

viva
servizi

Viva Servizi Bilancio di sostenibilità 2018



Bilancio di sostenibilità 2018

viva *servizi*

LETTERA DEL PRESIDENTE	3
------------------------	---

1. Identità e Profilo

1.1 CHI SIAMO	4
1.2 I NUMERI CHIAVE DI VIVA SERVIZI	10
1.3 LA STORIA	11
1.4 IL MERCATO E IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	13
1.5 IL MODELLO DI GOVERNANCE	17
1.6 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	19

2. La sostenibilità

2.1 MISSION E VALORI	22
2.2 GLI STAKEHOLDER	24
2.3 LE AZIONI CON RIFERIMENTO AGLI OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030	26
2.4 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE	28
2.5 ETICA E INTEGRITÀ	29

3. La responsabilità sociale

3.1 LE POLITICHE AL SERVIZIO DEL CLIENTE	32
3.2 LE PERSONE CHE LAVORANO IN VIVA SERVIZI	47
3.3 L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ	57

4. La responsabilità ambientale

4.1 LE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO	66
4.2 LA RETE DI ACQUEDOTTO	70
4.3 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE	72
4.4 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE	77
4.5 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE	79
4.6 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO	85
4.7 IL RISPETTO PER L'AMBIENTE	87

5. La responsabilità economica

5.1 ANDAMENTO DELL'AZIENDA E PERFORMANCE ECONOMICA	98
5.2 IL VALORE ECONOMICO CONDIVISO CON IL TERRITORIO	101
5.3 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO	102
5.4 LA CATENA DI FORNITURA	106
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	112
NOTA METODOLOGICA	114
CONTENT GRI INDEX	115



Lettera del Presidente

Gestire un bene prezioso come l'acqua richiede al tempo stesso competenza, professionalità e una grande sensibilità. Parlo di sensibilità per individuare quel valore che deve affiancare ciascuno di noi nel percorso decisionale e nello sviluppo delle strategie aziendali, garantendo sempre l'impegno a realizzare progetti a favore della collettività e nel pieno rispetto dell'ambiente, della sicurezza e della qualità.

Siamo orientati per natura a perseguire non solo un interesse economico in termini di efficienza ma anche un'utilità sociale che si declini nell'interesse collettivo. Per questo motivo, con la redazione del bilancio di sostenibilità intendiamo rendere trasparente la nostra azione, elaborando un'analisi sul nostro operato che possa rendere leggibile a noi e a tutti voi gli sforzi compiuti, le azioni portate a termine e i progetti da portare avanti per il nostro territorio.

Quest'anno abbiamo voluto fare propri gli impegni e gli obiettivi dell'Agenda ONU per lo sviluppo sostenibile al 2030, definendo una politica di sostenibilità per il futuro nel rispetto dei principi internazionali. E' un obiettivo ambizioso che richiede e richiederà l'impiego importante di risorse umane e finanziarie; è un obiettivo che ci pone di fronte all'esigenza di essere credibili e fare sì che il bilancio di sostenibilità non sia solamente una fotografia del presente o un esercizio di stile finalizzata all'immagine aziendale ma rispetti e risponda a quella responsabilità di miglioramento che ne deriva; è un obiettivo ancora più ambizioso considerando la complessità del presente che costringe le nostre aziende a lavorare con il vento a sfavore o meglio a risalire controcorrente.

Questa è la sfida che abbiamo deciso di mettere in campo: migliorarci e migliorare la qualità della vita di ognuno di noi; sarà un percorso lungo i cui passi verranno condivisi e resi trasparenti per tutta la collettività anche per mezzo del nostro bilancio di sostenibilità.

Chiara Sciascia
Presidente di VIVA Servizi

Identità e Profilo

Chi siamo

VIVA SERVIZI È UNA SOCIETÀ PER AZIONI A CAPITALE INTERAMENTE PUBBLICO

SOCIETÀ AFFIDATARIA "IN HOUSE" DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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; 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. L' Azienda nasce giuridicamente nell'aprile 2004, dalla fusione per unione di due realtà già operanti da oltre 30 anni nella provincia di Ancona e si identifica subito quale società fortemente radicata sul territorio.



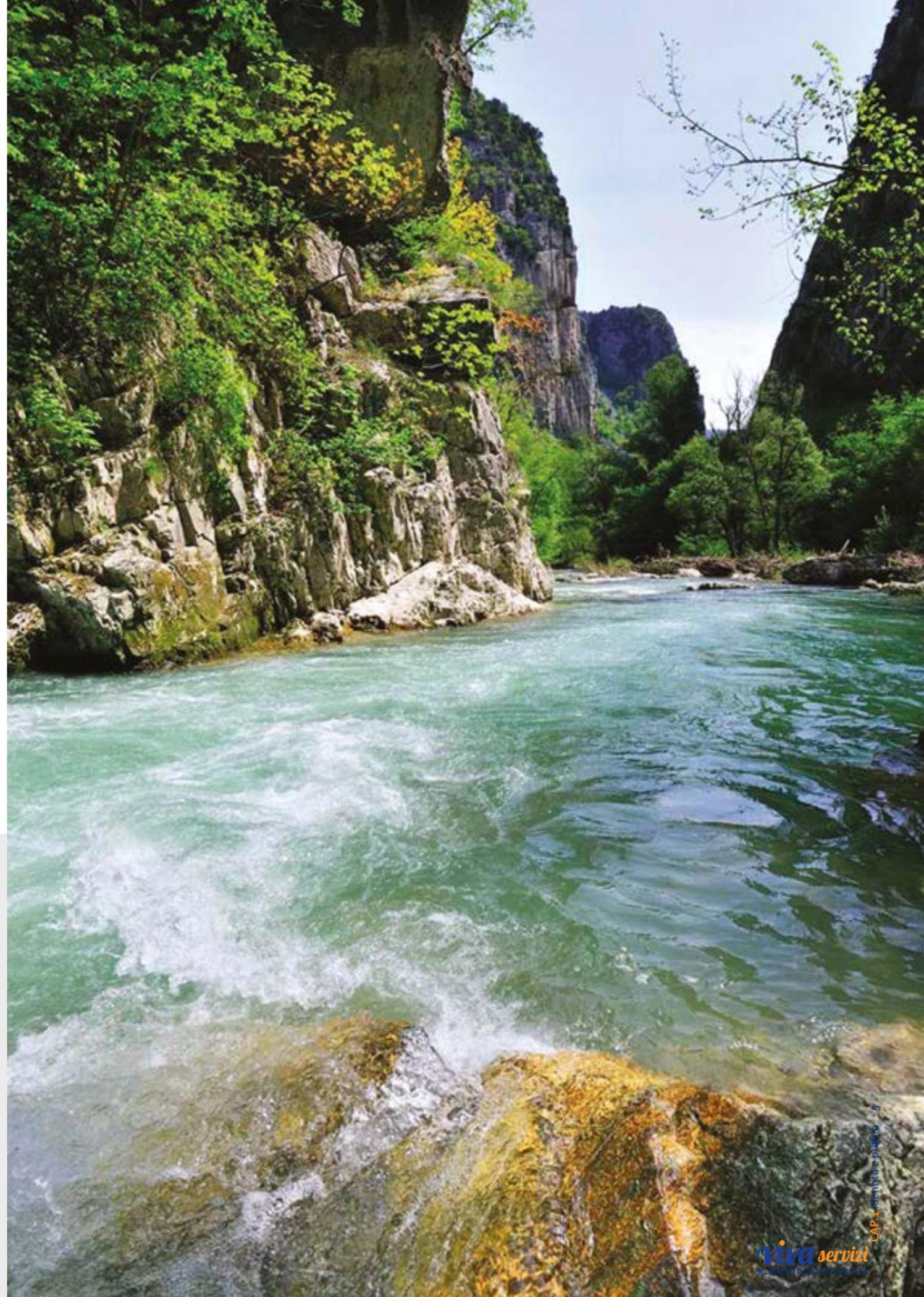
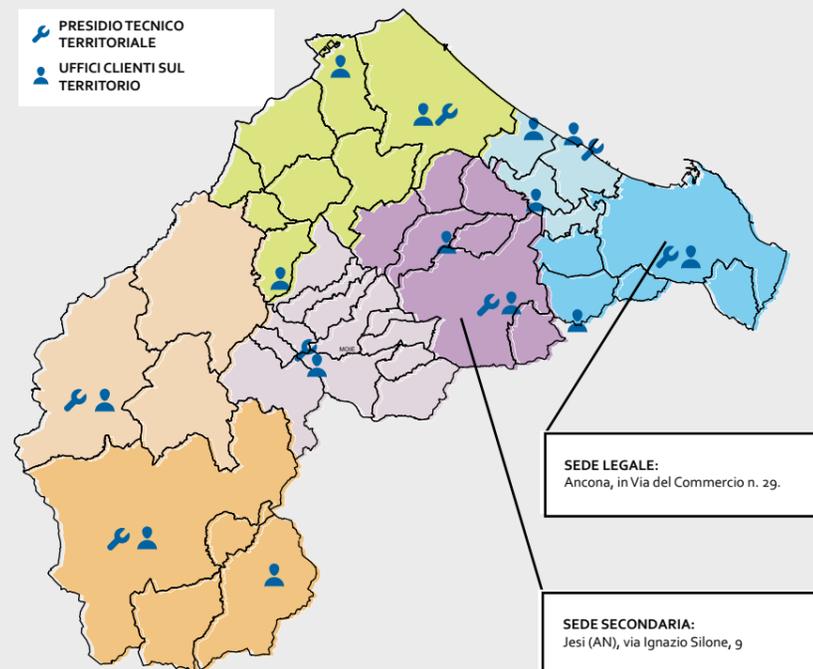
VIVA Servizi è la società affidataria "in house" della gestione del Servizio Idrico Integrato sulla base della convenzione con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) N. 2 "Marche Centro-Ancona", che si configura come Ente di Governo d'Ambito.

La sede legale ed amministrativa è situata in Via del Commercio 29, nel comune di Ancona.

L'attività di VIVA Servizi viene svolta presso la propria sede legale di Ancona e nelle sedi operative dislocate sul territorio di competenza; inoltre l'Azienda mette a disposizione degli utenti 14 sportelli distribuiti in modo capillare nelle due province servite.

VIVA Servizi, oltre alla gestione diretta del Servizio Idrico Integrato, si occupa anche della distribuzione del gas metano in 15 comuni storici per mezzo della partecipazione al 55% sulla controllata Edma Reti Gas.

L'Azienda, infine, è presente anche nei settori della vendita del gas metano e dell'energia elettrica tramite la sua partecipazione del 10% nella società Estra Spa.



viva servizi



55%
di Viva Servizi
45%
di Estra
capitale sociale pari a 21.134.840



10%
di Viva Servizi
90%
di Coingas,
Consiag, Intesa
capitale sociale pari a 228.334.000

10%
Tirana Acque S.c.a.r.l.
in liquidazione

1,4%
Consorzio Zona Palombare
in liquidazione

Il territorio e i servizi gestiti



UN TERRITORIO DI 1.835 KMQ E CIRCA 400.000 CITTADINI SERVITI

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

Il territorio di riferimento si caratterizza, inoltre, per la presenza di aree montane e collinari che richiedono una particolare attenzione nella distribuzione delle acque potabili e nel collettamento di quelle reflue. Altro aspetto di rilievo è rappresentato da un considerevole regime di piovosità che incide sull'alimentazione quantitativa e qualitativa delle falde e delle sorgenti. VIVA Servizi, quale gestore del Servizio Idrico Integrato, ha la responsabilità di fornire ai propri utenti i servizi di captazione, sollevamento, trattamento, trasporto e distribuzione dell'acqua ad uso potabile e la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque bianche e nere.

Caratteristiche del nostro territorio



la dimensione media dei Comuni è di circa **9.300 abitanti**, a fronte di una superficie media occupata di **43 Kmq**;



37 Comuni (numericamente pari all'86% del totale) **contano una popolazione residente inferiore ai 10.000 abitanti**, incidendo in termini di popolazione poco più di un terzo (36%) ed occupando quasi il 64% del territorio;



5 Comuni (Ancona, Fabriano, Falconara Marittima, Jesi e Senigallia) incidono in termini di popolazione per circa il 40% e occupano quasi il 30% del territorio;



il Comune capoluogo (Ancona) è l'unico a superare la soglia dei 100.000 abitanti e rappresenta 1/4 della popolazione dell'Ambito, occupando però solo il 7% del territorio.

multiservizi
è
viva

Un nuovo nome, la stessa azienda

Già nel corso del 2017 si è avvertita l'esigenza di rilanciare l'azienda ricordando i valori su cui si fonda: il governo delle risorse naturali nel rispetto dell'ambiente, la sicurezza e la qualità dei servizi, il legame profondo con il territorio. A questo si aggiunga che il nome Multiservizi, scelto ormai da una quindicina di anni in occasione della fusione Cisco Acque e Gorgovivo Multiservizi, doveva essere provvisorio e invece è durato tanto a lungo da risultare inadeguato a rappresentare la realtà aziendale poiché troppo generico e spesso confuso con quello di altre Società del territorio marchigiano.

IL GOVERNO DELLE RISORSE NATURALI NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA QUALITÀ DEI SERVIZI, IL LEGAME PROFONDO CON IL TERRITORIO.

Il riposizionamento dell'immagine aziendale non poteva che partire necessariamente dal nome. L'esigenza dell'Azienda era avere un nome forte, identificativo che ricordasse Gorgovivo: il nome delle sorgenti è parte integrante e inscindibile della storia aziendale, conosciuto da tutti e utilizzato spesso, anche oggi, per identificarci. Così, insieme ad una agenzia grafica, è stato individuato il nome di VIVA Servizi e ad ottobre 2018 sono ufficialmente partite la pre-campagna e la campagna di comunicazione. Di seguito, in pillole, il percorso che ci ha condotto da Multiservizi a Viva Servizi.



Il ciclo idrico integrato



Il servizio acquedotto

VIVA Servizi garantisce la fornitura idrica alle circa 220.000 utenze dei 43 Comuni serviti, grazie ad una rete di acquedotto che si estende per oltre 5.000 km e che permette di trasportare l'acqua dalle 98 sorgenti e 39 pozzi della collina fino alla costa.

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata VIVA Servizi svolge nel corso dell'anno oltre 10.200 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.

Compito rilevante per l'azienda, quale soggetto preposto alla gestione del servizio idrico, è di valutare costantemente lo stato delle reti, monitorare le perdite idriche, intervenire per la manutenzione ordinaria delle infrastrutture e gestire le situazioni di emergenza. Inoltre, il servizio acquedotto si occupa della progettazione e della mappatura delle reti idriche.

Il servizio di fognatura e depurazione

VIVA Servizi gestisce 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 43 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

I numeri chiave

GRI
102-7



44
Comuni soci



400.000
abitanti serviti



14
uffici clienti



43
depuratori



2.000
Km rete fognaria



44,5 milioni di €
Valore economico distribuito



5.100
Km rete acqua



360
dipendenti



22,1 milioni di €
Investimenti



350.000
parametri analizzati



137
fonti di approvvigionamento



45 milioni di m³
di acqua immessa in rete

La storia

GRI
102-1

GRI
102-2

GRI
102-4

GRI
102-5

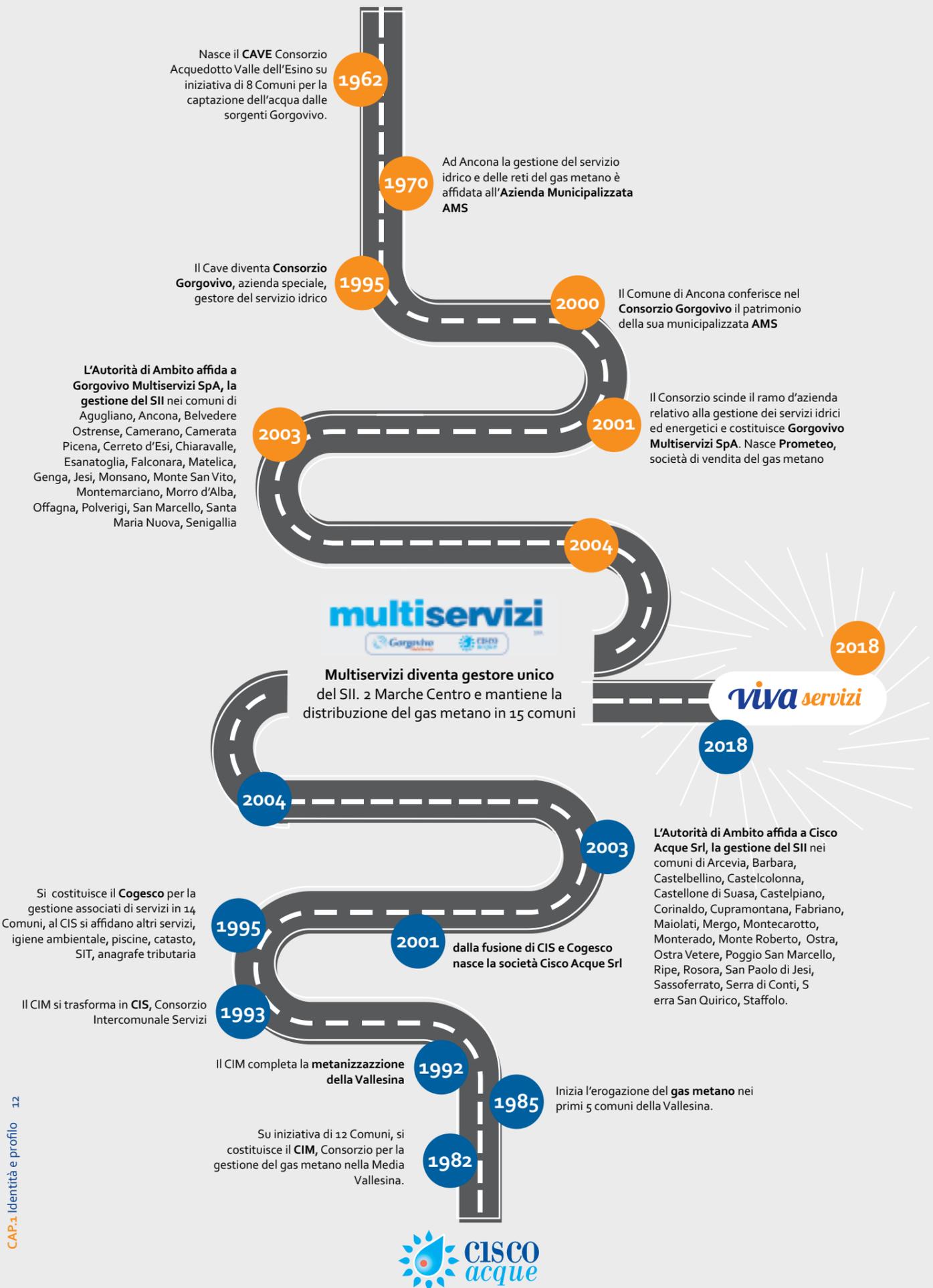
GRI
102-10



DAL 2004 AD OGGI LA GESTIONE UNITARIA DEL CICLO DELL'ACQUA HA PERMESSO INTERVENTI COORDINATI E UN USO RAZIONALE DELLE RISORSE CONSENTENDO NOTEVOLI RISPARMI.

La Società è nata il primo aprile 2004 dalla fusione per unione di due realtà, precedentemente operanti nel territorio provinciale 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 43 Comuni serviti della Provincia di Ancona e di Macerata. Dal 2004 ad oggi la gestione unitaria del ciclo dell'acqua ha permesso interventi coordinati e un uso razionale delle risorse consentendo notevoli risparmi.





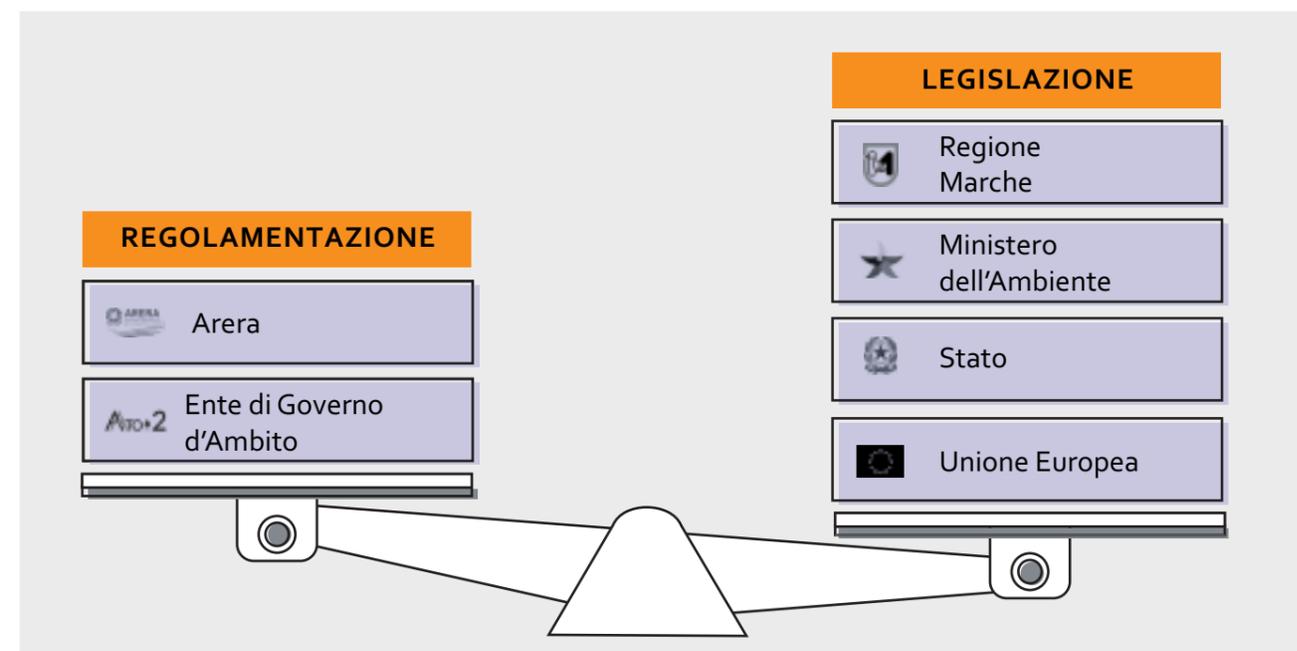
Il mercato e il contesto di riferimento



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



IL SETTORE IN CUI OPERA L'AZIENDA È CONTRADDISTINTO DA UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO



A livello europeo, l'Unione Europea:

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

A livello nazionale, lo Stato:

- disciplina le forme di gestione e dell'organizzazione del servizio idrico integrato;
- norma la tutela dei corpi idrici (fiumi, laghi e mari) e degli scarichi.

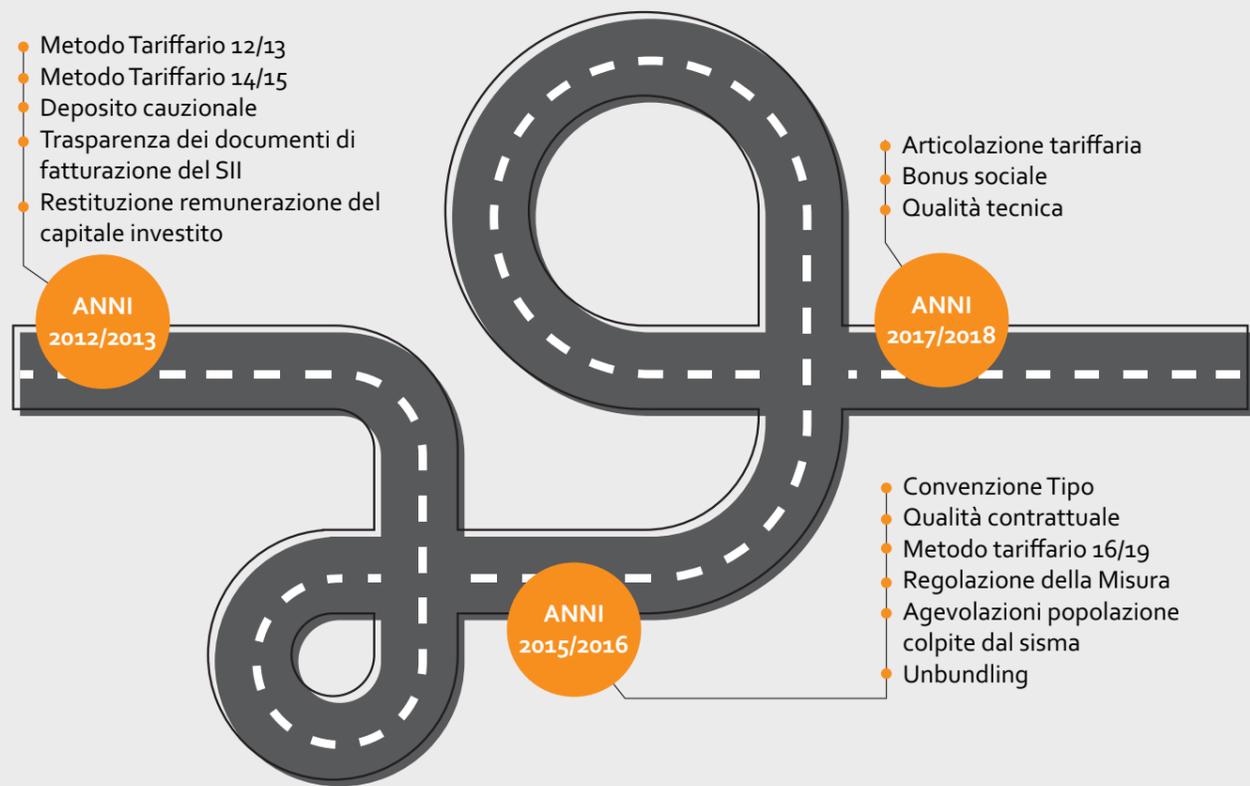
Ancora a livello nazionale, il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio:

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

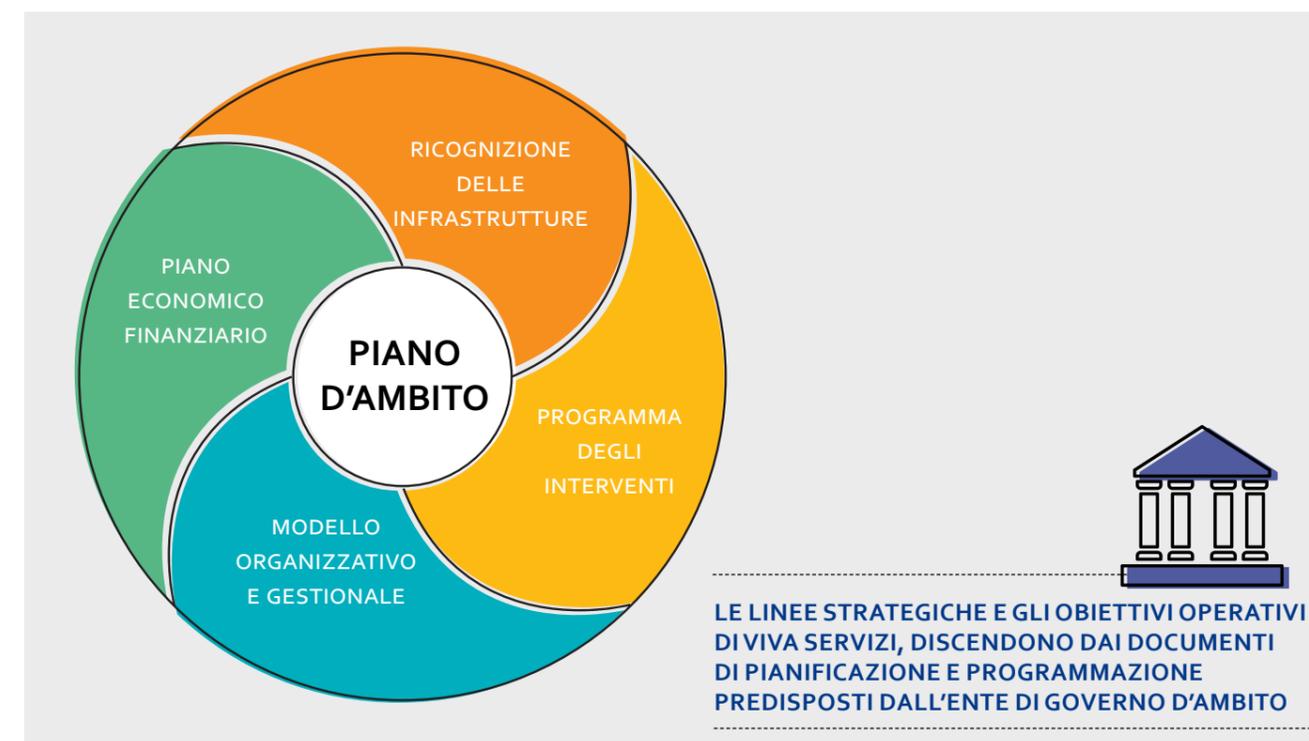
Ancora a livello nazionale, l'ARERA:

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

PRINCIPALI PROVVEDIMENTI ASSUNTI DA ARERA DAL 2012 AL 2018



I documenti di pianificazione e programmazione



A livello territoriale, la Regione:

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

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 fondamentale 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 in Comuni soci.



In Italia, il sistema idrico integrato è organizzato sulla base di 62 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), oltre la metà delle Regioni (12 su 20) hanno optato per un ambito unico regionale. Nelle Marche sono 5, così come definiti da apposita legge regionale. Internamente ad ogni ATO è identificato un Ente di Governo dell'Ambito (EGA), a cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito Territoriale ed al quale sono trasferite le competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche.

Ancora a livello territoriale, l'Ente di Governo di Ambito:

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

Più nello specifico, le linee strategiche e gli obiettivi operativi di VIVA Servizi, quale ente affidatario del servizio idrico integrato, discendono dai documenti di pianificazione e programmazione predisposti dall'Ente di Governo d'Ambito, sulla base dei vincoli normativi e regolamentari nazionali.

Piano d'ambito

Il Piano d'Ambito è un documento allegato alla Convenzione di affidamento del servizio in house da parte dell'Ente di Governo d'Ambito, che vincola la società di gestione del servizio idrico integrato alla sua completa realizzazione. Il piano d'ambito è costituito dai seguenti atti: Ricognizione delle infrastrutture, Programma degli interventi, Modello organizzativo e gestionale, Piano Economico Finanziario.

VIVA Servizi, affidataria del servizio fino al 2030, accoglie l'orientamento strategico definito nel Piano d'Ambito. Sulla base della Convenzione, l'Azienda vanta diritto esclusivo su opere, impianti e canalizzazioni già esistenti o realizzate nell'ambito del Piano stesso. Ad essa è richiesto l'adeguamento di tali infrastrutture alle vigenti normative in materia sia tecnica sia di sicurezza, nel rispetto delle previsioni finanziarie del Piano di Ambito. L'Ente di Governo d'Ambito, quale organismo vigilante, assume il ruolo di garante della coerenza tra gli atti del piano e il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza.

Disciplinare tecnico

Come il Piano di Ambito, anche il Disciplinare Tecnico è allegato alla Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato ed è suddiviso in 6 parti:

Parte I: Mappa del perimetro del servizio idrico integrato oggetto di affidamento

Parte II: Indirizzi generali e normativa di riferimento

Parte III: Metodologia di inventariazione e tenuta del libro dei cespiti.

Parte IV: Livelli di servizio: obblighi di raggiungimento e penalità

Parte V: Dati tecnici, economici e gestionali: metodologie di comunicazione e di rilevazione

Parte VI: Flusso informativo: riepilogo degli obblighi di comunicazione e relative penalità tra loro strettamente connesse

Le Parti IV-V-VI del Disciplinare Tecnico sono strumentali all'attività di controllo svolta dall'Ente di Governo d'Ambito e vincolano l'azienda alla loro osservanza e all'adempimento degli obblighi in essi riportati con le modalità e nei tempi dagli stessi previsti.

Piano della Tutela delle Acque

Il Piano di Tutela delle Acque è uno strumento di pianificazione regionale (con cadenza sessennale) nel quale sono previsti gli interventi sul territorio, finalizzati a conseguire gli obiettivi di qualità dei corpi idrici e la tutela quali-quantitativa della risorsa idrica e a garantire un approvvigionamento idrico sostenibile nel lungo periodo.

Piano operativo annuale

Il Piano Operativo Annuale è il documento annuale predisposto dall'azienda affidataria del servizio idrico integrato nel quale sono esplicitati - con le modalità previste nel Disciplinare Tecnico - gli investimenti per l'anno successivo. Contiene, inoltre, l'elenco completo e dettagliato degli interventi (comprensivo degli importi degli investimenti stimati per ogni intervento) aggregati per servizio. In tale documento è possibile apportare variazioni alle spese previste dal Piano di Ambito per ciascun obiettivo (standard tecnico), fermo restando il vincolo del raggiungimento di tutti gli obiettivi fissati dall'Ente di Governo d'Ambito e della spesa totale annua prevista a tal fine in sede di pianificazione. Esso è trasmesso all'Ente di Governo d'Ambito al fine di permettere a tale Ente di comprendere le strategie e le linee di intervento per l'attuazione degli investimenti. Il perseguimento degli obiettivi dichiarati nonché le azioni sottostanti l'attuazione

degli interventi si collocano in un quadro strategico orientato al rispetto degli standard tecnici e organizzativi enucleati nel Disciplinare Tecnico e richiamati in alcuni dei principali documenti di gestione aziendale.

VIVA Servizi, infatti, per dare attuazione al proprio mandato, in conformità con quanto richiesto dall'Ente di Governo d'Ambito nella Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, risponde costantemente agli obiettivi di comunicazione, di trasparenza e di gestione organizzativa dotandosi di documenti quali la Carta dei Servizi, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il Documento Valutazione Rischi, il Piano di emergenza, il Piano di ricerca e riduzione delle perdite, il Piano di gestione delle interruzioni del servizio e il Piano di rilevamento delle utenze fognarie civili e industriali.

VIVA Servizi opera tenendo conto anche degli obiettivi di pianificazione di lungo periodo esposti dall'Ente di Governo d'Ambito nel Programma degli Interventi, per il periodo 2014-2030, incentrato su investimenti nei diversi settori serviti e, più in generale, su interventi per il miglioramento della qualità ambientale.



Il modello di governance



Gli organi di governo della società sono:

- l'Assemblea dei Soci
- il Consiglio d'Amministrazione
- il Collegio sindacale.

VIVA SERVIZI HA LA FORMA GIURIDICA DI SOCIETÀ PER AZIONI E I SUOI SOCI SONO I 43 COMUNI PER CUI GESTISCE IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, OLTRE AL COMUNE DI CASTELFIDARDO.

IL TASSO DI PRESENZA DEI SOCI NELL'ULTIMO BIENNIO È STATO MEDIAMENTE SUPERIORE ALL'80%.



ASSEMBLEA DEI SOCI

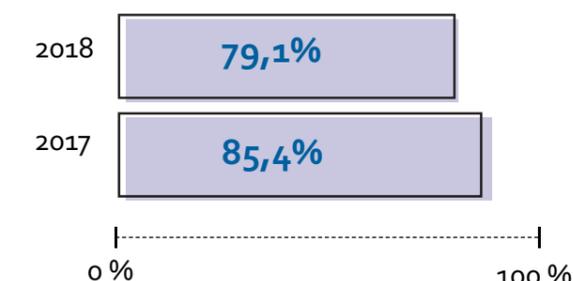
Composizione

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

Funzioni principali

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

TASSO PARTECIPAZIONE ASSEMBLEA



Nel corso del 2018, come nel 2017, il numero delle convocazioni dell'Assemblea dei Soci sono state 3. Il tasso di presenza dei Soci nell'ultimo biennio è stato mediamente superiore all'80%.

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.





I COMUNI SOCI

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



CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Composizione

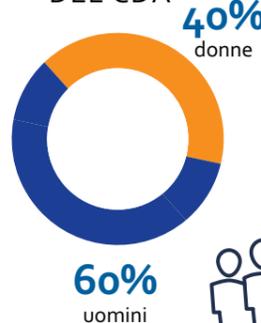
Presidente: Chiara Sciascia
 Consiglieri: Daniela Ghergo, Roberto Ragaini,
 Mauro Urbani, Graziano Mariani

Funzioni principali

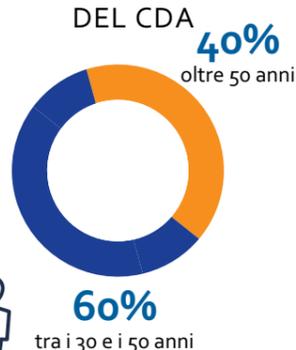
Gestione ordinaria e straordinaria della società

Il Consiglio d'Amministrazione riportato è quello che ha approvato il presente documento. È composto per 3/5 da uomini e per 2/5 da donne. La maggioranza dei membri presenta una età al di sotto dei 50 anni e tutti i membri hanno conseguito almeno una laurea.

COMPOSIZIONE DEL CDA



FASCE DI ETÀ DEL CDA



SEDUTE DEL CDA

	2017	2018
CDA	28	24

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



L'organizzazione aziendale

GRI
102-10

La struttura aziendale di VIVA Servizi, di seguito rappresentata, è frutto di un processo di riorganizzazione attuato nel 2019. Al vertice, il Consiglio di Amministrazione da cui dipende funzionalmente l' Area Internal Auditing e che provvede, in base a criteri approvati dall'Assemblea dei Soci, alla nomina del Direttore Generale.

L'Area Internal Auditing si occupa di tutta l'organizzazione aziendale e verifica le procedure. Questa attività viene svolta da personale interno che opera in posizione di indipendenza funzionale e il suo lavoro è finalizzato principalmente alla valutazione e al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione stessa. L'ambito dell'attività è ampio e può riguardare, la gestione del rischio, i controlli interni, la protezione del patrimonio, l'attendibilità dei rendiconti finanziari o gestionali e la conformità a leggi e regolamenti.

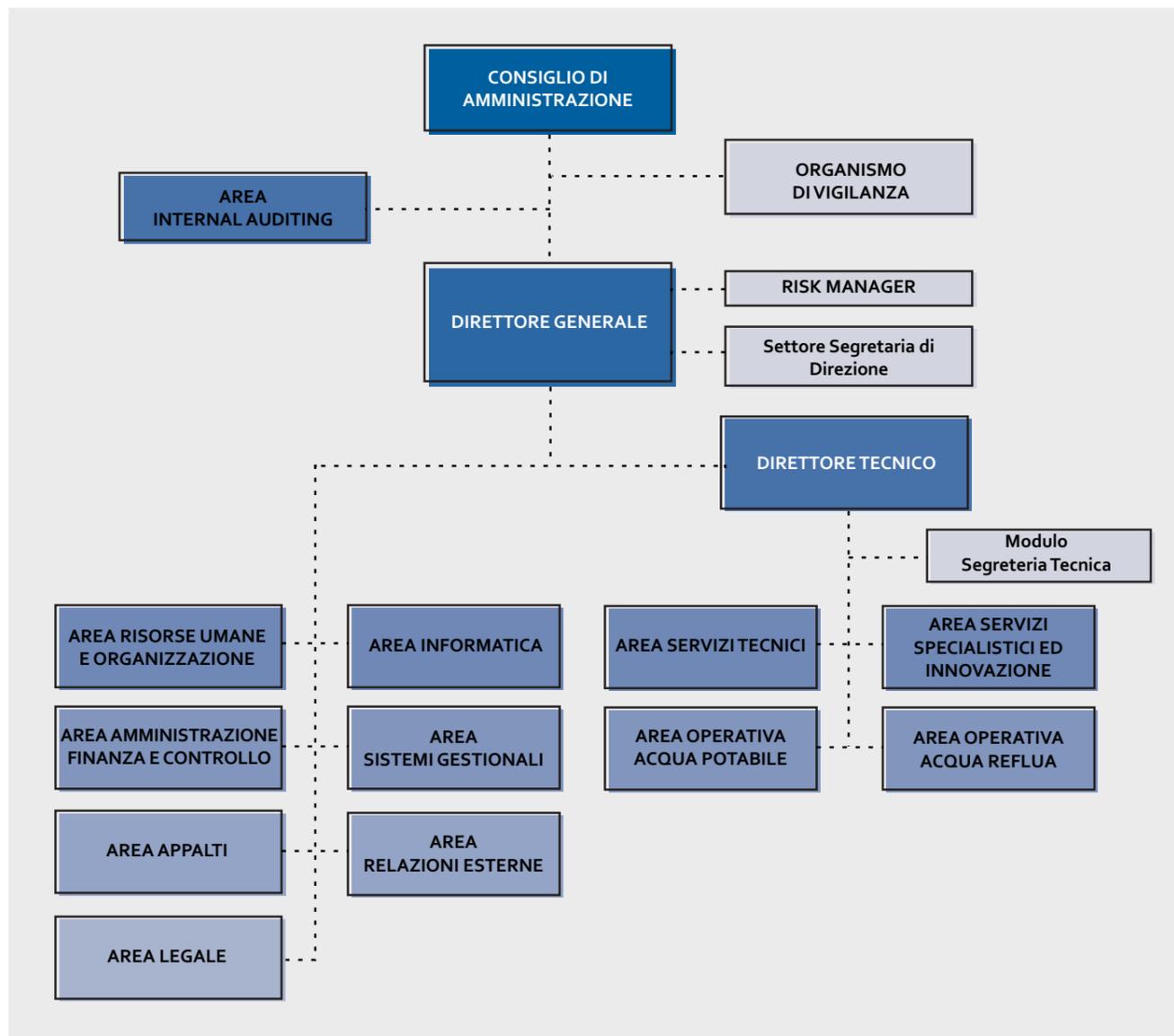
Alle dirette dipendenze del **Direttore Generale** troviamo 7 aree di staff e 4 aree operative, il cui coordinamento fa capo al **Direttore Tecnico**.

Le Aree di Staff sono:

- l'area **Risorse Umane e Organizzazione**: supporta la direzione generale nell'organizzazione del lavoro e nello sviluppo delle relazioni industriali, sovrintende alla formazione dei lavoratori e provvede alla valutazione delle prestazioni dei dipendenti;

- l'area **Amministrazione Finanza e Controllo**, che si occupa di predisporre il Bilancio di esercizio annuale, pianificare e monitorare il budget, di tenere i rapporti con gli Istituti di credito;
- l'area **Appalti** gestisce appalti e approvvigionamenti, funzione chiave per il corretto ed efficiente sviluppo delle attività aziendali;
- l'area **Legale** che comprende anche la Fatturazione e il Recupero Crediti.
- l'area **Informatica** per il supporto e l'aggiornamento di tutti gli apparati hardware e software necessari alle funzioni aziendali;
- l'area **Sistemi Gestionali** che segue la Sicurezza, la Logistica e la Qualità e gestisce il modello di risk management;
- l'area **Relazioni Esterne** che tiene i rapporti con gli enti di regolazione e si occupa della gestione clienti e della comunicazione. Inoltre, esegue la funzione del CSR (corporate social responsibility).
- La Direzione Tecnica è composta da:
 - Area **Servizi Tecnici**
 - Area **Servizi Specialistici ed Innovazione**;
 - Area **Operativa Acqua Potabile**;
 - Area **Operativa Acqua Reflua**.

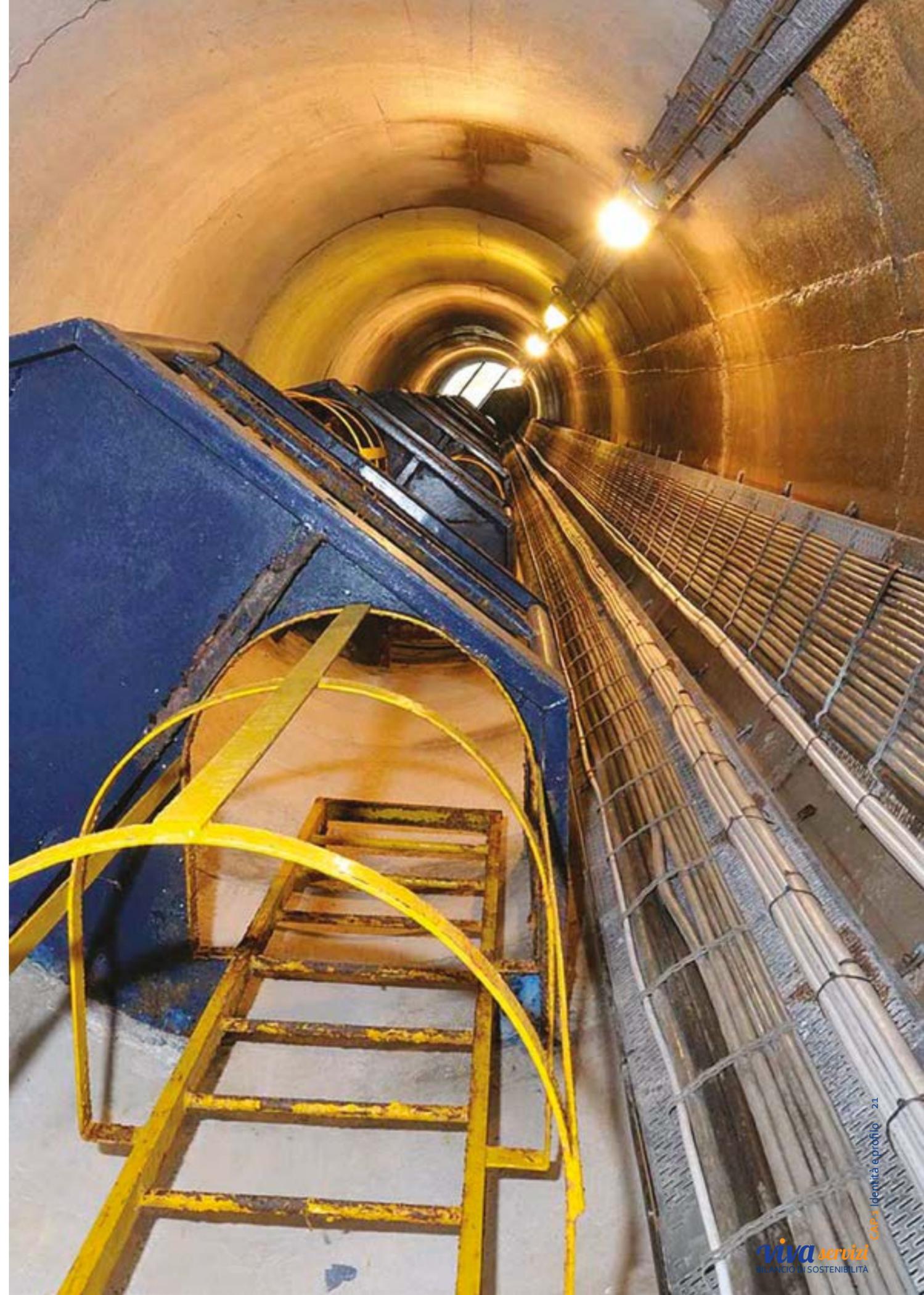
La responsabilità gestionale di VIVA Servizi è affidata alla Direzione Generale.



A FIANCO ALLA DIREZIONE GENERALE OPERA IL COMITATO DI DIREZIONE, QUALE ORGANO COLLEGIALE DI CONSULTAZIONE, ANALISI, PROPOSTA, ELABORAZIONE E CONCERTAZIONE DELLE DECISIONI GESTIONALI GENERALI.

Il Comitato di Direzione attuale è composto dai seguenti membri:

- Clementi Moreno (Direttore Generale)
- De Angelis Andrea (Direttore Tecnico e Area Servizi Tecnici)
- Scrosta Anna (Area Internal Auditing)
- Balzani Giacomo (Area Operativa Acqua Potabile)
- Raggetta Tommaso (Area Operativa Acqua Reflua)
- Pacilli Ermanno (Area Servizi Specialistici e innovazione)
- Servadio Carlo (Area Risorse Umane e Organizzazione)
- Stacchiotti Sergio (Area Amministrazione, Finanza e Controllo)
- Ragnetti Roberta (Area Appalti)
- Penna Roberta (Area Legale)
- Franchini LAra (Area Informatica)
- Fanara Alessandro (Area Sistemi Gestionali)
- Scopa Valentina (Area Relazioni Esterne)



La Sostenibilità

Mission e valori

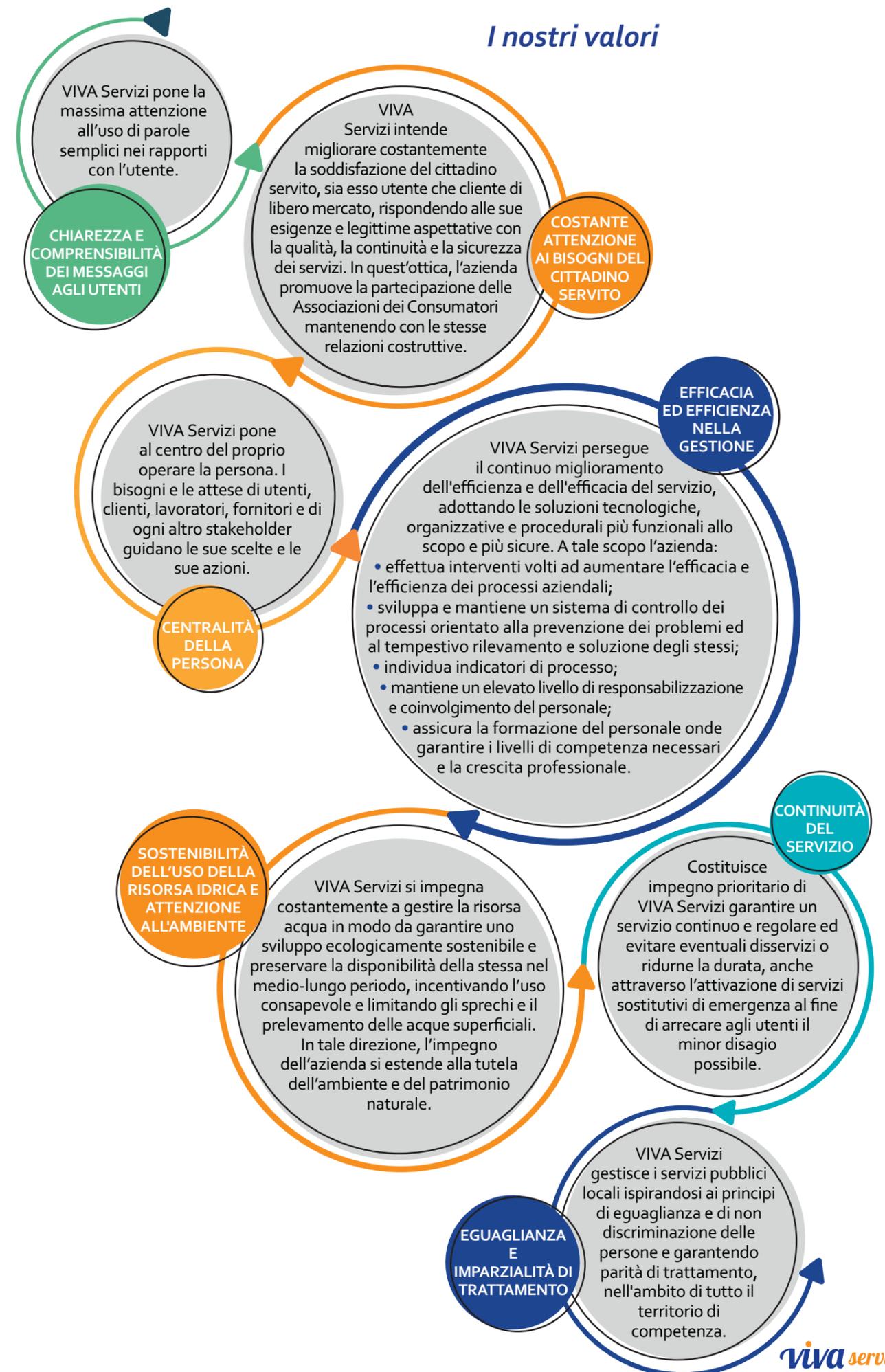


VIVA SERVIZI È L'AZIENDA PUBBLICA DEL TERRITORIO CHE OPERA A STRETTO CONTATTO CON I SUOI COMUNI SOCI E GLI UTENTI, PER UNA GESTIONE PUBBLICA DEL SERVIZIO IDRICO, LA VALORIZZAZIONE DELL'ACQUA E LA PROMOZIONE DI UN USO RAZIONALE DELLA RISORSA IDRICA.

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

GRI 102-2 GRI 102-16 GRI 406-1

I nostri valori



Gli stakeholder



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

Soci

In quanto Società a capitale interamente pubblico, i soci sono rappresentati dai 43 Comuni dell'ATO 2 Marche Centro Ancona e dal Comune di Castelfidardo. Essi partecipano alla governance dell'Azienda ed entrano in costante relazione con essa per l'esercizio del potere di controllo conseguente all'in house providing.

Lavoratori e loro rappresentanti sindacali

VIVA Servizi si impegna quotidianamente a garantire un ambiente di lavoro sicuro e la possibilità di accedere a percorsi di crescita personale e professionale. Mantiene inoltre rapporti costanti con la rappresentanza sindacale.

Utenti e associazioni dei consumatori

Tutti i cittadini e le imprese operanti nei Comuni gestiti, a cui VIVA Servizi si impegna a fornire un servizio costante e di elevata qualità. Insieme all'Autorità di Ambito, VIVA Servizi intrattiene anche rapporti con le associazioni dei consumatori, in occasione di variazioni/informative rispetto al contratto di somministrazione, agli standard riportati nella carta dei servizi e a rendicontazioni sul Fondo di Garanzia per le perdite occulte.

Fornitori

Di rilevante importanza per le attività di VIVA Servizi è stabilire un rapporto di equità contrattuale con i propri fornitori, finalizzato al raggiungimento di benefici reciproci.

Comunità locali e Territorio

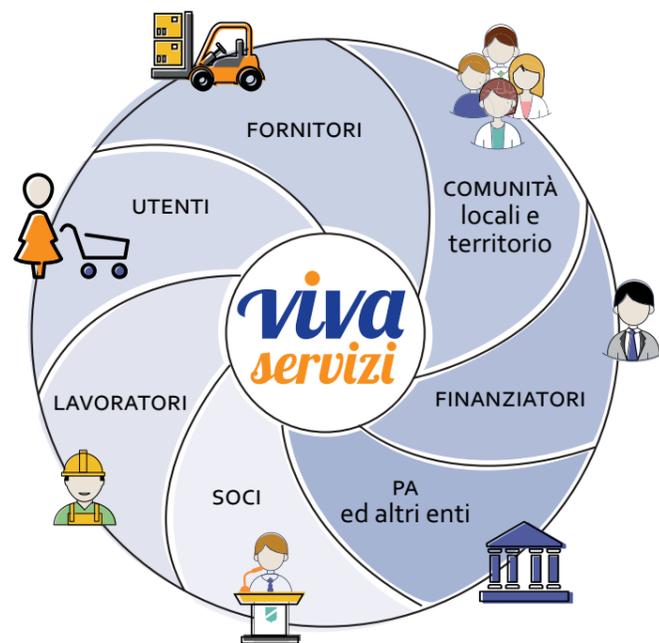
VIVA Servizi come Azienda pubblica del territorio organizza campagne di sensibilizzazione e partecipa ad eventi con la finalità di promuovere la propria mission ed i propri valori.

Finanziatori

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.

Pubblica Amministrazione e altri Enti

La società, nello svolgimento delle proprie attività, si rapporta con numerosi attori istituzionali quali gli Enti Regolatori e di Controllo, la Regione, la Provincia, ASUR, ARPAM e ANAC.



GLI ATTORI ISTITUZIONALI DI VIVA SERVIZI

	AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA) Organismo indipendente, assicura la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale; attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo.
	AATO N. 2 "MARCHE CENTRO - ANCONA" ENTE DI GOVERNO D'AMBITO Il braccio operativo di ARERA a livello locale.
	REGIONE MARCHE L'ente a cui è demandato lo svolgimento di tutti quegli interventi che possono avere relazione con il regime delle acque.
	AZIENDA SANITARIA UNICA REGIONALE (ASUR) Responsabile della sorveglianza sulle acque destinate al consumo umano.
	AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLE MARCHE (ARPAM) Effettua la vigilanza e i controlli di rischio ambientale e collettivo.
	PROVINCIA Ha competenza sugli scarichi idrici, emissioni in atmosfera, energia, rifiuti, bonifiche dei siti contaminati ed impianti termici.
	AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE (ANAC) Controlla l'operato aziendale in merito a normative sugli appalti e trasparenza.
	ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA (UTILITALIA) Fornisce consulenza, assistenza, supporto sulle problematiche specifiche del settore industriale di appartenenza dell'Azienda

viva servizi

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER Iniziative, Progetti, Documenti, Canali di comunicazione

	SOCI	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblea azionisti • Consiglio d'Amministrazione • Attività di formazione e informazione, anche normativa, sui servizi erogati • Investimenti • Partecipazione e supporto a iniziative pubbliche • Allineamenti delle rispettive banche dati
	LAVORATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Rete intranet aziendale – riunioni – formazione • Relazioni industriali • Welfare aziendale • Rassegna stampa • Remunerazione e sistemi incentivanti • Procedure aziendali • Insieme – rivista interna
	UTENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione trasparente • Canali istituzionali previsti dalla carta dei Servizi • Canali diretti e indiretti: sportelli, call center, Pronto intervento, Sito web, Ufficio Assistenza Clienti, Newsletter, Allegato alla bolletta • Attenzione al territorio e all'ambiente
	FORNITORI	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web: sezione dedicata • Trasparenza nella selezione e definizione di regole e procedure chiare • Verifiche sul possesso dei requisiti di qualificazione dei fornitori aggiudicatari • Contenimento dei costi
	COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione investimenti sul territorio e indotto generato • Coinvolgimento e informazione rispetto ai temi ambientali di interesse • Educazione ambientale nelle scuole • Organizzazione e partecipazioni ad eventi (Giornata Mondiale dell'Acqua ed altri) • Campagne e attività di comunicazione e sensibilizzazione • Ufficio stampa: conferenze e comunicati stampa
	FINANZIATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione delle logiche di remunerazione degli investimenti e dei progetti di sviluppo • Incontri periodici con sistema bancario
	PA ED ALTRI ENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con Autorità di controllo • Scambio costante di dati e informazioni: EGATO, ARERA, ARPAM, ANAC, ISTAT, Associazione UTILITALIA • Sviluppo di collaborazioni, anche valorizzando l'immagine dell'Azienda: l'Università Politecnica delle Marche e le Scuole del territorio.



Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi di 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo sociale e umano e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari, indicando nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi cui tutti, cittadini imprese e istituzioni, devono contribuire. Ogni organizzazione è chiamata ad agire secondo un proprio percorso di sostenibilità e un' Azienda che gestisce un servizio quale quello idrico deve necessariamente prevedere l'assunzione di un forte impegno per intervenire a supporto dei suddetti obiettivi.

I temi rilevanti per la sostenibilità di VIVA Servizi sono stati collegati agli SDGs. Questo rappresenta un primo passo fondamentale per l'integrazione degli SDGs all'interno delle strategie aziendali.



L'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE INCORAGGIA UNA VISIONE CONDIVISA DEI CAMBIAMENTI NECESSARI: OGNI ORGANIZZAZIONE È CHIAMATA AD AGIRE SECONDO UN PROPRIO PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ



IL CONTRIBUTO DI VIVA SERVIZI PER INCIDERE SUGLI OBIETTIVI PIÙ INFLUENZABILI

GOAL	AZIONI
 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione ed educazione ambientale • Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti
 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi • In accordo con le OO.SS., definizione del Premio di Risultato annuo • Welfare aziendale • Salute e sicurezza dei lavoratori • Creazione e distribuzione di valore economico per il territorio
 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Qualità, efficienza ed affidabilità del servizio
 CITTA' E COMUNITA' SOSTENIBILI	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne informative sulla riduzione degli sprechi • Riduzione del consumo di acqua pro-capite • Interventi per ridurre le dispersioni idriche
 VITA SOTT'ACQUA	<ul style="list-style-type: none"> • Costante monitoraggio della qualità delle acque depurate, al fine di restituire all'ambiente una risorsa sicura e tutelare gli ecosistemi idrici influenzati dall'attività dell'azienda

Il Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente



Il manuale della qualità

L'Azienda persegue il miglioramento continuo della idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità adottato in conformità ai requisiti della norma UNI-EN-ISO9001 (edizione 2015). La certificazione ISO 9001:2015 non è il primo approccio aziendale alla gestione della qualità. L'azienda, infatti, possiede da anni la certificazione nella versione 2008 e nel primo decennio di attività l'ha estesa a tutti i servizi aziendali.

Il Manuale della Qualità attualmente vigente specifica le caratteristiche del sistema qualità ed è redatto allo scopo di rispondere efficacemente all'obiettivo di migliorare la soddisfazione dei clienti rispondendo alle loro esigenze e legittime aspettative con la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi.

Il Manuale di Qualità descrive il sistema di gestione aziendale e, in particolare, evidenzia, la politica per la qualità, i processi aziendali principali - attivati da una esigenza specifica manifestata dal cliente- e di supporto, gli obiettivi, le procedure aziendali e le necessarie istruzioni di lavoro nei seguenti servizi:

1. servizio idrico Integrato costituito dall'insieme dei seguenti servizi pubblici:
 - a. captazione, adduzione distribuzione e vendita di acqua potabile ad usi civili;
 - b. fognatura e depurazione delle acque reflue;
2. smaltimento rifiuti mediante impianto depurativo;
3. servizi di laboratorio chimico e microbiologico.

Al fine di mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità l'azienda ha identificato e documentato i processi operativi attribuendo loro gli input, gli output, le attività, le responsabilità ed i punti, i criteri e metodi di controllo; nonché individuato le sequenze ed iterazioni tra i processi. Nel Manuale sono altresì richiamate le tipologie di rischi e di opportunità del sistema di gestione per la qualità e la loro rilevanza.

Sono inoltre previsti audit interni pianificati allo scopo di accertare che il sistema di gestione per la qualità sia efficacemente attuato, mantenuto e conforme ai documenti normativi aziendali e alla ISO9001:2015. Essi sono volti a determinare se le attività sono in accordo con quanto pianificato e se quanto prescritto viene attuato efficacemente, mantenuto aggiornato e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

L'Audit effettuato nel corso del 2018 dall'Ente certificatore CSQ è stato svolto su alcune aree/processi della Sede ed alcune Unità Operative e ha riscontrato il mantenimento del Sistema di Gestione Qualità. In particolare, l'Ente certificatore ha verificato che l'Organizzazione abbia:

- ✓ effettuato adeguato monitoraggio, misurazione e riesame delle prestazioni
- ✓ provveduto all'efficace gestione dei reclami
- ✓ effettuato analisi dei rischi
- ✓ risolto efficacemente i rilievi riscontrati in precedenza
- ✓ intrapreso azioni specifiche a seguito delle raccomandazioni di miglioramento emerse in audit precedente.

L'esito dell'audit effettuato dal CSQ ha raccomandato di avviare un sistema che renda più agevole ed automatizzata la valutazione delle prestazioni dei fornitori: sarà pertanto obiettivo di miglioramento del 2019 l'adozione di un regolamento aziendale contenente i criteri valutativi e le regole per associare alle valutazioni un rating. Si segnala, infine, l'aggiornamento del Manuale Qualità resosi necessario a ottobre 2018 a seguito di alcuni cambiamenti organizzativi.

Etica e integrità



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

Quale ulteriore misura organizzativa per la prevenzione della corruzione, l'Azienda dispone inoltre del Piano di prevenzione della corruzione e trasparenza ex lege 190/2012.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

VIVA Servizi, si è dotata fin dall'anno 2009, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, finalizzato alla prevenzione dei rischi di commissione di reati, previsti dal D.Lgs. 231/2001 e ss.mm. - ed alla limitazione di eventuali impatti, in caso di atto illecito. Nel corso del 2018, su input dell'Organismo di Vigilanza, il MOGC è stato revisionato e aggiornato sia per tener conto dell'introduzione di nuovi reati, sia per tener conto delle modifiche organizzative intercorse nell'ultimo triennio e renderlo più efficace. Nella seduta del Consiglio d'Amministrazione del 17 ottobre 2018 è stato approvato il nuovo modello che da quel momento è diventato operativo ed è pubblicato sul sito internet aziendale.

Il MOGC risulta costituito da una parte generale che prevede un sistema disciplinare, la descrizione della governance amministrativa, i flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, oltreché da singole parti speciali per le diverse tipologie di reato contemplate dal decreto 231/2001.



VIVA SERVIZI ADOTTA MISURE ORGANIZZATIVE E DI GESTIONE IDONEE A PREVENIRE VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO O LA COMMISSIONE DI PARTICOLARI TIPOLOGIE DI REATI

Il codice etico

L'Azienda, fin dall'anno 2008, si è dotata di un Codice Etico in adempimento al D. Lgs. 231/2001, un documento ufficiale in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo ed ai quali la Società conforma la propria attività interna ed esterna. Il Codice Etico integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta, ponendosi come corpus di principi fondamentali che ispirano le attività aziendali, guidando i comportamenti degli Amministratori, della Direzione Generale, dei dipendenti, dei collaboratori. Come allegato al MOGC, anche il Codice Etico ha subito alcuni aggiornamenti e la nuova versione è andata in vigore dal 17 ottobre 2018 ed è stata distribuita a tutti i dipendenti. Il tasso di adozione del codice etico a livello nazionale è pari al 95% (Top Utility VII Ediz.).



Le politiche anticorruzione

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, in conformità con la Legge 190/2012 e le successive modifiche introdotte dal D. Lgs. 97/2016 e dagli indirizzi metodologici forniti dall'ANAC.

Con la definizione del Piano Triennale Anticorruzione, 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.



Il processo di prevenzione e contrasto alla corruzione coinvolge tutta l'organizzazione aziendale e viene adottato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza. Il Piano ha valore precettivo fondamentale e deve essere osservato da tutti i lavoratori ed amministratori di VIVA Servizi, collaboratori esterni e partner commerciali e viene aggiornato annualmente, qualora necessario, tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli Organi di vertice, delle modifiche normative e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ANAC. Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016/2018 è pubblicato sul sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente" e comunicato a tutti i dipendenti via intranet o per chi non ne ha accesso con mezzi alternativi.

Di seguito i principali obblighi di pubblicazione effettuati, messi a confronto con quelli assolti dalle principali utility.

INDICATORI PER L'AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	TOP UTILITY (VII EDIZ.)	VIVA SERVIZI
Obblighi di amministrazione Trasparente	87%	✓
- Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	82%	✓
- Statuto aziendale	95%	✓
- Bandi di gara	100%	✓
- Struttura aziendale	99%	✓
- Consulenti e collaboratori	83%	✓
- Personale	67%	✓
- Società controllate e partecipate	80%	✓
- Informazioni ambientali	45%	✓
- Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	55%	✓
- Servizi erogati	74%	✓

L'Azienda ha predisposto un sistema disciplinare di natura sanzionatoria rivolto al personale ed ai collaboratori esterni per atti di corruzione.

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

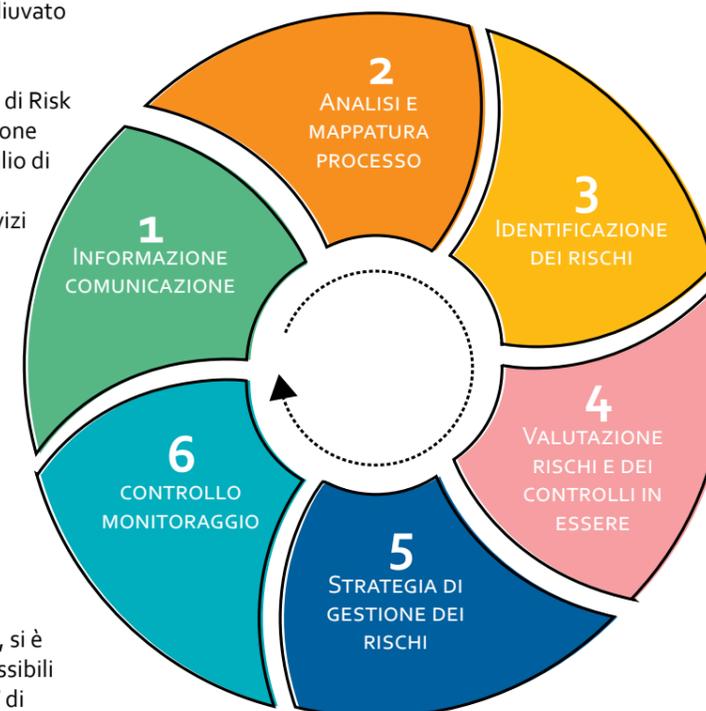
La gestione dei rischi aziendali

Un'organizzazione complessa come quella di VIVA Servizi non può prescindere dall'adozione di procedure per la qualità nella gestione, la sicurezza dei lavoratori, la tutela dell'ambiente, la gestione dei residuali rischi aziendali e da un'articolazione di auditing su più livelli che garantiscano il rispetto delle stesse, la costante verifica della loro adeguatezza ai mutevoli obiettivi aziendali e le conseguenti rivisitazioni.

Per questo motivo, nel corso del 2018, è stata svolta un'analisi strutturata preliminare sulle possibili tipologie di rischi a cui è sottoposta l'Azienda, con l'obiettivo di implementare entro il 2019 una apposita funzione dedicata, predisponendo un sistema di Risk Management coadiuvato da un Risk Management Team.

Inoltre, per effettuare verifiche ed analisi specifiche indirizzate a controlli di tipo funzionale piuttosto che di Risk Assessment, il progetto prevede di istituire una funzione di auditing interno alle dirette dipendenze del Consiglio di Amministrazione.

Le fasi del processo di Risk Management in VIVA Servizi sono state sei:



Dopo una fase di interviste con i Responsabili di Area, si è proceduto ad una mappatura e classificazione dei possibili rischi aziendali in: strategici / operativi / di reporting / di compliance / finanziari.

È seguita una fase di valutazione assegnando a ciascuno dei rischi individuati e della tipologia un punteggio in termini di probabilità e di impatto.

L'esito del processo di analisi ha portato ad individuare i rischi "alti" e "medio alti" che più di ogni altro richiederanno un costante monitoraggio, al fine rendere l'organizzazione capace di minimizzare le perdite e massimizzare le opportunità.

L'intero processo è ciclico e deve essere continuamente aggiornato poiché le fasi esaminate possono presentare modifiche e riadattamenti.



UN'ORGANIZZAZIONE COMPLESSA COME QUELLA DI VIVA SERVIZI NON PUÒ PRESCINDERE DALL'ADOZIONE DI PROCEDURE



L'INTERO PROCESSO DI RISK MANAGEMENT È CICLICO E DEVE ESSERE CONTINUAMENTE AGGIORNATO



La responsabilità sociale

Le politiche al servizio del cliente

Uno dei principi alla base delle politiche aziendali di VIVA Servizi è la soddisfazione del cliente; per questa ragione l'Azienda pone particolare attenzione al miglioramento continuo della propria organizzazione e ai relativi processi gestionali, così da rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze dell'utente finale.

L'impegno di VIVA Servizi per favorire una gestione delle politiche commerciali più funzionale e innovativa è evidente dalla serie di azioni che sono state attivate nell'ultimo biennio, alcune delle quali si concretizzeranno fino a tutto il 2019.



UNO DEI PRINCIPI ALLA BASE DELLE POLITICHE AZIENDALI DI VIVA SERVIZI È LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Dal punto di vista gestionale, il riferimento va al numero elevato di sportelli dislocati sul territorio, allo spostamento e inaugurazione del nuovo sportello di Jesi, alla rivalutazione del Centralino a Sportello Veloce, all'implementazione di un nuovo ufficio di Back-Office.

Dal punto di vista innovativo e tecnologico, il 2018 è stato l'anno che ha visto porre le basi per realizzare, nel 2019, una serie di applicativi che potranno agevolare molte operazioni all'utenza (app per saltare la coda e prenotare ticket, customer satisfaction, wi-fi nel salone clienti di Ancona, ristrutturazione del sito web).



I nostri clienti

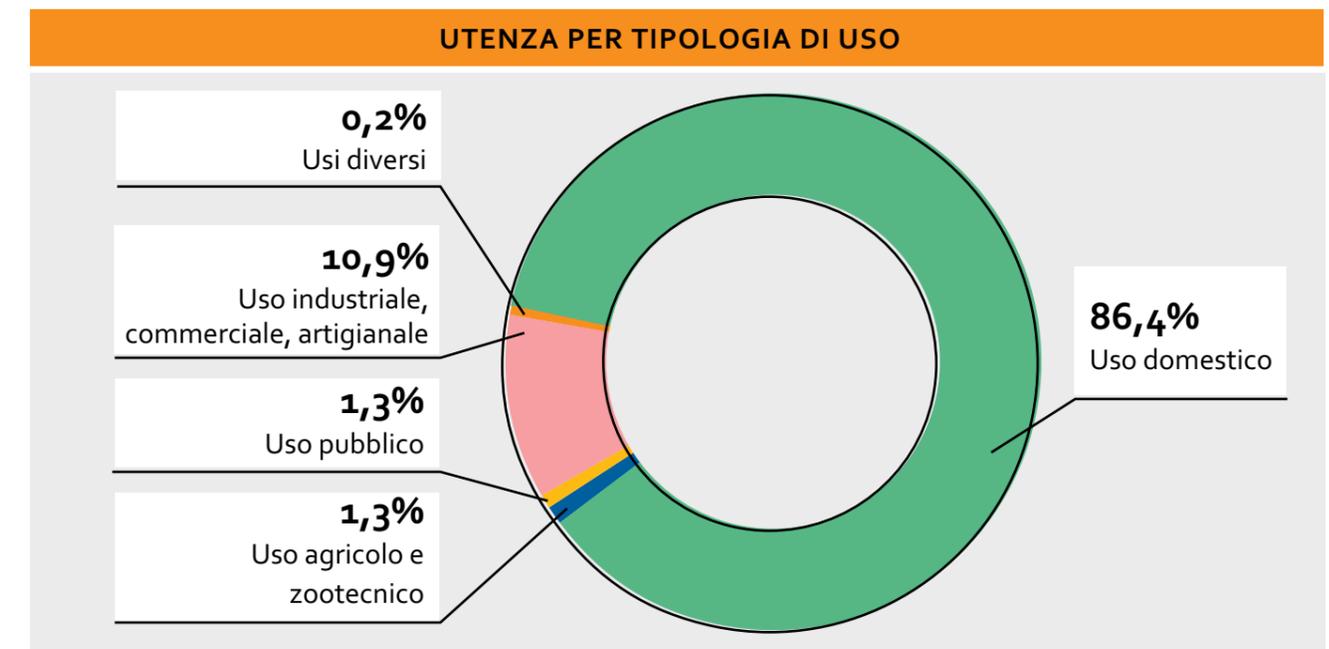
I clienti attivi a fine 2018 risultano **220.205** (+ 0.4% rispetto al 2017).

L'87% delle utenze è rappresentato dalle famiglie che utilizzano l'acqua per usi domestici: trattasi di 190.177 utenze sulle totali 220.205. In linea con la diversa dimensione dei Comuni in termini demografici, si riscontra il maggior numero di utenze ad Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano e Chiaravalle.

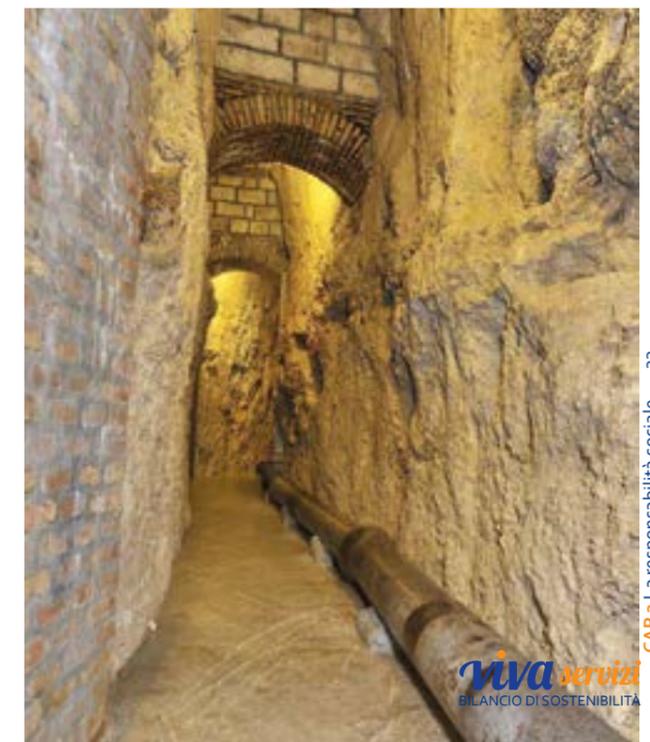
Un'altra fetta importante di utenza è costituita dalle ditte artigianali, industriali e commerciali che rappresentano l'11% sul totale. Il restante 12% è ripartito tra utenze che utilizzano l'acqua per usi agricoli o di allevamento, utenze pubbliche e usi per antincendio.



I CLIENTI ATTIVI A FINE 2018 RISULTANO 220.205 (+ 0.4% RISPETTO AL 2017).



Questa classificazione rispecchia la nuova articolazione delle tipologie di uso in applicazione della delibera ARERA n. 665/2017 e della successiva delibera A.A.T.O. n. 7 del 24/07/2018, entrata in vigore da 1° gennaio 2018 sulla base di criteri comuni a livello nazionale. Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, nonostante il lieve aumento delle utenze, si registra un costante calo dei consumi.



Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale

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

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

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

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato

VIVA Servizi svolge la propria attività in conformità al Regolamento del Servizio Idrico Integrato che ha per oggetto principalmente:

- la disciplina sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio idrico integrato, quindi impianti e reti ad essi connesse;
- le norme per la corretta realizzazione delle reti e degli impianti sia ricadenti in aree pubbliche che in aree private;
- le norme in base alle quali devono essere impostati i rapporti fra l'EGA, gli enti locali sul cui territorio viene gestito il servizio e gli utenti del servizio idrico integrato;
- le prescrizioni e le procedure per attivare le utenze del servizio idrico integrato da parte dei titolari degli insediamenti civili o industriali e/o dei conduttori delle attività ivi installate;
- le prescrizioni, quando necessario, relative alla realizzazione di opere e impianti a valle del contatore d'utenza o a monte dell'immissione nelle pubbliche fognature.

VOLUMI DI ACQUA EROGATA ALLE UTENZE		2017	2018
	Volumi di acqua potabile erogata ad uso civile domestico	20.821.531 m ³	20.247.695 m ³
	Volumi di acqua potabile ad uso industriale e altri usi	7.674.148 m ³	7.455.883 m ³
Totale		28.495.679 m³	27.703.579 m³

L'insieme congiunto degli effetti della crisi economica uniti a quelli delle campagne di sensibilizzazione sull'uso razionale della risorsa idrica hanno fatto sì che il consumo di acqua erogato pro-capite raggiungesse mediamente i 190 litri giornalieri ad abitante. In realtà se non venissero conteggiati i consumi delle ditte ma solamente quelli domestici, la media sarebbe ancora più bassa (139 litri/abitante/giorno).



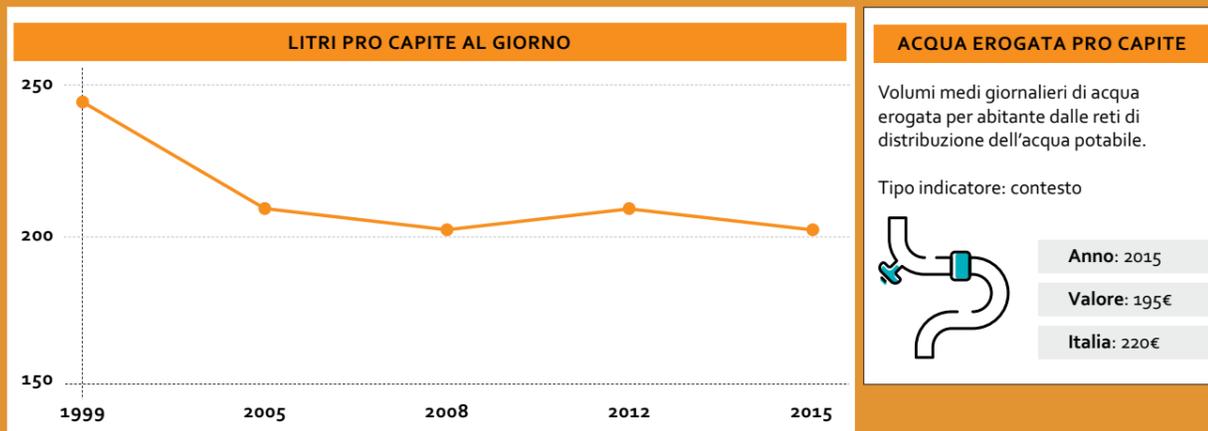
LE ULTIME STATISTICHE DISPONIBILI DELL'OSSERVATORIO ASVIS EVIDENZIANO SIA A LIVELLO NAZIONALE CHE REGIONALE UN TREND IN LIEVE DIMINUZIONE

Statistiche

L'indicatore dell'acqua erogata pro-capite è uno di quelli monitorati dall'ASVIS (primo osservatorio in Italia sulle variabili non finanziarie) per il 6° Goal dell'Agenda 2030, in tema di "Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua".

Le ultime statistiche disponibili dell'Osservatorio ASVIS

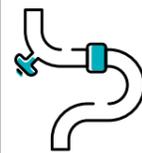
evidenziano sia a livello nazionale che regionale un trend in lieve diminuzione: inoltre, il confronto con la media nazionale di 220 litri/ab/g e con la media della Regione Marche di 195 litri/ab/g, fanno ritenere che nel territorio provinciale di Ancona le utenze tengano un comportamento più virtuoso e rispettoso nei confronti della risorsa idrica.



ACQUA EROGATA PRO CAPITE

Volumi medi giornalieri di acqua erogata per abitante dalle reti di distribuzione dell'acqua potabile.

Tipo indicatore: contesto



Anno: 2015

Valore: 195€

Italia: 220€





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 l'Azienda 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; pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
- 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 e per le relative risposte da parte dell'azienda;
- 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 ma può anche essere richiesta, in qualsiasi momento, presso gli sportelli presenti sul territorio o attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'utente.

La Qualità contrattuale

Dal 2017 ha trovato piena applicazione la delibera di ARERA (655/2015/R/IDR) con i nuovi obblighi e requisiti della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato a livello nazionale, integrando quanto in precedenza previsto dalle Carte del servizio, diverse per ogni ambito territoriale gestito e talvolta per ogni singolo operatore.

La qualità del rapporto contrattuale è pertanto costantemente monitorata e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici che il Regolatore ARERA ha definito.

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 242.003, solo 70 sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard con diritto di indennizzo automatico all'utente. Dalla tabella che segue è possibile rendersi conto di come nel 2018 tutti gli indicatori siano stati rispettati.



LA QUALITÀ DEL RAPPORTO CONTRATTUALE È COSTANTEMENTE MONITORATA

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2018

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	TEMPO MEDIO			
		Uso civ. domestico	Uso civ. non domestico	Altri usi	Uso industr. con fognatura
Tempo di preventivazione per allaccio idrici con sopralluogo	15 g.lav.	3,52 g.lav.	3,13 g.lav.	3,36 g.lav.	2 g.lav.
Tempo di esecuzione allaccio idrico per l'esecuzione di lavoro semplice	15 g.lav.	3,48 g.lav.	2,83 g.lav.	3,45 g.lav.	0 g.lav.
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 g.lav.	2,03 g.lav.	1,60 g.lav.	2,12 g.lav.	/
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 g.lav.	0,41 g.lav.	0,83 g.lav.	0,65 g.lav.	/
Tempo massimo riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 g. feriali	0,17 g.lav.	/	0,16 g.lav.	0 g.lav.
Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta dell'utente finale	7 g.lav.	3,06 g.lav.	2 g.lav.	2,85 g.lav.	2,89 g.lav.
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 g.lav.	0 g.lav.	0 g.lav.	0,01 g.lav.	/
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 g.lav.	3,01 g.lav.	3,34 g.lav.	2,84 g.lav.	/
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 g.lav.	2,2 g.lav.	3,90 g.lav.	3,25 g.lav.	/
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	0 ore	0 ore	0 ore	0 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 g.lav.	3,55 g.lav.	/	2,5 g.lav.	/
Tempo massimo di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in loco	10 g.lav.	3 g.lav.	/	/	/
Tempo massimo di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in laboratorio	30 g.lav.	1,71 g.lav.	/	3 g.lav.	/
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 g.lav.	1,5 g.lav.	/	/	/
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 g.lav.	2,61 g.lav.	/	2,58 g.lav.	/
Tempo massimo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	7 g.lav.	0,93 g.lav.	/	0,92 g.lav.	/
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 g .sol.	11,78 g.lav.	11,25 g.lav.	11,47 g.lav.	12,11 g.lav.
Periodicità minima di fatturazione	4/6 fatt. anno	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Rispettato
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 g.lav.	10,43 g.lav.	7,31 g.lav.	8,64 g.lav.	/
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 g.lav.	7,17 g.lav.	6 g.lav.	7,06 g.lav.	/
Tempo di rettifica di fatturazione	60 g.lav.	/	/	/	/

Nel caso non sia rispettato uno degli standard sopra indicati il gestore è tenuto ad indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione delle prestazioni come indicato sulla Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet aziendale.

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2018

INDICATORE	LIVELLO GENERALE	TEMPO MEDIO			
		Uso civ. domestico	Uso civ. non domestico	Altri usi	Uso industr. con fognatura
% minima allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%	/
% minima lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%	/
% minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 g.lav. in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.	90%	99,9%	100%	99,9%	100%
% minima disdette appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%	100%	100%	100%	/
% minima prestazioni pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 2 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%	96,2%	100%	75%	/
% minima risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 20 giorni lavorativi	95%	100%	/	/	/
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ≤ 120 secondi	90%	92,2%			
% minima prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	95%	97,5% su 44.201 numero prest. eseguite			
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui viene ricevuto	≤ 20 min	13,81 minuti			
Livello del servizio telefonico (LS)	80%	Rispettato			
Tempo medio attesa per il servizio telefonico (TMA)	180 sec.	Rispettato			

La relazione con il cliente

VIVA Servizi è al servizio del cittadino assicurando allo stesso la disponibilità di diversi canali di comunicazione e di accesso delle informazioni sul servizio idrico integrato.

I canali a disposizione dell'utente sono:

- sportelli aperti al pubblico e sportello online;
- call center;
- ufficio Assistenza Clienti
- canali per la corrispondenza.

Gli sportelli aperti al pubblico sono 14 dislocati su tutto il territorio servito.

Nonostante il Regolatore nazionale imponesse l'apertura di almeno uno sportello provinciale per 44 ore settimanali, l'Azienda ha creduto in una politica commerciale più vicina al territorio e ha continuato a garantire la permanenza dei suoi 14 sportelli per un monte ore settimanale di apertura pari a 168 ore.

Tutti gli sportelli sono dotati di facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap.

Gli orari di apertura al pubblico per ciascuna sede sono riportati sul sito internet dell'azienda.

Presso gli sportelli è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti (cioè, avvio o disattivazione della fornitura);
- presentare richieste di informazioni, di rettifiche di fatturazione e di reclami; di rateizzazione dei pagamenti; di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti; di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura; di appuntamenti; di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Nel 2018 sono state circa **44.201** le utenze che si sono rivolte ad uno sportello fisico aziendale.

Le pratiche richiamate possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando una richiesta sottoscritta e completa di eventuale documentazione.



Nel 2018 sono state circa **44.201** le utenze che si sono rivolte ad uno sportello fisico aziendale.



Gli sportelli aperti al pubblico sono **14** dislocati su tutto il territorio servito.

VIVA Servizi è riuscita a mantenere il rispetto del tempo medio di attesa agli sportelli, così come definito dagli standard di qualità contrattuale, ben al di sotto dei 20 minuti previsti dal Regolatore e solamente nel 2,9% dei casi la prestazione ha richiesto un tempo di attesa, prima di essere ricevuto, superiore ai 60 minuti.



QUALITÀ' SPORTELLO FISICO	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2018
 Tempo medio di attesa allo sportello	20 minuti	13,81 minuti
 % minima prestazioni allo sportello per cui l'utente ha atteso al massimo 60 min per essere ricevuto	95%	97,1%

La qualità contrattuale erogata agli sportelli, e misurata con il Tempo Medio di Attesa, risulta essere di poco superiore a quanto rilevato nelle principali Utilities italiane (TOP UTILITY VII Edizione).

Unitamente agli sportelli aperti al pubblico, VIVA Servizi dedica specifici spazi informativi sul proprio sito internet.

Le principali informazioni per gli utenti disponibili sul sito internet sono:

- la Carta dei Servizi e il Regolamento del servizio;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore;
- la modulistica utile per comunicare con l'Azienda (reclami, richieste rateizzazioni, ecc.);
- i livelli di qualità garantiti nel rispetto della normativa vigente;
- l'"etichetta qualitativa" dell'acqua distribuita in ciascuno dei Comuni gestiti;
- le condizioni contrattuali di fornitura in vigore.



UNITAMENTE AGLI SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO, VIVA SERVIZI DEDICA SPECIFICI SPAZI INFORMATIVI SUL PROPRIO SITO INTERNET.



Attraverso lo strumento dello **sportello on-line**, inoltre, VIVA Servizi dà la possibilità ai propri utenti di inoltrare diverse richieste senza doversi recare fisicamente presso gli sportelli aperti al pubblico. Infine, attraverso il servizio di **call center interno**, è possibile ricevere informazioni, inoltrare reclami, svolgere pratiche commerciali (stipula/recesso del contratto di fornitura, richiesta preventivi per allacciamenti e per lavori, interventi per la verifica del misuratore e del livello di pressione). Nel 2018 il Call center ha gestito **64.044** contatti, operando sempre nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale del servizio telefonico.

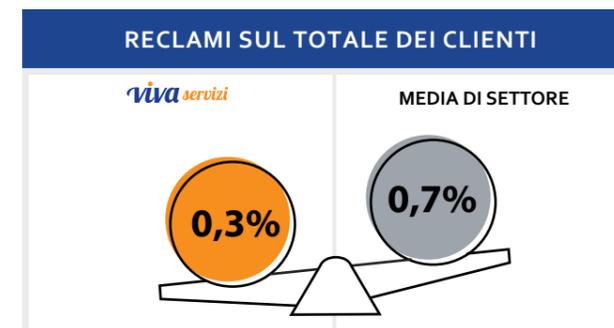
Anche nei confronti del Call Center il posizionamento degli standard di qualità aziendali rispetto alle medie di settore (TOP Utility VII Edizione) risulta virtuoso.



La gestione dei reclami

Le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami, le richieste di informazioni, le segnalazioni e i suggerimenti presentati dal cliente sono raccolte in uno specifico ufficio dedicato, Ufficio Assistenza Clienti, che provvede a rispondere entro i limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel 2018, VIVA Servizi ha dimostrato di prestare una enorme attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti rispondendo loro con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.



In particolare, il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive.

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

Nel corso del 2018 sono stati evasi 660 reclami a fronte dei 615 ricevuti nel 2017; nonostante il lieve aumento delle pratiche va segnalato che il dato risulta comunque inferiore rispetto alle medie nazionali, dal momento che si lamentano 3 utenti ogni 1000.

Le principali cause di reclamo sono attribuibili per il 23% a problematiche di fatturazione e modalità di pagamento, l'11% è generato dalla morosità, il 10% riguarda lamentele per interventi tecnici.

Le altre richieste pervenute da parte dei clienti sono imputabili a richieste di informazioni e a richieste per rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2018 si contano 64,8 pratiche.

QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2018
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 gg.	10,1 gg.
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg.	7,1 gg.
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	20 gg.	8,91 gg.

QUALITÀ CALL CENTER	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2018
Livello del servizio telefonico	>80%	86,4%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	180 secondi	81 secondi





Il costo del servizio idrico integrato

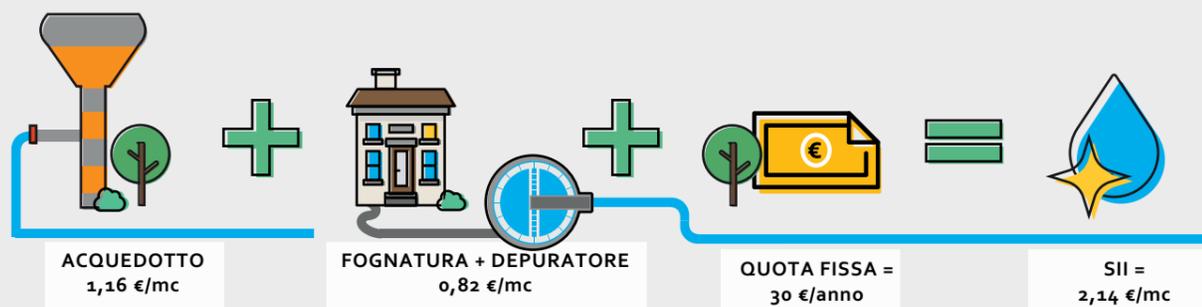
Della regolazione delle tariffe se ne occupa l'ARERA dando indicazioni sulla metodologia che i gestori del Servizio Idrico Integrato devono seguire per determinare cosa e quanto pagheremo con la bolletta dell'acqua.

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.

La **bolletta media** applicata nel 2018 da VIVA Servizi per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3/4 persone **con un consumo medio di 192 mc/anno è pari a € 457** (+2,4 % rispetto al 2017), compresa IVA. Risulta la più bassa della Regione Marche e di poco superiore rispetto alla spesa media nazionale di 426 €/anno (XIV Indagine Osservatorio prezzi e tariffe - Cittadinanza attiva). Le variazioni intervenute negli ultimi anni nelle tariffe sono principalmente legate agli adeguamenti inflazionistici e all'anticipazione tariffaria delle risorse necessarie al finanziamento dei nuovi investimenti contenuti nell'ambizioso programma degli interventi approvato dall'Autorità idrica.

IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA IDRICA GARANTISCE ALLE UTENZE CONTINUITÀ, ACQUA POTABILE E SERVIZI EFFICIENTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA.

COSA PAGHIAMO CON LA BOLLETTA DELL'ACQUA?

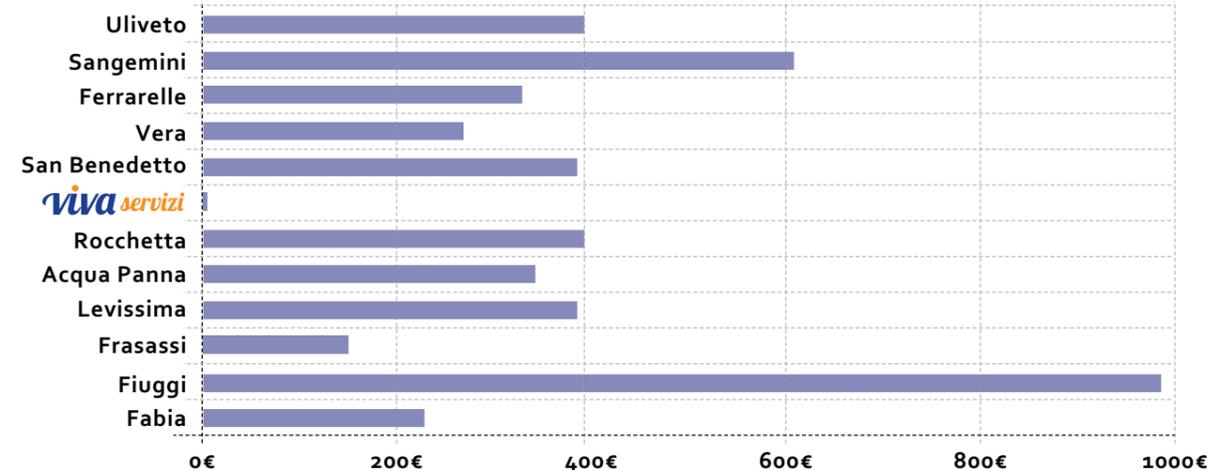


Quanto costa l'acqua

Bere l'acqua del rubinetto al posto della minerale, oltre ai benefici ambientali, produce anche un risparmio economico: se si considera un consumo medio di 1000 litri all'anno per una famiglia di 3 persone e il prezzo

medio di 0,35 € al litro delle acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di 350 € l'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua del rubinetto sarebbe invece 2,14 €/mc.

IL COSTO PER 1000 LITRI DI ACQUA POTABILE



Il Bonus idrico nell'ATO 2 Marche Centro Ancona



Il Bonus Sociale Idrico (nazionale):
50 l/giorno (13 euro/anno) per ogni componente

Il Bonus Idrico Integrativo (locale):
42,5 l/giorno (11 euro/anno) per ogni componente

Le iniziative verso le utenze deboli

Per garantire l'accessibilità economica al servizio idrico e rispondere alle differenti esigenze delle utenze VIVA Servizi ha implementato, a sostegno delle utenze più deboli residenti nei 43 comuni gestiti, meccanismi di tutela integrativi rispetto a quelli richiesti dalla normativa di settore.

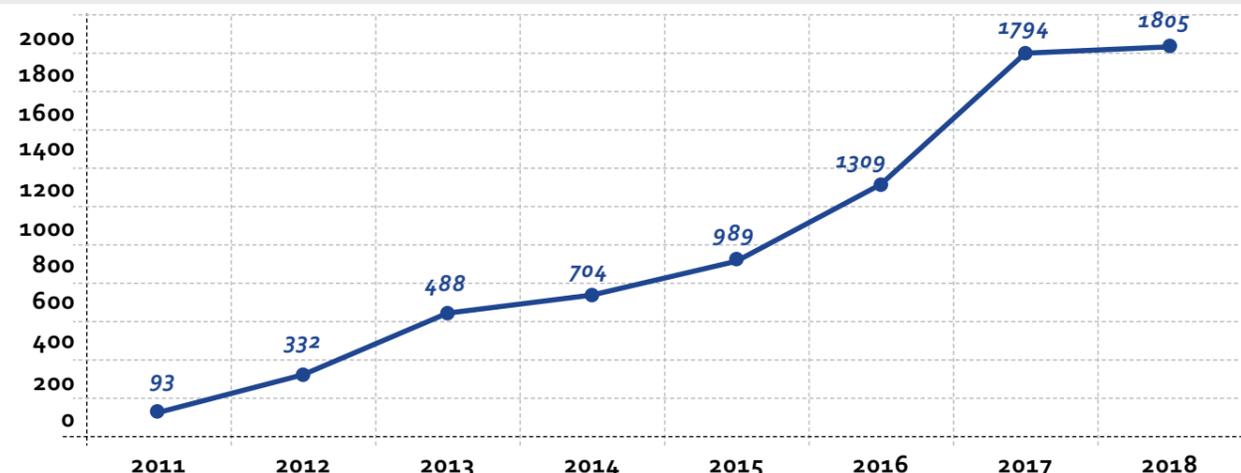
Per l'anno 2018, a favore dell'utenza economicamente svantaggiata, l'Azienda ha infatti erogato un bonus idrico integrativo rispetto a quello previsto dall'Autorità nazionale, arrivando a riconoscere alla stessa platea di beneficiari (circa 3.015 famiglie) individuati dai Comuni, un importo quasi pari a quello concesso da ARERA.

Sempre con la finalità di agevolare il cliente, VIVA Servizi garantisce a tutti coloro che ne hanno necessità, conformemente alla normativa regolatoria, la possibilità della rateizzazione della bolletta.

Solo nel 2018 sono state concesse oltre 1800 rateizzazioni e il trend si conferma in costante ascesa ormai da qualche anno, indice della crisi economica che famiglie e imprese stanno vivendo. Il valore complessivo dei piani rata in corso fino a tutto il 2018 ammonta a circa 830.000 €.



RICHIESTE RATEIZZAZIONI CONCESSE DAL 2011 AD OGGI



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 l'esercente la maggior tutela mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero a livelli sufficientemente bassi.

Nel 2018 VIVA Servizi ha registrato un indice di morosità pari

INDICE DI MOROSITÀ



Unpaid 24 (DCO ARERA 603/2017/R/IDR)

2017

2,38%

2018

2,10%



NEL 2018 VIVA SERVIZI HA REGISTRATO UN INDICE DI MOROSITÀ PARI A 2,10 %

a 2,10 % fatture non pagate sul totale delle fatture emesse due anni prima, registrando una riduzione in percentuale sull'anno precedente.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in trenta 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 2018 tempi nettamente inferiori.

Il Fondo per le perdite occulte

Il fondo per perdite occulte è uno strumento interno messo a disposizione dell'utenza per fronteggiare le eventuali dispersioni d'acqua a valle del contatore, non visibili e accidentali sull'impianto idrico privato.

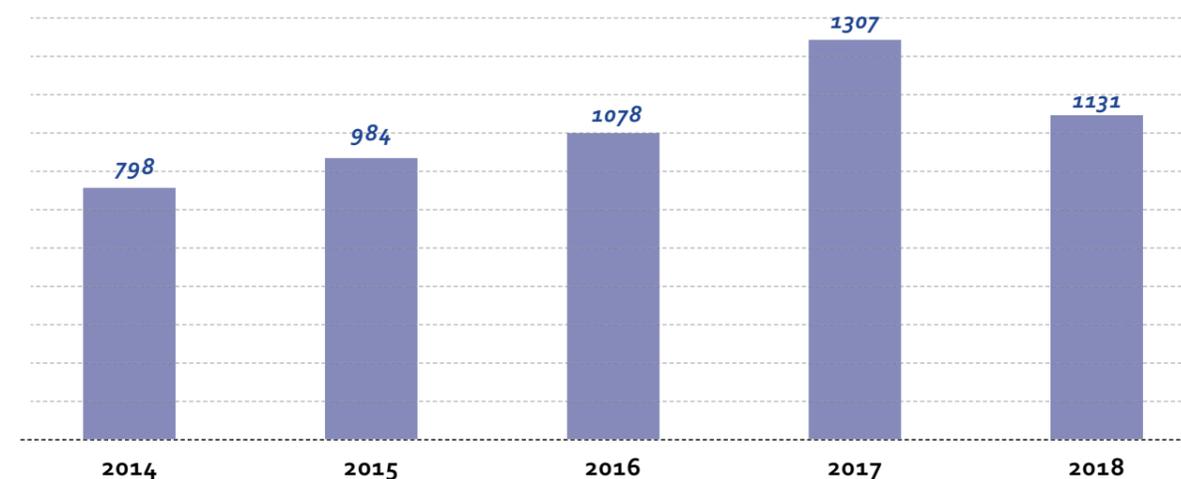
L'iniziativa è volta sia a fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di bollette con consumi anomali sia per favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica.

Tale fondo è attualmente attivo per il 99,9 % dell'utenza, a dimostrazione che lo strumento è ben visto sia dalle utenze domestiche che da quelle non domestiche.



L'ENTITÀ MEDIA DEI VOLUMI DI ACQUA "ABBUONATA" NEL TEMPO AMMONTA A OLTRE 1 MILIONE DI €

ISTANZA DI RICHIESTA ABBUONO PERDITA IDRICA



Le istanze per le richieste di abbuono sono peraltro aumentate significativamente negli anni, tanto che per garantire la copertura del Fondo recentemente si è dovuto ritoccare la relativa quota di adesione.

Le istanze ricevute nel 2018 sono 1131, il 74% da parte di utenze domestiche e il restante dai non domestici. L'entità media dei volumi di acqua "abbuonata" nel tempo ammonta a **oltre 1 milione di €**, ad evidenza del fatto che il sostegno verso l'utenza per le perdite occulte è stato più che significativo e ha rappresentato un valido aiuto per la riduzione di bollette sorprendentemente elevate e "fuori norma".

Sempre con la finalità di limitare il più possibile le dispersioni di acqua potabile, già da qualche anno VIVA Servizi effettua una comunicazione tramite lettera di segnalazione per "consumo eccessivo" ogni qualvolta che, rilevata la lettura effettiva, si sta fatturando un consumo superiore al doppio della media dei consumi di un analogo periodo. Trattasi di una buona pratica che, seppure non richiesta dal Regolatore ARERA, è stata facoltativamente inserita tra gli impegni assunti nella Carta del Servizio. Solo nel 2018 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 1878.



La garanzia di un servizio continuo all'utente

VIVA Servizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

L'azienda si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti, e opera affinché siano garantiti i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile, tra cui il carico idraulico minimo (5 metri sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato) e massimo.

Per assicurare la continuità del servizio, l'Azienda è dotata di strumentazione idonea all'effettuazione di controlli a distanza e di controlli dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento. Il rispetto degli standard tecnici e operativi nell'erogazione di servizi del ciclo idrico integrato, sia interni che demandati dalla normativa vigente e dagli organismi di vigilanza e controllo, garantisce la sicurezza della risorsa idrica e delle diverse fasi del rapporto di fornitura.



VIVA SERVIZI FORNISCE UN SERVIZIO CONTINUO, REGOLARE E SENZA INTERRUZIONI, 24 ORE SU 24, TUTTI I GIORNI DELL'ANNO

L'AZIENDA SI IMPEGNA A LIMITARE AL MINIMO NECESSARIO I TEMPI DI DISSERVIZIO

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 2018 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti:

QUALITÀ PRONTO INTERVENTO	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2018
 Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	>90%	94,9%

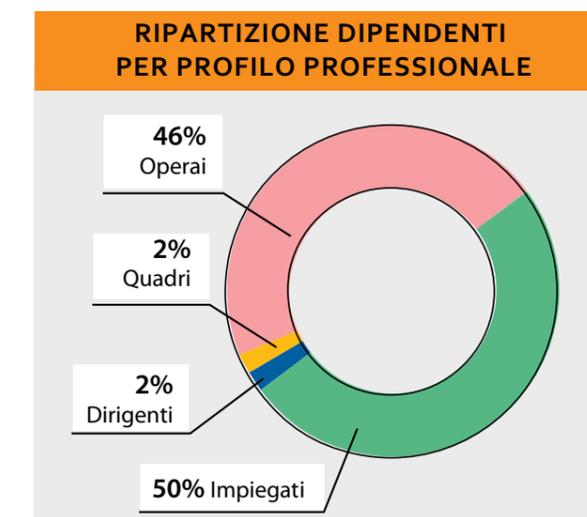
Le persone che lavorano in VIVA Servizi

La composizione del personale

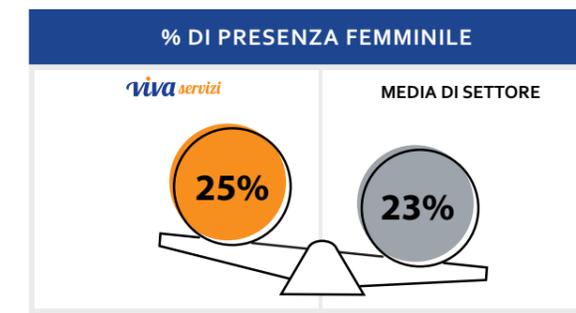
I dipendenti sono una risorsa indispensabile per VIVA Servizi in quanto ne rappresentano il vero patrimonio strategico: grazie alle capacità e alle competenze individuali l'Azienda è in grado di realizzare i propri obiettivi.

Al 31.12.2018 i dipendenti in forza sono 360 (-1,6 % rispetto al 2017), 3 su 4 sono di sesso maschile: il dato di presenza femminile risulta in linea con quello delle maggiori utility italiane. (TOP UTILITY Ediz. VII).

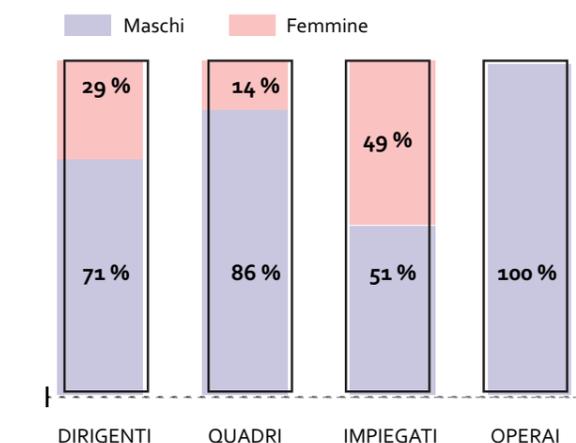
Nello specifico, il 46% dell'organico è inquadrato nella categoria operai, il 50% nella categoria impiegati, i restanti dipendenti appartengono alle categorie quadri e dirigenti. La composizione non rileva variazioni significative rispetto al 2017. Quasi la totalità è assunta con contratto full time: nel 2018, solo il 2,5% dei dipendenti presenta un contratto part-time (2% nel 2017). Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.



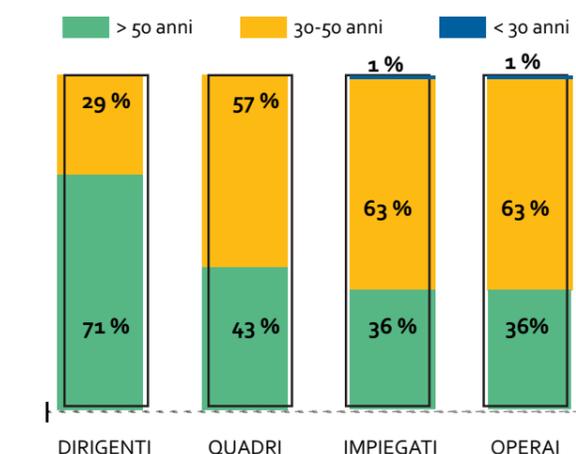
In prevalenza i lavoratori hanno un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, seppur con alcune differenze all'interno dei singoli profili professionali. La totalità dei lavoratori con qualifica di operaio è di sesso maschile. La prevalenza di uomini si riscontra anche tra i profili dirigenziali. Sono invece distribuiti equamente nel genere i profili professionali impiegatizi. La situazione è sostanzialmente in linea con i dati dell'anno precedente. La composizione per fascia di età dimostra che i lavoratori sotto i 30 anni sono una minima parte. In tutte le altre qualifiche prevale una età media tra i 30 e i 50 anni, tranne che per i livelli dirigenziali, dove la maggioranza è rappresentata da ultracinquantenni. Per quanto riguarda il turn-over, l'Azienda nel 2018 ha effettuato 1 assunzione (25 erano le nuove assunzioni nel 2017) mentre i dipendenti cessati, tutti pensionamenti, sono stati 9.



RIPARTIZIONE LAVORATORI PER GENERE E QUALIFICA



LAVORATORI PER QUALIFICA ED ETÀ



Il rapporto con il personale: una testimonianza di azienda stabile, fidelizzata e radicata sul territorio

VIVA Servizi mostra una politica del personale orientata alla continuità e stabilità lavorativa.

Al termine del 2018, infatti, si evidenzia che il 77% del personale lavora per l'Azienda da oltre 20 anni e che la quasi totalità dei dipendenti è assunta con contratto a tempo indeterminato.

Il 97% dei dipendenti proviene dai Comuni della Provincia di Ancona (dato stabile nell'ultimo biennio) a dimostrazione di un forte radicamento dell'azienda nel territorio di interesse dei servizi prestati. Coloro che provengono da fuori provincia, nella quasi totalità dei casi sono residenti in altre province limitrofe della Regione.

Nel corso degli anni l'assetto organizzativo è stato oggetto costante di valutazione, che ha portato sostanziali modifiche nel 2019. Tra le variazioni più significative, l'istituzione, per la prima volta in Azienda, di un'Area Internal Auditing e l'organizzazione delle aree operative con una logica per funzioni e non più per territori.



I DIPENDENTI SONO UNA RISORSA INDISPENSABILE PER VIVA SERVIZI; QUASI LA TOTALITÀ È ASSUNTA CON CONTRATTO FULL TIME A TEMPO INDETERMINATO

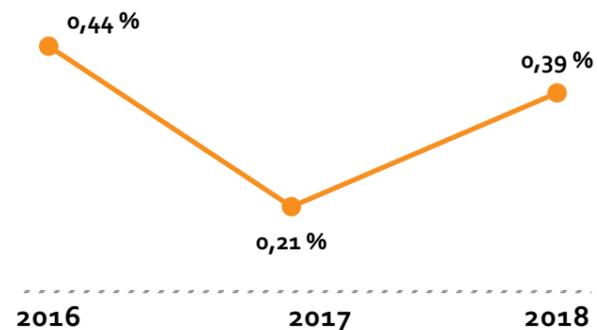


La sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro

L'Azienda assicura un sistema di salute e sicurezza ai propri dipendenti nei luoghi di lavoro conforme al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, redatto in ottemperanza alla normativa in materia (D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.). Con la redazione del DVR sono stati valutati i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi all'attività aziendale, quelli sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, i comportamenti da tenere per svolgere i propri compiti all'interno dell'Azienda, rispettando la propria e l'altrui sicurezza. Sempre in linea con la normativa vigente, è presente in Azienda la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Responsabili dei Lavoratori alla Sicurezza (RLS). Il RSPP è un soggetto interno all'azienda, in possesso di capacità e requisiti adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative, che coordina il servizio di prevenzione e protezione dai rischi. I RLS sono coloro che rappresentano e tutelano i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro all'interno dell'azienda.

Lo svolgimento delle attività lavorative in VIVA Servizi non comporta un'alta incidenza o un alto rischio di malattie specifiche. L'indicatore più significativo del livello di sicurezza aziendale è il tasso di giorni persi per infortuni e malattie professionali che presenta valori prossimi allo zero, in diminuzione dal 2016 al 2017, in aumento dal 2017 al 2018. Gli infortuni totali nel corso del 2018 sono stati pari a 5, corrispondenti a 136 giorni di assenza, a fronte dei 9 infortuni avvenuti lo scorso anno.

TASSO DI GIORNI PERSI PER INFORTUNI

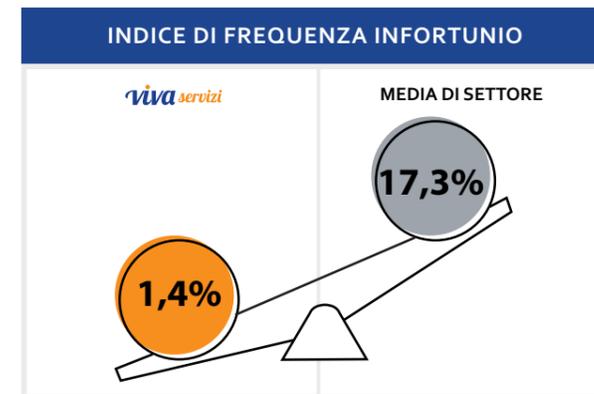


INFORTUNI	2017	2018
Numero totale di infortuni	9	5
Giornate di assenza per infortuni	127	136
Infortuni mortali	-	-
Infortuni in itinere	-	-

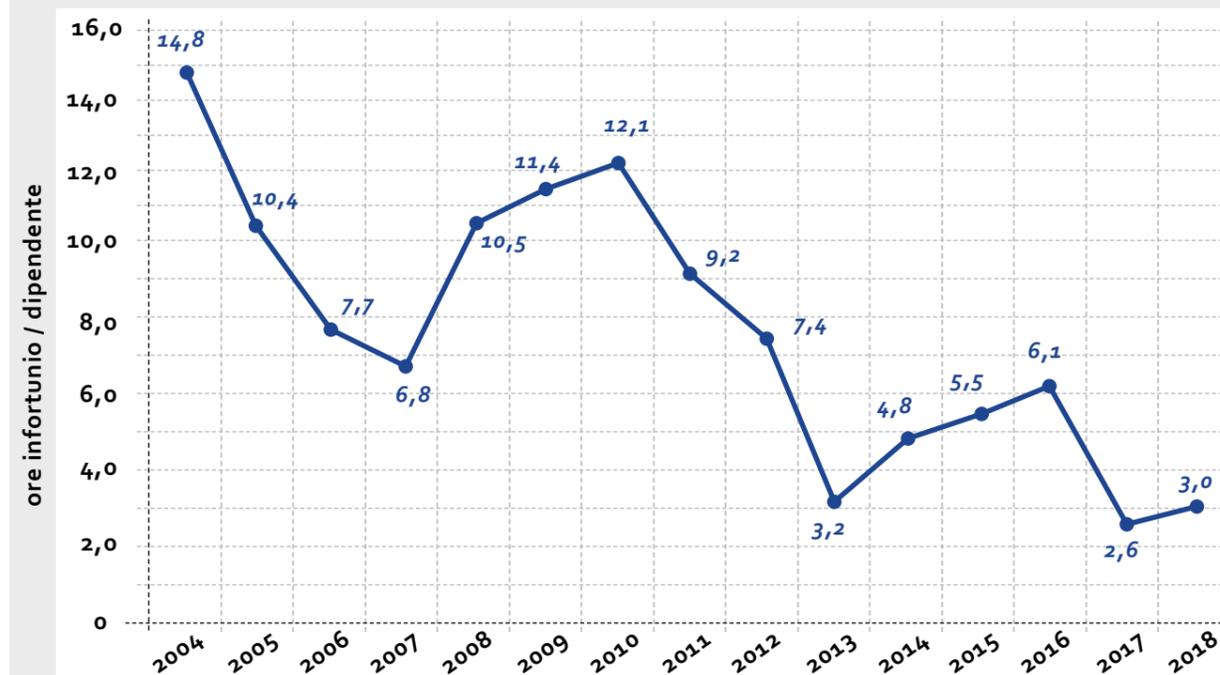
L'indice di frequenza di infortunio risulta ben al di sotto della media di settore rilevata da Utilitalia per il 2018 che, invece, spiega la sensibile crescita dell'indice in Italia con il generale aumento degli interventi dedicati al SII.

A rafforzare questo risultato positivo è la tendenza, ormai consolidata nel tempo, di costante diminuzione delle ore totali per infortuni per dipendente, passata dal 14,8 h/addetto del 2004 a 3 h/addetto nel 2018.

L'Azienda ha inoltre avviato il monitoraggio dell'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni. Questo nuovo indicatore contribuisce a dare evidenza di come venga presidiato il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici.



ORE INFORTUNIO TOTALI PER DIPENDENTE COMPRESI "INCIDENTE STRADALE IN SERVIZIO"



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. Le iniziative di formazione sono effettuate da docenti interni o esterni a seconda dell'argomento in oggetto. Allo stesso tempo, l'Azienda, con ausilio di un software di gestione interna, monitora la dotazione dei DPI di tutti i dipendenti e vigila costantemente sul loro corretto uso: ogni mese vengono realizzate, infatti, mediamente 20 verifiche. Da tale attività risulta che nel 2018 vi è stata una sola segnalazione di lavoro eseguito senza l'adozione delle misure di prevenzione necessarie.

Nonostante questa situazione positiva, l'impegno da parte di VIVA Servizi è costante. Ne sono testimonianza le azioni volte al miglioramento continuo della sicurezza e della salute dei propri lavoratori.



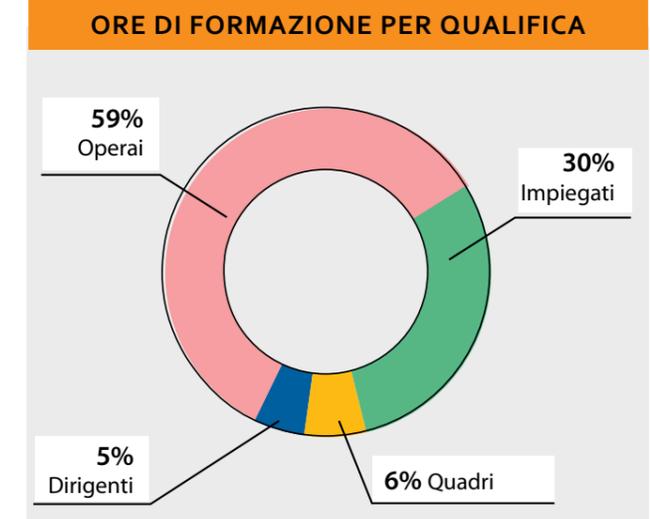
INIZIATIVE PROMOSSE E ATTUATE DALL'AZIENDA NELL'ULTIMO BIENNIO

ANNO	INIZIATIVE SULLA SICUREZZA E SALUTE
2017	aggiornamenti nel sistema di valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro
	rischio chimico per quanto riguarda l'attività di taglio tubazioni in fibrocemento
	rischio sollevamento dei gravi, traino e spinta (attività trasversale a tutti i settori operativi)
	rischio rumore e vibrazione
	rischio da esposizione a campi elettromagnetici
	rischio "stress lavoro correlato"
	aggiornamento dell'istruzione operativa saldature
	valutazione del rischio per esposizione alle scariche atmosferiche (illustrato lo stato dell'arte)
	valutazione per rischio da esposizione alle polveri nell'essiccatore di Jesi
	avvio dell'indagine per rischio chimico nei depuratori su esposizione all'acido solfidrico e ai composti organici volatili, da completare per la massima parte nella stagione estiva del 2018
2018	valutazione dell'esposizione ad agenti biologici veicolati in aria nei depuratori e presso il laboratorio analisi aziendale
	valutazione per rischio da esposizione alle polveri nell'essiccatore di Jesi (analisi qualitativa)
	analisi del particolato prodotto dai fumi di saldatura nel locale di via Serralta a Serra San Quirico
	proseguo e completamento dell'indagine per rischio chimico relativamente all'esposizione all'acido solfidrico e ai composti organici volatili, sia per i depuratori che per un cantiere stradale rappresentativo delle lavorazioni nelle reti idriche e fognarie
	coordinamento delle attività per l'igienizzazione degli ambienti di lavoro presidiati in relazione agli impianti di climatizzazione, di ventilazione aria (ove presenti) e ai punti doccia per l'uscita dell'acqua calda
	avvio della redazione del DVR su piattaforma on line gestita da software dedicato
	avvio della raccolta dati per aggiornamento del rischio chimico gestito da software dedicato, sulla base delle schede di sicurezza e della descrizione dei processi produttivi
	redazione di un piano di emergenza per la sede presidiata di via Natali a Fabriano
	procedure e istruzioni operative di varia natura (oggetto di nuova emissione o di revisione)



La formazione

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



Nel 2018, VIVA Servizi ha erogato quasi 4.500 ore di formazione ai propri dipendenti, ovvero una media di oltre 12 h/addetto. Rispetto alla corrispondente media di settore rilevata sulle TOP UTILITY, ci sono margini di miglioramento.

Guardando ai diversi profili professionali, la fetta più grossa (59%) di formazione è stata erogata agli operai, seguita da una quota altrettanto significativa erogata agli impiegati: ciò testimonia l'attenzione dell'Azienda a rispondere agli aggiornamenti dovuti sia a variazioni normative che di processo.



L'analisi degli ambiti formativi mostra una grande attenzione verso i temi quali la sicurezza e la salute dei dipendenti, per i quali si conta il 70% delle ore di formazione erogate; la restante parte ha interessato temi normativi (Codice appalti, modello 231, privacy) e aggiornamenti informatici.



NEL CORSO DELL'ULTIMO BIENNIO, SONO STATI ATTIVATI QUATTRO PIANI FORMATIVI ED È STATO RICEVUTO UN FINANZIAMENTO COMPLESSIVO DI CIRCA € 48.000.

La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiedono non solo sforzi 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 corso dell'ultimo biennio, sono stati attivati quattro piani formativi (2 nel 2017 e 2 nel 2018) ed è stato ricevuto un finanziamento complessivo di circa € 48.000.

	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2017	"Sicurezza, Appalti, Gps-Tps"	Approfondire la materia degli appalti pubblici a seguito dell'emanazione del nuovo Codice degli Appalti; impartire la formazione obbligatoria sulla sicurezza negli spazi confinati anche ai lavoratori adibiti alla gestione delle reti ed impianti di acqua potabile; migliorare le competenze teoriche e pratiche sull'utilizzo del GPS e Stazione totale Leica.
2017	"Formazione ed aggiornamento preposti ai fini della sicurezza" (piano che sarà terminato nei primi mesi del 2018)	Assolvere agli obblighi formativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 nonché dall'Accordo Stato Regioni nei confronti del personale di nuova assegnazione a tale ruolo; fornire l'aggiornamento previsto dalle stesse norme nei confronti del personale già in precedenza assegnato.
2018	Formazione lavori elettrici, aggiornamento primo soccorso, aggiornamento escavatoristi, formazione integrale conduttori carrelli, ecc..	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. Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di formare ed aggiornare il personale aziendale sui rischi specifici relativi alla mansione assegnata, sulle corrette modalità di svolgimento delle attività e sul corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale
2018	Aggiornamento annuale rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	Fornire gli approfondimenti e aggiornamenti necessari per lo svolgimento del ruolo di Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
2018	Formazione integrale conduttori carrelli elevatori	Fornire ai lavoratori le conoscenze teorico/pratiche necessarie per la conduzione dei carrelli elevatori
2018	Cyber security	Formare figure preposte alla sicurezza dei sistemi IT che siano in grado di prevenire le minacce cyber, calcolarne i rischi, mitigare gli effetti di attacchi e l'intrusione nei dati sensibili



La previdenza complementare e il piano Welfare



I CCNL PREVEDONO LA POSSIBILITÀ DA PARTE DEL PERSONALE DI ADERIRE A FONDI DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE QUALI:

- **PREVINDAI, PER I DIRIGENTI;**
- **FONDO PEGASO, PER I QUADRI, IMPIEGATI E OPERAI.**

I Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) applicati da VIVA Servizi prevedono la possibilità da parte del personale di aderire a fondi di previdenza complementare di categoria quali:

- Previndai, per i Dirigenti;
- Fondo Pegaso, per i Quadri, Impiegati e Operai.

L'adesione a tali fondi, su base volontaria, 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 2018 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previndai mentre il 65% delle restanti categorie professionali (quadri, impiegati e operai) aderisce al Fondo Pegaso. Solo pochi dipendenti hanno scelto volontariamente di aderire ai fondi di previdenza complementare presenti sul mercato. Nel corso del 2017 l'Azienda, ha istituito – in accordo con

le RSU aziendali e ai sensi del comma 184 dell'art.1 della Legge di stabilità 2016 – un Piano di Welfare individuale, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL gas acqua.

Il Piano Welfare individuale, su libera scelta del lavoratore, è stato utilizzato, nell'anno 2018, in sostituzione totale o parziale dell'erogazione in denaro del premio di risultato 2017. I lavoratori che hanno aderito sono stati 24 e 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. Il numero delle adesioni così contenuto dimostra che esiste ancora un certo tipo di diffidenza verso questo istituto.

Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale

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

La **remunerazione del personale** dipendente si compone di:

- retribuzione minima, derivante dall'applicazione dei minimi contrattuali e degli istituti economici stabiliti dai CCNL Gas Acqua;
- superminimi (nei confronti dei lavoratori con consolidata esperienza ed elevata professionalità, riassorbibili in caso di futuri inquadramenti nel livello superiore);
- retribuzione variabile incentivante (correlata ad obiettivi di carattere economico, gestionale e di qualità);
- eventuali fringe benefit.

VIVA Servizi garantisce diritti di pari opportunità a tutti i propri dipendenti. Infatti tutti, siano essi di genere maschile che femminile, ricevono una valutazione regolare dello sviluppo della carriera e delle prestazioni.

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 quello previsto dall'accordo sul rinnovo per gli anni 2016-2018 e valido dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2018 del CCNL. Ai dirigenti delle imprese di pubblica utilità si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – Confservizi/ Federmanager.

La remunerazione del Direttore Generale è stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

Per i profili dirigenziali, il livello remunerativo è stabilito dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore Generale, tenuto conto dei ruoli assolti, dell'esperienza maturata, delle competenze acquisite, delle capacità espresse e delle responsabilità assegnate.

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 - vengono assegnati specifici obiettivi individuali di natura gestionale, ovviamente correlati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile. Per gli stessi profili professionali è prevista, inoltre, una valutazione semestrale delle prestazioni rese. Gli importi, legati a tali istituti, sono differenziati in relazione ai diversi ruoli organizzativi.

Nel 2018, tutti i dipendenti che avevano diritto al congedo parentale, ne hanno fruito anche se, nei fatti, le ore concesse risultano per 2/3 ridotte rispetto al 2017.

Anche nella modalità di fruizione la tendenza sembra essere cambiata: nel 2018, 1 uomo ogni 2 donne ha richiesto il congedo parentale mentre nel 2017 era un uomo ogni 10 donne.

ORE CONGEDO PARENTALE	2017	2018
 UOMINI	392	374
 DONNE	3.052	790
TOTALE	3.444	1.164





L'impegno verso la collettività



VIVA Servizi, per la sua natura di azienda pubblica, è fortemente legata ai territori di cui fa parte e presta particolare attenzione alle necessità che questi esprimono, rendendosi disponibile a sostenere concretamente le necessità locali dei Comuni serviti. Grande attenzione è stata posta nel corso degli anni allo sviluppo sostenibile del territorio e al coinvolgimento della comunità locale attraverso iniziative di impatto ambientale e sociale. Ne è l'esempio più significativo l'attività di sensibilizzazione sull'uso della risorsa acqua e di educazione ambientale nelle scuole e nei confronti della cittadinanza.

Cambio della ragione sociale

VIVA Servizi nel corso del 2018 è passata al suo nuovo nome. Si è voluto rilanciare l'Azienda, partendo dalla ricerca di un rinnovato dialogo con i cittadini e dal bisogno di organizzare un'informazione corretta e continua. Il cambio del nome è stato il primo passo in questa direzione: la nostra società aveva bisogno di un nome meno generico per esprimere l'energia profusa, testimoniare la sua identità e confermare un legame autentico con il territorio.

Per diffondere questo importante cambiamento abbiamo, ad inizio 2018, avviato una pre-campagna informativa attraverso:

- Informativa ai dipendenti;
- manifesti presso tutti gli uffici clienti e presso i nuclei operativi del territorio;
- banner informativi sul nostro sito internet e in quello dei Comuni soci.

Il cambio della ragione sociale è stato pubblicamente annunciato a fine ottobre attraverso una conferenza stampa e, per dare il massimo rilievo all'informazione abbiamo effettuato una grande campagna di comunicazione con:

- video informativo del Presidente;
- affissioni nei 43 Comuni gestiti;
- pubblicità tabellare su autobus e pensiline;
- uscite nei periodici comunali, nei quotidiani, su radio, TV e sui banner di diversi siti online del territorio;
- informativa agli utenti negli allegati alle fatture.



LA NOSTRA SOCIETÀ AVEVA BISOGNO DI UN NOME MENO GENERICO PER ESPRIMERE L'ENERGIA PROFUSA, TESTIMONIARE LA SUA IDENTITÀ E CONFERMARE UN LEGAME AUTENTICO CON IL TERRITORIO.

Le relazioni con i sindacati

Un terzo circa dei dipendenti di VIVA Servizi è iscritto ai sindacati.

Nel 2018, le ore medie di sciopero per dipendente sono state pari a 2 (3,8 nel 2017). Rapportando il valore complessivo al totale delle ore lavorate nello stesso anno, il tasso di assenza complessivo per sciopero è prossimo allo 0%, in linea con il valore del 2017.

Il confronto con le Organizzazioni Sindacali ha portato alla sottoscrizione di alcuni accordi di secondo livello riguardanti, in particolare, il Piano Welfare, la regolazione per l'erogazione del premio di risultato e la ridefinizione dell'indennità di depurazione.

I canali di comunicazione

La diffusione e l'impegno di VIVA Servizi verso tutti i suoi stakeholder, ed in particolare verso la comunità in cui opera, avviene anche tramite l'utilizzo dei diversi canali di

comunicazione utilizzati dalla società. Gli obiettivi sono molteplici e diversi a seconda del target di riferimento.



Periodico interno "insieme"

Nei mesi di aprile, luglio e dicembre sono stati redatti i tre numeri del periodico interno "Insieme". La pubblicazione tratta argomenti riguardanti l'organizzazione aziendale, le attività avviate e concluse dalle varie Aree e argomenti di interesse generale.

Newsletter "NOI CON VOI"

La newsletter viene inviata a tutti gli utenti per i quali l'azienda ha nel database gli indirizzi di posta elettronica. Alcune copie vengono stampate e messe a disposizione anche presso gli sportelli clienti. La newsletter è utilizzata ogni qualvolta bisogna comunicare informazioni di servizio su attività e lavori svolti, su nuove iniziative, su variazioni dal regolatore.



Sito Internet aziendale e servizi online

Sul sito internet aziendale è costante l'aggiornamento di notizie e news. Garantito l'inserimento di comunicazioni, avvisi, comunicati e banner informativi. Sempre crescente è il numero di visitatori così come aumentano gli utenti che si registrano allo sportello on-line.

Allegato alla bolletta

Sono stati realizzati, per ogni fatturazione, specifici allegati alle bollette (900.000 fatture del servizio idrico integrato emesse nel corso di un anno). Normalmente, il documento, riporta informazioni di base a partire dai numeri del Call Center e del Pronto Intervento Acqua e Fognatura, alle variazioni di orario degli Uffici Utenti, la qualità dell'acqua consultabile sul sito aziendale, le perdite idriche sull'impianto interno, la protezione dei contatori dal gelo, fino a comunicazioni più complesse derivanti dall'applicazione delle delibere dell'ARERA.



Portale per la didattica "DIDATTICA VIVA"

A fine 2017 l'azienda ha inaugurato un Portale web per la didattica. Un progetto innovativo, accessibile a tutti ma particolarmente utile a studenti, scuole e famiglie. Il portale rappresenta un luogo d'incontro per conoscere la risorsa idrica, trovare dati, proposte didattiche e informazioni. Gli stessi contenuti, costantemente aggiornati e implementati sono ripresi sui social network e sul canale Youtube.

La piattaforma APPLY

Ancora in fase di realizzazione il progetto riguardante la piattaforma che in questo momento sta raccogliendo informazioni e predisponendo video per garantire l'avvio con diverso materiale a disposizione.

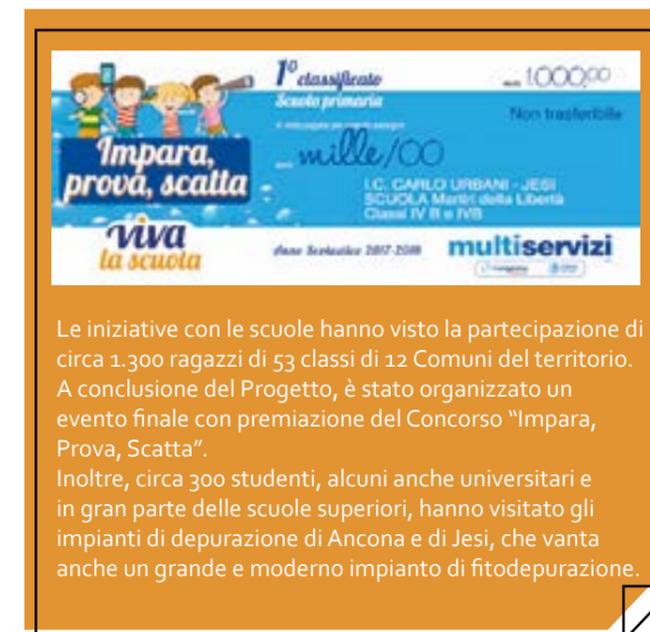


Le iniziative con le scuole del territorio

Ormai dal lontano 2000, l'Azienda intraprende molteplici iniziative di collaborazione con le scuole del territorio. Tali iniziative sono volte a diffondere tra i giovani la cultura del rispetto delle risorse idriche e ad insegnare ai più piccoli il funzionamento del ciclo dell'acqua ed il suo valore.

Nel 2018 Viva Servizi ha organizzato:

- il **progetto Scuola "In viaggio alle sorgenti"**, con un calendario di visite alle Sorgenti Gorgovivo e la partecipazione ad un laboratorio didattico calibrato per le diverse età dei soggetti partecipanti, che spazia dagli studenti delle scuole elementari a quelli delle medie;
- **concorso "Impara, Prova, Scatta"**, fondato sull'approccio "se faccio capisco" consistente nel mettere in scena un esperimento tra quelli proposti e realizzare delle slideshow per documentare l'esperienza da parte degli alunni di scuole elementari e medie;
- **lezioni tenute da nostri esperti** appositamente per gli alunni dell'indirizzo "Chimica e materiali" dell'Istituto Volterra/Elia di Ancona sulle tematiche riguardanti normative sulle acque, analisi chimiche e microbiologiche, trattamento delle acque reflue. L'attività si è conclusa con la visita formativa agli impianti di depurazione/fitodepurazione e alle Sorgenti Gorgovivo;
- **diibattito formativo** presso il liceo scientifico di Jesi sul ciclo idrico integrato, sul nostro lavoro come gestori e sull'importanza della risorsa acqua.
- **portale web per la didattica** un vero e proprio portale web per la didattica accessibile a tutti ma particolarmente utile a studenti, scuole e famiglie. Il portale, denominato "Multiservizi Didattica", oggi "DidatticaViva" rappresenta un luogo d'incontro per conoscere la risorsa idrica, trovare dati, scoprire proposte didattiche e informazioni. Gli stessi contenuti sono stati inseriti sui social network e sul canale YouTube. Il nostro obiettivo, quello di creare una sorta di comunità di persone che s'interessa ai temi ambientali e possa trovare nel sito stimolanti approfondimenti.



Le iniziative con le scuole hanno visto la partecipazione di circa 1.300 ragazzi di 53 classi di 12 Comuni del territorio. A conclusione del Progetto, è stato organizzato un evento finale con premiazione del Concorso "Impara, Prova, Scatta". Inoltre, circa 300 studenti, alcuni anche universitari e in gran parte delle scuole superiori, hanno visitato gli impianti di depurazione di Ancona e di Jesi, che vanta anche un grande e moderno impianto di fitodepurazione.



**IL NOSTRO OBIETTIVO, QUELLO DI CREARE UNA
COMUNITÀ DI PERSONE CHE S'INTERESSA AI TEMI
AMBIENTALI**



Le iniziative di comunicazione

Per testimoniare l'impegno quotidiano nella gestione pubblica ed efficiente dell'acqua e al fine di promuovere l'educazione all'uso responsabile della risorsa idrica, nell'ultimo periodo VIVA Servizi ha investito diverse risorse per promuovere una comunicazione quanto più efficace possibile. Questa si è concretizzata attraverso la promozione di iniziative sul territorio rivolte ai cittadini e agli studenti delle scuole primarie e secondarie, al fine di accrescere l'informazione e l'educazione civica sull'intero territorio servito.

Tra le iniziative, particolare rilievo assume la celebrazione della Giornata Mondiale dell'acqua, tenutasi ad Ancona, presso l'Informagiovani. La giornata è stata organizzata in collaborazione con l'associazione Fosforo e con l'Università Politecnica delle Marche. Durante tale giornata si sono tenute lezioni, esperimenti e giochi così da diffondere l'importanza dell'acqua e il suo risparmio.

Un altro appuntamento che negli ultimi anni ha assunto sempre più consenso è la partecipazione nel mese di maggio a Senigallia, in collaborazione con l'associazione culturale Next a "Fosforo, la festa della scienza".

Inoltre, VIVA Servizi ha:

- concluso il progetto e inaugurato l'invio online delle fatture agli utenti registrati;
- elaborato, in collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche, e diffuso il primo Bilancio di Sostenibilità.



Campagne informative e sensibilizzazione

Data l'ottima qualità dell'acqua distribuita, VIVA Servizi da anni effettua campagne informative per invogliare il maggior numero di clienti possibile all'utilizzo della stessa per scopi alimentari: bere acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia oltre ai tanti benefici ambientali produce anche significativi benefici economici.



BERE ACQUA DEL RUBINETTO AL POSTO DI QUELLA IN BOTTIGLIA PRODUCE ANCHE SIGNIFICATIVI BENEFICI ECONOMICI.

L'acqua potabile di VIVA Servizi

E' opinione comune che la qualità dell'acqua in bottiglia sia superiore a quella del rubinetto. In realtà la diffidenza su quest'ultima è frutto di una scarsa diffusione delle informazioni inerenti la qualità dell'acqua del rubinetto ed i controlli effettuati su di

essa, sia dal gestore che dalle Aziende Sanitarie Locali. A conferma di ciò, si riportano i parametri di qualità distribuita in relazione ai limiti di legge (D. Lgs.31/2001) e il confronto tra l'acqua distribuita da VIVA Servizi ed alcune delle principali acque minerali presenti in commercio.

	prezzo per 1000 litri (€)	calcio mg/l	magnesio mg/l	sodio mg/l	potassio mg/l	bicarbonato mg/l	cloruri mg/l	solfati mg/l	nitriti mg/l	ph	conducibilità us/cm	residuo fisso mg/l	fluoro mg/l	durezza °F
Limiti per acqua del rubinetto (D.Lgs. 31/2001)				200			250	250	50	6,5 - 9,5	2500	1500	1,5	50
Fabia	€230	137,5	4,13	17,03	1,4	390,3	23,7	28,4	19,55	7,02	707	441	-	-
Fiuggi	€990	15,9	6,3	6,4	4,4	81,7	12,5	5,1	8,2	6,2	200	122	-	7
Frasassi	€170	99,5	4,3	19,9	2	299	19,4	24,8	-	-	510	339	-	-
Levissima	€390	21	1,7	1,9	1,8	57,1	-	16,9	1,6	7,8	124	80,5	0,3	5,9
Acqua Panna	€360	32,9	6,5	6,4	0,9	106	9	21	4,3	7,8	223	142	0,1	10,9
Rocchetta	€400	57,1	3,4	4,6	0,5	181	7,9	7,6	1,4	7,41	278,7	177	0,1	-
VIVA SERVIZI	€2,14	88,4	12,9	14,4	1,3	183,4	23,5	83,9	3	7,5	519	337	0,5	27,4
San Benedetto	€390	48,6	29,4	5,8	1	301	2,4	4,1	8,5	7,72	415	272	0,15	-
Vera	€260	35,9	12,6	2	0,6	148	2,6	15,3	3,7	-	248	160	-	-
Ferrarelle	€340	365	18	49	49	1.430	19	4	5	6,1	1.800	1.283	1,1	-
Sangemini	€610	325	15,23	19,6	3,79	1.021	16,3	55,2	0,76	6,33	1.513	988	-	-
Uliveto	€400	171	27,8	74,4	7,6	574	78,7	104	6,9	6	1.123	752	1	-

Come è possibile notare, l'acqua distribuita oltre ad essere pienamente conforme ai limiti previsti dalla legge, ha un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati.

Statistiche

L'Italia è uno dei paesi al mondo che consuma più acqua in bottiglia: il 29,10 % delle famiglie italiane non si fidano di bere l'acqua del rubinetto; nella Regione Marche addirittura l'indice è lievemente superiore (29,90%) Fonte: Osservatorio ASVIS.

L'ultima rilevazione di Customer Satisfaction effettuata dall'AATO2 Marche Centro Ancona ha rilevato che il

19,9 % degli intervistati non fa uso né regolarmente né saltuariamente dell'acqua del rubinetto. Se da una parte si può dire che le campagne informative effettuate hanno creato una maggior fiducia sull'uso alimentare dell'acqua del rubinetto, i dati regionali e nazionali confermano che c'è ancora molto da fare.



Famiglie che per problemi relativi all'abitazione non si fidano di bere l'acqua del rubinetto. Indicatore: contesto

Da alcuni anni, inoltre, VIVA Servizi promuove iniziative di sensibilizzazione sull'uso razionale della risorsa idrica. La Campagna associata, applicando il concetto di sostenibilità alle risorse idriche in modo efficace, pone attenzione al risparmio idrico nell'uso domestico. Nello specifico, oltre a fornire informazioni sulla sempre più significativa scarsità della risorsa, anche in conseguenza dei cambiamenti climatici, declina tecniche pratiche e di comportamento per risparmiare l'acqua nella normale vita quotidiana delle famiglie.

L'obiettivo dell'Azienda è, dunque, far sì che le persone non vedano e utilizzino l'acqua solo come una risorsa scontata che fluisce dai rubinetti presenti nelle case, ma che ogni individuo si avvicini ad un utilizzo rispettoso della risorsa e che si attenga il più possibile alle regole stabilite dalla natura.



www.vivaservizi.it

viva servizi



www.vivaservizi.it

viva servizi

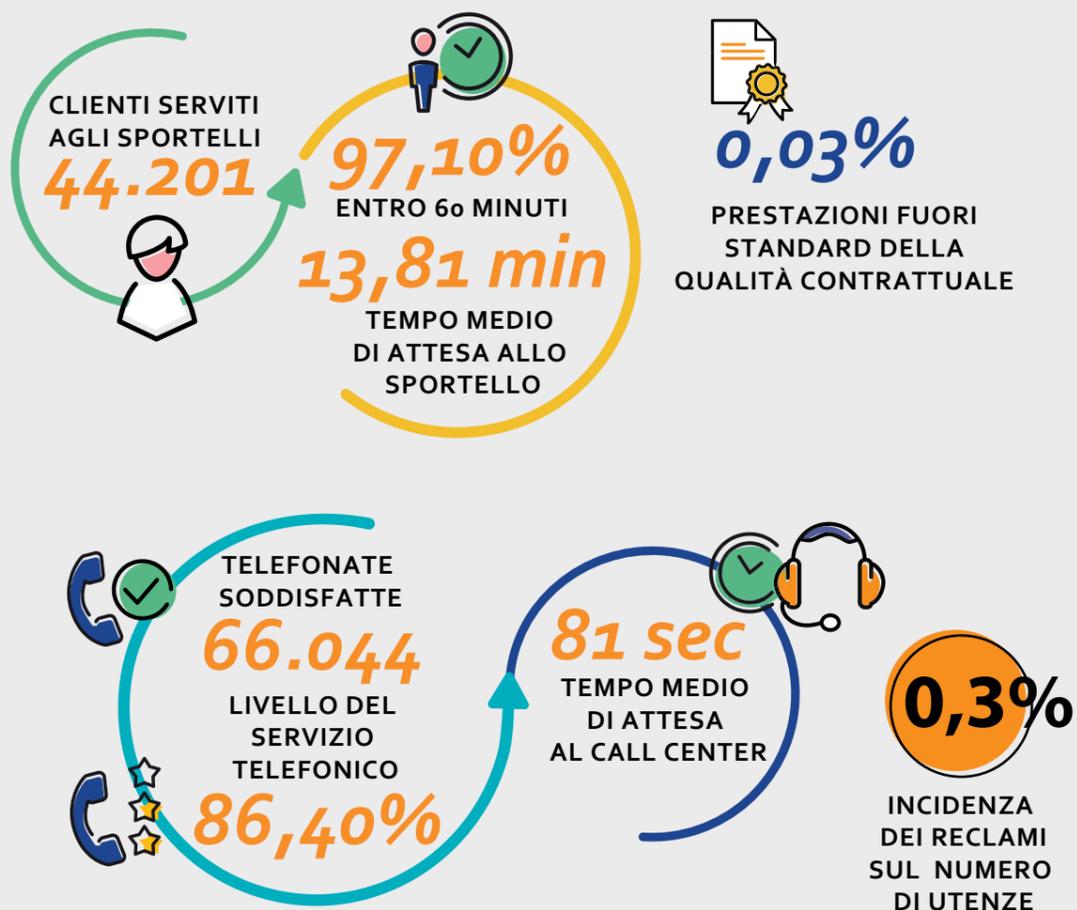


www.vivaservizi.it

viva servizi

La responsabilità sociale in pillole

Qualità del servizio



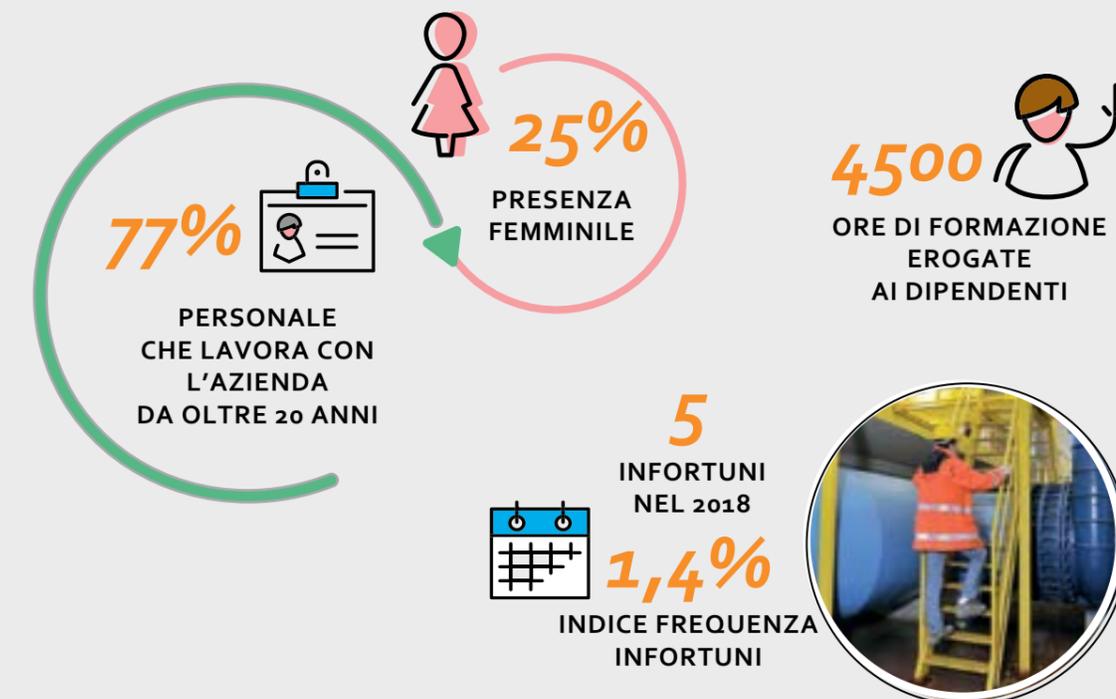
L'impegno verso la collettività



Tariffe



Attenzione per i lavoratori



La responsabilità ambientale

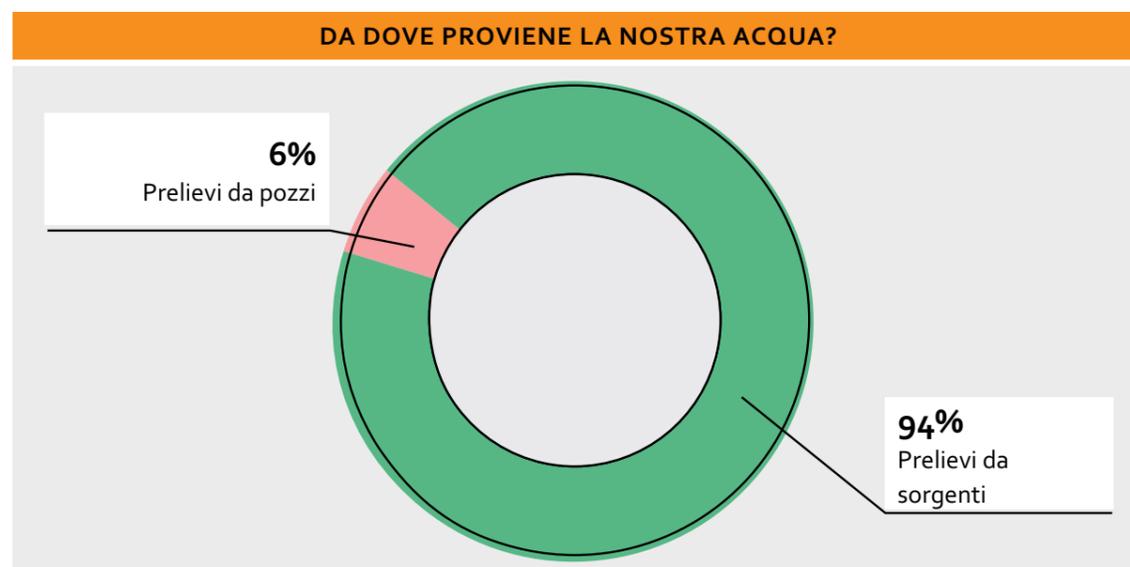
Le fonti di approvvigionamento



VIVA Servizi garantisce la distribuzione di acqua potabile a oltre 400.000 cittadini. Il territorio provinciale vanta 137 fonti di approvvigionamento di cui **98 sorgenti e 39 pozzi o campi/pozzi**. Nell'anno 2018 VIVA Servizi ha prelevato complessivamente 46.788.873 m³ totali di acqua (-2,4% rispetto al 2017), di cui il 94% da sorgenti e il restante 6% da pozzi.

Tra tutte, la fonte di approvvigionamento primaria è il grande bacino delle sorgenti Gorgovivo: un complesso idrogeologico che si estende dal Monte di Arcevia al fiume Potenza e si concentra principalmente all'interno del monte San Vicino situato a Serra San Quirico. Questa grande risorsa di acqua sorgiva, proveniente da fonti sotterranee e non superficiali, garantisce all'Azienda l'accesso ad una risorsa idrica di elevata qualità all'origine, che non necessita di interventi di potabilizzazione, con rilevanti benefici per quanto concerne l'integrità della risorsa e i costi di produzione. L'Azienda vincola i propri emungimenti entro i limiti imposti dalla naturale capacità rigenerativa dei bacini di prelievo per gestire e contenere eventuali rischi di alterazione del bilancio idrico delle fonti.

IL TERRITORIO PROVINCIALE 98 SORGENTI E 39 POZZI O CAMPI/POZZI.



Qualità dell'acqua potabile alla fonte

La sorgente Gorgovivo, per la sua stessa conformazione idrogeologica, fornisce acqua potabile batteriologicamente pura già all'origine. Il continuo monitoraggio della conducibilità e della temperatura garantisce che rimanga naturalmente preservato il circuito sotterraneo delle acque; le analisi con frequenza mensile del nostro laboratorio aziendale e dell'ARPAM certificano tale caratteristica qualitativa della sorgente. Di seguito si riporta il confronto dei parametri previsti dalla normativa vigente per la qualità delle acque destinate al consumo umano (Decreto Legge 31/2001) con quelli ampiamente conformi provenienti dalla Sorgente Gorgovivo (Centrale Villa Guastuglia).



	calcio mg/l	magnesio mg/l	sodio mg/l	potassio mg/l	bicarbonato mg/l	cloruri mg/l	solforati mg/l	nitriti mg/l	ph	conducibilità us/cm	residuo fisso mg/l	fluoro mg/l	durezza °F
Limiti per acqua del rubinetto (D.Lgs. 31/2001)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5 - 9,5	2500	1500	1,5	50
VIVA SERVIZI (sorgente Gorgovivo)	88,4	12,9	14,4	1,3	183,4	23,5	83,9	3	7,5	519	337	0,5	27,4

(*) Non sono presenti valori di riferimento

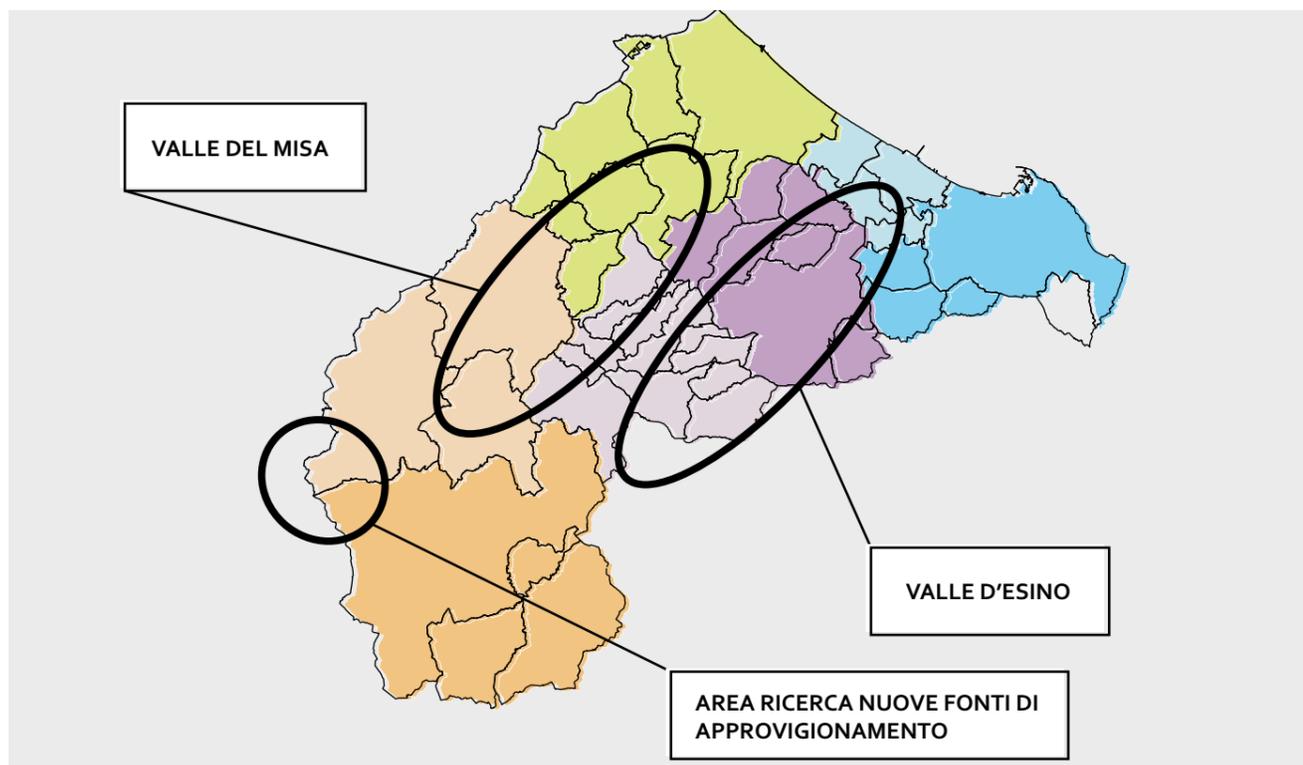
Il residuo fisso dell'acqua di Gorgovivo posiziona la nostra acqua tra quelle oligominerali (< 500 mg/l), inoltre sono assenti fenomeni di inquinamento da nitrati, indice di elevata limpidezza e purezza della sorgente stessa.

state avviate alcune **attività di studi per individuare future aree di approvvigionamento idropotabile** e in località "S. Emiliano", nel Comune di Sassoferrato, è in corso un'indagine geologica e idrogeologica per l'individuazione di un'area da utilizzare come campo pozzi per scopi idropotabili, lungo la Valle del Sentino, tra i comuni di Sassoferrato e Scheggia Pascelupo si stanno effettuando degli studi di fattibilità per verificare l'eventuale realizzazione di un vaso artificiale a scopo idropotabile.

La ricerca di fonti di approvvigionamento alternative

Anche se il territorio provinciale non ha mai sofferto particolarmente dal punto di vista della disponibilità della risorsa, il compito dell'Azienda è di impegnarsi costantemente per continuare ad assicurare la risorsa idrica a tutta la popolazione attraverso la **ricerca di fonti alternative**. La sorgente di Gorgovivo e le altre fonti utilizzate (pozzi di subalveo, sorgenti montane, pozzi profondi) dislocate sul territorio soddisfano, in caso di non siccità prolungata, la richiesta idrica attuale ma sappiamo bene che più cause (terremoti, siccità, l'atteso aumento demografico e turistico della costa) possono a lungo andare mettere a rischio o rendere non sufficiente il sistema degli approvvigionamenti attuali. A tal fine sono

Nella cartina sotto riportata è possibile localizzare concretamente le zone, indagine di studio, per la ricerca di fonti alternative.



La definizione delle aree di salvaguardia

Per conservare le caratteristiche qualitative delle acque e garantire la salvaguardia del patrimonio ambientale circostante le sorgenti, l'Azienda è impegnata nello studio e nella definizione di Aree di Salvaguardia delle Sorgenti, come richiesto dal DL 152/06 all'art. 94:

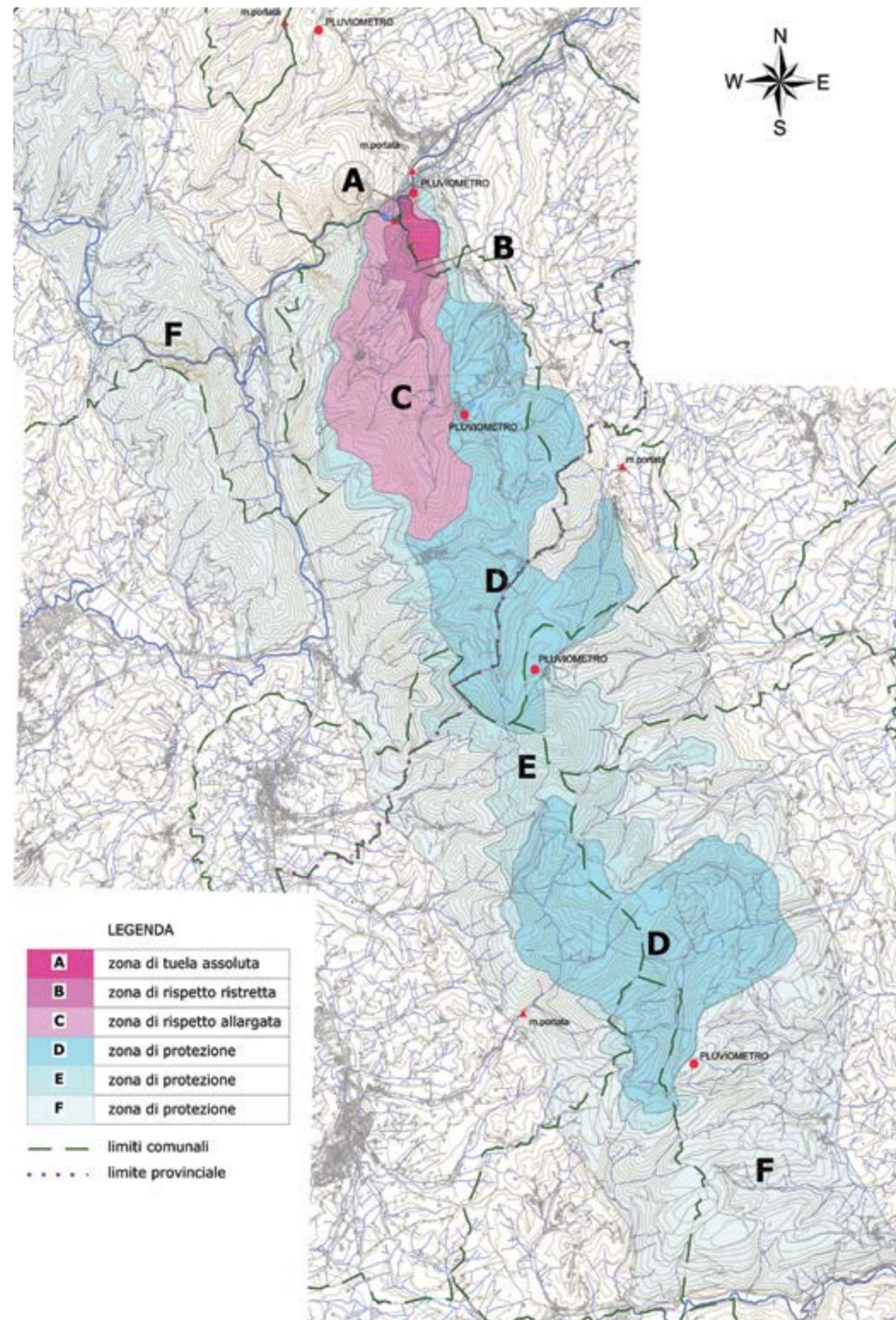
«...su proposta delle Autorità d'ambito, le regioni, per mantenere e migliorare le caratteristiche qualitative delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano,, individuano le aree di salvaguardia distinte in **zone di tutela assoluta** e **zone di rispetto**La **zona di tutela assoluta** è costituita dall'area immediatamente circostante le captazioni.....La **zona di rispetto** è costituita dalla porzione di territorio circostante la zona di tutela assoluta da sottoporre a vincoli e destinazioni d'uso tali da tutelare



L'AZIENDA È IMPEGNATA NELLO STUDIO E NELLA DEFINIZIONE DI AREE DI SALVAGUARDIA DELLE SORGENTI, COME RICHIESTO DAL DL 152/06 ALL'ART. 94

qualitativamente e quantitativamente la risorsa idrica captata e può essere suddivisa in zona di rispetto ristretta e zona di rispetto allargata»

In particolare, VIVA Servizi sta lavorando in collaborazione con la Regione Marche alla stesura di un documento che permetta di individuare le aree di salvaguardia a protezione delle Sorgenti Gorgovivo. Nella cartina seguente riportiamo le differenti zone di rispetto.





La rete di acquedotto



VIVA Servizi controlla, ogni giorno, una rete acquedottistica di oltre **5.100 km** che si estende nei 43 Comuni gestiti tra la provincia di Ancona e Macerata.

La procedura per la gestione delle reti di acquedotto deve assicurare il corretto ed omogeneo soddisfacimento dei fabbisogni idrici alla cittadinanza, nel rispetto dei parametri indicati dalla Carta del Servizio e nel rispetto della sicurezza e della normativa vigente.

È sempre importante ricordare che nella bolletta non si paga l'acqua ma il servizio, infatti l'acqua, pur essendo disponibile in natura, per essere utilizzata in qualità e in quantità sufficienti ha bisogno del lavoro di molte persone e del contributo di tutti.

Di seguito uno schema esemplificativo per sintetizzare le attività che devono essere eseguite per far sì che l'acqua sgorgi dal nostro rubinetto.



È SEMPRE IMPORTANTE RICORDARE CHE NELLA BOLLETTA NON SI PAGA L'ACQUA MA IL SERVIZIO

GESTIONE DELLA RETE



Manutenzione

Ispezione continua sulla rete idrica di adduzione e distribuzione, riparazione delle perdite idriche, sostituzione di condotte ammalorate, esecuzione di nuove condotte ed allacci alle utenze, manutenzione punti fornitura e sostituzione misuratori volumetrici



Qualità Acqua

Monitoraggio sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante controlli presso gli impianti di trattamento e/o disinfezione, spurgo delle reti idriche maggiormente calcificate mediante tecnologia "canal Jet"



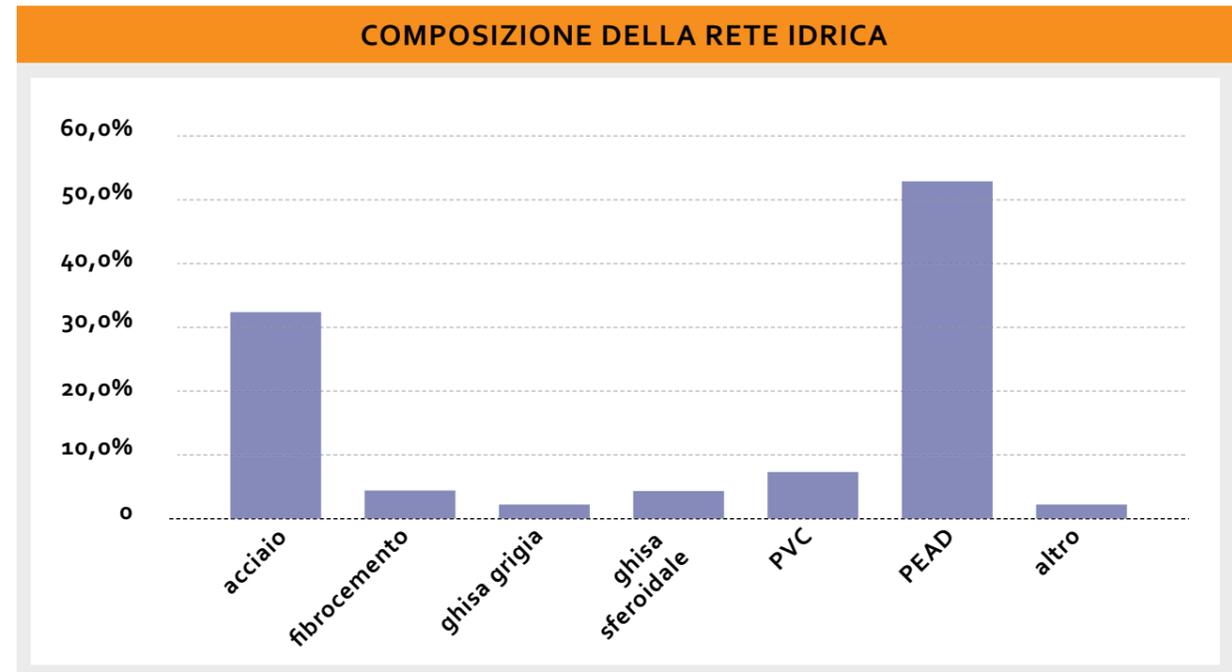
Gestione rifiuti

Controllo e vigilanza sulla corretta separazione dei rifiuti prodotti in cantiere e verifica del corretto smaltimento



Pronto Intervento

Assicurazione del primo intervento h24 per 365 giorni all'anno per effettuare la riparazione delle perdite e ripristinare il Servizio Idrico



Tutta la rete acquedotto è georeferenziata. 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. Il dato è stabile e piccole oscillazioni tra un anno e l'altro dipendono unicamente dal progredire delle informazioni disponibili sulle reti.

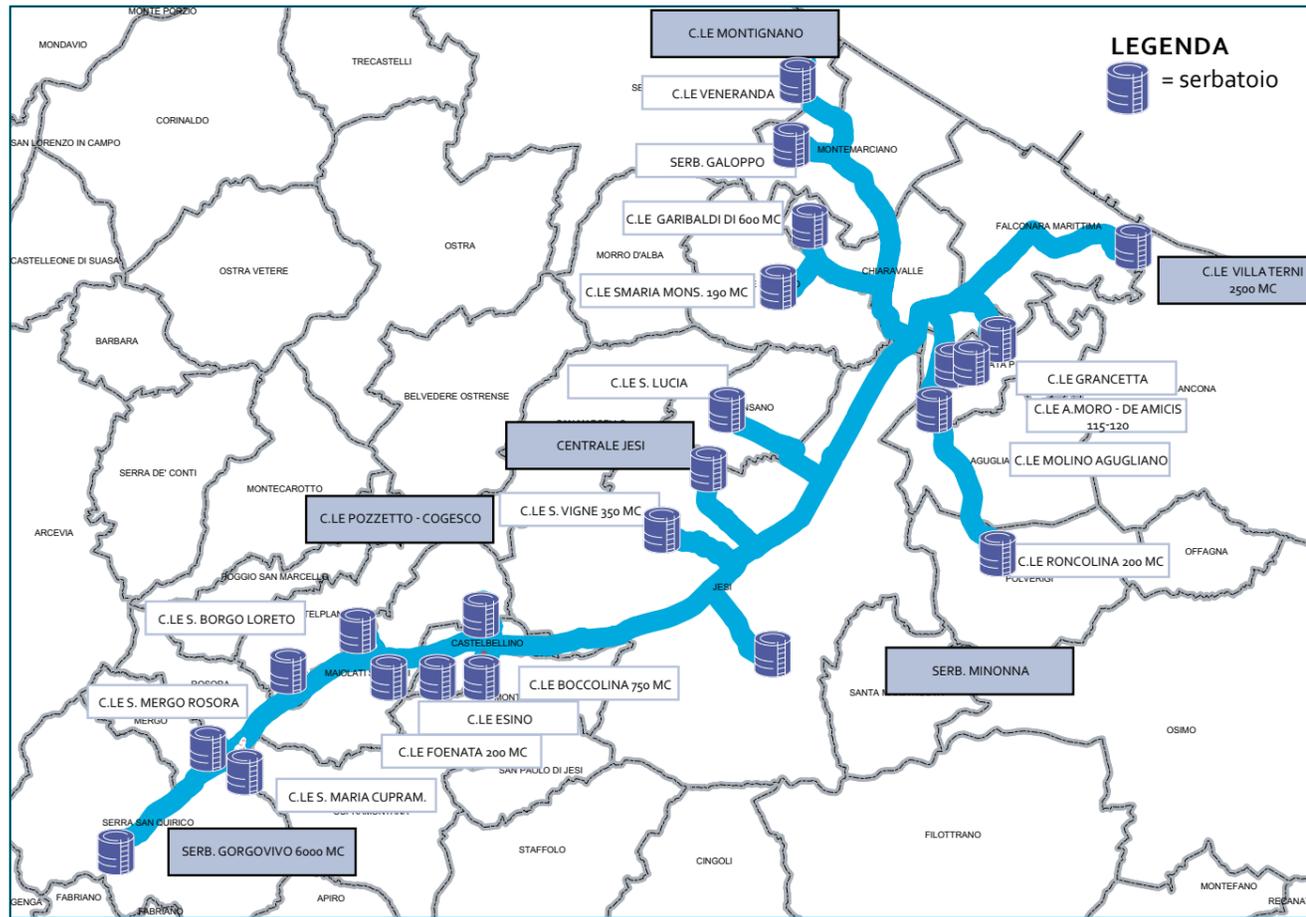
La diversa incidenza dei materiali che compongono la rete di distribuzione idrica testimonia la graduale e costante attività di sostituzione e rinnovamento delle condotte. I materiali in ghisa grigia, in ghisa sferoidale e in fibrocemento, che rappresentano i materiali vetusti e non più utilizzati, sono presenti solo in minima parte. Viceversa, la parte più consistente rappresentata dal 53% della lunghezza complessiva, risulta realizzata in PEAD, materiale più frequentemente utilizzato per la posa delle nuove reti.

La condotta adduttrice

La condotta adduttrice principale è in acciaio con diametri variabili da DN1300 a DN500 per una lunghezza complessiva di circa 56 km e si sviluppa da Serra San Quirico con percorso parallelo al Fiume Esino fino ai comuni costieri di Senigallia e Ancona.

Dalla condotta principale si diramano molte condotte di adduzione ai serbatoi dei comuni serviti.





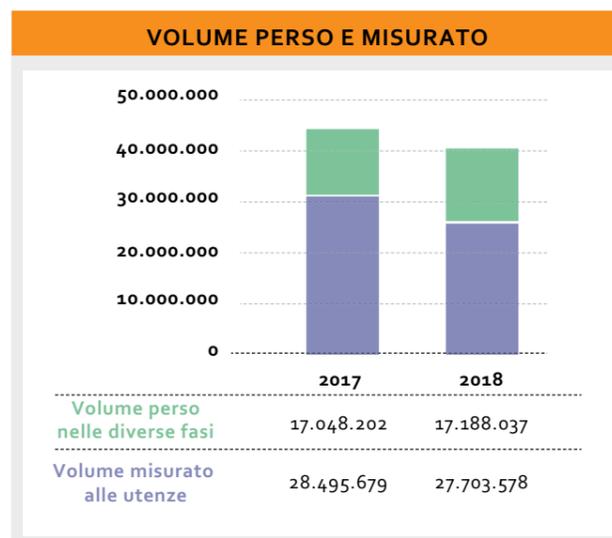
La gestione delle perdite idriche lungo la rete

GRI 103-2 GRI 103-3

VIVA Servizi lavora costantemente per ridurre le dispersioni (acqua che viene persa durante il trasporto) ma anche per mantenere in efficienza il proprio acquedotto migliorando in generale le condizioni di portata e pressione di servizio alle utenze. La percentuale di acqua non consegnata rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a diverse cause, che si possono definire, a seconda della loro natura:

- perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.);
- perdite apparenti (manutenzioni di reti ed impianti, perdite di processo degli impianti di potabilizzazione);
- perdite amministrative (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto ad una determinata data, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi).

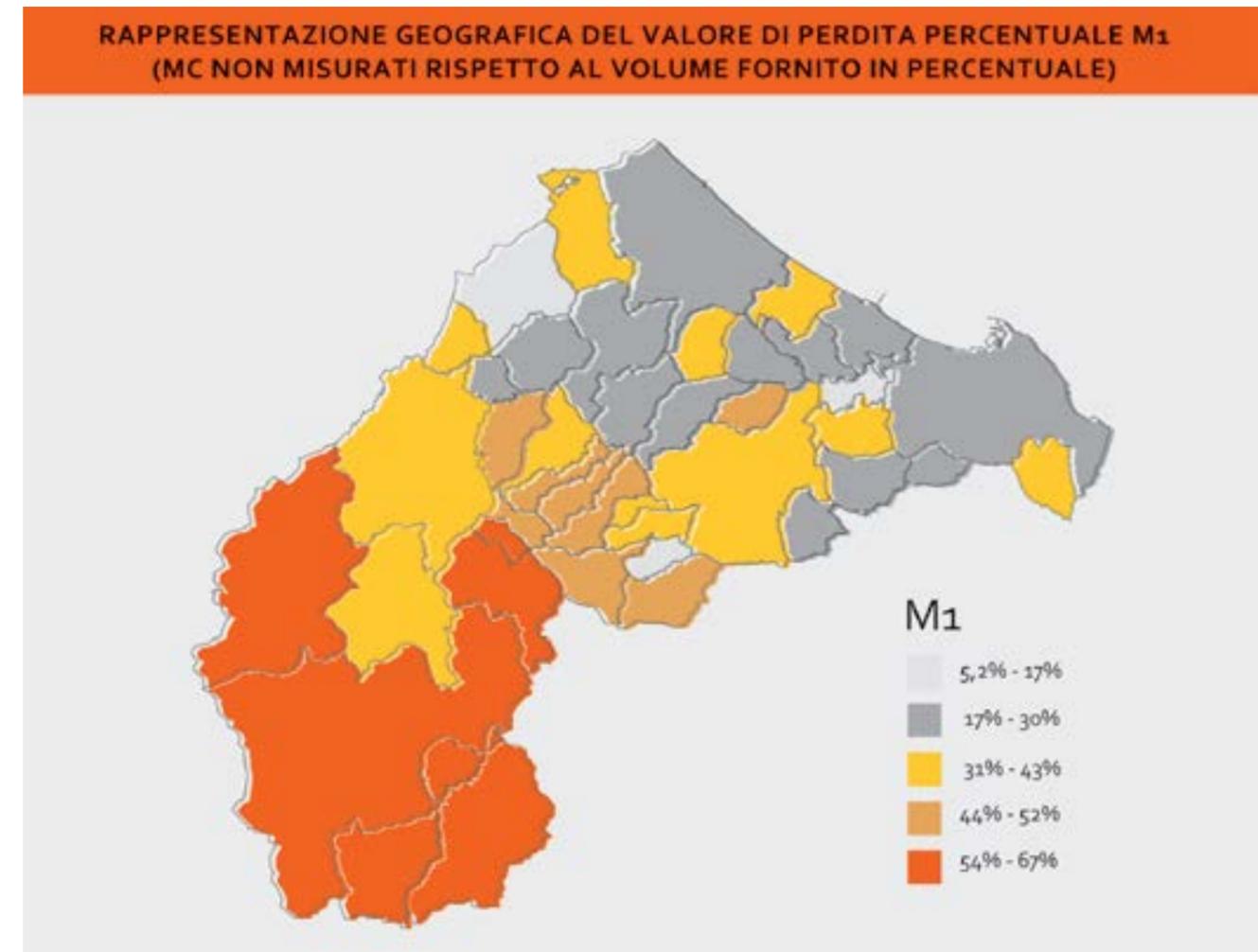
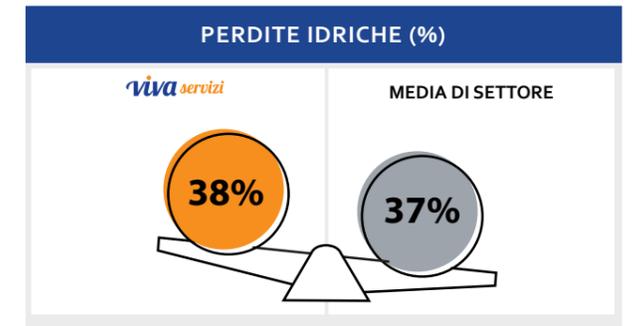
Queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata all'utente finale ma che non viene conteggiata e quindi nemmeno fatturata. L'indicatore comunemente utilizzato per la misura dell'efficienza delle reti di distribuzione acqua potabile



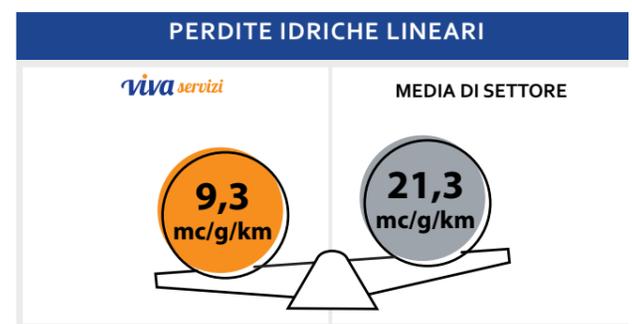
è calcolato sulla base del volume erogato (e misurato) agli utenti rispetto a quello immesso nel sistema acquedottistico.

Nel corso del 2018 VIVA Servizi ha riscontrato una quota di perdite del 38% e conseguentemente l'efficienza delle reti si attesta al 62%. Le reti di distribuzione di acqua potabile risultano più efficienti rispetto al livello medio italiano (Top Utilities VII Edizione), anche se è evidente che c'è ancora molto da fare.

La cartina evidenzia proprio la maggiore e minore gravità delle perdite tra comuni montani e comuni costieri: le ragioni di tale disomogeneità vanno ricercate nelle diverse condizioni geomorfologiche dei territori per i quali cambia notevolmente il sistema di distribuzione (elevata pressione di esercizio delle condotte, stagionalità dei consumi e delle risorse).



Al fine di ridurre o contenere le perdite, VIVA Servizi ha focalizzato la propria attività di manutenzione dotando le squadre operative di innovative strumentazioni di ricerca perdite: dai sistemi di localizzazione delle perdite con correlatore e geofono ai sistemi di prelocalizzazione mediante sistemi denominati "data logger". Questi ultimi sono in grado di prelocalizzare le perdite con un sufficiente grado di approssimazione e limitare le attività di ricerca perdite in campagna con la riduzione dei tempi di intervento.



Una volta individuate le perdite, VIVA Servizi effettua una valutazione tecnico-economica e decide se eseguire la riparazione della tubazione con fasce e/o collari o, in alternativa, procedere alla sostituzione del tratto di rete fino ad arrivare al rinnovo completo della tubazione idrica. In via sperimentale, nel corso del 2018, VIVA Servizi ha anche utilizzato una innovativa **tecnologia satellitare** che consente, mediante immagini satellitari, di prelocalizzare le perdite idriche sul territorio andando a diminuire le attività di ricerca perdite con tecnologie tradizionali più dispendiose sotto il profilo tecnico ed economico.

Questa tecnologia consente, mediante l'acquisizione di una immagine satellitare e l'utilizzo di un algoritmo proprietario, di individuare dei tratti di tubazione ad elevato grado di perdita. Le squadre aziendali, successivamente, possono così localizzare puntualmente la perdita efficientando le operazioni di scavo.

Nel corso del 2018 la tecnologia satellitare è stata utilizzata su circa **596 Km** di rete per i comuni di **Jesi e Chiaravalle**. Intersecando i dati provenienti dalle immagini satellitari con la nostra rete cartografica sono state prelocalizzate circa **57 potenziali perdite**. Le indagini sul campo, con tecnologia tradizionale (correlatore e geofono) hanno poi consentito di trovare e quindi riparare n. 28 perdite.

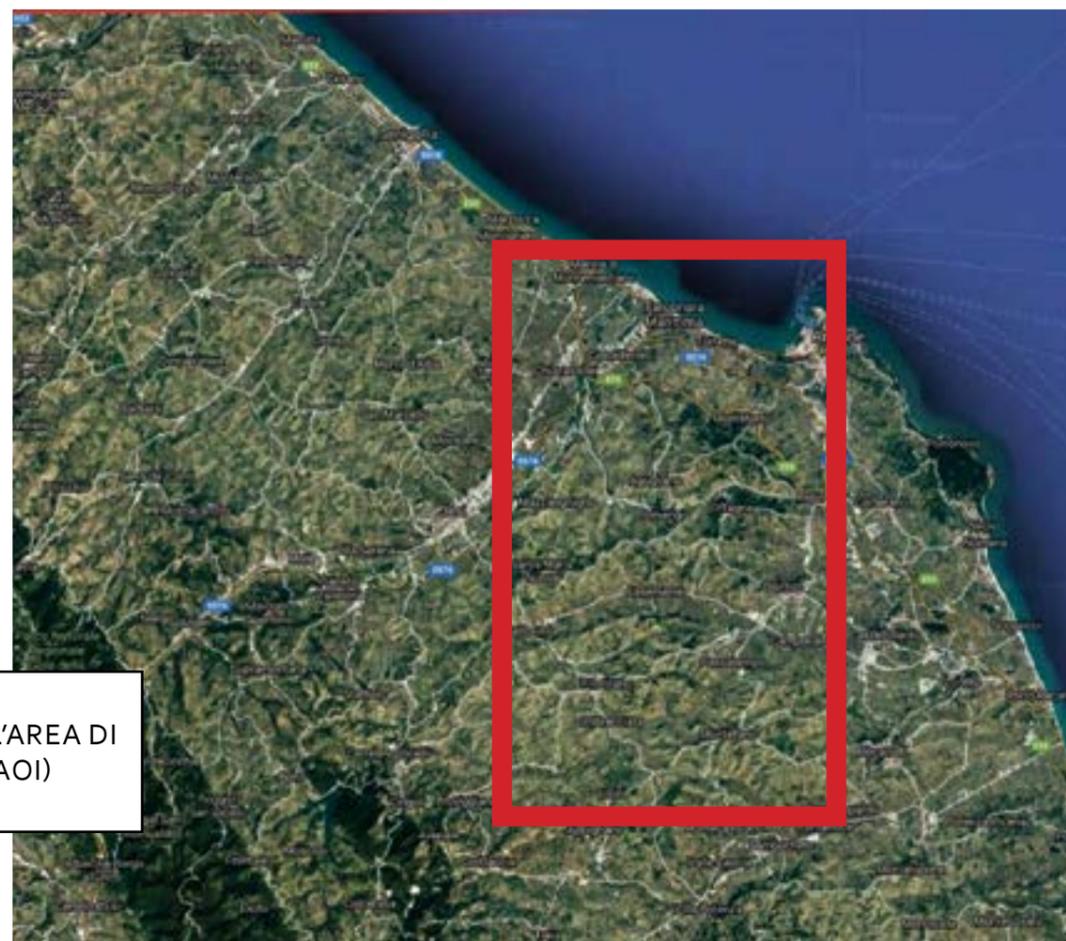
I risultati ottenuti hanno dimostrato il vantaggio della tecnologia satellitare rispetto a quella tradizionale soprattutto se utilizzata su aree territoriali estese in quanto riducono di gran lunga i tempi per eseguire un'efficace ricerca perdite sul territorio.



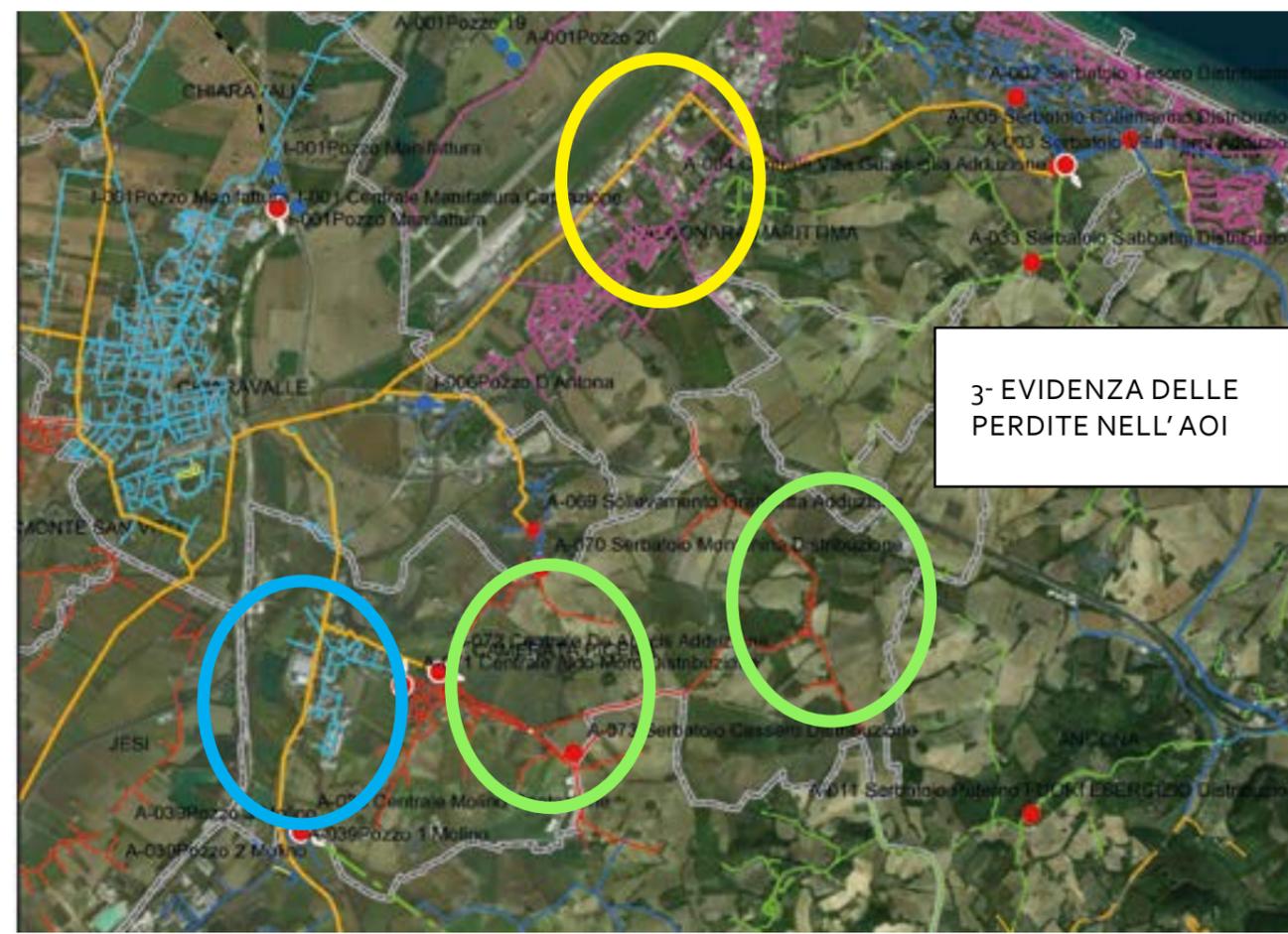
NEL CORSO DEL 2018 LA TECNOLOGIA SATELLITARE È STATA UTILIZZATA SU CIRCA 596 KM DI RETE PER I COMUNI DI JESI E CHIARAVALLE.



2- ACQUISIRE L'IMMAGINE SATELLITARE



1- DEFINIRE L'AREA DI INTERESSE (AOI)



3- EVIDENZA DELLE PERDITE NELL'AOI

Ricerche puntuali e programmate

Complessivamente, con la ricerca perdite programmate, sono stati ispezionati nel corso dell'anno oltre 158 Km di rete (con tecnologia tradizionale basata su sistemi acustici) che, in aggiunta all'attività di ricerca perdite di urgenza su problemi specifici, ha consentito di individuare circa **1.766 perdite**. Tale dato, inferiore all'anno precedente, ha tuttavia consentito di ottenere una performance della rete idrica intorno al 38%. Sarà obiettivo di miglioramento per l'anno 2019 e quelli successivi la riduzione della percentuale, anche in vista dei target di miglioramento imposti da ARERA nell'ambito della Qualità Tecnica.

NUMERO INTERVENTI DI MANUTENZIONE E RIPARAZIONE SU RETE ACQUA POTABILE	2017	2018
Riparazione su perdita	3.670	3.653
Altre manutenzioni di rete	685	578
Totale	4.355	4.231

Altre attività messe in campo contro le perdite riguardano:

✓ interventi di razionalizzazione della rete idrica mediante la diminuzione dei piccoli serbatoi e la loro sostituzione con altri di maggior volume: tale attività consente un maggiore stoccaggio del volume idrico, un maggior controllo dei volumi in gioco ed una omogeneizzazione delle pressioni in rete;

✓ la sostituzione massiva di misuratori idrici alle utenze: questa attività consente di adeguare il sistema di misura agli attuali standard del settore ma anche di misurare più correttamente il volume idrico misurato alle utenze, consentendo un corretto bilancio idrico;

✓ la diminuzione delle pressioni in rete: una minore pressione in rete favorisce la diminuzione della eventuale dispersione in rete ed una minore sollecitazione alle tubazioni.



La gestione delle emergenze idriche

GRI 103-2 GRI 103-3

Dal punto di vista degli obiettivi di sostenibilità limitare le dispersioni significa avere risparmi in ordine economico, energetico ed ecologico ma soprattutto significa garantire, con continuità, la disponibilità della risorsa idrica, principalmente nei periodi estivi quando maggiori sono i rischi di siccità e scarsità di acqua.

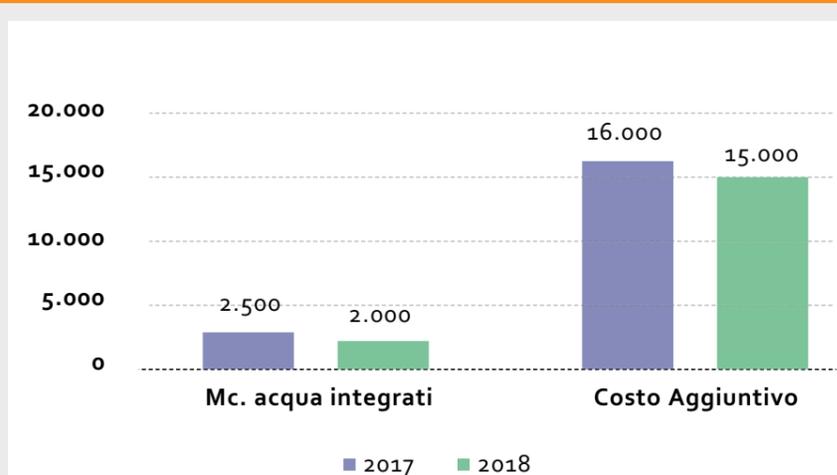
La sorgente principale di VIVA Servizi, quella di Gorgovivo, è una sorgente che fortunatamente non risente direttamente della scarsità di precipitazioni registrate in un determinato periodo. Questo perché la sorgente non si alimenta con le piogge recenti ma è alimentata dalle precipitazioni che vanno dagli ultimi 6 mesi ai 5 anni precedenti. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna, si arricchisce di sali minerali e perde tutte le impurità arrivando ad essere l'acqua oligominerale che distribuiamo in tutte le case.

Differente, invece, la situazione delle sorgenti che alimentano i paesi montani come Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Arcevia, Esanatoglia e Cerreto D'Esì, perché più piccole rispetto alla grande sorgente di Gorgovivo, così come quelle delle "sorgenti di quota", con un bacino di alimentazione minore e con poca capacità di accumulo. Nel 2018 fortunatamente non si è verificato, come invece accaduto nel 2017, un importante e prolungato periodo di siccità che aveva influito non solo sulle piccole sorgenti del territorio interno, come più frequentemente avviene, ma in maniera piuttosto gravosa, anche sulle captazioni utili al fabbisogno idrico dei centri principali dei comuni di Fabriano, Matelica e Cerreto d'Esì.

Parimenti, sono state attivate in maniera minore rispetto al 2017 anche le fonti di approvvigionamento integrative come il pozzo Valleremita per Fabriano; è invece risultato necessario il ricorso, prolungato e quantitativamente importante, ad alcuni pozzi per i Comuni di Cerreto D'Esì e Matelica.

Dove non era possibile integrare i volumi mancanti con fonti alternative, per alcune località minori dei comuni dell'alta Valle Esina, si è ricorso all'approvvigionamento di acqua potabile con autobotti. In particolare, sono state rifornite con autobotti le frazioni Rocchetta, Valgiubola, Bastia, Cupo, Grotte di Fabriano, Fossi e Gattuccio di Genga; Vinano di Matelica. VIVA Servizi ha effettuato interventi ad integrazione dei serbatoi con autobotti acqua per un totale di circa **2.000 metri cubi**. Il servizio è stato garantito da 2 autobotti aziendali e, in casi di necessità, l'Azienda è ricorsa all'utilizzo di autobotti di ditte terze. Tali interventi hanno comportato un costo aggiuntivo di oltre **15.000 €**. La distribuzione di acqua potabile con autobotti e "bustoni", in caso di emergenza idrica, è nata soprattutto per risolvere problematiche locali, e costituisce un importante strumento presente e futuro per combattere l'impatto dei cambiamenti climatici.

I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA



Per la gestione delle emergenze, risulta fondamentale avere un sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo. Questo sistema, adottato ormai da anni, monitora in tempo reale la rete idrica garantendo il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi in tempi rapidi in caso di guasti o rotture, con la registrazione e l'archiviazione dei dati più significativi. Il sistema ha la sua centrale operativa ad Ancona, presso la sede legale dell'Azienda, e mantiene un preciso e costante presidio sulla quasi totalità del territorio servito, ricevendo le informazioni dagli impianti e attivando gli interventi necessari in modo automatico o attraverso l'allertamento del personale reperibile. La modalità di accesso al sistema è garantita da elevati livelli di affidabilità e sicurezza.



PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE, RISULTA FONDAMENTALE AVERE UN SISTEMA DI SORVEGLIANZA CONTINUA TRAMITE TELECONTROLLO.



La raccolta e la depurazione delle acque reflue

GRI 103-2 GRI 103-3

La depurazione è la fase finale del ciclo "artificiale" dell'acqua. Tutta l'acqua che entra nelle nostre case ed esce dai rubinetti, deve essere efficacemente smaltita all'esterno delle case, cioè nell'ambiente. Questo processo non avviene in maniera casuale, ma si serve di un sistema molto articolato di condotte fognarie sotterranee che raccolgono tutti gli scarichi e li convogliano in un'unica condotta fino al depuratore: impianto di trattamento industriale delle acque reflue.

Il refluo, detto anche "liquame" presenta caratteristiche biologiche e chimico-fisiche alterate dall'utilizzo umano. Per questa ragione sarebbe dannoso per la flora e per la fauna dei fiumi immettere i reflui senza aver effettuato opportuni trattamenti di purificazione e igienizzazione.

Il sistema fognario

Nel nostro territorio ci sono **2.000 km di condotte fognarie** interrate, capaci di raccogliere le acque reflue e parte delle acque piovane che ne favoriscono lo scorrimento.

Si tratta di una fase del ciclo idrico poco visibile ma cruciale: nella pratica, l'Azienda prende in prestito la risorsa, la distribuisce affinché sia utilizzata e la restituisce al suo ciclo naturale. Chiaramente l'acqua restituita deve avere caratteristiche idonee all'ambiente che la riceve, ovvero, a quelle dei fiumi e del mare.

Il sistema di raccolta e collettamento delle acque reflue nell'ambito territoriale gestito è per l'88% di "rete mista", ovvero costituito da un sistema che raccoglie e convoglia in un unico condotto le acque reflue (acque nere) e quelle meteoriche (acque bianche). La parte restante della lunghezza complessiva della rete fognaria, circa il 12%, provvede alla raccolta delle sole acque nere.

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

I condotti della rete fognaria hanno una sezione prevalentemente circolare con un diametro che varia da un minimo di 60 mm ad oltre 2.500 mm e sono stati costruiti con diversi materiali: gres, calcestruzzo, pvc, pead, ghisa e vetroresina. Il servizio di collettamento fognario copre la quasi totalità della provincia: restano escluse solo alcune porzioni di territorio sulle quali stiamo intervenendo, oltre ad alcuni insediamenti produttivi autorizzati a smaltire autonomamente le acque reflue in quanto dotati di impianti di trattamento interni. La copertura del servizio è al di sotto della media di settore e pertanto il miglioramento di questo indicatore sarà uno dei target del 2019.



COPERTURA SERVIZIO FOGNATURA

viva servizi

MEDIA DI SETTORE

88,8%

93,1%

Il trattamento dei reflui

Per comprendere l'importanza di "ripulire" le acque di scarico e restituirle alla natura in condizioni idonee alla salvaguardia degli ambienti acquatici, basta provare ad immaginare come sarebbero i fiumi che attraversano le nostre città e le nostre campagne, e il mare se in essi venissero immessi, senza alcun trattamento di depurazione, tutti i reflui carichi di sostanze inquinanti e maleodoranti che produciamo quotidianamente.

Se da una parte il ruolo delle condotte fognarie è quello di raccogliere i reflui garantendo il mantenimento di condizioni igienico sanitarie di sicurezza nei centri urbani, dall'altra, ugualmente importante, è il ruolo dei **depuratori**, generalmente collocati in periferia per accelerare ciò che la natura farebbe in maniera autonoma, ma con tempi molto più lunghi e insostenibili, specialmente nelle zone più densamente popolate.

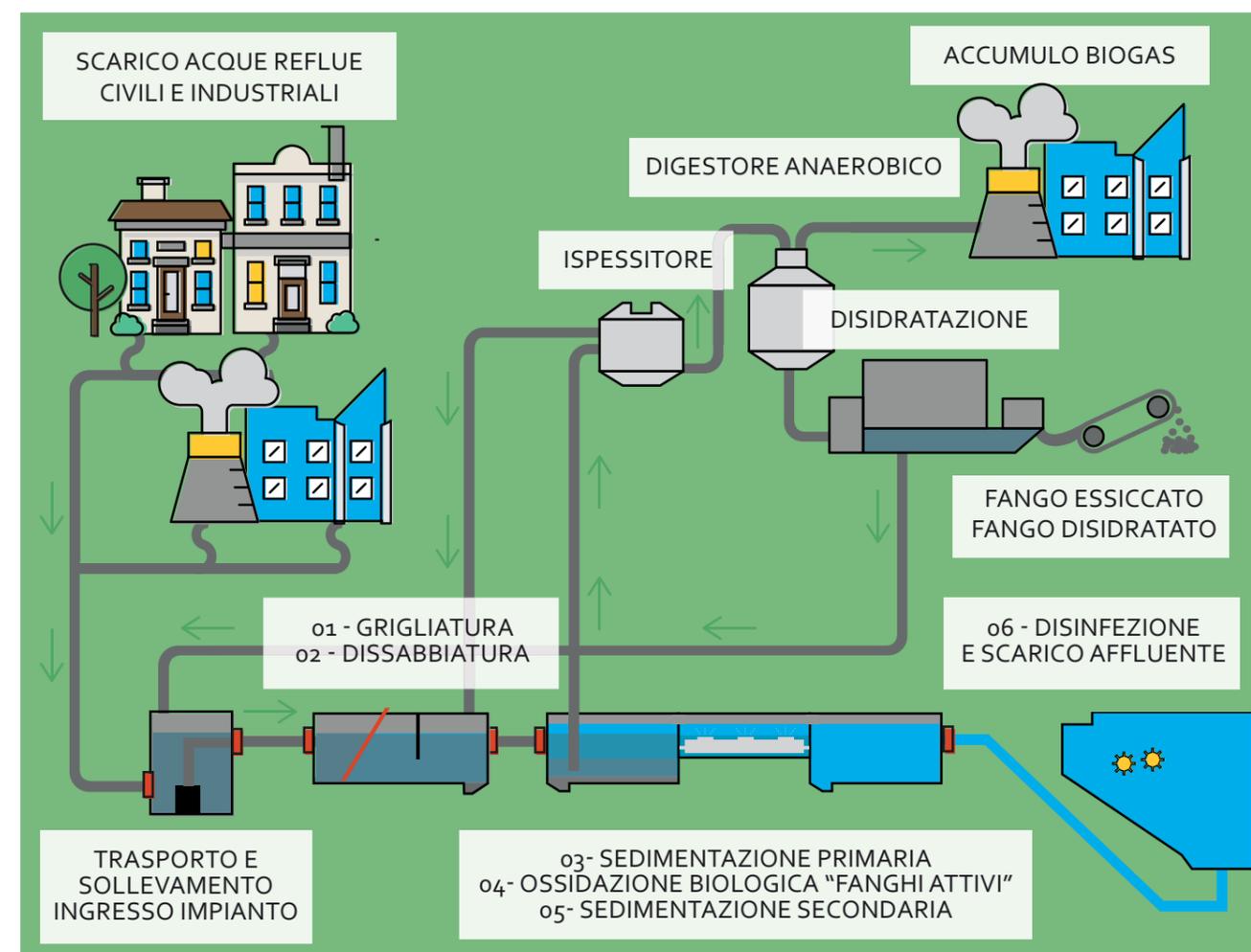
La depurazione biologica a fanghi attivi, che caratterizza i depuratori della provincia di Ancona, è infatti un processo che, grazie alla tecnologia e all'apporto di energia, è in grado di abbattere più o meno velocemente il carico di sostanze organiche inquinanti presenti nelle acque di scarico, altrimenti causa di danni per gli ambienti acquatici e i loro ecosistemi.

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



Cosa avviene dentro il depuratore?

Il depuratore è un impianto industriale dove per stadi progressivi vengono eliminate le sostanze inquinanti, solide, liquide, presenti negli scarichi fognari.



1 - GRIGLIATURA con griglie più o meno fini avviene la rimozione del vaglio, costituito da sostanze solide che vengono separate dal liquame e poi smaltite attraverso la raccolta separata

2 - DISSABBIATURA avviene in una vasca per la decantazione delle sabbie, che si separano dal liquame e si depositano sul fondo dove vengono rimosse

3 - SEDIMENTAZIONE PRIMARIA viene utilizzata negli impianti di grandi dimensioni per separare i solidi sospesi sedimentabili presenti nelle acque in ingresso all'impianto subito dopo le fasi di pre-trattamento, solidi che possono così essere direttamente avviati alle sezioni di trattamento fanghi.

4 - OSSIDAZIONE BIOLOGICA nelle vasche biologiche si creano le condizioni per sviluppare particolari batteri che si nutrono delle sostanze organiche inquinanti presenti nel liquame stesso e si uniscono formando dei fiocchi di fango attivi. Si selezionano altresì specifici batteri per la rimozione biologica dell'azoto ed in certi impianti predisposti, del fosforo. È un processo naturale che qui, viene enormemente accelerato con l'insufflazione di ossigeno, fonte essenziale di energia e vitalità per i batteri.

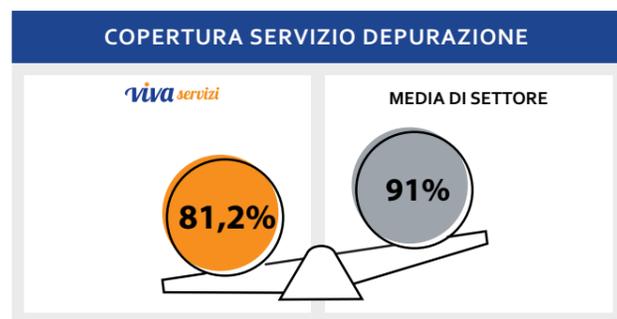
5 - SEDIMENTAZIONE SECONDARIA vasca circolare dove i fiocchi di fango attivi, carichi di sostanze inquinanti precipitano sul fondo per essere recuperati in vasca biologica ed una minima parte inviata alla linea fanghi.

6 - DISINFEZIONE prima di restituire l'acqua ai fiumi, questa viene disinfettata o con reagenti o con impianti a raggi ultravioletti, per ridurre ulteriormente la carica batterica.

7 - LINEA FANGHI - il processo di trattamento dei fanghi consiste in successive operazioni di ispessimento, stabilizzazione aerobia o anaerobica e disidratazione meccanica allo scopo di ridurre il contenuto organico e di acqua nei fanghi. Negli impianti di Ancona, Jesi e Falconara si attua la stabilizzazione anaerobica di gestione nei digestori, trasformando la materia organica in fango e metano.

A partire dal 2013 è in funzione presso il depuratore di Jesi anche un impianto consortile di essiccamento termico dei fanghi di depurazione nel quale vengono trattati i fanghi prodotti dai depuratori gestiti dalla VIVA Servizi Spa con lo scopo di ridurre al minimo il loro contenuto di umidità e quindi i quantitativi da trasportare e smaltire in discarica.





Ad oggi il servizio di depurazione copre poco più dell'81% della popolazione servita, contro il 91% registrato a livello nazionale (TOP Utility – VII Edizione). Per colmare questo gap l'Azienda negli ultimi anni è stata impegnata nella costruzione e ampliamento di alcuni depuratori: trattasi di lavori che abbracciano più anni. Di seguito una sintesi dei lavori principali che sono stati portati avanti anche per tutto il 2018.

NUOVO DEPURATORE DI SASSOFERRATO

Iniziati nel 2017, i lavori di costruzione del nuovo depuratore a Sassoferrato si concluderanno entro il 2019. L'investimento complessivo dell'opera, stimato in circa 3,2 milioni di euro per lavori, forniture e spese tecniche di progettazione ed oneri accessori, registrerà un incremento di capacità depurativa da 3.500 a 6.000 abitanti equivalenti; tale potenzialità assicurerà nel prossimo futuro il completo trattamento dell'incremento di portata fognaria in arrivo al depuratore, che si concretizzerà al termine della realizzazione delle opere di collettamento reflui dell'agglomerato di Sassoferrato. Quest'ultimo è un altro importante investimento per il territorio comunale per complessivi 2 milioni di euro, i cui lavori sono in corso con termine previsto entro la fine del 2020. Il nuovo impianto sarà gestito tramite tecnologie avanzate di telecontrollo per massimizzare le prestazioni depurative e minimizzare l'impatto ambientale anche attraverso la riduzione dell'utilizzazione delle risorse. La realizzazione progressiva dell'opera permetterà, inoltre, di garantire per tutta la fase di esecuzione dei lavori la continuità di esercizio dell'impianto ed il rispetto degli standard di qualità ambientale delle acque scaricate nel torrente Sentino.

NUOVO DEPURATORE DI TRECATELLI

VIVA Servizi è impegnata nella realizzazione del depuratore di Trecastelli, per un investimento complessivo di 7 milioni di euro. L'opera, sarà ultimata entro il 2019. Una volta conclusa, tutto l'agglomerato di Ostra e le frazioni Pianello e Casine saranno collegate al nuovo depuratore, completando così il collettamento e il trattamento di acqua reflua dei Comuni di Trecastelli, Corinaldo e Ostra (bacino di circa 16.000 abitanti).

OPERE DI COLLETTAMENTO AL NUOVO DEPURATORE DI OSTRA

Ad Ostra sono stati investiti negli ultimi anni 2,4 milioni di euro per realizzare circa 10 Km di reti di collettamento e 4 stazioni di sollevamento di acque reflue. Ora si stanno ultimando le opere nel versante sud che prevedono la realizzazione di un'ulteriore stazione di sollevamento e di 1,5 Km di collettamenti e che richiederanno quasi 700.000 euro di risorse aggiuntive, portando l'ammontare complessivo degli investimenti ad oltre 3 milioni di euro.

Gli scarichi industriali

VIVA Servizi gestisce, oltre alle acque reflue domestiche, anche gli scarichi in pubblica fognatura delle utenze produttive e industriali, aventi come recapito finale le reti fognarie del territorio gestito. Le attività produttive, autorizzate allo scarico dalle Autorità competenti, sono tenute a denunciare, annualmente, al gestore del servizio idrico il quantitativo di acque prelevate e scaricate in pubblica fognatura.

È sempre VIVA Servizi, inoltre, che effettua i controlli degli scarichi stessi attraverso specifiche analisi. I controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità, oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.



È SEMPRE VIVA SERVIZI, INOLTRE, CHE EFFETTUA I CONTROLLI DEGLI SCARICHI STESSI ATTRAVERSO SPECIFICHE ANALISI.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI	2017	2018
Utenti industriali attivi	479	479
Controlli eseguiti	70	120
Controlli non conformi	23	31
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	32,8%	25,8%

COSA SI PAGA NELLA TARIFFA?

Quota fissa €
all'anno

+

Quota variabile
€ al m³

+

Quota per
autorizzazione
concessa

La delibera ARERA 665/2017/R/IDR, che ha omogeneizzato a livello nazionale l'articolazione dei corrispettivi per il servizio idrico, ha apportato alcune modifiche anche con riferimento a questa tipologia di utenza:

- aumentando il numero dei controlli da parte del gestore in funzione del volume scaricato dalla ditta e dalla presenza o meno di sostanze pericolose;
- aumentando le frequenze annue di lettura dei contatori allo scarico;
- modificando la tariffa sia nella formula di calcolo sia nei parametri presi in considerazione.

Non c'è più una tariffa €/mc, ma la fatturazione è il risultato di una somma di componenti di costo collegate all'autorizzazione concessa e specifica per ogni utente.



Il servizio di analisi di laboratorio

GRI 416-1 GRI 416-2

Il rispetto dell'ambiente e la salute del cliente, oltre che un obbligo di legge, rappresentano un obiettivo essenziale dell'Azienda.

I controlli sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano e sull'acqua depurata sono effettuati da un laboratorio aziendale interno.

A garanzia della qualità delle analisi effettuate, il laboratorio è certificato ISO9001:2008 e ha intrapreso il percorso per l'ulteriore accreditamento alla ISO 17025, che avverrà entro il 2021.

Nel 2018 sono stati analizzati internamente circa 347.000 parametri per 10.250 campionamenti.

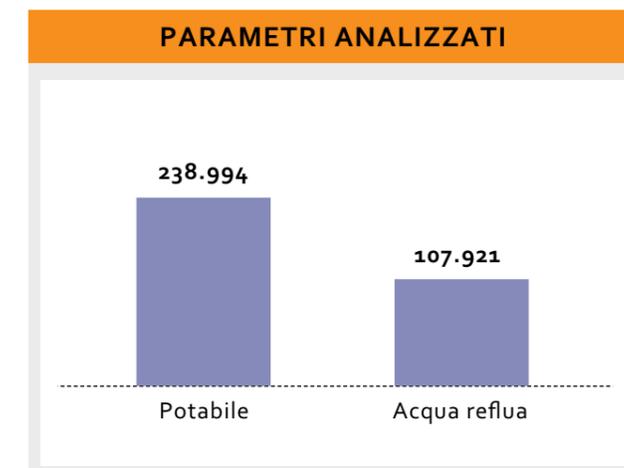
Nel corso dell'anno la quasi totalità dei controlli è risultata conforme ai limiti di legge, mentre il numero totale di parametri non conformi rilevati secondo i restrittivi standard indicati dall'ARERA è risultato estremamente contenuto.

Spesso i "fuori parametro", soprattutto quelli di tipo microbiologico, una volta sottoposti a riconferma si rivelano "falsi positivi" che non rappresentano cioè una reale contaminazione dell'acqua potabile.

Nel 2018 si sono verificate 14 ordinanze di non potabilità con riguardo ai comuni di Genga, Serra San Quirico, Senigallia, Fabriano e Maiolati Spontini.

VIVA Servizi effettua 1 campionamento e mezzo per ogni km di rete gestita nei 7.000 km di reti tra acqua potabile e reflua.

Nel 2018 il numero di campioni di acqua potabile analizzati sono stati 6.129 (+1,2% rispetto al 2017): di questi l'88% erano soggetti a controllo in base alle normative e, tra questi, ne sono risultati non conformi il 4,72%.



VIVA SERVIZI EFFETTUA 1 CAMPIONAMENTO E MEZZO PER OGNI KM DI RETE GESTITA NEI 7.000 KM DI RETI TRA ACQUA POTABILE E REFLUA.



CAMPIONAMENTI ACQUA POTABILE	2017	2018
Numero complessivo di campioni d'acqua analizzati	6.056	6.129
Numero complessivo di campioni acqua soggetti a controllo	5.464	5.423
Numero di campioni d'acqua, soggetti a controllo, non conformi	248	356
% numero di parametri non conformi	4,54%	4,72%



Per le acque fognarie, vengono svolti controlli sui rifiuti in ingresso, sulle singole sezioni di trattamento e sulle acque reflue scaricate.

CAMPIONAMENTI ACQUA REFLUA	2017	2018
Numero complessivo di campioni d'acqua analizzati	3.687	4.129
Numero complessivo di campioni acqua soggetti a controllo	608	627
Numero di campioni d'acqua, soggetti a controllo, non conformi	97	82
% numero di parametri non conformi	15.95%	13.08%

Per quanto riguarda la depurazione, il controllo degli impianti per il trattamento delle acque reflue gestiti da VIVA Servizi tiene conto di quanto previsto dal D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Il laboratorio svolge controlli quotidiani comprendenti l'esecuzione di analisi chimiche, fisiche e microbiologiche sui reflui in ingresso agli impianti; reflui in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia di processo; fanghi liquidi e 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.

Il servizio di analisi chimiche del laboratorio aziendale, oltre alle attività di analisi delle acque potabili e reflue è anche aperto alle richieste del libero mercato. Il numero di clienti esterni ammonta a 16 (nel 2017 erano 11) ed è rappresentato da altre utilities della Regione Marche, Comuni e privati.

Il rispetto dell'ambiente



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

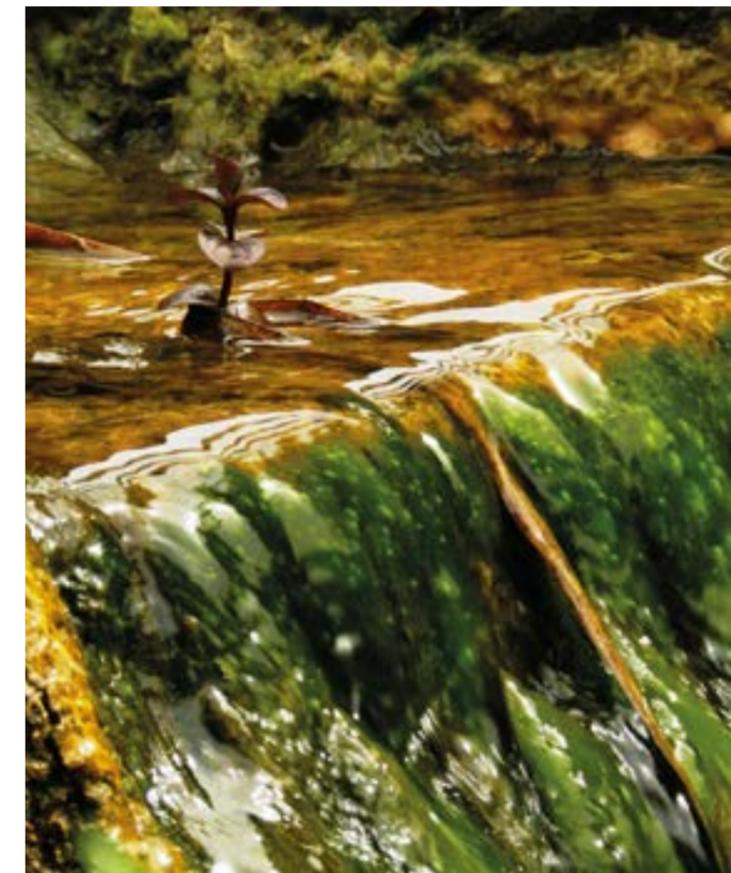
Le materie prime

Gli acquisti di materiali non rappresentano una tematica di particolare rilievo ai fini del presente documento.

Tali acquisti riguardano in particolare reagenti chimici per acquedotto e per depurazione, tubazioni, contatori, raccorderia e così via.

Per le reti idriche vengono utilizzate principalmente materie prime quali sabbia, asfalti e stabilizzatori. Per le attività dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, le materie prime maggiormente utilizzate sono prodotti di natura chimica.

In ottica di sostenibilità 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. Nella tabella seguente sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.



MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	2017	2018
di cui ipoclorito di sodio (t)	45,55	49,67
di cui clorito di sodio (t)	24,00	26,15
di cui acido cloridico (t)	26,00	21,29
di cui biossido di cloro (t)	2,34	0,00
MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE	2017	2018
di cui ipoclorito (kg)	/	985,90
di cui peracetico (kg)	/	70,47

Consumi energetici complessivi

I consumi energetici globali di VIVA Servizi sono dati dalla somma di diverse fonti energetiche.

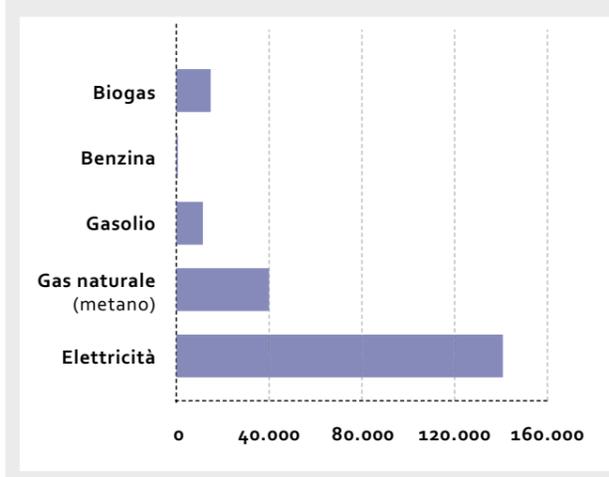
Il 71 % circa del consumo energetico complessivo è dovuto all'utilizzo di energia elettrica, un ulteriore 20% è coperto dall'utilizzo del gas metano. La parte residuale del fabbisogno energetico riguarda consumi da fonti secondarie: il biogas per il 5%, il gasolio per oltre il 4% e la benzina.



I CONSUMI ENERGETICI GLOBALI DI VIVA SERVIZI SONO DATI DALLA SOMMA DI DIVERSE FONTI ENERGETICHE.

Con riferimento alla destinazione d'uso, l'energia elettrica è il vettore energetico maggiormente utilizzato tra le attività tipiche del Servizio Idrico Integrato rispetto agli altri vettori, che al contrario sono impiegati soltanto per i mezzi di trasporto aziendali e per il riscaldamento delle sedi.

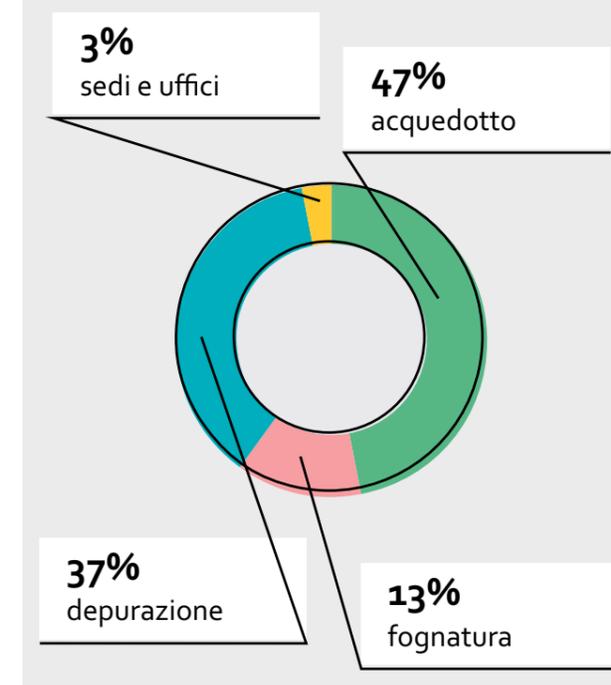
CONSUMI ENERGETICI (GJ)



Il 47% dei consumi di energia elettrica dipendono dalle attività necessarie al trasporto dell'acqua destinata al consumo umano: emungimento, sollevamento e spinta attraverso pompe agli utenti.

Il 37% viene impiegato per i processi di depurazione, il 13% per il servizio di fognatura e la parte restante per il funzionamento di sedi operative e uffici.

CONSUMO ENERGIA ELETTRICA PER SETTORE



Con il termine **biogas** si intende una miscela di vari tipi di gas (in cui il **metano** rappresenta circa il 50%) prodotta dalla **fermentazione** batterica dei residui organici presenti nei fanghi di depurazione.

Il processo di fermentazione che porta alla produzione di biogas avviene in condizioni di "anaerobiosi" ovvero in assenza di ossigeno.

Il processo si basa sull'attività di alcuni tipi di batteri che decompongono il materiale organico, producendo **anidride carbonica**, **idrogeno molecolare** e **metano**.

Il biogas viene normalmente prodotto solo presso gli impianti di depurazione di una certa dimensione ovvero laddove il processo di digestione anaerobica dei fanghi assume un senso tecnico-economico.

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 di depurazione, consentono una significativa riduzione dei costi di gestione.



PASSANDO AGLI ALTRI VETTORI ENERGETICI, IL GAS NATURALE (METANO) È UTILIZZATO IN GRANDI QUANTITÀ ANCHE DALLA DEPURAZIONE PER L'ESSICCAMENTO FANGHI PRESSO IL DEPURATORE DI JESI.

ATTIVITÀ	VETTORE ENERGETICO COMBUSTIBILE					
	Energia elettrica	Gas metano	Gasolio	Benzina	Biogas	Teleriscaldamento
Captazione/potabilizzazione	✓					
Adduzione e distribuzione acque	✓					
Collettamento acque reflue	✓					
Depurazione acque reflue	✓	✓			✓	
Parco mezzi aziendale		✓	✓	✓		
Sedi e uffici	✓	✓				✓

Passando agli altri vettori energetici, **il gas naturale (metano)** è utilizzato in grandi quantità anche dalla depurazione per l'essiccamento fanghi presso il depuratore di Jesi.

La sede legale 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; non utilizzato nelle sedi e uffici.

ENERGIA ELETTRICA Consumi di energia elettrica (GJ)

2017	2018
142.111	141.710

Le aziende di gestione del Servizio Idrico sono aziende energivore, tanto è che il costo per l'energia elettrica rappresenta il secondo costo aziendale in termini economici. I volumi utilizzati nel 2018 sono stati più o meno in linea con quelli del 2017.



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

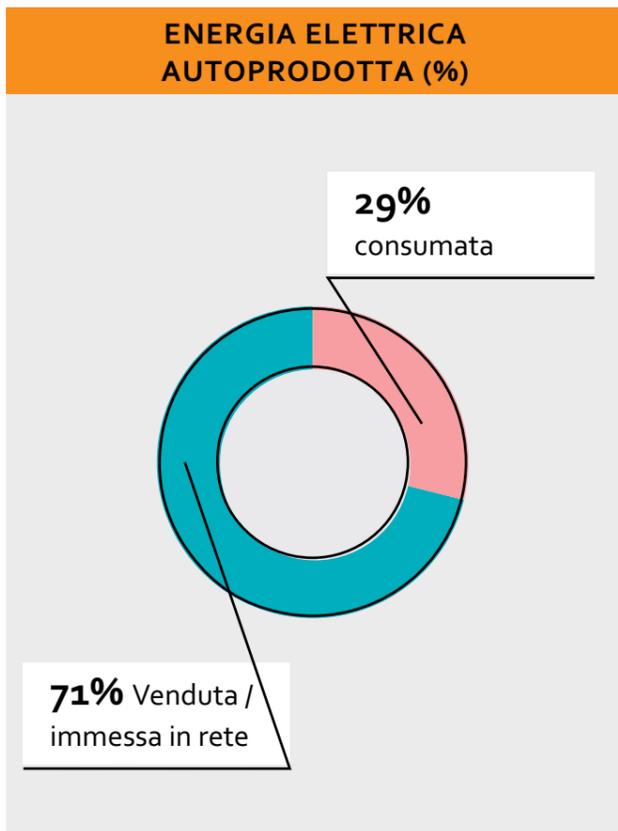
A testimonianza dell'attenzione che VIVA Servizi presta alle problematiche relative alle energie rinnovabili, è importante ricordare che l'Azienda ha iniziato a produrre energia elettrica da fonti rinnovabili, a partire dal marzo 2007. La produzione di energia avviene:

- sfruttando la forza di pressione dell'acqua nelle condotte idriche attraverso 3 impianti micro-idroelettrici,
- per mezzo di 3 impianti fotovoltaici. Uno installato sui tetti della sede aziendale, l'altro presso il serbatoio "Murri" nel comune di Jesi e l'ultimo attivato nel 2018 presso la sede di via Silone a Jesi.

VIVA Servizi intende proseguire sulla strada della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, pertanto studia eventuali ipotesi per potenziare la produzione di energia pulita.

La produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile per il 2018 è pari a 1.334 MWh, che rappresenta il 3 % del fabbisogno energetico aziendale.

L'energia autoprodotta è consumata per il 29% 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.



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





Le emissioni di gas serra in atmosfera

La gestione del ciclo idrico integrato non comporta notevoli conseguenze in termini di emissioni di gas serra. Minimi quantitativi si possono ricondurre all'attività del servizio di depurazione, dalla quale derivano emissioni dirette e indirette.

Le emissioni indirette "Scope 1" sono limitate alle zone di essiccamento dei fanghi o alle zone anossiche dove c'è la formazione di biometano. Grazie ad un'attenta attività di VIVA Servizi, indirizzata alla preservazione dell'ambiente naturale, ad oggi la formazione di biometano è quasi del tutto eliminata.

Le emissioni dirette "Scope 2" sono rappresentate dai quantitativi di biogas prodotti negli impianti di depurazione a seguito della digestione anaerobica dei fanghi. Il biogas è principalmente costituito da metano (per il 60% circa) ed anidride carbonica (per la restante maggior parte di esso), vi sono inoltre varie impurità e tracce di altri gas. Esso viene bruciato in loco negli impianti di depurazione, in apposite caldaie per riscaldare i fanghi come richiesto dal processo di trattamento.

Normalmente le emissioni dirette (Scope 1) dipendono dall'utilizzo dei combustibili derivanti dal parco mezzi aziendale, quello delle emissioni indirette (Scope 2) dal consumo di energia elettrica.

EMISSIONI DEPURAZIONE 2018	
Emissioni dirette (Scope1)	Emissioni indirette (Scope2)
0,77 t/anno	0,60 t/anno

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 2018, il parco automezzi è costituito da 226 veicoli, di cui 24 sono a basso impatto ambientale.

L'incidenza di automezzi operativi a basso impatto ambientale è praticamente 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 di VIVA Servizi per i prossimi anni sarà quello di ridurre progressivamente il consumo di benzina a favore degli altri tipi di combustibili sostenibili.



NEL 2018, IL PARCO AUTOMEZZI È COSTITUITO DA 226 VEICOLI, DI CUI 24 SONO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE.



IL FITODEPURATORE DI JESI

Il depuratore di Jesi, situato in Località Barchetta, è a servizio della rete fognaria mista dei Comuni di Jesi, Monsano, Agugliano e Polverigi. Tale depuratore ha una potenzialità di progetto di 60.000 A.E. (abitanti equivalenti) ed è in possesso di Autorizzazione Integrata Ambientale rilasciata dalla Regione Marche.

L'area occupata dal depuratore è di circa 16 ha, di cui circa 4 ha sono destinati all'impianto tecnologico e circa 12 ha al sistema di trattamento finale di fitodepurazione realizzato nel 2000. In uscita all'impianto tecnologico, il refluo depurato unitamente alle acque di pioggia viene inviato al finissaggio (trattamento terziario) all'impianto di fitodepurazione.

La **fitodepurazione**, nel tempo, ha ricostituito artificialmente habitat naturali dove hanno modo di svilupparsi piante, che a seconda delle specie e delle caratteristiche, permettono di realizzare un sistema di depurazione, fungendo da "filtri biologici". La rimozione degli inquinanti avviene attraverso una serie di processi biologici, fisici e chimici dove la cooperazione tra le piante e i microorganismi riveste un ruolo predominante.

Per questa struttura sono state collocate oltre 100.000 piante di almeno 25 specie diverse alle quali si aggiungono quelle spontanee. Le piante scelte non assolvono alla funzione di mitigazione necessaria, anche se contribuiscono, comunque, alla funzione di "compensazione ambientale".

La superficie più vasta è quella occupata dal sistema a flusso superficiale costituito da due bacini in cui sono presenti piante acquatiche e da specie igrofile distribuite seguendo dei gradienti ecologici come ad esempio l'umidità.

Lungo i bacini d'acqua vi sono piccole quantità di Lemna minor e Lemna gibba, Wolffia, Cannuccia di palude, Menta d'acqua, Lisca minore, Lisca maggiore, Bambù e Giunco comune.

Le **sponde** sono invece caratterizzate dalla presenza di specie erbacee come il garofano d'acqua, il giunco, la salterella comune, mentre, più a monte, sono stati effettuati interventi di piantumazione con arbusti di rosa selvatica, prugnolo selvatico lungo le sponde del bacino e una siepe di 60 m verso il laghetto di pesca sportiva, e un fitto impianto di ginestra. Una siepe di Biancospino e di Piracanta segnano il confine sul lato est dell'impianto.

Tra le specie arboree possiamo osservare alcuni esemplari di Tamerici e delle Roverelle dislocate in prossimità delle strozzature originate dai bacini. L'area ovest dell'impianto è attraversata da un filare alberato costituito da Frassini, Ciliegi e Roverelle. A monte dello stagno di sedimentazione c'è una

piantumazione di Pioppo cipressino che conta 84 esemplari. Per concludere, le piantumazioni effettuate in prossimità della proprietà privata (lato ovest impianto) sono state realizzate con specie di Alloro, Lauroceraso e Biancospino disposte in maniera alternata.

L'impianto di Jesi ha notevole rilievo dal punto di vista ecologico e paesaggistico grazie alla "zona umida" rappresentata dalla sezione di fitodepurazione. L'importanza di questo tipo di aree è indubbia per diverse specie animali e vegetali e in particolar modo per la componente ornitica. In particolare, l'impianto di Jesi, nonostante le dimensioni ridotte (circa 12 ha), costituisce per diverse specie un'area importante dove accumulare grasso e quindi energia, prima della migrazione autunno-invernale o al ritorno dai quartieri di svernamento nel critico periodo pre-riproduttivo. Nell'area interessata dall'impianto di fitodepurazione, sono state rilevate 92 specie, di cui il 48,9% è presente solamente durante le migrazioni. Più del 30% delle specie indicate sono segnalate come specie SPEC, la cui conservazione è minacciata. Tra le specie osservate si possono indicare Tarabusino, Calandrella, Strillozzo, Croccolone, Martin pescatore ed Upupa.





Il sistema degli scolmatori

VIVA Servizi ha realizzato un sistema di misura della portata di acque reflue miste diluite di supero degli scolmatori che recapitano, durante gli eventi di pioggia, sul litorale antistante la costa di Falconara Marittima ed Ancona. Tale sistema si aggiunge al già collaudato sistema di sensori che inviano un segnale al sistema di telecontrollo quando si attiva uno scolmatore. L'esigenza di misurare le portate effettivamente sfiorate a mare durante gli eventi meteorici è dovuta alla necessità di informare gli enti - quali Comuni, Provincia ed ARPAM- sulle portate effettivamente sversate a mare al fine di favorire, successivamente ad ogni evento, azioni cautelative per gli esercenti delle strutture turistico-balneari. Inoltre, misurare la portata sfiorata costituisce un dato fondamentale per l'implementazione e lo sviluppo del "modello idraulico", oggetto del protocollo d'intesa tra i Comuni di Falconara Marittima e Ancona (comuni presenti sulla costa) e la Regione Marche. Nei due comuni richiamati, sono stati individuati 20 punti di misura, di cui 13 nel Comune di Falconara Marittima e 7 nel comune di Ancona. I misuratori attualmente installati sono 16 e si trovano in corrispondenza di collettori circolari (in calcestruzzo, scatolari a sezione rettangolare in calcestruzzo e/o muratura) e, in alcuni casi, sull'alveo (in calcestruzzo) di opere d'arte quali attraversamenti ferroviari (sempre in calcestruzzo e/o muratura di mattoni). La tecnologia utilizzata per la misura è costituita da sensori a "scarpetta" di tipo air-velocity e datalogger alimentati con tensione di rete a 220 Volts o a 12/24 Volts. Sia i sensori di attivazione degli scolmatori che i sensori di misura delle portate sono acquisiti dal sistema di telecontrollo della Multiservizi. Completano il sistema di misura e controllo, l'installazione di 4 campionatori lungo 4 scarichi rappresentativi, che preleveranno in automatico -durante gli eventi di scolmo- campioni delle acque per essere successivamente analizzati. Il sistema realizzato, oltre alla necessità di informare gli enti quali Comuni, Provincia ed Arpam per gli atti conseguenti relativi alla sospensione della balneabilità dei tratti di mare, consente come ricordato precedentemente, di acquisire misure e dati tecnici per uno studio congiunto fra Comune di

Ancona, Comune di Falconara, Regione Marche, ARPAM ed ASUR finalizzato a:



1. misurare e quantificare il carico idraulico ed inquinante (chimico fisico e microbiologico) delle acque reflue urbane (ARU) delle reti fognarie che possono fuoriuscire in occasione degli eventi meteorici;



2. misurare e quantificare l'impatto chimico fisico e microbiologico delle acque reflue urbane immesse nelle acque marine balneari antistanti il punto di scarico dello scolmatore;



3. individuare l'impatto e la diffusione spaziale delle acque reflue urbane nelle acque marine balneari, correlando le quantità immesse (mc scolmati) al fenomeno meteorologico associato (mm di pioggia caduta), relativamente allo specchio acqueo balneare, la cosiddetta acqua di balneazione (BW);



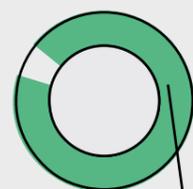
4. individuare, dopo l'interruzione dell'immissione delle ARU, il ripristino delle condizioni di conformità balneare, descrivendo e misurando i tempi necessari al raggiungimento dei valori limite e dei valori normali caratteristici della BW correlata.

Tali misure potranno concorrere alla formula di modello idraulico che potrebbe condurre alla riduzione dei tempi delle ordinanze preventive di non balneabilità. Vista la delicata situazione dei Comuni costieri è stato predisposto un documento preliminare di progettazione nel quale sono stati identificati tre progetti che potranno svilupparsi autonomamente e distintamente l'uno dall'altro: due interventi riguardano l'arenile di Falconara ed uno quello di Ancona.

La responsabilità ambientale in pillole

Tutela della risorsa idrica

100%
COPERTURA DEL SERVIZIO
ACQUEDOTTO



94%
ACQUA PROVENIENTE
DA SORGENTI



98
SORGENTI
39
POZZI /
CAMPI POZZI

m³27.703.579
VOLUME DI ACQUA POTABILE
EROGATA

5100
KM DI RETE IDRICA



596 KM DI RETE ANALIZZATI
CON TECNOLOGIA
SATELLITARE

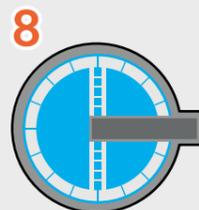


2000
KM DI RETE FOGNARIA



88,8%
COPERTURA DEL
SERVIZIO
FOGNATURA

81,2%
COPERTURA DEL
SERVIZIO
DEPURAZIONE



CAPACITÀ
> DI 10.000



CAPACITÀ
TRA 2.000 E 10.000



CAPACITÀ
FINO A 2.000

Energia ed emissioni

141.710 GJ
CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

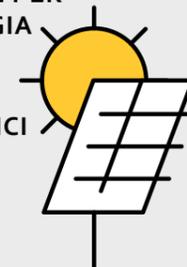


1.334 MWh
PRODUZIONE DI ENERGIA
ELETTRICA DA FONTE
RINNOVABILE



3 TURBINE IDROELETTRICHE PER
AUTOPRODUZIONE ENERGIA

3 IMPIANTI FOTOVOLTAICI
ATTIVI



11%
AUTOMEZZI
A BASSO IMPATTO
AMBIENTALE



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

Il Laboratorio Analisi

1
CAMPIONAMENTO E MEZZO
PER OGNI KM DI RETE GESTITA

6.129
NUMERO CAMPIONAMENTI
ACQUA POTABILE



4.129
NUMERO CAMPIONAMENTI
ACQUA REFLUA



La responsabilità economica

Andamento dell'azienda e 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.

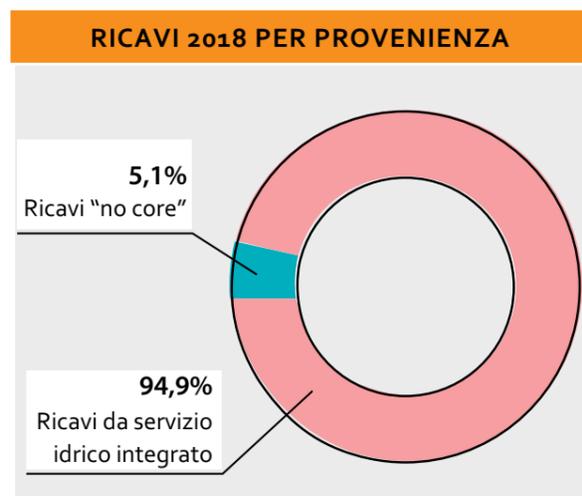
Il fatturato di VIVA Servizi deriva prioritariamente dalla fornitura del SERVIZIO IDRICO integrato (94,9%) ovvero dalle entrate per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza. In minima parte (5,1%), esso deriva dall'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". Tra questi ultimi si annoverano servizi commerciali, amministrativi, informatici e tecnici, analisi di laboratorio, vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili, fornitura della linea acque, distribuzione di acqua a scopi industriali e altre prestazioni minori.

I ricavi complessivi sono destinati alla copertura dei principali costi dei fattori della produzione esterni (es. materie prime) necessari per l'erogazione del servizio idrico integrato, i costi del personale, i costi destinati al reintegro del capitale attraverso i processi di ammortamento, i costi per la gestione finanziaria e tributaria. Ne residua una quota di utile/perdita, quale risultato dell'intera gestione aziendale.

L'esercizio 2018 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) per € 7.531.044 e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 5.613.123, corrispondente al +8,4% del fatturato.



A PARTIRE DALLA PERFORMANCE ECONOMICA DELL'AZIENDA SI PUÒ ARRIVARE A DEFINIRE IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2017	2018
RICAVI NETTI DI VENDITA	€ 68.471.748	€ 66.481.287
Vendite e prestazioni	€ 63.385.421	€ 63.086.402
Altri ricavi e proventi	€ 5.086.327,0	€ 3.394.885
COSTI OPERATIVI	- € 23.868.853	- € 24.379.848
Acquisti di materia prima	- € 289.198	- € 371.053
Altri acquisti netti e servizi	- € 16.175.971	- € 16.977.716
Oneri per godimento beni di terzi	- € 5.500.617	- € 5.058.534
Oneri diversi di gestione	- € 1.903.067	- € 1.972.545
= VALORE AGGIUNTO	€ 44.602.895	€ 42.101.439
- costi per il personale netto	- € 14.711.675	- € 14.812.565
= MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) o EBITDA	€ 29.891.220	€ 27.288.874
- ammortamenti beni immateriali	- € 1.408.968	- € 1.502.688
- ammortamenti beni materiali	- € 12.817.475	- € 14.019.961
- altri accantonamenti	- € 3.446.519	- € 2.687.045
= RISULTATO OPERATIVO (Ro) o EBIT	€ 12.218.258	€ 9.079.180
Saldo gestione finanziaria	€ 433.848	- € 1.548.136
Saldo rettifiche di valore attività e passività finanziarie	€ 0,00	€ 0,00
= REDDITO ANTE IMPOSTE	€ 12.652.106	€ 7.531.044
- imposte esercizio (correnti, differite, anticipate)	- € 2.230.443	- € 1.917.921
= REDDITO NETTO DELL'ESERCIZIO (Rn)	€ 10.421.663	€ 5.613.123

I costi operativi hanno registrato complessivamente un lieve aumento: nonostante la riduzione dei costi per il godimento beni di terzi e la stabilità dei costi relativi al personale, infatti,

ti, i costi per materie prime presentano un trend in crescita. Il dato che emerge su tutti è l'incremento dei costi per ammortamenti, dovuto alla ulteriore spinta sugli investimenti.



Infine, di seguito viene riportato il rendiconto finanziario in termini di liquidità, con evidenza sulle variazioni e le dinamiche finanziarie delle operazioni effettuate dall'azienda nell'ultimo biennio. Tale prospetto dimostra la gestione virtuosa di VIVA Servizi anche in termini di liquidità: l'azienda grazie alla gestione dell'attività operativa, dell'attività di investimento e di finanziamento, è riuscita a mantenere la disponibilità liquida sopra i 13,5 milioni di €, anche se in riduzione rispetto al 2017.



UNA GESTIONE VIRTUOSA: L'AZIENDA È RIUSCITA MANTENERE LA DISPONIBILITÀ LIQUIDA SOPRA I 13,5 MILIONI DI €, ANCHE SE IN RIDUZIONE RISPETTO AL 2017.

RENDICONTO FINANZIARIO		
	2017	2018
A. Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa	€ 22.172.240	€ 22.527.729
B. Flussi finanziari derivanti dall'attività di investimento	- € 21.584.197	- € 22.149.369
C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento	€ 1.205.038	- € 1.870.021
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A+B+C)	€ 1.793.081	- € 1.491.661
+ Disponibilità liquide all'inizio dell'esercizio	€ 13.347.260	€ 15.140.347
= Disponibilità liquide alla fine dell'esercizio	€ 15.140.341	€ 13.648.686

Dopo aver evidenziato la dinamica dei flussi finanziari, viene rappresentata in valore assoluto la posizione finanziaria netta nell'ultimo biennio 2017-2018 (se positiva è a debito). A fronte di quanto previsto nel Programma degli Interventi, il numero degli interventi e l'elevato ammontare degli stessi, hanno condotto l'Azienda alla scelta di richiedere prestiti ingenti. Per tale ragione, si evidenziano posizioni di debito rilevanti.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA		
	2017	2018
Saldo Banche passive a breve termine	€ 1.992.352	€ 3.106.232
Saldo Banche e poste attive a breve termine	- € 15.137.638	- € 13.645.887
Saldo Casse	- € 2.709	- € 2.799
Posizione finanziaria netta a breve termine	- € 13.147.995	- € 10.542.454
Saldo Banche passive a medio - lungo termine	€ 87.533.726	€ 84.582.115
Saldo debiti per depositi cauzionali fruttiferi	€ 3.785.355	€ 3.784.694
Posizione finanziaria netta a medio - lungo termine	€ 91.319.081	€ 88.366.809
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA COMPLESSIVA	€ 78.171.086	€ 77.824.355

Il valore economico condiviso con il territorio



Il valore aggiunto misura il valore economico prodotto da un'Azienda, calcolato attraverso la differenza tra i ricavi e i costi per l'acquisto di beni e servizi. L'emersione del dato relativo al valore aggiunto consente, in sostanza, di collegare i fattori di sostenibilità (economici, sociali e ambientali) al bilancio di esercizio e di leggere quest'ultimo in termini di ricadute sugli stakeholder.

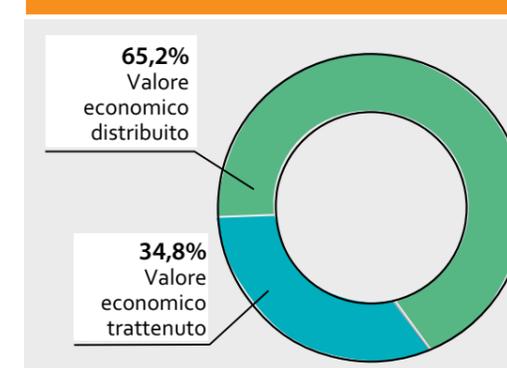
Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri Ricavi e Proventi finanziari, ammonta a circa € 68,4 Milioni (-5% rispetto al 2017).

Del valore economico generato, l'Azienda ha trattenuto, per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio, circa € 24 Milioni, ovvero una quota del 34,8%. Il 65,2% del valore economico generato e non trattenuto è stato ridistribuito sul territorio ai portatori di interessi (fornitori di beni e servizi, dipendenti, azionisti, Pubblica Amministrazione, ecc.) ed è pari a € 44,5 Milioni.

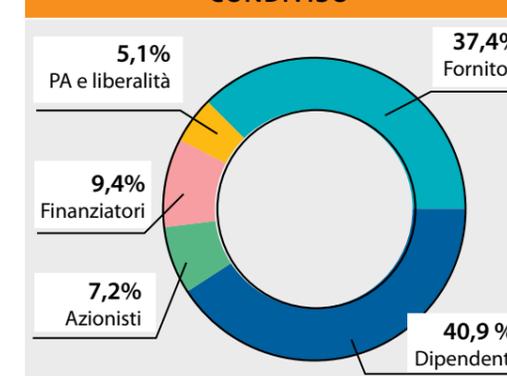
L'Azienda contribuisce così direttamente e indirettamente alla creazione di valore per la comunità locale attraverso la propria attività. Il valore distribuito infatti genera ulteriori consumi e acquisti che, per una quota parte, trovano realizzazione nel territorio di riferimento.

Al netto del valore trattenuto, il valore economico generato è distribuito ai dipendenti per il 40,9%, ai fornitori per il 37,4%, ai finanziatori e agli azionisti per il 16,6% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO E TRATTENUTO



VALORE ECONOMICO CONDIVISO



VALORE ECONOMICO

	2017	2018
VALORE ECONOMICO GENERATO	€ 72.375.388	€ 68.397.939
Ricavi	€ 63.385.421	€ 63.086.402
Altri ricavi	€ 5.086.327	€ 3.394.885
Proventi finanziari	€ 3.903.640	€ 1.916.652
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 44.280.763	€ 44.575.122
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	€ 15.916.203	€ 16.672.619
Remunerazione dipendenti	€ 18.217.819	€ 18.218.609
Remunerazione degli azionisti	€ 3.252.569	€ 3.211.043
Remunerazione dei finanziatori	€ 4.309.166	€ 4.197.637
Remunerazione della PA e liberalità	€ 2.585.006	€ 2.275.214
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ 28.094.625	€ 23.822.817
Ammortamento, svalutazioni e rettifiche	€ 17.672.962	€ 18.209.694
Utile di gestione	€ 10.421.663	€ 5.613.123

Gli investimenti e le ricadute sul territorio



Nel 2018 sono stati realizzati investimenti per 22,15 milioni di €, il 2,6% in più rispetto al 2017 e il 10,5% in più rispetto al 2016.

VALORE INVESTIMENTI SUL TERRITORIO E PER UTENTE		2017	2018
	Investimenti complessivi	21.584.193€	22.149.369€
	Investimenti per utente	98,15€	100,58€
	Investimenti pro-capite	53,92€	55,46€

Uno sforzo in crescita negli anni che accresce il valore del territorio servito, investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza della rete idrica al servizio della popolazione (+8.6% lo speso rispetto al 2017) e per migliorare la qualità dell'ambiente attraverso nuove opere nel settore fognario e depurativo (+16% lo speso rispetto al 2017). A questi si aggiungono investimenti dedicati all'informatizzazione, agli interventi sul patrimonio aziendale, all'acquisto di automezzi, sui quali invece si è registrata una contrazione. L'analisi degli investimenti per settore di attività mostra come VIVA Servizi abbia operato prevalentemente per migliorare il servizio idrico integrato, dato che gli interventi in aree no-core registrano incidenze prossime allo zero.

GUARDANDO AL QUADRIENNIO 2016-2019 LA MEDIA ANNUALE PONDERATA DEGLI INVESTIMENTI LORDI ARRIVA A 45 EURO AD ABITANTE

L'ANALISI DEGLI INVESTIMENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ MOSTRA COME VIVA SERVIZI ABBA OPERATO PREVALENTEMENTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ	2017	2018
Servizio Acqua potabile	7.643.040€	8.302.833€
Servizio Fognatura	5.744.892€	6.164.266€
Servizio Depurazione	3.625.487€	4.694.947€
Servizio Idrico Integrato	556.051€	1.557.799€
Altre attività idriche	11.984€	38.667€
Produzione Energia	29.902€	2.390€
Attività no-core	4.451€	358€
Comune a più servizi	3.968.386€	1.368.104€
TOTALE	21.584.193€	22.149.369€

In Italia

Dalle stime effettuate da UTILITALIA con i dati sui propri associati (su un bacino di oltre 32 milioni di abitanti), nel quadriennio 2016-2019, tra dati di consuntivo e di previsione, la media annuale ponderata degli investimenti lordi arriva a 45 euro ad abitante confrontabile con i 54 euro ad abitante per lo stesso quadriennio sul bacino di VIVA Servizi. E' evidente un significativo impulso legato alla programmazione 2018-2019, collegato all'introduzione della regolazione della qualità tecnica introdotta da ARERA, con un significativo balzo in avanti rispetto a dieci anni fa, quando ci si attestava a circa 30 euro lordi. Si tratta di un importante risultato che riguarda però solo i gestori industriali, i quali operano grazie ad affidamenti conformi alla normativa di settore.



Qualità tecnica

Nel 2018 l'Autorità nazionale ARERA ha introdotto la Regolazione della Qualità Tecnica (Delibera 917/2017/R/IDR) con lo scopo di migliorare le infrastrutture idriche chiedendo ai Gestori del SII di rivedere il Piano degli Interventi sulla base del proprio posizionamento rispetto ad alcuni indicatori di qualità per conseguire gli obiettivi di miglioramento previsti.

Sono sei i campi di miglioramento delle performance tecniche individuati da ARERA entro i quali si articola la programmazione degli investimenti: perdite idriche, interruzioni di servizio, qualità dell'acqua, adeguatezza del sistema fognario, quantità dei fanghi residui della depurazione inviati in discarica e, infine, qualità dell'acqua depurata. Pur con intensità diversa, questi ambiti impattano sulla vita dei cittadini, venendo percepiti come indicatori della qualità del servizio. L'azione dell'Autorità va quindi nella direzione di un più efficace orientamento degli investimenti per il superamento delle criticità, a favore di una maggiore trasparenza per gli utenti e di una reale misurabilità del dato.

Gli effetti di questa nuova disciplina a livello aziendale evidenziano come sull'intero quadriennio (2016-2019) gli investimenti siano destinati per oltre il 58% all'adeguamento del sistema di raccolta reflui e all'ottimizzazione degli impianti di depurazione, un ulteriore 36% alla riduzione delle perdite idriche, la parte restante per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua.



GLI INVESTIMENTI SONO DESTINATI PER OLTRE IL 58% ALL'ADEGUAMENTO DEL SISTEMA DI RACCOLTA REFLUI E ALL'OTTIMIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE, IL 36% ALLA RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE

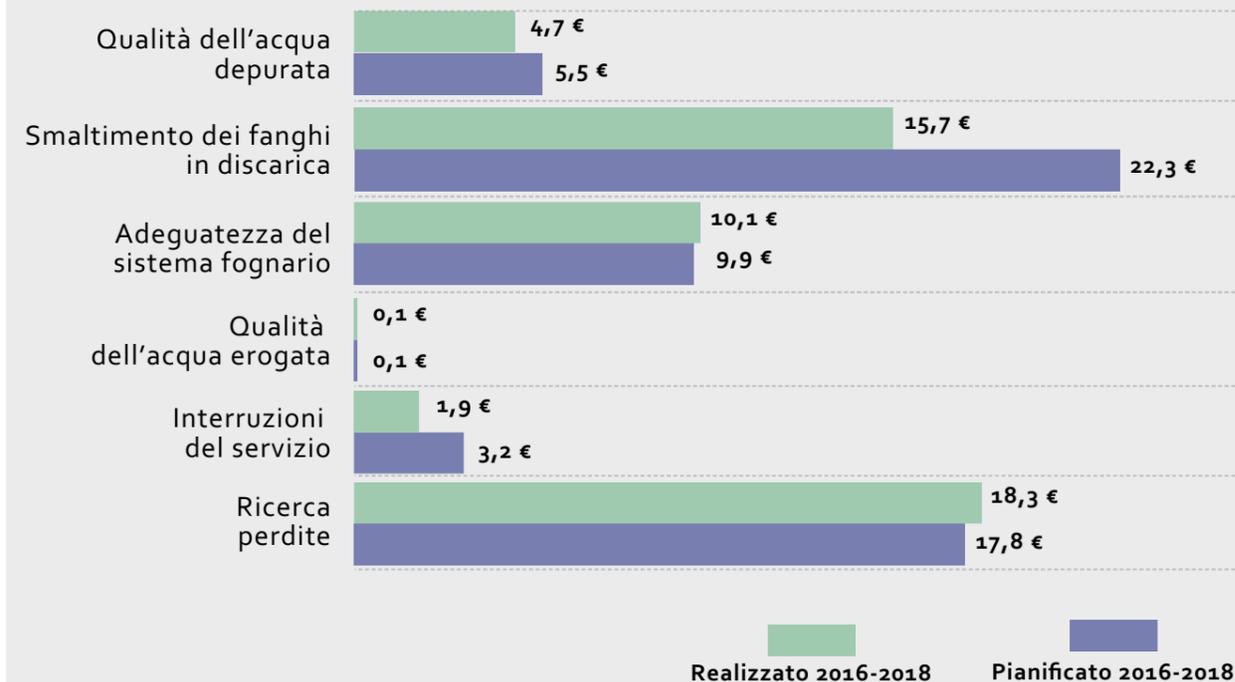
VIVA Servizi tramite la propria gestione operativa e la realizzazione degli investimenti crea valore per il territorio:

- 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.

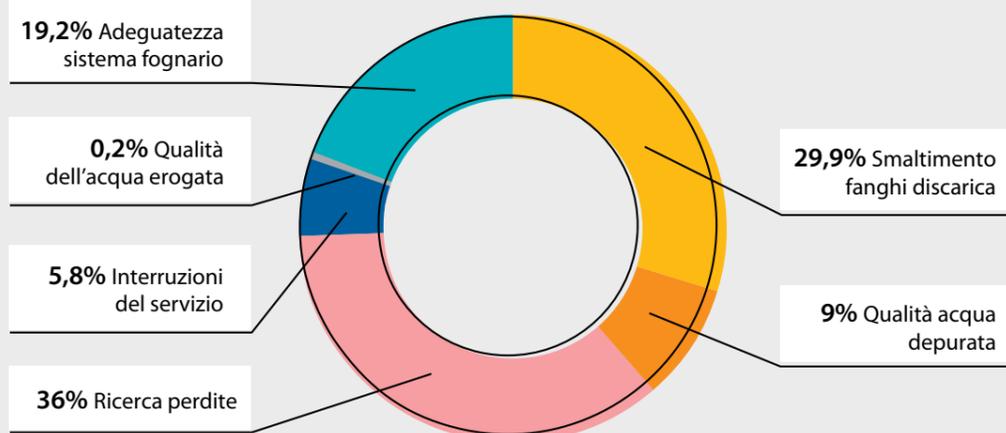


VIVA SERVIZI TRAMITE LA PROPRIA GESTIONE OPERATIVA E LA REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI CREA VALORE PER IL TERRITORIO.

INVESTIMENTI REALIZZATI 2016-2018 PER OBIETTIVI DI QUALITÀ TECNICA



PIANO DEGLI INTERVENTI 2016-2019



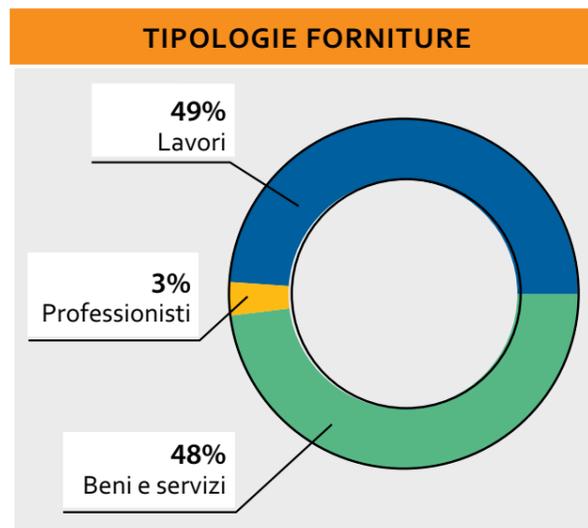
La catena di fornitura



Il Codice dei contratti pubblici, gli atti e le Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, il regolamento aziendale relativo ai contratti sotto soglia, stabiliscono i principi e le regole secondo i quali devono essere acquisiti beni, servizi e lavori necessari allo svolgimento delle attività aziendali. L'Azienda pertanto perfeziona i propri contratti nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, concorrenza sulla base di valutazioni oggettive in termini di competitività, qualità ed utilità.

Per quanto possibile e consentito dalla normativa di riferimento, l'Azienda tiene conto del mercato locale, al fine di conseguire un'adeguata concorrenzialità nonché di disporre di fornitori in grado di fronteggiare le peculiarità territoriali e, quindi, conseguire benefici su tutti i piani, sia in ambito economico, sia ambientale che sociale.

Nel 2018 VIVA Servizi ha collaborato con 236 fornitori, una rete che comprende aziende del comparto edilizio, studi e progettazione, materiali e tecnologie con commesse per un totale di € 20,2 milioni. Il valore complessivo delle forniture, una volta sottratte le consulenze richieste ai professionisti, risulta quasi equamente suddiviso tra lavori e acquisti di beni e servizi.



FORNITURE

	2017		2018	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Forniture di beni e servizi	186	€ 11.434.882	192	€ 9.634.048
Professionisti	Compresi riga sopra		26	€ 568.070
Forniture di lavori	17	€ 9.661.074	18	€ 10.035.994
Totale	203	€ 21.095.956	236	€ 20.238.112

PER QUANTO POSSIBILE L'AZIENDA TIENE CONTO DEL MERCATO LOCALE, AL FINE DI CONSEGUIRE UN'ADEGUATA CONCORRENZIALITÀ NONCHÉ DI DISPORRE DI FORNITORI IN GRADO DI FRONTEGGIARE LE PECULIARITÀ TERRITORIALI

Nel 2018 sono stati aggiudicati appalti mediante procedura aperta, per un importo complessivo di oltre 5,6 milioni di €: per 3 su 4 procedure è stato previsto il metodo di aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Nel corso dell'anno 2018, tenuto conto di quanto stabilito dal Codice dei contratti pubblici circa l'obbligatorietà dell'uso di mezzi di comunicazione elettronici nello svolgimento di procedure di aggiudicazione, è stato affidato, a seguito dell'espletamento di apposita procedura negoziata, alla Società DigitalPA Srl di Cagliari, il servizio informatico di e-procurement per la gestione delle procedure telematiche di acquisto e dell'albo fornitori.



Le forniture per Beni & Servizi

I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione aziendale, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena di fornitura.



SUL COMPLESSO DEGLI ACQUISTI PER BENI E SERVIZI DI 9,6 MILIONI DI €, IL 65% È STATO SPESO VERSO FORNITORI LOCALI E REGIONALI.

FORNITURE DI BENI E SERVIZI

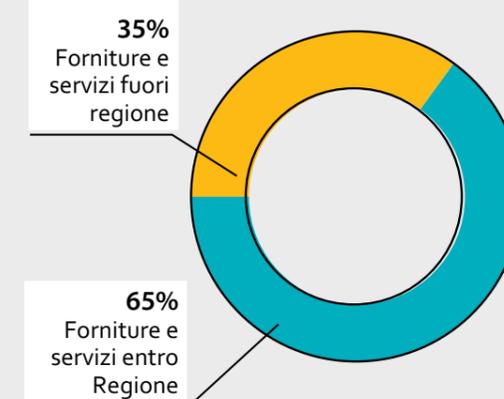
	2017		2018	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Con procedura aperta	2	€ 3.487.420	2	€ 1.840.797
Con procedura negoziata	184	€ 7.947.462	171	€ 7.519.308
Totale	186	€ 11.434.882	173	€ 9.360.105

Nel 2018, VIVA Servizi ha contratto forniture di beni e servizi per un importo complessivo di oltre 9,6 milioni di € (- € 1,9 milioni rispetto al 2017).

La totalità delle forniture di beni e servizi, che rappresenta circa il 48% del valore complessivo, è stato per gran parte attuato tramite procedura negoziata plurima, per la quale è previsto un invito di almeno 5 operatori economici, a seconda del valore e della tipologia di affidamento, nel rispetto di un criterio di rotazione degli inviti, individuati sulla base dell'elenco di operatori economici di VIVA Servizi oppure sulla base di manifestazioni di interesse.

Nel 2018, la maggior parte delle forniture per beni e servizi è andata a supporto delle attività dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione cioè per materiale tecnico (es: tubi, raccordi, contatori, viti, etc.) e prestazioni di servizi di natura tecnica (es: incarichi a professionisti quali archeologi, progettisti, ingegneri, etc.) necessari allo svolgimento di manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti.

LOCALIZZAZIONE FORNITURE B&S

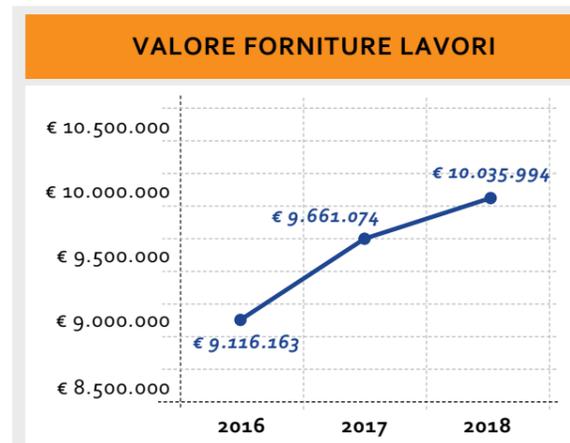


Lavori

VIVA Servizi ha affidato appalti di lavori per un importo complessivo di circa € 10 milioni (+ 3,5% rispetto al 2017), confermando un trend di graduale crescita a partire dal 2016. Per la realizzazione di tali lavori, sono state aggiudicate 18 gare, con un ribasso medio sugli importi a base di gara del 33,5% per un risparmio di € 3,5 milioni.

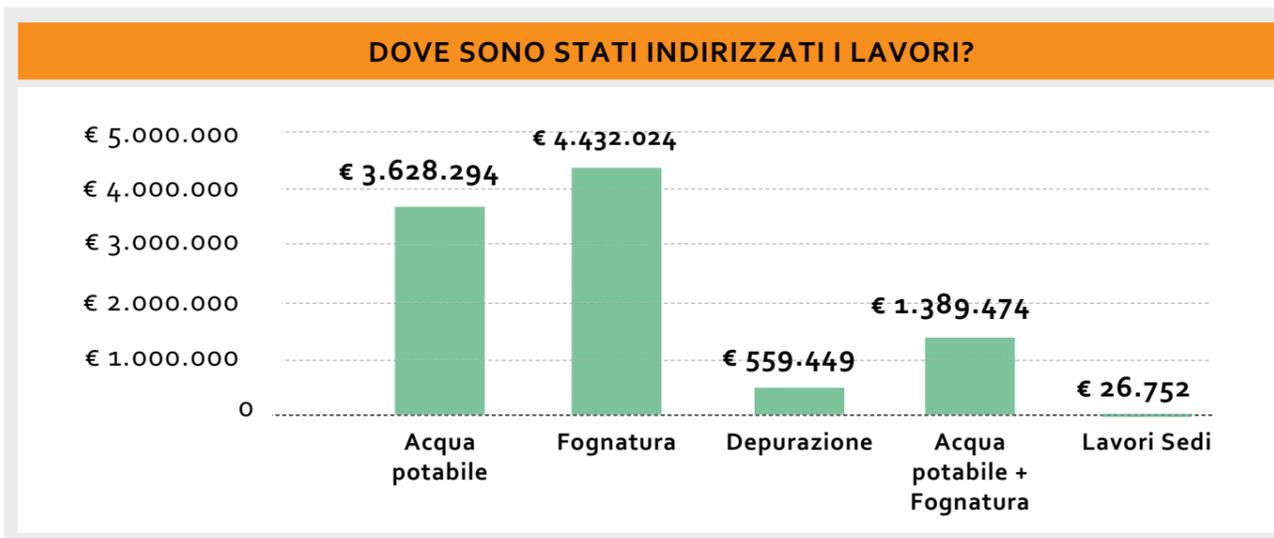
L'analisi della distribuzione territoriale delle imprese affidatarie di lavori, evidenzia che nel 2018 i fornitori con sede legale nelle Marche sono stati 10 su 18, per un valore economico dei contratti di appalti di lavori complessivo di € 3.045.348 su € 6.144.000 complessivi.

I Lavori sono stati dedicati in massima parte a supporto dei servizi di distribuzione acqua potabile e fognatura, la parte residuale è andata al servizio di depurazione e alla ristrutturazione dello sportello clienti di Jesi.



APPALTI DI LAVORI AFFIDATI

	2017		2018	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Con procedura aperta	3	€ 4.316.421	2	€ 3.785.892
Con procedura negoziata	14	€ 5.344.653	16	€ 6.250.102
Totale	17	€ 9.661.074	18	€ 10.035.994



I rapporti con i fornitori

Al fine di allinearsi ai requisiti normativi previsti dal Codice dei contratti pubblici e rispettare la trasparenza informativa, l'Azienda rende pubblico sul proprio sito internet l' "Elenco operatori economici di riferimento per appalti lavori di importo ≤ € 1.000.000,00" e l' "Albo Fornitori 2010-2018". In aggiunta, la maggior parte dei fornitori è iscritta ad albi di natura specifica, tenuto conto dell'oggetto della fornitura (es: albo per lavori pubblici) o della destinazione dei beni o servizi forniti.



L'AZIENDA RENDE NOTO SUL PROPRIO SITO WEB L'ELENCO DEI SUOI FORNITORI, I QUALI SONO ISCRITTI AD ALBI DI NATURA SPECIFICA

In quest'ultimo ambito, rientrano i seguenti Albi:

Albo fornitori qualificati dei fattori produttivi strategici per i servizi a rete acqua potabile e fognature

Contiene l'elenco dei fornitori di beni e servizi destinati alle aree operative aziendali. I fattori produttivi strategici, per VIVA Servizi, sono: tubazioni, raccordi, flessibili e materiali utilizzati per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle condotte idriche e fognarie.

Albo fornitori imprese esecutrici lavori per le categorie

- OG1 Edifici civili e industriali
- OG3 Strade, autostrade, ponti, viadotti, ferrovie, metropolitane
- OG6 Acquedotti, gasdotti, oleodotti, opere di irrigazione e di evacuazione

Per l'iscrizione all' **Albo fornitori qualificati dei fattori produttivi strategici**, è richiesto ai fornitori di tali tipologie di materiale di trasmettere specifica richiesta corredata delle schede tecniche dei relativi prodotti. Il loro accreditamento e la conseguente iscrizione all' Albo sono sottoposte a valutazione da parte di soggetti specializzati di VIVA Servizi, che eseguono le necessarie verifiche di conformità tecnica.

All' **Albo fornitori imprese esecutrici lavori**, nel 2018 risultano iscritti 195 fornitori (+24 rispetto al 2017) di cui il 48% con sede legale Fuori Regione e i restanti nella Regione Marche. Di questi ultimi, il 22% ha sede nel territorio dei comuni serviti da VIVA Servizi.

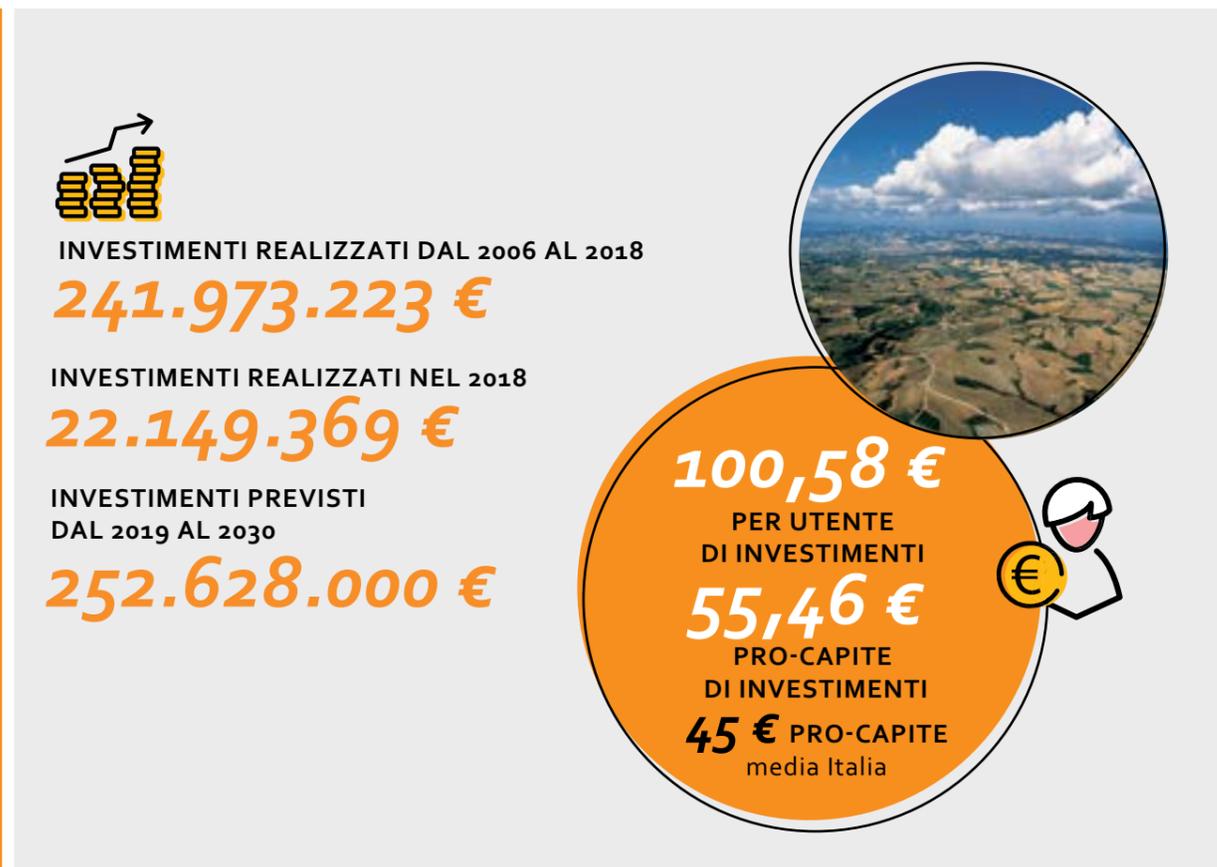


La responsabilità economica in pillole

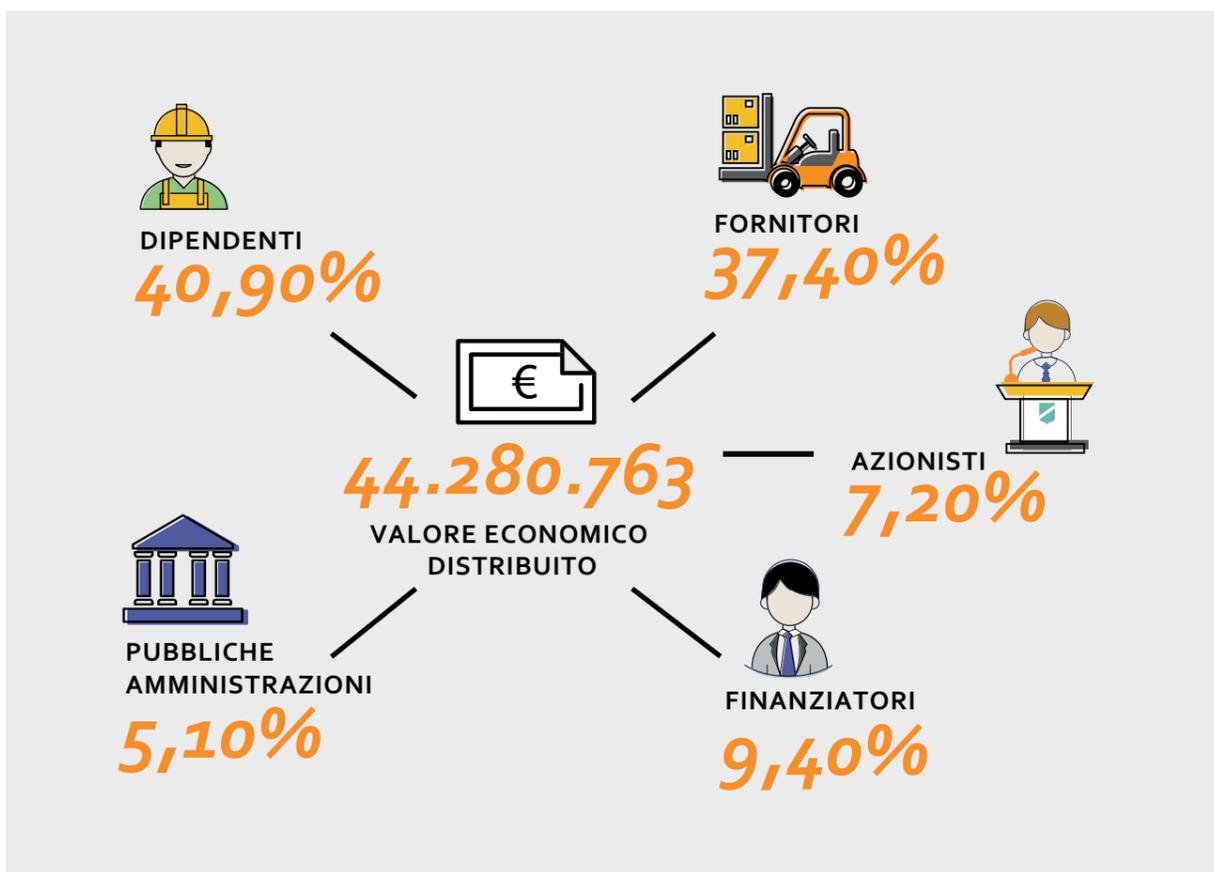
Efficienza, efficacia ed economicità



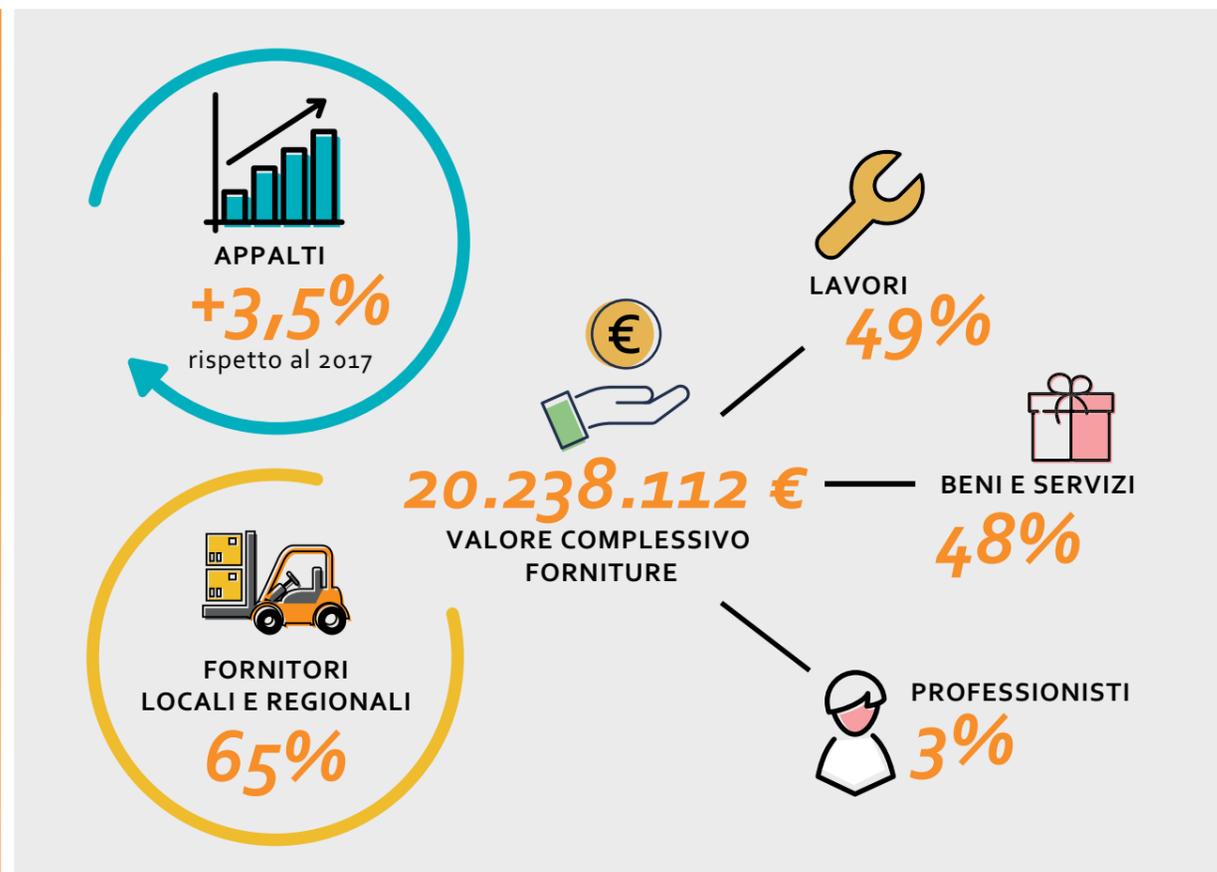
Investimenti per un territorio che cresce



Il valore economico condiviso



La catena di fornitura



Gli obiettivi di miglioramento



Oltre a quanto indicato nei documenti di pianificazione e programmazione dell'Ente di Governo d'Ambito, VIVA Servizi si impegna a migliorare costantemente la gestione dell'attività aziendale a beneficio di tutti i suoi stakeholder.

In questa prospettiva, l'Azienda rendiconta cosa è stato fatto con riferimento agli obiettivi del 2018 e pianifica una serie di azioni migliorative da attuare a partire dal 2019.

IMPEGNI	RISULTATI 2018	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2019
CREAZIONE DEL SISTEMA DI RISK ASSESSMENT AZIENDALE	<p>Nel corso dell'anno è stata svolta l'analisi strutturata preliminare sulle varie tipologie di rischi a cui è sottoposta VIVA Servizi.</p> <p>L'esito del processo di analisi ha portato all'individuazione di rischi "alti" e "medio alti" che richiederanno un costante monitoraggio.</p> <p>Il processo di analisi ha anche stabilito che il sistema di Risk Assessment aziendale dovrà prevedere tre livelli di controllo: quelli funzionali, quelli in capo al Risk Manager e, infine, quelli attribuiti all'Internal Auditor, anch'essa funzione di nuova istituzione.</p>	<p>La struttura organizzativa aziendale dovrà essere implementata per tener conto delle risultanze dello studio effettuato sul Sistema di Risk Assessment.</p> <p>Nello specifico dovranno essere individuati:</p> <ul style="list-style-type: none"> – il Risk Manager – il Risk Management Team – l'auditing interno alle dirette dipendenze del Consiglio d'Amministrazione. – Il sistema di Risk Assessment aziendale dovrà cominciare ad operare.
AMPLIAMENTO DEL PROGRAMMA DI WELFARE AZIENDALE	<p>Nel 2018 VIVA Servizi si impegnava ad ampliare il programma di Welfare aziendale prevedendo un fondo assicurativo dedicato al sussidio dei dipendenti e dei loro familiari in caso di malattie e infortuni gravi. L'obiettivo è stato differito al 2020.</p>	
CATENA DI FORNITURA		<p>Adozione di un regolamento aziendale contenente i criteri valutativi per associare un rating alle valutazioni</p>
AUMENTO DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	<p>VIVA Servizi ha terminato il progetto per la valutazione dei rischi sui tre depuratori con maggior esposizione alle scariche atmosferiche.</p> <p>Effettuato lo studio per la valutazione quantitativa e qualitativa del rischio da esposizione alle polveri derivanti dall'impianto di essiccamento di Jesi.</p> <p>La verifica sismica delle trenta sedi, già avviata nel 2017, è stata portata a termine, come da obiettivi.</p>	<p>Dare attuazione al progetto e ufficializzarne l'aggiornamento in apposito allegato al DVR sulle scariche atmosferiche.</p> <p>Dare seguito alla verifica effettuata realizzando la vulnerabilità sismica per le sedi risultate critiche.</p>

MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CITTADINO	<p>Al fine di garantire un'attenzione sempre maggiore al cittadino, nel 2018 VIVA Servizi ha inserito la nuova figura di addetto stampa, impegnato alla cura della comunicazione quotidiana al cittadino.</p> <p>Ad integrazione dei diversi canali di comunicazione adottati (allegati alle bollette, newsletter, portale "Didattica Viva", ecc) sono state inoltre effettuate attività con le scuole del territorio e iniziative di comunicazione verso la collettività (Giornata Mondiale dell'Acqua, campagna sulla qualità dell'acqua associata al nuovo brand, eventi con l'Università politecnica delle Marche e "Fosforo, la festa della scienza")</p> <p>Nel 2018 l'azienda ha redatto e pubblicato il suo primo Bilancio di Sostenibilità.</p>	<p>Destinare una quota di risorse nel Piano di Comunicazione 2019 e in quello 2020 per continuare a comunicare al territorio, insieme ai comuni soci, un cambiamento importante come quello del nome.</p> <p>Sarà messo a disposizione dei Comuni soci un contributo su richiesta per patrocinare eventi popolari, sagre paesane, feste che richiamano un gran numero di persone. In occasione di tali eventi, l'azienda dovrà essere presente, ove possibile, con una postazione presidiata.</p> <p>È intenzione dell'azienda incrementare la tipologia di informazioni quali-quantitative da inserire nel Bilancio di Sostenibilità degli anni successivi, al fine di accrescere la trasparenza e la chiarezza informativa.</p> <p>Migliorare il sito aziendale</p>
CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14001	<p>VIVA Servizi si impegna ad attuare le procedure necessarie per l'acquisizione della certificazione ambientale ISO 14001: slittato.</p>	<p>VIVA Servizi si impegna ad attuare le procedure necessarie per l'acquisizione della certificazione ambientale ISO 14001.</p> <p>Mantenere elevati standard di qualità contrattuale</p>
OTTIMIZZARE IL SERVIZIO AL CLIENTE		<p>Arricchire l'offerta tramite l'utilizzo di nuovi servizi digitali</p>
AUMENTARE LA % DI COPERTURA DEI SERVIZI		<p>Aumentare la % di copertura dei servizi di fognatura e depurazione</p>
RICERCA PERDITE IDRICHE	<p>L'Azienda avrebbe dovuto ridurre di due punti percentuali le perdite idriche. In realtà, nonostante gli investimenti realizzati siano stati maggiori dei previsti, il risultato non è stato raggiunto. Il disallineamento si giustifica con la non corretta misurazione dei volumi erogati e prelevati.</p> <p>Al fine di contenere l'entità delle dispersioni VIVA Servizi ha anche sperimentato due nuovi progetti: la tecnologia della ricerca perdite satellitare con cui sono stati controllati circa 600 km di rete nei comuni di Jesi e Chiaravalle e il progetto di distrettualizzazione della rete acquedotto.</p>	<p>Mettere in atto tutte le misure e gli interventi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di Qualità tecnica per il contenimento delle perdite.</p>
QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA		<p>Assicurare l'adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano tramite potenziamento dei controlli e riduzione ordinanze di non potabilità (Qualità tecnica).</p>
OTTIMIZZAZIONE GESTIONE RIFIUTI	<p>Sono stati effettuati rilievi per verificare la fattibilità tecnica di realizzazione di impianti per la trasformazione dei fanghi ai depuratori di Jesi e Falconara.</p>	<p>Si è in attesa di conoscere i nuovi valori limite derivanti dall'adeguamento della normativa sulla verifica dei requisiti per il recupero dei fanghi in agricoltura.</p> <p>Effettuare gara per sondare il mercato al fine di individuare una ditta per il trasporto e recupero dei fanghi e ridurre quelli smaltiti in discarica (Qualità tecnica).</p>

Nota metodologica



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

Il Bilancio di Sostenibilità di VIVA Servizi contiene le informazioni relative ai diversi ambiti della sostenibilità: economici, ambientali e sociali, allo scopo di favorire la comprensione delle attività svolte dall'Azienda, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di Sostenibilità è relativo all'esercizio 2018 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* (opzione '1'), definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* ('GRI Standards'), che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

Ai fini del presente documento sono stati utilizzati gli Standards definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative*. Non sono stati conseguentemente adottati gli aggiornamenti degli Standards GRI 303 (Acqua) e GRI 403 (Salute e sicurezza), pubblicati nel 2018, la cui applicazione si renderà obbligatoria dal periodo di rendicontazione 2021.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza. Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti in questo racconto di Sostenibilità, si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2018 e presenta, a fini comparativi, i dati dell'esercizio precedente.

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 Bilancio di Sostenibilità. Da quest'anno il riferimento al GRI è evidenziato anche all'inizio dei singoli capitoli.

Il processo di predisposizione del Bilancio di Sostenibilità ha visto il coinvolgimento e la collaborazione del personale aziendale: i dati e le informazioni sono stati raccolti, verificati ed elaborati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali coinvolte, sotto il coordinamento della funzione Comunicazione, alla quale compete anche il processo di redazione. Per la raccolta dei dati e la stesura dei documenti sono stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali.

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime.

Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità sociale, economica e ambientale da quest'anno, ove possibile, è stato introdotto un benchmark con le rispettive medie delle principali utility di settore. A tal fine sono state prese a riferimento e citate le seguenti fonti: Osservatorio ASVIS Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, TOP UTILITY Edizione VII, Report Utilitalia 2018, XIV Indagine Osservatorio Prezzi e tariffe-Cittadinanzattiva.

Grazie al percorso avviato già dallo scorso anno, si vuole far crescere la diffusione di una cultura condivisa per la rendicontazione sociale all'interno dell'Azienda.

Il Bilancio di Sostenibilità, presentato dal Consiglio di Amministrazione di VIVA Servizi all'Assemblea dei soci, non è stato sottoposto a revisione.

Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Viva Servizi all'indirizzo

<http://www.vivaservizi.it>

La tabella dei contenuti del GRI

CODICE	DESCRIZIONE INDICATORE	PAG.	PARAGRAFO
GENERAL DISCLOSURES - GRI 102			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 4 p.11	Chi siamo La storia
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	p. 4 p.11 p.22 p.24	Chi siamo La storia Mission e valori Gli stakeolder
102-3	Ubicazione della sede centrale	p. 4	Chi siamo
102-4	Numero di paesi (comuni) in cui l'organizzazione opera e nomi di paesi in cui ha operazioni significative e / o rilevanti per gli argomenti trattati nel rapporto.	p. 4 p.11	Chi siamo La storia
102-5	Natura della proprietà e forma legale	p. 11 pp.17-18	La storia Il modello di governance
102-6	Mercati serviti	p. 4 p. 6 p. 13	Chi siamo Il territorio e i servizi gestiti Il mercato e il contesto di riferimento
102-7	Indicatori dimensionali dell'azienda	p. 10 p. 47 p. 102	I numeri chiave del 2018 La composizione del personale Andamento dell'azienda e performance economica
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	pp. 47	La composizione del personale
102-9	Catena di fornitura	p. 106 p. 107	La catena di fornitura Le forniture di beni e servizi
102-10	Cambiamenti significativi all'organizzazione e alla sua catena di approvvigionamento	p. 12 p. 19 p. 106	La storia L'organizzazione aziendale La catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione o approccio	p. 13 p. 15 p. 29 p. 31	Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione Etica e integrità La gestione dei rischi aziendali
102-12	Iniziativa esterne	pp. 60-61	L'impegno e la solidarietà verso la collettività
102-13	Appartenenza ad associazioni	p. 24	Gli stakeholder
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del decisore senior	p. 3	Lettera del presidente
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	p. 31 p. 112	La gestione dei rischi aziendali Gli obiettivi di miglioramento
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi e norme di comportamento	pp. 22-23 p. 29	La mission, i principi e i valori Etica e integrità
102-17	Meccanismi per consigli e preoccupazioni sull'etica	p.29	Etica e integrità

GOVERNANCE

102-18	Struttura governativa	p. 17	Il modello di governance
102-19	Processo di delega	p. 17	Il modello di governance
102-20	Responsabilità di livello dirigenziale per temi economici, ambientali e sociali	p. 18	Il modello di governance
102-21	Consultazioni delle parti interessate su temi economici, ambientali e sociali	p. 25 p. 57	Il dialogo con gli stakeholder L'impegno e la solidarietà verso la collettività
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	p. 19	Il modello di governance
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p. 19	Il modello di governance
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo	p. 19	Il modello di governance
102-25	Conflitto di interessi	p. 19	Il modello di governance
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di scopo, valori e strategia	p. 13 p. 15	Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione
102-27	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	p. 57	L'impegno e la solidarietà verso la collettività
102-28	Valutare le prestazioni dell'organo di governo più alto	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	p. 13 p. 15	Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	p. 31	La gestione dei rischi aziendali
102-31	Revisione di temi economici, ambientali e sociali	p. 13 pp. 15-16	Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione
102-32	Il ruolo dell'organo di governo più alto nel reporting di sostenibilità	-	Non disponibile
102-33	Comunicare preoccupazioni critiche	p. 112	Gli obiettivi di miglioramento
102-34	Natura e numero totale di preoccupazioni critiche	p. 31	La gestione dei rischi aziendali
102-35	Politiche di remunerazione	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-36	Processo per determinare la remunerazione	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-37	Coinvolgimento delle parti interessate nella remunerazione	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-38	Rapporto di compensazione totale annuo	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-39	Aumento percentuale del coefficiente di compensazione totale annuo	-	Non disponibile

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	p. 24	Gli stakeholder
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
102-42	Principi per identificare e selezionare gli stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	p. 24	Gli stakeholder
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	p. 114 p. 25	La nota metodologica Il dialogo con gli stakeholder
102-44	Argomenti principali e preoccupazioni sollevate	p. 26 p. 32	Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030 Le politiche al servizio del cliente

PRASSI DI RENDICONTAZIONE

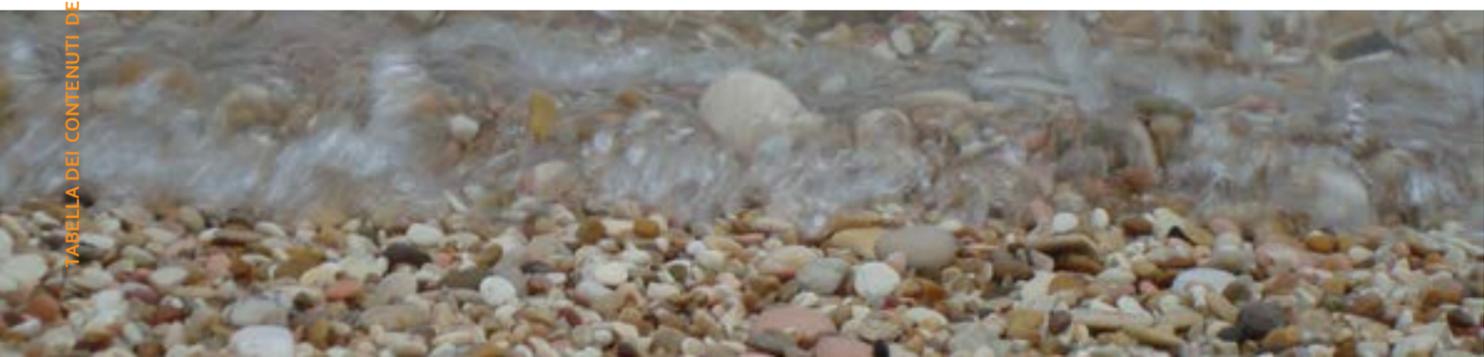
102-45	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità	p. 114	La nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e dei confini dell'argomento	p. 114	La nota metodologica
102-48	Ripetizione di informazioni	p. 114 p. 13 p. 17 p. 30	La nota metodologica Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione Il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente
102-49	Cambiamenti nella segnalazione	p. 114	La nota metodologica
102-50	Periodo di riferimento	p. 114	La nota metodologica
102-51	Data del rapporto più recente	p. 114	La nota metodologica
102-52	Ciclo di segnalazione	p. 114	La nota metodologica
102-53	Punto di contatto per domande riguardanti il bilancio di sostenibilità	Relazioni Esterne (tel. 071/2893589)	
102-54	Reclami di segnalazione in conformità con gli standard GRI	Relazioni Esterne (tel. 071/2893589)	
102-55	Indice di contenuto GRI	p. 115	La tabella dei contenuti del GRI
102-56	Garanzia esterna	Non disponibile	

MANAGEMENT APPROACH - GRI 103

103-1	Spiegazione degli argomenti (temi, attività) ritenuti rilevanti, cioè inseriti nel bilancio di sostenibilità (Anno 2018) - principio di materialità	p. 114 p. 26 p. 28	La nota metodologica Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030 Il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	p. 13 p. 15 p. 26 p. 66 p. 70 p. 77 p. 77 p. 79 p. 87 p. 32 p. 57 p. 101 p. 28	Il mercato e il contesto di riferimento I documenti di pianificazione e programmazione Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030 La ricerca di fonti di approvvigionamento La rete di acquedotto La gestione delle perdite lungo la rete La gestione delle emergenze idriche La raccolta e la depurazione delle acque reflue Il rispetto dell'ambiente Le politiche al servizio del cliente L'impegno verso la collettività Il valore economico condiviso con il territorio Il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente
103-3	L'approccio gestionale e le sue componenti (riferito all'attività o tema rilevante)	p. 26 p. 66 p. 70 p. 72 p. 77 p. 79 p. 87 p. 32 p. 57 p. 101 p. 28	Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030 La ricerca di fonti di approvvigionamento La rete di acquedotto La gestione delle perdite lungo la rete La gestione delle emergenze idriche La raccolta e la depurazione delle acque reflue Il rispetto dell'ambiente Le politiche al servizio del cliente L'impegno verso la collettività Il valore economico condiviso con il territorio Il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente

PERFORMANCE ECONOMICA - GRI 201/202/203

201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	p. 98 p. 101	Andamento dell'azienda e performance economica Il valore economico condiviso con il territorio
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connesse ai cambiamenti climatici	p. 98 p. 101	Andamento dell'azienda e performance economica Il valore economico condiviso con il territorio
201-3	Obblighi definiti del piano di benefit e altri piani di pensionamento	-	Non disponibile
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	p. 98	Andamento dell'azienda e performance economica
202-1	Rapporti tra i salari standard di livello base per genere e il salario minimo locale	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
202-2	Proporzione di alti dirigenti assunti dalla comunità locale	p. 48	Il rapporto con il personale: una testimonianza di azienda stabile, fidelizzata e radicata sul territorio



203-1	Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	p. 101 p. 102	Il valore economico condiviso con il territorio Gli investimenti e le ricadute sul territorio
203-2	Impatti economici indiretti significativi	p. 101 p. 102	Il valore economico condiviso con il territorio Gli investimenti e le ricadute sul territorio
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO - GRI 204			
204-1	Proporzione della spesa per i fornitori locali	p. 107 p. 108	Le forniture di beni e servizi Lavori
ANTI - CORRUZIONE - GRI 205/206			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	pp. 29-30	Le politiche anticorruzione
205-2	Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anti-corruzione	pp. 29-30	Le politiche anticorruzione
205-3	Incidenti confermati di corruzione e azioni intraprese	pp. 29-30	Le politiche anticorruzione
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	pp. 29-30	Le politiche anticorruzione
MATERIALI - GRI 301			
301-1	Materiali utilizzati in peso o volume	p. 87	Le materie prime
301-2	Materiali di input riciclati utilizzati	p. 87	I materiali utilizzati per la manutenzione delle reti idriche
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	p. 87	I materiali utilizzati per la manutenzione delle reti idriche
ENERGIA - GRI 302			
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	p. 88	I consumi energetici
302-2	Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione	p. 88	I consumi energetici
302-3	Intensità energetica	-	Non disponibile
302-4	Riduzione del consumo di energia	p. 88	I consumi energetici
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	p. 88	I consumi energetici
ACQUA - GRI 303			
303-1	Ritiro di acqua per fonte	p. 66	Le fonti di approvvigionamento
303-2	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	p. 66	Le fonti di approvvigionamento
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	-	Non disponibile
BIODIVERSITÀ - GRI 304			
304-1	Siti operativi di proprietà, affittati, gestiti o adiacenti ad aree protette e aree ad alto valore di biodiversità al di fuori delle aree protette	p. 66 p. 87	Le fonti di approvvigionamento Il rispetto dell'ambiente
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	p. 66 p. 87	Le fonti di approvvigionamento Il rispetto dell'ambiente
304-3	Habitat protetti o ripristinati	p. 68	La definizione delle aree di salvaguardia
EMISSIONI - GRI 305			
305-1	Emissioni di gas serra dirette	p. 92 p. 92	Le emissioni di gas serra in atmosfera Il parco mezzi aziendale
305-2	Emissioni di GHG indirette di energia indirette (Scope 2)	p. 92	Le emissioni di gas serra in atmosfera
305-3	Altre emissioni di gas serra indirette (Anni 2017-2016)	-	Non disponibile
305-4	Intensità delle emissioni di gas serra	-	Non disponibile
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	-	Non disponibile
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS)	-	Non disponibile
EFFLUENTI E RIFIUTI - GRI 306			
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	-	Non disponibile
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	-	Non disponibile
306-3	Fuoriuscite significative	-	Non disponibile
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	-	Non disponibile
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrici e / o deflusso	-	Non disponibile

CONFORMITÀ AMBIENTALE - GRI 307

307-1	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	p. 98	Andamento dell'azienda e performance economica
-------	---	-------	--

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI AMBIENTALI PRESSO I FORNITORI - GRI 308

308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a screening utilizzando criteri ambientali	p. 109	I rapporti con i fornitori di beni e di servizi
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di approvvigionamento e azioni intraprese	-	Non disponibile

OCCUPAZIONE - GRI 401

401-1	Nuova assunzione di dipendenti e turnover dei dipendenti	p. 47	La composizione del personale
401-2	Vantaggi offerti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	p. 51 p. 54	La gestione del personale: formazione, sicurezza e prevenzione Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
401-3	Congedo parentale	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale

RELAZIONE INDUSTRIALI - GRI 402

402-1	Periodi di preavviso minimi riguardanti i cambiamenti operativi	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale
-------	---	-------	---

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - GRI 403

403-1	Rappresentanza dei lavoratori nelle commissioni formali di gestione e salute dei lavoratori	p. 51 p. 76	La gestione del personale: formazione, sicurezza e prevenzione La gestione del personale: formazione, sicurezza e prevenzione
403-2	Tipi di lesioni e tassi di lesioni, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	pp. 51-52	La gestione del personale: formazione, sicurezza e prevenzione
403-3	Lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie legate alla loro occupazione	pp. 51-52	La gestione del personale: formazione, sicurezza e prevenzione
403-4	Argomenti relativi alla salute e alla sicurezza trattati in accordi formali con i sindacati	p. 56	Le relazioni con i sindacati

FORMAZIONE E ISTRUZIONE - GRI 404

404-1	Ore medie di formazione per dipendente	p. 51	La formazione
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	p. 51	La formazione
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	p. 54	Le politiche di remunerazione e di incentivazione del personale



DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - GRI 405-412			
405-1	Diversità degli organi e dei dipendenti della governance	p. 17	Il modello di governance
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	-	Non disponibile
406-1	Incidenti di discriminazione e azioni correttive intraprese	pp. 22-23	Missione e valori
407-1	Operazioni e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	p. 109	I rapporti con i fornitori di beni e di servizi
408-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti sul lavoro minorile	-	Non applicabile
409-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per casi di lavoro forzato o obbligatorio	-	Non applicabile
410-1	Personale addetto alla sicurezza addestrato a politiche o procedure sui diritti umani	p. 51	La formazione
412-1	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	-	Non applicabile
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure sui diritti umani	p. 51	La formazione
412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono stati sottoposti a screening sui diritti umani	-	Non applicabile
COLLETTIVITÀ E COMUNITÀ LOCALI - GRI 413			
413-1	Operazioni con coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	pp. 60-61	L'impegno e la solidarietà verso la collettività
413-2	Operazioni con significativi impatti negativi effettivi e potenziali sulle comunità locali	p. 4 pp. 6-9	Chi siamo Il territorio e i servizi gestiti
VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI PRESSO I FORNITORI - GRI 414			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a screening utilizzando criteri sociali	p. 109	I rapporti con i fornitori di beni e di servizi
POLITICA PUBBLICA - GRI 415			
415-1	Contributi politici	-	Non applicabile
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI - GRI 416			
416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	p. 46 p. 85	La garanzia di un servizio continuo all'utente Il servizio di analisi di laboratorio
416-2	Incidenti di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	p. 46 p. 85	La garanzia di un servizio continuo all'utente Il servizio di analisi di laboratorio
MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI - GRI 417			
417-1	Requisiti per informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	p. 28	Il sistema di gestione per la qualità e l'ambiente
417-2	Incidenti di non conformità riguardanti informazioni sui prodotti e sui servizi e l'etichettatura	p. 46	La garanzia di un servizio continuo all'utente
417-3	Incidenti di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing	p. 39	La relazione con il cliente
RISPETTO DELLA PRIVACY - GRI 418			
418-1	Reclami per violazioni della privacy dei clienti e perdite dei dati dei clienti	p. 35 p. 41	Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale La gestione dei reclami
CONFORMITÀ SOCIO ECONOMICA - GRI 419			
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in campo sociale ed economico	p. 13 p. 46	Il mercato e il contesto di riferimento La garanzia di un servizio continuo all'utente

Progetto grafico:
Rouse Web&Graphics e Tecidea di Fasola Corinne



Foto:
Archivio Viva Servizi

Stampato a dicembre 2019.