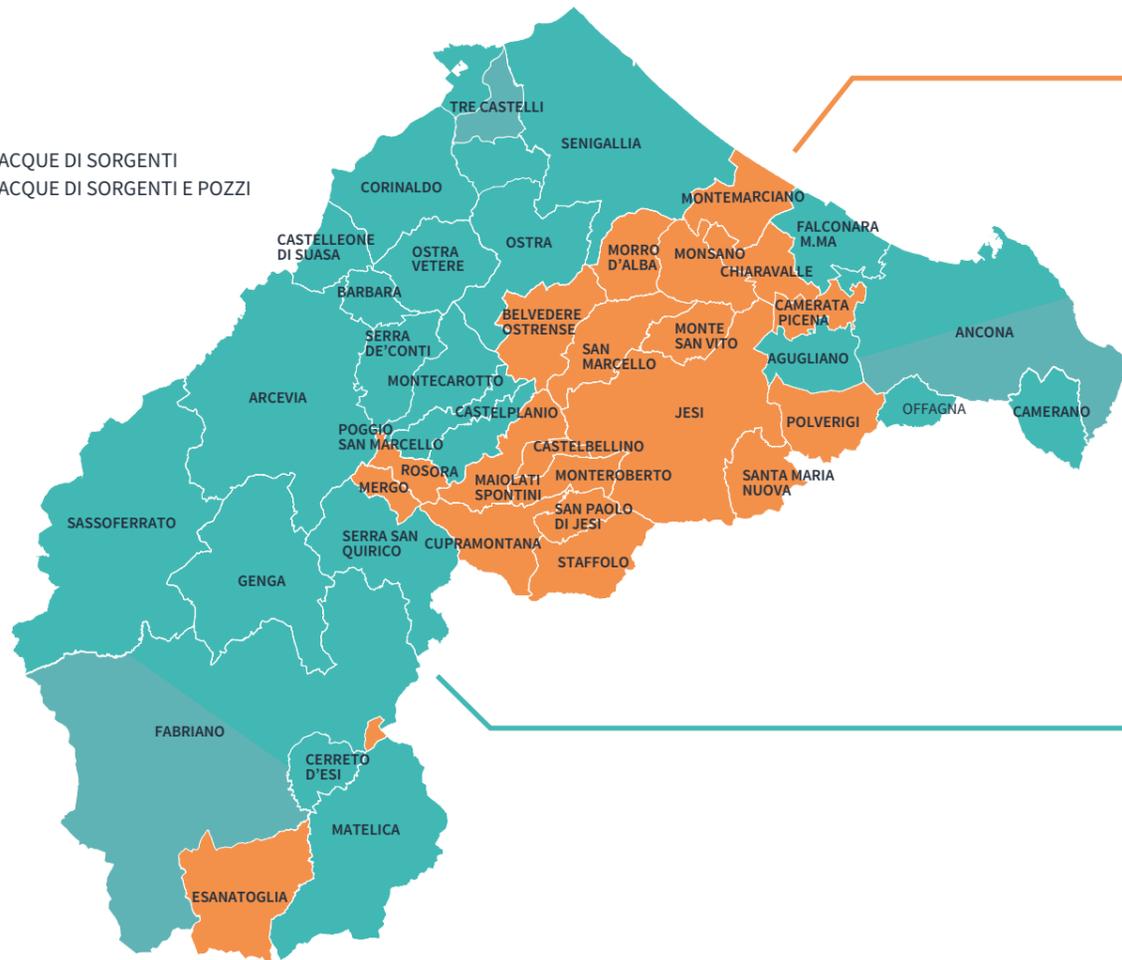
L'acqua per i 43 Comuni gestiti proviene da 98 sorgenti e 39 pozzi; la sorgente più grande è quella di Gorgovivo a Serra San Quirico, dove la risorsa viene captata attraverso 13 pozzi scavati all'interno della montagna. Oltre alle sorgenti di Gorgovivo, attraverso tutte le opere di presa gestite, nel corso del 2021 sono stati prelevati quasi 45 milioni di metri cubi di acqua.

Siamo quindi in grado di assicurare con i 137 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.



■ ACQUE DI SORGENTI
■ ACQUE DI SORGENTI E POZZI



Santa M.Nuova, Monsano, Chiaravalle, Monte San Vito, Montemarcano, Camerata Picena, Polverigi, Belvedere Ostrense, San Marcello, Morro d'Alba, San Paolo di Jesi, Mergo, Rosora: sorgenti Gorgovivo
Jesi: Gorgovivo e in parte sorgente Trocchetti
Monteroberto, Castelbellino, Maiolati Spontini: sorgenti Gorgovivo e, in inverno, l'acqua delle sorgenti di Val di Castro.
Esanatoglia: sorgenti le Vene e sorgente S.Angelo
Cupramontana: sorgenti Val di Castro e sorgenti di Gorgovivo
Staffolo: sorgenti Val di Castro e sorgente Crevalcuore
Esanatoglia: sorgenti le Vene e sorgente S. Angelo

Serra de' Conti, Montecarotto, Barbara, Castelleone di Suasa, Corinaldo, Ostra Vetere, Ostra: sorgenti Gorgovivo, miscelata con l'acqua dei pozzi del fiume Misa
Sassoferato: sorgenti Montelago, La Tana, La Vena e altre 30 fonti
Genga: sorgenti Vallemontagna, Falcioni, Cerqueto, Trocchetti e altre 20 fonti
Arcevia: sorgenti Pascalupo, S.Donnino, Pozzo di Montefortino e altre 20 fonti
Castelplanio, Poggio San Marcello: sorgenti Gorgovivo e pozzi di subalveo del fiume Esino posti in Località Borgo Loreto di Castelplanio
Fabriano: sorgenti Capo D'Acqua, Montenero, Valleremita, pozzo Cacciano e altre 50 fonti
Matelica: sorgenti Tufi e pozzi Capriglia più altre 10 fonti
Cerreto d'Esio: sorgenti le Vene e pozzi profondi Loc.Macere
Serra San Quirico: sorgente Gogovivo e Pozzi via Clementina, più altre 4 piccole fonti
Tre Castelli (Castelcolonna, Monterado, Ripe): sorgenti Gorgovivo e acqua dei pozzi di subalveo del fiume Cesano e Misa
Senigallia: sorgenti Gorgovivo e, nel periodo estivo, acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino
Offagna: sorgenti Gorgovivo e acqua della diga di Castreccione
Ancona, Falconara: sorgenti Gorgovivo e, nel periodo estivo, acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino
Camerano: acqua della diga di Castreccione, miscelata con acqua delle sorgenti Gorgovivo, dei pozzi Barbadoro, Betelico, Del Coppo e pozzo profondo siti alle pendici del Monte Conero
Agugliano: sorgenti Gorgovivo e in minima parte acqua dei pozzi di subalveo del fiume Esino posti in Loc. Molino di Agugliano

FOCUS

SORGENTE GORGOVIVO, UNA RISORSA SEMPRE DA ASSICURARE

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 stato dimostrato che il passaggio di acqua avviene, salvo eventi occasionali riguardanti solo "Gorgovivo Bis", 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 alloggiati elettropompe sommerse sulle cui mandate sono stati recentemente installati misuratori di portata elettromagnetici. I 13 pozzi non hanno la stessa produttività ma i dati della portata in ingresso al serbatoio e quelli in uscita sono disponibili. Il serbatoio non ha una volumetria sufficiente a garantire compensi idonei per l'ottimizzazione dei sollevamenti. Il Consorzio Gorgovivo, attualmente titolare della concessione della sorgente, a marzo 2021 ha stipulato una convenzione con il "Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione" dell'Università Politecnica delle

Marche per l'attività di **ricerca, sviluppo e consulenza relativi alla "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 - Progetto Gorgovivo 4.0"**. Il progetto, della durata di un anno, è stato coordinato e finanziato dal Consorzio ma si basa necessariamente sulla collaborazione di parte della struttura di Viva Servizi per la fornitura dei dati storici. 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. Un importante strumento di controllo e gestione della sorgente, messo a punto anche grazie alla mole di dati storici e informazioni forniti da Viva Servizi che, come Gestore, potrà anche avvalersene. I dati che sono stati condivisi con l'Università riguardano: 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 altre informazioni sono disponibili nel sistema SCADA, e vengono condivisi quotidianamente in automatico. **I primi risultati sono arrivati ad ottobre 2021, con verifica finale a gennaio 2022.**

PROGETTO SORGENTE 4.0 IN SINTESI

IL PROGETTO

Analisi e sperimentazione di modelli basati su dati e su intelligenza artificiale per la stima della capacità della sorgente di Gorgovivo e la gestione dei singoli pozzi

GLI OBIETTIVI

Studiare e sperimentare modelli previsionali basati su dati per il supporto alle decisioni nella gestione della sorgente Gorgovivo

I DATI E GLI ALGORITMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Raccolta strutturata su servizi Cloud di:

- Dati storici (ultimi 15 anni)
- Nuovo set di data strutturati integrati con i nuovi impianti di misurazione dei pozzi (dal 2021)
- Rete dei Pluviometri del territorio (in collaborazione con ASSAM)

Metodi di IA applicati a serie storiche:

- Approcci di Machine Learning di tipo XGBoost per la classificazione
- Approcci di Deep Learning di tipo LSTM per la stima di parametri di serie storiche

viva servizi

Consorzio Gorgovivo
Azienda Speciale

UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE

Le condotte sotterranee della rete idrica

La nascita della nostra rete acquedottistica risale agli anni '60/'70 e oggi è contraddistinta da una considerevole eterogeneità, dovuta sia alle particolarità dei territori serviti che ai diversi tempi e sistemi di realizzazione.

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

- **RETE "ADDUTTRICE"**, che ha la funzione di portare l'acqua dai punti di captazione (pozzi, sorgenti...) nei serbatoi e quindi alla zona in cui deve essere distribuita e usata;
- **RETE "DISTRIBUTRICE"**, o serbatoi che successivamente alimentano la rete distributrice locale. Tutta la rete acquedotto è georeferenziata.

La rete acquedottistica di Viva è molto eterogenea in base a locazione ed epoca di realizzazione. Nel corso degli anni poi varia di continuo, a riprova del lavoro di costante rinnovamento.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

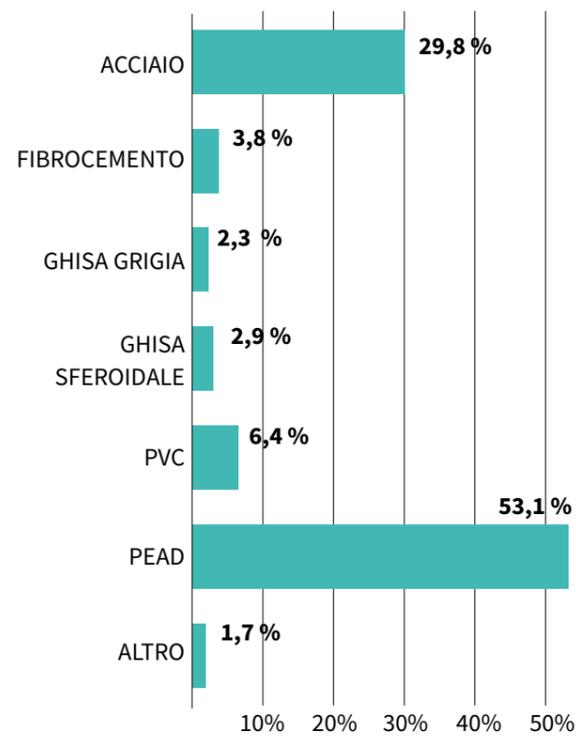
VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE



COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA DI VIVA SERVIZI



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. I materiali in ghisa grigia, in ghisa sferoidale e in fibrocemento, che rappresentano i materiali vetusti e non più utilizzati, sono presenti solo in minima parte. Viceversa, la parte più consistente della lunghezza complessiva è realizzata per il 53,1% in PEAD, materiale più abitualmente utilizzato per la posa delle nuove reti.

FOCUS

LA CONDOTTA ADDUTTRICE E LA SALVAGUARDIA DEL BENE

Nel 2021 è stata affidata, ad uno Studio Professionale di Ingegneria specializzato, l'attività di verifica statica e controllo strutturale sui principali attraversamenti aerei sul Fiume Esino e sui Fossi della condotta in acciaio di Gorgovivo, al fine di individuare eventuali criticità ed eseguire opportuni interventi manutentivi. Sono stati verificati in sito le tubazioni ed i relativi spessori, i rivestimenti protettivi, le saldature, i cementi e le armature delle pile di sostegno. È stato poi redatto lo schema delle sollecitazioni a cui le strutture sono sottoposte e valutata l'idoneità statica della struttura nel suo complesso. Fortunatamente, non sono emerse particolari criticità e le strutture aeree a condotta portante risultano, nonostante gli anni, sufficientemente in buono stato. Lo studio ci ha permesso di avere una maggiore conoscenza delle condizioni della struttura, della resilienza futura e, non meno importante di avere la consapevolezza del livello di vulnerabilità in caso di eventi calamitosi.



ATTRAVERSAMENTO AEREO CONDOTTA GORGOVIVO SU FIUME ESINO

LA RETE ACQUEDOTTISTICA IN PILLOLE

	2020	2021
Km rete acquedotto	5.048	5.048
• di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	928	903
• di cui reti di distribuzione (km)	4.120	4.145
Opere di presa attive	137	137
• di cui pozzi	39	39
• di cui sorgenti	98	98
Serbatoi	416	414
Impianti trattamento	166	167
Impianti potabilizzazione	0	0
Stazioni di pompaggio (impianti di sollevamento)	179	176
Lunghezza totale allacci (Km)	1336	1326
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)	32,7	31,15



La ricerca di fonti di approvvigionamento alternative

L'acqua è un requisito necessario per la vita umana, animale e vegetale, nonché una risorsa indispensabile per l'economia che svolge anche un ruolo essenziale nel ciclo di regolazione del clima. Tuttavia, con la minaccia di estati sempre più calde e secche a causa dei cambiamenti climatici, vi sono timori crescenti e concreti riguardo la sostenibilità dell'approvvigionamento idrico e il ciclo naturale che prevede la sua ricostituzione.

Diventa sempre più strategico, pertanto, trovare soluzioni per salvaguardare questo prezioso elemento.

Sulla siccità per assenza di piogge non è possibile intervenire, dobbiamo però imparare a prevenire la carenza idrica che si verifica invece quando la domanda di acqua supera la disponibilità di risorse idriche sostenibili. Senza acqua non possiamo vivere e di conseguenza un approvvigionamento idrico responsabile e di qualità è una condizione indispensabile allo sviluppo sociale ed economico. Per tutelare e garantire la risorsa 3 cose possono e devono essere fatte:



#1 Continua lo studio tra i comuni di Sassoferrato e Scheggia Pascelupo per verificare la fattibilità di realizzazione di un vaso artificiale a scopo idropotabile.

#2 Sono in corso ricerche in zona S.Emiliano tra i comuni di Sassoferrato e Genga in loc. Bivio Filipponi con realizzazione di sondaggi e prove di portata per valutare in quali punti si hanno indicazioni di maggiore capacità di sfruttamento per prelievo acqua potabile



Ricordiamo che l'acqua dolce direttamente accessibile al consumo dell'uomo è inferiore all'1 % della disponibilità idrica a livello mondiale.

Mentre il primo e il secondo punto riguardano un po' tutti i cittadini, il terzo è più attinente al gestore del servizio idrico e ne rappresenta uno dei suoi obiettivi. Con riferimento proprio a quest'ultimo punto, Viva Servizi ha avviato da diversi anni una serie di indagini e studi per individuare possibili e future aree di approvvigionamento di acqua ad uso idropotabile. Nello specifico descriviamo alcune delle azioni principali:

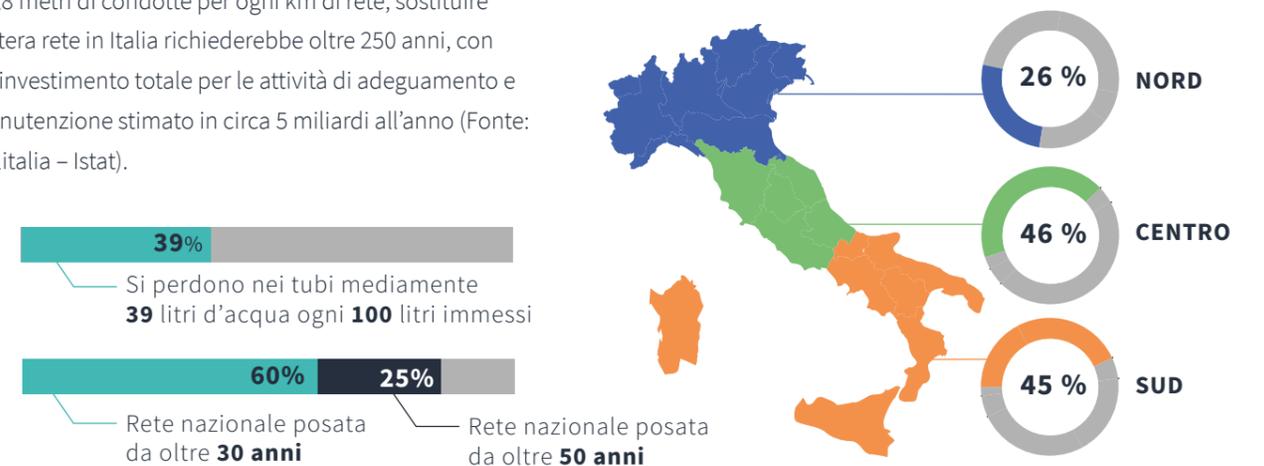
5.2.1 La gestione delle perdite idriche lungo la rete

Le perdite idriche rappresentano, giustamente, uno dei principali temi nell'ambito di una gestione corretta e sostenibile dei sistemi acquedottistici. La differenza tra acqua immessa in rete e l'acqua fatturata equivale all'ammontare delle perdite che si verificano lungo la catena di distribuzione. Le perdite devono essere monitorate e in ogni modo ridotte perché sono la causa dei 5 problemi di varia natura sotto riportati



La rete idrica in Italia registra una percentuale media di perdita intorno al 39%, concretamente significa che si perdono nei tubi 39 litri d'acqua ogni 100 litri immessi, a conferma dello stato di vetustà dell'infrastruttura idrica. Se consideriamo che il tasso nazionale di rinnovo è pari a 3,8 metri di condotte per ogni km di rete, sostituire l'intera rete in Italia richiederebbe oltre 250 anni, con un investimento totale per le attività di adeguamento e manutenzione stimato in circa 5 miliardi all'anno (Fonte: Utilitalia - Istat).

Le reti hanno una percentuale media di perdita pari al 39%



ANNO 2020	ANNO 2021
 44.914.923 m ³ immessi in rete	 44.357.898 m ³ immessi in rete
 28.119.532 m ³ misurati alle utenze	 28.150.799 m ³ misurati alle utenze
 16.544.207 m ³ volume perso	 16.065.330 m ³ volume perso

Viva Servizi garantisce, attraverso il lavoro di ogni giorno, che l'acqua prelevata arrivi nelle case degli utenti e delle attività commerciali, agricole e produttive presenti sul territorio servito. L'acqua viaggia silenziosa e sotterranea in una rete acquedottistica di oltre 5.000 km, 416 serbatoi e 179 stazioni di sollevamento.

Quello delle perdite rappresenta un tema cruciale per i gestori del servizio idrico e pertanto da attenzionare costantemente. Ormai da qualche anno, **ARERA HA INTRODOTTO COME MISURATORE NAZIONALE DELLE PERDITE DUE DIVERSI INDICATORI:**

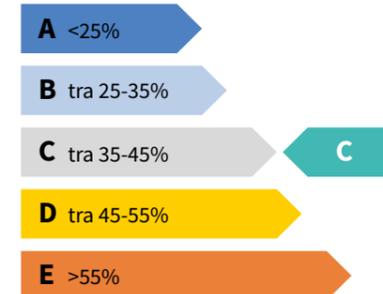
M1A: PERDITE IDRICHE LINEARI (valore giornaliero delle perdite idriche totali per i km di rete di acquedotto gestita)

M1B: PERDITE IDRICHE PERCENTUALI (rapporto tra volume delle perdite idriche totali ed il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto).

Sulla base dei valori assunti da tali statistiche, ARERA è in grado di stilare una classifica di efficienza dei gestori stessi. Le performance aziendali risultano molto buone per l'indicatore delle perdite lineari e, invece, in linea con i valori nazionali quello delle perdite percentuali. Questi indicatori, seppure molto utili per spingere i gestori a fare sempre meglio, risentono inevitabilmente della struttura e della conformazione dei territori e delle reti gestite da ciascuno.

M1 PERDITE IDRICHE

Valori di rispetto per M1b - Perdite idriche percentuali (%)



36,22% di perdite su **5.200 km di rete**
(36,9 nel 2020)

7,39 perdite lineari
(7,61 nel 2020)

NEL 2021

31 km condotte rinnovate
(valore in linea con il 2020)

8.937.340 € per il contenimento delle perdite
(+10,38% rispetto al 2019 e +12,63% rispetto al 2020)

La messa a fuoco degli indicatori di dispersione dell'intero ambito permette di prendere atto che in realtà esiste una grande disomogeneità geografica delle performance di rete nelle varie zone del territorio gestito. Attraverso un focus geografico, è possibile confermare che le dispersioni d'acqua potabile sono più significative nelle zone montane, a causa delle elevate pressioni in gioco e della notevole estensione territoriale. Qui si registra, infatti, una maggiore quantità di acqua persa in rete rispetto ai comuni costieri, dove le basse pressioni in gioco e la stagionalità dei consumi permettono un più facile controllo delle dispersioni. Tuttavia, va sottolineato che, sotto il profilo ambientale, l'acqua dispersa dalle tubazioni nella zona montana o collinare si infila nel terreno e va a ricaricare la falda creando un minore impatto negativo.



Proprio per il motivo sopra detto, l'attività di monitoraggio, anche nel 2021, si è concentrata maggiormente nei comuni montani con la duplice finalità di contenere le perdite di rete e di migliorare le performance, cercando di assicurare una maggiore disponibilità idrica laddove sono più frequenti gli episodi di carenza di acqua dovuta alla stagionalità delle sorgenti più superficiali. Gli acquedotti della zona montana (Fabriano, Matelica, Cerreto, Esanatoglia, Genga) 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, i sistemi galleggianti non sono

performanti per tutte le strutture di accumulo, poiché le sovrappressioni che si potrebbero generare dalla loro chiusura comporterebbero, su talune linee di adduzione, sollecitazioni non compatibili alle resistenze disponibili, a causa della elevata vetustà e fragilità delle condutture esistenti. Per questo motivo, evitiamo di effettuare tali manovre di chiusura, al fine di preservare l'integrità delle condotte e causare interruzioni nell'alimentazione.

Questo processo, 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, se associato alla diminuzione dei consumi come è stato negli ultimi anni, diviene anche più marcato proprio a causa delle minori richieste della rete e dunque dei maggiori volumi di sfioro. Inoltre, le peggiori performance relative alle perdite idriche registrate nelle zone montane sono anche riconducibili ad una più elevata vetustà delle condotte.

La problematica è oggetto di specifica proposta di interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti (**PNRR Missione 2**), per cui si prevede di intervenire in particolare nei Comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Sassoferrato, Matelica.

COME STA AFFRONTANDO VIVA SERVIZI IL TEMA DELLE PERDITE IDRICHE?

ATTRAVERSO DUE PRINCIPALI ATTIVITÀ:

#1 PIANO DI CONTROLLI Nel corso del 2021 l'azienda ha, come negli ultimi anni, integrato la ricerca delle perdite programmate con analisi avanzate per individuare e risolvere le cause di formazione delle perdite stesse. Tra queste:

- lo studio e l'analisi della rete idrica, partendo dall'elaborazione del modello idraulico, verificato e calibrato con le misure di portata e pressione acquisite direttamente in campo;

- Interventi di razionalizzazione della rete idrica mediante riduzione della pressione nella rete di distribuzione garantendo al punto critico la pressione minima per un esercizio ottimale dell'utenza. Una minore pressione in rete favorisce anche una minore dispersione oltreché una minore sollecitazione alle tubazioni. Da considerare a favore di questa tecnica anche la riduzione della CO2 dovuta alla diminuzione del funzionamento dei pompaggi che erogano acqua al serbatoio a monte della rete.

31,15 Km la lunghezza complessiva delle condotte sostituite

871 Km la lunghezza della rete sottoposta a ricerca perdite

266 il numero di perdite individuate tramite ricerca

4119 il numero delle perdite riparate



- l'analisi della portata minima notturna;

- ottimizzazione della gestione dei serbatoi e progressiva sostituzione dei più piccoli con altri di maggior volume: tale attività consente un migliore stoccaggio del volume idrico, un maggior controllo dei volumi in gioco ed una omogeneizzazione delle pressioni in rete;

- l'efficiamento della rete e l'ottimizzazione degli impianti di sollevamento;

L'intera programmazione ha visto un lavoro costante di monitoraggio, intrapreso dalle diverse unità operanti sul territorio attraverso verifiche periodiche dei risultati ottenuti e delle nuove criticità rilevate.

Complessivamente nel corso del 2021 sono stati ispezionati nelle attività di ricerca perdite circa 871 km di rete di distribuzione contro i 259 km dello scorso anno.

Se si vuole intervenire efficacemente sul contenimento delle perdite idriche, occorre riuscire a migliorare la conoscenza e il monitoraggio del sistema acquedottistico, sia dal punto di vista planimetrico che dal punto di vista delle portate e delle pressioni in gioco. L'applicazione della **tecnica della distrettualizzazione** per la verifica e il bilancio idrico di singole porzioni definite di rete è stata concretamente presa in considerazione. Grazie al progetto presentato per il bando del PNRR, abbiamo avanzato un piano che, se sviluppato, permetterà di realizzare i primi 80/90 distretti sul territorio.

L'attività di ricerca perdite si svolge sul campo, grazie e soprattutto al personale formato appositamente per l'utilizzo dell'ideale strumentazione. Attraverso una ricerca sistematica e integrata svolta anche mediante l'installazione periodica e temporanea di strumenti come noise logger, oltre a correlatori, geofoni che rilevano il rumore nelle tubazioni e le alterazioni legate alle dispersioni.

Nel 2021, grazie alla tecnologia fono-acustica tradizionale e alle altre attrezzature, i tecnici hanno rilevato e riparato 4119 rotture nelle condotte sulla rete di distribuzione principale di acquedotto, escluse le derivazioni d'utenza (o allacciamenti) e sono stati sostituiti oltre 31 km di tubazioni, dato che si mantiene costante negli ultimi anni.

#2 SOSTITUZIONE DEI CONTATORI È fondamentale disporre di una misurazione precisa ed affidabile delle quantità d'acqua immesse nel sistema ed erogate all'utenza. Visto che spesso i contatori vetusti misurano meno di quanto effettivamente distribuito, il DM 133/13 "Regolamento verifiche contatori acqua e calore" chiede di sostituire o ritardare i contatori installati presso le utenze che hanno un'età superiore ai 10 anni.

L'azienda ha perciò programmato un ammodernamento del parco contatori che prevede la sostituzione progressiva e continua dei contatori più vecchi. Da qualche anno ormai, la sostituzione programmata dei contatori prevede il rinnovo di circa 20.000 misuratori/anno: nel 2021 sono stati sostituiti quasi 15.000 contatori, circa la metà rispetto al 2020, che però ricordiamo è stato un anno eccezionale da questo punto di vista, nonostante la pandemia.



Relativamente a questa attività la zona che ha effettivamente riscontrato maggiori problematiche è stata quella costiera. Ad oggi, però, la situazione si è regolarizzata e le sostituzioni stanno riprendendo il solito ritmo. Al momento nessuno dei contatori installati consente la telelettura, ma il progetto presente anche nel Piano di Sostenibilità 2021-2024 si attuerà concretamente a partire dal 2022 per poi proseguire negli anni successivi.

NUMERO CONTATORI SOSTITUITI

29.727
2020

14.945
2021



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE



FOCUS

“SMART METERING” E IL FUTURO DELLA GESTIONE IDRICA

Con il termine “Smart Metering” si identifica un sistema che consente di gestire telematicamente i contatori del servizio idrico. La funzione fondamentale consiste nella lettura dei consumi da remoto, agevolando le operazioni per la gestione degli apparati e la relativa fatturazione. L'utilizzo di apparati “smart” permette di acquisire i dati dei consumi anche ogni ora, con trasmissioni degli stessi in 2-3 finestre orarie giornaliere: lato utente, ciò garantisce che le bollette siano sempre conteggiate su consumi reali. Detta tecnologia consente anche, con specifiche funzionalità, di acquisire da remoto una serie di preziosissime informazioni utili alla gestione delle reti quali, ad esempio, la pressione per una migliore individuazione di guasti o perdite, con conseguenti benefici sia per il fornitore che per il cliente, il tutto finalizzato ad una migliore gestione degli impianti, dei consumi e delle letture.

Nel corso del 2021, è stato realizzato un progetto pilota atto a definire le modalità e la tipologia trasmissiva delle reti dati che costituiscono l'infrastruttura di base

per le comunicazioni tra gli smart meter e il sistema centrale.

Sono state utilizzate diversi standard di trasmissione dati: NBIOT, Lo.Ra e WMBus. Sia per motivi tecnici, quindi di copertura del territorio, che gestionali ed economici, si è scelto di utilizzare la tecnologia NBIOT che permette una copertura più completa del territorio servito nella provincia di Ancona e, al contempo, garantisce standard di sicurezza e portabilità nel futuro.

Oggi, trascorso circa un anno dal termine della sperimentazione, considerato l'andamento del mercato e le scelte delle altre utilities, possiamo affermare che la soluzione intrapresa risulta vincente. Al fine di dare continuità al progetto pilota e, contestualmente provare in campo le effettive funzionalità della nuova generazione di smart-metering, è stato attivato un progetto sperimentale che unisce i tre elementi fondamentali: i nuovi contatori smart, la tecnologia trasmissiva NBIOT e il sistema di acquisizione delle informazioni (SAC). Il progetto prevede l'installazione di circa 6.000 contatori di nuova tecnologia nei comuni di Agugliano, Camerata Picena e Polverigi. Il sistema SAC e la connettività NBIOT sono stati definiti mediante una procedura di gara assegnata alla Ditta Mido.

Attività utili alla salvaguardia dell'acqua e alla riduzione degli sprechi

Oltre alla ricerca programmata delle perdite nella rete acquedottistica gestita, Viva Servizi mette a disposizione le proprie competenze anche per la ricerca di eventuali perdite idriche negli impianti privati, nei casi in cui la lettura del contatore abbia rilevato consumi anomali presumibilmente legati a perdite dell'impianto idrico interno e non immediatamente rilevabili.

A tal fine, una buona pratica assai apprezzata anche dalle Associazioni dei consumatori, è la lettera di “Alto Consumo” che viene inviata all'utente quando in bolletta i consumi risultano molto al di sopra della media dello stesso periodo.

INTERVENTI E ATTIVITÀ

	2020	2021
Rilievi, monitoraggi e modellazioni delle reti idriche / Sostituzione condotte e adeguamento di reti e impianti	€ 6.479.222	€ 7.998.000
Sostituzione dei contatori di utenza	€ 1.455.939	€ 939.340
Totale	€ 7.935.161	€ 8.937.340

Ciò permette di richiamare l'attenzione dell'utente affinché, possa effettuare verifiche sull'impianto interno. Riuscire a minimizzare le dispersioni di acqua significa avere una maggiore disponibilità di questa preziosa risorsa. Per questo, negli ultimi anni abbiamo incentivato le azioni e gli investimenti così da fronteggiare in diversi modi questo spinoso tema.

Dal lato investimenti nel 2021 si è speso quasi 9 milioni di €, un importo superiore del 12,6% rispetto al 2020 (per approfondimenti, si veda Cap. 7.4 – Gli investimenti e le ricadute sul territorio). Gran parte degli interventi di sostituzione e adeguamento delle reti idriche ha durata pluriennale, pertanto, gli effetti delle attività svolte sul contenimento delle perdite di rete saranno visibili nel tempo.



Il tema delle perdite idriche è risultato ad alta priorità sia per gli stakeholder interni che per quelli esterni. Sul Piano di Sostenibilità 2021-2024 è stato

declinato in 4 impegni: eccoli di seguito evidenziati con le performance di partenza con i relativi target da raggiungere.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Miglioramento della Qualità Tecnica	M1 per le perdite % di RQTI	M1 2020 = 37,1%	M1 2021 = 36,22%	M1 = 32,8%
Smart Metering	Incidenza % del numero di contatori in telegestione sul totale dei misuratori	Risultano sostituiti circa 40.000 contatori predisposti alla telegestione. Entro il 2024, oltre a collocare il modem sui contatori già rinnovati, si prevede di installarne altri 20.000/anno. Media KPI 2018-2020 = 26,7 km	2021 = l'attività non è stata ancora avviata e non sono stati posizionati i modem sui contatori già rinnovati	100.000 contatori telegestiti (45% sul totale)
Rinnovamento reti	N° Km rete rinnovati/anno		Media KPI 2021 = 31 Km	Reti rinnovate: 30 km/anno
Ricerca perdite Satellitare o radar applicata al velivolo	N° Km ispezionati/anno	KPI=260 Km (media del 2019 e del 2020)	KPI 2021= l'attività non è stata avviata nel 2021 ma partirà nel 2022	Reti ispezionate: 100%

5.2.2 Piani di sicurezza acqua

Il Water Safety Plan (WSP), in italiano Piani di Sicurezza Acqua, si caratterizza per essere un modello all'avanguardia e innovativo che mira a preservare la qualità dell'acqua erogata. È importante sapere che se la normativa assicura che vi siano gli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP è uno strumento di supporto per monitorare la qualità dell'acqua mediante una accurata valutazione dei rischi reali e potenziali lungo tutta la filiera idropotabile dalla captazione fino al punto di fornitura della singola utenza.

Nel 2020, l'azienda ha avviato il percorso organizzando presso la propria sede aziendale il corso di formazione nazionale "Per team leader nell'implementazione dei piani di sicurezza dell'acqua (psa) nella filiera idro-potabile" grazie anche alla collaborazione della Regione Marche, dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ed in condivisione con l'Istituto Superiore della Sanità e Ministero della Salute ed il patrocinio della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome e dell'ANCI.

Nel corso del 2021 è stato avviato il censimento, che proseguirà anche a tutto il 2022. Lo stesso è finalizzato al check up analitico dei rischi, reali e potenziali, sulla qualità dell'acqua di tutte le risorse idriche gestite.

Inoltre, sarà trasferita e mappata a livello cartografico la nostra filiera idropotabile in modo da implementare entro il 2022 la valutazione dei rischi lungo la filiera dell'idropotabile, dalle opere di captazione ai serbatoi alle tubazioni di adduzione e distribuzione.

LAVORIAMO PER ACQUE SEMPRE PIU' SICURE

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



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 possibili fattori che possono comprometterne la qualità e, conseguentemente, la salute dei cittadini.

Nell'ambito del più ampio tema materiale della "Qualità dell'Acqua", lo sviluppo graduale del Piano di Sicurezza dell'Acqua rappresenta uno dei nostri più sfidanti impegni futuri, come può evincersi anche dal **Piano di Sostenibilità 2021-2024** adottato.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Piano Sicurezza Acque – Organizzazione Mondiale della Sanità	Incidenza % di utenti coperti dal PSA	2020: attività non avviata	2021: avviato il censimento che proseguirà anche nel 2022	Si prevede di arrivare alla copertura del 30% dell'utenza

5.2.3 La gestione delle emergenze idriche

Il grande e importante lavoro sulle perdite idriche ci permette di migliorare la gestione e garantire, soprattutto nei periodi estivi quando più alti sono i rischi di siccità e scarsità di acqua, la disponibilità della risorsa idrica. A questo dobbiamo aggiungere anche sotto il profilo della sostenibilità risparmi economici, energetici ed ecologici per l'azienda e l'ambiente.

Grazie alla sorgente principale di Gorgovivo, una sorgente che per sua natura non risente direttamente della scarsità di precipitazioni registrate in un determinato periodo, Viva Servizi, non ha mai affrontato seri periodi di siccità ma, non per questo, però, sottovaluta la situazione.



Gorgovivo per sua natura non risente direttamente della scarsità di precipitazioni, ma non per questo Viva Servizi sottovaluta la questione siccità



Nello specifico, la sorgente di Serra San Quirico, non si alimenta con le piogge recenti ma è alimentata dalle precipitazioni degli ultimi 6 mesi fino ai 5 anni precedenti. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna e delle sue rocce calcaree, si arricchisce di sali minerali e perde tutte le impurità arrivando ad essere l'acqua oligominerale che distribuiamo in tutte le case.

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.

Dal 2018 al 2021, possiamo evidenziare un andamento sicuramente positivo, caratterizzato da volumi costanti e regolari dalle sorgenti senza particolari criticità come invece accaduto nel 2017.

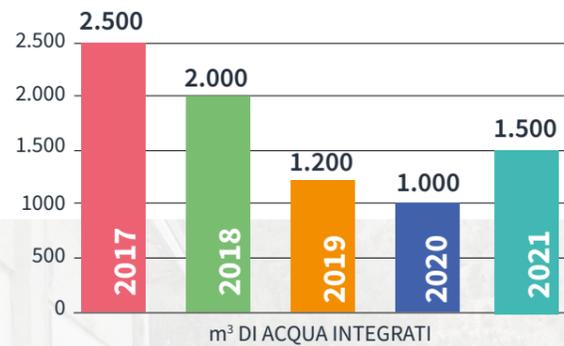
Questo, perché fortunatamente non si è verificato un importante e prolungato periodo di siccità, e quindi non si è dovuti ricorrere a ordinanze restrittive sull'utilizzo e all'impiego di fonti integrative ed interconnessioni di acquedotti.

Come saltuariamente avviene, si è 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".



L'emergenza è stata fronteggiata utilizzando autobotti di proprietà con personale interno e, solo quando necessario, ricorrendo anche a ditte esterne. Nel 2021 sono stati effettuati anche interventi ad integrazione dei serbatoi con autobotti acqua, 150 viaggi circa, per un totale di 1.500 metri cubi integrati.

I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA



5.3 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Il servizio di fognatura, così come quello della depurazione, sono parte integrante del Servizio Idrico Integrato. La rete fognaria è il complesso di canalizzazioni per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali e parte delle acque meteoriche presso gli impianti di depurazione che attraverso trattamenti specifici consentono l'abbattimento degli inquinanti e la restituzione all'ambiente di acque conformi alla normativa vigente. Entrambe le attività di gestione sono poco conosciute e meno evidenti ma fondamentali per il futuro di un ambiente sano.

IL SISTEMA DI DEPURAZIONE IN NUMERI

- 40** impianti di depurazione di cui
- 1** impianto di depurazione con sezione di essiccamento dei fanghi
- 4** impianti di depurazione con digestione anaerobica nella linea di trattamento fanghi
- 3** dei quali con valorizzazione energetica del biogas prodotto
- 36.314.242 m³** totale reflui depurati in uscita dalla depurazione

FOGNA TURA

DEPURAZIONE

IL SISTEMA DI FOGNA TURA IN NUMERI

- 2.093 km** è la lunghezza complessiva delle reti fognarie gestite da Viva Servizi
- 261** stazioni di sollevamento
- 2** Vasche di prima pioggia
- 722** scaricatori di piena
- 90,6%** delle utenze servite
- 88% di "rete mista"** di acque reflue (nere) e quelle meteoriche (acque bianche)
- 12%** della rete di acque nere

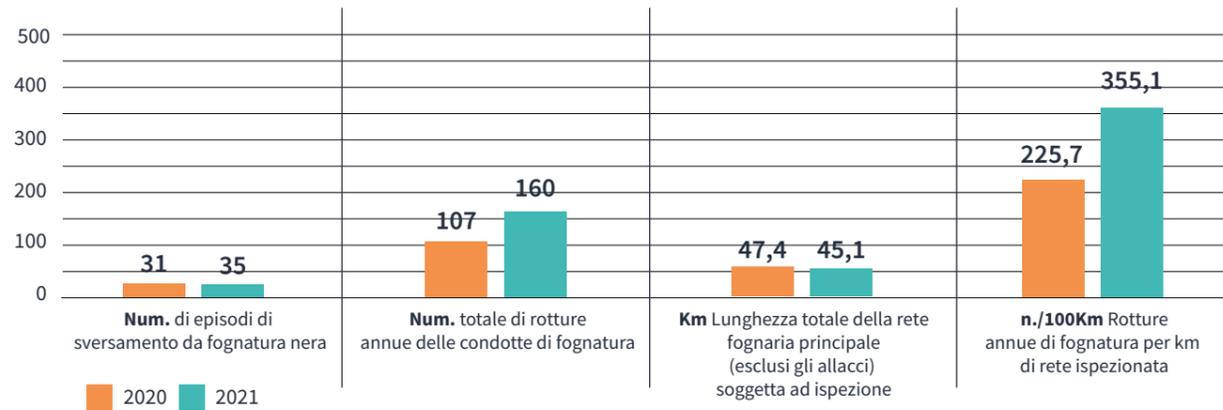
5.3.1 Il sistema fognario

I processi di gestione delle acque reflue spesso operano per gravità. Quando, però, non utilizzano la pendenza naturale del suolo per garantire il deflusso del refluo, il processo coinvolge oltre la rete fognaria, gli impianti di sollevamento, con cui gli scarichi sono pompati a quote più alte per superare i dislivelli del terreno e scendere poi per caduta verso gli impianti di depurazione. Fanno inoltre parte della fognatura gli scolmatori, cioè le parti di fognatura dove sono installati dei sistemi di

"troppo pieno", che permettono di scaricare nei corpi idrici superficiali (torrenti, fiumi, laghi) un eventuale eccesso di acqua presente nelle tubazioni della fognatura in occasione di piogge particolarmente violente. Questi sistemi permettono di evitare il sovraccarico nelle tubazioni e negli impianti di depurazione, salvaguardando i sistemi di gestione del servizio idrico da eventi temporaleschi estremi.

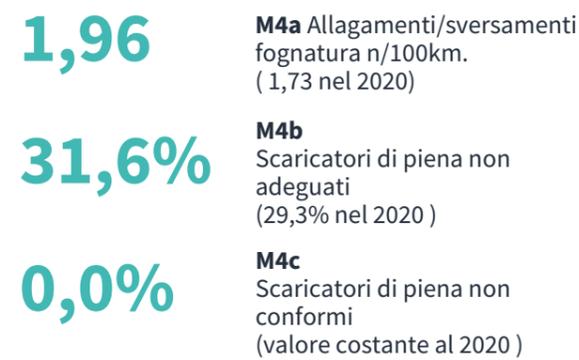
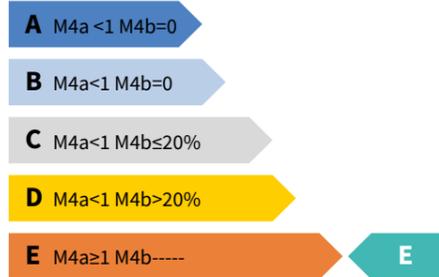
GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 303-2
GRI 303-4
GRI 306-1
GRI 306-3

ALCUNI NUMERI SULLE RETI FOGNARIE



Il servizio di collettamento fognario copre il 90.6% degli abitanti della provincia: restano escluse solo alcune porzioni di territorio sulle quali negli ultimi anni stiamo intervenendo. Poi, ci sono alcuni insediamenti produttivi autorizzati a smaltire autonomamente le acque reflue in quanto dotati di impianti di trattamento interni. La rete fognaria ha tubazioni con sezione prevalentemente circolari realizzate con grandezze e materiali di vario genere. Nell'ambito di questa importante attività del ciclo idrico sono stati video-ispezionati nel 2021 altri 45 km di rete fognaria, in linea con quelli effettuati nel 2020; le rotture delle condotte sono state crescenti così come anche gli episodi di sversamento. Le performance dei gestori idrici nell'adeguare il sistema fognario sono misurate con il macro-indicatore **M4** – "Adeguatezza del sistema fognario", che considera il numero degli sversamenti fognari, gli scaricatori di piena non adeguati e quelli non conformi. In passato a queste attività non veniva dato grande rilievo, inoltre le reti ereditate dalle gestioni in economia presentavano un grado di vetustà elevato. Fortunatamente, a distanza di oltre 20 anni non è più così. Negli ultimi periodi vengono impegnate molte risorse per adeguare il sistema fognario ma sono richiesti tempi lunghi prima di vedere risultati tangibili. Il già menzionato macro indicatore M4 ci colloca in classe E, suggerendo che dobbiamo lavorare ancora di più verso i target più efficienti.

M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO



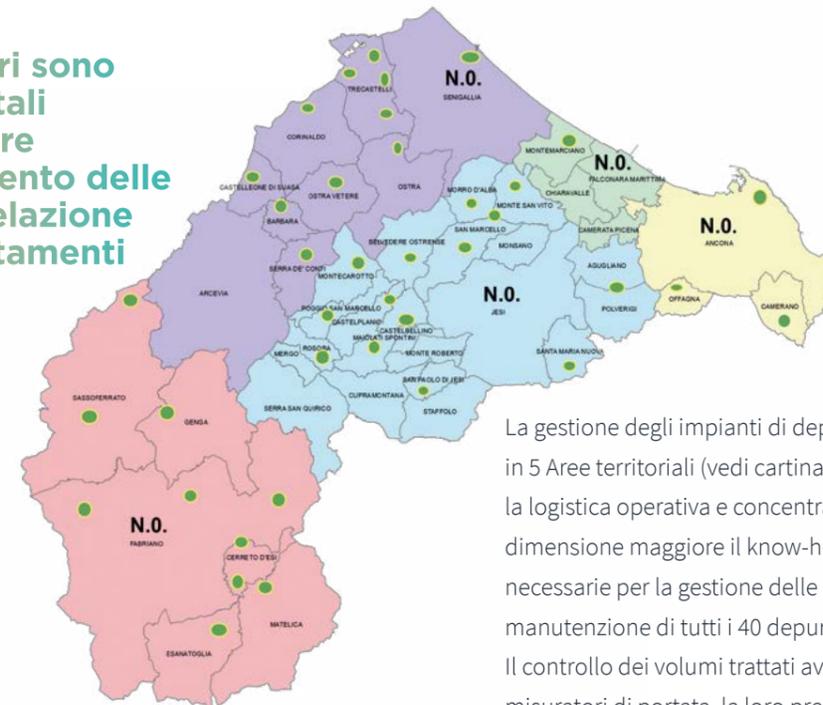
5.3.2 Il sistema di depurazione

Grazie al servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese nuovamente compatibili con l'ambiente. Gli impianti di depurazione assicurano la separazione dei rifiuti solidi dalle acque depurate, che sono nuovamente immesse nel corpo idrico naturale, cioè nei fiumi e nei laghi.

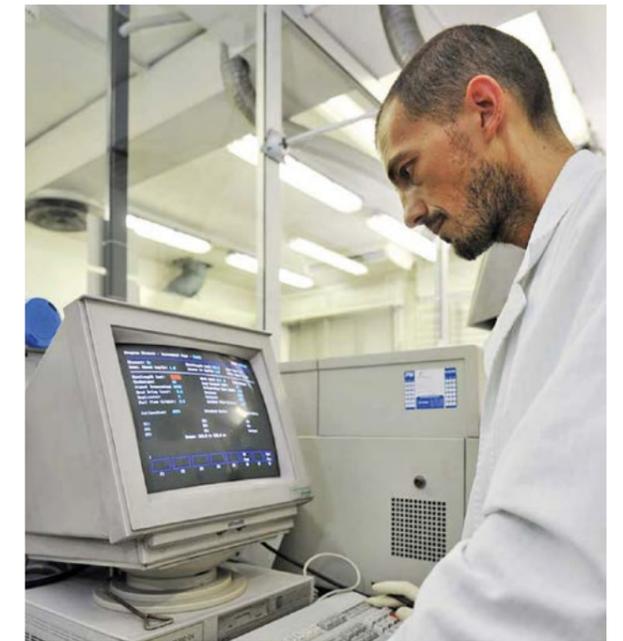
Ad oggi il servizio di depurazione copre circa l' 85% della popolazione servita.

I depuratori sono punti di osservazione di grande importanza per mettere in luce i rapporti che legano l'inquinamento delle acque con i comportamenti umani: luoghi particolari dove capire meglio la nostra società e le nostre abitudini, fin troppo spesso anche errate o dannose per l'ambiente. Concretamente, infatti, dalle analisi che vengono fatte sulle acque che arrivano ai depuratori si possono capire molte cose, non solo le abitudini alimentari dei cittadini, ma anche il tipo di insediamenti produttivi e le colture o gli allevamenti presenti sul territorio.

I depuratori sono fondamentali per spiegare l'inquinamento delle acque in relazione ai comportamenti umani



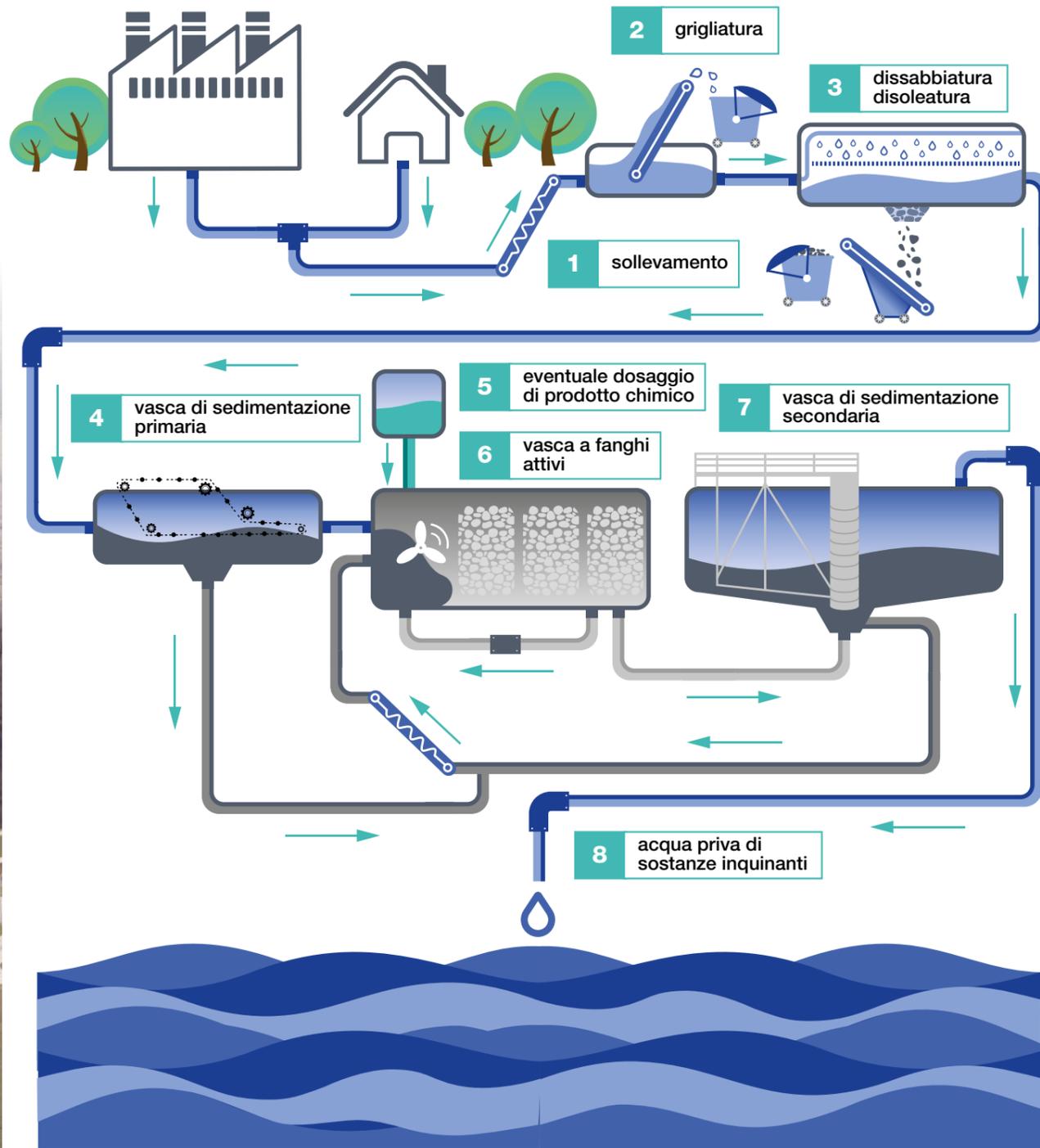
Viva Servizi assicura l'operatività di 40 depuratori, tra i quali spicca l'impianto di Jesi che, con i suoi 60.000 abitanti equivalenti, rappresenta una delle più importanti strutture di depurazione, dotata anche di un fito-depuratore e di un impianto di essiccamento fanghi.



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.

La gestione degli impianti di depurazione è organizzata in 5 Aree territoriali (vedi cartina) così da ottimizzare la logistica operativa e concentrare sugli impianti di dimensione maggiore il know-how e le competenze necessarie per la gestione delle attività di conduzione e manutenzione di tutti i 40 depuratori gestiti. Il controllo dei volumi trattati avviene attraverso misuratori di portata, la loro presenza in molti casi risale alla prima messa in servizio degli impianti stessi. Le misure vengono acquisite costantemente dai sistemi di telecontrollo, inserite in registri storici e sono elaborabili in termini di portate istantanee, orarie e giornaliere oltreché per intervalli di periodo.

Come funziona un depuratore?



FOCUS

EUREKA, UN PROGETTO PER IL FUTURO
 Depurazione delle acque, lo studio dell'Università Politecnica delle Marche sull'impronta di carbonio

“Eureka”, questo il nome della ricerca commissionata dall'azienda e condotta da ricercatori universitari coordinati dal Prof. F. Fatone, professore ordinario di Ingegneria Chimica-Ambientale all'Università Politecnica delle Marche. La collaborazione è partita nel 2020 quando azienda e Università hanno deciso di utilizzare una metodologia innovativa per misurare le emissioni di gas climalteranti, ossia che contribuiscono a produrre alterazioni a livello globale del clima della Terra, e quantificare l'impronta di carbonio del servizio di depurazione delle acque reflue in tutto il territorio servito.

Le emissioni sono state misurate su tutti gli impianti in gestione. Il calcolo ha tenuto in considerazione tutti gli aspetti legati al servizio, inclusi, ad esempio, la gestione dei fanghi di depurazione, il trasporto del personale e i reagenti utilizzati. Grazie a questa misura validata sul campo, potremmo pianificare per il futuro strategie e obiettivi di decarbonizzazione del servizio, che permetteranno a Viva Servizi di consolidare la sua trasformazione verso una low-carbon water utility, ossia **un'azienda di servizio idrico a basso impatto ambientale**. Per ora si prendono le misure, si registrano i dati così da definire la situazione di partenza. Si passerà poi allo studio delle possibili strategie che potrebbero diminuire l'impronta di carbonio così da procedere verso l'applicazione di una tecnologia all'avanguardia e rispettosa dell'ambiente.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
L'EFFICIENZA

VIVA #7
L'INNOVAZIONE

VIVA #8
L'INTEGRAZIONE

VIVA #9
L'INTEGRAZIONE

Cosa abbiamo fatto nel 2021?

Per aumentare la copertura e migliorare le prestazioni, Viva Servizi negli ultimi anni è stata impegnata nella costruzione e ampliamento di alcuni depuratori



NUOVO PROGETTO FILTRAZIONE E DISINFEZIONE: SI PARTE CON ANCONA

Nel depuratore di Ancona, per migliorare la qualità dello scarico in uscita dall'impianto, abbiamo applicato, in sostituzione del vecchio metodo con ipoclorito di sodio, delle lampade UV. Il trattamento a raggi UV è puramente fisico e permette di ottenere sempre la stessa efficacia senza sottoprodotti nocivi, senza alterare odore, sapore e pH dell'acqua trattata. Con questo sistema si mantengono le caratteristiche naturali e benefiche dell'acqua trattata poiché non vengono modificati i minerali naturalmente disciolti in essa. Inoltre, nell'impianto abbiamo anche posizionato dei filtri così da impedire che i solidi sospesi creati nel processo depurativo, finiscano nello scarico e quindi in natura. Questi due accorgimenti, ci hanno permesso di migliorare la qualità dello scarico sia dal punto di vista del contenuto dei solidi, sia in relazione alle caratteristiche chimiche perché non utilizzando più disinfettanti, non sono più presenti le sostanze "inquinanti" del vecchio sistema.

Il depuratore Zipa di Ancona, un impianto con capacità da 100.000 abitanti equivalenti, è stato il primo nel quale siamo partiti con queste modifiche. Queste tecniche sono già presenti nei depuratori di nuova generazione e saranno adottate progressivamente in tutti gli impianti gestiti.

DEPURATORE DI CORINALDO

L'impianto di Corinaldo è stato dismesso, facendo confluire i reflui al nuovo impianto di passo Ripe inaugurato nel 2020. Il tutto sempre nell'ottica di perseguire 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.



DEPURATORE DI SANTA MARIA NUOVA

È terminata la progettazione per l'ampliamento del depuratore a servizio della cittadinanza. Contestualmente è stata affidata la gara per i lavori che inizieranno e si svilupperanno nel corso del 2022.

DEPURATORE DI JESI E NUOVA CERTIFICAZIONE

Si sta lavorando alla creazione di un Sistema di Gestione Ambientale per il depuratore di Jesi. Lo stesso dovrebbe essere completato entro luglio 2022 con l'obiettivo successivo di provare ad ottenere la Certificazione ISO 14001 sempre per lo stesso impianto entro la fine del 2022 o nei primi mesi del 2023.



M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA



NEL 2021

40 depuratori attivi per 43 Comuni gestiti

1.537.712 € per migliorare la depurazione

Anche il servizio di depurazione, come tutti gli altri, è controllato e valutato dal Regolatore attraverso un apposito macro-indicatore **M6** - "Qualità dell'acqua depurata", che permette di misurare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui con riguardo alla linea acque. L'obiettivo è definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata. Per questo target l'azienda è riuscita a garantire un ottimo impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, avendo registrato sia nel 2020 che nel 2021 valori pari all'obiettivo prefissato da ARERA per i più meritevoli. Obiettivo per i prossimi anni sarà quello di mantenere questi risultati, cercando di operare sempre al meglio.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
VIVA LA GOVERNANCE

VIVA #3
VIVA LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
VIVA I SUOI CLIENTI

VIVA #5
VIVA L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
VIVA LE SUE PERSONE

VIVA #7
VIVA LA CREAZIONE DI VALORE



Come avviene il controllo della qualità dell'acqua depurata?

Nella maggior parte degli impianti il controllo della qualità dell'acqua reflua depurata avviene attraverso sonde posizionate in uscita impianto, prima del comparto di disinfezione o prima dell'immissione in natura; i valori sono decifrabili grazie ai sistemi di telecontrollo più o meno complessi a seconda della dimensione dell'impianto in questione. Tutti i dati sono archiviati e resi disponibili per future consultazioni sia in termini di valori puntuali che di medie giornaliere. Grazie alla lettura dei valori pervenuti al telecontrollo sui vari parametri, in ogni istante, conosciamo la qualità delle acque reflue scaricate complessivamente in natura. L'implementazione di questa pratica è avvenuta nel tempo a partire dagli inizi degli anni 2000. Ogni anno si è proceduto ad incrementarne e migliorare il sistema di rilevamento.

L'OBIETTIVO PER I PROSSIMI ANNI

Arrivare al monitoraggio on line del 100% dei volumi trattati, questo l'obiettivo che ci si pone per i prossimi anni. Saranno installate sonde dei Solidi Sospesi sugli impianti che ne sono sprovvisti, anche su quelli di piccole dimensioni, andando ad implementare o installare sistemi più o meno complessi di telecontrollo. In più, negli impianti di dimensioni maggiori, provvisti al momento di sole sonde per Solidi Sospesi, è previsto un incremento di circa il 30% delle sonde dei nitrati e di un 15% in più per il controllo del parametro ammoniacale.



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

CAMPIONAMENTI ACQUA REFLUA		
	2020	2021
N. complessivo di campioni di acqua	4.033	4.193
N. complessivo di campioni di acqua analizzati	654	559
N. di campioni di acqua analizzati non conformi	105	32
% N. campioni non conformi	16,1%	0,3%

5.3.3 Gli scarichi industriali

Presso il laboratorio analisi interno, oltre ai controlli delle acque distribuite e depurate, vengono condotte le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura relativi agli impianti produttivi che afferiscono alle fognature gestite dalla nostra azienda.

I CONTROLLI SULLE ACQUE DI SCARICO

HANNO DUE PRINCIPALI FINALITÀ:

#1 la verifica delle concentrazioni di inquinanti, lo scarico e il rispetto dei limiti di accettabilità previsti nelle autorizzazioni rilasciate



#2 la verifica delle concentrazioni di inquinanti ai fini tariffari



Viva Servizi effettua i campionamenti per i controlli relativi alla qualità dei reflui industriali presso le aziende del territorio, circa 500, ed esegue campagne di controllo e campionamento sulle reti fognarie per prevenire e individuare scarichi anomali in ingresso agli impianti di trattamento dei reflui urbani. I controlli sul territorio sono anche legati all'attività di tariffazione dello scarico industriale e finalizzati alla verifica del rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni allo scarico in fognatura. Le attività svolte contribuiscono alla tutela ambientale, in sinergia con gli Enti di controllo. A tal fine, per legge, viene redatto annualmente un Piano di controllo.

Le industrie sono obbligate ad attivare sistemi di abbattimento degli inquinanti tali da rispettare i limiti autorizzati allo scarico. Per assicurare la tutela della risorsa idrica e verificare la conformità della qualità dei reflui, Viva Servizi svolge un'attività di controllo sugli scarichi industriali che recapitano in fognatura, un'attività che permette anche di applicare più puntualmente possibile la specifica tariffa, attuando il principio "chi inquina paga".

Nel corso del 2021 sono stati eseguiti più controlli sugli scarichi industriali rispetto al 2020, anno quest'ultimo, fortemente penalizzato dalle limitazioni dall'emergenza Covid-19.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI

	2020	2021
Utenti industriali attivi	474	482
Controlli eseguiti	84	120
Controlli non conformi	33	46
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	44 %	41 %

5.4 CONSUMI RESPONSABILI

Nella gestione del ciclo idrico integrato, l'attenzione verso l'ambiente e il patrimonio naturale guida tutte le azioni dell'azienda. 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.

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 301-1
GRI 301-2
GRI 301-3
GRI 302-1
GRI 302-4
GRI 303-1
GRI 303-2
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 306-2

5.4.1 Le materie prime

Gli acquisti di materiali riguardano in particolare reagenti chimici per acquedotto e per depurazione, tubazioni, contatori, raccorderia etc.

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

MATERIALI UTILIZZATI (in tonnellate)			
PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	2020	2021	
di cui ipoclorito di sodio	50,1	60,5	
di cui clorito di sodio	20,8	51,5	
di cui acido cloridrico	22,8	22,9	
di cui biossido di cloro	--	--	
PER IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE	2020	2021	
di cui ipoclorito	1.063,7	816,1	
di cui acido peracetico	73,1	90,4	
di cui polielettrolita in emulsione	107,6	133,9	
di cui altri reagenti	75,3	138,7	
I materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	527,5	453,4	

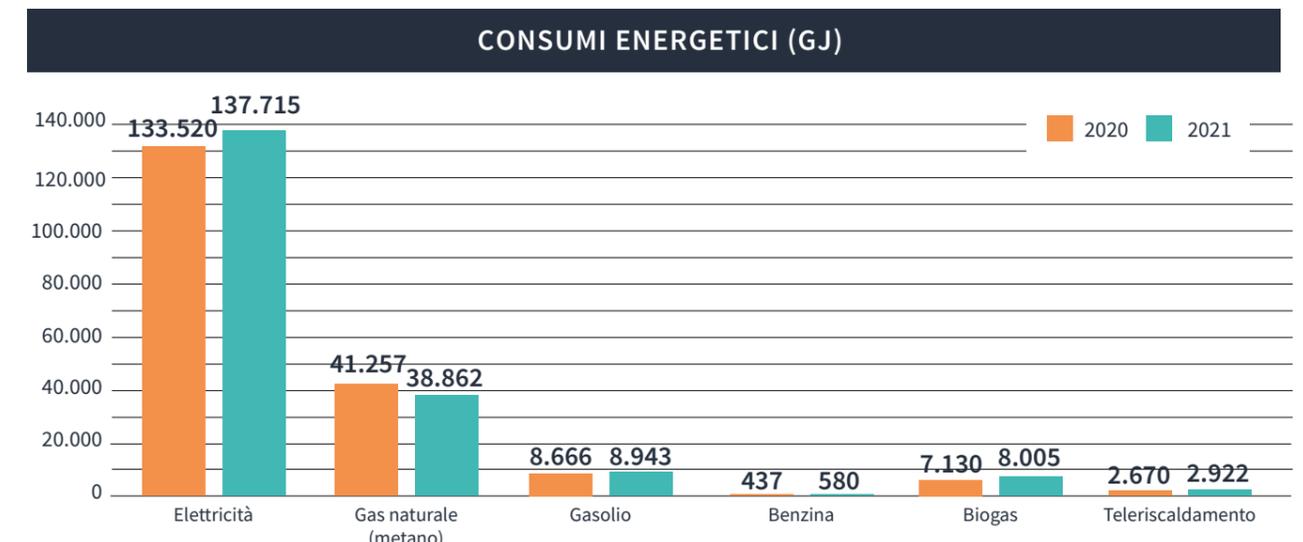
5.4.2 I consumi energetici

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

La parte più considerevole, corrispondente a circa il 70% del consumo energetico complessivo, è dovuta all'utilizzo di energia elettrica, che tipicamente nelle aziende di gestione del servizio idrico rappresenta il vettore più utilizzato.

Il resto del fabbisogno energetico risulta coperto ancora da una quota significativa di gas metano per il 20% e da consumi da fonti secondarie quali il gasolio (4,5%), il biogas (4%), il teleriscaldamento (1,4%) e la benzina.

Il confronto dei consumi per tipologia di vettore energetico non sembra presentare scostamenti significativi nell'ultimo biennio e, a parte per il metano, tutte le tipologie di consumo registrano un lieve aumento rispetto al 2020. Con riferimento alla destinazione d'uso, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato tra le attività tipiche del servizio idrico integrato, essendo impiegato in tutte le fasi della filiera, diversamente dagli altri vettori che, al contrario, registrano utilizzi limitati ad attività ben specifiche.



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

Al fine di promuovere un uso efficiente delle risorse favorendo anche, quando possibile, l'economia circolare, tema materiale anche questo inserito nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, l'azienda si è assunta l'impegno di riutilizzo delle risorse, recuperando quando possibile i materiali di scarto dai processi produttivi per reimpiegarli come "nuove" materie prime.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Riutilizzo materiali di scarto	KPI = materiale riciclato sul totale acquistato	KPI = 0%	2021: copertura del 18%	KPI = 20% di materiale riciclato sul totale acquistato

Energia elettrica

Come è già stato sottolineato, le aziende di gestione del servizio idrico sono aziende energivore, proprio per questo il costo per l'energia elettrica rappresenta il secondo costo aziendale in termini economici dopo quello del personale.

I volumi utilizzati nel 2021 sono stati più alti rispetto a quelli dello scorso anno nonostante i volumi idrici trattati siano rimasti più o meno costanti. Il minor consumo del 2020 è spiegato dall'attivazione del telelavoro a causa dell'emergenza sanitaria, ovvero dalla chiusura, a partire da marzo, di tutti gli uffici aziendali e le sedi nel territorio che, invece, nel 2021 sono stati gradualmente riaperti.

Fatto 100 il consumo complessivo di energia elettrica, il 46% dei consumi è stato assorbito dalle attività necessarie al trasporto dell'acqua destinata al consumo umano: emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe agli utenti.

Un'altra fetta significativa, pari al 38%, risulta impiegata per i processi di depurazione, mentre il servizio di fognatura e altre attività idriche secondarie cubano insieme il 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.

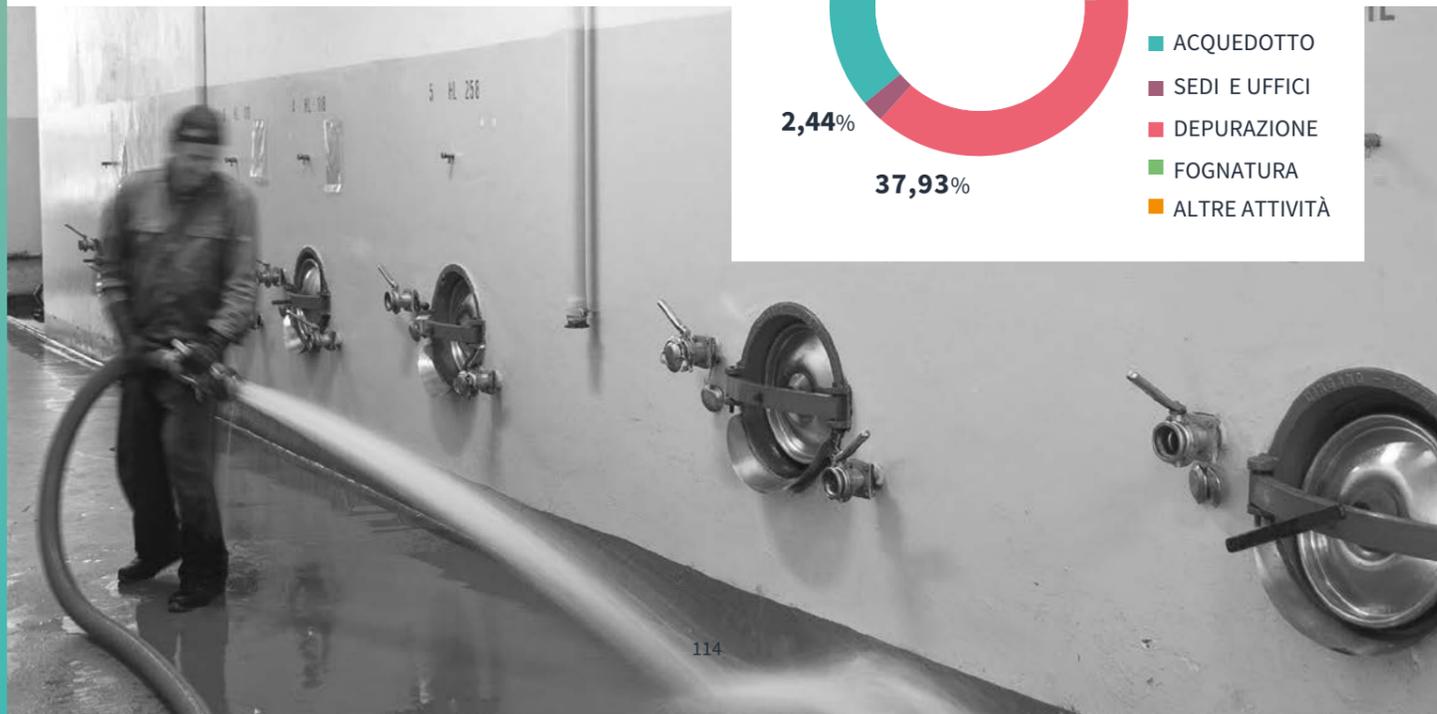
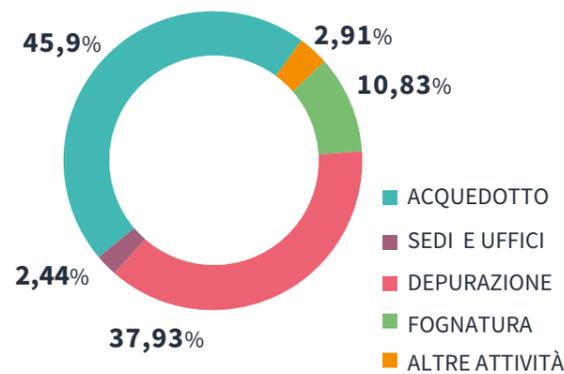
ENERGIA ELETTRICA

	2020	2021
Consumi di energia elettrica (GJ)	133.520	137.715

La gestione del servizio idrico è un'attività energivora: il costo per l'energia elettrica è secondo solo a quello del personale



CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER ATTIVITÀ - 2021



Vettori energetici alternativi

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

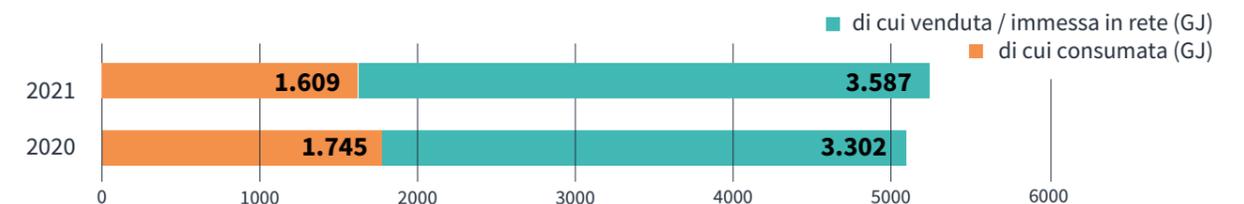
La politica di gestione finalizzata alla riduzione dei consumi di energia elettrica prevede che vengano periodicamente effettuati interventi impiantistici (sostituzione di macchinari obsoleti con macchinari nuovi ad alto rendimento energetico), attività gestionali volte all'eliminazione o riduzione di inefficienze e interventi relativi alla conservazione della risorsa idrica, essendo questa direttamente proporzionale ai consumi energetici.

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 il depuratore di Jesi il biogas viene bruciato in una caldaia che genera il calore necessario a riscaldare il digestore anaerobico dove avviene la "stabilizzazione" del fango prima della sua disidratazione.

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

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA (GJ)



L'azienda, sempre molto attenta alle problematiche ambientali, a partire dal 2007 e negli anni successivi, si è avvicinata al mondo delle rinnovabili.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA VERDE, INFATTI, AVVIENE:

#1 sfruttando la forza di pressione dell'acqua nelle condotte idriche attraverso **3 IMPIANTI MICRO-IDROELETTRICI**

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

La produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile per il 2021 è pari a 5.196 GJ, ovvero il 3% in più di quella prodotta nel 2020. L'idea è quella di proseguire sulla strada della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pertanto, sono allo studio altre soluzioni per potenziare la produzione di energia pulita.

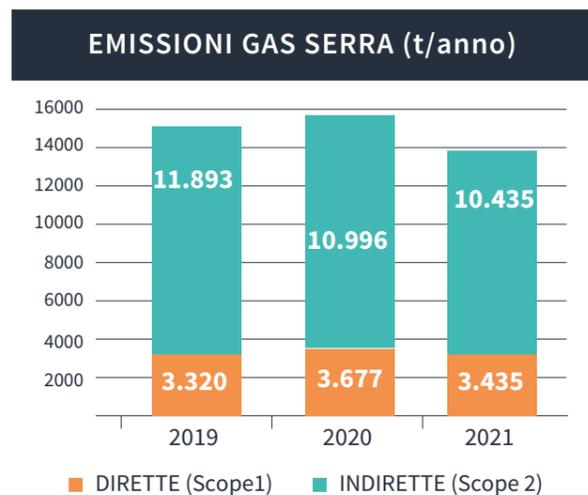
L'energia autoprodotta è consumata per quasi il 31% (35% nel 2020) dall'azienda stessa, con conseguenti riduzioni dei quantitativi di energia acquistata sul libero mercato; il restante quantitativo di energia autoprodotta viene venduta al GSE e immessa in rete. Nel bilancio complessivo di confronto dell'ultimo biennio, quindi, si è prodotto un volume maggiore di energia elettrica, se ne è consumata di meno per usi interni e se ne è venduta in misura maggiore.

5.4.3 Le emissioni di gas serra in atmosfera

L' Azienda, 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, permette di ottenere dei benefici indiretti a livello di emissioni poiché impianti più efficienti, con ridotte perdite e dispersioni, richiedono meno energia elettrica per poter funzionare e quindi, di riflesso, ci permettono di disperdere meno emissioni nell'ambiente.

Dal 2019, 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 gli impianti deputati alla gestione dei processi di captazione, di distribuzione e depurazione delle acque.

L' ulteriore riduzione complessiva registrata tra il 2020 e il 2021, pari al -5.5%, è il risultato di una diversa dinamica tra le due "scope" che nell'anno analizzato registrano entrambe un calo. Le emissioni dirette (Scope 1) sono in calo ma sempre in aumento rispetto al 2019 poiché è proseguita l'intensa attività dell'essiccatore fanghi di Jesi e quindi abbiamo consumato più metano. La riduzione delle emissioni indirette (Scope 2), è, invece, dovuta al miglior fattore di conversione KgCo2/kWh del mix produzione EE nazionale.



Viva Servizi investe per innovare rete e impianti: impianti più efficienti richiedono meno energia elettrica dunque disperdono meno

COSA SONO LE "SCOPE"

EMISSIONI DIRETTE

SCOPE 1

il 61% delle emissioni dirette è dovuto all'utilizzo del gas naturale principalmente per produrre calore necessario al processo di essiccamento dei fanghi di depurazione e, in misura minoritaria, per il riscaldamento delle sedi aziendali e per autotrazione; un ulteriore 21% di tali emissioni è dovuto al biogas prodotto dai processi di 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

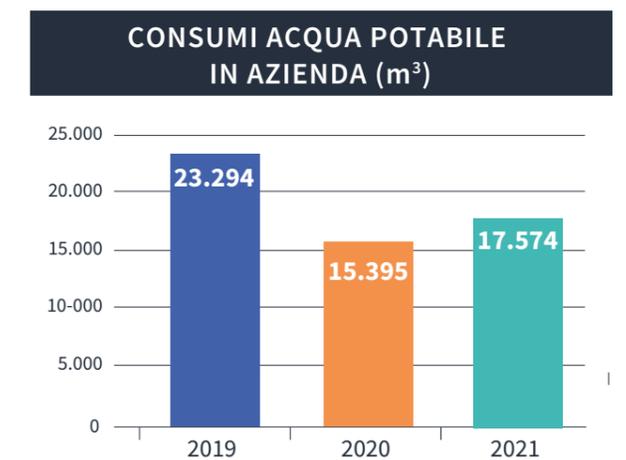
il 98,7% delle emissioni indirette è dovuto all'acquisto dell'energia elettrica necessaria per il funzionamento di tutte le sedi e di tutti gli impianti aziendali (sollevamenti di acquedotto, pozzi di acquedotto, impianti di depurazione, sollevamenti fognari, ecc.) mentre il restante 1,3 % di tali emissioni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



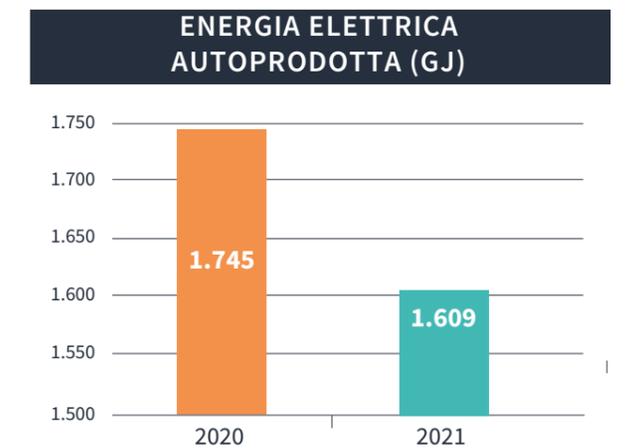
5.4.4 Gli autoconsumi

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.

Nel 2021 gli autoconsumi idrici tornano leggermente a salire rispetto al 2020, anno che ha risentito soprattutto dell'emergenza sanitaria e della ridotta presenza di personale negli uffici e nelle sedi aziendali. Anche se in salita, però, i consumi del 2021 rimangono sempre ben al di sotto di quelli del 2019, anno che possiamo definire nella norma.



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



5.4.5 Il parco mezzi aziendale

Quantitativi di emissioni di gas serra di tipo Scope 1 possono essere generati anche dalla circolazione dei mezzi costituenti il parco macchine aziendale. Nel 2021, il parco automezzi è costituito da 233 veicoli e i mezzi a basso impatto ambientale costituiscono il 19.7% sul totale complessivo, passando dal 18.5% del 2020. L'incidenza di automezzi operativi a basso impatto ambientale è in linea alla media di settore rilevata da Utilitalia per le Top Utility.

Il monitoraggio dei consumi e dei chilometri percorsi avviene attraverso le schede carburante assegnate in modo univoco a ciascun mezzo. Mensilmente, i dati provenienti dalle società convenzionate per i rifornimenti vengono caricati sul portale aziendale e poi elaborati. L'obiettivo che l'azienda sta perseguendo prevede di ridurre progressivamente il consumo di benzina a favore degli altri tipi di combustibili sostenibili.

L'obiettivo di ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera attraverso la crescita dell'incidenza di mezzi green sul parco mezzi complessivo è stato anche inserito nel Piano di Sostenibilità

2021/2024. Il target da raggiungere al 2024 è rappresentato dall'adozione di almeno 1/3 di automezzi a basso impatto ambientale.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera	Incidenza di mezzi green	KPI 2020 = 18.5% (su 232 veicoli)	KPI 2021 = 19.7% (su 233 veicoli)	KPI = 1/3 di mezzi green sul parco mezzi aziendale



5.4.6 La gestione dei rifiuti

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

Nel 2021 l'azienda ha aumentato il volume di rifiuti prodotti passando da 8.550 tonnellate a 10.156 tonnellate. 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.

Dal dettaglio dei rifiuti prodotti nel 2021, si evidenzia che l'incremento è quasi tutto imputabile al servizio delle Acque Reflue, ovvero ai rifiuti da fanghi da depurazione.

L'aumento dei rifiuti prodotti nel 2021 è quasi totalmente imputabile al residuo dei fanghi da depurazione delle acque



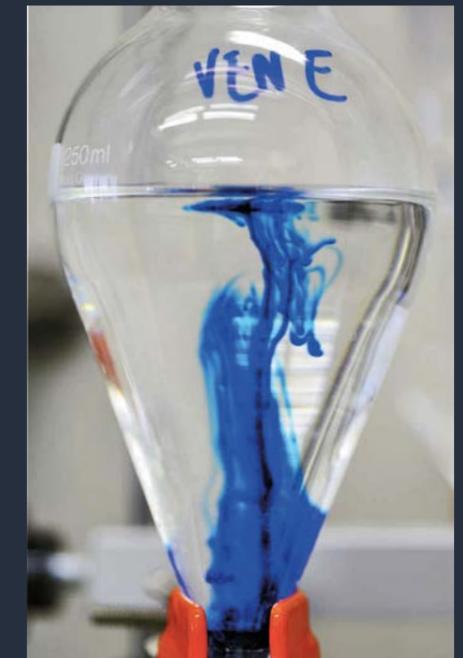
RIFIUTI PRODOTTI (in tonnellate)		
	2020	2021
Servizio Acquedotto	4.414	4.593
Servizio Acque Reflue	4.129	5.560
Servizio Laboratorio Analisi	4	4
Rifiuti totali	8.547	10.157

FOCUS

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.

Nel 2021, circa il 33% (44% nel 2020) dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica mentre oltre il 67% (56% nel 2020) è stato avviato a recupero.

Se analizziamo il dato relativo alle modalità di smaltimento, osserviamo già nel periodo 2019-2020 un progressivo incremento di rifiuti avviati a recupero, che aumenta notevolmente nell'anno 2021 nonostante l'impossibilità di utilizzo e spandimento dei fanghi in agricoltura nella nostra regione.

Per lo smaltimento dei fanghi, che rappresentano il rifiuto di maggiore entità, Viva Servizi gestisce, presso il comune di Jesi, un impianto di essiccamento dei fanghi. L'impianto tratta circa 12,5 mila tonnellate di fanghi all'anno e consente la riduzione di circa un terzo del volume trattato. Questo permette di ottenere un effetto positivo sull'ambiente considerando la minore quantità di volumi sottoposti a smaltimento, oltre che un notevole risparmio di costi relativi allo smaltimento stesso.

Dopo il trattamento, i fanghi sono portati in discarica perché non esistono, in zona, cementifici e non si possono realizzare impianti di incenerimento.

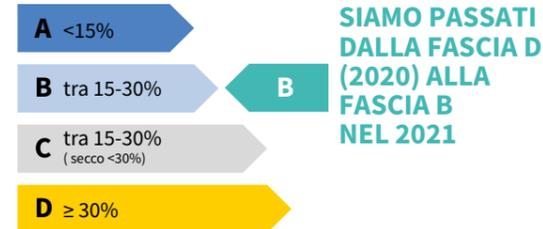


RIFIUTI		
	2020	2021
Prodotti avviati a smaltimento finale in discarica	44,2%	32,5%
Prodotti avviati a riciclo	55,8%	67,4%

Nel 2021 la quota parte evaporata dei fanghi umidi in ingresso all'impianto di essiccamento è stata pari a circa il 69,4%, con un quantitativo stimato di acqua evaporata di circa 5.627 tonnellate (6.651 nel 2020) a fronte di circa 8.104 tonnellate (9.445 nel 2020) di fanghi umidi entrati. Negli ultimi anni, il fango essiccato, oltre ad essere smaltito in discarica, è stato destinato a impianti di recupero. Viste, però, le basse percentuali che riuscivamo a garantire, abbiamo aumentato il target e nel 2021 siamo riusciti ad incrementare ulteriormente il quantitativo di fango essiccato destinato a recupero. Ad oggi, infatti, possiamo vantare un grande passo in avanti rispetto agli obiettivi imposti da ARERA relativamente questo macro- indicatore. Riportiamo, di seguito, i dati degli ultimi 2 anni.

DESTINAZIONE FANGHI PRODOTTI		
	2020	2021
Fanghi smaltiti in discarica (t)	2.344	716
Fanghi a recupero (t)	246	1.775
Fanghi totali conferiti in discarica o a recupero (t)	2590	2491
% fanghi a recupero sul totale	9,5%	71,3%

M5 SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA



28,74% fanghi smaltiti in discarica (90,50% nel 2020)

NEL 2021

716 t di fanghi smaltiti in discarica
1.775 t fanghi depurazione destinati al riutilizzo/ recupero

Proprio grazie al lavoro fatto, relativamente al macro-indicatore M5 – “Fanghi di depurazione avviati in discarica” l'azienda è riuscita a passare in classe B, avendo recuperato un volume di fanghi sul totale che è passato dal 9,5% del 2020 al performante 71,3%.

Un risultato notevole reso possibile, sia tramite riduzione del quantitativo totale annuo prodotto, sia nel maggiore quantitativo di fanghi inviato a recupero. Ci stiamo avvicinando alla classe A più performante prevista dal regolatore che tenderemo di raggiungere e mantenere. La scelta aziendale che ci ha permesso tali miglioramenti vanta numerosi vantaggi per la salvaguardia dell'ambiente perché, concretamente, i fanghi non sono stati scaricati in discarica ma grazie al recupero hanno seguito una filiera “compost” che ha permesso di trasformare il fango in lavorato e riciclato ed essere poi utilizzato in agricoltura. Purtroppo, però, il riciclo non avviene in zone vicine al territorio gestito, perché in zona non sono presenti strutture idonee, quindi, i costi per l'Azienda sono abbastanza consistenti e, inoltre, il compost, non può essere utilizzato nelle nostre campagne. La speranza è che in futuro si attivino strutture vicine al territorio gestito e si possa utilizzare il materiale di risulta nelle nostre terre così da ottimizzare l'intero processo armonizzando costi e benefici.

Al momento, Viva Servizi non esporta fanghi fuori nazione, invece, fuori regione vengono inviati solamente i fanghi di depurazione destinati a recupero. In azienda non sono trattati rifiuti pericolosi.



Sempre per il tema materiale dell'economia circolare, l'azienda mira ad ottimizzare i servizi offerti, efficientare i consumi e sfruttare tutte le opportuni-tà di riutilizzo delle risorse. Tra tutte

queste, l'attività di smaltimento dei fanghi di depurazione è una sfida importante sia per la disciplina della Qualità tecnica, sia come impegno inserito nel Piano di Sostenibilità 21/24.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Miglioramento Qualità Tecnica	M5 per i Fanghi di depurazione avviati in discarica di RQTI	M5 2020 = 90,50%	M5 2021 = 28,74%	M5=73,7% riduzione del 5% /anno e maggiore quantitativo di fanghi inviato a recupero.

6 VIVA E LE SUE PERSONE

6.1 IL PERSONALE

6.1.1 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE E PARI OPPORTUNITÀ

6.1.2 LE POLITICHE DI GESTIONE E IL WELFARE AZIENDALE

6.1.3 LE ORE LAVORATE E LE ORE DI ASSENZA

6.1.4 LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

6.2 SALUTE E SICUREZZA

6.2.1 LE MISURE MESSE IN CAMPO DA VIVA A TUTELA DELLE PERSONE

6.2.2 PREVENZIONE DEI RISCHI E SICUREZZA DELLE PERSONE

6.3 LA FORMAZIONE

6.1 IL PERSONALE

6.1.1 Composizione del personale e pari opportunità

I dipendenti sono una risorsa indispensabile per Viva Servizi in quanto ne rappresentano il vero patrimonio strategico: grazie alle capacità e alle competenze individuali, l'azienda è in grado di realizzare i propri obiettivi.

Al 31.12.2021 i dipendenti in forza sono 353 (1 risorsa in più rispetto al 2020), il 25% sono di sesso femminile. Nello specifico, poco meno della metà dell'organico risulta inquadrato tra gli impiegati, il 47% sono operai, i restanti dipendenti appartengono alle categorie quadri e dirigenti.

La composizione per tipologia di profilo professionale non rileva variazioni significative rispetto al 2020.

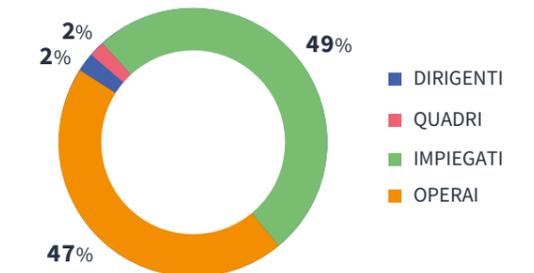
I dipendenti sono una **risorsa strategica** infatti sono assunti per **quasi il totale con contratto full time**

La quasi totalità è assunta con contratto full time, solo il 3.7% dei dipendenti presenta un contratto part-time (2.8% nel 2020). Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette. Incrociando la qualifica con il sesso, è possibile riscontrare che la totalità dei lavoratori con qualifica di operaio è di sesso maschile, sono invece distribuiti equamente per genere i profili professionali impiegatizi. La prevalenza di uomini si riscontra, invece, nei profili di quadri e dirigenti, dove permane un sostanziale disequilibrio tra i sessi.

La composizione per fascia di età dimostra che l'età media dell'organico aziendale è piuttosto alta. Solamente 2 sono i lavoratori con meno di 30 anni, il 56% ha un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli che superano i 50 anni sono il 43%. Per quanto riguarda il turn-over, l'azienda nel 2021 ha effettuato 17 assunzioni mentre i dipendenti cessati, gran parte dei quali pensionamenti, sono stati 16.

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

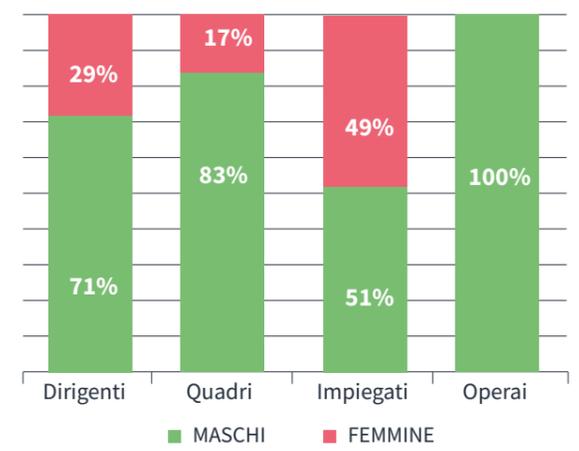
RIPARTIZIONE DIPENDENTI PER PROFILO PROFESSIONALE



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER ETÀ



RIPARTIZIONE LAVORATORI PER GENERE E QUALIFICA



6.1.2 Le politiche di gestione e il Welfare aziendale

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

Congedo parentale

Nel 2021 il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale è stato 18, 8 in meno dello scorso anno, con la conferma di una richiesta leggermente superiore da parte degli uomini.

La modalità di fruizione in termini di ore, invece, sembrerebbe tornata ad essere una prerogativa tutta femminile dopo una inversione di tendenza che si era registrata nel 2020.

Le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono state complessivamente 5.411, ovvero il 76% in più rispetto al 2020. Questo 76% in più di ore di congedo parentale è il risultato congiunto di due diverse dinamiche rispetto all'anno precedente: per le donne le ore usufruite sono più che triplicate, per gli uomini quasi dimezzate.

CONGEDO PARENTALE DI MATERNITÀ

	2020	2021
Donne che ne hanno usufruito	6	8
Uomini che ne hanno usufruito	20	10
Ore congedo Donne	1.380	4.471
Ore congedo Uomini	1.699	940
Totale Ore concesse	3.079	5.411

FOCUS

DESCRIZIONE DELLE MISURE E PROCEDURE ADOTTATE PER IL CONTRASTO AL COVID

Al fine di contribuire al contrasto e al contenimento del diffondersi del Coronavirus, l'Azienda ha adottato le seguenti misure/procedure:

- espletamento dell'attività lavorativa da remoto per il personale che svolge attività impiegatizia le cui mansioni sono compatibili con il lavoro da remoto in maniera continuativa sino al 3/10/21. A decorrere dal 4/10/21 l'attività lavorativa da remoto si alterna con l'attività lavorativa in presenza in base a turnazioni settimanali;
- espletamento dell'attività lavorativa da remoto per il personale con mansioni compatibili con il lavoro da remoto nel caso di conviventi che si trovano in stato di quarantena con provvedimento disposto dalla competente struttura sanitaria pubblica o con sintomi che possano far sospettare un contagio da Covid 19;

- sospensione di missioni e di trasferte;
- espletamento dei corsi di formazione da remoto, fatta eccezione per alcuni corsi in materia di sicurezza sul lavoro (es. sessioni pratiche dei corsi di abilitazioni);
- adozione protocollo interno di sicurezza per lo svolgimento delle prove selettive in presenza;
- adozione protocolli interni di sicurezza con conseguente:
 - obbligo di misurazione della temperatura in ingresso prima di marcare l'ingresso in servizio con il badge;
 - divieto di accedere con temperatura superiore a 37,5° e se con sintomi influenzali;
 - obbligo dell'uso della mascherina (FFP2 per operai e chirurgiche per impiegati);
 - divieto di consumazione dei pasti nei locali aziendali adibiti "ad uso mensa";
 - turnazioni per l'utilizzo delle docce aziendali;
 - divieto utilizzo degli spogliatoi e delle docce da parte dei dipendenti che siano stati a contatto ravvicinato con soggetti sottoposti a quarantena/isolamento.

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 2021 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previdai mentre il 64% delle restanti categorie professionali (quadri, impiegati e operai) aderisce al Fondo Pegaso.

Solo pochi dipendenti hanno scelto volontariamente di aderire ai fondi di previdenza complementare presenti sul mercato.

In accordo con le RSU aziendali e ai sensi del comma 184 dell'art.1 della Legge di stabilità 2016, l'azienda ha istituito un **Piano di Welfare individuale (Premio di risultato)**, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL gas acqua. A distanza di tre anni dalla sua istituzione, gli aderenti al Piano risultano essere 34 lavoratori, secondo una dinamica che decresce da tre anni. I lavoratori che lo hanno utilizzato, hanno potuto decidere l'importo del Premio di risultato maturato da destinare al Conto Welfare, fermo restando il limite minimo per l'adesione pari ad € 250. Date le resistenze di adesione riscontrate, nel corso del 2021 sono state studiate nuove soluzioni e si è deciso di utilizzare una diversa piattaforma che coprisse un maggior numero di convenzioni e servizi così da incentivare altri dipendenti ad aderire. Inoltre, si è chiesto ai dipendenti stessi di segnalare ulteriori ditte o servizi oltre a quelli già presenti e convenzionati, così da personalizzare maggiormente il progetto e incentivarne l'utilizzo.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
VIVA LA GOVERNANCE

VIVA #3
VIVA LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
VIVA I SUOI CLIENTI

VIVA #5
VIVA L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
VIVA LE SUE PERSONE

VIVA #7
VIVA LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
VIVA LA SOSTENIBILITÀ



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:

Nel corso del 2021, in accordo con i sindacati, sono state approvate diverse misure organizzative a vantaggio dei lavoratori



Diversity Management

A fine 2019 Viva Servizi, insieme alle principali multiutility italiane, ha firmato il Patto "La diversità fa la differenza", un documento che intende favorire l'inclusione e valorizzare la diversità di genere, età, cultura, etnia e religione all'interno delle politiche aziendali. A seguito delle difficoltà emerse a causa della pandemia, nel corso del 2020 e del 2021 non è stato possibile avviare alcuna concreta iniziativa. Il primo passo di questo percorso prevede di effettuare una mappatura delle diversità presenti all'interno dell'azienda. Una volta ottenuto il quadro della situazione, l'organizzazione dovrà fissare obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo termine.

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



Nell'ambito del più ampio tema sul "Benessere delle nostre persone" che è stato inserito nel Piano di Sostenibilità 2021/2024 come uno degli 8 temi

rilevanti emersi dall'analisi della materialità, sono stati assunti dall'azienda due importanti impegni da realizzarsi entro il 2022:

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	Target KPI al 2024
Mappatura delle diversità presenti nell'organizzazione	Realizzato/ Non realizzato	Non presente	Completamento entro il 2022
Indagine clima organizzativo	Realizzato/ Non realizzato	Non monitorato	Completamento entro il 2022

6.1.3 Le ore lavorate e le ore di assenza

Le ore lavorate complessive nell'ultimo triennio hanno registrato un trend in graduale diminuzione. In particolare, rispetto al 2020, sono state di meno sia le ore lavorate ordinarie che quelle lavorate da remoto. In controtendenza, invece, le ore di straordinario che sono aumentate del 30%. Con riferimento al telelavoro, che non era stato mai intrapreso prima della pandemia, anche il 2021 è stato un anno particolare e pertanto l'Azienda ha continuato a farne un ricorso significativo seppure, come si può anche notare dal numero delle ore lavorate, in misura inferiore rispetto al 2020.

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.

ORE LAVORATE		
	2020	2021
Ordinarie	570.034	566.235
Straordinarie	12.382	16.180
Lavorate in modalità Smart Working	142.503	115.258
Totale ore lavorate	724.919	697.673
Ore lavorate procapite	2.048	1.982

ORE ASSENZA		
	2020	2021
Malattia	14.527	16.811
Infortunio	3.292	1.947
FIS	4.331	-
Altro	16.773	16.610
Totale ore assenza	38.923	35.368
Ore assenza procapite	110	100



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #9
LA CREAZIONE DI VALORE



6.1.4 Le politiche di remunerazione

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

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:

#1 retribuzione minima, derivante dall'applicazione dei minimi contrattuali e degli istituti economici stabiliti dai CCNL Gas Acqua;

#2 superminimi (nei confronti dei lavoratori con consolidata esperienza ed elevata professionalità, riassorbibili in caso di futuri inquadramenti nel livello superiore);

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

Nel 2021, la retribuzione annuale lorda per tipologia di qualifica, non ha presentato grossi scostamenti rispetto al 2020.

Il calcolo del Gender Pay Gap, ovvero del divario retributivo tra donne e uomini, in azienda si attesta intorno al 15% a favore degli uomini, pur presentando differenze a seconda delle qualifiche, in ogni caso sempre a favore del genere maschile.

RAL 2021	MASCHI	FEMMINE	GENDER PAY GAP
Dirigenti	89.576	79.363	89%
Quadri	55.424	53.964	97%
Impiegati	33.872	31.101	92%
MEDIA	38.204	32.442	85%

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.

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 2021, specifici obiettivi individuali di natura gestionale, correlati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile.

Gli importi legati a tali istituti sono differenziati in relazione ai diversi ruoli organizzativi.

RETRIBUZIONE VARIABILE

	2020	2021
Premio di Risultato	473.000 €	583.747 €
Sistemi di gestione per Obiettivi (MB) e Premio di risultato individuale	186.000 €	220.960 €
Una Tantum	0 €	0 €

Tra il 2020 e il 2021 l'aumento più cospicuo si è registrato sul Premio di Risultato, ma occorre ricordare che l'importo erogato nel 2021 è comprensivo degli incrementi previsti dal Contratto Nazionale.

6.2 SALUTE E SICUREZZA

La pandemia da Covid-19, che ha condizionato profondamente l'ultimo biennio, ci ha indotto a individuare e attuare specifiche misure a tutela della salute dei lavoratori, per consentire la prosecuzione delle attività aziendali in presenza di un nuovo rischio che si è aggiunto a quelli inerenti alle attività operative.

Già con il primo manifestarsi del fenomeno epidemiologico del Coronavirus, siamo intervenuti con tempestività e determinazione ponendo in essere ogni azione utile a prevenire e contenere il possibile contagio all'interno delle nostre unità operative: la tutela dei dipendenti e di tutto il personale coinvolto nel processo produttivo è stata la nostra priorità assoluta.



Ai primi cenni dell'epidemia di Covid-19, Viva Servizi è intervenuta con tempestività: la tutela del personale coinvolto è stata la priorità



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

Anche nel corso del 2021, DG e RSPD 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.

PERTANTO, ANCHE NEL 2021 CON IL PEGGIORAMENTO DELLA SITUAZIONE GENERALE, SONO STATE MANTENUTE LE SEGUENTI INIZIATIVE:

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

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

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

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

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

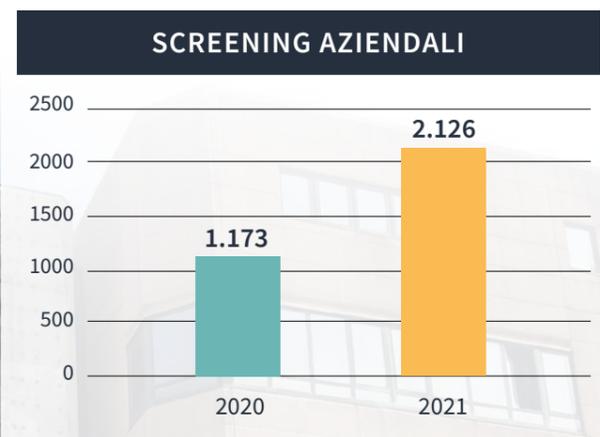
#5 una specifica logistica di **gestione degli spazi comuni** che potesse consentire un congruo distanziamento delle persone, anche attraverso l'installazione di appositi **schermi trasparenti** sulle postazioni di lavoro ubicate nello stesso ufficio o presso sportello clienti;

#6 attività aggiuntive di **pulizia e sanificazione** dei locali aziendali, prevedendo l'uso di disinfettanti con intensificazione della frequenza;

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

Screening aziendali

Al fine di interrompere tempestivamente eventuali catene di trasmissione del virus negli ambienti di lavoro, grazie alla convenzione stipulata con un laboratorio analisi accreditato, sono stati effettuati numerosi screening di massa. Infatti, le misure introdotte sin dall'inizio della pandemia 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 con i tamponi molecolari anche per tutto il 2021, su base volontaria e con cadenza mensile.



Sempre con riferimento al già richiamato tema sul **“Benessere delle nostre persone”**, inserito nel Piano di Sostenibilità 2021/2024 come uno degli 8 temi rilevanti emersi dall'analisi della materialità, l'Azienda si è assunta l'impegno di mantenere per tutto il 2021, e comunque fino al termine dell'emergenza sanitaria, una fitta calendarizzazione di screening per dipendenti e familiari attraverso

la Convenzione, già operativa dal 2020, con un laboratorio analisi accreditato. Inoltre, nel corso del 2021, dato il perdurare dell'emergenza sanitaria e la volontà aziendale di perseguire la tutela della sicurezza dei lavoratori, sono state avviate tutte le procedure per la realizzazione di un Centro vaccinale interno che ha visto la luce addirittura a fine 2021.

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Salute dei lavoratori e loro familiari	Convenzione con laboratorio analisi accreditato	Già attivata	Mantenimento	Mantenimento fino al termine dell'emergenza
	Realizzazione di un Centro Vaccinale Aziendale	Non presente	Realizzato	Completamento entro il 2022

FOCUS

ISTITUZIONE DI UN CENTRO VACCINALE AZIENDALE

Con l'avvento del primo periodo di diffusione dei vaccini, si era nella primavera del 2021, le autorità sanitarie hanno coinvolto anche le Aziende prospettando per loro la possibilità di adeguare propri locali e dotarsi di 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. Sono state necessarie tutta una serie di attività, quali:

- allestimenti di mobilia;
- connessioni ai sistemi di rilevamento allarmi per gli accessi e per l'eventuale blackout del frigorifero;
- procedure di gestione di tali allarmi e del funzionamento frigo;
- adempimenti burocratici e affidamento di incarichi anche per il supporto dell'ambulanza esterna ed alla fine il Servizio Prevenzione, in collaborazione con l'Area Informatica, l'Area Servizi Specialistici ed Innovazione e col Medico Competente, è finalmente riuscito ad 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. Con l'acuirsi della quarta ondata e il parallelo intensificarsi della campagna vaccinale nazionale (soprattutto per la dose di richiamo al ciclo vaccinale primario, raccomandata dopo soli 4 mesi), 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.



6.2.2 Prevenzione dei rischi e sicurezza delle persone

Alla gestione straordinaria del rischio inerente la salute e la sicurezza per via della pandemia, si aggiunge poi la consueta attività di prevenzione dei rischi che derivano dalle attività operative aziendali.

L'azienda assicura un sistema di salute e sicurezza ai propri dipendenti nei luoghi di lavoro, conforme al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, redatto in ottemperanza alla normativa in materia (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.).

Con la redazione del DVR sono stati valutati i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi all'attività aziendale, quelli sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, i comportamenti da tenere per svolgere i propri compiti all'interno dell'azienda, rispettando la propria e l'altrui sicurezza.

In linea con la normativa in azienda sono presenti dei soggetti interni specifici: un RSPP che coordina il servizio di prevenzione e dei RLS che rappresentano i lavoratori in termini di salute e 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.



INDICI INFORTUNI

	2020	2021
Numero totali infortuni*	11	9
Giornate di assenza per infortunio	457	170
Indice di frequenza degli infortuni	18,9	15,5
Indice di gravità degli infortuni	0,8	0,3
Indicatore near miss	-	1
Infortuni mortali	-	-
Infortuni in itinere	2	1

*compresi quelli in itinere

L'andamento dei dati e degli indici infortunistici del personale dipendente è costantemente monitorato e dimostra per tutti gli indicatori solitamente utilizzati la positiva evidenza di un costante miglioramento nel corso dell'ultimo triennio.

Cominciando dal numero degli infortuni totali (compresi quelli in itinere) che si sono verificati, nel 2021 se ne sono registrati 9, due in meno rispetto al 2020 e 7 in meno rispetto al 2019.

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.

• Le **giornate di assenza dal lavoro per infortunio**, al netto del giorno dell'infortunio e compresi gli infortuni in itinere, sono state 170, a fronte delle 457 giornate nel 2020.

• L'**indicatore della frequenza degli infortuni**, calcolato considerando il numero di infortuni ogni milione di ore lavorate, è anch'esso migliorato passando da 18,9 del 2020 al 15,5 del 2021.

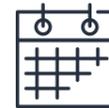
• Infine, anche l'**indice di gravità degli infortuni**, calcolato come rapporto tra i giorni di assenza per infortunio ogni 1000 ore lavorate, è passato da 0,8 del 2020 a 0,3 del 2021.

• 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 2021 è stato segnalato 1 incidente "near miss" relativo alla manutenzione di un argano (fune di acciaio arrotolata) montato su un automezzo di un depuratore.

Infine, Viva Servizi attua costantemente un'attività formativa sul corretto comportamento nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e delle norme sulla sicurezza in generale e su eventuali aggiornamenti della normativa. Inoltre, con l'ausilio di un software di gestione interna, l'azienda monitora la dotazione dei DPI di tutti i dipendenti e vigila costantemente sul loro corretto uso.

Nonostante un quadro complessivamente positivo, l'impegno da parte di Viva Servizi è costante. Ne sono testimonianza le continue azioni volte al miglioramento della sicurezza e della salute dei propri lavoratori.



Il quadro di sicurezza aziendale complessivamente positivo è dovuto all'impegno costante che Viva Servizi dedica al mantenimento di questa condizione

ufficio, sia le misure di distanziamento previste a tutto il 2021. Lo studio è stato portato a termine e sono state riadattate alcune stanze della sede di Via dell'Artigianato 9 di Ancona, oltre ad un locale ricavato nel corpo officine sito presso la sede legale di Via del Commercio, 29 – Ancona.



Dopo che il tema del **"Benessere delle nostre persone"** è stato ritenuto da tutti gli stakeholder come uno tra i più rilevanti da rendicontare, sul **Piano di Sostenibilità 2021-2024** è stato assunto dall'azienda l'impegno di individuare/ricavare nuovi spazi lavorativi in modo da poter garantire contemporaneamente sia il rientro in presenza in

Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Nuovi contesti lavorativi per garantire ancora più sicurezza e confort al lavoro	Studio volto ad individuare nuovi ambienti lavorativi sulla base dell'esigenza per le misure sul distanziamento	Attività che non si era mai resa necessaria	Ricognizione delle esigenze da parte delle aree organizzative	Completamento entro il 2022

6.3 LA FORMAZIONE

GRI 404-1
GRI 404-2

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 2021, sono stati attivati **tre piani formativi**, di cui due termineranno nel corrente anno, ottenendo un finanziamento complessivo di € 1.427 (l'importo fa riferimento al solo piano formativo conclusosi nel 2021).

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

ANNO ATTIVAZIONE PIANO	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2021	"CRESCITA DELLE COMPETENZE 2021" – FINANZIAMENTO RICEVUTO PARI A € 1.427	Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

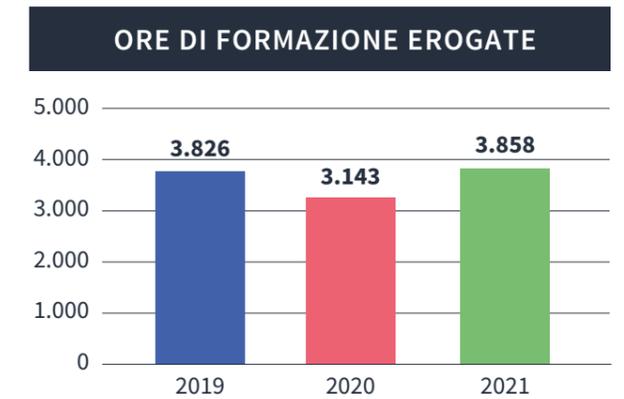


2021	<p>“FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO SICUREZZA SUL LAVORO 2022” (piano che terminerà nel 2022) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 19.160</p>	<p>Il Piano formativo nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e delle specifiche normative relative ai singoli ambiti di attività svolta dai lavoratori.</p> <p>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
2020	<p>“ACCREDITAMENTO SISTEMA GESTIONE LABORATORIO ANALISI DELLE ACQUA POTABILI”</p>	<p>Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di fornire al personale tecnico addetto al Laboratorio Analisi le conoscenze e gli strumenti necessari per riesaminare ed adeguare il Sistema di Gestione del Laboratorio Analisi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per i metodi di prova adottati per misurandi definiti con i parametri del D.L. 31/2001 ed alcuni del D.L. 152/06.</p> <p>I corsi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corso di formazione sulla metrologia (UNI EN ISO 10012: 2004); • Corso di formazione “carte di controllo”; • Corso di formazione Audit (UNI CEI EN ISO 19011: 2018).
2020	<p>“SICUREZZA SUL LAVORO E SICUREZZA INFORMATICA” (piano terminato entro il 2021)</p>	<p>Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008, di acquisire le competenze necessarie per supportare l'azienda nell'implementazione e nella gestione di un programma di Cybersecurity.</p> <p>I corsi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corso di formazione ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager; • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di gru su autocarri • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di PLE con e senza stabilizzatori • Corso di aggiornamento per addetti alla conduzione di carrelli elevatori • Corso di formazione per addetti alla conduzione di carrelli elevatori • Corso di formazione per addetti alla conduzione di escavatori • Corso di formazione per preposti addetti alla segnaletica stradale • Corso di aggiornamento per addetti alla segnaletica stradale • Corso di aggiornamento per addetti al primo soccorso - rischio medio • Corso di aggiornamento per addetti al primo soccorso - rischio basso

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

Nel 2021, Viva Servizi ha erogato complessivamente 3.858 ore di formazione ai propri dipendenti, ovvero una media di 10,9 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 (19h/addetto).



Lo “sviluppo delle competenze” è stato, peraltro, anche riconosciuto dagli stakeholder esterni ed interni come uno dei temi più rilevanti per la nostra organizzazione e, per questo motivo, è stato inserito nel **Piano di Sostenibilità 2021/2024**.

Sviluppare la formazione significa promuovere la crescita e la valorizzazione del capitale umano. La trasformazione che sta investendo il mercato del lavoro spinta da politiche quali il Green Deal e Next Generation EU porta con sé importanti cambiamenti organizzativi. Anche le aziende che gestiscono una risorsa come l'acqua sono chiamate

a un progressivo ripensamento dei processi e degli impianti, che parte dalla reinterpretazione delle tecnologie utilizzate e conseguentemente delle competenze richieste.

Per migliorare e misurare gli obiettivi correlati con questo tema saranno adottate misure volte a favorire le attività di formazione sia di natura obbligatoria, che quella rivolta allo sviluppo di determinate competenze, migliorando anche il processo di rilevazione delle esigenze da parte delle diverse aree organizzative.

Il target da raggiungere al 2024 per questo tema materiale è rappresentato da due indicatori:

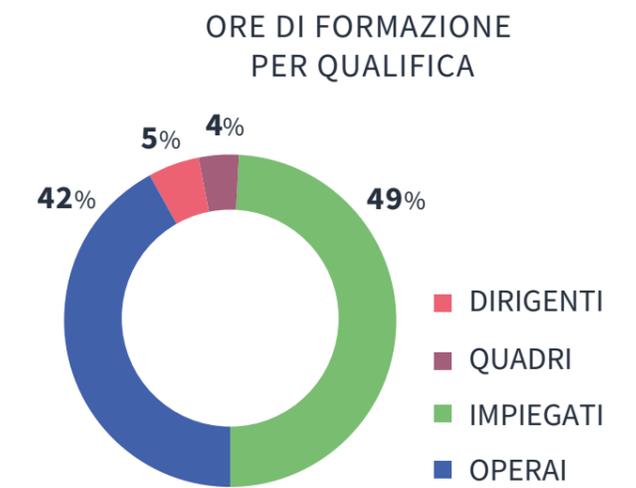
Impegni	KPI di performance	KPI al 2020	KPI al 2021	Target KPI al 2024
Accrescere la formazione	a) Ore di formazione pro-capite	8.9 h/pro-capite	10.9 h/pro-capite	11/h pro-capite
	b) Ore di formazione per competenze trasversali/ore di formazione anno	Non monitorato		15%/ anno

Guardando alla distribuzione per genere, le ore di formazione pro-capite che complessivamente sono aumentate di 2h/addetto rispetto al 2020, in realtà sono state erogate in misura maggiore verso i dipendenti di sesso maschile.

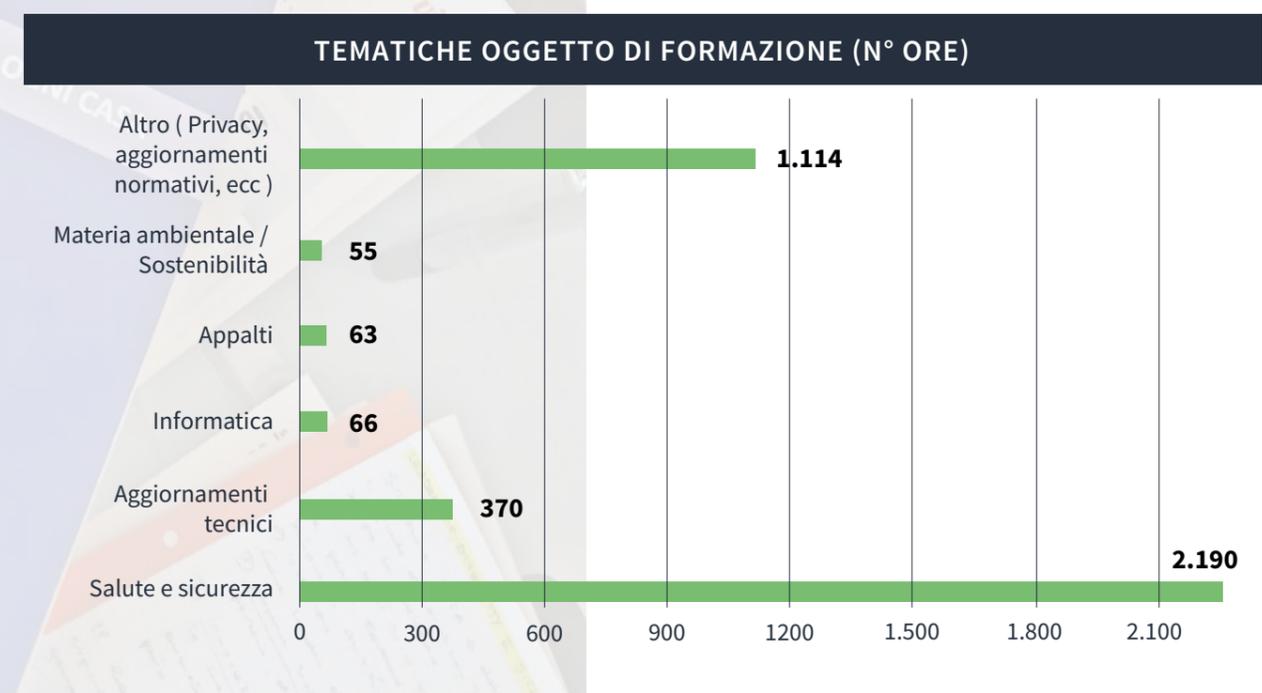


ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE E PER GENERE		2020	2021
Ore medie di formazione erogate per dipendente		8,9	10,9
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti		3142,5	3858
Numero totale dei dipendenti		352	353
Ore medie di formazione erogate per dipendenti DONNE		8,9	9,3
GRI 404-1	Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti DONNE	819,5	829,67
	Numero totale dei dipendenti DONNE	92	89
Ore medie di formazione erogate per dipendenti UOMINI		8,9	11,5
	Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti UOMINI	2323	3028
	Numero totale dei dipendenti UOMINI	260	264

In effetti questa tendenza si spiega andando a fare un focus anche per qualifica. Le due tipologie di qualifica che hanno intercettato la parte più significativa di formazione erogata sono anche le più rappresentate in azienda, quella degli operai e degli impiegati. Quasi la metà delle ore di formazione è stata rivolta agli impiegati, che anche nel 2020 hanno ricevuto la fetta di formazione più significativa. Ugualmente significative sono state le ore di formazione erogate agli operai, pari al 42% del totale complessivo, che, essendo tutti di sesso maschile, hanno quindi innalzato il valore delle ore di formazione erogate per genere.



La formazione erogata, in tutto 3.858 ore, nel 2021 è andata a coprire i seguenti fabbisogni. Il grafico evidenzia che la maggior parte di ore sono state indirizzate verso il tema di salute e sicurezza ma abbastanza rilevante è stato anche il tema degli aggiornamenti normativi.



7 VIVA E LA CREAZIONE DI VALORE

- 7.1 PERFORMANCE ECONOMICA
- 7.2 LA CATENA DI FORNITURA
- 7.3 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO
- 7.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO
- 7.5 INNOVAZIONE E SERVIZI INFORMATIVI
- 7.6 EDUCAZIONE AMBIENTALE E COMUNICAZIONE
 - 7.6.1 COMUNICARE ALL'UTENZA
 - 7.6.2 EDUCARE ALL'AMBIENTE

7.1 PERFORMANCE ECONOMICA

La sostenibilità per Viva Servizi significa anche confermare nel lungo periodo un risultato economico positivo: le leve che garantiscono la ripetibilità nel tempo di certi risultati, ovvero gli investimenti, i lavoratori e la gestione nel suo complesso devono essere a loro volta in grado di generare risorse per autofinanziare gli investimenti stessi. A partire dalla performance economica dell'azienda si può arrivare a definire il valore economico generato e conseguentemente anche quello distribuito alle principali categorie di stakeholder.

L'esercizio 2021 si è chiuso con un utile pari al **+5,7% del fatturato**

Andamento dell'azienda e performance economica

Il fatturato di Viva Servizi deriva prioritariamente dalle entrate del Servizio Idrico Integrato per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza. Poco meno del 5%, derivano dall'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". Tra questi ultimi si annoverano servizi commerciali, amministrativi, informatici e tecnici, analisi di laboratorio, vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili e altre prestazioni minori.

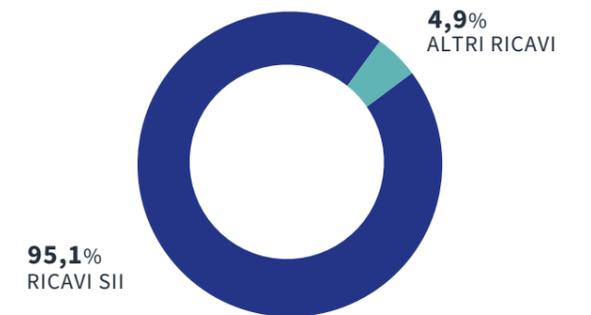
Ne residua una quota di utile/perdita, quale risultato dell'intera gestione aziendale.

L'esercizio 2021 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) di € 4.608.190 e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 3.813.400, corrispondente al +5,7% del fatturato.

GRI 102-7
GRI 201-1



RICAVI 2021 PER PROVENIENZA



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE



CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2020	2021
RICAVI NETTI DI VENDITA	€ 66.651.757	€ 66.951.735
COSTI OPERATIVI ESTERNI	- € 23.237.509	- € 27.973.291
Acquisti di beni e servizi netti	- € 18.258.017	- € 23.148.646
Canoni e corrispettivi da contratti di servizio	- € 4.979.492	- € 4.824.745
= VALORE AGGIUNTO	€ 43.414.248	€ 38.978.344
- costi per il personale netto	- € 14.106.010	- € 14.066.132
= MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) O EBITDA	€ 29.308.238	€ 24.912.212
- ammortamenti e accantonamenti	- € 22.405.996	- € 21.063.763
= REDDITO OPERATIVO ORDINARIO	€ 6.902.424	€ 3.848.449
Gestione straordinaria	€ 1.704.679	€ 1.598.350
= RISULTATO OPERATIVO (RO) o EBIT	€ 8.606.921	€ 5.446.799
Proventi da dividendi	€ 1.335.287	€ 2.103.136
Gestione finanziaria	- € 3.222.272	- € 2.941.745
= RISULTATO ANTE IMPOSTE	€ 6.719.936	€ 4.608.109
- imposte (correnti, differite, anticipate)	- € 1.174.979	- € 794.790
= RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO	€ 5.544.957	€ 3.813.400

I ricavi dell'esercizio 2021 sono stati pari a 67 milioni di euro, leggermente in aumento rispetto all'esercizio precedente. Tale dinamica dei ricavi è legata ad un effetto algebrico tra le singole componenti che vede i ricavi idrici in aumento e quelli no-core in lieve calo. I costi delle materie prime e di consumo, pari a 10,7 milioni di € sono relativi prevalentemente ai consumi industriali di energia elettrica e di materiali d'uso corrente, che incrementano in misura consistente per 3 milioni di €, rispetto al 2020, principalmente per la crescita esponenziale delle tariffe energetiche. I costi per servizi, pari a 11,1 milioni di euro, sono in aumento (+1,8 mil. pari a +19%) rispetto ai valori dell'esercizio 2020, all'interno dei quali trovano

allocazione, principalmente, le spese per manutenzioni su reti e impianti (+ 0,7 mil. pari ad un +39%), altre manutenzioni e trasporto e smaltimento rifiuti speciali. I costi per canoni e corrispettivi da contratti di servizio, pari a 4,8 milioni di euro, sono in diminuzione per 155 mila euro (-3,1%) per fine ammortamento di alcuni mutui rimborsati. Il costo del personale netto, pari a 14,1 milioni di euro, si riduce leggermente di 40 mila euro (-0,3%) grazie alla crescita del costo capitalizzato dedicato all'attività di investimento. Il Margine Operativo Lordo (Ebitda) pari a 24,9 milioni, in conseguenza all'incremento dei costi energetici e dei servizi di cui sopra, registra una importante flessione di 4,4

milioni di euro (-15%) rispetto all'anno precedente. Gli ammortamenti risultano pari a 17,7 milioni di euro e diminuiscono di 1,4 milioni di euro (-7,3%) rispetto all'anno 2020 a seguito dell'applicazione di aliquote di ammortamento finanziarie più contenute per effetto dell'allungamento della concessione di affidamento al 30.06.2033. La svalutazione crediti, pari a 2,2 milioni di euro, di poco inferiore all'anno precedente si è resa necessaria per adeguare il fondo svalutazione crediti al reale stato di realizzo dei crediti commerciali. Gli accantonamenti, pari a 1,2 milioni di euro, sono in leggera crescita sul 2020. Il Reddito Operativo Ordinario, al netto delle componenti straordinarie e non ricorrenti, è pari a 3,8 milioni di euro e registra una flessione del 44,2% rispetto al 2020 per effetto dell'importante crescita di alcuni costi (energetici e per servizi), in parte compensata dalla riduzione degli ammortamenti. Il Reddito Operativo (Ebit), che comprende le componenti straordinarie e non ricorrenti, è pari a 5,4 milioni di

euro e registra una contrazione del 36,7% rispetto all'anno precedente. Tale diminuzione è equivalente alla variazione intervenuta a livello del Reddito Operativo Ordinario. Le componenti straordinarie contabilizzate sono sostanzialmente equivalenti all'anno precedente e derivano dalla contabilizzazione di sopravvenienze attive a seguito di stralcio di fondi rischi, del fondo svalutazione crediti precedentemente accantonati e dalla dismissione di cespiti. La gestione finanziaria nel suo complesso registra un netto miglioramento in quanto si riducono gli oneri finanziari sui finanziamenti accesi e si rilevano maggiori proventi da dividendi da società partecipate. Conseguentemente l'utile ante imposte si attesta a 4,6 milioni di euro registrando un calo di 2,1 milioni di euro (-31,4%) rispetto al periodo precedente. La società è sempre stata attenta anche alla ricerca di possibili agevolazioni fiscali di cui beneficiare (si vedano i crediti di imposta sulla sanificazione, investimenti in beni strumentali, pubblicità, etc.) determinando un importante



contenimento degli oneri tributari sul risultato aziendale. La gestione fiscale ammonta a 800 mila euro rispetto ai 1,2 milioni dell'anno 2020. La riduzione è coerente con la flessione della redditività aziendale tenuto conto anche delle normative agevolative introdotte. Il risultato netto dell'esercizio 2021 è pari a 3,8 milioni di euro, una diminuzione di 1,7 milioni (- 31%) rispetto all'anno precedente.



Il risultato netto dell'esercizio 2021 è pari a 3,8 milioni di euro



La situazione patrimoniale e finanziaria

Di seguito viene riportata la situazione patrimoniale riclassificata delle attività della società al 31/12/2021, confrontata con quella al 31/12/2020, al fine di valutare le performance aziendali, patrimoniali e finanziarie.

ATTIVITÀ	ATTIVITÀ	
	2020	2021
Disponibilità liquide	€ 19.556.258	€ 15.408.041
Attività correnti	€ 35.536.901	€ 25.538.781
Attività fisse nette	€ 241.293.827	€ 191.060.816
TOTALE ATTIVITÀ	€ 296.386.986	€ 232.009.914

Le disponibilità liquide, pari a 15,4 milioni di euro, registrano un decremento di 4,1 milioni (-21,2%) per effetto delle dinamiche finanziarie che verranno di seguito meglio illustrate nonché per il rimborso anticipato del finanziamento. Le attività correnti sono pari a 25,5 milioni di euro rispetto ai 35,5 milioni del 2020 quindi con una riduzione di 10 milioni di euro (-28,1%) riconducibile all'effetto combinato di una pluralità di variazioni. I crediti verso clienti e utenti registrano una contrazione di 2,9 mila euro per effetto della contabilizzazione del conguaglio da VRG, che sarà addebitato in tariffa degli anni successivi. I crediti verso i Comuni soci sono sostanzialmente stabili e relativi principalmente ai consumi idrici di competenza. Gli altri crediti registrano un' importante decremento di 6,5 milioni, prevalentemente per l'incasso dalla Cassa

Settore Energetico e Ambientale dei consumi idrici degli utenti rientranti nel cratere del terremoto. L'attivo fisso è pari a 191,1 milioni di euro, e registra una flessione di 50,2 milioni di euro derivante principalmente dall'azzeramento del valore delle partecipazioni conseguente all'operazione di scissione parziale e proporzionale realizzata nell'anno. D'altra parte, a parziale compensazione, si registra l'incremento degli investimenti in immobilizzazioni materiali ed immateriali effettuati (+4,3 mil. di euro), al netto dell'imputazione delle quote di ammortamento di competenza. In dettaglio, le immobilizzazioni materiali, pari a 185 milioni di euro, registrano un aumento, rispetto al 2020, di 3,6 milioni di euro per investimenti in reti e impianti e servizi generali al netto delle quote di ammortamento.

Complessivamente, la società, come tipico per il settore di appartenenza, presenta un'elevata incidenza delle attività fisse sul totale dell'attivo (circa l'82%) legata essenzialmente all'incidenza dell'infrastruttura fisica necessaria per la gestione del servizio idrico integrato. Si conferma la costante politica di investimento volta all'efficientamento della rete distributiva e degli impianti come pure una migliorata gestione, nel complesso, dei crediti aziendali.

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

PASSIVITÀ	PASSIVITÀ	
	2020	2021
Passività correnti	€ 26.935.828	€ 23.025.959
Passività a medio e lungo termine	€ 114.431.843	€ 102.415.794
Patrimonio netto	€ 155.019.315	€ 106.568.161
TOTALE PASSIVITÀ E NETTO	€ 296.386.986	€ 232.009.914

Le passività correnti si riducono nel complesso per 3,9 milioni di euro, passando da 26,9 milioni del 2020 a 23 milioni del 2021. Tutti i principali aggregati diminuiscono tranne gli altri debiti che crescono di 239 mila euro. In dettaglio, i debiti verso banche, pari a 2,6 milioni di euro, registrano una diminuzione di 2,4 milioni di euro, rispetto all'anno 2020, per effetto della minore quota capitale del finanziamento scadente nell'esercizio successivo. I debiti verso i fornitori, pari a 12,3 milioni di euro, diminuiscono di 700 mila euro rispetto all'anno 2020. La durata media dei debiti verso fornitori diminuisce

conseguentemente in maniera importante nel 2021, come sotto rappresentato e la maggior parte dei debiti sono stati liquidati nei primi mesi del 2022, facendoli ritornare ad un livello fisiologico.

I debiti verso i Comuni soci, pari a 1,4 milioni di euro, si sono ridotti di 1 milione di euro rispetto al periodo precedente.

Le passività a medio lungo termine sono pari a 102,4 milioni di euro rispetto a 114,4 milioni dell'anno 2020, in diminuzione per 12 milioni di euro riconducibile all'effetto combinato di una pluralità di variazioni.

Da un lato, si registra la riduzione dei debiti verso le banche a medio lungo termine per 12,2 milioni di euro a seguito del rimborso straordinario anticipato di 10 milioni di euro e del rimborso delle quote capitali previste dai piani di ammortamento concordati.

Il Fondo Rischi per strumenti derivati decresce per 2,5 milioni di euro in considerazione dell'andamento positivo del valore dell'attività sottostante a copertura del tasso di interesse del finanziamento. Anche il fondo TFR e i fondi rischi si riducono complessivamente di 240 mila euro in conseguenza della loro utilizzazione o rilascio.

Dall'altro lato, si rilevano incrementi nei ratei e risconti per 3 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 Euro 106,6 milioni rispetto ai 155 milioni dell'esercizio precedente, registra una netta contrazione



POSIZIONE FINANZIARIA NETTA

	2020	2021
Posizione finanziaria netta a breve termine	- € 14.571.889	- € 12.823.664
Posizione finanziaria netta a medio - lungo termine	€ 79.823.124	€ 67.575.402
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA COMPLESSIVA	€ 65.251.235	€ 54.751.738

Il patrimonio netto, pari a Euro 106,6 milioni rispetto ai 155 milioni dell'esercizio precedente, registra una netta

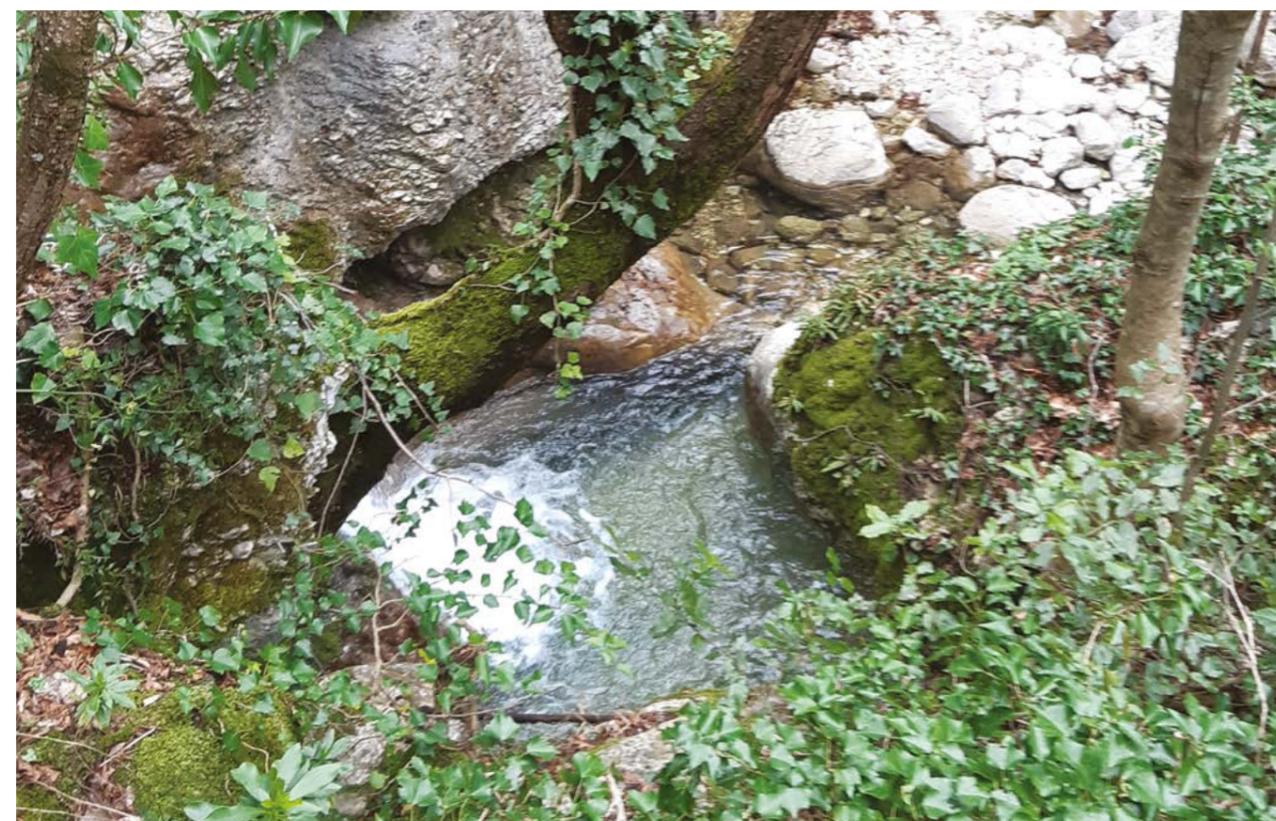
CONTRAZIONE IMPUTABILE AI SEGUENTI EFFETTI:

#a utilizzazione delle riserva straordinaria per l'operazione di scissione parziale proporzionale (per 54,2 milioni di euro)

#b ed dall'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 riduzione 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 46% circa del totale del passivo, situazione non ricorrente nelle aziende italiane. Inoltre, i debiti, pari al 54%, 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 90% sul totale del passivo.

Nell'ambito dell'analisi finanziaria aziendale, è necessario fare un focus sulla Posizione Finanziaria Netta (PFN). In conformità con la Raccomandazione del CESR del 10 febbraio 2005 denominata "Raccomandazioni per l'attuazione uniforme del regolamento della Commissione Europea sui prospetti informativi", si segnala che la Posizione Finanziaria Netta della Società al 31 dicembre 2021 è la seguente:



I debiti finanziari correnti comprendono gli oneri finanziari di competenza sul finanziamento e non regolati al 31 dicembre, mentre gli altri debiti non correnti sono relativi ai depositi cauzionali fruttiferi versati da parte dell'utenza alla sottoscrizione dei contratti di fornitura. A seguire la rappresentazione della Posizione Finanziaria Netta complessiva e bancaria.

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.

In sintesi, i principali indicatori di performance economico-finanziaria dimostrano e confermano i risultati di una buona gestione pur mostrando un'importante flessione rispetto all'anno precedente, sostanzialmente connessa al forte incremento dei costi energetici e di alcuni servizi.

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI

	2020	2021
ROE - Risultato netto/ Patrimonio netto medio	3,63%	2,92%
ROI - Reddito operativo/Capitale investito medio	2,92%	2,06%
ROS - Reddito operativo/Ricevi di vendita	12,91%	8,14%

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. I tempi medi impiegati per lo svolgimento delle procedure si attestano 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.

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

TEMPI MEDI PER LO SVOLGIMENTO DELLE PROCEDURE



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»).

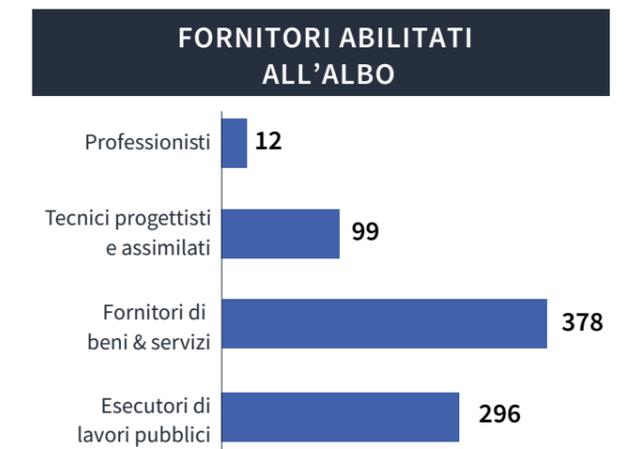
Albo operatori economici

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.

Viva Servizi gestisce i propri processi di acquisto attraverso il suo Portale Acquisti Telematici



Nell'ambito degli iscritti all'Albo, 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. Nell'Albo Fornitori, attivo dal 7 agosto 2019, le ditte e i professionisti interessati possono registrarsi accedendo all'apposita sezione presente nel sito Viva Servizi. Nel perimetro delle categorie in cui è suddiviso l'Albo, nell'anno di riferimento risultano abilitati 785 operatori economici ritenuti idonei ad essere invitati alle procedure di gara, suddivisi nelle seguenti tipologie.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE



Di questi 785, ben 713 possiedono 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.

Nell'anno 2021 sono state aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa n. 9 procedure di gara previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 3.112.000. Con il criterio del minor prezzo sono state, invece, pubblicate n. 10 procedure di gara previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 7.548.000.

Nel complessivo di tutte le procedure, negoziate e aperte, svolte nell'anno 2021, n° 90 sono state aggiudicate con il criterio del minor prezzo e n° 27 con quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

I fornitori attivi con cui Viva Servizi ha tenuto rapporti commerciali nel 2021 sono stati 762, per un valore complessivo di € 31.665.266. Trattandosi di una realtà territorialmente circoscritta quella in cui opera Viva Servizi, la maggior parte di questi fornitori sono locali: del totale dei fornitori attivi, ben 468 fornitori hanno sede commerciale nelle Marche.

TIPOLOGIA FORNITORI

	Numero	con sede nella Regione Marche	con sede fuori dalla Regione Marche
Beni & Servizi	634	368	266
Lavori	49	29	20
Professionisti	79	71	8
TOTALE	762	468	294

Ad eccezione di una quota modesta di difficile classificazione ("Altro"), le forniture complessive aziendali possono essere sinteticamente ripartibili tra forniture di beni e servizi, forniture di lavori e forniture per ricorso a professionisti.

Nel 2021, la fornitura più significativa ha riguardato l'acquisto per beni e servizi, che da soli rappresentato il 56% delle forniture complessive. Insieme, lavori e beni e servizi rappresentano oltre al 96% delle forniture complessive.

FORNITURE	2020		2021	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Forniture di beni e servizi	577	€ 14.399.342	634	€ 17.872.244
Professionisti	42	€ 1.040.828	79	€ 961.835
Forniture di lavori	70	€ 14.725.143	49	€ 12.637.276
Altro		€ 402.809		€ 193.910
TOTALE	689	€ 30.568.123	762	€ 31.665.266



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 2021 Viva Servizi ha esternalizzato servizi per circa 8,9 milioni di euro, tra i quali si collocano le attività strettamente legate ai servizi di fognatura e depurazione, quali ad esempio 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.

Alcune procedure di gara hanno riguardato l'implementazione e il miglioramento del parco auto aziendali; per la fornitura di detti mezzi, sia in acquisto che a noleggio, sono stati introdotti criteri di selezione volti a premiare il minor impatto ambientale legato all'utilizzo (richiesta di alimentazione ibrida, Bi/Fuel, metano).

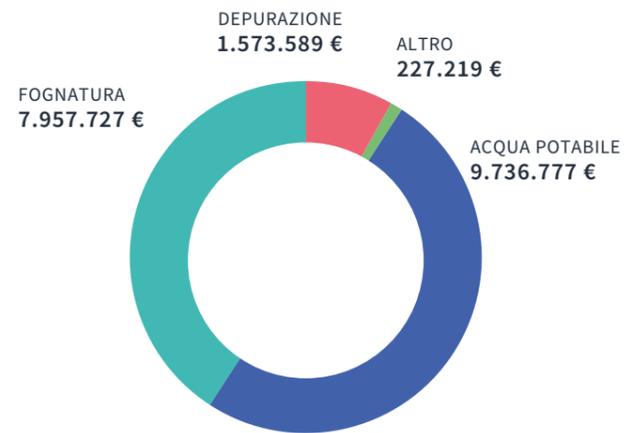
Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata una procedura di gara finalizzata ad affidare il servizio di una campagna di ricerca delle perdite idriche occulte innovativa basata sull'utilizzo di immagini satellitari mirate per la pre-localizzazione delle perdite idriche acquedottistiche e la successiva ricerca capillare della perdita idrica mediante l'utilizzo delle più tradizionali tecnologie elettroacustiche. L'attività di ricerca delle perdite sarà gradualmente estesa sull'intera rete acquedottistica del territorio gestito da Viva Servizi e rientra tra gli investimenti che potrebbero essere finanziati dal PNRR.

L'attenzione che Viva Servizi pone al sociale ha consentito anche nel 2021, sempre nel rispetto delle normative vigenti, di erogare circa 194.000 € verso le cooperative sociali.

Appalti di lavori

L'importo complessivo dei lavori dati in appalto è di € 19.495.312 ripartito tra i servizi di core business aziendali come segue:

DOVE SIAMO INTERVENUTI CON I LAVORI?



I lavori sulla rete idrica hanno impegnato praticamente il 50% di tutte le risorse, così come sono stati significativi anche gli importi spesi per il servizio di fognatura. In conseguenza delle misure restrittive adottate con i decreti emanati per garantire la tutela della salute in connessione al perdurare dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, è emersa la straordinaria necessità ed urgenza di introdurre apposite e più incisive misure di sostegno alle imprese e all'economia, nei settori economici e lavorativi più direttamente interessati da tali limitazioni.

Con il D.L. 73/2021, convertito con modificazioni in L. 106/2021, cosiddetto "Decreto Sostegni- bis", al fine di fronteggiare gli aumenti eccezionali dei prezzi di alcuni materiali da costruzione verificatisi nel I° semestre 2021, il Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibile ha rilevato con propri decreti le variazioni percentuali, in aumento o in diminuzione, superiori all'8%, dei singoli prezzi dei materiali da costruzione più significativi. Per i contratti in corso di esecuzione alla data del 25.07.2021 è stata dunque prevista la facoltà per gli appaltatori di lavori pubblici che ne hanno avuto

l'esigenza di chiedere un adeguamento dei prezzi contrattuali. La successiva "Legge di Bilancio" n. 234/2021 ha esteso a tutto il 2021 la possibilità per gli appaltatori di presentare istanza di compensazione dei prezzi contrattuali, con le medesime modalità e alle stesse condizioni stabilite per il primo periodo.

I lavori sulla rete idrica hanno impegnato praticamente il 50% di tutte le risorse, così come sono stati significativi anche gli importi spesi per il servizio di fognatura.

SUBAPPALTO

L'anno 2021 è stato caratterizzato anche per una radicale modifica introdotta dal legislatore in materia di subappalto.

Il "Primo Decreto Semplificazione" del 2020 aveva già ampliato la percentuale dell'importo contrattuale per il quale fosse possibile ricorrere al subappalto, estendendola dal 30 al 40%.

Il "Nuovo Decreto Semplificazione" del 2021 ha introdotto ulteriori modifiche alla disciplina del subappalto, intervenendo sia con modifiche transitorie, sia con modifiche a regime.

Le motivazioni di dette modifiche nascono 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 ha contestato all'Italia l'incompatibilità di alcune disposizioni nazionali con quelle comunitarie, tra le quali quelle che disciplinano l'istituto del subappalto, nonché alla sentenza del 26.10.2019 emanata dalla Corte di Giustizia Europea sulle medesime questioni.

In via transitoria, a valere per il periodo 01.06.2021 - 31.10.2021 il limite del ricorso al subappalto è stato ulteriormente aumentato al 50%, per sparire definitivamente con le modifiche "a regime", decorrenti dal 1° novembre 2021.

L'istituto del subappalto a regime 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 2021, per un importo di circa 3,2 milioni di €, sono stati autorizzati n° 21 subappalti per affidamenti di lavori, dei quali circa l'85% è stato assegnato a Ditte della regione.



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 1,2 punti percentuali e ammonta a circa € 71,4 Milioni.

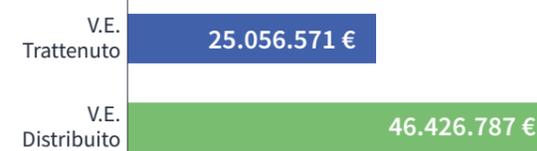
	2020	2021
VALORE ECONOMICO GENERATO	70.637.990	71.483.358
Ricavi SII	65.332.628	65.826.243
Altri ricavi	3.855.932	3.358.455
Proventi finanziari	1.449.430	2.298.660
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	42.662.768	46.426.787
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	19.407.472	23.684.964
Remunerazione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

Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto circa € 25 Milioni per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio, ovvero una quota del 35%. Il restante valore economico generato, corrispondente alla fetta più significativa, è stato ridistribuito sul territorio ai portatori di interessi (fornitori di beni e servizi, dipendenti, azionisti, Pubblica Amministrazione, ecc.) ed è pari a oltre € 46 Milioni. 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, per il 34,0%, ai finanziatori e agli azionisti per il 15% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione.

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.

L'azienda ha trattenuto per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio circa di € 25 Milioni.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO



GRI 103-2
GRI 201-1

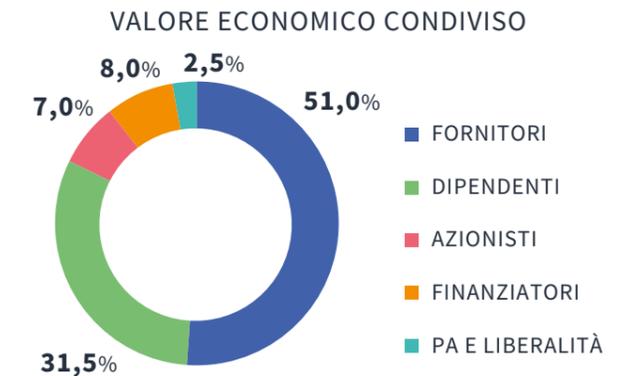
7.4 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

La società ha realizzato in via prevalente investimenti di carattere infrastrutturale necessari al mantenimento ed allo sviluppo del core-business aziendale.

Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, nel 2021 sono stati realizzati interventi per 22,1 milioni di euro, ovvero 2,2 milioni di € in più del 2020. Il dato testimonia un livello elevato di investimenti e, questo, nonostante la prevedibile frenata dovuta alle conseguenze della pandemia.

Detti investimenti, se parametrati al numero degli abitanti serviti, corrispondono a circa 56,4 € ad abitante, trattasi di una ottima performance se consideriamo che la media italiana si attesta ad un valore pro-capite di circa 10 € in meno.

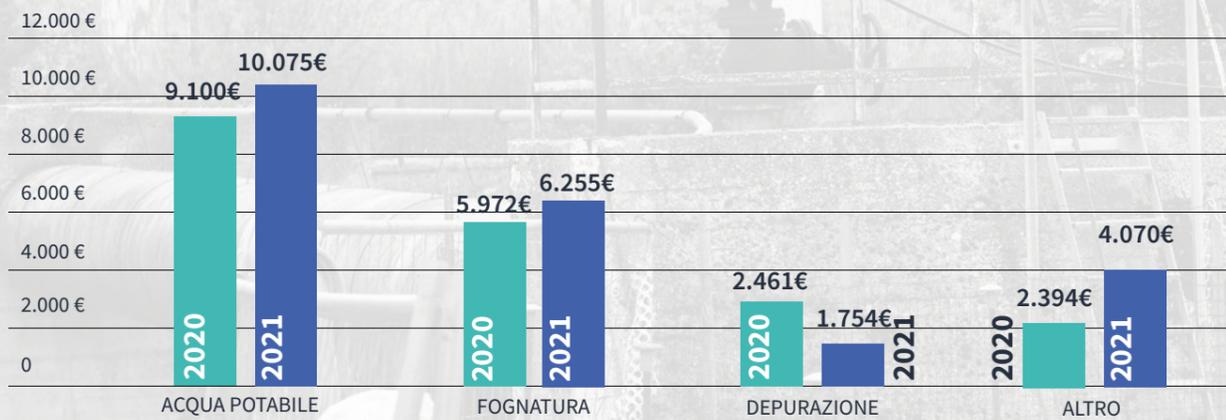
GRI 103-3
GRI 203-1
GRI 203-2



I 22,1 milioni di € di interventi realizzati nel 2021 corrispondono a 56,4€ per abitante, 10€ in più rispetto alla media italiana



INVESTIMENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ



INVESTIMENTI / 1.000 €	2020	2021
Acqua Potabile	9.099	10.075
Fognatura	5.971	6.255
Depurazione	2.461	1.754
Altro	2.394	4.070
TOTALE	19.926	22.154

L'analisi degli investimenti per settore di attività mostra come gli interventi siano concentrati prevalentemente nelle aree organizzative dedite per natura alle attività di manutenzione ed investimento.

Tutti i servizi hanno registrato un lieve incremento di spesa rispetto all'anno precedente, ad eccezione del servizio di depurazione; in "Altro" sono stati inseriti gli interventi comuni a più attività, oltre a quelli mirati ad altre attività idriche, alla produzione di energia elettrica e alle attività no-core. Quest'ultima è la categoria di spesa che sembra aver registrato la maggior contrazione.

Viva Servizi tramite la propria gestione operativa e la realizzazione degli investimenti crea valore per il territorio.

• **L'OCCUPAZIONE DIRETTA**, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano di realizzarle.

• **L'OCCUPAZIONE INDIRETTA**, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori. L'indotto, rappresentato dal contributo offerto dai redditi che, attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono sul territorio.

Qualità tecnica

Con l'introduzione da parte di ARERA della disciplina sulla Qualità Tecnica, i gestori del servizio idrico sono stati incentivati a migliorare le infrastrutture idriche e a raggiungere specifici obiettivi sfidanti.

Seguendo gli stessi target di miglioramento delle performance tecniche previste, così come sono state declinate da ARERA, è possibile verificare sia il livello di attuazione del piano degli interventi, sia le ricadute sul territorio nel conseguimento delle performance tecniche.

Pur con intensità diversa, infatti, questi ambiti impattano sulla vita dei cittadini, venendo percepiti come indicatori della qualità del servizio.

Sul nostro territorio gli investimenti che sono stati programmati per il corrente quadriennio regolatorio 2020-2023, corrispondono a poco meno di 84 milioni di €, ovvero ben 53 € ad abitante/anno. Nello specifico, gli investimenti sono destinati per il 55% alla riduzione delle perdite idriche (quasi 36 milioni), per

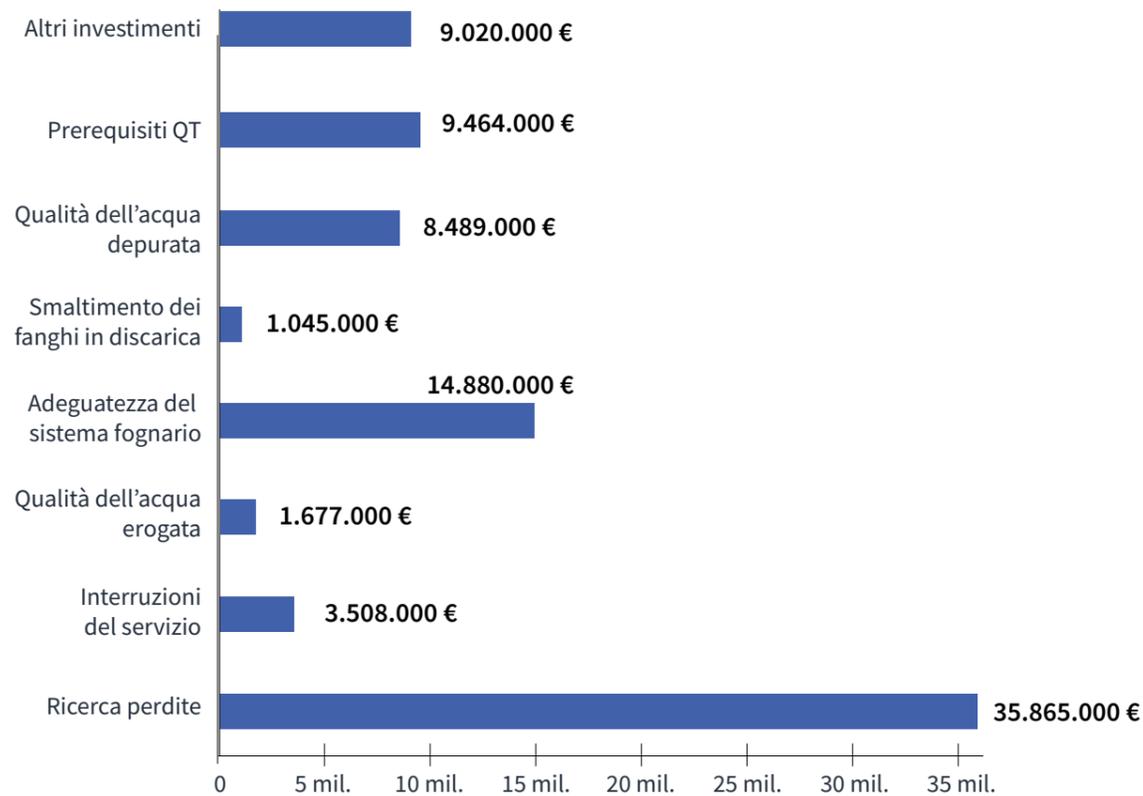
38% all'adeguamento del sistema di raccolta reflui e all'ottimizzazione degli impianti di depurazione (insieme oltre 24 milioni). Seguono interventi finalizzati al raggiungimento dei prerequisiti di qualità tecnica e ad interventi generali e comuni ai servizi (in totale quasi 18,5 milioni di €) e, infine, quelli per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua (oltre 5 milioni di €).

Alla fine del 2023, ovvero una volta concluso il quadriennio regolatorio, sarà possibile verificare come siano stati spesi effettivamente gli importi pianificati e quali obiettivi hanno permesso di raggiungere nel medio periodo per accrescere il valore del territorio servito.

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

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

INVESTIMENTI PROGRAMMATI 2020 - 2023



Di seguito il confronto tra pianificato e realizzato con riferimento al 2021: nonostante le ben note criticità dell'anno, gli investimenti si sono attestati complessivamente al di sopra degli interventi previsti per ben circa 2 milioni di €.

INVESTIMENTI 2021

	Pianificato	Realizzato
Ricerca perdite	9.414.000 €	8.937.340 €
Interruzioni del servizio	450.000 €	485.673 €
Qualità dell'acqua erogata	520.000 €	416.201 €
Adeguatezza del sistema fognario	3.440.000 €	4.678.043 €
Smaltimento dei fanghi in discarica	180.000 €	125.948 €
Qualità dell'acqua depurata	1.040.000 €	1.537.712 €
Prerequisiti QT	2.665.000 €	1.743.990 €
Altri investimenti	2.370.000 €	4.097.025 €
TOTALE	20.079.000 €	22.021.932 €

Le perdite idriche si misurano attraverso due distinti indicatori, il primo è riferito all'estensione della rete e il secondo è calcolato in % rispetto al volume in ingresso al sistema di acquedotto.

Questa problematica è particolarmente sentita e monitorata in azienda, come dimostra anche il programma degli interventi 2020/23 in cui ben il 55% delle risorse è stato finalizzato al contenimento delle dispersioni. Solo nel 2021 sono già stati realizzati interventi quantificabili in quasi 9 Milioni di €, mezzo milione in meno di quanto era stato programmato di fare. Sia gli interventi effettuati per limitare le dispersioni, sia la massiccia sostituzione dei misuratori d'utenza stanno facendo vedere i loro risultati: questo è il quarto anno consecutivo, infatti, che sia le perdite lineari che quelle percentuali sono lievemente diminuite annualmente (vedere [Cap. 5 - L'attenzione per l'ambiente](#)).

M1
PERDITE IDRICHE

CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI CONTENIMENTO DELLE DISPERSIONI.

M2
INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

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

Tale obiettivo è misurato come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ponderate con il numero degli utenti interessati) e il numero totale degli utenti finali serviti dal gestore. L'indicatore, cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità di servizio, è sceso anche quest'anno. Da questo punto di vista i risultati sono lusinghieri e l'azienda si colloca già nella classe più virtuosa prevista dal regolatore; per questo gli investimenti programmati e quelli realizzati non sono previsti molto copiosi. In ogni caso, per questa attività, nel 2021 lo speso è stato maggiore del programmato.

L'obiettivo è definito da tre distinti indicatori, tenendo conto dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, del tasso di campioni da controlli interni non conformi e del tasso di parametri da controlli interni non conformi (Si veda il [Capitolo 4 – I nostri clienti](#)).

Per il miglioramento di questo obiettivo, Viva Servizi sta potenziando il controllo del funzionamento degli impianti di disinfezione, oltre a verificare le aree di salvaguardia.

Dal lato degli investimenti le risorse spese, solitamente la fetta meno significativa tra tutti gli interventi mirati al conseguimento della qualità tecnica, sono state pari a 416.000 €, 100.000 € in meno di quelle da Piano.

M3

QUALITÀ
DELL'ACQUA
EROGATA

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

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

Nel 2021 gli episodi di allagamenti/sversamenti sono stati di 1,9 ogni 100 km di rete fognaria mentre nel 2020 sono stati 1,7/100 km. L'obiettivo più alto cui tendere per ARERA deve essere quello di 1 episodio ogni 100 km di rete fognaria.

L'indicatore per l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena è passato dal 29,3% del 2020 al 31,6% del 2021.

Gli interventi realizzati solamente nel 2021 a fronte dell'adeguatezza del sistema fognario sono stati pari a 4,6 milioni di €, oltre a quelli di piano per ben 1,2 milioni di €.

M4

ADEGUATEZZA
DEL SISTEMA
FOGNIARIO

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

L'obiettivo è misurato come il rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.

In questo caso, si è passati dal conferire in discarica il 90,5% dei fanghi prodotti all'attuale 28,7%. L'obiettivo di ridurre la quantità complessiva di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica è stato ampiamente raggiunto, anche se bisogna evidenziare che a fronte di questo risultato sono aumentati notevolmente i costi operativi e di gestione. Infatti, nel 2021, dopo la chiusura di una delle due discariche disponibili nell'ambito territoriale di competenza, si è dovuto riconsiderare la strategia gestionale, abbandonando il principio di prossimità ed economicità. Sono stati conseguentemente individuati, tramite gara, impianti di recupero extra Regione, a circa 250/300 km di distanza, che hanno portato sì ad un miglioramento sensibile dell'obiettivo di ARERA ma al contempo hanno contribuito anche ad aumentare i costi di gestione rispetto agli anni precedenti.

M5

SMALTIMENTO
DEI FANGHI
IN DISCARICA

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

L'obiettivo è definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

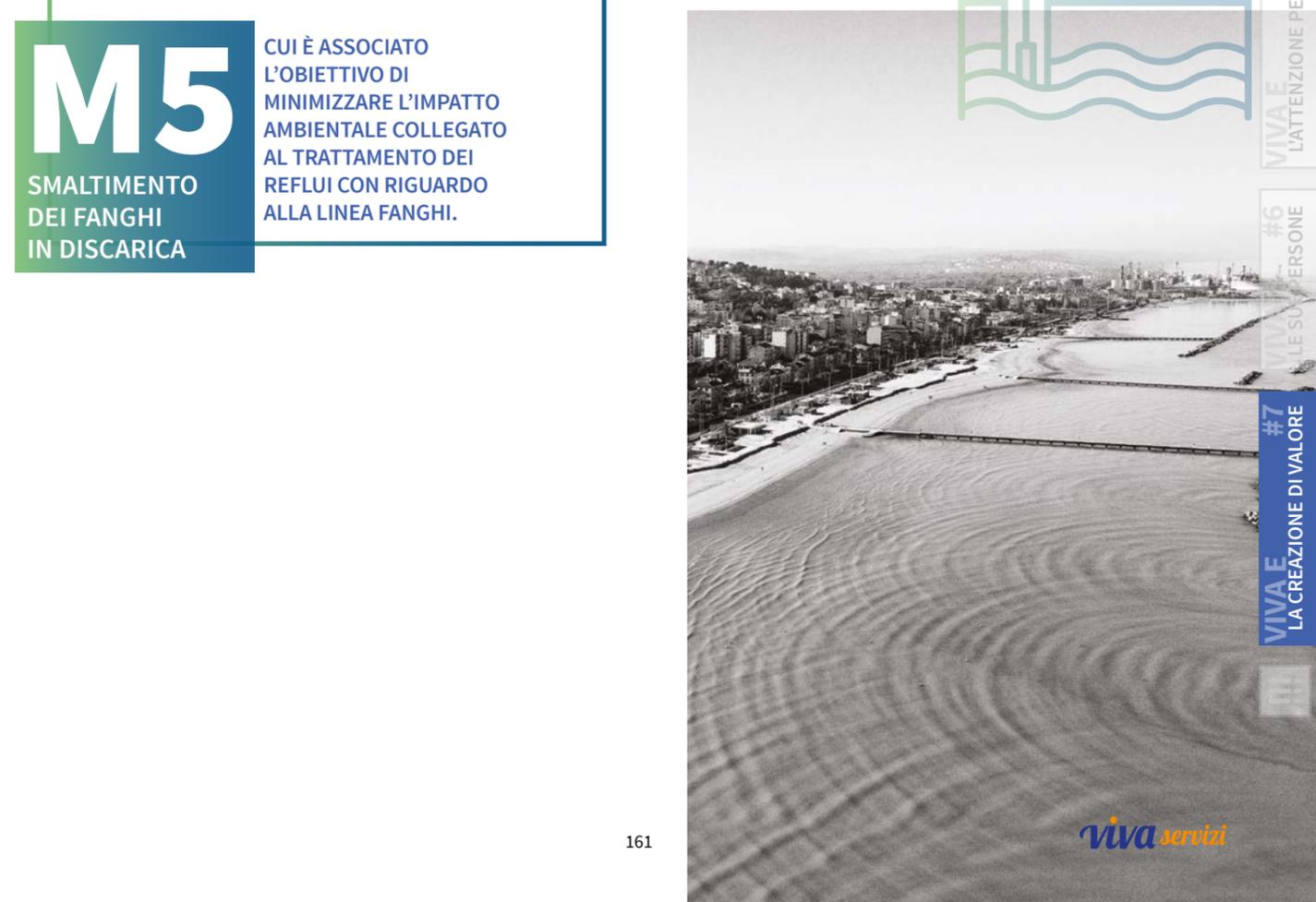
Con riguardo alla linea acque, si è riusciti a minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, avendo registrato dal 2018 in avanti valori per questo indicatore pari agli obiettivi più performanti prefissati da ARERA. Anche nel 2021 viene ulteriormente ridotto il tasso di superamento dei limiti rispetto all'anno precedente e il target per i prossimi anni sarà quello di dover mantenere questi risultati.

In merito agli investimenti, abbiamo speso mezzo milione in più del previsto 2021 e siamo in linea con il rispetto del piano quadriennale.

M6

QUALITÀ
DELL'ACQUA
DEPURATA

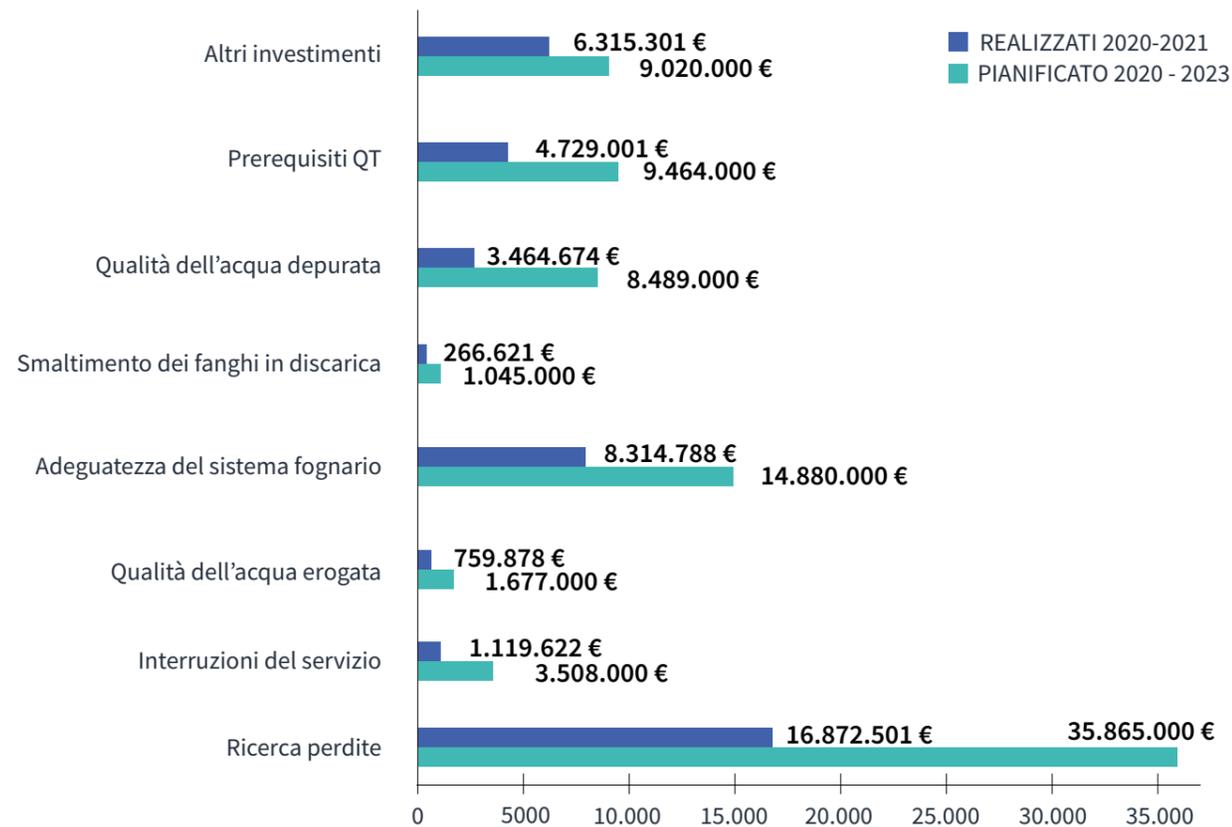
**CUI È ASSOCIATO
L'OBIETTIVO DI
MINIMIZZARE L'IMPATTO
AMBIENTALE COLLEGATO
AL TRATTAMENTO DEI
REFLUI CON RIGUARDO
ALLA LINEA ACQUE.**



Stato di avanzamento lavori rispetto al Piano Investimenti 2020-2023

Dopo i primi due anni del periodo regolatorio, in sintesi, lo stato di avanzamento del piano degli interventi 2020/23 evidenzia esattamente il 49,8% di realizzazione, ovvero conferma di essere pienamente in linea con la programmazione complessiva.

STATO DI AVANZAMENTO DEL PIANO INTERVENTI 2020 - 2023



7.5 INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

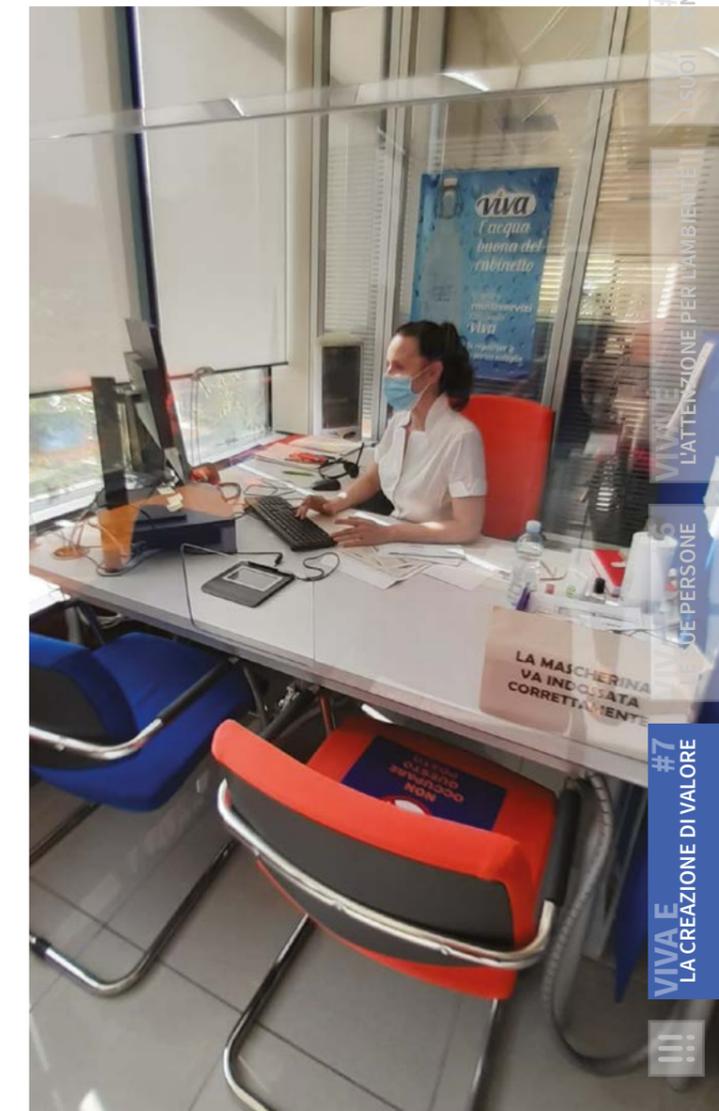
In ottica di efficacia ed efficienza, la società investe continuamente sui propri sistemi informativi. L'Area Informatica, oltre ad occuparsi di tutta la dotazione hardware e software per la gestione dei processi aziendali, è da sempre impegnata sul tema della sicurezza informatica. Da alcuni anni è stato attivato un servizio denominato SOC (Security Operative Centre) che permette di tenere monitorati i sistemi ed agire con tempestività a fronte di eventuali attacchi, la cui operatività è stata rafforzata ed ampliata nel 2021. Parallelamente la soluzione di cloud-ibrido, operativa anch'essa da alcuni anni, permette di tenere attivi i sistemi gestionali in caso di qualsiasi incidente sistemistico e di disastro (logistico, infrastrutturale, etc.), riconducibile al sito primario di Ancona, trasferendo in tempi brevissimi i principali sistemi gestionali nel sito secondario di recovery. Tutto ciò garantisce inoltre di mantenere aggiornati i sistemi e di proteggerli con un sistema antivirus adeguato. Altresì l'Area è stata impegnata nell'implementazione della criptazione dei dati e l'installazione di un sistema MDM (Mobile Device Management) che permetteranno di elevare ulteriormente lo standard di sicurezza informatica. Essi consentiranno inoltre monitoraggi ed interventi più efficienti sui sistemi e dispositivi, oltreché essere compliance ai requisiti previsti dal GDPR.

Il biennio 2020-2021 caratterizzato dall'emergenza COVID-19, ha visto la realizzazione di Progetti che si sono rivelati particolarmente strategici per affrontare le conseguenze della pandemia. **CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA GESTIONE CLIENTI, SI EVIDENZIANO:**

- l'attivazione di una nuova Area WEB;
- la gestione delle postazioni di call center da remoto, attraverso l'implementazione di soluzioni software integrate tra telefonia e sistema informativo gestionale;
- l'attivazione della firma dei contratti Clienti via mail.

GRI 103-2
GRI 201-1
GRI 203-1

Il biennio 2020-2021, ha visto la realizzazione di Progetti che si sono rivelati particolarmente strategici per affrontare le conseguenze della pandemia.



Di particolare importanza per la sicurezza del luogo di lavoro, è stato il progetto di installazione di termoscanner su tutti gli accessi delle sedi aziendali, così come la realizzazione di funzionalità per la prenotazione degli accessi tramite QR CODE per i soggetti esterni (Fornitori, Visitatori).

La necessità di attivare il telelavoro per gran parte del personale aziendale, ha comportato la messa a disposizione di strumenti di collaboration della piattaforma Microsoft Office 365, fondamentali per garantire il contatto e la comunicazione tra le persone, oltre alla distribuzione di Notebook, Personal computer e accessori funzionali al miglioramento della connettività e della multimedialità (router wi-fi, webcam, cuffie con microfoni). Al fine di rispondere al meglio alle esigenze di flessibilità che l'organizzazione del lavoro richiede anche nel post-pandemia, nel 2021 tutto il personale aziendale che potenzialmente potrebbe svolgere le proprie funzioni anche da remoto, è stato dotato di notebook. Contemporaneamente l'Area è coinvolta nel continuo miglioramento dei sistemi esistenti dal punto di vista operativo e funzionale.

TRA I PIÙ SIGNIFICATIVI SI SEGNALANO:

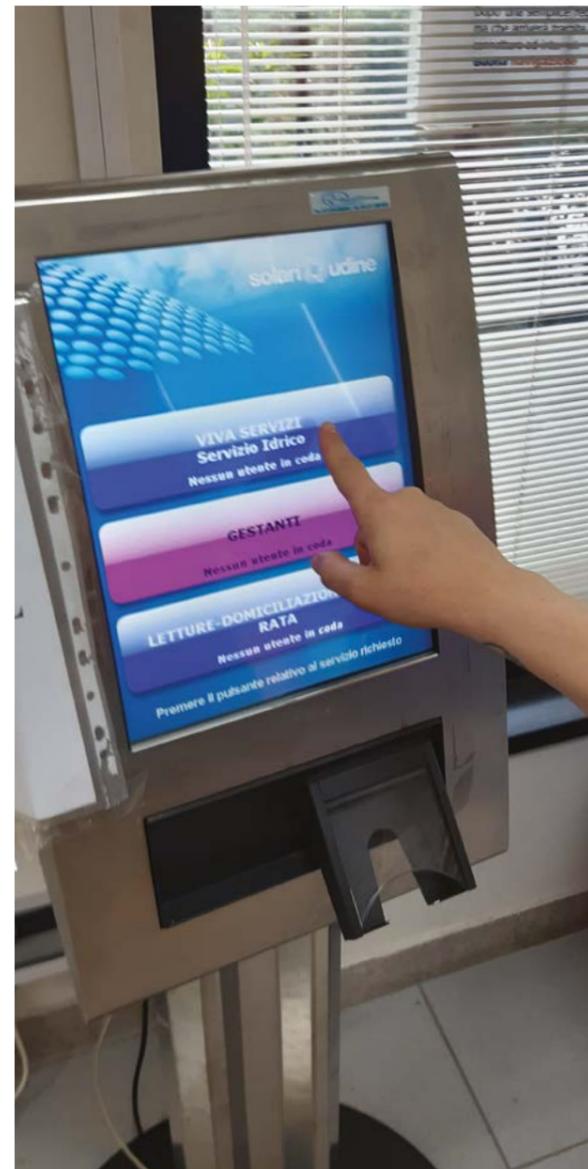
#1 La realizzazione di funzionalità che permettono la gestione delle candidature on-line, nell'ambito delle attività di selezione del personale; le funzionalità sono presenti nel sito istituzionale, sezione "lavora con noi"; Bilancio di sostenibilità VIVA Servizi 2021;

#2 l'implementazione di un nuovo Sistema di Help Desk Informativo, con funzionalità evolute che permettono una migliore gestione dei ticket, sia a livello di processo di smistamento, sia di gestione di tickets complessi che prevedono realizzazione di progetti o contemporaneità di interventi da parte di più figure professionali;

#3 l'individuazione di un nuovo software applicativo per la gestione integrata dei processi di Risk Management ed Internal Audit, con l'obiettivo di avviare il Sistema entro il 2021;

#4 l'adozione di una piattaforma On-line per l'erogazione di corsi di formazione ai dipendenti, secondo standard internazionale SCORM (Sharable Content Object Reference Model);

#5 l'avvio delle fasi progettuali inerenti l'integrazione della piattaforma digitale per la gestione dei pagamenti/incassi elettronici, meglio nota come "PagoPa", con il Sistema Gestionale aziendale, che risponde ad un obbligo normativo ma anche ad una ulteriore spinta alla digitalizzazione e all'adozione di strumenti innovativi da proporre ai nostri Clienti.



NELL'AMBITO DELL'AUTOMATIZZAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI, NEL 2021 È STATO ATTIVATO QUANTO SEGUE:

• RISORSE UMANE Automatizzazione processo di inserimento giustificativi di assenza

È stato implementato il sistema di inserimento dei giustificativi di assenza, attraverso lo strumento web di SAP, raggiungibile anche dall'esterno dell'azienda, che permette ad ogni dipendente di richiedere un permesso di assenza e avviare automaticamente un processo di workflow autorizzativo al proprio Responsabile o all'area Risorse Umane. Il progetto è stato avviato in maniera graduale su alcune Aree e nel 2022 verrà esteso a tutta l'Azienda



• PIANO DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

È stato implementato un software per la gestione del Water Safety Plan, come da linea guida del ISS. Rappresentazione cartografica e tematica del Piano di rischio associato alla filiera idropotabile (vedi [Capitolo 5 – L'attenzione per l'ambiente](#))

• PIATTAFORMA SAP DI REPORTISTICA EVOLUTA

Attivazione della Piattaforma per lo sviluppo di reportistica evoluta per esigenze aziendali relative sia alla produzione di reportistica normata, legata ad elaborazioni complesse e con grandi quantità di dati, sia all'emissione di reportistica direzionale/contabile, con possibilità di aggregazione di più fonti dati, passaggio dal dato sintetico e analitico in maniera interattiva.

• MESSAGGISTICA AI CLIENTI

Attivazione di messaggistica ai Clienti a titolo di promemoria per appuntamento su ordini di lavoro su contatore e per notificare il passaggio del letturista ai clienti che hanno contatori non accessibili o parzialmente accessibili (ai sensi di quanto richiesto dalla delibera ARERA 218/16).

In ottica di contrasto alla pandemia, Viva Servizi ha deciso di attivare un proprio HUB-Vaccinale e di dotarsi di un software per la gestione di questo processo (vedi [Capitolo 6 – Le nostre persone](#)).

Con riferimento al potenziamento degli strumenti di monitoraggio e controllo in termini di Sicurezza IT e compliance GDPR si è attivata la piattaforma Software Netwrix che permette l'automatizzazione del processo di rilevamento e classificazione dei dati, con evidenza di quelli sensibili).

Per il prossimo anno, la Sicurezza IT continuerà ad essere sempre in primo piano e, come previsto anche dal Piano di Sostenibilità 2020/2024, si procederà all'implementazione di una nuova infrastruttura per la sicurezza perimetrale (firewall) e all'attivazione del Doppio fattore di Autenticazione.

Progetto PBX una rete sempre collegata

Durante l'anno 2021 è stato attivato il progetto di installazione del nuovo sistema di telefonia fissa, denominato Progetto PBX.

La fornitura e i relativi servizi di installazione sono stati aggiudicati al raggruppamento temporaneo TIM/Dinez. La proposta tecnica è stata basata sul sistema Avaya Ip Office 500 che offre diverse funzionalità aggiuntive rispetto ad una centrale telefonica standard, tali da identificarlo in uno strumento di collaborazione che rivoluziona le comunicazioni tra i dipendenti ubicati nelle diverse sedi di lavoro distribuite in tutto il territorio gestito.

Il nuovo sistema PBX ha diverse funzionalità oltre alle chiamate telefoniche quali le chat le riunioni e collaborazioni, indipendentemente da dove si trovino fisicamente ubicati i dipendenti.

Interfacendosi con l'architettura di rete e attraverso la modalità Voip (voce su protocollo internet), è stato

possibile creare sistemi pbx decentrati, accentrando le linee telefoniche in uscita presso il sistema master installato nella sede principale.

Tale configurazione permette un notevole risparmio nelle comunicazioni tra le varie sedi aziendali che diventano semplici chiamate interne.

Il nuovo sistema si integra con hardware e software di terze parti: ad esempio Microsoft Teams, Google Drive, sistemi di videoconferenza e apparati di telefonia mobile. Quest'ultima features ha il valore aggiunto di poter utilizzare un normale smartphone mediante una apposita "app" come estensione del numero interno, avendo la possibilità di fare e ricevere chiamate di telefonia fissa sul cellulare aziendale indipendentemente dalla posizione geografica, quindi anche all'esterno dell'azienda.



7.6 EDUCAZIONE AMBIENTALE E COMUNICAZIONE

È prioritario per la nostra azienda 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 raggiungere questo obiettivo da sempre realizziamo campagne informative rivolte alla cittadinanza,

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

utilizziamo i mass media e, in parte, anche i social media per informare sulle attività svolte. Siamo presenti a manifestazioni ed eventi sul territorio per promuovere l'acqua di rubinetto e, soprattutto, svolgiamo da sempre attività di educazione e formazione ambientale. Quest'ultima attività 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. L'educazione ambientale ci consente di sensibilizzare, attraverso un'alta interazione con gli interlocutori, sia i ragazzi sia le loro famiglie.

GRI 102-12

GRI 103-2

GRI 413-1

GRI 417-1

7.6.1 Comunicare all'utenza AGEVOLARE L'INFORMAZIONE AL TERRITORIO PUNTANDO AD ACCRESCERE CONSAPEVOLEZZA SU TUTTO IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A completamento delle attività strettamente correlate alla gestione del servizio idrico, Viva Servizi, ormai da tempo, è impegnata a sviluppare e potenziare numerosi canali di comunicazione per diffondere l'informazione al territorio in relazione alla propria operatività e organizzazione, puntando anche ad accrescere consapevolezza riguardo all'acqua e alla sua gestione.

UFFICIO STAMPA

Uno degli obiettivi di Viva Servizi è quello di mantenere attiva, nonostante gli eventi, la comunicazione con il territorio di riferimento rispetto ai propri servizi anche attraverso comunicati stampa e articoli pubbliredazionali. Nel rispetto del Piano di Comunicazione annuale, Direzione Generale e Ufficio Comunicazione, con il supporto di un addetto stampa esterno che si relaziona con le testate locali, informano tempestivamente i cittadini circa le attività svolte dall'azienda e i temi di interesse dell'utenza, sfruttando l'autorevolezza e la diffusione dei quotidiani. A tal fine nel 2021 sono stati redatti 16 comunicati stampa e pubblicati diversi articoli pubbliredazionali.

VIVA #1
VIVA SERVIZIVIVA #2
LA GOVERNANCEVIVA #3
LA SOSTENIBILITÀVIVA #4
I SUOI CLIENTIVIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTEVIVA #6
LE SUE PERSONEVIVA #7
LA CREAZIONE DI VALOREVIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE

INFORMAZIONI DI BOLLETTA

L'allegato alla bolletta è lo strumento di comunicazione che arriva direttamente in tutte le case. In genere, a questo importante canale si affidano informazioni di servizio e, infatti, nel 2021, lo abbiamo utilizzato soprattutto 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;
- protezione dei contatori dal gelo;
- campagna informativa sulla nuova tariffa pro-capite;
- campagna informativa sulla giornata Mondiale dell'acqua e relativo video;
- il pagamento delle bollette senza uscire di casa, compresa la domiciliazione bancaria o postale;
- tutte le novità messe in atto a tutela degli utenti sul Covid-19 come la riapertura degli uffici clienti su appuntamento.
- comunicazione livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, come previsto dalla delibera 655;
- campagna informativa sul nuovo avviso di pagamento pagoPA che sostituisce il vecchio bollettino postale;
- l'iscrizione alla sezione online del sito Viva e il pagamento delle bollette senza uscire di casa, compresa la domiciliazione bancaria o postale;
- la quota vincolata 2019 per gli utenti che sono soggetti al pagamento di questo importo;
- la qualità dell'acqua di rubinetto e la carta d'identità presente nel nostro sito;

SITO WEB

Il sito rappresenta uno dei principali canali di comunicazione con l'utenza WEB e tutti gli stakeholder in generale, che possono facilmente reperire informazioni e news anche in merito alla qualità dell'acqua erogata, lavori in corso nonché ai progetti di comunicazione per le scuole.

Un'abitudine, quella di consultarlo, che è cresciuta e si è consolidata dopo la pandemia COVID-19, che ha modificato le abitudini dei cittadini, incrementando significativamente l'utilizzo di questo canale e la ricerca di informazioni tramite il web da casa.

Revisionata tutta la sezione statica con una nuova veste grafica, dopo un lungo periodo di studio e ideazione, a fine aprile 2021 è stata pubblicata la nuova versione del sito. Le varie sezioni presenti sono state organizzate diversamente, inserendo anche nuove opzioni, subito identificabili e di veloce fruizione. Anche l'accessibilità, in precedenza poco performante con Tablet e smartphone, adesso risulta possibile e di facile lettura.

NEWSLETTER "NOI CON VOI"

Inviata a tutti gli utenti che ci hanno fornito il loro indirizzo e-mail per comunicare nuove procedure, iniziative o variazioni dettate dal regolatore. Utilissima nel 2020 durante la pandemia, continua periodicamente l'invio ad utenti o parte di essi che devono essere informati riguardo specifici argomenti. Un canale diretto, utile ed economico.

7.6.2 Educare all'ambiente

DIFFONDERE UNA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE COME BASE COMPATTA SU CUI COSTRUIRE ATTEGGIAMENTI RESPONSABILI.

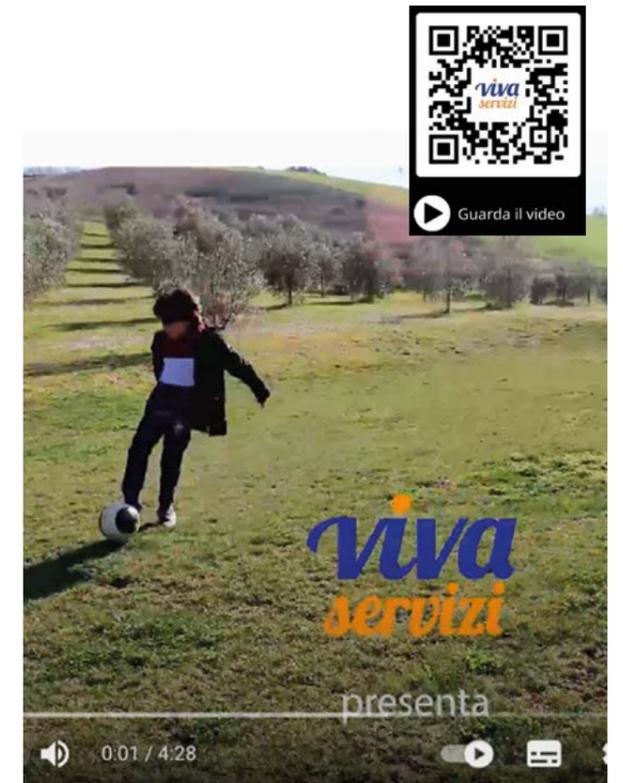
Se la sostenibilità oggi è un elemento centrale nelle politiche di sviluppo di ogni azienda, di sicuro lo è ancor più per quegli operatori che erogano servizi di pubblica utilità il cui lavoro non può prescindere dal rispettare l'ambiente.

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

In sintesi, alcune delle attività del Piano di Comunicazione 2021.

GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Vista l'impossibilità, anche nel 2021, di realizzare una giornata con ragazzi e famiglie in luoghi pubblici, Viva Servizi, in occasione di questa importante data, ha rimarcato i valori che ci legano alla giornata ma in modo completamente diverso. A tal fine, è stato realizzato un video divertente con l'obiettivo di fare riflettere tutti, grandi e piccini. Un video a cura del fotografo e regista marchigiano Lorenzo Cicconi Massi per promuovere il valore dell'acqua potabile e stimolare una riflessione più generale sulla sua importanza nella nostra vita e in quella di coloro che, invece, ogni giorno nel mondo, non ne dispongono in quantità e qualità sufficienti. Un cortometraggio sul tema che nel 2021 è stato al centro e simbolo della giornata stessa, "Valorizzare l'acqua". Il breve filmato è stato visualizzato in 2/3 giorni da oltre 1000 soggetti e può essere visto entrando nel nostro sito, andando direttamente su YouTube o scaricato attraverso il QR-code accanto.



PROGETTO ACQUA LIBERA TUTTI

Il progetto prevede l'installazione di erogatori di acqua di rete nelle scuole che hanno manifestato interesse. Ripartito a novembre, sono pervenute a febbraio circa 30 richieste, di cui tre da parte di scuole dell'infanzia non previste nel progetto. Ideata con ATO Idrico e ATA Rifiuti la grafica per la realizzazione dei pannelli per pubblicizzare il progetto da montare insieme agli apparecchi. Gli erogatori sono stati acquisiti e, una volta che anche gli istituti scolastici saranno tornati alla normalità post-covid, potranno essere gradualmente montati presso le scuole che hanno aderito all'iniziativa.

MINI CAMPAGNA INFORMATIVA

Iniziata nel 2020 e rilanciata fino ad aprile la mini-campagna è poi ripartita tra luglio e agosto fino a fine 2021. Una mini-campagna "multi soggetto" nei siti web contenenti brevi ma importanti messaggi sull'acqua, sul risparmio, sulla qualità, sull'ambiente. Tutti con rimandi al nostro sito internet.

viva
l'acqua buona e sicura

L'acqua del rubinetto è buona, economica e sicura perché controllata dal nostro laboratorio. Ogni giorno, in ogni casa... 24 ore su 24. Bevi con Fiducia!

Laboratorio certificato ISO 9001

350.000 Parametri controllati
10.250 Campionamenti effettuati ogni anno

www.vivaservizi.it Call Center 800 262693 Pronto Intervento 800 181577

ancora più viva, ancora più vicina **viva servizi**

viva
il territorio

43 Comuni gestiti dove si erogano 5.100 Km di rete idrica sul nostro territorio vasto quasi 2.000 Km²

81% copertura del servizio di depurazione
89% copertura del servizio di fognatura
100% copertura del servizio idrico

www.vivaservizi.it Call Center 800 262693 Pronto Intervento 800 181577

ancora più viva, ancora più vicina **viva servizi**

viva
la trasparenza

Viva Servizi legge il tuo contatore due volte l'anno. Controlla anche tu periodicamente la lettura, è una buona abitudine e serve per verificare la regolarità dei consumi e l'assenza di perdite private.

www.vivaservizi.it Call Center 800 262693 Pronto Intervento 800 181577

ancora più viva, ancora più vicina **viva servizi**

PROGETTO SCUOLA

Visto il blocco obbligatorio che abbiamo dovuto rispettare lo scorso anno e le richieste continue da parte delle scuole, per l'anno scolastico 2020/2021 Viva Servizi ha realizzato per gli studenti del territorio servito un emozionante tour virtuale alle sorgenti Gorgovivo di Serra San Quirico. Quindi, anche quest'anno nonostante le chiusure obbligatorie insegnanti e ragazzi, dal 15 marzo al 30 aprile, hanno potuto aderire all'iniziativa e andare 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 prenotare per i propri studenti la visita di un'ora e mezza circa, in videoconferenza mediante la piattaforma Zoom, con visuali realizzate 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. Le prenotazioni on line sono andate

“sold out” dopo pochi giorni e sono state effettuate 2 visite al giorno per un totale di circa 40 lezioni. Il progetto scuola si è poi concluso con le premiazioni del concorso ideato, per questo 2021, in collaborazione con l'ATO idrico e l'ATA Rifiuti. In palio anche alcune visite alle sorgenti che saranno realizzate in presenza, ma allo stesso tempo per l'emergenza sanitaria posticipate tutte al 2022.

DAL 15 MARZO AL 30 APRILE

viva servizi
fosforo:
VISITA VIRTUALE ALLE SORGENTI DI GORGOVIVO

viva servizi in collaborazione con **fosforo: LA FESTA DELLA SCIENZA**

VISITA ALLE SORGENTI 2022

APERTE LE ISCRIZIONI PER LE SCUOLE DEI COMUNI SERVITI DA **VIVA SERVIZI S.P.A.**

TOUR VIRTUALE GUIDATO

INFO E PRENOTAZIONI
www.didatticaviva.it

dal **14 FEBBRAIO** al **01 APRILE**



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE



PORTALE PER LA DIDATTICA

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

CONCORSO WEB ONLINE

I ragazzi, per l'edizione 2021 del concorso web per le famiglie, sono stati chiamati a partecipare ad una sfida social a colpi di esperimenti scientifici. La richiesta era quella di riuscire a far stare sul pelo dell'acqua il maggior numero di oggetti sfruttando una forza che si chiama tensione superficiale. Tra i disegni pervenuti abbiamo identificato 2 vincitori, quello con il più alto numero di like e quello più originale. In palio per i vincitori un tablet 10" e per tutti i partecipanti un libro di scienze. Tutte le informazioni e i dettagli del concorso sono state diffuse nel sito www.didatticaviva.it e sulla relativa pagina Facebook. I premi sono stati consegnati nel mese di luglio.

ISTANTANEE DEL TERRITORIO

Oltre alle attività con le scuole del territorio, per questo 2021 ci siamo spinti a realizzare qualcosa di nuovo, con l'aiuto del supporto fotografico di un professionista. A partire dal mese di maggio, e per la durata di diversi mesi così da catturare le varie sfumature delle stagioni, abbiamo incaricato un fotografo per creare una grande produzione fotografica con riferimento ai luoghi dove VIVA Servizi opera e porta il suo indispensabile contributo. L'acqua attraversa il territorio, scorrendo sotto paesaggi naturali e borghi storici. Intorno alla distribuzione e all'uso dell'acqua ci sono le persone, con il loro lavoro, per gestire al meglio l'estesa rete idrica. L'attività, iniziata a maggio si è conclusa ad inizio 2022. Gli scatti saranno poi valorizzati attraverso differenti mezzi ed eventi nei prossimi periodi.



PROGETTO "SOSTENIBILMENTE"

Tra le iniziative sostenute, si ricorda la nostra partecipazione alla realizzazione di "Sostenibilmente". Un'iniziativa del Comune di Ancona che ha visto la presenza di numerosi sostenitori pubblici e privati con azioni concrete per rendere sempre più sostenibile il nostro futuro. Viva Servizi è stata presente nelle due giornate del 13 e 14 novembre in piazza Cavour con le seguenti attività:

- sommelier dell'acqua
- educazione alla sostenibilità e riduzione degli sprechi
- installazione di erogatore di acqua potabile interno e fontana totem all'esterno.
- virtual tour delle sorgenti

Una seconda iniziativa ha visto offrire il nostro supporto al Comune di Falconara dove, nel mese di dicembre, abbiamo svolto le nostre attività sull'acqua per ragazzi e famiglie.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE



GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

GRI 102-15

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 2021 e pianifica una serie di azioni migliorative da attuare entro il 2024.

IMPEGNI	RISULTATI 2021	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO AL 2024
RIDUZIONE PERDITE IDRICHE	Le perdite idriche, nel complesso degli indicatori M1a e M1b, sono leggermente migliorate rispetto al 2020. Tuttavia l'azienda permane in classe C e deve ancora migliorare nei confronti delle perdite di rete espresse in % (M1b=36,2%)	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	Il 2021 è stato incentrato ancora sulla tutela della salute dei lavoratori a fronte della pandemia. A tal fine, è stato realizzato un centro vaccinale aziendale ed è stata mantenuta la convenzione con un laboratorio accreditato per effettuare screening periodici. Inoltre, è stato fatto uno studio per ricercare nuovi ambienti lavorativi per il proseguimento delle misure di distanziamento.	Entro il 2022 si prevede di effettuare: d) Indagine del clima organizzativo e) Mappatura delle diversità presenti nell'organizzazione f) Incontri partecipativi con il personale per eventi aziendali significativi
QUALITÀ ACQUA DEL RUBINETTO	Il 2021 ha visto il mantenimento dall'attività di educazione ambientale, attraverso il coinvolgimento dei ragazzi in presenza e da remoto. L'azienda ha inoltre ottenuto l'accreditamento ACCREDIA del laboratorio analisi per il parametro "Ph" e un buon risultato sull'indicatore M3 "Qualità dell'acqua erogata" con riferimento soprattutto alle ordinanze di non potabilità.	Tra le azioni di miglioramento si prevede di: a) effettuare una campagna di promozione dell'acqua di rubinetto b) implementare il Piano di Sicurezza delle acque fino a raggiungere una copertura pari al 30% dell'utenza c) mantenere sia i livelli di M3 che le attività di educazione con le scuole
CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ PROGETTI	Il 2021 è stato l'anno della prima analisi di materialità, un evento importante per dare modo di ascoltare le istanze degli stakeholder e metterle a confronto tra loro. Nel corso del 2021 si sono effettuate inoltre attività e manifestazioni con riferimento ai temi ambientali. Oltre alla Giornata Mondiale dell'Acqua, si ricordano il Progetto Scuola e i progetti in partnership "Sostenibilmente" e "Acqua libera tutti".	Gli impegni presi sul Piano prevedono di: a) realizzare con periodicità biennale l'Indagine di Customer Satisfaction b) intensificare le occasioni di dialogo con gli stakeholder c) continuare a sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali attraverso progetti anche in sinergia con altri operatori

ECONOMIA CIRCOLARE NELL'ACQUA	L'indicatore dello smaltimento dei fanghi in discarica (M5) è migliorato notevolmente, facendoci passare dalla classe D alla classe B più performante. I mezzi green hanno raggiunto l'incidenza del 19,7% sul parco mezzi. Dal punto di vista dei materiali si sono attuate politiche di gestione tali da riutilizzare materiali di scarto.	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	Sviluppare la formazione significa promuovere la crescita e la valorizzazione del capitale umano. Già nel 2021 le ore di formazione erogate sono passate da 8,9 a 10,9 h/procapite. Lo standard è ancora basso rispetto alla media di settore e quindi l'obiettivo è stato inserito nel Piano anche per i prossimi anni.	Si prevede di: a) continuare ad accrescere la formazione fino a raggiungere almeno 11h/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



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
VIVA LA GOVERNANCE

VIVA #3
VIVA LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
VIVA I SUOI CLIENTI

VIVA #5
VIVA L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
VIVA LE SUE PERSONE

VIVA #7
VIVA LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
VIVA LA SOSTENIBILITÀ



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per l'azienda un importante strumento di informazione e rendicontazione delle performance extra-finanziarie verso i cittadini, i dipendenti, i Comuni Soci, i fornitori, gli organismi di vigilanza e controllo e tutti coloro che, a vario titolo, sono influenzati dalle attività dell'azienda.

Un impegno a lungo termine preso con tutti i portatori d'interesse e anche, e soprattutto, con le generazioni future, nei confronti delle quali l'agire sostenibile è divenuto quanto mai un dovere, non solo un obiettivo.

VIVA Servizi ha pubblicato il Report, volontariamente e con cadenza annuale, dal 2018 (rendicontando i dati del 2017).

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai **GRI Sustainability**

Reporting Standards secondo l'opzione 'In accordance – core'.

Il GRI costituisce ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

L'approccio alla rendicontazione è stato approfondito attraverso una sempre maggior diffusione della cultura alla sostenibilità all'interno dell'organizzazione e flussi informativi che coinvolgono tutti i livelli della struttura.

Il documento, quest'anno, è suddiviso in 7 capitoli, ciascuno dei quali descrive la gestione del servizio idrico integrato, concentrandosi sugli stakeholder di riferimento e ponendo un focus anche con riferimento al Piano di Sostenibilità 2021/2024 di nuova approvazione.

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

GRI 102-45

GRI 102-46

GRI 102-48

GRI 102-49

GRI 102-50

GRI 102-51

GRI 102-52

GRI 102-53

GRI 102-54

GRI 103-1

#1 RILEVANZA: le informazioni contenute nel report riflettono i temi materiali economici, ambientali e sociali che possono influenzare le valutazioni e le decisioni degli stakeholder;

#2 INCLUSIVITÀ: nel report si spiega in che modo VIVA ha risposto agli stakeholder e alle loro aspettative;

#3 CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ: il report illustra la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;

#4 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;

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

#6 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;

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

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

#8 AFFIDABILITÀ: 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;

#9 CHIAREZZA: le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile.

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 2021 e presenta, a fini comparativi, i dati dell'esercizio precedente.

I **contenuti del reporting** di sostenibilità sono stati definiti attraverso una rappresentazione della materialità che 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'Agenda 2030 – ONU.

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

Il documento è stato realizzato grazie al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, hanno elaborato e fornito i dati ed i contenuti necessari: indicatori e informazioni sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento dell'Area Relazioni Esterne, alla quale compete anche il processo di redazione.

Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente

impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime.

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 13 luglio 2022.

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: vsropa@vivaservizi.it.

Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità sociale, economica ed ambientale, quest'anno si riporta direttamente in nota metodologica anche un benchmark con le rispettive medie delle utility di settore (dati Utilitalia 2020). 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.



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

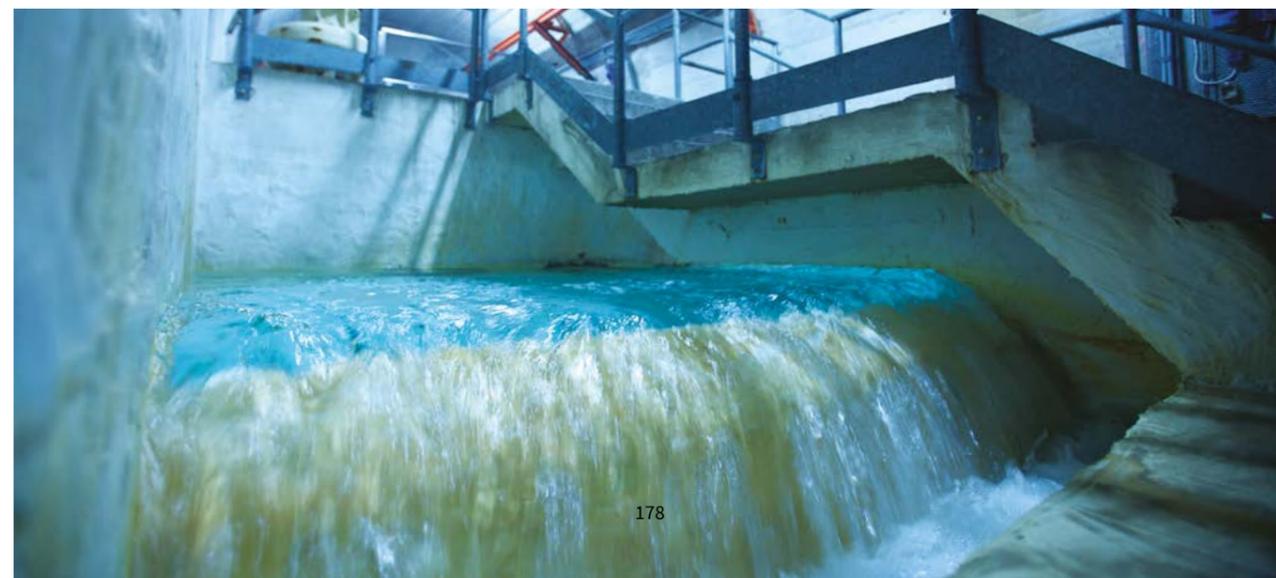
VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE



	INDICATORE	BENCHMARK DI SETTORE	VIVA SERVIZI 2021
CAP. 2 - VIVA E LA GOVERNANCE	Capitale sociale detenuto da soci pubblici	60%	100%
	Adozione Codice Etico	92%	✓
	I fornitori di lavori e servizi sono obbligati all'accettazione del Codice Etico	74%	✓
	Obblighi di amministrazione trasparente	88%	✓
	% di donne nel CDA	35%	40%
CAP.3 - VIVA E LA SOSTENIBILITÀ	La società ha pubblicato un BDS/DNF nell'anno?	51%	✓
	Il documento viene approvato dal CDA?	37%	✓
	Il documento è stato verificato da una società esterna?	26%	NO
	Nell'ultimo biennio è stata svolta un'attività di stakeholder engagement	43%	✓
	È presente un Piano di Sostenibilità all'interno della strategia d'impresa	35%	dal 2021
	Nell'organizzazione è presente una struttura esclusivamente dedicata alla sostenibilità?	16%	NO
CAP. 4 - VIVA E I SUOI CLIENTI	% clienti iscritti allo sportello telematico sul totale dei clienti	15%	13%
	Numero medio di clienti serviti per sportello	3.340	1.284
	Tempo medio di attesa allo sportello (min.)	8,6	7,6
	Reclami sul totale clienti	1%	0,4%
	Macroindicatore MC1 - Avvio del rapporto contrattuale	97%	99,9%
	Macroindicatore MC2 - Gestione del rapporto contrattuale	98%	98,9%
	Call center: tempo medio di attesa (sec.)	126	50
	Unpaid ratio SII	3,4%	3,1%



CAP. 5 - L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	M1a - Perdite idriche lineari (mc/g/km)	22,7	7,39
	M1b - Perdite idriche (%)	40,1%	36,2%
	Quota di rete sostituita	0,4%	0,6%
	Quota di rete di distribuzione sottoposta a ricerche perdite	30%	21%
	M2 - Interruzioni del servizio (ore per utenza)	10,7	0,79%
	Quota di utenti finali coperti da Water Safety Plan	26%	0
	M3b - Tasso di campioni interni non conformi	2%	2,9%
	M5 - Smaltimento fanghi in discarica	13,1%	28,74%
	M6 - Qualità dell'acqua depurata (tasso superamento limiti su campioni di acqua reflua scaricata)	7,8%	0,36%
	ISO 9001 - Sistema di gestione qualità	90%	✓
	ISO 14001 - Sistema di gestione ambientale	80%	NO
	Quota di automezzi a basso impatto aziendale	22%	19,7%
CAP.6 - LE NOSTRE PERSONE	Turn over in ingresso	6,6%	4,8%
	Turn over in uscita	5,7%	4,5%
	Ore formazione pro-capite	19,8	10,9
	% di presenza femminile	23%	25,2%
	% dirigenti donne	17%	28,6%
	% quadri donne	28%	16,7%
	Gender Pay Gap dirigenti	0,90%	0,89%
	Gender Pay Gap quadri	0,97%	0,97%
	% ore di assenza per malattia	5,7%	2,4%
	% ore in smartworking	15,3%	16,5%
	% ore di assenza per infortunio	0,6%	2,3%
	Indice frequenza infortuni (n° infortuni su ore lavorate)	9,3	15,5
% ore di formazione dedicate alla Sicurezza sul totale	17,2	57%	
CAP. 7 - LA CREAZIONE DI VALORE	EBTDA/Ricavi Servizio Idrico	32,9%	37,2%
	Investimenti /Fatturato nel SII	29,5%	31%
	Il Regolamento acquisti prevede il riconoscimento di premialità per possesso di determinate certificazioni	29%	✓
	Spesa verso Cooperative sociali di tipo B	2%	1,1%
	% della spesa verso fornitori locali sul totale speso	54%	N° fornitori con sede legale in Regione Marche sul totale = 61%
	% delle gare con inserimento di criteri di sostenibilità nel punteggio di valutazione	40%	0



INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI

GRI 102-55

INFORMATIVA GENERALE - GRI 102 (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p. 9
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	VIVA SERVIZI/Chi siamo/Mission e valori	p. 9, 14
102-3	Luogo della sede centrale	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p. 9
102-4	Luogo delle attività	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p. 9
102-5	Proprietà e forma giuridica	VIVA SERVIZI/Chi siamo	p. 9
		VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-6	Mercati serviti	VIVA SERVIZI/Chi siamo/Il settore regolato	p. 9, 15
		VIVA E I SUOI CLIENTI/I clienti e la bolletta/Il servizio clienti	p. 55, 59
102-7	Dimensione dell'organizzazione	VIVA SERVIZI/Viva in pillole	p. 21
		VIVA E I SUOI CLIENTI/I clienti e la bolletta/Il servizio clienti	p. 55, 59
		VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
		LA CREAZIONE DI VALORE/Performance economica	p. 141
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
102-9	Catena di fornitura	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p. 148
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di approvvigionamento	VIVA SERVIZI/L'organizzazione aziendale	p. 20
		LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p. 148
102-11	Principio di precauzione o approccio	VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p. 15
		VIVA E LA GOVERNANCE/Il Codice Etico e il MOGC 231 / Anticorruzione, Trasparenza e Privacy/Gestione dei rischi aziendali	p. 26, 28, 34
102-12	Iniziative esterne	LA CREAZIONE DI VALORE/Educazione ambientale e comunicazione	p. 167
102-13	Adesioni ad Associazioni	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/Gli stakeholder	p. 43
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	VIVA E LA GOVERNANCE/Anticorruzione, Trasparenza e Privacy/Gestione dei rischi aziendali	p. 28, 34
		GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	p. 174
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi e norme di comportamento	VIVA SERVIZI/Mission e valori	p. 14
		VIVA E LA GOVERNANCE/Il Codice Etico e il MOGC231/ Anticorruzione, Trasparenza e Privacy	p. 26, 28
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità su questioni etiche	VIVA E LA GOVERNANCE/Il Codice Etico e il MOGC231/ Anticorruzione, Trasparenza e Privacy	p. 26, 28

GOVERNANCE			
102-18	Struttura della governance	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-19	Delega dell'autorità	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi sociali, ambientali ed economici	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/ Gli stakeholder	p. 43
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/L'impegno di Viva per la sostenibilità	p. 46
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-23	Presidente del massimo organo di governo	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	VIVA E LA GOVERNANCE/Il nostro modello	p. 23
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	VIVA E LA GOVERNANCE/Gestione dei rischi aziendali	p. 34
102-34	Natura e numero delle criticità	VIVA E LA GOVERNANCE/Gestione dei rischi aziendali	p. 34
102-35	Politiche retributive	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale/Le politiche di remunerazione	p. 123
102-36	Processo per determinare la retribuzione	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale/Le politiche di remunerazione	p. 123
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale/Le politiche di remunerazione	p. 123
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/Gli stakeholder	p. 43
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/Gli stakeholder/La materialità	p. 43, 48
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/Gli stakeholder/La materialità	p. 43, 48
		I NOSTRI CLIENTI/La soddisfazione del cliente	
102-44	Temi e criticità chiave sollevate	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/L'impegno di Viva per la sostenibilità	p. 46
		VIVA E I SUOI CLIENTI/La qualità dei servizi	p. 66
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro dei temi	NOTA METODOLOGICA	p. 176
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/La materialità	p. 48
102-47	Elenco dei temi materiali	VIVA E LA SOSTENIBILITÀ'/L'impegno di Viva per la sostenibilità/La materialità	p. 46, 48



102-48	Revisione delle informazioni	NOTA METODOLOGICA	p. 176
		VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p.15
102-49	Modifiche nella rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-50	Periodo di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-51	Data del report più recente	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-52	Periodicità di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Relazioni Esterne (vsropa@vivaservizi.it)	p. 176
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI standards	NOTA METODOLOGICA	p. 176
102-55	Indice dei contenuti del GRI	INDICE CONTENUTI GRI	p. 180
102-56	Assurance esterna	Non disponibile	-
MODALITÀ DI GESTIONE - GRI 103 (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	NOTA METODOLOGICA	p. 176
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/L'impegno di Viva per la sostenibilità	p. 46
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	VIVA SERVIZI/Mission e valori/Il settore regolato	p.14, 15
		VIVA E LA GOVERNANCE/Codice Etico e il MOG 231/ Anticorruzione, Trasparenza e Privacy/Gestione dei rischi aziendali	p. 26, 28, 34
		VIVA E LA SOSTENIBILITÀ/L'impegno di Viva per la sostenibilità	p. 46
		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/ Acquedotto/La raccolta e la depurazione acque reflue/ Consumi responsabili	p. 83, 85, 103, 112
		VIVA E I SUOI CLIENTI/Il servizio clienti/Morosità e sostegno alle situazioni di disagio/La qualità dei servizi	p.59, 62, 66
		LA CREAZIONE DI VALORE/Il valore economico generato e condiviso/ Innovazione e sistemi informativi/ Educazione ambientale e comunicazione	p. 154, 163, 167
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	VIVA E LA GOVERNANCE/Gestione dei rischi aziendali	p. 34
		VIVA E I SUOI CLIENTI/Il servizio clienti/Morosità e sostegno alle situazioni di disagio/La qualità dei servizi	p.59, 62, 66
		LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p. 155
		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/ Acquedotto/L'acqua potabile/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p.83, 85, 103, 112
TEMI ECONOMICI - GRI 200			
PERFORMANCE ECONOMICA - GRI 201 (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	LA CREAZIONE DI VALORE/Performance economica/Il valore economico generato e condiviso / Innovazione e sistemi informativi	p. 141, 154, 163

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI - GRI 203 (2016)			
203-1	Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio/Innovazione e sistemi informativi	p. 155, 163
203-2	Impatti economici indiretti significativi	LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p. 155
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO - GRI 204 (2016)			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p. 148
ANTI CORRUZIONE - GRI 205 (2016)			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	VIVA E LA GOVERNANCE/Il Codice Etico e il MOG231/ Anticorruzione, Trasparenza e Privacy/	p. 28
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corruzione	VIVA E LA GOVERNANCE/Anticorruzione, Trasparenza e Privacy	p. 28
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non applicabile	-
COMPORAMENTI ANTICORRENZIALI - GRI 206 (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	La società opera nell'ambito di servizi regolamentati. Si veda in ogni caso, VIVA E LA GOVERNANCE/Anticorruzione/ trasparenza e Privacy	p. 28
TEMI AMBIENTALI - GRI 300			
MATERIALI - GRI 301 (2016)			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
ENERGIA - GRI 302 (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
302-4	Riduzione del consumo di energia	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p.112
ACQUA E SCARICHI IDRICI - GRI 303 (2016)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/ Acquedotto/La raccolta e la depurazione acque reflue/ Consumi responsabili	p. 83, 85, 103, 112
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue/Consumi responsabili	p. 103, 112
303-3	Prelievo idrico	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Il ciclo dell'acqua/ Acquedotto	p. 83, 85
303-4	Scarico di acqua	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p. 103



VIVA #1
VIVA SERVIZI

VIVA #2
LA GOVERNANCE

VIVA #3
LA SOSTENIBILITÀ

VIVA #4
I SUOI CLIENTI

VIVA #5
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

VIVA #6
LE SUE PERSONE

VIVA #7
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #8
LA CREAZIONE DI VALORE

VIVA #9
LA CREAZIONE DI VALORE



GRI 304			
304-1		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acquedotto	p. 85
304-2		L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acquedotto	p. 85
EMISSIONI - GRI 305 (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI - GRI 306 (2016)			
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p. 103
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili	p. 112
306-3	Sversamenti significativi	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/La raccolta e la depurazione acque reflue	p. 103
COMPLIANCE AMBIENTALE - GRI 207 (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	VIVA SERVIZI/Il settore regolato	p.15
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - GRI 308 (2016)			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a screening utilizzando criteri ambientali	Non disponibile	-
TEMI SOCIALI - GRI 400			
OCCUPAZIONE - GRI 401 (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
401-3	Congedo parentale	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - GRI 403 (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	VIVA E LE SUE PERSONE/Salute e Sicurezza	p. 129
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e dcessi connessi al lavoro	VIVA E LE SUE PERSONE/Salute e Sicurezza	p. 129
403-3	Servizi di medicina del lavoro	VIVA E LE SUE PERSONE/Salute e Sicurezza	p. 129
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	VIVA E LE SUE PERSONE/Salute e Sicurezza	p. 129
403-9	Infortuni sul lavoro	VIVA E LE SUE PERSONE/Salute e Sicurezza	p. 129
FORMAZIONE E ISTRUZIONE - GRI 404 (2016)			
404-1	Ore medie di formazione per dipendente	VIVA E LE SUE PERSONE/La formazione	p. 135

404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	VIVA E LE SUE PERSONE/La formazione	p. 135
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 123
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - GRI 405 (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	VIVA SERVIZI/Il nostro modello VIVA E LE SUE PERSONE/Il personale	p. 23 p. 123
COMUNITÀ LOCALI - GRI 413 (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	LA CREAZIONE DI VALORE/Educazione ambientale e comunicazione	p. 167
VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI PRESSO I FORNITORI - GRI 414 (2016)			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura	p. 148
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI - GRI 416 (2016)			
416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acquedotto/La raccolta e la depurazione acque reflue VIVA E I SUOI CLIENTI/La qualità dei servizi	p. 85 p. 66
416-2	Incidenti di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	VIVA E I SUOI CLIENTI/La qualità dei servizi L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE/L'acquedotto/ La raccolta e la depurazione acque reflue	p. 66 p. 85
MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI - GRI 417 (2016)			
417-1	Requisiti per informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	VIVA E I SUOI CLIENTI/La qualità dei servizi LA CREAZIONE DI VALORE/Educazione ambientale e comunicazione	p. 66 p. 167
PRIVACY DEI CLIENTI - GRI 418 (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	VIVA E LA GOVERNANCE/Anticorruzione, Trasparenza e Privacy VIVA E I SUOI CLIENTI/La qualità dei servizi/Reclami	p. 28 p. 66, 80


 #1
VIVA E I SUOI SERVIZI

 #2
VIVA E LA GOVERNANCE

 #3
VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

 #4
VIVA E I SUOI CLIENTI

 #5
VIVA E L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

 #6
VIVA E LE SUE PERSONE

 #7
VIVA E LA CREAZIONE DI VALORE

 #8
VIVA E LA CREAZIONE DI VALORE


Progetto grafico
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Fasola Corinne



Foto
Archivio Viva Servizi e iStock
Stampato a settembre 2022

viva servizi