



---

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

# INDICE

Lettera agli stakeholder ..... p.5

## 1. IDENTITÀ E PROFILO

1.1 Chi siamo ..... p.7  
 1.2 I numeri chiave di VIVA Servizi ..... p.11  
 1.3 La nostra storia ..... p.13  
 1.4 Il mercato e il contesto di riferimento ..... p.14  
 1.5 Il modello di governance ..... p.18  
 1.6 L'organizzazione aziendale ..... p.20

## 2. LA SOSTENIBILITÀ

2.1 Mission e valori ..... p.23  
 2.2 Gli stakeholder ..... p.26  
 2.3 Le azioni con riferimento agli Obiettivi  
 dell'Agenda 2030 ..... p.28  
 2.4 Strumenti di governo societario ..... p.30  
 2.5 I sistemi di gestione ..... p.35

## 3. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1 Le politiche al servizio del cliente ..... p.41  
 3.2 Le persone ..... p.60  
 3.3 L'impegno verso la collettività ..... p.73

## 4. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

4.1 Le politiche ambientali di VIVA Servizi ..... p.83  
 4.2 Fonti di approvvigionamento ..... p.86  
 4.3 Water Safety Plan ..... p.89  
 4.4 La rete di acquedotto ..... p.90  
 4.5 La gestione delle perdite idriche lungo la  
 rete ..... p.93  
 4.6 La gestione delle emergenze idriche ..... p.96  
 4.7 La raccolta e la depurazione delle acque  
 reflue ..... p.98  
 4.8 Il servizio di analisi di laboratorio ..... p.107  
 4.9 Il rispetto per l'ambiente ..... p.109

## 5. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

5.1 Andamento dell'azienda e performance  
 economica ..... p.119  
 5.2 Il valore economico condiviso con il  
 territorio ..... p.123  
 5.3 Gli investimenti e le ricadute sul  
 territorio ..... p.124  
 5.4 La catena di fornitura ..... p.132

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ..... p.136

FATTI DI RILIEVO SUCCESSI ALLA CHIUSURA  
 DELL'ESERCIZIO ..... p.140

NOTA METODOLOGICA ..... p.142

CONTENT GRI INDEX ..... p.144

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

*Il bilancio sociale di una impresa racconta il contributo dell'azienda alla collettività e al territorio ove opera. La crisi sanitaria che stiamo vivendo non ha fatto altro che rendere ancora più evidente l'importanza di guardare le imprese quale parte integrante del sistema sociale e di leggere risultati e strategie sotto la lente della sostenibilità e della responsabilità sociale. I nostri valori continueranno a guidarci nel predisporre azioni a tutela della salute dei cittadini e della continuità del servizio e nel supportare i nostri clienti colpiti dalle difficoltà economiche conseguenti alla epidemia. Questo bilancio è stato redatto e completato durante l'emergenza sanitaria che stiamo vivendo e questo è stato reso possibile dalla capacità dell'azienda di organizzare senza risoluzione di continuità il lavoro in smart working per tutte le attività e le aree che lo consentivano. Questo ha permesso di dare continuità a tutte le attività amministrative, di cui la redazione di questo bilancio rappresenta una piccola parte, e di mantenere vivo il legame con i cittadini, le imprese e tutti i nostri stakeholders.*

*Saranno anni di profonda evoluzione che porteranno le imprese ad affrontare sfide del presente e sfide del futuro, saranno anni dove la digitalizzazione dei servizi sarà indispensabile per favorire e rinsaldare una società pronta e resiliente.*



Avv. Chiara Sciascia  
Presidente di VIVA Servizi



# 1 IDENTITÀ E PROFILO

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

- 1.1 Chi siamo
- 1.2 I numeri chiave di VIVA Servizi
- 1.3 La nostra storia
- 1.4 Il mercato e il contesto di riferimento
- 1.5 Il modello di governance
- 1.6 L'organizzazione aziendale

## 1.1 CHI SIAMO

VIVA Servizi è una società per azioni a capitale interamente pubblico, partecipata da 44 Comuni, 42 della provincia di Ancona e 2 della provincia di Macerata; 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, quest'ultimo 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

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



## GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2019

Partecipate di Viva Servizi	Quota di partecipazione	Capitale Sociale
 	<b>10%</b> (90% Coingas, Consiag, Intesa)	€ 228.334.000
	<b>55%</b> (45% di Estra)	€ 21.134.840

sul territorio di competenza; inoltre l'azienda mette a disposizione degli utenti 14 sportelli distribuiti in modo capillare nelle due province servite.

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

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

**EDMA RETI GAS**

La società, partecipata al 55%, si occupa del servizio di distribuzione e misura del gas naturale in 15 Comuni della provincia di Ancona, gestendo oltre 1.300 km di rete in media e bassa pressione. Risultano allacciati alla propria rete 117.455 punti di riconsegna. La sede legale è in Via Trieste 2 e la sede operativa in Via del Commercio 29, entrambe ad Ancona.

**ESTRA SPA**

La società, partecipata al 10%, è una multiutility a carattere nazionale che opera in più settori. È la capogruppo del Gruppo Estra che fornisce, per mezzo delle sue partecipate, i seguenti servizi: servizi di somministrazione di gas naturale ed energia elettrica a circa 725.000 clienti (principalmente con Estra Energie e Prometeo), la distribuzione e la misura del gas naturale in diversi Comuni della Toscana e del centro Italia con una rete di oltre 5.418 km (con Centria) e servizi di telecomunicazione (con Estracom). Altresì per mezzo di Estra Clima opera nell'ambito dei servizi energetici legati al risparmio energetico ed al teleriscaldamento e, dal 2018, è entrata nel settore della gestione integrata dei rifiuti. La sede legale è in Via Panziera, 16- Prato ed ha diverse sedi operative fra cui Siena, Arezzo e Ancona.

## Il territorio e i servizi gestiti

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

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.

**UN TERRITORIO DI 1.835 KMQ E  
CIRCA 400.000 CITTADINI SERVITI**



## 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 circa 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 5.000 verifiche 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.

## 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.

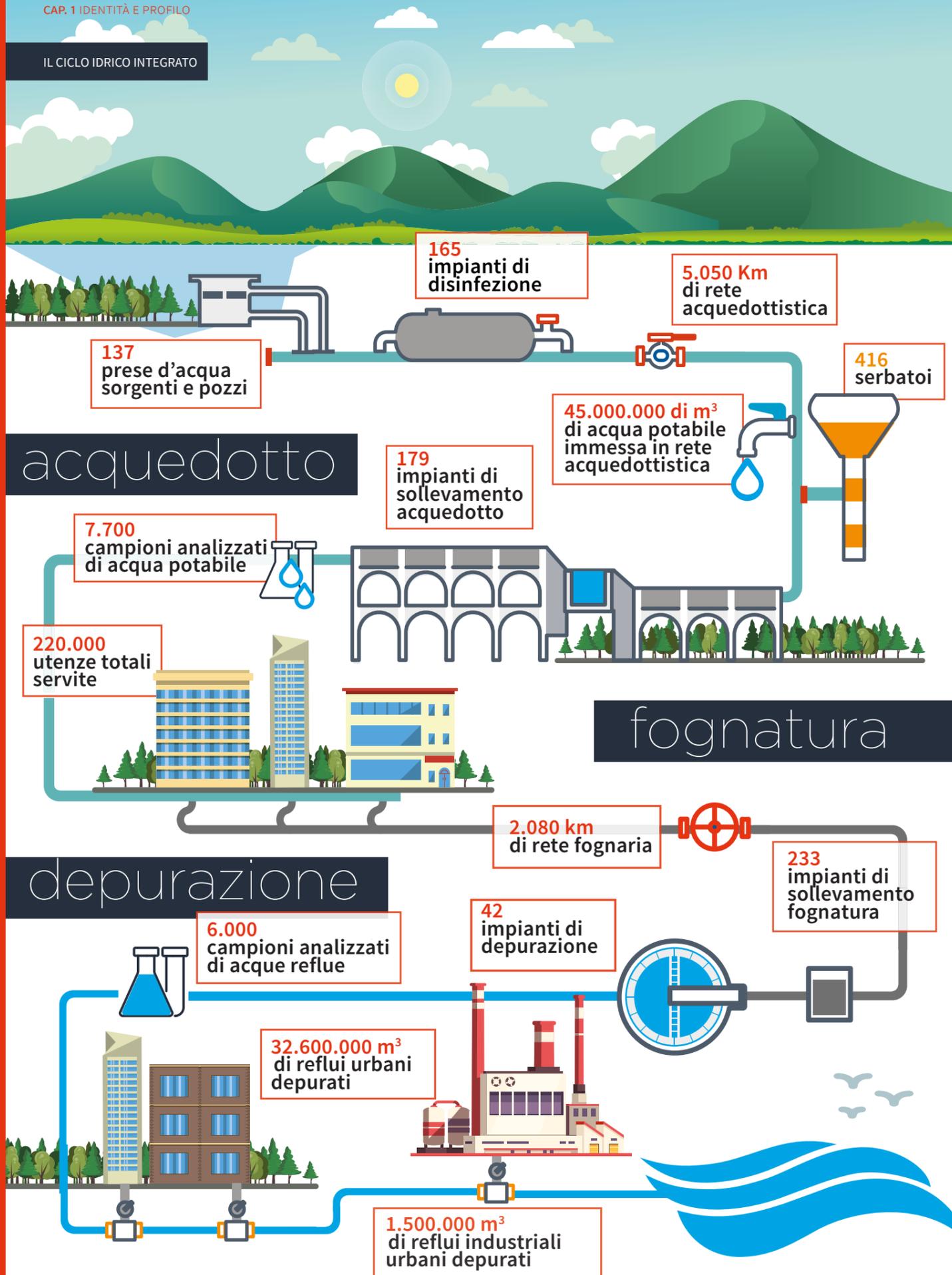
## Il servizio di fognatura e depurazione

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

**UNA RETE CHE SI ESTENDE PER CIRCA  
5.000 KM E CONTA 98 SORGENTI E 39 POZZI**



IL CICLO IDRICO INTEGRATO



1.2 I NUMERI CHIAVE DI VIVA SERVIZI

GRI 102-7

GRI 102-9

<p><b>44</b> comuni soci</p>	<p><b>400.000</b> abitanti serviti</p>	<p><b>14</b> uffici clienti</p>
<p><b>42</b> depuratori</p>	<p><b>2.080</b> km di rete fognaria</p>	<p><b>1.300</b> km di rete gas</p>
<p><b>5.050</b> km rete acqua</p>	<p><b>354</b> dipendenti</p>	<p><b>13.700</b> campionamenti</p>
<p><b>370.000</b> parametri analizzati</p>	<p><b>137</b> fonti di approvvigionamento</p>	<p><b>H<sub>2</sub>O</b></p> <p><b>45 milioni di m<sup>3</sup></b> di acqua immessa in rete</p>

## 1.3 LA NOSTRA STORIA

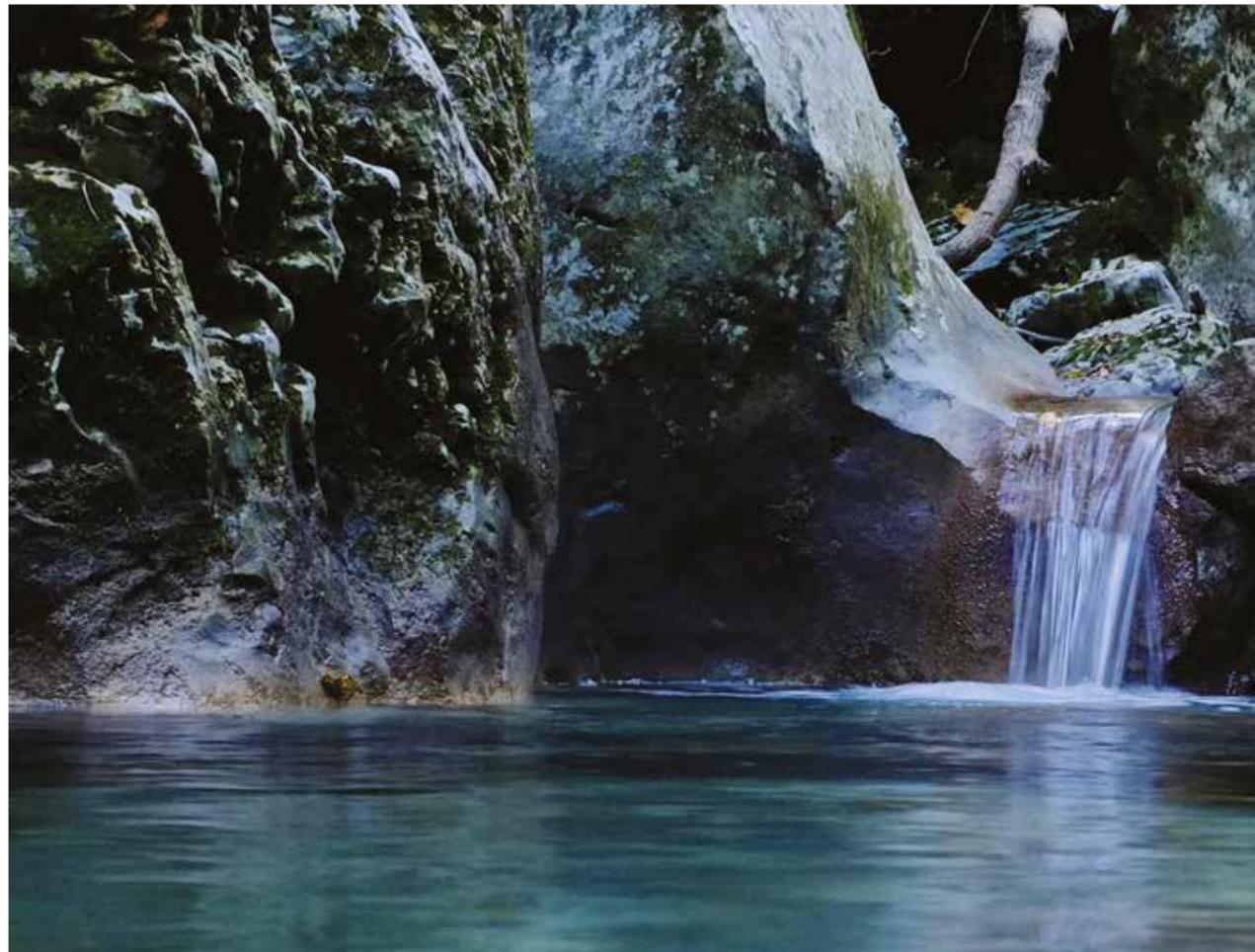
La società è nata il primo aprile 2004 dalla fusione per unione di due realtà, precedentemente operanti nel territorio provinciale di Ancona, Gorgovivo e Cisco Acque Srl. La prima azienda gestiva i servizi idrici e la distribuzione gas nei territori comunali della costa e della bassa Vallesina, mentre 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.

GRI 102-1  
GRI 102-2  
GRI 102-4  
GRI 102-5  
GRI 102-10



**LA FUSIONE DI DUE REALTÀ CHE HA PORTATO NEL 2004 ALLA NASCITA DELLA SOCIETÀ, HA PERMESSO INTERVENTI COORDINATI E UN USO RAZIONALE DELLE RISORSE CONSENTENDO NOTEVOLI RISPARMI**



**1962**

**NASCE IL "CAVE"**

Consorzio Acquedotto Valle dell'Esino su iniziativa di 8 Comuni per la captazione dell'acqua delle sorgenti Gorgovivo

**1970**

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

**1995**

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

**2000**

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

**2001**

**NASCE GORGOVIVO MULTISERVIZI SPA**

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

**2003**

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

**2004**

**multiservizi**



**DIVENTA GESTORE UNICO DEL SII**

nell' Ambito2 Marche-centro e mantiene la distribuzione del gas metano in 15 Comuni



**2018**

**MULTISERVIZI DIVENTA**

**viva servizi**

LE TAPPE DI GORGOVIVO MULTISERVIZI E CISCO ACQUE SRL



**1982**

**SI COSTITUISCE IL "CIM"**

Consorzio per la gestione del gas metano nella media Vallesina, su iniziativa di 12 Comuni.

**1985**

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

**1992**

Il CIM completa la metanizzazione della Vallesina

**1993**

**IL CIM SI TRASFORMA IN CIS** Consorzio Intercomunale Servizi

**1995**

**SI COSTITUISCE IL COGESCO**

per la gestione associata di servizi in 14 Comuni. Al CIS si affidano altri servizi: igiene ambientale, piscine, catasto, SIT, anagrafe tributaria.

**2001**

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

**2003**

L'Autorità di Ambito affida **AL CISCO ACQUE SRL LA GESTIONE DEL SII** nei comuni di Arcevia, Barbara, Castelfellino, Castelcolonna, Castelleone di Suasa, Castelplanio, Corinaldo, Cupramontana, Fabriano, Maiolati, Mergo, Montecarotto, Monterado, Monte Roberto, Ostra, Ostra Vetere, Poggio San Marcello, Ripe, Rosora, San Paolo di Jesi, Sassoferrato, Serra de' Conti, Serra San Quirico, Staffolo



**2004**

**multiservizi**



**DIVENTA GESTORE UNICO DEL SII**

nell' Ambito2 Marche-centro e mantiene la distribuzione del gas metano in 15 Comuni



**2018**

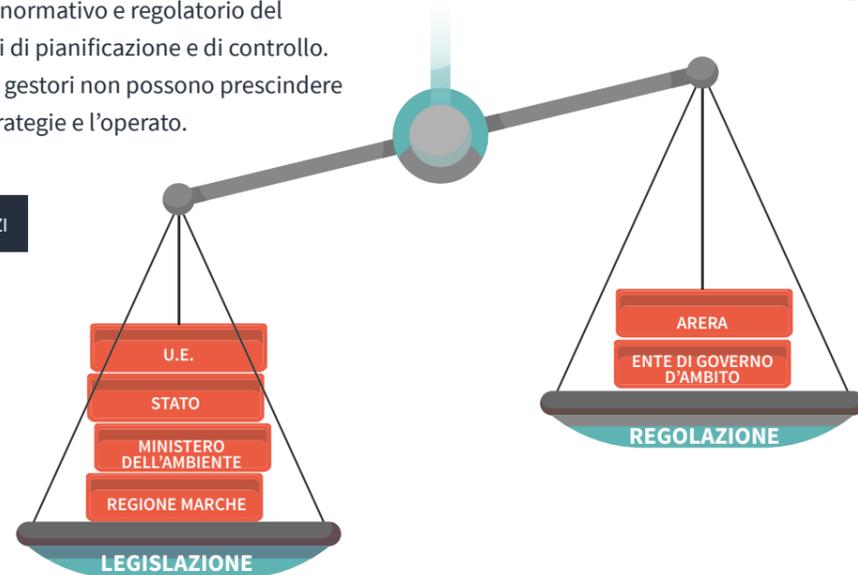
**MULTISERVIZI DIVENTA**

**viva servizi**

## 1.4 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 gradi - 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.

### GOVERNANCE DI VIVA SERVIZI



#### A livello europeo, l'Unione Europea:

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

#### A livello nazionale, lo Stato:

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

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

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

#### A livello 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).

GRI 102-6

GRI 102-11

GRI 102-12

GRI 102-48

GRI 103-2

GRI 307-1

GRI 419-1

**IL SETTORE IN CUI OPERA VIVA SERVIZI È CARATTERIZZATO DA UNA GOVERNANCE MULTILIVELLO DOVE UN INSIEME DI ISTITUZIONI SVOLGONO RUOLI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO**



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.*

## FOCUS

**RECENTI PROVVEDIMENTI ASSUNTI DA ARERA PER LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO**



#### • METODO TARIFFARIO IDRICO 2020-2023

Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio, promuovendo interventi per la sostenibilità ambientale.

#### • FONDO DI GARANZIA OPERE IDRICHE

Disciplina le modalità di gestione e di utilizzo del Fondo di garanzia delle opere idriche, specificando i requisiti e le condizioni di accesso alla garanzia e definendo adeguati obblighi di rendicontazione, comunicazione e monitoraggio.

#### • PIANO NAZIONALE ACQUEDOTTI

Integra e rinnova il precedente provvedimento relativo agli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini della definizione del Piano Nazionale Sezione Acquedotti. Detto Piano non prevede interventi nel nostro ambito.

#### • QUALITÀ TECNICA

Stabilisce i criteri di regolazione della qualità tecnica, definendo livelli minimi ed obiettivi mediante l'introduzione di standard specifici (da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente), standard generali (che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio) e prerequisiti (che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali)

#### • MOROSITÀ - ESTENSIONE BONUS

Contenimento della morosità nel servizio idrico integrato e promozione delle misure di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti, comunque assicurando il diritto universale all'acqua. Estensione del bonus idrico anche ai consumi di fognatura e depurazione.

#### • AGGIORNAMENTI QUALITÀ CONTRATTUALE E PRESCRIZIONE

Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti con l'introduzione di un nuovo meccanismo incentivante di premi-penali su qualità contrattuale; misure in tema di prescrizione biennale per consumi risalenti a più di 2 anni.

## I documenti di pianificazione e programmazione

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'EGA, 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.

**IL PIANO D'AMBITO È UN DOCUMENTO CHE VINCOLA LA SOCIETÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ALLA SUA COMPLETA REALIZZAZIONE.**



ATTI DEL PIANO D'AMBITO



**LA CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO VINCOLA ANCHE IL RISPETTO DELLE SEI PARTI DEL DISCIPLINARE TECNICO.**



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. 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 PIANO DELLA TUTELA DELLE ACQUE OGNI 6 ANNI PIANIFICA GLI INTERVENTI SUL TERRITORIO ATTI A GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ IDRICA**



**VIVA SERVIZI OPERA CON TRASPARENZA TENENDO CONTO DI OBIETTIVI A LUNGO TERMINE INCENTRATI SUGLI INVESTIMENTI E SUL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ AMBIENTALE**



VIVA Servizi, 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,
- 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.

## 1.5 IL MODELLO DI GOVERNANCE

VIVA Servizi ha la forma giuridica di società per Azioni e i suoi soci sono i 44 Comuni per cui gestisce il Servizio Idrico Integrato.

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

GRI 102-5

GRI 102-18

GRI 405-1

### Gli organi di governo

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

#### ASSEMBLEA DEI SOCI

##### Composizione

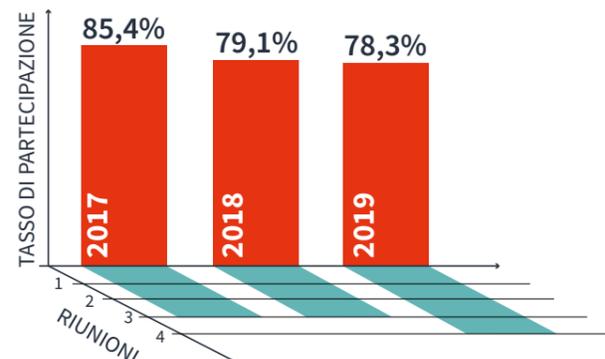
L'Assemblea è rappresentata dai sindaci (o loro delegati) dei 44 Comuni soci.

##### Funzioni principali

- Approva i documenti 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

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

Nel corso del 2019 il numero delle convocazioni dell'Assemblea sono state 4, una in più rispetto al 2018. Il tasso di presenza dei Soci nell'ultimo biennio è stato mediamente di poco inferiore all'80%.



#### CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

##### Composizione (2019)

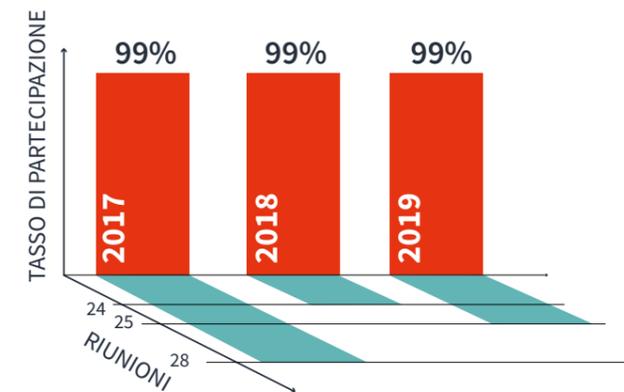
Presidente: Chiara Sciascia

Consiglieri: Daniela Ghergo, Roberto Ragaini, Mauro Urbani, Graziano Mariani

##### Funzioni principali

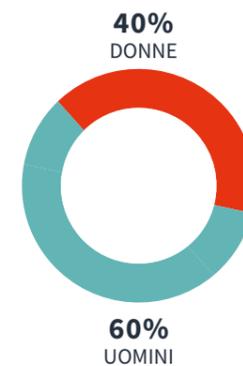
- Gestione ordinaria e straordinaria della società

Nel 2019, le sedute del Consiglio d'Amministrazione sono state 25, con un tasso di partecipazione medio pari alla quasi totalità delle presenze.



Il Consiglio di Amministrazione è composto per 3/5 da uomini e per 2/5 da donne; 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



#### COLLEGIO SINDACALE

##### Composizione (2019)

Presidente: Michele Pietrucci

Sindaci effettivi: Diego Cardinali, Lucia Vignoli

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.

##### Funzioni principali

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



## 1.6 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

GRI 102-10

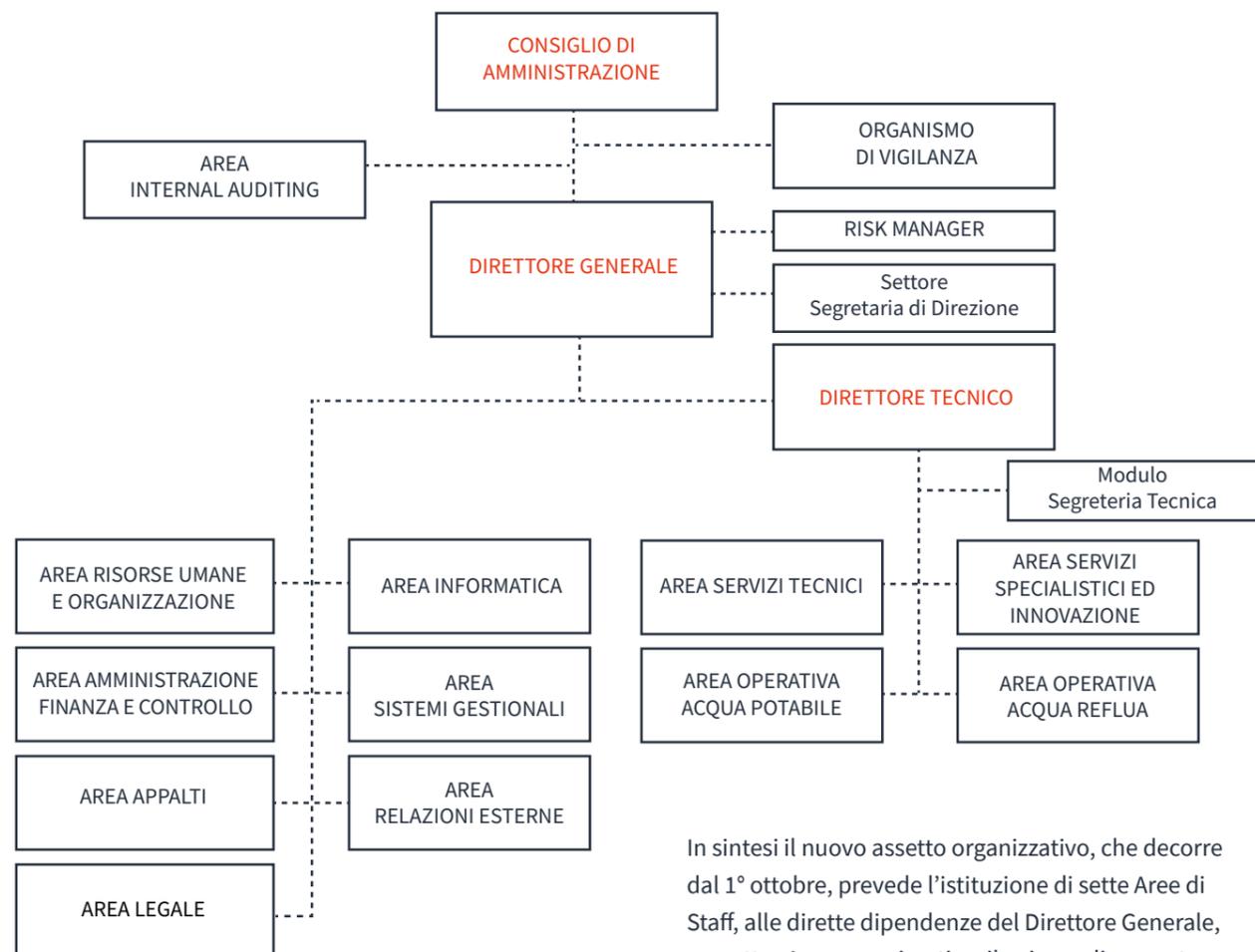
Nel mese di settembre 2019, il Consiglio di Amministrazione ha adottato una nuova struttura organizzativa con la finalità di raggiungere in modo più efficace gli obiettivi aziendali.

I drivers che hanno guidato la modifica organizzativa sono stati:

- rispondenza ai crescenti fabbisogni del territorio,
- centralità del cliente e dei cittadini serviti e più in generale della persona,
- salvaguardia del patrimonio e preservazione della continuità aziendale.

Relativamente al conseguimento di quest'ultimo obiettivo è stata istituita l'Area Internal Auditing, collocata funzionalmente alle dirette dipendenze

dell'organo amministrativo, che si configura quale funzione indipendente e che, nell'ambito del Sistema di Controlli Interni, svolge controlli di terzo livello. L'Area dovrà, fra le altre, verificare che i sistemi di Controllo Interno dei rischi siano strutturati e funzionino adeguatamente in modo che le criticità vengano individuate, valutate, gestite e monitorate e che tutti i soggetti adottino comportamenti rispettosi delle procedure, normative e dei regolamenti. Conseguentemente è stato predisposto un Mandato dell'Internal Audit e approvato il Preliminare Piano di Audit 2020-2021; il Consiglio ha assegnato l'incarico di Internal Auditor alla dott.ssa Anna Scrosta.



In sintesi il nuovo assetto organizzativo, che decorre dal 1° ottobre, prevede l'istituzione di sette Aree di Staff, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, e quattro Aree organizzative, il cui coordinamento e sovrintendenza è stata assegnata 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

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, predispone la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità.

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 SUPPORTA LA DIREZIONE GENERALE NELLA GESTIONE DELLA SOCIETÀ CON PROPOSTE E ANALISI

Alla data di riferimento del presente report, il Comitato di Direzione era 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)
- Roberta Ragnetti (Area Appalti)
- Penna Roberta (Area Legale)
- Lara Franchini (Area Informatica)
- Fanara Alessandro (Area Sistemi Gestionali)
- Scopa Valentina (Area Relazioni Esterne)



# 2 LA SOSTENIBILITÀ

L'azienda **promuove**  
la propria  
**sostenibilità**  
intervenendo a  
supporto di **7** obiettivi  
dell'**Agenda**  
**2030**



2.1 Mission e valori

2.2 Gli stakeholder

2.3 Le azioni con riferimento agli Obiettivi dell'Agenda 2030

2.4 Strumenti di governo societario

2.5 I sistemi di gestione

## 2.1 MISSION E VALORI

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 assicurare un servizio idrico efficace, con l'obiettivo di operare valorizzando tutti i suoi stakeholder e promuovendo la condivisione di una serie di principi fondanti.

GRI 102-2

GRI 102-16

GRI 102-17

GRI 103-2

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





I VALORI DI VIVA SERVIZI

#### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

VIVA Servizi pone al centro del proprio operare la persona. I bisogni e le attese di utenti, clienti, lavoratori, fornitori e di ogni altro stakeholder guidano le sue scelte e le sue azioni.



#### COSTANTE ATTENZIONE AI BISOGNI DEL CITTADINO SERVITO

VIVA Servizi intende migliorare costantemente la soddisfazione del cittadino servito, sia esso utente che cliente di libero mercato, rispondendo alle sue esigenze e legittime aspettative con la qualità, la continuità e la sicurezza dei servizi. In quest'ottica, l'azienda promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con le stesse relazioni costruttive.



#### CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Costituisce impegno prioritario di VIVA Servizi garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurre la durata, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



#### EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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



#### EFFICACIA ED EFFICIENZA NELLA GESTIONE



VIVA Servizi persegue il continuo miglioramento del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e più sicure. A tale fine l'azienda:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
- individua indicatori di processo;
- mantiene un elevato grado di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

#### CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI AGLI UTENTI



VIVA Servizi pone la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con l'utente.

#### SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA E ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



VIVA Servizi si impegna costantemente a gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile e preservare la disponibilità della stessa nel medio-lungo periodo, incentivando l'uso consapevole e limitando gli sprechi e il prelievo delle acque superficiali. In tale direzione, l'impegno dell'azienda si estende alla tutela dell'ambiente e del patrimonio naturale.



## 2.2 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.

GRI 102-2

GRI 102-13

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43



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

GLI STAKEHOLDER DI VIVA SERVIZI

FORME DI DIALOGO

### UTENTI E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

VIVA Servizi è attenta ad offrire a tutti i cittadini e alle imprese operanti nei comuni gestiti un servizio costante e di elevata qualità, nella consapevolezza che le aspettative dell'utenza sono riconducibili in via prioritaria ad avere una disponibilità certa e costante di acqua oltre che ad usufruire di un servizio efficiente. Insieme all'Autorità di Ambito, l'azienda intrattiene anche rapporti con le associazioni dei consumatori in occasione di variazioni/informative rispetto al contratto di somministrazione, agli standard riportati nella carta dei servizi e a rendicontazioni sul Fondo di Garanzia per le perdite occulte.



- Comunicazione trasparente.
- Canali istituzionali previsti dalla Carta dei Servizi.
- Canali diretti e indiretti: sportelli, call center, pronto intervento, sito web, ufficio assistenza clienti, newsletter, allegato alla bolletta.
- Attenzione al territorio e all'ambiente.

### COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO

VIVA Servizi è l'azienda pubblica del territorio e pertanto non può non tener conto delle esigenze delle comunità locali e dei cittadini. Per questo organizza campagne di sensibilizzazione e partecipa ad eventi con la finalità di promuovere la mission e i valori che appartengono ad una azienda che gestisce un servizio così strategico per il suo territorio quale è quello idrico.



- Programmazione investimenti sul territorio e indotto generato.
- Coinvolgimento e informazione rispetto ai temi ambientali di interesse.
- Educazione ambientale nelle scuole.
- Organizzazione e partecipazioni ad eventi (Giornata Mondiale dell'Acqua ed altri).
- Campagne e attività di comunicazione e sensibilizzazione.
- Ufficio stampa: conferenze e comunicati stampa.

### SOCI

I soci sono rappresentati dai 43 Comuni dell'ATO 2 Marche Centro Ancona e dal Comune di Castelfidardo. In qualità di soci dell'azienda, i Comuni rivestono un ruolo rilevante nel processo aziendale di gestione del ciclo idrico integrato. Essi partecipano alla governance dell'azienda e, pertanto, entrano in costante relazione con essa per aspetti di natura economica - finanziaria, normativa e regolamentare nonché per l'esercizio del potere di controllo conseguente all'*in-house providing*, per quanto concerne l'approvazione dei documenti programmatici e le modifiche allo Statuto.



- Assemblea azionisti.
- Consiglio d'Amministrazione.
- Attività di formazione e informazione, anche normativa, sui servizi erogati.
- Investimenti.
- Partecipazione e supporto a iniziative pubbliche.
- Allineamenti delle rispettive banche dati.

### FINANZIATORI

Le banche e gli istituti di credito rappresentano i finanziatori dell'azienda. Con il gruppo di banche, l'azienda ha stipulato un documento contrattuale per la concessione di un *project financing* destinato all'attuazione del piano d'ambito che comporta rilevanti ed ingenti finanziamenti esterni a medio e lungo termine.



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

### LAVORATORI E LORO RAPPRESENTANTI SINDACALI

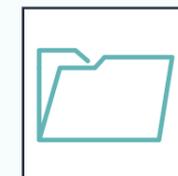
Il personale rappresenta per VIVA Servizi la risorsa fondamentale per lo svolgimento delle attività e il successo dell'organizzazione. Per questo, l'azienda si impegna quotidianamente a garantire che si operi in un ambiente di lavoro sicuro e che si possa accedere a percorsi di crescita personale e professionale. Allo stesso tempo l'azienda mantiene rapporti costanti con la rappresentanza sindacale improntando la sua attività al rispetto del contratto nazionale recepito nel contratto di lavoro.



- Rete intranet aziendale - riunioni - formazione.
- Relazioni industriali.
- Welfare aziendale.
- Rassegna stampa.
- Remunerazione e sistemi incentivanti.
- Procedure aziendali.
- Insieme - rivista interna.

### PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ALTRI ENTI

La società, nello svolgimento delle proprie attività, si rapporta con numerosi attori istituzionali quali gli Enti Regolatori (ARERA e AATO 2 Marche Centro Ancona), la Regione Marche, la Provincia di Ancona, l'Azienda Sanitaria Unica Regionale, l'ARPAM e l'ANAC.



- Relazioni con Autorità di controllo.
- Scambio costante di dati e informazioni: EGATO, ARERA, ARPAM, ANAC, ISTAT, Associazione UTILITALIA.
- Sviluppo di collaborazioni, anche valorizzando l'immagine dell'azienda.

### FORNITORI

Di rilevante importanza per le attività di VIVA Servizi è stabilire un rapporto di equità contrattuale con i propri fornitori, finalizzato al raggiungimento di benefici reciproci. I rapporti contrattuali sono disciplinati dalla normativa sui contratti pubblici. I fornitori sono selezionati sulla base di requisiti di competenza ed affidabilità volti a garantire la serietà e l'idoneità tecnico-professionale.



- 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.

## 2.3 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, una azienda che gestisce un servizio quale quello idrico, deve necessariamente prevedere l'assunzione di un forte impegno per intervenire a supporto dei suddetti obiettivi.

Il rapporto quotidiano con gli SDGs viene dettato in primis dai propri principi e dalla missione.



**VIVA SERVIZI, TROVANDOSI A GESTIRE UNA RISORSA NATURALE FONDAMENTALE PER LA VITA E IL BENESSERE DELLE PERSONE, È PER SUA NATURA "IMMERSA" NELLA SOSTENIBILITÀ, SOPRATTUTTO CON RIFERIMENTO AI PIÙ IMMEDIATI TARGET AMBIENTALI E SOCIALI.**

- GRI 102-12
- GRI 102-44
- GRI 102-47
- GRI 103-1
- GRI 103-2

E infatti, VIVA Servizi, trovandosi a gestire una risorsa naturale fondamentale per la vita e il benessere delle persone, è per sua natura "immersa" nella sostenibilità, soprattutto con riferimento ai più immediati target ambientali e sociali.

In linea con quelli dello scorso anno, i temi che sono stati ritenuti maggiormente rilevanti per la strategia di sostenibilità aziendale, in quanto ricadenti nel nostro raggio d'azione sia in termini operativi che strategici, sono 7. Questo rappresenta un primo passo fondamentale per l'integrazione degli SDGs all'interno delle strategie aziendali e per tradurre i valori in sforzi concreti, puntuali e proporzionati.

Alcuni sono influenzati direttamente dalle attività core dell'azienda, come il goal 6, il 13 e il 14; altri ne sono implicati solo indirettamente.



LE AZIONI DI VIVA SERVIZI IN MERITO AI TEMI NEL SUO RAGGIO D'AZIONE

- Comunicazione ed educazione ambientale.
- Formazione dedicata allo sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti.

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

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



- Investimenti continui per lo sviluppo delle infrastrutture del servizio idrico integrato, in accordo con il Piano degli Interventi.
- Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti e impianti per migliorarne efficienza ed affidabilità.
- Nuove tecnologie e infrastrutture per rendere il servizio più sostenibile ed efficiente.

- Semplificazione e digitalizzazione del rapporto con gli utenti.
- Sviluppo attività formative per sensibilizzare i cittadini riguardo al tema dell'utilizzo consapevole dell'acqua e del suo ruolo come alimento.
- Valorizzazione del patrimonio.
- Attenzione alle esigenze delle comunità locali.

- Tutela delle fonti.
- Campagne informative sulla riduzione degli sprechi.
- Riduzione del consumo di acqua pro-capite.
- Interventi per ridurre le dispersioni idriche.
- Acquedotto industriale.

- 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.

## 2.4 STRUMENTI DI GOVERNO SOCIETARIO

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 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) nelle quali potrebbero incorrere 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 Codice Etico

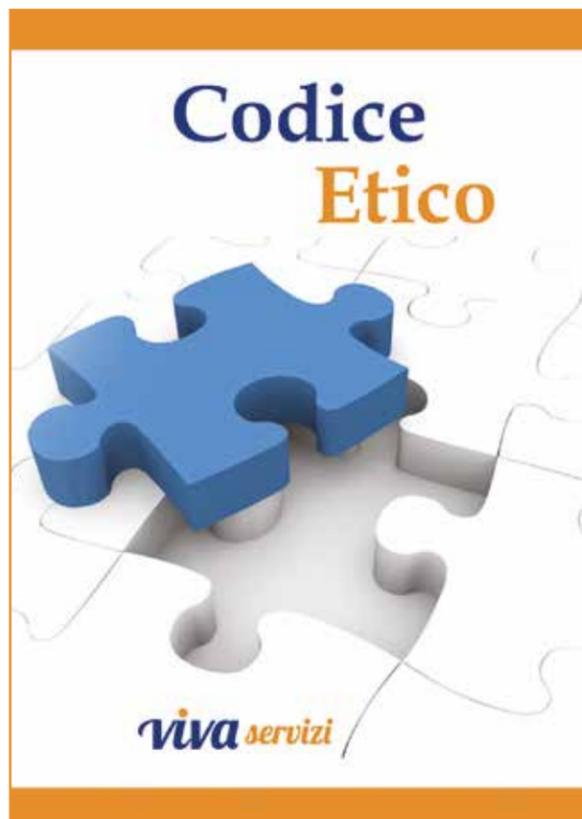
L'azienda, fin dall'anno 2008, si è dotata di un Codice Etico in adempimento al D. Lgs. 231/2001, un documento ufficiale in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo ed ai quali la Società conforma la propria attività interna ed 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 l'ultima versione è andata in vigore dal 17 ottobre 2018 ed è stata distribuita a tutti i dipendenti.

### Le politiche anticorruzione

Con la finalità di confermare il proprio impegno ad agire con correttezza ed 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.

GRI 102-11  
GRI 102-15  
GRI 102-16  
GRI 102-17  
GRI 205-1  
GRI 205-2  
GRI 206-1  
GRI 307-1

DAL 2008 VIVA SERVIZI SI È DOTATA DI UN CODICE ETICO, DOCUMENTO UFFICIALE IN CUI SONO INDIVIDUATI I PRINCIPI E REGOLE COMPORTAMENTALI A CUI CONFORMARSI



### 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. Esso 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 2019/2021 è pubblicato sul sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente" e comunicato a tutti i dipendenti via intranet o per chi non ne ha accesso con mezzi alternativi.

Nel corso del 2019 è stata effettuata un'attività di Audit finalizzata alla verifica delle attività ritenute più critiche.

### NECESSITÀ RILEVATE DALL'ATTIVITÀ DI AUDIT:

- rivedere complessivamente il sistema delle deleghe, anche in considerazione della necessità di implementare maggiormente la segregazione dei ruoli;
- rivedere le prescrizioni richieste dal Regolamento per il fondo perdite idriche, dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Idrico Integrato;
- implementare l'informatizzazione dello strumento della rotazione nella piattaforma informatica delle gare.

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.

IL PROCESSO DI PREVENZIONE E CONTRASTO ALLA CORRUZIONE COINVOLVE TUTTA L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E VIENE AGGIORNATO ANNUALMENTE



Con riferimento alla Disciplina sulla Trasparenza, sono state pubblicate tutte le informazioni richieste e pervenute dalle Aree aziendali entro la scadenza annuale del 31.12.2019, indicata dall'ANAC.

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

OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE			
AREE	INDICATORI	TOP UTILITY (VIII ed.)	VIVA SERVIZI
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	OBBLIGHI DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	87%	☑
	• Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	83%	☑
	• Statuto aziendale	100%	☑
	• Bandi di gara	100%	☑
	• Struttura aziendale	100%	☑
	• Consulenti e collaboratori	86%	☑
	• Personale	68%	☑
	• Società controllate e partecipate	78%	☑
	• Informazioni ambientali	43%	☑
	• Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	57%	☑
• Servizi erogati	72%	☑	

Inoltre,

#### CON RIFERIMENTO ALLA PROGRAMMAZIONE DEGLI OBIETTIVI PER IL 2020 L'RPTC HA INDIVIDUATO:

- **l'informatizzazione completa** del flusso per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente",
- **la realizzazione dell'integrazione** tra il sistema di monitoraggio delle misure anticorruzione e i sistemi di controllo interno, la formazione in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza tra i dipendenti,
- **l'innalzamento del livello qualitativo e il monitoraggio sulla qualità** della formazione erogata.

## 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 con la proceduralizzazione dei flussi informativi generali e specifici. Pertanto, il 2019, è da considerarsi il primo esercizio di completa operatività del MOG di ultima approvazione.

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.

L'Organismo di Vigilanza, rinnovato a partire da aprile 2019, presenta con cadenza annuale una relazione scritta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale sulle attività svolte e, in particolare, sui fatti rilevanti ed eventuali criticità del Modello emerse nella propria attività di vigilanza.



**NEL CORSO DEL 2018 IL MOGC È STATO REVISIONATO PER TENER CONTO SIA DEI NUOVI REATI CHE DELLE MODIFICHE ORGANIZZATIVE DELL'ULTIMO TRIENNIO**

#### CARATTERISTICHE DEL MOGC

Una parte generale con un sistema disciplinare e la descrizione della governance;

i flussi informativi verso l'odv;

single parti per le diverse tipologie di reato indicate nel decreto 231/2001.





Nella relazione riferita al 2019, sono state evidenziate alcune criticità a rischio medio e alto. Trattasi di criticità ritenute comunque monitorate e “sotto controllo”. Per quanto concerne il processo degli scarichi fognari, si procederà alla definizione di una procedura aziendale che stabilisca i casi da denunciare ed il soggetto aziendale deputato a provvedere in tale senso. In merito al rinnovo delle AUA, la criticità è dovuta all'impossibilità di usufruire della proroga in scadenza, dovendo avviare un processo amministrativo autonomo per il rilascio di una nuova autorizzazione. Anche per i processi a rischio medio sono state individuate soluzioni di miglioramento: si procederà alla ripresa del progetto di implementazione della certificazione ISO14001 e alla formalizzazione di una procedura per gli incarichi di preposto alla sicurezza, che garantirà agli stessi la necessaria e costante formazione.

Per tutti gli altri processi, il rischio è stato ritenuto basso e, a giudizio dell' O.d.V., azioni, misure e procedure risultano correttamente applicate e quindi adeguate a contrastare i reati di cui al D.Lgs. 231/2001.

Attualmente il MOG è in fase di aggiornamento sia in relazione alle nuove fattispecie di reati presupposti divenute rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/01 (reati contro la pubblica amministrazione/reati in materia tributaria), sia in relazione al mutato assetto organizzativo della Società a far data dal 01.10.2019.

## 2.5 I SISTEMI DI GESTIONE

### 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, riprende la politica per la qualità, i processi aziendali principali - attivati da una esigenza specifica manifestata dal cliente- e di supporto, gli obiettivi, le procedure aziendali e le necessarie istruzioni di lavoro nei seguenti servizi:

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



- GRI 102-11
- GRI 102-15
- GRI 102-48
- GRI 103-1
- GRI 103-2
- GRI 417-1

#### CARATTERISTICHE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ



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 2019 dall'Ente certificatore CSQ è stato svolto con i seguenti obiettivi:

- la valutazione della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti normativi, nonché la sua capacità di garantire il rispetto degli ulteriori requisiti applicabili, di natura cogente e contrattuale;
- l'accertamento dell'efficacia del Sistema di Gestione al fine di assicurare che l'Organizzazione sia ragionevolmente in grado di assolvere agli obiettivi definiti;
- l'identificazione delle aree di potenziale miglioramento del Sistema di Gestione.

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

- porre a giusta attenzione la gestione dei controlli sugli estintori;
- valutare tra i rischi quelli relativi agli sversamenti dei reagenti utilizzati presso i depuratori;
- formalizzare in modo adeguato la procedura d'intervento per l'emergenza allagamento della sorgente Gorgovivo.

Il sistema che renda più agevole ed automatizzata la valutazione delle prestazioni dei fornitori, posto come obiettivo di miglioramento del 2019, è un target che non è ancora stato raggiunto e che è stato riproposto tra gli input per il riesame della direzione 2020, insieme ad altri relativi all'Area Appalti e Approvvigionamenti. Il mancato raggiungimento di tale obiettivo non ha avuto effetti sull'audit CSQ 2019, le cui raccomandazioni hanno invece riguardato altri aspetti collegati ai rischi relativi alla sicurezza sul lavoro.

**LA VALUTAZIONE AUTOMATIZZATA DEI FORNITORI, PUR NON ESSENDO ANCORA RAGGIUNTO, È UN OBIETTIVO CHE NON HA TUTTAVIA AVUTO EFFETTI SULL'AUDIT 2019**



#### A PARTIRE DAL 2019, E ANCORA NEL 2020, SI È LAVORATO MOLTO PER L'ACCREDITAMENTO ISO17025 DEL LABORATORIO ANALISI, per cui servirà un adattamento della documentazione SGQ IN QUANTO:

- 1) il sistema di gestione rilevante ai fini ISO17025 utilizza anche documentazione del sistema prodotta ai fini ISO9001;
- 2) il sistema ISO17025 riguarda una parte delle attività del laboratorio che andrà a crescere mano a mano che l'accreditamento si estenderà nei parametri accreditati e di conseguenza per le restanti attività del laboratorio servono ancora procedure valide soltanto per la ISO9001.

Infine, nell'ottobre 2019 è stato di nuovo aggiornato il Manuale di Qualità in conseguenza ai cambiamenti organizzativi.

Per quanto concerne le osservazioni negli audit interni, si è trattato prevalentemente di ritardi nelle attività pianificate o di errori nella compilazione di moduli, vale a dire di piccoli problemi routinari.

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

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

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

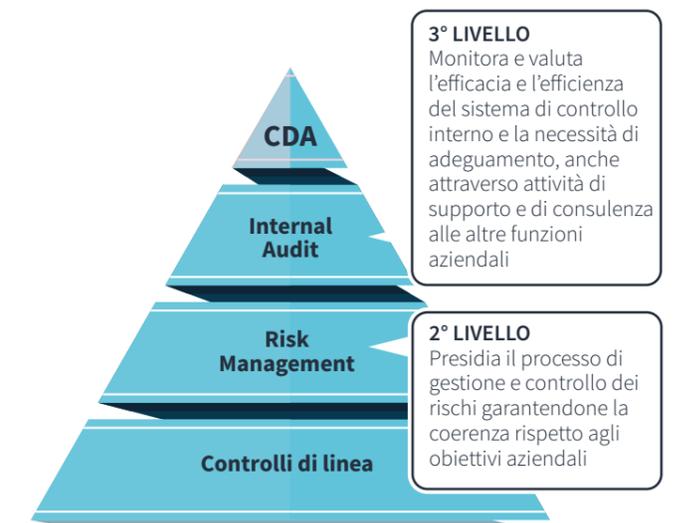
L'adozione del modello ha rappresentato un'opportunità per strutturare e formalizzare in azienda due diverse tipologie di nuovi controlli, rispettivamente di II° livello e III° livello, integrandoli ad attività esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi esistenti.

Per dare piena attuazione al suddetto modello il Consiglio d'Amministrazione, con decorrenza 1° luglio 2019, ha assegnato il ruolo di Risk Manager al Responsabile dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo e dal 1° ottobre ha istituito la nuova Area Internal Auditing.

**UN'ORGANIZZAZIONE COME QUELLA DI VIVA SERVIZI NON PUÒ PRESCINDERE DALL'ADOZIONE DI PROCEDURE PER LA QUALITÀ E DI UN INTERNAL AUDITING SU PIÙ LIVELLI**



IL MODELLO ERM



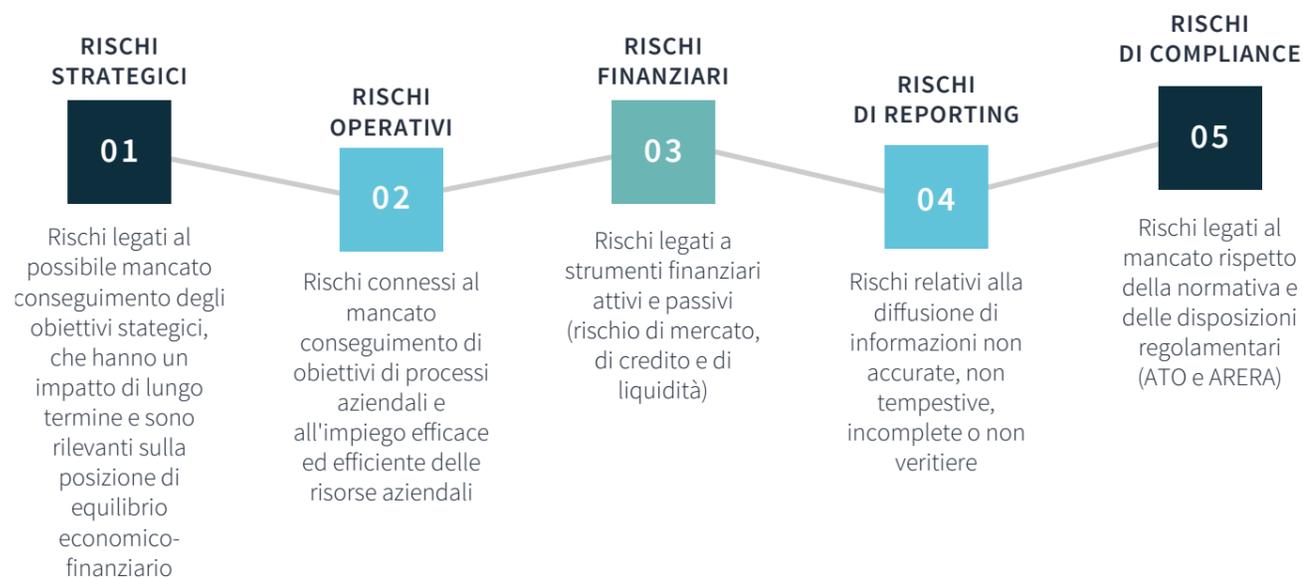
## Risk Management

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

Ad ognuno essi, è stato attribuito un valore di rischio, determinato sulla base di driver di probabilità di accadimento per l'impatto che potenzialmente si sarebbe potuto generare in termini economico e finanziari.

Conseguentemente, in ragione della presenza o meno di presidi esistenti o eventualmente azioni di mitigazione da introdurre ex-novo, è stato quantificato il cosiddetto "rischio residuo".

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



### RISCHI STRATEGICI

Tra i rischi strategici vi è la gestione degli investimenti sotto tre diversi profili:

- la delicata attività di programmazione;
- la loro realizzazione;
- l'impatto che l'eventuale mancata realizzazione può avere su tariffa e project financing.

### RISCHI DI COMPLIANCE

- Il mancato rispetto degli standard generali previsti per ARERA con riferimento sia al processo di gestione delle perdite idriche sia a quello della gestione delle interruzioni di servizio;
- anche la gestione della sicurezza del sistema informatico è stato ritenuto da attenzionare.

### RISCHI OPERATIVI

- Gestione dei sistemi di sorveglianza (che riguarda il più ampio processo della gestione dei beni aziendali);
- gestione dell'emergenza e della carenza idrica (di particolare importanza);
- corretta programmazione delle attività di acquisto (di particolare importanza).

### RISCHI FINANZIARI

- Rischio di copertura finanziaria per i nuovi investimenti correlato al processo di gestione del Project financing in corso.

## Internal Auditing

A far data dal 1° ottobre 2019 è stata infine istituita anche l'Area Internal Auditing, così da effettuare anche il terzo livello dei controlli, che rappresenta un po' la cosiddetta "ultima linea di difesa" del sistema dei controlli d'azienda. L' I.A. ha lo scopo di monitorare e valutare l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Controllo Interno e le necessità di adeguamento, anche attraverso attività di supporto e di consulenza alle altre funzioni aziendali.

Nel primo periodo di insediamento, corrispondente all'intervallo ottobre/dicembre 2019, l'Area ha svolto una serie di attività tese principalmente alla formazione dell'Area nel suo complesso e all'individuazione di una adeguata metodologia operativa per la conduzione degli Audit, anche partecipando ad attività di Audit svolte da soggetti terzi.

Inoltre è stata effettuata una ricognizione preliminare delle procedure vigenti/da aggiornare/ da implementare per ciascuna Area organizzativa e di quelle che trasversalmente riguardano più Aree.

Infine, è stato avviato il primo Audit riferito alla "Gestione del Parco mezzi aziendale" con coinvolgimento dell'area Sistemi Gestionali.

La programmazione delle attività per gli anni 2020/2021 è contenuta nel Piano Operativo adottato dal Consiglio d'Amministrazione con delibera dell'11/9/2019: esso prevede quelle attività che sono state ritenute prioritarie, riguardanti Auditing sia funzionali, sia di Compliance, sia relativi a processi trasversali.

### ATTIVITÀ SVOLTE DALL'AREA I.A. NEL PERIODO OTTOBRE/DICEMBRE 2019

formazione dell'Area nel suo complesso;

individuazione di una adeguata metodologia operativa per la conduzione degli Audit;

ricognizione preliminare delle procedure per ciascuna Area organizzativa;

avvio del primo Audit riferito alla "Gestione del Parco mezzi aziendale";

### PIANO OPERATIVO 2020/2021

AUDITING FUNZIONALI	AUDITING DI COMPLIANCE	AUDITING SU PROCESSI TRASVERSALI
Area Informatica	Normativa, trasparenza, privacy, anticorruzione	Gestione parco mezzi aziendali
Settore Fiscalità e Tributi	Piani di formazione sulla sicurezza	Certificazioni qualità sicurezza e ambiente
U.O. Depurazione		Certificazione laboratorio analisi
U.O. Fognatura		Risk Assessment e qualità
		Sicurezza impianti aziendali
		Gestione delle concessioni per derivazioni di acqua
		Rispetto programmazione interventi per fenomeno sversamenti
		Rispetto indicatori qualità tecnica e sulle azioni di miglioramento
		Rispetto tempi per realizzazione investimenti finanziati da contributi pubblici
		Contabilizzazione dello stato di avanzamento dei lavori e contratti pubblici

# 3 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'azienda favorisce  
una gestione  
**funzionale,**  
continua e  
**trasparente**  
verso utenti  
e dipendenti



- 3.1 Le politiche al servizio dei clienti .....
- 3.2 Le persone che lavorano in VIVA Servizi .....
- 3.3 L'impegno verso la collettività .....



## 3.1 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 nelle azioni che sono state attivate in questi ultimi anni, alcune delle quali si sono concretizzate proprio nel corso del 2019.

Dal punto di vista innovativo e tecnologico, il 2019 è stato l'anno in cui sono stati implementati:

 una App per saltare la coda e prenotare ticket,

 la wi-fi nel salone clienti di Ancona,

 il rinnovamento dello sportello on line, sezione dedicata sul sito web.

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

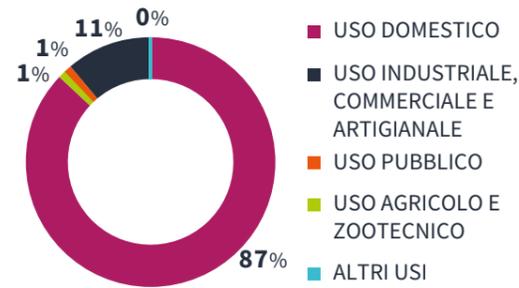
**UNO DEI PRINCIPI ALLA BASE DELLE POLITICHE AZIENDALI DI VIVA SERVIZI È LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**



## I nostri clienti

I clienti attivi a fine 2019 risultano 220.592 (+ 0.1% rispetto al 2018).

CHI SONO  
I NOSTRI CLIENTI



L'87% delle utenze è rappresentato dalle famiglie che utilizzano l'acqua per usi domestici: trattasi di circa 190.700 utenze sulle totali 220.592. 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.

La seconda fetta più 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.

Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, si registra per il secondo anno consecutivo un lieve calo generale dei consumi: il dato però è il risultato di due dinamiche opposte, che continua a vedere in diminuzione il volume di acqua utilizzato dalle famiglie e, invece, in aumento quello per gli usi diversi.

**I CLIENTI ATTIVI A FINE 2019 RISULTANO 220.592 (+ 0,1% RISPETTO AL 2018)**



## VOLUMI DI ACQUA EROGATA ALLE UTENZE

	2018	2019
Volumi di acqua potabile erogata ad uso civile domestico	20.247.695 m <sup>3</sup>	19.893.738 m <sup>3</sup>
Volumi di acqua potabile ad uso industriale ed altri usi	7.455.883 m <sup>3</sup>	7.699.320 m <sup>3</sup>
<b>TOTALE</b>	<b>27.703.579 m<sup>3</sup></b>	<b>27.593.058 m<sup>3</sup></b>

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 erogata raggiungesse mediamente i 125 mc per utenza. In realtà se non venissero conteggiati i consumi delle ditte ma solamente quelli domestici, la media sarebbe addirittura pari a 104 mc per utenza all'anno.

## 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.

**LE COMUNICAZIONI CON I CLIENTI PUNTANO AD ESSERE CHIARE E SEMPLICI CONFORMEMENTE ALLE NORMATIVE VIGENTI.**





### 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 ricadenti sia in aree pubbliche che in aree private;
- le norme in base alle quali devono essere impostati i rapporti fra l'EGA, gli enti locali sul cui territorio viene gestito il servizio e gli utenti del Servizio Idrico Integrato;
- le prescrizioni e le procedure per attivare le utenze del Servizio Idrico Integrato da parte dei titolari degli insediamenti civili o industriali e/o dei conduttori delle attività ivi installate;
- le prescrizioni, quando necessario, relative alla realizzazione di opere e impianti a valle del contatore d'utenza o a monte dell'immissione nelle pubbliche fognature.

### LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura;
- riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di VIVA Servizi quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli utenti;
- indica le modalità conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica le condizioni che generano un indennizzo automatico all'utenza.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è pubblicata sul sito aziendale

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

**LA CARTA DEL SERVIZIO DEFINISCE GLI IMPEGNI CHE L'AZIENDA SI ASSUME NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI**



## La qualità del servizio al cliente

La qualità del rapporto contrattuale è costantemente monitorata e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici. La tabella seguente è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come nel 2019 tutti gli indicatori siano stati rispettati.

**NEL CASO NON SIA RISPETTATO UNO DEGLI STANDARD SPECIFICI SOTTO INDICATI IL GESTORE È TENUTO A INDENNIZZARE L'UTENTE FINALE.**



TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2019

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2019	TOT. PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD	% PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15gg. lavorativi	828	828	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg. lavorativi	452	452	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5gg. lavorativi	1.077	1.067	99,07%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5gg. lavorativi	4.313	4.312	99,98%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2gg. lavorativi	2.277	2.276	99,96%
Tempo di disattivazione della fornitura	7gg. lavorativi	4.570	4.656	99,70%
Tempo di esecuzione della voltura	5gg. lavorativi	10.305	10.305	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20gg. lavorativi	346	346	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10gg. lavorativi	72	72	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	7.729	7.716	99,83%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10gg. lavorativi	32	32	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10gg. lavorativi	14	14	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg. lavorativi	18	18	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10gg. lavorativi	14	14	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45gg. solari	859.540	858.625	99,89%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture/anno	772.655	772.423	99,97%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	611	608	99,51%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi	581	581	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2019

INDICATORE SEMPLICE	STANDARD	TOT. PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2019	TOT. PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD	% PRESTAZIONI ESEGUITE ENTRO LO STD
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30gg lavorativi dalla data di accettazione preventivo	146	145	99,3%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30gg lavorativi dalla relativa richiesta	32	32	100%
90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla relativa richiesta	90% delle prestazioni entro 7gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.559	7.520	99,5%
Preavviso minimo per la disdetta per l'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	1	//	0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	750	702	93,6%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20gg lavorativi	42	42	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.305	22.175	95,2%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 secondi	41.953	40.755	97,1%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti ( media sul totale delle prestazioni )	41.953	29.934	14,16 min
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	64.543	58.702	91%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	65.543	64.543	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	65.543	63.481	98,4%

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

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 255.508, solo 162 sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard con diritto di indennizzo automatico all'utente.

**SU UN TOTALE DI 255.508 PRESTAZIONI ESEGUITE, SOLO 162 SONO STATE QUELLE IN CUI NON È STATO RISPETTATO IL RELATIVO STANDARD.**



Questa performance è ottimale dal momento che tali prestazioni sono attività complesse che incrociano la struttura commerciale e quella tecnica, entrambe impegnate a garantire sicurezza, continuità e sostenibilità dei servizi resi.

Oltre al già previsto monitoraggio annuale degli indicatori di Qualità Contrattuale, a dimostrazione della grande attenzione riposta sulla qualità del servizio ai clienti, a fine 2019 ARERA è ritornata sul tema con integrazioni e affinamenti.

Due gli aspetti di novità più significativi:



- l'introduzione di un meccanismo di premi e penalità per i gestori



- la pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard delle prestazioni negli anni 2017 e 2018.

Il primo, uno strumento pensato per incentivare il miglioramento del rispetto degli standard di qualità nel rapporto con gli utenti, che si va ad aggiungere agli indennizzi automatici già previsti per gli standard specifici.

Il meccanismo si basa sulle performance conseguite dai gestori in due ambiti di attività opportunamente sintetizzate da 42 indicatori semplici, già presenti nelle qualità contrattuale:

- **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"** ove confluiscono gli indicatori afferenti ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;

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

Sulla base delle percentuali di rispetto degli standard conseguite per ciascun macro-indicatore, i gestori possono ricadere in tre diverse classi di performance a cui sono associati obiettivi di mantenimento o miglioramento da conseguire annualmente. Le performance del 2018 definiscono i livelli di partenza su cui verrà valutato il raggiungimento o mantenimento degli obiettivi e, a partire dal 2022, verranno quantificati i premi e le penalità per i gestori sulla base del rispetto degli obiettivi nei due anni precedenti.



**SULLA BASE DEL RISPETTO DEGLI STANDARD CONSEGUITI PER CIASCUN MACRO-INDICATORE, I GESTORI POSSONO RICADERE IN TRE CLASSI DI PERFORMANCE A CUI SONO ASSOCIATI OBIETTIVI DI MANTENIMENTO O MIGLIORAMENTO**

#### CLASSI E OBIETTIVI PER MACRO-INDICATORE

##### MC1 "AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE"

Classe	% rispetto	obiettivo
A	>98%	Mantenimento
B	90%<MC1≤98%	+1%
C	≤ 90%	+3%



##### MC2 "GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO"

Classe	% rispetto	obiettivo
A	>95%	Mantenimento
B	90%<MC2≤95%	+1%
C	≤ 90%	+3%

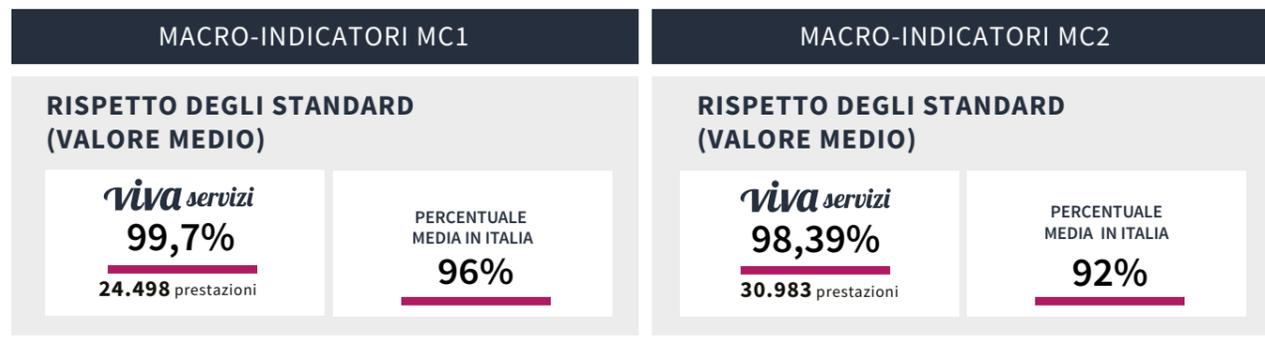


**QUALE IL PUNTO DI PARTENZA DI VIVA?**

Sia nel 2018, considerato l'anno 0, sia nel 2019 i macro-indicatori di nuova introduzione risultano prossimi al 100%: ciò comporta l'appartenenza alla classe A cui è associato l'obiettivo di mantenimento del livello di performance.

Al di là del pieno rispetto delle performance qualitative, il dato è ancor più positivo se confrontato con le altre gestioni del sistema Italia: in classe A si colloca solo il 34% della popolazione per MC1 e il 55% della popolazione per MC2.

**RISPETTO DEI LIVELLI**



**OPERAZIONI CONTRATTUALI**

Gli standard definiti da ARERA sono i **tempi di attivazione, disattivazione, riattivazione** di fornitura del servizio anche per morosità e voltura del contratto



**RISPOSTA A RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI**

Lo standard è dato dal **tempo massimo di risposta** definito da ARERA pari a 30 giorni lavorativi



**LAVORI E ALLACCI ACQUEDOTTI**

Il **tempo di esecuzione degli allacci e lavori** complessi sono standard generali e si richiede che il Gestore concluda il lavoro entro 30 giorni lavorativi per almeno il 90% delle prestazioni.



**PRONTO INTERVENTO**

Per tutti i gestori è operativo un **centralino funzionante 24 ore su 24**, ed è stato definito il tempo massimo di arrivo sul luogo, pari a 3 ore. Da rispettare per almeno il 90% delle prestazioni.



**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;
- App "salta la coda".

Gli sportelli aperti al pubblico sono 14 e sono 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. Nel 2019, la sala di attesa dello sportello con maggiore affluenza è stata anche dotata di collegamento wi-fi per consentire a chi attende il proprio turno di impiegare al meglio il suo tempo.

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



**NEL 2019 SONO STATE CIRCA 41.958 LE UTENZE CHE SI SONO RIVOLTE AD UNO SPORTELLO FISICO AZIENDALE.**

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 2019 sono state circa 41.958 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.

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 2,8% dei casi la prestazione ha richiesto un tempo di attesa superiore ai 60 minuti.

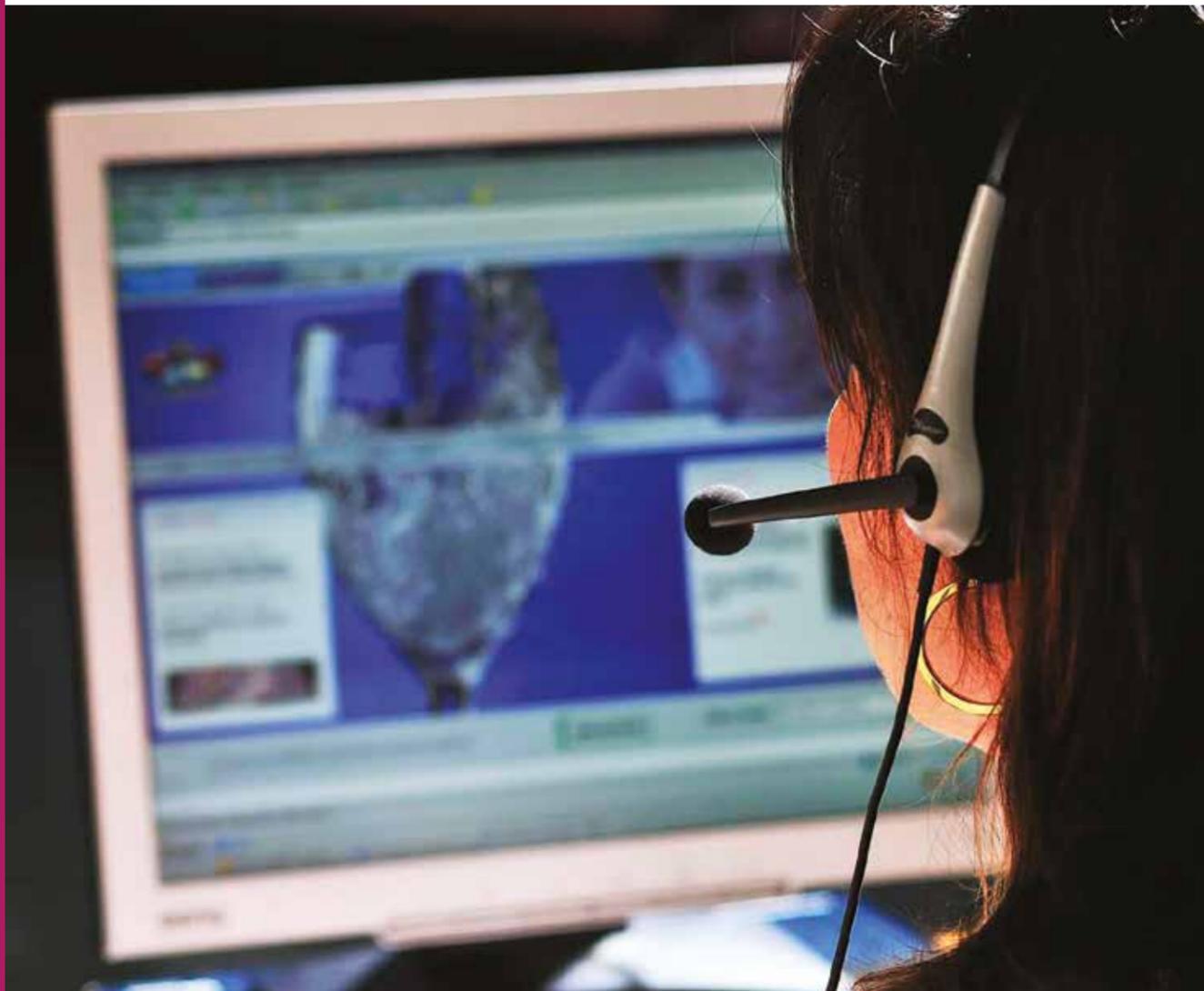
QUALITÀ SPORTELLI FISICI	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2019
Tempo medio di attesa allo sportello	20 minuti	14,16 minuti
% minima prestazioni allo sportello per cui l'utente ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	95%	97,2%

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 VIII 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.



## FOCUS

### APP SALTALACODA

Inaugurato nel 2019 un nuovo servizio di VIVA dedicato ai clienti, “Salta la coda”. La nuova originale applicazione per prenotare il proprio turno, azzerando i tempi di attesa allo sportello. Da ottobre 2019 gli utenti, grazie all'App SolariQ, disponibile per dispositivi Android e iOS, possono prenotare dallo smartphone un appuntamento presso gli uffici commerciali di VIVA Servizi. L'App rilascia un ticket virtuale, con il quale l'utente può presentarsi direttamente allo sportello all'orario prenotato, evitando inutili code perditempo.

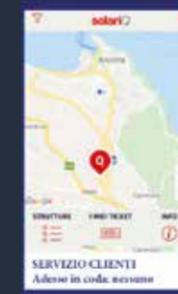
Per il momento il servizio è stato attivato presso gli sportelli con maggiore affluenza, ovvero ad Ancona, Jesi, Fabriano, Senigallia e Moie.

“Salta la coda” è una novità che punta ad ampliare il servizio offerto al cliente, un servizio che dimostra l'impegno aziendale a rispondere positivamente alle aspettative del territorio servito.

## SALTA LACODA CON *viva servizi*



SCARICA L'APP SOLARIQ E PRENOTA IL TICKET



1. Scarica l'app “SOLARIQ” sul tuo cellulare
2. collegati al servizio per prenotare il ticket
3. recati nei nostri uffici qualche minuto prima del tuo appuntamento
4. controlla il monitor e attendi il tuo turno; sarai chiamato entro pochi minuti

ATTIVO NEGLI SPORTELLI DI:  
**ANCONA, FABRIANO, JESI, MOIE  
E SENIGALLIA**



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. Uno strumento presente da tempo nel sito internet ma solo nel 2019, dopo un lavoro di alcuni mesi, potenziato e rimodernato.

Una veste del tutto nuova, con una grafica accattivante e intuitiva avente nuove funzioni utili e semplici, utilizzabile anche dai soggetti meno esperti: queste le novità. Il nuovo sportello è divenuto operativo ad inizio del 2020, dopo aver testato tutte le funzioni presenti, la connettività con il sistema informativo e il livello di sicurezza per l'inviolabilità dei dati.

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 2019 il call center ha gestito 64.543 contatti, operando sempre nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale del servizio telefonico.

QUALITÀ CALL CENTER	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2019
Livello del servizio telefonico	> 80%	90,95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	180 sec.	79 sec.

Anche nei confronti del call center il posizionamento degli standard di qualità aziendali rispetto alle medie di settore (TOP Utility VIII Edizione) risulta virtuoso.

A fine 2019 è stato attivato presso il call center un nuovo servizio di rilevamento della soddisfazione del cliente per conoscere la percezione dell'attività svolta: pur nella esiguità del numero di utenti coinvolti al 31.12.19, il feed-back ha evidenziato che l'85,8% ha giudicato il servizio positivamente, il 10% ha espresso un giudizio sufficiente, l'1,4% negativo e il 2,8% non ha risposto.



## 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.

VIVA Servizi, riconoscendo che il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive, presta grande attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti. Nel 2019 ha risposto per la quasi totalità delle pratiche con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.



QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2019
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 gg.	99,5%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg.	100%
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	20 gg.	100%



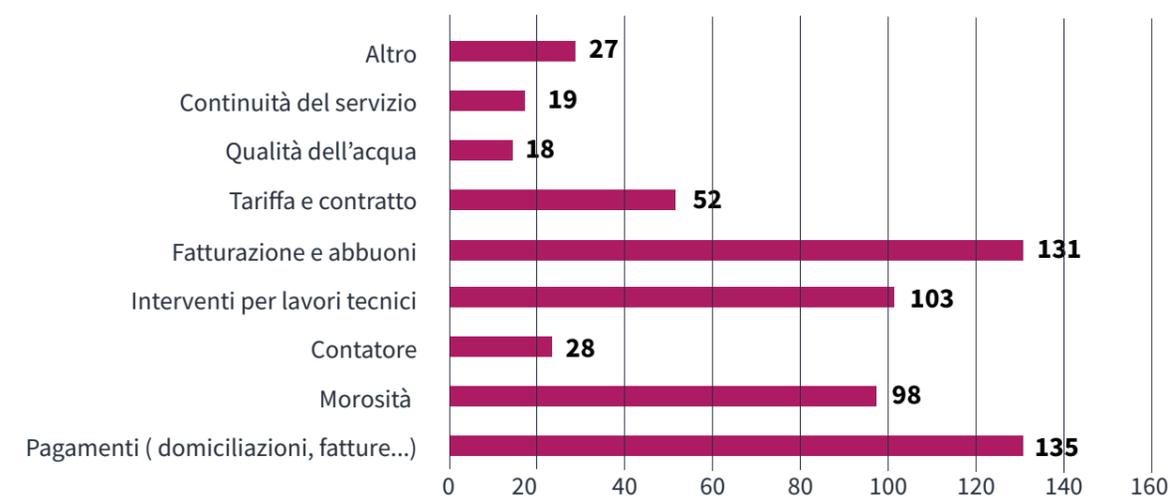
Il numero e la tipologia dei reclami costituisce quindi elemento di forte attenzione per l'azienda e, attesta contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello delle loro aspettative.

Nel corso del 2019 sono stati evasi 611 reclami a fronte dei 660 ricevuti nel 2018; il numero di pratiche pervenute non solo si attesta al di sotto del dato registrato nel 2018 ma risulta anche inferiore rispetto alle medie nazionali, dal momento che si lamentano solamente 3 utenti ogni 1000.

Le altre richieste pervenute da parte dei clienti sono le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2019 si contano 623 pratiche.

Le principali cause di reclamo sono attribuibili per il 43% a problematiche di fatturazione e modalità di pagamento, il 17% riguarda lamentele per interventi tecnici, il 16% è generato dalla morosità. Non sono pervenuti reclami per violazione della privacy, né per perdite dei dati dei clienti. Meno del 3% sul totale sono le lamentele riconducibili alla qualità dell'acqua e alla continuità del servizio.

## LE CAUSE DI RECLAMO





## 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 quanto e cosa pagheremo con la bolletta dell'acqua.



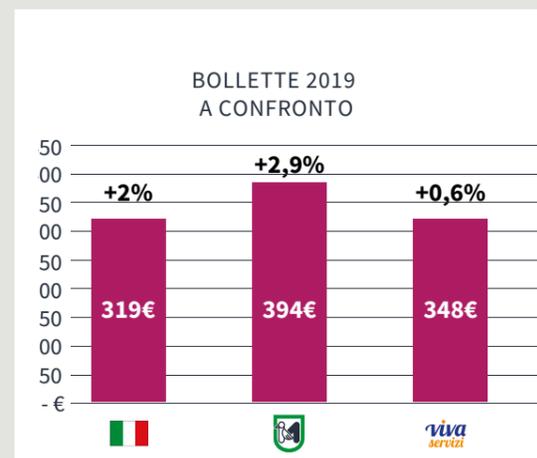
**LA BOLLETTA MEDIA APPLICATA NEL 2019 DA VIVA SERVIZI PER UNA UTENZA DOMESTICA COSTITUITA DA UNA FAMIGLIA TIPO DI 3/4 PERSONE CON UN CONSUMO MEDIO DI 150 M<sup>3</sup>/ANNO È PARI A € 348**

La variazione % intervenuta nelle tariffe idriche di Viva Servizi (+0,6%), rispetto al 2018, è principalmente legata agli adeguamenti inflazionistici, nonostante l'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.

### QUANTO PAGHIAMO

La bolletta media applicata nel 2019 da VIVA Servizi per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3/4 persone con un consumo medio di 150 m<sup>3</sup>/anno è pari a € 348 (+0,6 % rispetto al 2018), compresa IVA e componenti perequative. Risulta la più bassa della Regione Marche e di poco superiore rispetto alla spesa media nazionale di 319 €/anno (Indagine annuale Osservatorio prezzi e tariffe 2020 - Cittadinanzattiva).

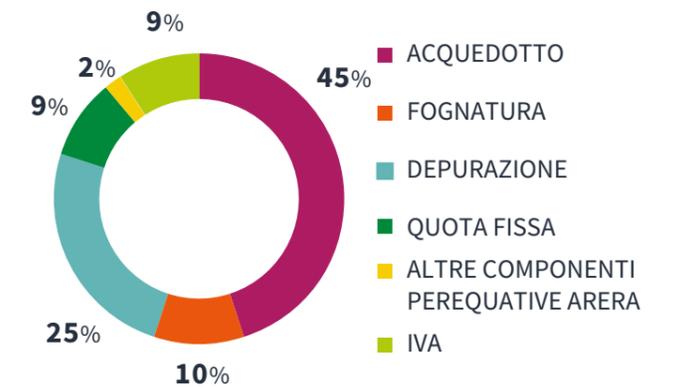


Fonte: Osservatorio Cittadinanzattiva

## Cosa paghiamo

All'interno della bolletta vengono contemplati il fabbisogno di investimenti stimato in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti, l'efficienza della gestione e la qualità del servizio. Allo stato attuale, se immaginiamo di spaccettare la nostra bolletta per le diverse voci di costo che la compongono, è possibile verificare che poco meno della metà va a coprire i costi di gestione del servizio di acquedotto, il 25% quelli del servizio di depurazione, il 10% viene impiegato per il servizio di fognatura e il 9% va a copertura dei cosiddetti costi fissi del servizio, quelli che sono da sostenere anche in assenza di consumi per la disponibilità del servizio. Infine, la bolletta si compone di altri costi che non sono dovuti al gestore: IVA per il 9% e altre componenti di costo perequative applicate a livello nazionale dal Regolatore (2%).

### LA BOLLETTA IDRICA ( 150 MC. )



## Le iniziative di inclusione 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 2019, 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 6.200 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 2019 sono state concesse oltre 2400 rateizzazioni (+34% rispetto al 2018) 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 2019 ammonta a circa 900.000 €.

### 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

## La gestione della morosità

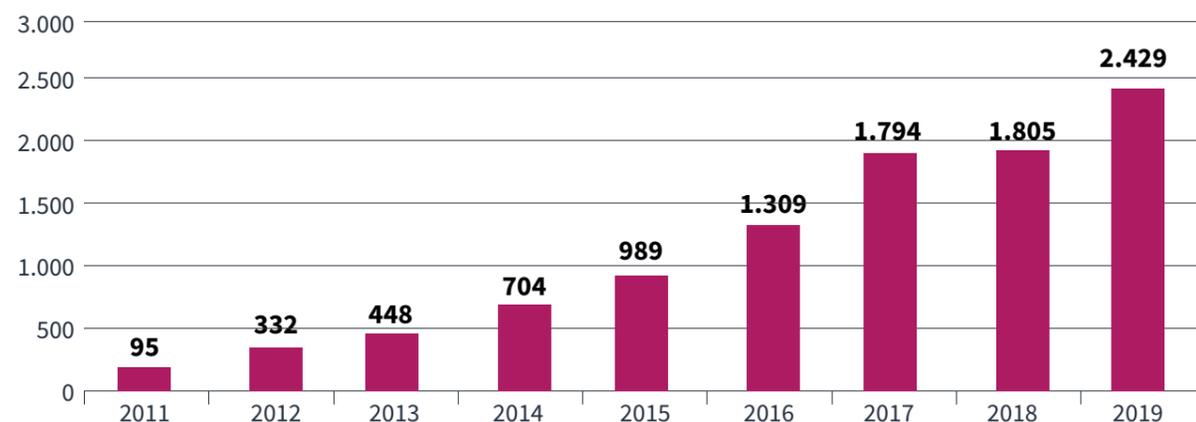
Il fenomeno della morosità rappresenta un fattore di grande criticità in molte delle realtà che gestiscono il Servizio Idrico e, di converso, potenzialmente una vasta area di progressivo efficientamento.

In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri

**L'UNPAID RATIO, È IL TASSO DI MANCATO PAGAMENTO DELLE FATTURE DA PARTE DEI CLIENTI FINALI ALL'INTERNO DI UN DATO PERIODO TEMPORALE**



### RICHIESTE RATEIZZAZIONI CONCESSE DAL 2011 AD OGGI



connessi alla morosità, attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale standard rispetto al fatturato, determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio.

Al riguardo ARERA ha proposto l'adozione della nozione di "unpaid ratio", vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale, in luogo dell'attuale riferimento alla voce svalutazione crediti. In particolare, il periodo temporale proposto è pari a 24 mesi, in considerazione del tempo all'interno del quale il gestore mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero a livelli sufficientemente bassi.

Nel 2019 VIVA Servizi ha registrato un indice di morosità pari a 2,86 % fatture non pagate sul totale delle fatture emesse due anni prima: si rileva che l'indice è tornato ad aumentare in percentuale sull'anno precedente, a dimostrazione di un ampliamento dell'utenza con un significativo disagio economico.

### INDICATORE DI MOROSITÀ

2018	2019
Unpaid 24 ( DCO Arera 603/2017/R/IDR )	
2,10%	2,86%

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale vengono applicati gli interessi di mora. In seguito al pagamento della fattura morosa, VIVA Servizi garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali, pur registrando nel 2019 tempi nettamente inferiori.

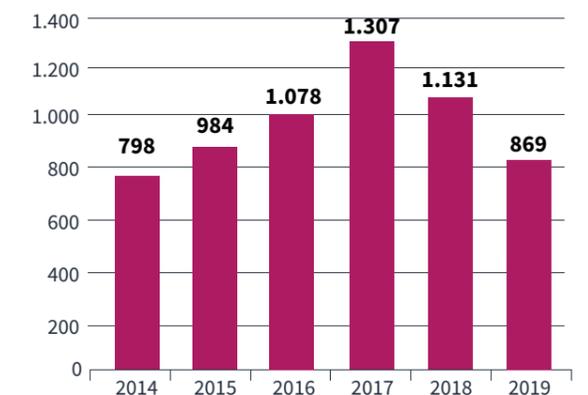
## Il Fondo per le perdite occulte

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.

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 2019 sono 873, l'80% da parte di utenze domestiche e il restante dai non domestici.

### ISTANZE DI RICHIESTA ABBUONO PERDITA IDRICA



**IL FONDO PER PERDITE OCCULTE È UNO STRUMENTO PER FRONTEGGIARE LE EVENTUALI DISPERSIONI D'ACQUA A VALLE DEL CONTATORE.**



L'entità media dei volumi di acqua "abbuonata" nel tempo ammonta a poco meno di 900.000 €, ad evidenza del fatto che il sostegno verso l'utenza per le perdite occulte è stato più che significativo e ha rappresentato un valido aiuto per la riduzione di bollette sorprendentemente elevate e "fuori norma".

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

Solo nel 2019 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 1.776.

## 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.



## 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 2019 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti:

Per oltre il 95% dei casi di chiamate che hanno richiesto un intervento sul luogo, gli addetti sono riusciti ad arrivare entro le 2 ore previste dal Regolatore.

QUALITÀ PRONTO INTERVENTO	STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO DA ARERA	2019
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	>90%	95,15%



## 3.2 LE PERSONE

### 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.

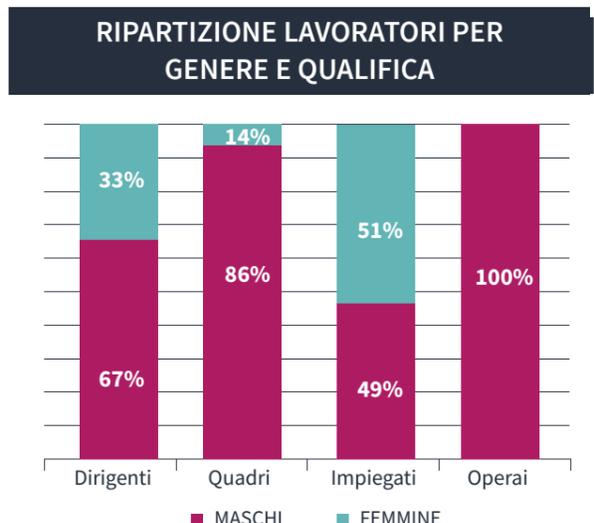
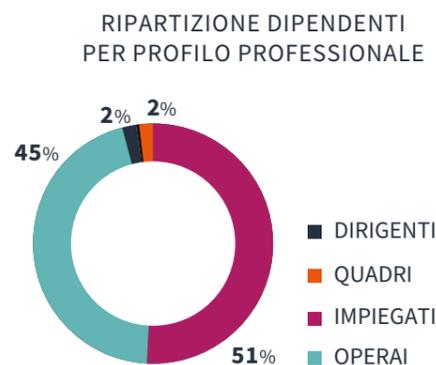
Al 31.12.2019 i dipendenti in forza sono 354 (6 risorse in meno rispetto al 2018), il 26,5% sono di sesso femminile: il dato di presenza femminile risulta superiore a quello delle maggiori utility italiane (TOP UTILITY Ediz. VIII).



Nello specifico, il 51% dell'organico è inquadrato nella categoria impiegati, il 45% in quella degli operai, i restanti dipendenti appartengono alle categorie quadri e dirigenti. La composizione per tipologia di profilo professionale non rileva variazioni significative rispetto al 2018.

Quasi la totalità è assunta con contratto full time, solo il 3,4% dei dipendenti presenta un contratto part-time (2,5% nel 2018).

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



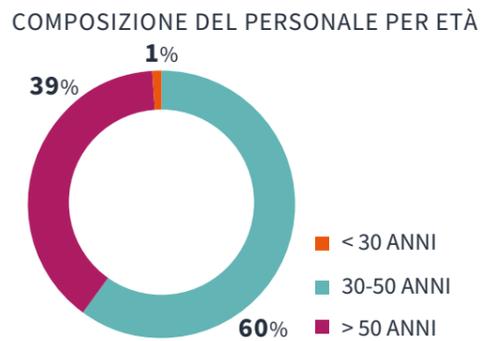
- GRI 102-7
- GRI 102-8
- GRI 102-41
- GRI 401-1
- GRI 401-2
- GRI 401-3
- GRI 403-1
- GRI 403-2
- GRI 403-4
- GRI 404-1
- GRI 404-2
- GRI 404-3
- GRI 405-1
- GRI 413-1



**AL 31.12.2019 I DIPENDENTI IN FORZA SONO 354**

Incrociando la qualifica con il sesso, è possibile riscontrare che la totalità dei lavoratori con qualifica di operaio è di sesso maschile, sono invece distribuiti equamente nel genere i profili professionali impiegatizi. La prevalenza di uomini si riscontra anche tra i profili di quadro mentre 1 dirigente su 3 è donna. La situazione è sostanzialmente in linea con i dati dell'anno precedente.

La composizione per fascia di età dimostra che 6 lavoratori su 10 hanno un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli più giovani, ovvero sotto i 30 anni, rappresentano solo una minima parte (1%). Per quanto riguarda il turn-over, l'azienda nel 2019 ha effettuato 8 assunzioni mentre i dipendenti cessati, tutti pensionamenti, sono stati 11.



**IL 95% DEI DIPENDENTI PROVIENE DAI COMUNI DELLA PROVINCIA DI ANCONA, A DIMOSTRAZIONE DI UN FORTE RADICAMENTO DELL'AZIENDA NEL TERRITORIO.**

### 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 2019, infatti, si evidenzia che il 28% 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 95% dei dipendenti proviene dai comuni della provincia di Ancona, 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, come si è già detto, anche nel 2019. Tra le variazioni più significative, è stata istituita l'Area Internal Auditing, collocata funzionalmente direttamente alle dipendenze del Consiglio d'Amministrazione, oltre alla istituzione di sette Aree di Staff, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, e quattro Aree organizzative, il cui coordinamento e sovrintendenza è stata assegnata al Direttore Tecnico, con funzioni di Vice Direttore in caso di assenza o impedimento del Direttore Generale.





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.

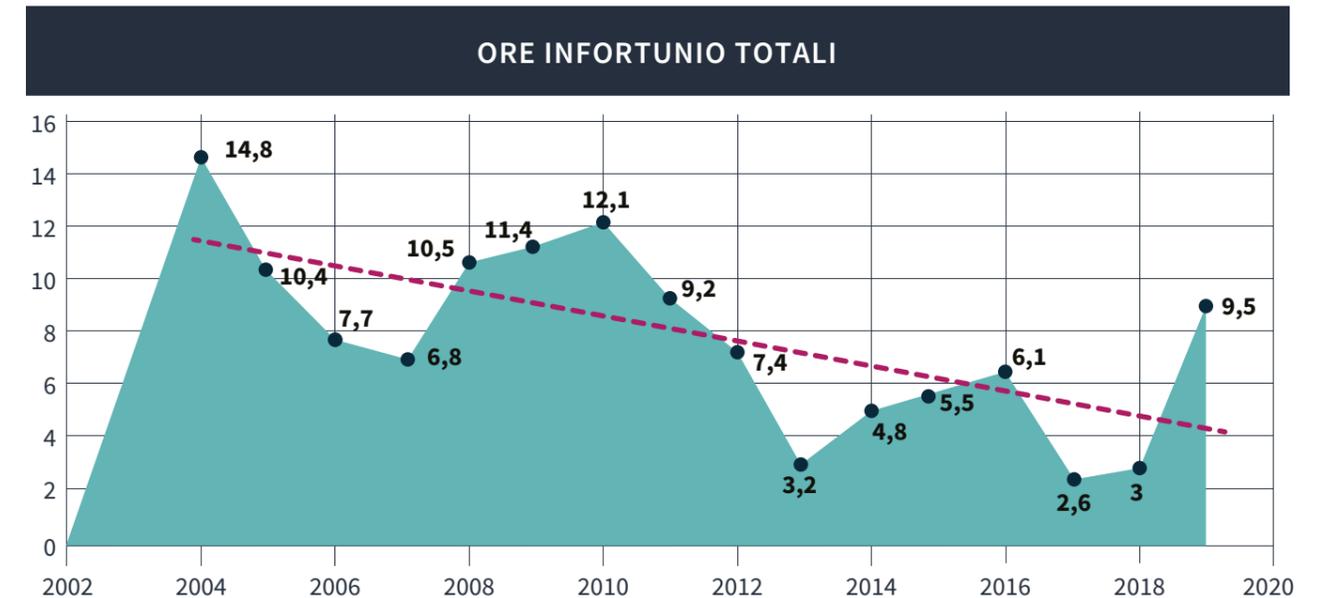


Gli infortuni totali nel corso del 2019 sono stati pari a 16, corrispondenti a 448 giorni di assenza dal lavoro, a fronte dei 5 infortuni avvenuti lo scorso anno.

L'indice di frequenza di infortunio, calcolato come rapporto tra il numero di infortuni occorsi e il numero di ore lavorate, risulta ben al di sotto della media di settore rilevata da Utilitalia che, invece, spiega la sensibile crescita dell'indice in Italia con la generale "spinta" che ha caratterizzato gli interventi dedicati al Servizio Idrico.

INFORTUNI		
	2018	2019
Numero totale di infortuni	5	16
Giornate di assenza per infortunio	136	448
Infortuni mortali	-	-
Infortuni in itinere	1	1

L'indicatore delle ore perse per infortunio, calcolato considerando anche gli incidenti stradali avvenuti in servizio, è invece peggiorato nel 2019 rispetto al 2018. Tuttavia, è bene evidenziare che il dato 2018 in realtà si attestava a valori antinfortunistici minimi e che il trend dal 2004 ad oggi conferma la tendenza in decrescita.



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

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 2019 vi è stata una sola segnalazione, pervenuta al SPP col modello apposito, di lavoro eseguito senza

**L'AZIENDA HA AVVIATO IL MONITORAGGIO DELL'INDICATORE "NEAR MISS", RILEVANDO COSÌ GLI INCIDENTI OCCORSI CHE NON SONO DIVENUTI INFORTUNI.**



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

A titolo esemplificativo, si consideri che nell'ultimo biennio, l'azienda ha promosso e attuato iniziative di:

INIZIATIVE SULLA SICUREZZA E SALUTE

ANNO 2019

- Aggiornamento del rischio chimico e biologico sulla scorta delle indagini ambientali
- Nuovo DVR
- Aggiornamento del rischio chimico dal punto di vista documentale
- Approfondimento della parte di rischio chimico relativo alle sostanze cancerogene e mutagene
- Aggiornamento del rischio per esposizioni alle vibrazioni
- Aggiornamento dei piani di emergenza per i depuratori di Jesi e Falconara, per la sede di Jesi
- Aggiornamento del rischio biologico relativo alla qualità dell'aria negli impianti climatizzatori ed alla qualità delle acque in uscita dagli erogatori nelle docce
- Aggiornamento del rischio fulminazione nei luoghi di lavoro
- Lavorazioni su tubi in amianto
- Censimento dei presidi antincendio

ANNO 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
- Prosiegua 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)



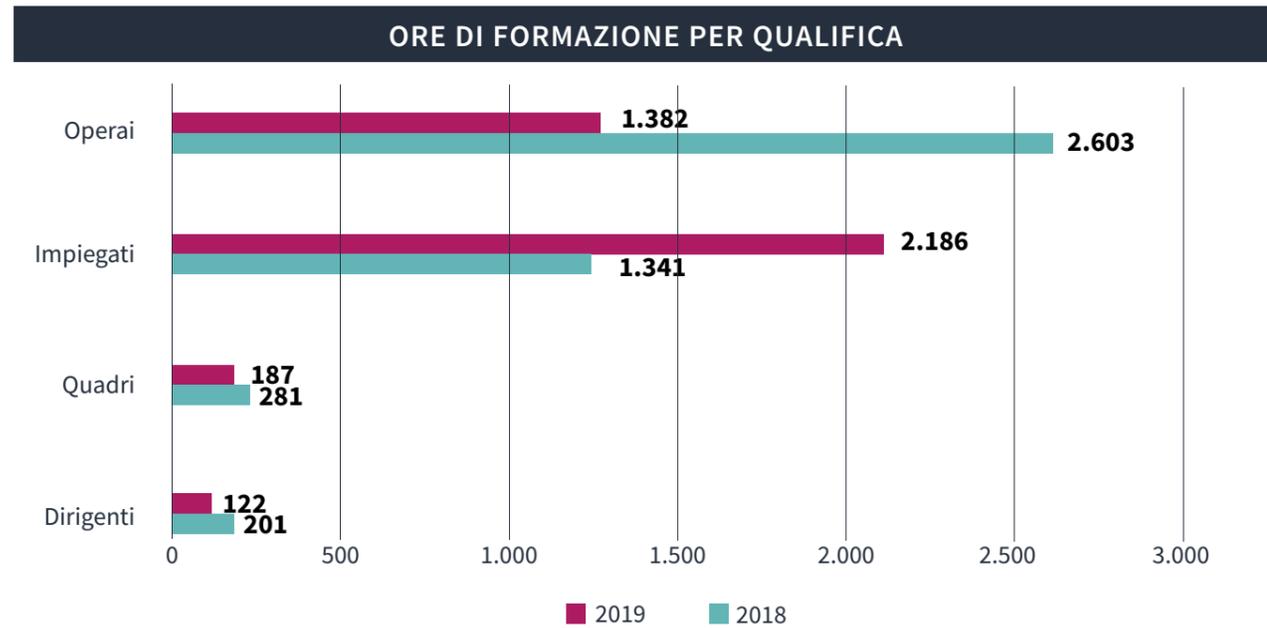
## La formazione

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, richieste sia dagli aggiornamenti normativi che tecnologici e di processo, e motivare i propri lavoratori. La formazione in azienda parte dall'analisi dei fabbisogni dei propri dipendenti e si sviluppa in piani formativi specifici per le diverse qualifiche professionali. Segue un'attenta attività di valutazione dei risultati delle diverse iniziative di formazione che guida i miglioramenti futuri in tale ambito.

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

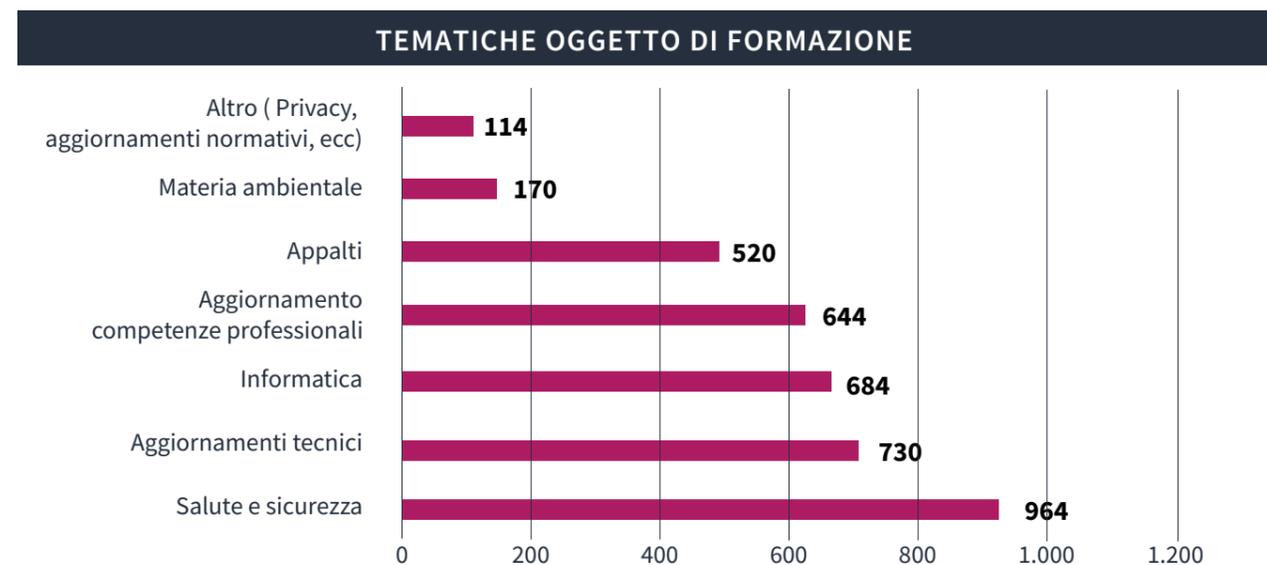
ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE	
<b>viva servizi</b> 10,8	MEDIA DI SETTORE 16,9

Guardando ai diversi profili professionali, la fetta più grossa di formazione è stata erogata agli impiegati, nel 2018 erano gli operai i maggiori beneficiari. In diminuzione, invece, nel 2019 le ore di formazione verso quadri e dirigenti. Ciò testimonia l'attenzione dell'azienda a rispondere alle diverse esigenze che si presentano ogni anno, sia per gli aggiornamenti dovuti sia per variazioni normative o di processo.



Il maggior numero di ore sono state sempre investite su salute e sicurezza, come nel 2018, tuttavia si registra un numero di ore altrettanto significative di formazione per aggiornamenti tecnici, aggiornamento delle

competenze professionali, per informatica ed in materia di appalti. Nel 2019 meno urgente è risultato il fabbisogno formativo per privacy e aggiornamenti normativi in generale.



La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiede 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 triennio, sono stati attivati sette piani formativi (2 nel 2017, 2 nel 2018 e 3 nel 2019) avendo ricevuto per dette attività un finanziamento complessivo di circa € 66.300. Di seguito le principali tematiche che sono state oggetto di formazione nel corso dell'ultimo biennio.

	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2019	"POTENZIAMENTO CONOSCENZE E COMPETENZE - UTILIZZO DELLE ATTREZZATURE DA LAVORO IN SICUREZZA"	<p>Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fornire al personale tecnico/operativo, nell'ambito del trattamento delle acque reflue, una maggiore conoscenza dei principi di funzionamento delle varie sezioni degli impianti di depurazione gestiti dall'azienda;</li> <li>• fornire al personale le competenze tecnico/pratiche necessarie ad ottimizzare l'utilizzo del software Microsoft Excel (livello base e avanzato);</li> <li>• fornire al personale assegnato agli uffici di progettazione conoscenze e competenze in materia di espropriazioni di opere di pubblica utilità a seguito dell'entrata in vigore del Testo Unico sulle espropriazioni e delle relative problematiche attuative;</li> <li>• fornire ai lavoratori le conoscenze teorico/pratiche necessarie per l'utilizzo di gru su autocarro.</li> </ul>
2019	"SISTEMA DI GESTIONE LABORATORIO ANALISI E BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ"	<p>Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fornire al personale tecnico addetto al Laboratorio Analisi le conoscenze e gli strumenti necessari per riesaminare e adeguare il Sistema di Gestione del Laboratorio Analisi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, che esprime i requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura e che impone, tra gli altri requisiti, di associare per ogni risultato il calcolo dell'incertezza di misura;</li> <li>• fornire al personale gli strumenti concreti per realizzare un report di sostenibilità affrontando sia gli aspetti teorici sia quelli operativi nonché fornire gli elementi utili ad integrare gli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) nella strategia e nella rendicontazione di sostenibilità.</li> </ul>
2019	"SVILUPPO COMPETENZE PROFESSIONALI" (piano che sarà terminato nel 2020)	<p>Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidare e approfondire le competenze in materia di contratti pubblici fornendo metodologie e strumenti necessari ad attivare le procedure di gara per l'affidamento di lavori, servizi e forniture;</li> <li>• formare gli operatori di sportello, call center e front office ad una gestione efficace del cliente fornendo loro conoscenze e tecniche volte al miglioramento delle capacità comunicative e relazionali sia con formazione in aula che on the job;</li> <li>• fornire gli elementi di base per svolgere l'attività di Internal Auditing, a seguito dell'istituzione di un'Area di Internal Auditing, partendo dalla definizione e strutturazione dell'attività stessa fino all'illustrazione delle metodologie di lavoro più efficaci;</li> <li>• approfondire le conoscenze in materia di sicurezza informatica al fine di proteggere i sistemi informativi dai cyber attacchi e di garantire la conformità normativa.</li> </ul>

	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2018	FORMAZIONE LAVORI ELETTRICI, AGGIORNAMENTO PRIMO SOCCORSO, AGGIORNAMENTO ESCAVATORI, 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

## Diversity Management

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

Il patto è stato elaborato e proposto dalla Commissione specifica per la valorizzazione e gestione della diversità, istituita dall'Associazione che riunisce le aziende dei servizi pubblici locali (Utilitalia), con il contributo attivo delle associate e con il supporto di "Valore D" e della Fondazione Belisario.

Con l'adesione al Patto, l'azienda si impegna ad adottare:

 politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione,

 misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro e di miglioramento del welfare aziendale,

**A FINE 2019 VIVA SERVIZI HA FIRMATO IL PATTO "LA DIVERSITÀ FA LA DIFFERENZA", UN DOCUMENTO PER FAVORIRE L'INCLUSIONE E LA VALORIZZARE LA DIVERSITÀ.**



una gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura.



adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

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

talento di cui dispone e creare un maggiore senso di appartenenza alla realtà aziendale. Con queste modalità la cultura aziendale si arricchisce, richiama nuove persone e valorizza le soft skills di tutti per una crescita armonica e sostenibile di tutte le lavoratrici e i lavoratori. Il primo passo di questo percorso, da effettuarsi nel 2020, consisterà nell'analisi dei bisogni ovvero nel mappare le diversità presenti all'interno dell'azienda. Una volta ottenuto il quadro della situazione, l'organizzazione dovrà fissare obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo termine.

## La previdenza complementare e il piano Welfare

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

- Previdai, per i Dirigenti;
- 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 contributi 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



**IL PIANO WELFARE INDIVIDUALE, SU LIBERA SCELTA DEL LAVORATORE, NEL 2019 È STATO UTILIZZATO DA 25 LAVORATORI.**



lavoro determina l'erogazione di una rendita mensile o la liquidazione una tantum del capitale accumulato.

A fine 2019 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previdai 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, nel 2019 è stato utilizzato da 25 lavoratori. I lavoratori che hanno aderito hanno potuto decidere l'importo del Premio di risultato maturato nel 2018 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 o, forse, il pacchetto offerto non incontra i fabbisogni dei dipendenti.

## 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.

### CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO – CCNL GAS ACQUA

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – CCNL Gas Acqua (unico del settore) disciplina il rapporto di lavoro nelle aziende che gestiscono i servizi relativi alla distribuzione ed alla vendita del gas, al teleriscaldamento ed alla cogenerazione ed i servizi relativi al ciclo integrale dell'acqua, incluse le attività di depurazione e gestione delle reti fognarie.

Il CCNL Gas Acqua in vigore è valido dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2021.

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



La remunerazione del personale dipendente si compone di:

01

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

02

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

03

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

04

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.

Gli obiettivi generali annuali, da conseguire per l'erogazione delle retribuzioni variabili del personale non dirigente, vengono definiti annualmente tra la Direzione e le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori (Accordo aziendale in materia di Premio di Risultato).

Nei confronti dei lavoratori quadri e direttivi - oltre a quanto definito con l'Accordo aziendale - sono stati assegnati, anche nel 2019, 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.



**VIVA SERVIZI GARANTISCE DIRITTI DI PARI OPPORTUNITÀ A TUTTI I PROPRI DIPENDENTI.**

### RETRIBUZIONE VARIABILE

	2018	2019
Premio di risultato	566.000 €	468.000 €
Sistemi di gestione per obiettivi (MBO)	93.100 €	78.600 €
Premio di risultato individuale	129.260 €	122.180 €
Una tantum	60.680 €	58.950 €

Nel 2019, le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono state il 64% in più rispetto al 2018. Nella modalità di fruizione, si conferma la tendenza registrata già dallo scorso anno: in aumento la fruizione di ore di congedo parentale da parte degli uomini, che fino al 2017 sembrava una prerogativa tutta femminile.

### ORE CONGEDO PARENTALE

	2018	2019
Uomini	374	744
Donne	790	1.163
<b>Totale</b>	<b>1.164</b>	<b>1.907</b>

## FOCUS

### IL REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI INCENTIVANTI

A fine 2019, dopo un lavoro di studio e analisi al fianco di una società di consulenza, la società ha voluto implementare al proprio interno un nuovo processo di valutazione del Capitale Umano che ricopre le Posizioni Direttive, dotandosi di uno specifico “Regolamento per la gestione delle retribuzioni incentivanti”. Il nuovo processo di valutazione, introdotto per assicurare principi di trasparenza, omogeneità e imparzialità, avrà decorrenza a partire dal 2020, e sarà applicato alle posizioni con qualifica di Dirigente, Quadri e dei livelli 8°

e 7°. Sarà funzionale a determinare una procedura per la corresponsione della retribuzione variabile incentivante, sostitutiva della precedente che, sommata alla componente fissa prevista dal contratto, fornisce il valore della retribuzione complessiva da erogare.

Il percorso che ha portato alla predisposizione del Regolamento ha visto preliminarmente la definizione dei ruoli organizzativi in coerenza con l'attuale Modello Organizzativo e, di seguito, la pesatura di ciascuna posizione adottando la metodologia HAY, con riguardo esclusivamente alla posizione organizzativa ricoperta nell'ambito della struttura e non anche alla prestazione del singolo soggetto.



## Le relazioni con i sindacati

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

Nel 2019, non vi sono state ore di assenza imputate a sciopero, per cui il tasso di assenza complessivo per sciopero è pari a 0, in linea con gli anni precedenti. Il confronto con le Organizzazioni Sindacali ha portato alla sottoscrizione di alcuni accordi di secondo livello riguardanti, in particolare, il Piano formativo proposto FONSERVIZI, la rivisitazione dell'orario settimanale dei lavoratori di alcune aree aziendali in attuazione dell'art. 23 del CCNL, la regolazione per l'erogazione del premio di risultato e la conferma del Piano Welfare.

## 3.3 L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ

VIVA Servizi, vista anche la sua natura di azienda pubblica, è fortemente legata ai territori di cui fa parte e presta particolare attenzione ai bisogni che questi esprimono, rendendosi disponibile a sostenere concretamente le necessità locali dei Comuni serviti. Lo sviluppo sostenibile “per e con” il territorio ricopre una sempre crescente importanza, così come l'attenzione al coinvolgimento della comunità locale attraverso iniziative di impatto ambientale e sociale. Un esempio concreto è, senza dubbio, l'attività di sensibilizzazione sull'uso della risorsa acqua e di educazione ambientale svolta nelle scuole e nei confronti della cittadinanza.

### Sostegno ad iniziative sul territorio - Campagne di prossimità

Il cambio di ragione sociale da Multiservizi a Viva Servizi, avvenuto a fine 2018, è stata l'occasione per consolidare nel territorio una trasformazione così importante insieme al sostegno dei propri soci. Avere i Comuni come partners nel rafforzamento del nuovo brand ci ha dato la possibilità di rendere VIVA più riconoscibile e, allo stesso tempo, affermare il messaggio secondo cui Viva/Multiservizi è sempre la stessa azienda, che svolge il lavoro di sempre.

L'azienda si è messa a disposizione per i Comuni che ne hanno fatto richiesta in occasione di eventi popolari, sagre paesane e feste per il patrono, eventi del territorio che si organizzano ogni anno e richiamano un gran numero di persone. In queste occasioni sono state distribuite schede descrittive della storia e del lavoro dell'azienda, cartoline per diffondere la conoscenza e aumentare la familiarità con il nuovo nome, i numeri utili e altro materiale disponibile. Inoltre, sono stati realizzati eventi pubblici sulla qualità dell'acqua del rubinetto, coinvolgendo i cittadini per rafforzare l'idea della sicurezza nel berla e diffondere il messaggio del risparmio economico e ambientale.



GRI 102-12

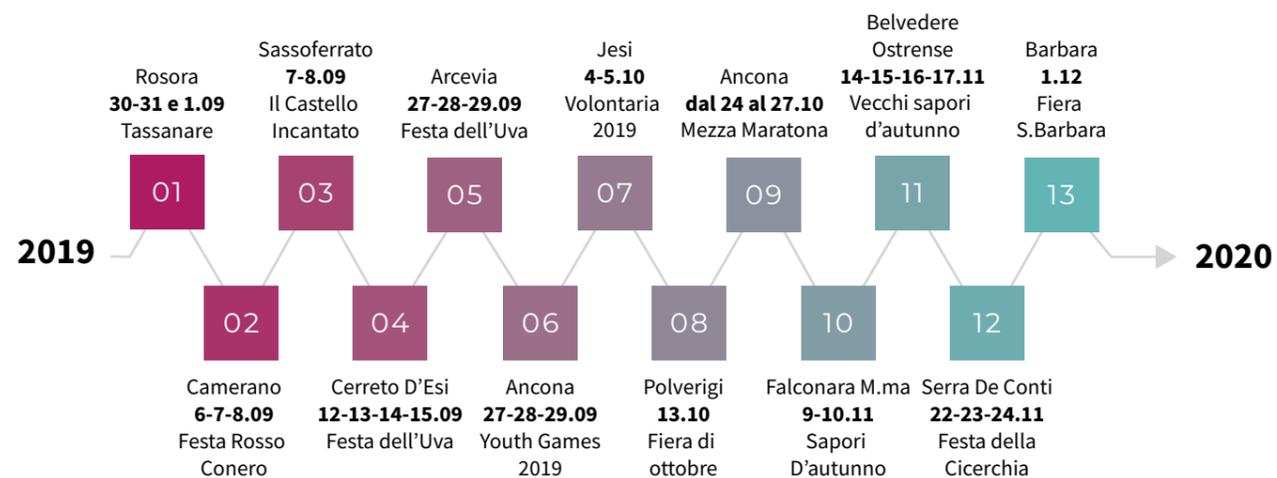
GRI 103-2

GRI 413-1



Le attività sono state condotte anche attraverso giochi come il sommelier dell'acqua, per permettere ai partecipanti di verificare personalmente quanto spiegato dagli operatori didattici. Durante gli eventi sono stati anche realizzati e installati dei totem informativi giganti, utili per leggere curiosità e informazioni importanti sull'acqua di casa. Inoltre, le stesse strutture fungevano anche da fontanelle giganti dove rifornirsi con proprie borracce o utilizzando i bicchieri ecologici VIVA, disincentivando così l'utilizzo di bottigliette di plastica.

TAPPE EFFETTUATE NEL TOUR 2019 ROAD SHOW



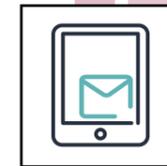
## I canali di comunicazione

La diffusione di informazioni 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.

## Le iniziative con le scuole e il territorio

Ormai storiche sono le molteplici iniziative di collaborazione con le scuole del territorio. Tali attività 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 in tutto il suo valore.

Nel 2019 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 tarato sulle diverse età dei soggetti partecipanti, che spazia dagli studenti delle scuole elementari a quelli delle medie.
- **Concorso "Impara, Prova, Recita"**, per gli alunni delle scuole elementari e medie, fondato sull'approccio "se faccio capisco" consistente nello scrivere una poesia legata al ciclo dell'acqua, svolgere un esperimento scientifico e riprendersi mentre riportano i risultati di entrambi.

Le iniziative con le scuole hanno visto la partecipazione di circa 1.300 ragazzi di 57 classi di 16 Comuni del territorio. A conclusione del Progetto, è stato organizzato un evento finale con premiazione del Concorso "Impara, Prova, Recita" presso la rotonda di Senigallia.



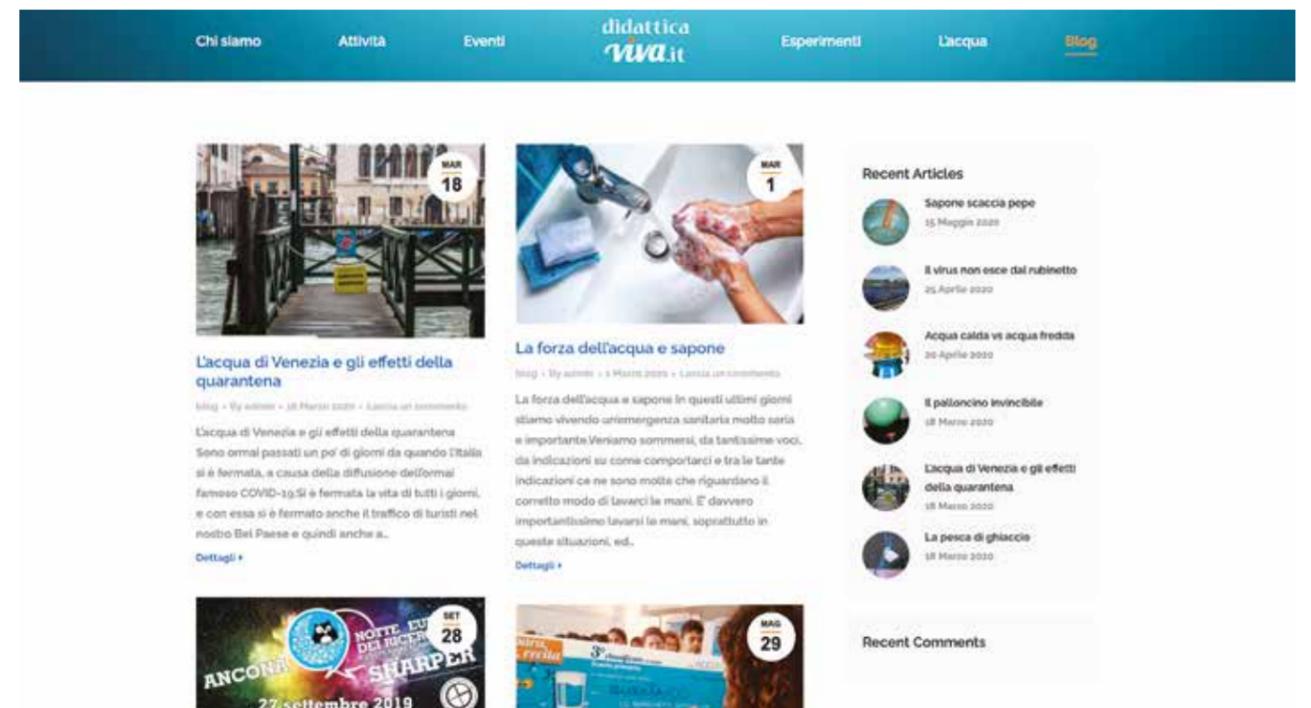
Inoltre, altri circa 300 studenti, sia universitari che delle scuole superiori, hanno visitato gli impianti di depurazione di Ancona e di Jesi, quest'ultima vanta anche un grande e moderno impianto di fitodepurazione.

- **Portale web per la didattica** un vero e proprio portale web accessibile a tutti e particolarmente utile a studenti, scuole e famiglie per veicolare i nostri messaggi. "DidatticaViva", questo il nome del portale, rappresenta ormai da oltre 2 anni un luogo d'incontro

per conoscere la risorsa idrica, trovare dati, scoprire proposte didattiche e informazioni. Gli stessi contenuti sono condivisi anche sui social network e sul canale YouTube. L'obiettivo, quello di creare una sorta di comunità di persone che s'interessa ai temi ambientali e possa trovare nel sito stimolanti approfondimenti.



**DIDATTICAVIVA, UN LUOGO D'INCONTRO PER CONOSCERE LA RISORSA IDRICA, TROVARE DATI, SCOPRIRE PROPOSTE DIDATTICHE.**



• **Concorso web per le famiglie.** Per la prima volta nel 2019 abbiamo lanciato un concorso web per entrare nelle case dei nostri utenti. Attività sicuramente riuscita ed apprezzata dai ragazzi sempre molto attivi nel mondo social. I partecipanti sono stati chiamati a realizzare un'opera sul ciclo dell'acqua. A decretare i vincitori è stato direttamente il web con il numero più alto di like ricevuti. Due le ragazzine vincitrici che hanno ricevuto come premio alcuni libri e un tablet.

un altro appuntamento, che ci vede partecipare nel mese di maggio a Senigallia, insieme all'associazione culturale Next, all'evento "Fosforo, la festa della scienza". Anche qui siamo presenti con un gazebo per esperimenti e informazioni.

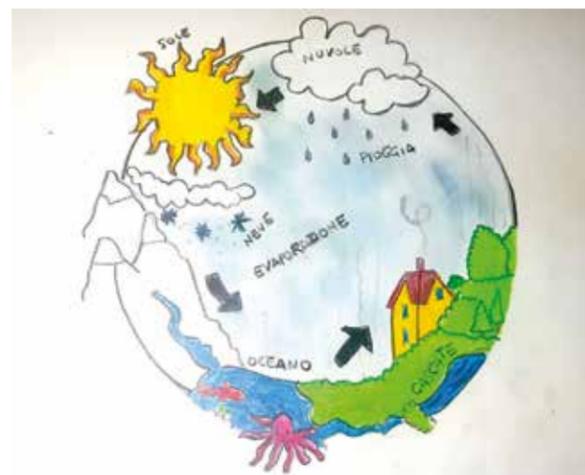


## Le iniziative di comunicazione

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. Questo impegno, come si è già detto, si è concretizzato attraverso la promozione di iniziative sul territorio rivolte ai cittadini e agli studenti delle scuole primarie e secondarie.

Un'altra iniziativa ugualmente di rilievo è 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 l'intera giornata si sono tenute lezioni, esperimenti e giochi utili per divulgare l'importanza dell'acqua e garantire un uso consapevole sempre volto al risparmio.

Negli ultimi anni ha ottenuto un grande consenso anche



## Campagne informative e sensibilizzazione

Vista l'ottima qualità dell'acqua distribuita, VIVA Servizi da sempre effettua campagne informative per diffondere nel maggior numero possibile di clienti la buona pratica dell'utilizzo della risorsa per scopi alimentari: bere acqua del rubinetto al posto di quella in bottiglia oltre ai tanti benefici ambientali produce anche significativi benefici economici.

### FOCUS

#### L'ACQUA POTABILE DI VIVA SERVIZI

È 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 riporta una tabella dei parametri di qualità dell'acqua distribuita da VIVA Servizi in relazione ai limiti di legge (D. Lgs.31/2001), da cui è possibile notare come l'acqua distribuita oltre ad essere pienamente conforme ai limiti previsti dalla legge, ha anche un giusto valore di durezza ed un basso valore di nitrati.

	calcio mg/l	magnesio mg/l	sodio mg/l	potassio mg/l	bicarbonato mg/l	cloruri mg/l	solforati mg/l	nitrati mg/l	ph	conducibilità us/cm	residuo fisso mg/l	fluoro mg/l	durezza °F
Limiti di legge (D.Lgs. 31/2001)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5-9,5	2.500	1.500	1,5	50
VIVA SERVIZI (sorgente Gorgovivo)	81,8	12,2	13,9	1,1	174,5	24,8	91,8	3	7,5	520	337	0,5	25,5

(\*) Non sono previsti valori di riferimento

Un altro argomento importante che VIVA Servizi promuove da anni riguarda le numerose 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 rendere consapevoli e informare sulla

crescente 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.

Nello specifico nel 2019, anche con la finalità di divulgare quanto più possibile il nuovo brand VIVA

e la nuova identità, si è deciso di effettuare una pianificazione di comunicazione integrata invece della solita campagna standard che divulga un solo messaggio specifico.

È stato, pertanto, studiato un planning dettagliato per coinvolgere le testate giornalistiche del territorio, i siti web maggiormente visitati e le Tv locali che registrano ottimi ascolti. L'idea era quella di essere costantemente presenti, magari con un semplice piedino o banner informativo, abbinare il nome VIVA ad un Payoff, o inviare brevi spot per informare, consigliare ma anche permettere di memorizzare e consolidare il nuovo Brand, promuovendo così importanti messaggi istituzionali e di servizio.

Una campagna integrata che ci ha permesso di dare un seguito alla campagna del lancio del nuovo nome "VIVA"

e allo stesso tempo ci ha dato la possibilità di diffondere messaggi importanti ai cittadini.

Uno degli obiettivi dell'azienda è, per esempio, 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. Inoltre, che comprenda il lavoro che c'è dietro il semplice gesto di aprire un rubinetto.

A seguire alcuni messaggi della comunicazione integrata tutti rivolti all'informazione e al rispetto per l'ambiente.

**viva l'ambiente**

Una lunga rete fognaria trasporta l'acqua reflua dalle nostre case ai depuratori del territorio, dove viene trattata e restituita pulita ai fiumi e al mare.

**2.000** Km di rete fognaria

**43** depuratori nel territorio

[www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

Call Center  
800 262693

Pronto Intervento  
800 181577

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

**viva le sorgenti di Gorgovivo**

Ogni secondo, dalla montagna, arrivano ai nostri rubinetti 1.200 litri d'acqua buona, oligominerale, sicura.

**1.200** litri d'acqua al secondo

[www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

Call Center  
800 262693  
Pronto Intervento  
800 181577

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

**viva il territorio**

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

**81%** copertura del servizio di depurazione

**89%** copertura del servizio di fognatura

**100%** copertura del servizio idrico

[www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

Call Center  
800 262693  
Pronto Intervento  
800 181577

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

**viva la cura del tuo contatore**

Ricordati sempre di proteggere il contatore dal gelo e dalle basse temperature per evitare il rischio di rottura.

[www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

Call Center  
800 262693  
Pronto Intervento  
800 181577

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

**viva la trasparenza**

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

[www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

Call Center  
800 262693  
Pronto Intervento  
800 181577

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

# 4 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



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

4.1 Le politiche ambientali di VIVA Servizi



4.2 Fonti di approvvigionamento



4.3 Water Safety Plan



4.4 La rete di acquedotto



4.5 La gestione delle perdite idriche lungo la rete



4.6 La gestione delle emergenze idriche



4.7 La raccolta e la depurazione delle acque reflue



4.8 Il servizio di analisi di laboratorio



4.9 Il rispetto per l'ambiente



## 4.1 LE POLITICHE AMBIENTALI DI VIVA SERVIZI

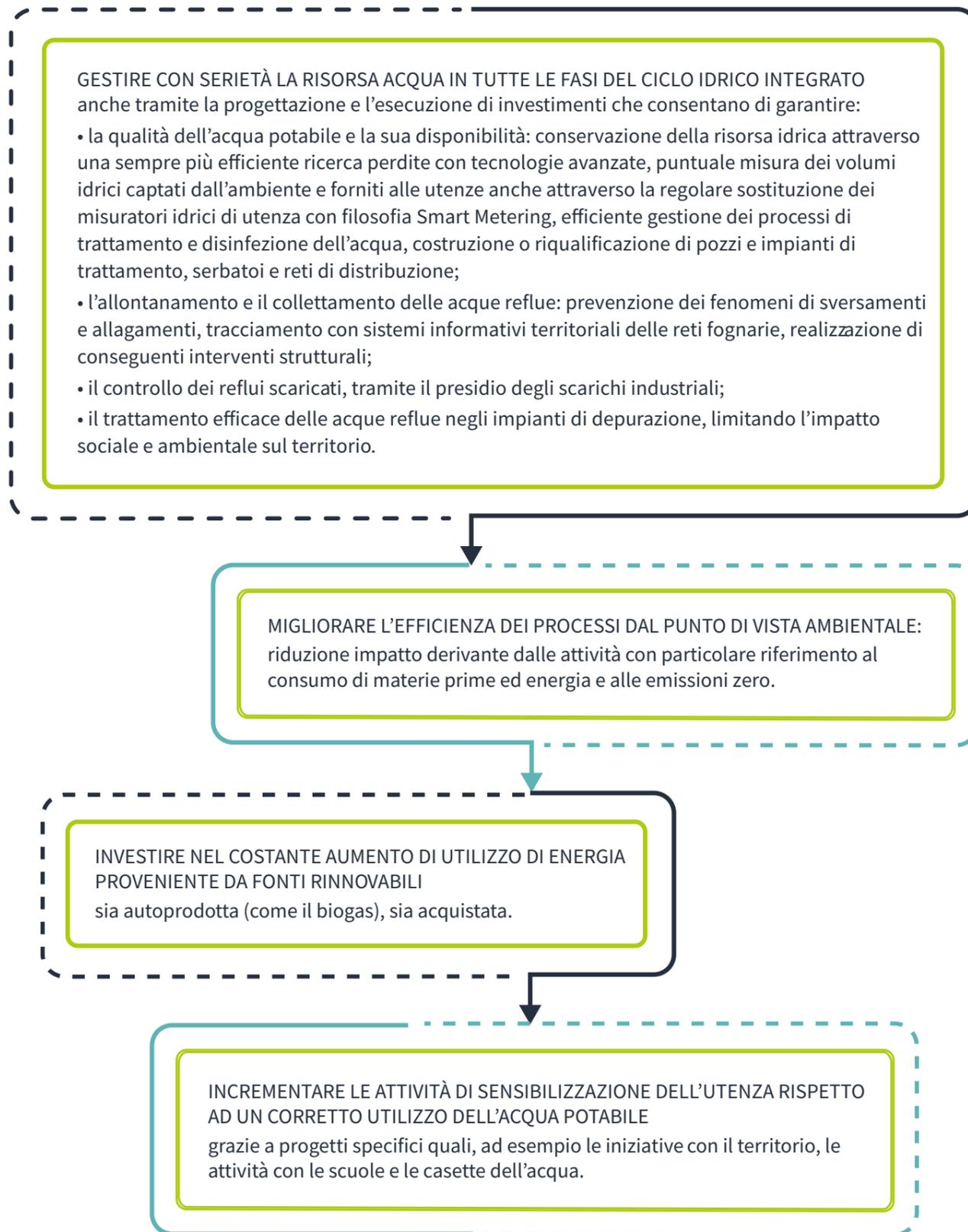
GRI 103-2  
GRI 103-3

L'impegno per la salvaguardia dell'ecosistema, il rispetto della normativa ambientale e il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche, sono temi fondanti della missione e delle politiche di VIVA Servizi.

**LA NOSTRA SOCIETÀ CONSIDERA L'AMBIENTE UN ELEMENTO DA TUTELARE ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI MISURE PER SALVAGUARDARE LA RISORSA IDRICA, PER MIGLIORARE L'EFFICIENZA ENERGETICA DEI NOSTRI PROCESSI, CONTENERE LE EMISSIONI E LA PRODUZIONE DI RIFIUTI**



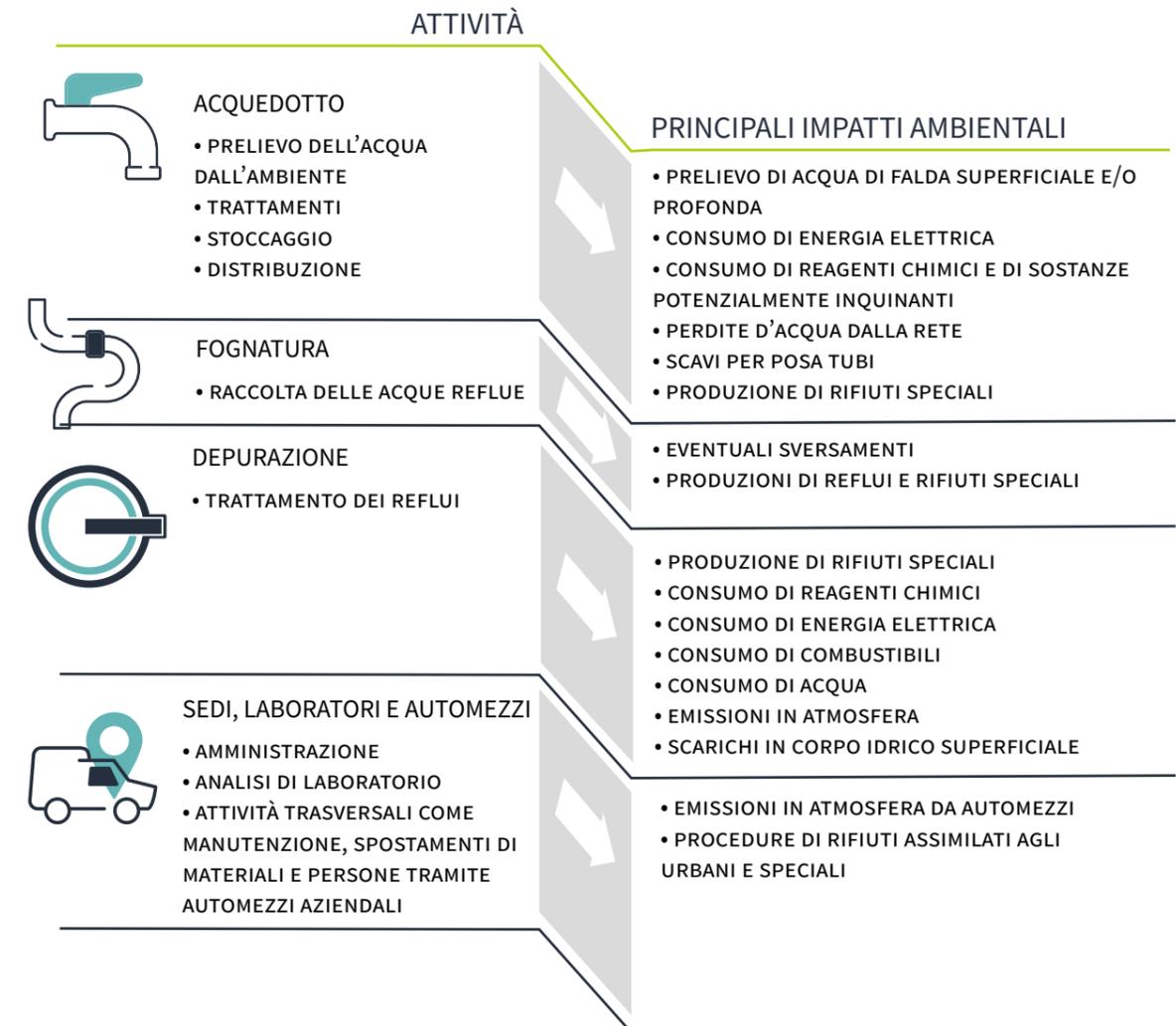
Nella gestione delle proprie attività l'azienda opera secondo le seguenti 4 priorità:



## Gli impatti sull'ambiente

Tutte le attività del Servizio Idrico Integrato gestito da VIVA Servizi, acquedotto, fognatura e depurazione, hanno diversi impatti, potenziali ed effettivi, sull'ambiente.

Nella rappresentazione sotto riportata è possibile individuare i principali impatti ambientali connessi alle attività svolte, compresi quelli derivanti dalle attività di supporto che includono automezzi, laboratorio e sedi.



## 4.2 FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO

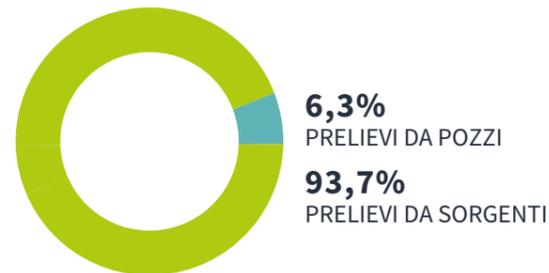
VIVA Servizi S.p.A. si occupa della gestione del ciclo dell'acqua destinata al consumo umano dalla captazione alla distribuzione all'utenza. L'acqua, che viene captata da falde acquifere sotterranee e superficiali, per lo più sorgenti, attraverso la rete dell'acquedotto, viene distribuita e consegnata a tutta la popolazione servita, oltre 400.000 cittadini. Il riferimento normativo italiano che disciplina la qualità delle acque destinate al consumo umano, al fine di proteggere la salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque, è il D.Lgs 31/2001 (e successive modifiche e integrazioni) che a sua volta recepisce la direttiva Europea 98/93/CE.

Il territorio provinciale vanta 137 fonti di approvvigionamento di cui 98 sorgenti e 39 pozzi o campi/pozzi. Tra tutte, la fonte di approvvigionamento primaria gestita da VIVA Servizi 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 situata 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.

Ci sono poi numerose altre fonti di approvvigionamento di piccole potenzialità che, nel periodo estivo, riducono la loro capacità produttiva, lasciando il peso dell'alimentazione delle reti idriche soprattutto ai campi pozzi di maggiore capacità produttiva, che si alimentano grazie agli acquiferi più profondi e consistenti. Nell'anno 2019 VIVA Servizi ha prelevato complessivamente 46.286.329 m<sup>3</sup> totali di acqua (-1,1% rispetto al 2018), di cui il 93,7% da sorgenti e il restante 6,3% da pozzi.

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

### DA DOVE PROVIENE LA NOSTRA ACQUA?



**IL TERRITORIO PROVINCIALE VANTA 137 FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO. LA FONTE PRIMARIA E DI ELEVATA QUALITÀ ALL'ORIGINE È IL GRANDE BACINO DELLE SORGENTI GORGOVIVO**

### LA RETE DI VIVA SERVIZI

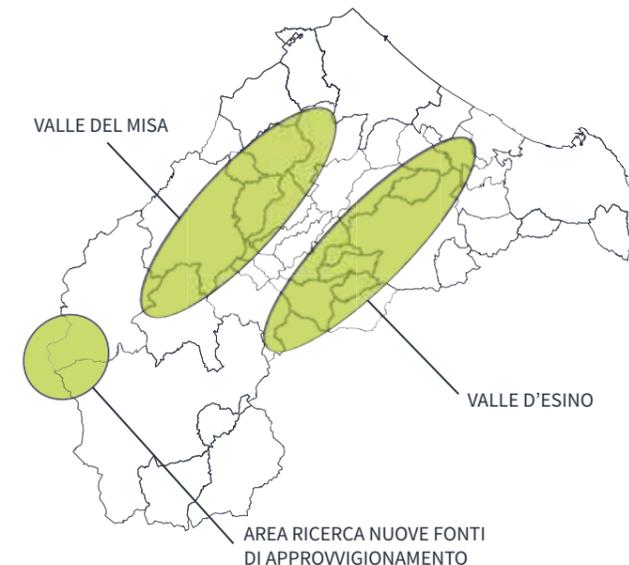
ANNO	2018	2019
Km rete acquedotto	5074	5048
- di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	955	931
- di cui reti di distribuzione (km)	4119	4117
Opere di presa	137	137
- di cui pozzi	39	39
- di cui sorgenti	98	98
Serbatoi	418	416
Impianti trattamento	158	165
Impianti potabilizzazione	1	0
Stazioni di pompaggio (impianti di sollevamento)	179	179
Lunghezza totale allacci (Km)	1346	1344
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)	20,3	27,3

## 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 costante del nostro laboratorio aziendale e dell'ARPAM certificano tale caratteristica qualitativa della sorgente. L'acqua erogata da VIVA Servizi è soggetta solo a disinfezione finale dove si utilizzano biossido di cloro e ipoclorito di sodio che forniscono la loro copertura disinfettante fino al rubinetto.

L'azienda gestiva un solo impianto di potabilizzazione, dal 2019 non più attivo grazie a nuove connessioni idrauliche che hanno permesso il collegamento con l'acquedotto principale e l'eliminazione dell'uso di acque di falda che presentavano problemi di potabilità.

### AREE DI RICERCA FONTI ALTERNATIVE



## La ricerca di fonti di approvvigionamento alternative

Sempre con notevole attenzione alle zone gestite e facendo tesoro anche delle vicissitudini che si sono verificate nei territori limitrofi della Regione Marche, l'azienda è ben consapevole che la sorgente di Gorgovivo come tutte le altre opere di captazione in gestione sono beni da difendere e non depauperare. Allo stesso tempo è altrettanto consapevole che fenomeni naturali quali terremoti, siccità prolungate possono provocare in poco tempo brevi o intensi fenomeni siccitosi con rilevanti effetti negativi sul benessere della popolazione, sulla salute umana, sull'economia del territorio e sul turismo dei nostri territori.

È per queste ragioni che VIVA Servizi ha avviato da diversi anni una serie di **INDAGINI E STUDI PER INDIVIDUARE POSSIBILI E FUTURE AREE DI APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA AD USO IDROPOTABILE.**

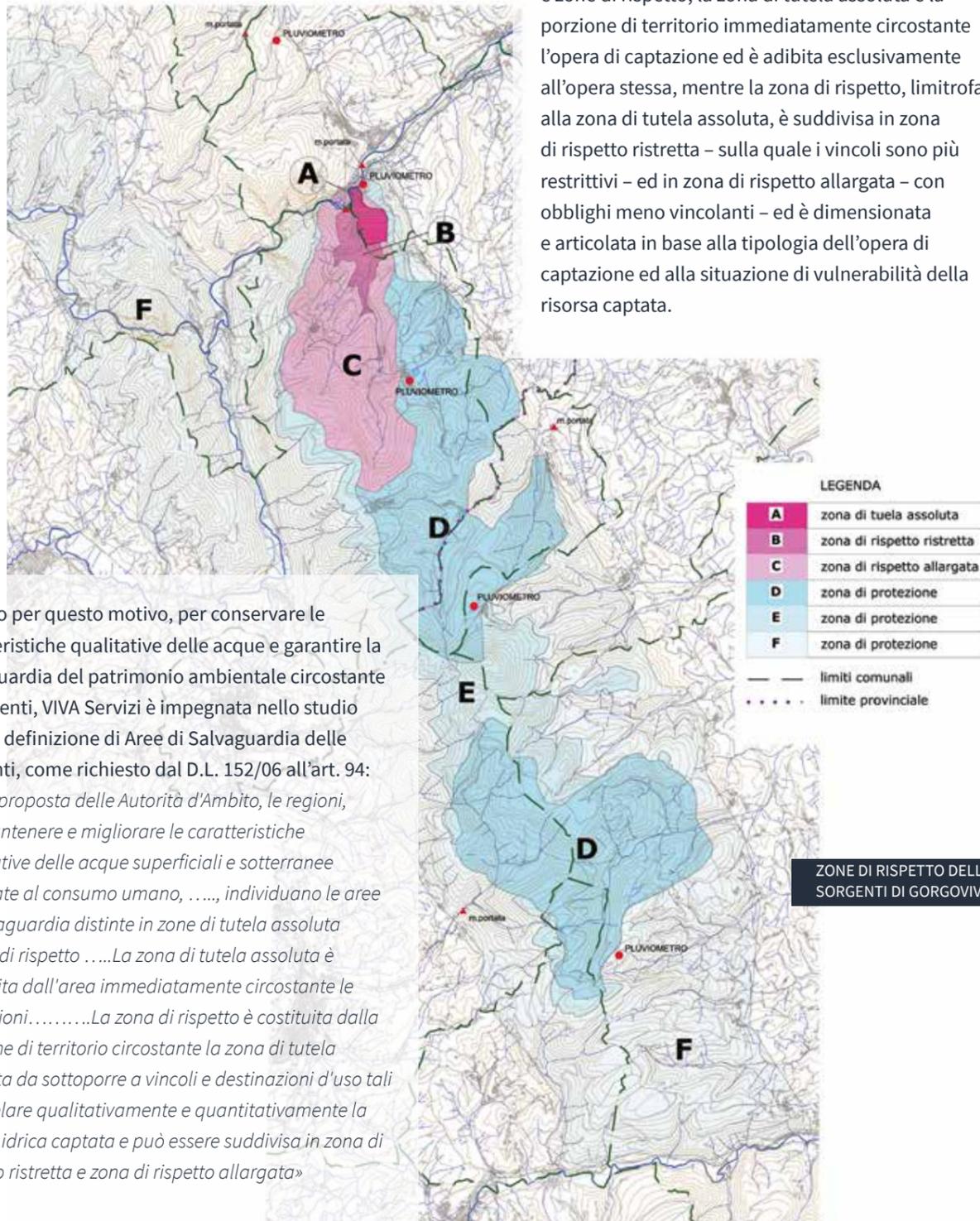
- Sono state avviate alcune attività di indagine in località "S. Emiliano", nel Comune di Sassoferrato per ricercare fonti profonde da captare mediante la realizzazione di pozzi o campi pozzo;
- Nel 2019 è proseguito lo studio tra i comuni di Sassoferrato e Scheggia Pascelupo per verificare la fattibilità di realizzazione di un invaso artificiale a scopo idropotabile;
- Sono in corso anche indagini alla ricerca di acque nella bassa Valle del Sentino tra i Comuni di Genga e Sassoferrato

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

## L'importanza delle aree di salvaguardia

Le aree di salvaguardia sono aree circostanti le opere di captazione acquedottistiche nelle quali sono imposti vincoli e limitazioni d'uso del suolo al fine di tutelare e conservare la qualità delle acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano.

In particolare, l'azienda sta lavorando in collaborazione con la Regione Marche alla stesura di un documento che permetta di delineare le aree di salvaguardia a protezione delle Sorgenti Gorgovivo. Solitamente si differenziano zone di tutela assoluta e zone di rispetto; la zona di tutela assoluta è la porzione di territorio immediatamente circostante l'opera di captazione ed è adibita esclusivamente all'opera stessa, mentre la zona di rispetto, limitrofa alla zona di tutela assoluta, è suddivisa in zona di rispetto ristretta – sulla quale i vincoli sono più restrittivi – ed in zona di rispetto allargata – con obblighi meno vincolanti – ed è dimensionata e articolata in base alla tipologia dell'opera di captazione ed alla situazione di vulnerabilità della risorsa captata.



Proprio per questo motivo, per conservare le caratteristiche qualitative delle acque e garantire la salvaguardia del patrimonio ambientale circostante le sorgenti, VIVA Servizi è impegnata nello studio e nella definizione di Aree di Salvaguardia delle Sorgenti, come richiesto dal D.L. 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 qualitativamente e quantitativamente la risorsa idrica captata e può essere suddivisa in zona di rispetto ristretta e zona di rispetto allargata»

## 4.3 WATER SAFETY PLAN

GRI 416-1



Il Water Safety Plan o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica - dalla captazione fino all'utente - per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano. Il modello PSA è stato recepito, in Italia, anche nel D.Lgs.31/01 con il Decreto del Ministero della Salute del 14.06.17 (Recepimento della direttiva UE 2015/1787).

Il Piano ridefinisce sostanzialmente l'approccio alla sicurezza e al controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, oggi contraddistinto da una **sorveglianza su alcune fasi del ciclo** di produzione (captazione, trattamenti, distribuzione) e da un **monitoraggio a campione sulle acque distribuite**.

Il Piano propone un criterio innovativo di valutazione e gestione dei possibili rischi presenti nell'intera filiera, introducendo il concetto di analisi dell'intero sistema idrico con lo scopo di **anticipare eventuali rischi** (metto preventivo) e con l'obiettivo finale di **individuare le azioni di miglioramento per la loro riduzione/eliminazione**.

Il Piano sostituisce quindi un approccio generico (i parametri da analizzare previsti dalla normativa) con un approccio specifico/preventivo e calato sul territorio: l'individuazione dei fattori di rischio all'interno dell'intero sistema idrico e la focalizzazione, non solo in termini di analisi e controlli, sulla prevenzione dei rischi di contaminazione delle acque.

Il Piano rappresenta un salto in avanti nella **sicurezza delle acque destinate al consumo umano** e VIVA Servizi nel 2019 ne ha avviato la stesura. Tale Piano sarà redatto mediante l'individuazione di tutti i rischi presenti nella filiera idropotabile. Per l'individuazione dei rischi sarà decisivo il contributo di tutti i partecipanti al progetto (team multidisciplinare) e l'attuazione di un sistema integrato di dati e informazioni provenienti da fonti e istituzioni diverse.

Al fine di creare una nutrita base di esperti del settore delle acque, ampliare il bagaglio di conoscenze anche degli Enti con cui VIVA Servizi collabora attivamente e quotidianamente, abilitare i vari tecnici del settore nella stesura del Piano di Sicurezza dell'acqua, nel 2020 l'azienda, in qualità di Ente capofila per la Regione Marche, ha ospitato il "CORSO DI FORMAZIONE NAZIONALE PER TEAM LEADER PER L'IMPLEMENTAZIONE DEI PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA) NELLA FILIERA IDRO-POTABILE". Il corso è stato organizzato in collaborazione con la Regione Marche, Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR) ed in condivisione con l'Istituto Superiore della Sanità e Ministero della Salute ed il patrocinio della Conferenza delle Regioni e delle Provincie Autonome e dell'ANCI.

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

## 4.4 LA RETE DI ACQUEDOTTO

VIVA Servizi controlla, ogni giorno, una rete acquedottistica di circa 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.

Nello schema di seguito si sintetizza il complesso delle attività che devono essere garantite per far sì che l'acqua sgorgi dal nostro rubinetto.

GRI 103-2  
GRI 103-3



**VIVA SERVIZI CONTROLLA UNA RETE ACQUEDOTTISTICA DI 5100 KM ATTRAVERSO 43 COMUNI, GARANTENDO L'APPROVVIGIONAMENTO IDRICO DELLA CITTADINANZA. PER FARLO SUPERVISA UN COMPLESSO SCHEMA DI ATTIVITÀ TRA LORO CORRELATE.**

### ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLA RETE IDRICA

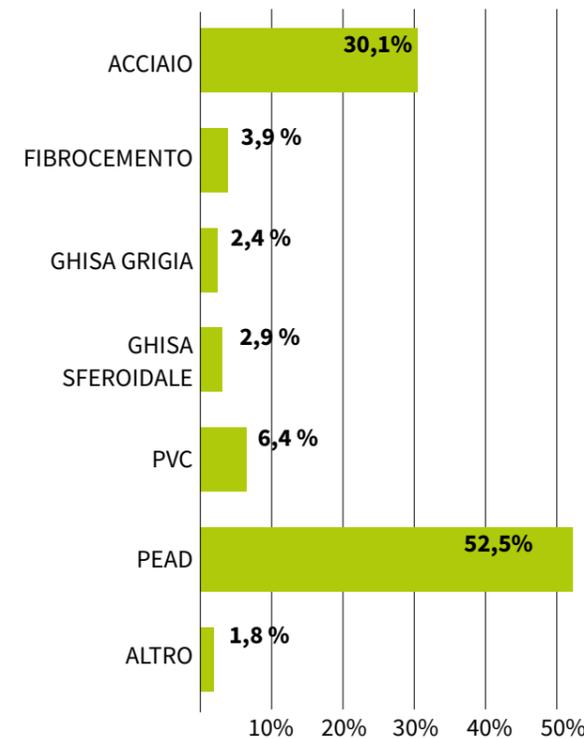
<b>MANUTENZIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ispezione continua sulla rete idrica di adduzione e distribuzione</li> <li>• Riparazione delle perdite idriche</li> <li>• Sostituzione di condotte ammalorate</li> <li>• Esecuzione di nuove condotte ed allacci alle utenze</li> <li>• Manutenzione punti fornitura e sostituzione misuratori volumetrici</li> </ul>
<b>QUALITÀ ACQUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante controlli presso gli impianti di trattamento e/o disinfezione</li> <li>• Spurgo delle reti idriche maggiormente calcificate mediante tecnologia "canal Jet"</li> </ul>
<b>GESTIONE RIFIUTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo e vigilanza sulla corretta separazione dei rifiuti prodotti in cantiere e verifica del corretto smaltimento</li> </ul>
<b>PRONTO INTERVENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurazione del primo intervento h24 per 365 giorni all'anno per effettuare la riparazione delle perdite e ripristinare il Servizio Idrico</li> </ul>

Tutta la rete acquedotto è georeferenziata. Sviluppata a partire dagli anni '60/'70, è contraddistinta da una considerevole eterogeneità, dovuta sia alle particolarità dei territori serviti che alle diverse età di realizzazione.

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

- **rete "adduttrice"**, che ha la funzione di portare l'acqua dai punti di captazione (pozzi, sorgenti...) alla zona in cui deve essere distribuita (solitamente presso i centri abitati);
- **rete "distributrice"**, o serbatoi che successivamente alimentano la rete distributrice locale.

### COMPOSIZIONE DELLA RETE IDRICA DI VIVA SERVIZI



### FOCUS LA CONDOTTA ADDUTTRICE DI VIVA SERVIZI

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.

Nel 2019 è stata completata la gara per il servizio di: **"RILIEVO GEOMETRICO, TOPOGRAFICO ED IDRAULICO DELLA CONDOTTA PER ACQUE POTABILI DI GORGOVIVO DALLA SORGENTE DI GORGOVIVO AI VARI SERBATOI DI ESTREMITA' COMPRESO IL RILIEVO TOPOGRAFICO DI DUE CONDOTTE DI ADDUZIONE MINORI"**. Lo studio in questione consentirà una maggiore conoscenza della condotta di adduzione principale, lo stato di vetustà della stessa, la rilevazione di eventuali punti di vulnerabilità, ma soprattutto consentirà di avviare uno studio più esteso sulla gestione del

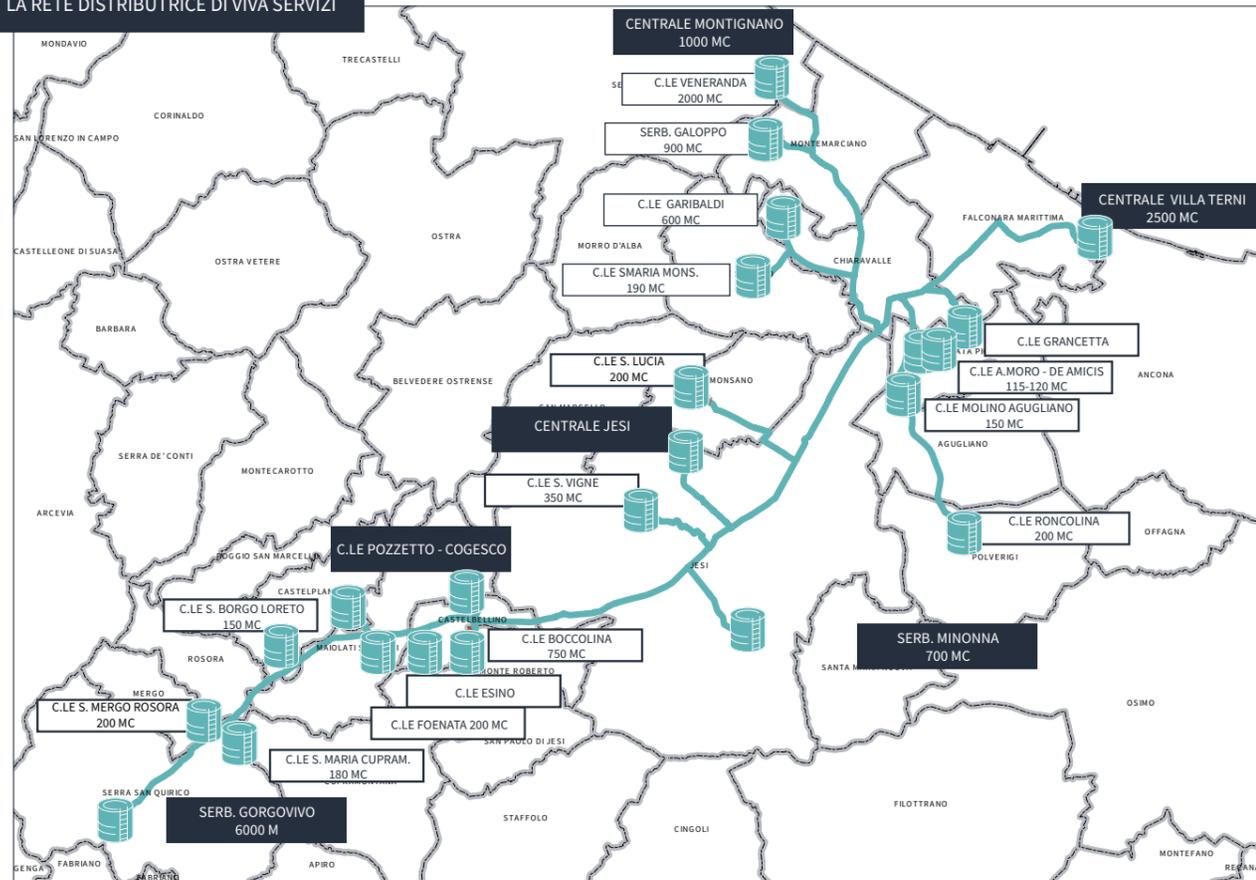
Le condotte sono composte di materiali differenti, che variano in funzione del periodo storico in cui sono state posate, del contesto geologico in cui sono dislocate, della portata d'acqua e della pressione a cui sono sottoposte. Il dato è stabile e piccole oscillazioni tra un anno e l'altro dipendono 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 52,5% della lunghezza complessiva, risulta realizzata in PEAD, materiale più frequentemente utilizzato per la posa delle nuove reti.



sistema di adduzione in particolari periodi dell'anno anche attraverso lo studio di modelli idraulici. Questo permetterà di simulare le diverse condizioni idrauliche che si verificheranno al variare dei consumi e vagliare la risorsa disponibile. Nel 2020 verrà pertanto completato l'incarico del rilievo per poi, in seguito, avviare la modellizzazione idraulica della condotta principale e delle condotte principali afferenti le valli dell'Esino e del Misa. Tali studi, insieme alla ricerca di nuove fonti alternative disponibili, consentiranno di incrementare il livello di protezione del sistema di approvvigionamento assicurando una maggiore continuità del servizio idrico in caso di eventi calamitosi, danneggiamenti alle condotte e prolungata siccità.

LA RETE DISTRIBUTRICE DI VIVA SERVIZI



## 4.5 LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE LUNGO LA RETE

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 IMMESA 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 2019 VIVA Servizi ha riscontrato una quota di perdite del 38,12% (in lieve diminuzione rispetto al 2018) e conseguentemente l'efficienza delle reti è leggermente migliorata.

Le reti di distribuzione di acqua potabile risultano più efficienti rispetto al livello medio italiano (Top Utilities VIII Edizione), anche se è evidente che c'è ancora molto da fare. Il miglioramento ottenuto è stato frutto di un lavoro congiunto tra l'Area Reti e l'Area Impianti per il contenimento dei volumi idrici distribuiti.

GRI 103-2

GRI 103-3



### PERDITE IDRICHE

**viva servizi**  
38,1%

MEDIA DI SETTORE  
40,8%

Tuttavia, il risultato raggiunto è ancora distante dall'obiettivo di miglioramento atteso da ARERA; pertanto, dal 2019 le reti idriche sono state maggiormente attenzionate grazie ad una migliore specializzazione del personale sull'utilizzo della strumentazione di ricerca delle perdite: correlatori, geofono e noise logger ma anche attraverso l'utilizzo delle immagini satellitari che consentono la valutazione degli spostamenti del terreno suscettibili di abbassamenti causati dalla presenza di perdite idriche, sia acquedottistiche che fognarie.



Il dato tecnico più importante, come già notato ed evidenziato gli anni scorsi, è sicuramente determinato dalla disomogeneità geografica delle performance di rete, ovvero sul territorio esiste una differente efficienza della rete idrica.

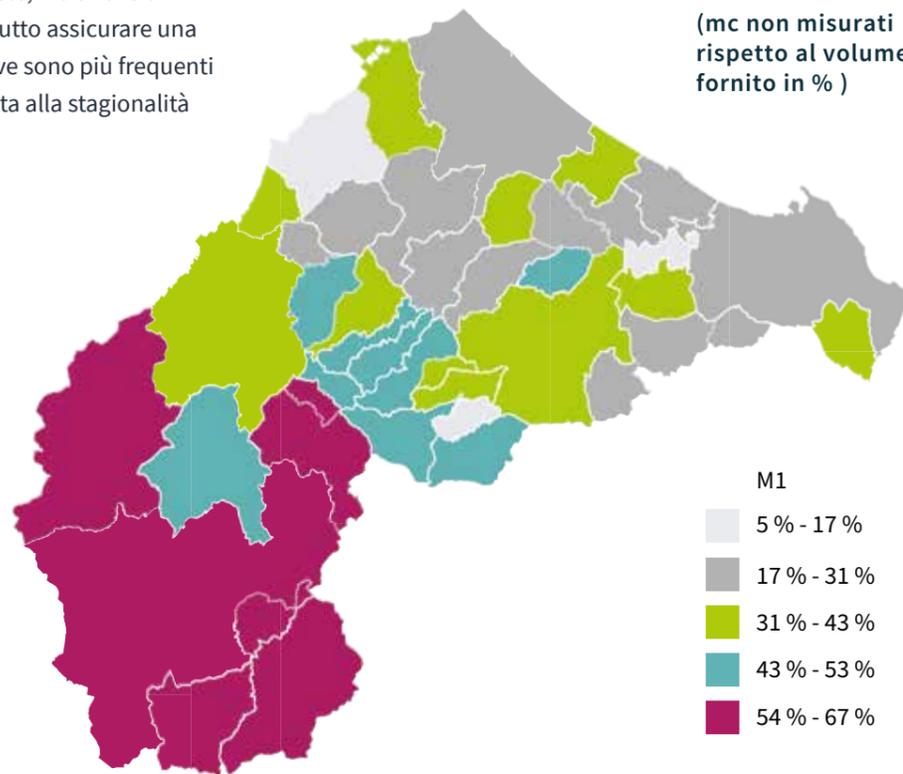
I comuni montani, a causa delle elevate pressioni in gioco e della notevole estensione territoriale, presentano una maggiore quantità di acqua persa in rete rispetto ai comuni costieri, dove le basse pressioni in gioco e la stagionalità dei consumi permettono un più facile controllo delle dispersioni.

Per questo, nel corso del 2020, l'attività di monitoraggio è incrementata proprio nei comuni montani al fine non solo di diminuire le perdite di rete, ma anche di migliorare le performance e soprattutto assicurare una maggiore disponibilità idrica laddove sono più frequenti gli episodi di carenza di acqua dovuta alla stagionalità delle sorgenti più superficiali.



**IL PROBLEMA DELLA DISPERSIONE IDRICA, A CAUSA DELLE ELEVATE PRESSIONI E DI UNA MAGGIORE ESTENSIONE, È PIÙ SENTITO NEI COMUNI MONTANI. PER QUESTO L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO È AUMENTATA**

RAPPRESENTAZIONE GEOGRAFICA DEL VALORE DI PERDITA PERCENTUALE M1



Complessivamente, nel corso del 2019, con la ricerca perdite programmate sono stati ispezionati circa 229 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 numerose perdite. Queste ispezioni hanno consentito di ottenere una performance migliore del 2018: anche per il 2020 e gli anni successivi, la riduzione della percentuale di perdite sarà oggetto di continuo monitoraggio, in vista anche dei target di miglioramento imposti da ARERA nell'ambito della Qualità Tecnica.

**N° INTERVENTI DI MANUTENZIONE E RIPARAZIONE SU RETE ACQUA POTABILE**

	2018	2019
Riparazione su perdita	3653	3775
Altre manutenzioni di rete	578	551
TOTALE	4231	4326



**ALTRE ATTIVITÀ FINALIZZATE AL CONTENIMENTO DELLE PERDITE HANNO RIGUARDATO:**

- **Sostituzione dei misuratori idrici alle utenze:** nel 2019 è stato avviato il nuovo appalto per la sostituzione dei contatori alle utenze con contatori del tipo "volumetrici", in grado di diminuire l'errore di misura e garantire una maggiore attendibilità dei dati di lettura alle utenze. Le sostituzioni, effettuate nel 2019 sono state circa 20.000 ed hanno interessato prevalentemente i comuni di Ancona e Jesi. Tale importante attività oltre a permettere una maggiore precisione delle letture dei volumi idrici consumati dalle utenze, fornisce anche più trasparenza verso l'utenza, che potrà verificare i propri consumi in tempo reale ed intervenire tempestivamente qualora si verificano guasti sull'impianto interno della propria abitazione. Questo permetterà di sviluppare più attenzione ai consumi idrici e agli sprechi, favorendo una maggiore sensibilità ambientale;
- **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 più elevato stoccaggio del volume idrico, un maggior controllo dei volumi in gioco ed una omogeneizzazione delle pressioni in rete;
- **la diminuzione delle pressioni in rete:** una minore pressione in rete favorisce anche una dispersione inferiore oltretutto, ad una minore sollecitazione alle tubazioni.



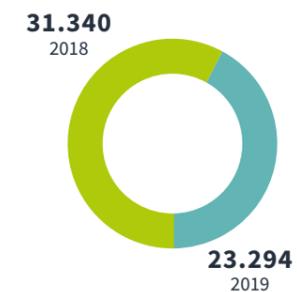
**MAGGIORE PRECISIONE E TRASPARENZA VERSO L'UTENZA, PORTERANNO A MAGGIORE ATTENZIONE AI CONSUMI E PIÙ SENSIBILITÀ ALL'AMBIENTE.**

Al momento della stesura del presente reporting, è in fase di avvio il progetto pilota di Smart Metering, sistema che permette di acquisire telematicamente diversi parametri dei contatori di energia elettrica/gas/acqua agevolando le operazioni per il monitoraggio e la fatturazione. Il progetto dovrà individuare la soluzione migliore, in funzione sia del parco contatori installato che della copertura di rete nel territorio fra le tecnologie esistenti secondo un rapporto costi/benefici. In particolare, si testeranno contatori del tipo a ultrasuoni e le tecnologie di trasmissione NB-IOT, LoraWan e WMBus.

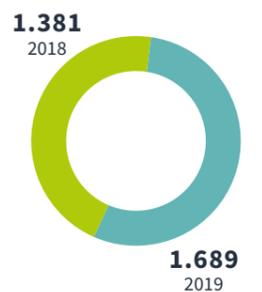
**Gli autoconsumi**

I consumi idrici in azienda sono quantificati misurando sia i consumi degli uffici che quelli sostenuti per gli usi di processo, quali a titolo esemplificativo il lavaggio macchinari, quello dei piazzali, etc. Nel 2019 si evidenzia un notevole risparmio determinato soprattutto dalla diversa modalità di irrigazione per la sede legale sita ad Ancona. È stato infatti messo in funzione un pozzo che ha permesso una maggiore salvaguardia della risorsa. L'energia elettrica prodotta dalle nostre 3 turbine idrauliche e dai nostri 3 impianti fotovoltaici ha registrato un incremento nel 2019: i consumi sono stati finalizzati per alimentare elettropompe in loco e per le necessità delle sedi che ospitano impianti fotovoltaici.

CONSUMI DI ACQUA POTABILE IN AZIENDA (m³)



AUTOCONSUMI DI ENERGIA (GJ)



## 4.6 LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE

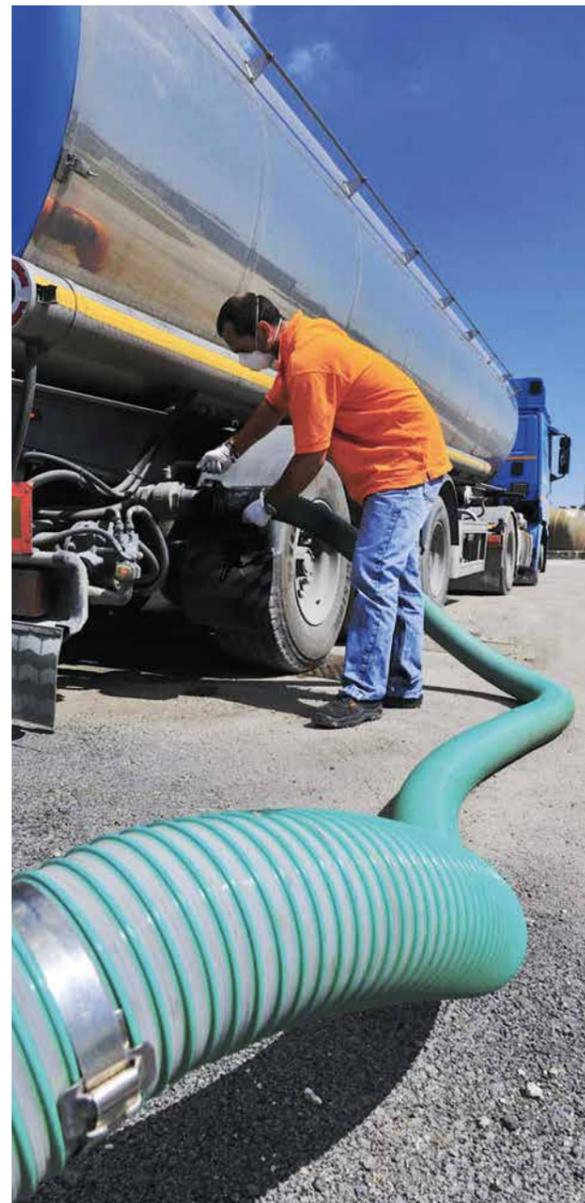
Dal punto di vista degli obiettivi di sostenibilità limitare le dispersioni significa avere risparmi in ordine economico, energetico ed ecologico ma soprattutto significa garantire, con continuità, la disponibilità della risorsa idrica, principalmente nei periodi estivi quando maggiori sono i rischi 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 essa non si alimenta con le piogge recenti ma attraverso le precipitazioni che vanno dagli ultimi 6 mesi ai 5 anni precedenti. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna e delle sue rocce calcaree, si arricchisce di sali minerali e perde tutte le impurità arrivando ad essere l'acqua oligominerale che distribuiamo in tutte le case.

**GORGOVIVO, LA SORGENTE PRINCIPALE DI VIVA SERVIZI, NON RISENTE DELLE SCARSE PRECIPITAZIONI IN UN DETERMINATO MOMENTO PERCHÈ VIENE ALIMENTATA DALLE PRECIPITAZIONI TRA I 6 MESI ED I 5 ANNI PRECEDENTI**



Nel corso del 2019, come ogni anno, nel periodo di maggiori consumi sono state attivate le fonti integrative dai Pozzi Manifattura di Chiaravalle e Fumesino di Falconara, per una migliore gestione dei volumi prelevati dalla sorgente stessa e per preservare la risorsa idrica in caso di emergenze.

Differente, invece, la situazione delle sorgenti che alimentano i paesi e le località dei comuni montani come Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Arcevia, Esanatoglia e Cerreto D'Es, di sicuro meno importanti dal punto di vista dei volumi di acqua che forniscono rispetto alla Sorgente di Gorgovivo. Esse vengono definite "sorgenti di quota" e, per la maggior parte, sono caratterizzate da un bacino di alimentazione non particolarmente esteso e con capacità di accumulo ridotta.



L'anno 2019 è stato sicuramente positivo, caratterizzato da volumi costanti e regolari dalle sorgenti senza particolari criticità come invece accaduto in diverse stagioni negli anni passati, il più recente nel 2017. Questo, perché fortunatamente non si è verificato un importante e prolungato periodo di siccità, e quindi non si è dovuti ricorrere a particolari attenzioni e all'utilizzo di fonti integrative ed interconnessioni di acquedotti.

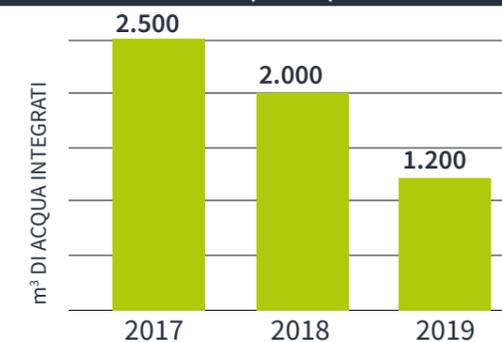
GRI 103-2  
GRI 103-3

**L'ANNO 2019 È STATO POSITIVO, SENZA PARTICOLARI CRITICITÀ COME ACCADUTO INVECE NEL 2017 IN OCCASIONE DELLA SUA PROLUNGATA SICCITÀ**



Come solitamente avviene si è comunque reso necessario integrare i volumi mancanti, per alcune località minori dei comuni dell'alta Valle Esina, con utilizzo di approvvigionamento di acqua potabile con autobotti. In particolare, sono state rifornite con autobotti le frazioni Valgiubola, Bastia di Fabriano, Gattuccio di Genga; Vinano di Matelica, Bosimano di Arcevia. Il servizio è stato garantito dall'utilizzo di 2 autobotti aziendali e, solo in casi sporadici, l'azienda è ricorsa all'utilizzo di autobotti di ditte terze. La distribuzione di acqua potabile con autobotti e "bustoni", in caso di emergenza idrica, è nata soprattutto per risolvere problematiche locali e temporalmente limitate.

### I NUMERI DELL'EMERGENZA IDRICA (in m<sup>3</sup>)



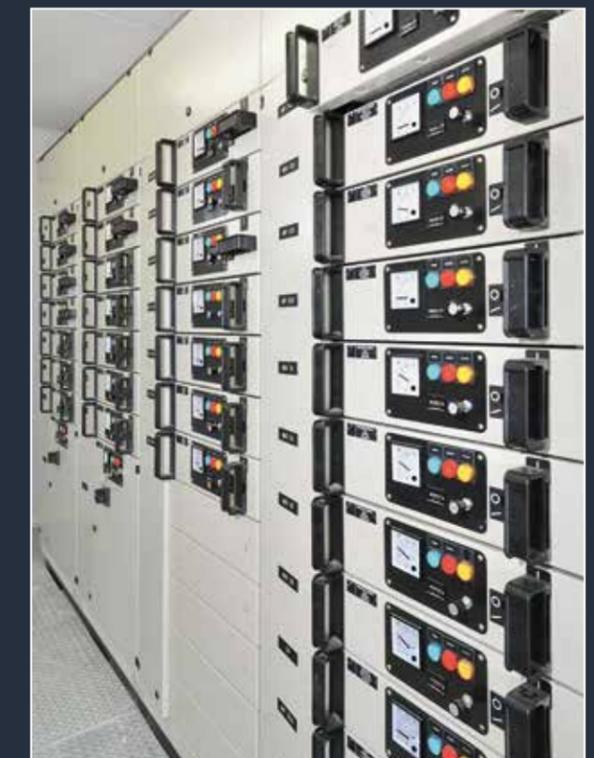
VIVA Servizi per il 2019 ha effettuato meno interventi di trasporto acqua con autobotti rispetto al 2018 perché non si sono registrate situazioni particolarmente critiche. L'azienda ha utilizzato autobotti di proprietà impiegando personale interno senza ricorrere a ditte terze.

Nel 2019 sono stati effettuati interventi ad integrazione dei serbatoi con autobotti acqua, 120 viaggi circa, per un totale di 1.200 metri cubi.

## FOCUS TELECONTROLLO DEGLI IMPIANTI

Al fine di garantire un elevato grado di affidabilità per i propri acquedotti e per la gestione delle emergenze, risulta fondamentale avere un sistema di sorveglianza continua tramite un sistema computerizzato di telecontrollo e supervisione. 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.



## 4.7 LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Fognatura e depurazione sono le fasi finali del ciclo dell'acqua e rappresentano la parte della filiera del lavoro invisibile. Tutta l'acqua che entra nelle nostre case ed esce dai rubinetti, deve essere efficacemente smaltita all'esterno delle case, cioè nell'ambiente. Questi processi non avvengono in maniera casuale, ma si servono 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.



GRI 103-2

GRI 103-3

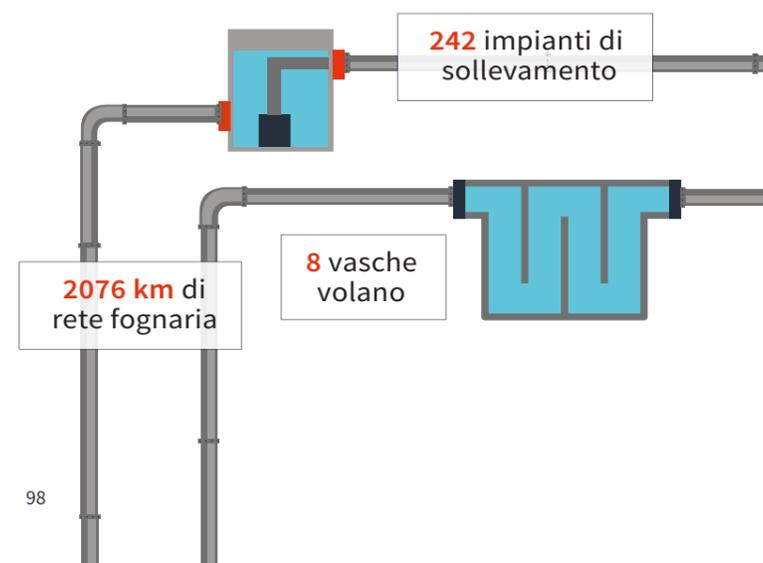
### Il sistema fognario

La funzione di raccolta e collettamento delle acque di scarico inquinate provenienti dalle attività domestiche, produttive e terziarie, viene effettuato tramite il servizio di fognatura che le convoglia agli impianti di depurazione.

#### IL SERVIZIO È COSTITUITO DA:

- **rete fognaria comunale e collettori intercomunali** che veicolano le acque reflue verso i depuratori;
- **impianti di sollevamento** necessari per il convogliamento dei reflui in assenza di pendenza naturale;
- **vasche volano e di prima pioggia** che rendono disponibili volumi di accumulo per contenere i disagi conseguenti ad allagamenti dovuti a precipitazioni di forte intensità e garantiscono l'avvio dei volumi previsti per legge al trattamento nel depuratore, inviando ai corpi idrici superficiali solo le acque permesse dalla legislazione vigente (in termini di qualità e quantità).

Nel nostro territorio ci sono oltre 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 che copre l'89,10% delle utenze servite. 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.

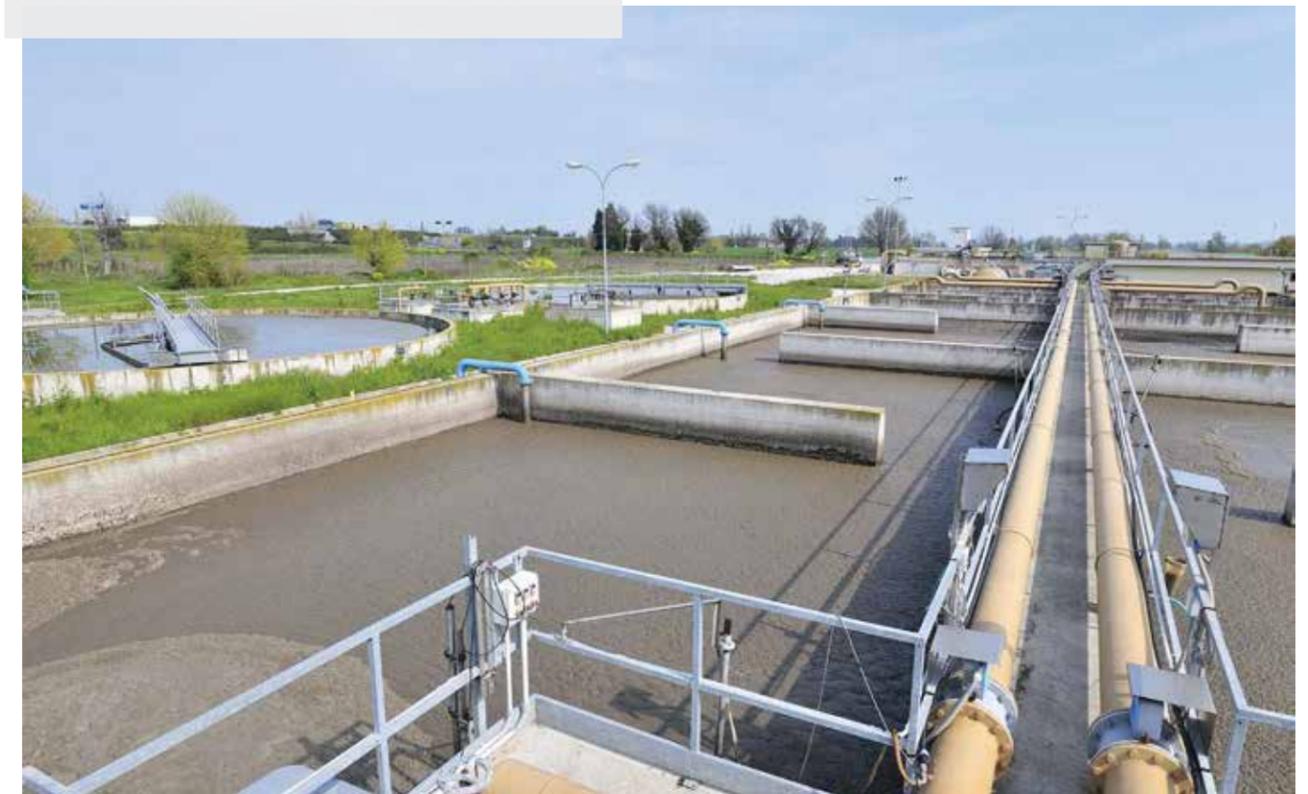


98

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 SISTEMA DI RACCOLTA DELLE ACQUE FUNZIONA PREVALENTEMENTE PER GRAVITÀ ED È PER L'88% DI TIPO MISTO, OVVERO RACCOGLIE ACQUE REFLUE E METEORICHE IN UN UNICO CONDOTTO.**



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 242 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 continuerà ad essere uno dei target del 2020; tuttavia, si deve tener conto della orografia del territorio servito e delle numerose "case sparse" in ambito

agricolo/collinare che non sono allacciabili a fognature pubbliche. Infatti, a fronte di una percentuale di residenti serviti da fognatura pari a circa 90% dei residenti totali, corrisponde una percentuale di residenti in "case sparse" di circa il 10% (11,36% da ultimo censimento ISTAT 2011).

99

## Gli scarichi industriali

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

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



Si presentano di seguito i principali dati 2019 e un'analisi del trend dell'ultimo triennio.

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI		
	2018	2019
Utenti industriali attivi	479	478
Controlli eseguiti	120	120
Controlli non conformi	31	43
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	25,8%	35,8%

Nel corso del 2019 sono stati eseguiti 120 controlli presso i punti di scarico su 70 aziende, pertanto alcune ditte sono state sottoposte a più ispezioni.



L'attività di controllo sugli scarichi industriali ha un'importante valenza ambientale per il territorio gestito da VIVA Servizi perché garantisce il rispetto dei limiti di accettabilità e delle regole da parte delle industrie e delle attività produttive oltre al controllo delle concentrazioni degli inquinanti ai fini tariffari.

## 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 c'è il ruolo delle condotte fognarie, che 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 presenti nel territorio gestito da VIVA Servizi, 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, metalli e microinquinanti presenti nelle acque di scarico, altrimenti causa di danni per gli ambienti acquatici e i loro ecosistemi.

Nello schema di seguito sono indicati i depuratori gestiti presenti nel territorio di competenza, suddivisi in base alla capacità massima depurativa, tradotta in range di Abitanti Equivalenti (AE).

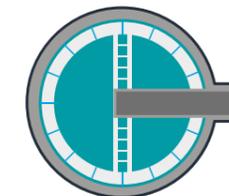
Tutti i depuratori, escluse le vasche imhoff, sono del tipo biologico a fanghi attivi. Quasi tutti comprendono le fasi di pretrattamento, ossidazione (in alcuni casi anche il trattamento nitro-denitro), sedimentazione secondaria, e disinfezione. La linea fanghi in genere prevede la stabilizzazione e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



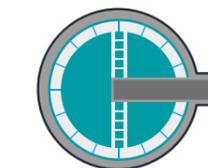
**IL RUOLO DEI DEPURATORI È IMPORTANTE  
TANTO QUANTO QUELLO DELLE CONDOTTE  
FOGNARIE, DEPUTATI AD ACCELERARE  
CIÒ CHE LA NATURA FA IN MODO AUTONOMO  
MA CON TEMPI PIÙ LUNGI**



I DEPURATORI GESTITI  
DA VIVA SERVIZI



**8**  
capacità  
> di 10.000 AE



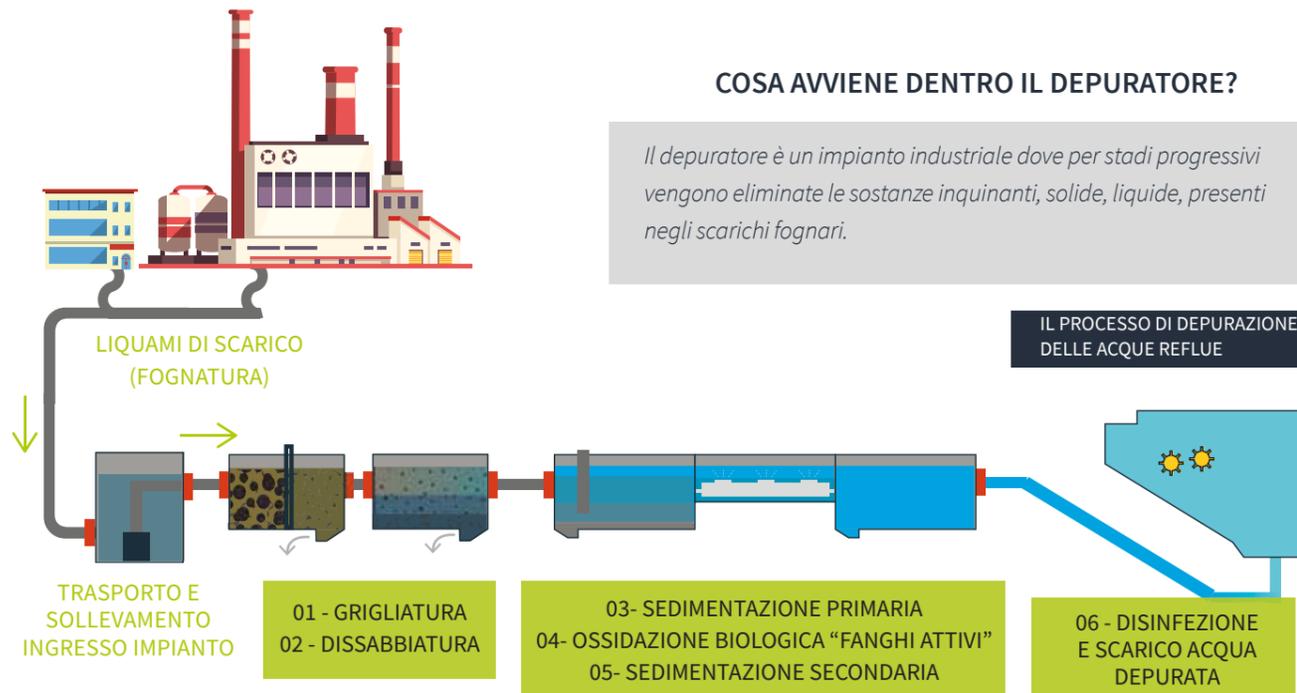
**10**  
capacità  
tra 2.000 AE e 10.000 AE



**24**  
capacità  
fino a 2.000 AE

### 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 grossolane che vengono separate dal liquame e poi smaltite come rifiuto in discarica o in impianti di trattamento autorizzati.

**2 - DISSABBIATURA** avviene in una vasca per la decantazione delle sabbie, che si separano dal liquame e si depositano sul fondo dove vengono rimosse. Anche queste vengono smaltite come rifiuto in discarica o in impianti di trattamento autorizzati.

**3 - SEDIMENTAZIONE PRIMARIA** generalmente è presente negli impianti di grandi dimensioni, per separare i solidi sospesi sedimentabili ancora 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 attivo. 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** avviene (di solito) in vasche di forma circolare, dove i fiocchi di fango attivo, carichi di sostanze inquinanti, precipitano sul fondo per essere "riciclati" in vasca biologica o in minima parte inviata alla linea fanghi.

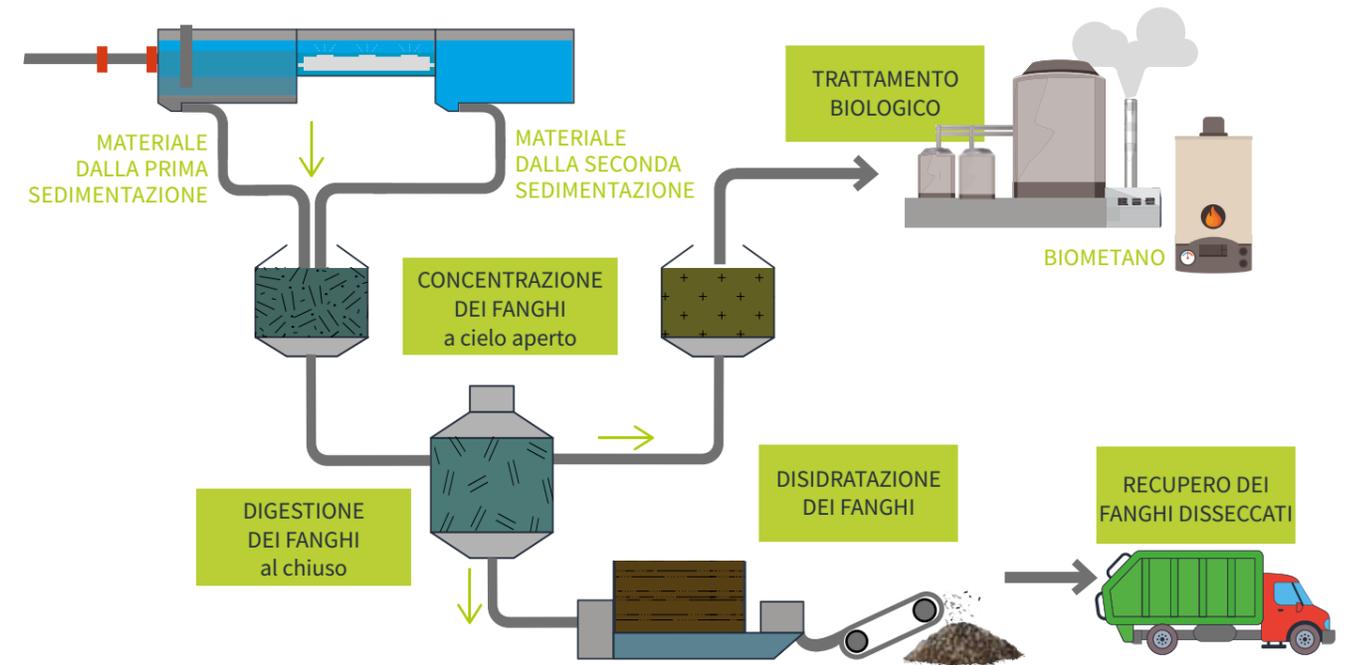
**6 - DISINFEZIONE** prima di restituire l'acqua ai corpi idrici superficiali, questa viene disinfettata o con reagenti o con impianti a raggi ultravioletti, per ridurre ulteriormente la carica batterica.

Il viaggio non si conclude per tutti nella disinfezione e nel rilascio in natura. Una parte del materiale continua il percorso attraverso la linea fanghi.

**7 - LINEA FANGHI** il processo di trattamento dei fanghi consiste in successive operazioni di ispessimento, stabilizzazione aerobica 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 nei digestori mesofili, ovvero dove la temperatura va mantenuta tra i 30° e i 33°C al fine di garantire il processo.

All'interno di queste vasche chiuse, il fango subisce una trasformazione organica, sviluppando anche biogas, accumulato in serbatoi denominati gasometri e utilizzato per alimentare la caldaia necessaria per mantenere in temperatura i fanghi presenti all'interno del digestore anaerobico.



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

Nel 2019 la quota parte evaporata dei fanghi umidi in ingresso all'impianto di essiccamento è stata pari a circa il 70%, con un quantitativo stimato di acqua evaporata di circa 5.200 tonnellate a fronte di circa 7.500 tonnellate di fanghi umidi entrati.

Dal 2019 il fango essiccato, oltre ad essere smaltito in discarica, è stato destinato a impianti di recupero al fine di raggiungere gli obiettivi imposti da ARERA. Target dell'anno 2020 è incrementare ulteriormente il quantitativo di fango essiccato destinato a recupero.

UTENTI ALLACCIATI ALLA DEPURAZIONE	
<b>viva servizi</b> 80,4%	MEDIA DI SETTORE 87%

Ad oggi il servizio di depurazione copre poco più dell'80% dell'utenza servita, contro l'87% registrato a livello nazionale (TOP Utility - VIII Edizione). Per colmare questo gap l'azienda negli ultimi anni è stata impegnata nella costruzione e ampliamento di reti fognarie e depuratori: trattasi di lavori che abbracciano più anni.

## FOCUS

### ALCUNI DEI LAVORI PIÙ RILEVANTI DEL 2019.

#### 2019: IL DEPURATORE DI SASSOFERRATO, OPERATIVITÀ A PIENO REGIME

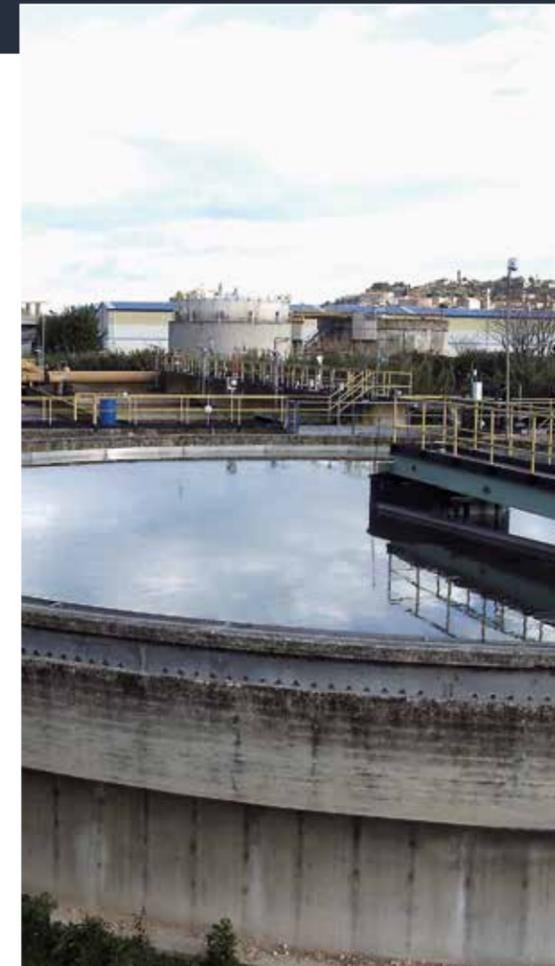
Iniziati nel 2017, nel mese di maggio 2019 sono stati ultimati i lavori di ampliamento ed adeguamento funzionale dell'impianto di depuratore di Sassoferrato e sono state eseguite le operazioni di collaudo dell'opera. L'impianto lavora a pieno regime e sono funzionanti tutte le sezioni del nuovo impianto nel pieno rispetto dei tempi contrattuali previsti. Un investimento complessivo dell'opera di circa 3,2 milioni per lavori, forniture e spese tecniche di progettazione ed oneri accessori. I lavori sono stati conclusi dopo meno di 2 anni e il nuovo depuratore ha registrato 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 registrerà al termine della realizzazione delle opere di collettamento reflui dell'agglomerato di Sassoferrato, altro importante investimento per il territorio comunale, per complessivi 2 milioni di euro ed i cui lavori sono in corso con termine previsto entro la fine del prossimo anno.

Il nuovo impianto è 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 dismissione e realizzazione progressiva ha permesso 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. Le scelte operate da VIVA Servizi per il nuovo impianto di depurazione, e le innovazioni tecnologiche in esse applicate, rientrano in un più ampio contesto di pianificazione strategica del territorio che da tempo punta ad assicurare uno sviluppo sostenibile e rispettoso dell'ambiente. L'approccio è basato non solo sul rispetto dei limiti normativi, ma volto anche alla ricerca ed applicazione delle migliori tecniche disponibili sul mercato per la massimizzazione dell'efficienza dei processi di trattamento, con lo scopo di ridurre tanto gli impatti ambientali diretti legati alla qualità delle acque allo scarico ed alla riduzione dei fanghi in discarica, quanto gli impatti indiretti legati all'utilizzo delle risorse a supporto dei processi stessi, siano esse energetiche o materie prime/secondarie.



#### 10 MILIONI DI EURO DI INVESTIMENTI A SERVIZIO DEGLI ABITANTI NELLE VALLI DEL MISA E DEL NEVOLA, PER LA CURA E LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE.

Il territorio comunale di Ostra è interessato da importanti opere di raccolta delle acque reflue. VIVA Servizi ha realizzato tre grandi progetti finalizzati a raccogliere gli scarichi non depurati nel Comune di Ostra, per trasferirli al nuovo depuratore a servizio dei comuni delle valli del Misa e Nevola, nel territorio del Comune di Trecastelli. Dal 2004 ad oggi, nello stesso comune di Ostra, sono stati realizzati circa 10 Km di reti di collettamento e 4 stazioni di sollevamento di acque reflue, investendo circa 2,4 milioni di euro. Si stanno, inoltre, ultimando le opere nel versante sud che prevedono la realizzazione di una ulteriore stazione di sollevamento e di 1,5 Km di collettamenti, per quasi 700.000 euro di risorse aggiuntive.



#### NUOVO DEPURATORE A TRECATELLI

Nel corso del 2019 la società ha portato a termine la realizzazione del depuratore di Trecastelli, per un investimento complessivo di 7 milioni di euro. Grazie all'opera, tutto l'agglomerato di Ostra e le frazioni Pianello e Casine sono state coltate alla nuova opera, completando così il collettamento e il trattamento di acqua reflua dei Comuni di Trecastelli, Corinaldo e Ostra, ovvero un bacino di circa 16.000 abitanti.





## FOCUS

### IL PROCESSO DI DEPURAZIONE BIOLOGICA A FANGHI ATTIVI: ALCUNE INFORMAZIONI IN PIÙ

Gli impianti di depurazione con trattamento biologico a fanghi attivi prevedono che il refluo - di origine civile e industriale - venga convogliato al reattore biologico a "fanghi attivi" dopo aver subito dei pretrattamenti di tipo fisico volti a separare dal refluo fognario le componenti solide costituite da materiale grossolano (grigliatura fisica), sabbie (dissabbiatura), olii e grassi (disoleatura) e successivamente venga sottoposto a un processo di sedimentazione della componente inquinante sospesa nei liquami (sedimentazione primaria). Il cuore del processo è rappresentato dal trattamento di tipo biologico dei reflui ad opera di batteri presenti sotto forma di fiocchi fangosi tenuti in sospensione nelle vasche di ossidazione biologica.

Il processo di crescita e riproduzione batterica permette di rimuovere le forme inquinanti disciolte nei liquami (nutrienti e molecole organiche) concentrandole nel "fango attivo" composto dai prodotti del metabolismo cellulare e dalla massa batterica. La miscela in uscita dalla vasca di ossidazione (fanghi attivi e refluo trattato), viene inviata alla sedimentazione secondaria, ove i fiocchi di fango attivo vengono separati per decantazione dall'effluente depurato che viene inviato ai trattamenti finali, mentre il fango viene ricircolato nella vasca di ossidazione biologica e in parte viene estratto come fango in eccesso da avviare a trattamento e smaltimento. All'interno di questo processo possono essere utilizzati anche reagenti chimici che coadiuvano la rimozione dei nutrienti (defosfatazione chimica). L'effluente depurato, prima di essere scaricato nel corpo recettore, può subire trattamenti terziari di filtrazione e di disinfezione per rimuovere la carica batterica residua.

## 4.8 IL SERVIZIO DI ANALISI DI LABORATORIO

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 2019 sono stati analizzati internamente circa 370.000 parametri tra acqua potabile e acqua reflua ed effettuati oltre 13.700 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 ricontrollo si rivelano "falsi positivi" che non rappresentano cioè una reale contaminazione dell'acqua potabile.

Nel 2019 Si è verificata una sola ordinanza di non potabilità, un importante passo in avanti rispetto allo scorso anno.

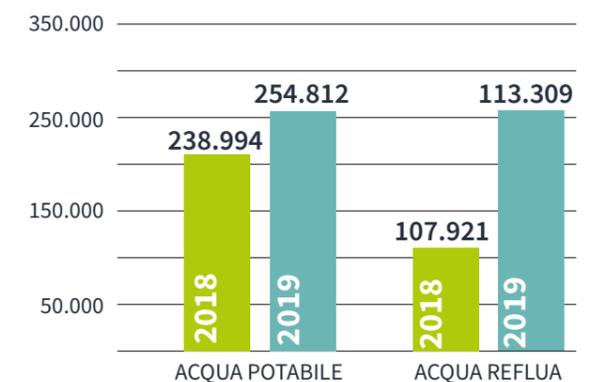
GRI 416-1

GRI 416-2



**SPESSO I PARAMETRI NON CONFORMI SOTTOPOSTI A RICONTROLLO SI RIVELANO "FALSI POSITIVI" CHE NON RAPPRESENTANO UNA REALE CONTAMINAZIONE DELL'ACQUA POTABILE**

### CONFRONTO PARAMETRI ANALIZZATI



### ORDINANZE DI NON POTABILITÀ

	2018	2019
Numero ordinanza di non potabilità	14	1



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 2019 il numero di campioni di acqua potabile effettuati è stato oltre 7.700 (+25% rispetto al 2018): di questi ne sono stati analizzati il 73% e, tra quelli analizzati, ne sono risultati non conformi il 3,7%.

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

Gli indicatori dell'ultimo biennio sono qui riportati.



CAMPIONAMENTI ACQUA POTABILE		
	2018	2019
Numero complessivo di campioni di acqua	6129	7717
Numero complessivo di campioni di acqua analizzati	5423	5666
Numero di campioni di acqua analizzati non conformi	256	212
% numero di parametri non conformi	4,7%	3,7%

CAMPIONAMENTI ACQUA FOGNARIA		
	2018	2019
Numero complessivo di campioni di acqua	6228	6020
Numero complessivo di campioni di acqua analizzati	627	616
Numero di campioni di acqua analizzati non conformi	82	120
% numero di parametri non conformi	13,1%	19,5%

Per quanto riguarda la depurazione, il controllo degli impianti per il trattamento delle acque reflue gestito da VIVA Servizi tiene conto di quanto previsto dal D. Lgs. 152/06 "Norme in materia ambientale". Il laboratorio svolge controlli quotidiani 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.

*Per scelta aziendale, le analisi in conto terzi non vengono più fatte: rimangono in piedi al momento le analisi per le cassette dell'acqua di Corinaldo, Moie e Senigallia ed il contratto con Acquambiente per le analisi del gas che scadrà entro il 2020.*

## 4.9 IL RISPETTO PER L'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 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.

A seguire sono indicate le quantità dei principali prodotti chimici in uso nella totalità degli impianti di acquedotto e depurazione.



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

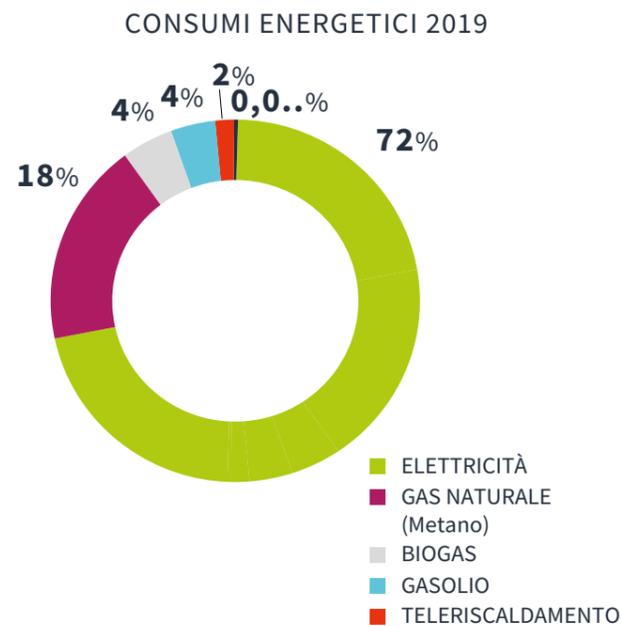
MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO (t)		
	2018	2019
ipoclorito di sodio	50	65
clorito di sodio	26	30
acido cloridrico	21	14
biossido di cloro	0	0

MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE (t)		
	2018	2019
ipoclorito	1.182	1.309
acido peracetico	980	1.063
polielettrolita in emulsione	71	77
altri reagenti	5	28
materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	250	320

## Consumi energetici complessivi

I consumi energetici globali di VIVA Servizi sono dati dalla somma di diverse fonti energetiche. Il 72 % circa del consumo energetico complessivo è dovuto all'utilizzo di energia elettrica, un ulteriore 18% è coperto dall'utilizzo del gas metano. La parte residuale del fabbisogno energetico riguarda consumi da fonti secondarie: il biogas ed il gasolio per oltre il 4%, le restanti percentuali teleriscaldamento e benzina.

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.



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

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 2019 sono stati più bassi rispetto a quelli del 2018 e del 2017. Le principali motivazioni della riduzione dei consumi elettrici sono attribuibili sia ai minor volumi idrici trattati, sia al miglior utilizzo e gestione di alcuni impianti energivori.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA		
	2018	2019
Consumi in GJ	141.710	135.984

Il 49% dei consumi di energia elettrica dipende 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, l'11% per il servizio di fognatura e la parte restante per il funzionamento di sedi operative e uffici.

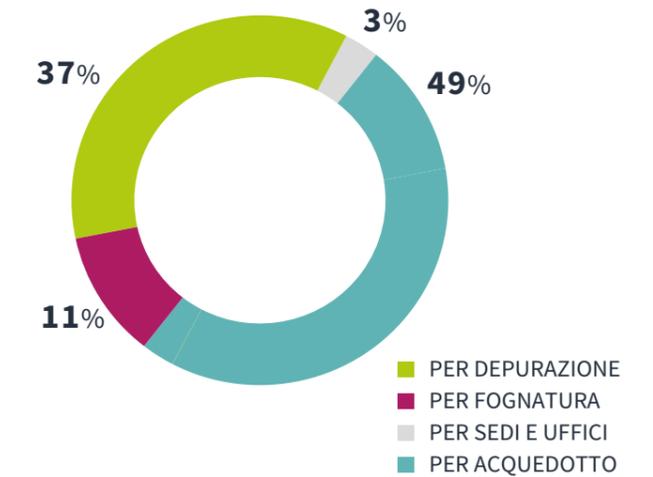
Passando agli altri vettori energetici, il gas naturale (metano) è utilizzato in grandi quantità anche dalla depurazione per l'essiccamento fanghi presso il depuratore di Jesi.

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.

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.

## CONSUMI ENERGIA ELETTRICA PER SETTORE



### FOCUS BIOGAS, COSA C'È DA SAPERE

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.

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 2019 è pari a 5.361 GJ, che rappresenta il 3% del fabbisogno energetico aziendale.

L'energia autoprodotta è consumata per il 32% 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.**



**LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI DA PARTE DI VIVA SERVIZI**

**MARZO 2007**  
entra in funzione la **TURBINA IDROELETTRICA** a Villa Terni di Falconara

**DICEMBRE 2009**  
viene montato il **PRIMO IMPIANTO FOTOVOLTAICO** sull'ampia copertura della sede aziendale di Ancona

**SETTEMBRE 2010**  
si concludono i lavori per l'installazione della **TURBINA IDROELETTRICA** a Montignano di Senigallia

**2012**  
istallato il **SECONDO IMPIANTO FOTOVOLTAICO** a Jesi nel serbatoio "Murri"

**2015**  
entra in funzione la **TURBINA DI FALCONARA** in via del tesoro

**2018**  
inaugurato il **3° IMPIANTO FOTOVOLTAICO AZIENDALE** presso la sede di via Silone a Jesi

**ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA 2019**



**Le emissioni di gas serra in atmosfera**

La gestione del ciclo idrico integrato comporta principalmente emissioni indirette di gas serra dovute ai significativi consumi di energia elettrica necessari per far funzionare gli impianti demandati alla gestione dei processi di captazione, di distribuzione e depurazione delle acque.

• Le **emissioni dirette "Scope 1"** sono dovute per il 70% ai processi di trattamento ed essiccamento dei fanghi di depurazione (con produzione di calore mediante combustione di gas naturale e, in misura minore, di biogas) e per il restante 30% per il riscaldamento delle sedi aziendali e per carburanti utilizzati dal parco automezzi aziendali.

• Le **emissioni indirette "Scope 2"** sono dovute per la quasi totalità al consumo di energia elettrica necessaria per il funzionamento di tutte le sedi e impianti aziendali (sollevamenti di acquedotto, pozzi di acquedotto, impianti di depurazione, sollevamenti fognari, ecc.). Un trascurabile apporto a tali emissioni è dato dal teleriscaldamento presente nelle due sedi aziendali di Ancona.

Nel 2019 è registrabile una contrazione rispetto al 2018 sia per le emissioni dirette che per quelle indirette.

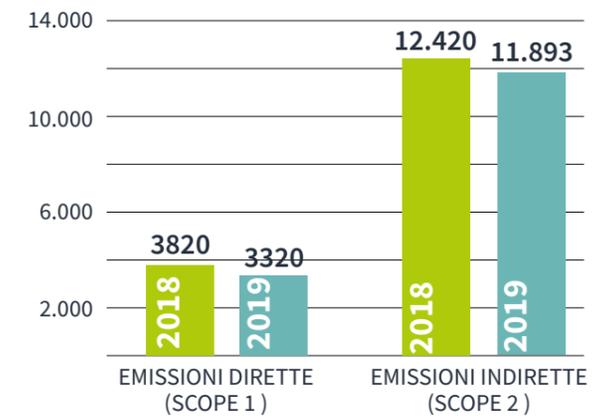
**Il parco mezzi aziendale**

Quantitativi di emissioni di gas serra di tipo Scope 1 possono essere generati anche dalla circolazione dei mezzi costituenti il parco macchine aziendale.

Nel 2019, il parco automezzi è costituito da 203 veicoli, di cui 33 sono a basso impatto ambientale (erano 24 nel 2018) e coprono circa il 16% del totale. L'incidenza di automezzi operativi a basso impatto ambientale ha leggermente superato la 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.

**EMISSIONI GAS SERRA (ton/anno)**



**% DI MEZZI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE**

<b>viva servizi</b> 16,3%	MEDIA DI SETTORE 14,6%
------------------------------	---------------------------

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.

## La gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti dalle attività di VIVA Servizi sono gestiti e smaltiti nei siti autorizzati a seconda della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Nel 2019 l'azienda ha prodotto, quasi 9 mila tonnellate di rifiuti, di cui il 99,8% classificato come non pericoloso e derivante principalmente dall'attività di depurazione e potabilizzazione. La restante percentuale di rifiuti (circa lo 0,2%) che sono classificati come pericolosi è costituita da smaltimenti occasionali di sostanze chimiche, oli per motori o imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose.

Dal dettaglio dei rifiuti prodotti risulta un +20% di rifiuti da demolizione, costruzione e fresato bituminoso che spiegherebbe l'incremento di rifiuti nel servizio acquedotto.

Nel 2019, poco meno del 57% dei rifiuti prodotti è stato conferito in discarica mentre il 43% è stato avviato a recupero.

Con riferimento alle modalità di smaltimento, nel periodo 2018-2019 si osserva il progressivo incremento di rifiuti avviati a recupero, nonostante l'impossibilità di utilizzo e spandimento dei fanghi in agricoltura.

*Per lo smaltimento dei fanghi, che rappresentano il rifiuto di maggiore entità, VIVA Servizi gestisce, presso il comune di Jesi, un impianto di essiccazione dei fanghi. Tale impianto tratta circa 12,5 mila tonnellate di fanghi all'anno e consente la riduzione di circa un terzo del volume trattato.*

*La riduzione dei quantitativi genera un notevole risparmio di costi di smaltimento oltre che un effetto positivo sull'impatto ambientale per i minori volumi soggetti a smaltimento.*

*Dopo il trattamento, i fanghi sono smaltiti in discarica considerata l'inesistenza in zona di cementifici e l'impossibilità di realizzarli impianti di incenerimento.*



RIFIUTI PRODOTTI (t)		
	2018	2019
Servizio acquedotto	2.937	3.531
Servizio acque reflue	5.310	5.166
Servizio Laboratorio Analisi	4	4
<b>RIFIUTI TOTALI</b>	<b>8.252</b>	<b>8.701</b>

TRATTAMENTO RIFIUTI		
	2018	2019
Prodotti avviati a smaltimento finale in discarica	63,9%	56,8%
Prodotti avviati a riciclo	36,1%	43,1%



### FOCUS

#### A JESI UN FITODEPURATORE DI IMPORTANZA EUROPEA

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 microrganismi 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". L'importanza dell'impianto si esalta nel contesto territoriale all'interno del quale si colloca; poco distanti infatti vi è La Riserva di Ripa Bianca. In questa zona si crea, quindi, un piccolo sistema di rete che aumenta di fatto l'habitat disponibile per le esigenze trofiche e di sosta.



## 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.

### COSA SI È FATTO NEL 2019

- Effettuati gli investimenti per realizzare i sistemi di misura delle portate;
- finanziati i lavori di ripascimento scogliere in convenzione con il comune di Falconara a protezione delle condotte e dei manufatti scolmatori in spiaggia;
- approvato il Documento preliminare per la progettazione ed è stata indetta la gara per l'affidamento della progettazione, ripartendola su tre lotti.

### I MISURATORI DELLA PORTATA DELLE ACQUE ATTUALMENTE INSTALLATI IN SINTESI

- 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 di VIVA Servizi.
- Completano il sistema di misura e controllo, l'installazione di 4 campionatori lungo 4 scarichi rappresentativi, che preleveranno in automatico -durante gli eventi di scolo- 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.



**LE MISURE SULLA PORTATA DELLE ACQUE CONCORRERANNO ALLA FORMULAZIONE DI MODELLO IDRAULICO CHE POTREBBE CONDURRE ALLA RIDUZIONE DEI TEMPI DELLE ORDINANZE PREVENTIVE DI NON BALNEABILITÀ**



### TALE SISTEMA È 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.

Vista la delicata situazione dei Comuni costieri, nel 2018 è stato predisposto un documento preliminare di progettazione nel quale sono stati identificati i primi tre progetti che potranno svilupparsi autonomamente e distintamente l'uno dall'altro: due interventi riguardano l'arenile di Falconara ed uno quello di Ancona. Il quadro economico complessivo dei tre interventi è pari a 19,5 milioni di €.

Oltre alla realizzazione di vasche di prima pioggia e relative condotte fognarie, la strategia progettuale indicata nel documento preliminare alla progettazione prevede, di introdurre ed adottare laddove possibile tecniche di drenaggio urbano sostenibile per una città più resiliente ai cambiamenti climatici.

### COSA PREVEDE LA STRATEGIA PROGETTUALE INDICATA NEL DOCUMENTO PRELIMINARE:

- la possibile riconversione di parcheggi esistenti, o la costruzione di nuovi con sistemi di drenaggio, laminazione e infiltrazione delle acque di pioggia ad esempio con utilizzo di superfici permeabili quali soluzioni impiantistiche tipo "Parcheggio pixelato" o con "bio-parcheggio" (parcheggi con inserimento di elementi naturali quali canali vegetati, trincee filtranti e aree di ritenzione vegetale);
- utilizzo di sistemi di drenaggio urbano sostenibile in particolare lungo le strade alternative e/o complementari alle vasche di prima pioggia e/o vasche volano con tecniche riconducibili alle greenways (ad esempio utilizzo di aiuole e zone alberate presenti lungo le strade riadattate per laminazione e drenaggio delle acque piovane);
- utilizzo di sistemi di drenaggio urbano sostenibile laddove applicabili e previa indagini geologiche/geotecniche quali trincee drenanti nelle aree commerciali, dreni filtrati a bordo strada o lungo i marciapiedi, box alberati filtranti.

È partita nel 2019 la gara per i servizi di ingegneria suddivisa su tre lotti per un importo di circa 1,6 milioni di € per la realizzazione di 3 interventi prioritari che si svilupperà (progettazione e lavori) nell'arco temporale di 8 anni.

# 5 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

l'azienda ha ridistribuito  
sul territorio il  
**61,3 % del valore  
economico** generato



5.1 Andamento dell'azienda e performance economica .....



5.2 Il valore economico condiviso con il territorio .....



5.3 Gli investimenti e le ricadute sul territorio .....



5.4 La catena di fornitura .....



## 5.1 ANDAMENTO DELL'AZIENDA E PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 102-7  
GRI 201-1

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

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

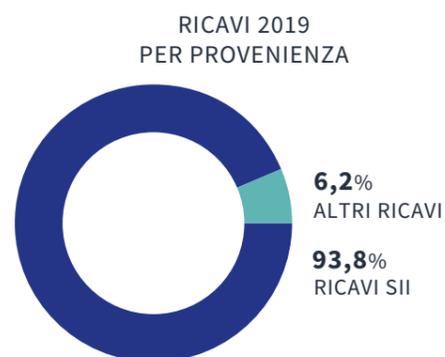
Il fatturato di VIVA Servizi deriva prioritariamente dalle entrate del Servizio Idrico Integrato per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza.

Solo in minima parte (6,2%), derivano dall'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core".

**IL FATTURATO DI VIVA SERVIZI DERIVA PRIORITARIAMENTE DALLE ENTRATE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER IL PAGAMENTO DELLA TARIFFA SUI CONSUMI FATTURATI ALL'UTENZA.**



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 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 2019 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) per € 9.813.704 e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 7.624.267, corrispondente al +11,2% del fatturato.

### CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

	2018	2019
<b>RICAVI NETTI DI VENDITA</b>	<b>€ 64.954.160</b>	<b>€ 68.275.546</b>
Ricavi del servizio idrico integrato	€ 62.611.226	€ 66.262.818
Ricavi no core	€ 2.342.934	€ 2.012.728
<b>COSTI OPERATIVI ESTERNI</b>	<b>-€ 23.583.679</b>	<b>-€ 23.705.845</b>
Acquisti di beni e servizi netti	-€ 18.644.391	-€ 18.532.093
Canoni e corrispettivi da contratti di servizio	-€ 4.939.288	-€ 5.173.752
<b>= VALORE AGGIUNTO</b>	<b>€ 41.370.481</b>	<b>-€ 44.569.701</b>
- costi per il personale netto	-€ 14.720.071	-€ 14.720.071
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) O EBITDA</b>	<b>€ 26.650.410</b>	<b>€ 30.212.206</b>
- ammortamenti	-€ 15.383.323	-€ 17.050.802
- accantonamenti per svalutazione crediti	-€ 1.300.089	-€ 1.900.000
- altri accantonamenti	-€ 1.101.167	-€ 1.068.433
<b>REDDITO OPERATIVO ORDINARIO</b>	<b>€ 8.865.831</b>	<b>€ 10.192.971</b>
Gestione straordinaria	€ 352.673	€ 1.053.435
<b>= RISULTATO OPERATIVO (RO) o EBIT</b>	<b>€ 9.218.504</b>	<b>€ 11.246.406</b>
Proventi da dividendi	€ 1.798.413	€ 1.950.160
Gestione finanziaria	-€ 3.485.875	-€ 3.382.862
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>€ 7.531.042</b>	<b>€ 9.813.704</b>
- imposte esercizio (correnti, differite, anticipate)	-€ 1.917.921	-€ 2.189.437
<b>= RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO (Rn)</b>	<b>€ 5.613.123</b>	<b>€ 7.624.267</b>



I ricavi del 2019, in incremento del 5,5% rispetto al 2018, sono cresciuti principalmente per una minore incidenza della competenza del VRG rispetto al passato, dal momento che i volumi fatturati sono stati in flessione e l'incremento tariffario è stato contenuto (0,45%).

I costi per beni e servizi sono pressoché rimasti allineati, mentre quelli per canoni e corrispettivi da contratti di servizio, sono aumentati di circa 300 mila euro (+4,7%) per adeguamenti contrattuali.

Il costo del personale netto, pari a 14,4 milioni di euro, si riduce per 300 mila euro (-2,5%) sia per effetto di minori costi connessi alla posticipazione nel ricollocamento di pensionamenti e sia per maggiori capitalizzazioni.

Gli ammortamenti, crescono di 1,7 milioni di euro (+10,8%) rispetto all'anno 2018, sia grazie alla ulteriore spinta sugli investimenti sia per l'entrata in esercizio di importanti opere in corso di anni passati.

La svalutazione crediti, pari a 1,9 milioni di euro, registra un incremento di 600 mila euro (+46,1%) per adeguare il fondo svalutazione crediti al reale stato di realizzo dei crediti commerciali. Gli accantonamenti, invece, sono nello stesso ammontare dell'anno precedente.

Il Risultato Operativo aumenta di circa 2 milioni di euro sia per le dinamiche già citate che per la contabilizzazione di sopravvenienze attive a seguito di stralcio di fondi precedentemente accantonati. La gestione finanziaria registra un significativo miglioramento per l'effetto congiunto dell'aumento dei proventi da dividendi e della riduzione degli oneri finanziari sui finanziamenti accesi. Conseguentemente l'utile ante imposte si attesta a 9,8 milioni di euro registrando un incremento di 2,3 milioni di euro (+30%) rispetto al periodo precedente.

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, delle attività di investimento e di finanziamento, è riuscita a mantenere la disponibilità liquida sopra i 17,7 milioni di €, in significativo aumento rispetto al 2018.

### RENDICONTO FINANZIARIO

	2018	2019
A. Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa	<b>€ 22.527.729</b>	€ 28.887.745
B. Flussi finanziari derivanti dall'attività di investimento	- € 22.149.369	- € 21.863.730
C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento	- € 1.870.021	- € 2.951.611
<b>Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A+B+C)</b>	<b>- € 1.491.661</b>	<b>€ 4.072.404</b>
+ Disponibilità liquide all'inizio dell'esercizio	€ 15.140.347	€ 13.648.686
<b>= Disponibilità liquide alla fine dell'esercizio</b>	<b>€ 13.648.686</b>	<b>€ 17.721.090</b>



Dopo aver evidenziato la dinamica dei flussi finanziari, viene rappresentata in valore assoluto la posizione finanziaria netta nell'ultimo biennio 2018-2019 (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

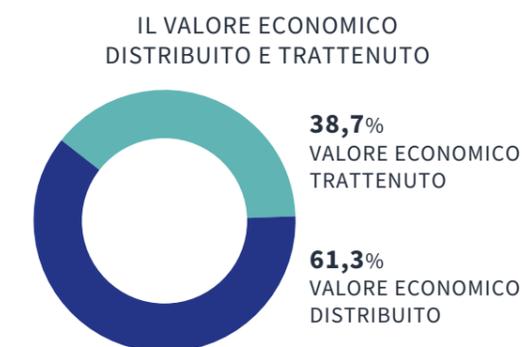
	2018	2019
Saldo Banche passive a breve termine	€ 3.106.232	€ 3.734.602
Saldo Banche e poste attive a breve termine	- € 13.645.887	- € 17.718.309
Saldo Casse	- € 2.799	- € 2.781
<b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>	<b>- € 10.542.454</b>	<b>- € 13.986.488</b>
Saldo Banche passive a medio -lungo termine	€ 84.582.115	€ 81.003.343
<b>Saldo debiti per depositi cauzionali fruttiferi</b>	<b>€ 3.784.694</b>	<b>€ 3.787.925</b>
<b>Posizione finanziaria netta a medio - lungo termine</b>	<b>€ 88.366.809</b>	<b>€ 84.791.268</b>
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA COMPLESSIVA</b>	<b>€ 77.824.355</b>	<b>€ 70.804.780</b>

## 5.2 IL VALORE ECONOMICO CONDIVISO CON IL TERRITORIO

### Il valore economico distribuito e trattenuto

Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri ricavi e Proventi finanziari, ammonta a circa € 72,7 Milioni (+ 6,3% rispetto al 2018). Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto per realizzare le opere di investimento funzionali alla gestione del servizio circa € 28,1 Milioni, ovvero una quota del 38,7%. Il 61,3% 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.

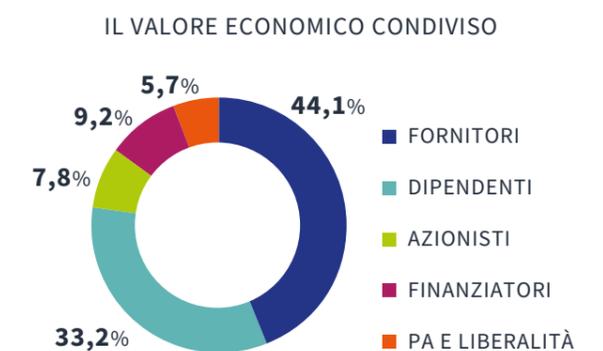
L'azienda contribuisce così direttamente e indirettamente alla creazione di valore per la comunità



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.

Il confronto con il 2018 evidenzia che il maggior valore economico generato nel 2019, stante la stabilità del valore distribuito, è stato quasi completamente assorbito dal valore economico trattenuto, ovvero finalizzato alla gestione e alle opere di investimento.

Al netto del valore trattenuto, il valore economico generato è distribuito ai dipendenti per il 33,2%, ai fornitori per il 44,1%, ai finanziatori e agli azionisti per il 17,0% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione.



	2018	2019
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>68.397.939</b>	<b>72.707.600</b>
Ricavi SII	62.611.226	66.262.818
Altri ricavi	3.870.061	4.369.666
Proventi finanziari	1.916.652	2.075.116
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>44.575.122</b>	<b>44.559.772</b>
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	19.777.725	19.641.011
Remunerazione dipendenti	15.113.503	14.803.623
Remunerazione degli azionisti	3.211.043	3.486.065
Remunerazione dei finanziatori	4.197.637	4.086.065
Remunerazione delle PA e liberalità	2.275.214	2.542.805
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>23.822.817</b>	<b>28.147.828</b>
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	18.209.694	20.523.561
Utile di gestione	5.613.123	7.624.267

## 5.3 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

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

Nel 2019 sono stati realizzati investimenti per 21,6 milioni di euro: pur avendo investito circa 500 mila euro in meno rispetto al 2018, il dato testimonia per il secondo anno consecutivo la forte accelerazione data alla realizzazione del piano degli interventi.

Detti investimenti, se parametrati al numero degli abitanti serviti, rappresentano un importo pari a circa 54,3 € ad abitante, trattasi di una ottima performance se consideriamo che la media italiana si attesta ad un valore pro-capite di quasi 10 € di meno.

GRI 103-3

GRI 203-1

GRI 203-2

**I DATI SUGLI INVESTIMENTI REALIZZATI DIMOSTRANO UN'OTTIMA PERFORMANCE NEGLI ANNI 2018 - 2019, CON QUOTA PRO-CAPITE DI QUASI 10 € SUPERIORE ALLA MEDIA ITALIANA**

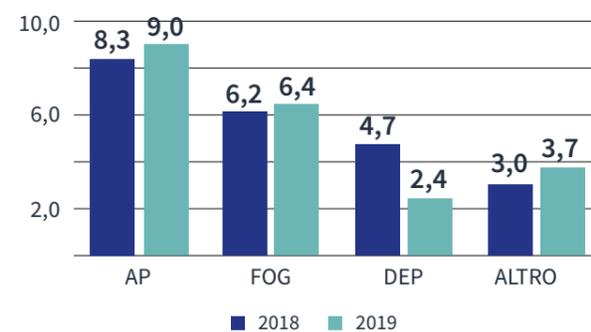


INVESTIMENTI REALIZZATI				
	OBIETTIVO (media europea Paesi avanzati)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
Rapporto tra il totale degli investimenti realizzati e la popolazione residente servita da acquedotto	90 € / ab	45,6 € / ab	55,5 € / ab	54,3 € / ab

L'introduzione della regolazione della qualità tecnica decisa da ARERA ha sicuramente contribuito a dare un rilevante impulso alla realizzazione degli investimenti anche se è doveroso riconoscere che il gap da colmare, rispetto agli obiettivi dei grandi Paesi europei come Francia, Germania e UK, sono ancora molto lontani. L'analisi degli investimenti per settore di attività mostra come VIVA Servizi abbia operato prevalentemente per migliorare il Servizio Idrico Integrato e sono concentrati nelle aree organizzative dedite per natura alle attività di manutenzione ed investimento.

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

### INTERVENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ (milioni di €)



## Qualità tecnica

Nel 2018 l'autorità nazionale ARERA ha introdotto la Regolazione della Qualità Tecnica 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.

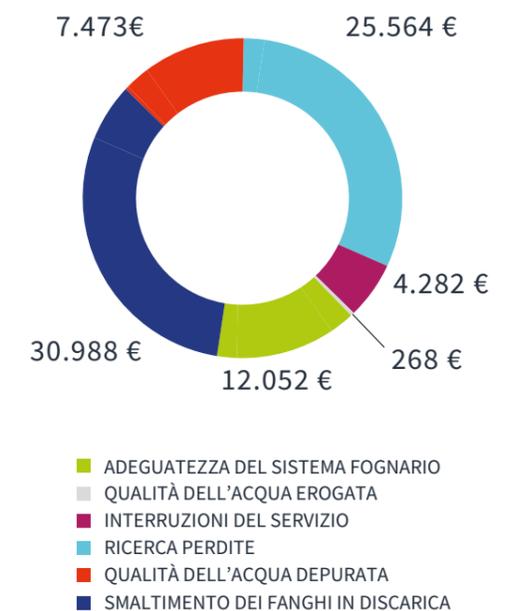
Pur con intensità diversa, questi ambiti impattano sulla vita dei cittadini, venendo percepiti come indicatori della qualità del servizio. L'azione dell'Autorità va quindi nella direzione di un più efficace orientamento degli investimenti per il superamento delle criticità, a favore di una maggiore trasparenza per gli utenti e di una reale misurabilità del dato.

Gli effetti di questa nuova disciplina sul nostro territorio e la nostra realtà locale evidenziano come, sull'intero quadriennio (2016-2019), gli investimenti siano destinati per il 63% all'adeguamento del sistema di raccolta reflui e all'ottimizzazione degli impianti di depurazione, un ulteriore 32% alla riduzione delle perdite idriche, la parte restante per la continuità del servizio e la qualità dell'acqua.

**LA QUALITÀ TECNICA ORIENTA GLI INVESTIMENTI, MIGLIORANDO IL SERVIZIO EROGATO**



PIANO DEGLI INTERVENTI 2016 - 2019



Alla fine del 2019, ovvero al termine del quadriennio regolatorio, è possibile verificare come siano stati spesi effettivamente gli importi pianificati e quali obiettivi hanno permesso di raggiungere nel medio periodo per accrescere il valore del territorio servito.

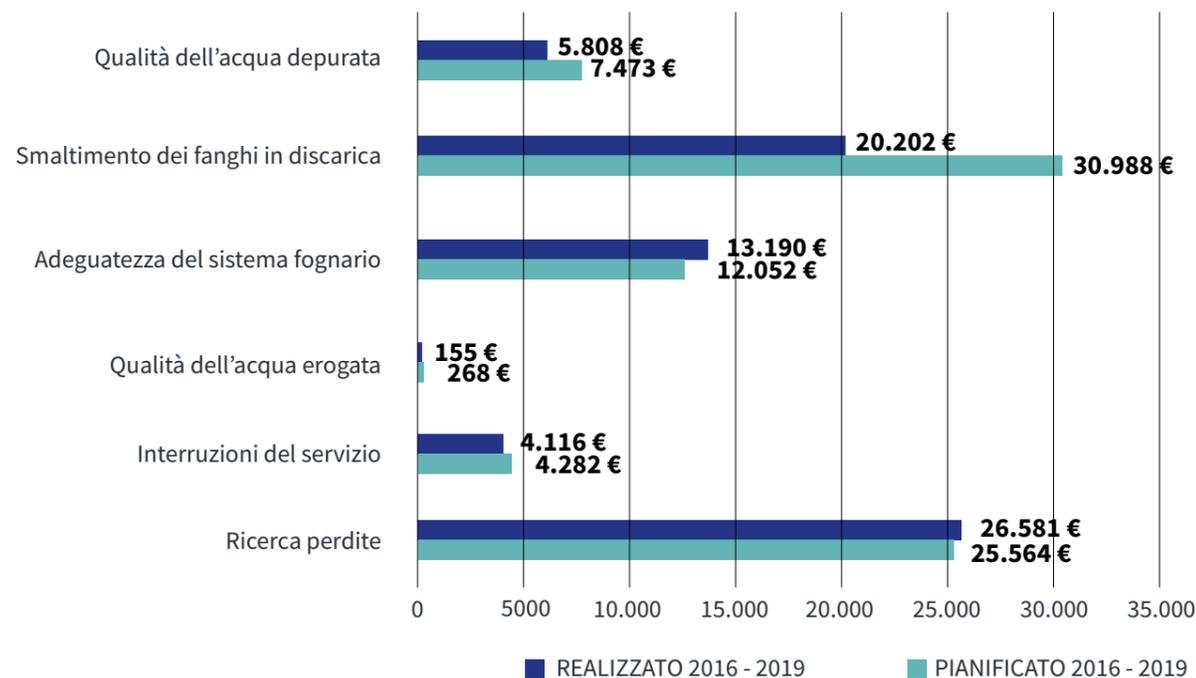
**LE RICADUTE DEGLI OLTRE 80 ML € PIANIFICATI, UNA VOLTA REALIZZATI, HANNO CONSENTITO DI:**

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

Di seguito il confronto tra pianificato e realizzato.



**INVESTIMENTI REALIZZATI 2016 - 2019 per obiettivi di qualità tecnica (€/1000)**



La totalità degli interventi del Servizio Idrico Integrato è riconducibile ai seguenti macro- obiettivi, che ne spiegano aree di intervento e ricadute sul territorio.

**1) PERDITE IDRICHE (M1), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI CONTENIMENTO DELLE DISPERSIONI.**

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

Nel 2019 le perdite lineari sono leggermente diminuite passando da 9,3 a 9,2 [mc/km/gg], così come anche le perdite percentuali sono passate da 38,3% a 38,1%. Gli investimenti effettuati per limitare le dispersioni così come la massiccia sostituzione dei misuratori stanno facendo vedere i risultati. Ciononostante, mentre per il primo indicatore l'obiettivo posto da ARERA riferito alla classe A (ovvero la più virtuosa) è stato già abbondantemente raggiunto, per il secondo indicatore c'è ancora da lavorare per raggiungere il traguardo fissato. La problematica è purtroppo spinosa per tutta Italia, dato che le maggiori 100 associate della Federazione delle aziende idriche evidenzia perdite intorno al 40%.

La problematica del miglioramento delle perdite percentuali è particolarmente sentita e monitorata in azienda, come dimostrano anche i maggiori investimenti effettuati rispetto a quelli previsti a piano (7,7 effettuati contro 6,1 ML previsti, + 26%).

**2) INTERRUZIONI DEL SERVIZIO (M2), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MANTENIMENTO DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.**

Tale obiettivo è misurato come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue (ponderate con il numero degli utenti interessati) e il numero totale degli utenti finali serviti dal gestore.

Da questo punto di vista i risultati sono lusinghieri perché il dato 2018, che già si attestava ben al di sotto dell'obiettivo prefissato da ARERA per i più virtuosi, è stato ulteriormente ridotto nel 2019.

Nel tentativo di migliorare la qualità del dato, nel corso del 2019, l'azienda ha provveduto ad avviare la modifica degli archivi di registrazione delle interruzione programmate, così da poter registrare ed estrapolare anche le interruzioni programmate di durata inferiore alle 3 ore. Sempre in ordine a tale attività, inoltre, già dalla fine del 2018 sono state inserite nel Sistema Informativo Territoriale anche le utenze indirette, al fine di poter fornire in maniera automatica il dato sulla totalità delle utenze interessate dalla singola interruzione.

In merito agli investimenti è stato speso quanto pianificato.

**GLI INVESTIMENTI EFFETTUATI PER LIMITARE LE DISPERSIONI COSÌ COME LA MASSICCIA SOSTITUZIONE DEI MISURATORI STANNO FACENDO VEDERE I RISULTATI.**



PERDITE IDRICHE				
M1	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
<b>Perdite idriche lineari</b> rapporto tra volume delle perdite idriche e lunghezza della rete di acquedotto	< 15	22,4	9,3	9,2
<b>Perdite idriche percentuali</b> rapporto tra volume delle perdite idriche e volume in ingresso nel sistema acquedotto	< 25 %	40,8 %	38,3 %	38,1 %

INTERRUZIONI DEL SERVIZIO				
M2	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
<b>Interruzioni del servizio</b> ore per utenza	< 6 h		1,04	0,92

### 3) QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA (M3), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI UNA ADEGUATA QUALITÀ DELLA RISORSA DESTINATA AL CONSUMO UMANO.

L'obiettivo è definito da tre distinti indicatori, tenendo conto dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità, del tasso di campioni da controlli interni non conformi e del tasso di parametri da controlli interni non conformi. I valori raggiunti per i tre indicatori dimostrano un miglioramento rispetto al 2018 ma non sufficiente da passare alla classe di merito successiva.

Gli episodi di non potabilità sono riconducibili, in maniera quasi esclusiva a superamenti microbiologici, in genere su reti di distribuzione alimentate da piccole sorgenti a servizio di un numero relativamente basso di utenze. Per il superamento di tale criticità, VIVA Servizi sta potenziando il controllo del funzionamento degli impianti di disinfezione, oltre a verificare le aree di salvaguardia.

Gli interventi previsti a piano e realizzati per questo indicatore sono nell'ordine di 100.000 € e rappresentano la fetta meno significativa tra tutti gli interventi mirati al conseguimento della Qualità Tecnica.

### 4) ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO (M4), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE DERIVANTE DAL CONVOGLIAMENTO DELLE ACQUE REFLUE.

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

Nel 2018 gli episodi di allagamenti/sversamenti sono stati superiori a 4/100 km mentre nel 2019 si sono ridotti a 2,7/100 km. L'obiettivo più alto cui tendere per ARERA deve essere quello di 1 episodio ogni 100 km di rete fognaria.

Gli interventi realizzati a fronte dell'adeguatezza del sistema fognario sono stati nel 2019 superiori del 57% rispetto a quelli pianificati, avendo speso più di 3 Milioni € contro 1,9 Milioni € previsti.

**GLI EPISODI DI NON POTABILITÀ SONO PER LA MAGGIOR PARTE SUPERAMENTI MICROBIOLOGICI SU RETI ALIMENTATE DA PICCOLE SORGENTI, PER LE QUALI VIVA SERVIZI STA POTENZIANDO IL CONTROLLO**



QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA				
M3	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0		0,014 %	0,001 %
Quota campionamenti conformi ai parametri di potabilità dell'acqua sul totale eseguiti (%)	> 99,5 %	98 %	95,3 %	95,4 %
Parametri da controlli interni non conformi (%)	< 0,1 %		0,28 %	0,28 %

ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO				
M4	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
Allagamenti / sversamenti fognatura (n/100km)	< 1		4,1	2,7
Scaricatori di piena non adeguati (%)	0 %		22 %	28,6 %
Scaricatori di piena non conformi (%)	< 10 %		34,16 %	3,4 %

**L'OBIETTIVO DI DIMINUIRE DEL 5% LA QUANTITÀ COMPLESSIVA DI FANGHI DI DEPURAZIONE DESTINATI ALLO SMALTIMENTO IN DISCARICA SI PUÒ RITENERE RAGGIUNTO**



### 5) SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA (M5), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE COLLEGATO AL TRATTAMENTO DEI REFLUI CON RIGUARDO ALLA LINEA FANGHI.

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

Nel 2018, il 100% dei fanghi prodotti, dopo trattamento di essiccamento, veniva conferito in discarica; l'obiettivo era di diminuire del 5% la quantità complessiva di fanghi di depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica. Questo obiettivo individuale si può ritenere raggiunto, anche se bisogna evidenziare che i valori target posti da ARERA per i più meritevoli riguardano lo smaltire in discarica una quota di fanghi di depurazione inferiore al 15% di quella prodotta.

A fronte di questo obiettivo, sono stati spesi 4,5 Milioni € rispetto ai 7 Milioni € preventivati.

SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA				
M5	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
Fanghi di depurazione Quota di fanghi prodotti dalla depurazione destinati allo smaltimento in discarica	< 15 %	16,6 %	100 %	95,28 %



## FOCUS

### LO SMALTIMENTO DEI FANGHI

La regolazione regionale di fatto preclude l'incenerimento, pertanto per i fanghi non è possibile percorrere tale forma di riutilizzo a meno di abbandonare il principio di prossimità. Inoltre, il gestore non ha intrapreso il percorso del riutilizzo dei fanghi in agricoltura oltre che per le potenziali criticità correlate (che poi sono quelle che hanno portato il legislatore nazionale a rimettere in discussione gli aspetti tecnici/analitici/procedurali per la regolamentazione di tale pratica) anche per la chiusura dei 2 impianti di compostaggio presenti sul territorio provinciale. In questo scenario, il conferimento in discarica si è dunque concretizzato come l'unico percorso in linea con il principio di prossimità e di economicità della gestione, grazie alla presenza sul territorio gestito, a pochi km dai siti di produzione, di due distinte discariche per rifiuti speciali non pericolosi con le quali sono state stipulate negli anni convenzioni per prestazioni reciproche di smaltimento fanghi-percolati che consentono forti economie di gestione in entrambi i settori.



L'impianto di essiccazione fanghi ha consentito una significativa riduzione dei quantitativi di fango avviati a smaltimento in discarica o presso impianti autorizzati anticipando di fatto quanto con l'introduzione della regolazione della qualità tecnica viene richiesto al gestore in termini di obiettivo da perseguire per l'anno corrente e per gli anni successivi. Infatti, la regolazione della qualità tecnica (RQTI), interviene a valle di tali scelte strategiche operate in ambito locale, agganciando il macro-indicatore M5 ad un valore soglia di conferimento al recupero/riutilizzo di almeno il 70% dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione e imponendo, qualora il macro-indicatore M5 si collochi al di sotto di tale soglia, la progressiva riduzione dei quantitativi di fango tal quali prodotti conferiti in discarica.

Per ottemperare alle previsioni della regolazione della qualità tecnica, il gestore si è attivato su 2 diversi fronti: a) la ricerca e l'individuazione di centri di recupero / riutilizzo dove conferire parte dei fanghi prodotti al fine di raggiungere la soglia minima definita nell'RQTI, b) la riduzione dei quantitativi di fango tal quali prodotti (obiettivo ambizioso se messo in relazione sia alla conclusione di lavori di collettamento, sia alla conclusione di lavori di realizzazione impianti di depurazione, ovvero al conseguente aumento della produzione di fanghi, sia al fatto che l'impianto di essiccazione ha già raggiunto l'ottimizzazione delle prestazioni).

Entrambi gli obiettivi previsti dall'Autorità vengono perseguiti attraverso strategie gestionali, in quanto gli investimenti, ovvero l'essiccatore, è già stato realizzato.



**PUR DI INDIVIDUARE SOLUZIONI ALTERNATIVE AL CONFERIMENTO IN DISCARICA, VIVA SERVIZI È STATA DISPOSTA A CONTRATTUALIZZARE IN DUE GARE DIFFERENTI, RISPETTIVAMENTE 120 €/t E 150 €/t IN PIÙ RISPETTO AL COSTO ATTUALE DI SMALTIMENTO.**

Nel corso del 2019 sono state avviate 2 gare, concluse nel 2020, per l'individuazione di soluzioni alternative di smaltimento dei fanghi:

- la prima gara, prevede il ritiro, trasporto e conferimento a recupero per un quantitativo di 700 tonnellate di fanghi. Il prezzo a cui è stata aggiudicata la gara, determina un extra costo rispetto all'attuale conferimento in discarica di almeno 120 €/t;
- la seconda gara prevede il ritiro, trasporto e conferimento a forme alternative di smaltimento (rispetto all'attuale discarica) per un quantitativo di 500 tonnellate di fanghi ed è quindi da vedersi come soluzione per conferimenti di fanghi eventualmente rifiutati dalla attuale discarica. Il prezzo a cui è stata aggiudicata la gara, determina un extra costo rispetto al conferimento nell'attuale discarica di almeno 150 €/t.



### 6) QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA (M6), CUI È ASSOCIATO L'OBIETTIVO DI MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE COLLEGATO AL TRATTAMENTO DEI REFLUI CON RIGUARDO ALLA LINEA ACQUE.

L'obiettivo è definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata. Con riguardo alla linea acque, possiamo affermare che siamo riusciti a minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, avendo registrato sia nel 2018 che nel 2019 valori per questo indicatore pari all'obiettivo prefissato da ARERA per i più meritevoli. Il target per i prossimi anni sarà quello di dover mantenere questi risultati. In merito agli investimenti abbiamo speso meno del previsto..



**VIVA SERVIZI È RIUSCITA A MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE COLLEGATO AL TRATTAMENTO DEI REFLUI, REGISTRANDO I VALORI DI ARERA FISSATI PER I PIÙ MERITEVOLI.**

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

L'occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano di realizzarle.

L'occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori.

L'indotto, rappresentato dal contributo offerto dai redditi che, attraverso i lavori e gli investimenti ricadono e si diffondono sul territorio.

### QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

M6	OBIETTIVO (classe A delibera RQTI ARERA)	UTILITALIA TOP100 (Dati 2018)	VIVA Servizi 2018	VIVA Servizi 2019
Qualità dell'acqua depurata Quota di campionamenti conformi ai parametri di concentrazione degli inquinanti ammessi nell'acqua depurata sul totale eseguiti	> 99 %	94,1 %	99,22 %	99,39 %

## 5.4 LA CATENA DI FORNITURA

VIVA Servizi, in quanto società a capitale interamente pubblico a cui è affidata la gestione del Servizio Idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n.2 "Marche Centro-Ancona", opera nei cosiddetti "settori speciali" ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (Codice degli Appalti e delle Concessioni).

Nell'ambito degli appalti per importi a rilevanza comunitaria, la selezione dei fornitori è effettuata attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa correlati alla prestazione oggetto della gara. Tali requisiti, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionati e tali da garantire la concorrenzialità. Per gli appalti di importo inferiore alla soglia comunitaria (c.d. "sotto soglia"), in conformità a quanto previsto degli artt. 35 e 36 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'azienda ha adottato un proprio Regolamento impostato sui principi di libera concorrenza, trasparenza, parità di trattamento, non discriminazione e proporzionalità.

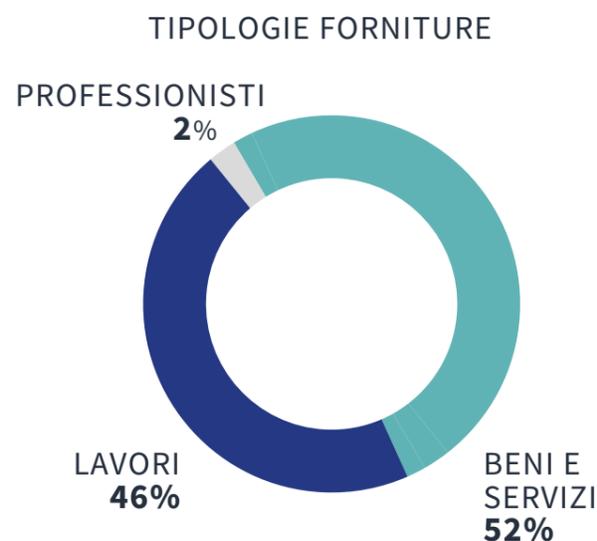


**VIVA SERVIZI ADOTTA PER LA SELEZIONE DEI FORNITORI IN APPALTI SOTTO SOGLIA, UN PROPRIO REGOLAMENTO BASATO SU LIBERA CONCORRENZA, TRASPARENZA, PARITÀ DI TRATTAMENTO, NON DISCRIMINAZIONE E PROPORZIONALITÀ**

Attraverso il Portale Acquisti Telematici vengono gestite le procedure di gara e l'Albo Fornitori, suddiviso in categorie merceologiche specifiche. In un'ottica di trasparenza e intelligibilità, sul Portale sono pubblicate le modalità di iscrizione all'Albo Fornitori, le modalità di partecipazione alle gare e le condizioni generali di utilizzo della piattaforma. Le forniture complessive aziendali possono essere sinteticamente classificate in forniture di beni e servizi, forniture di lavori e forniture per ricorso a professionisti. Nel 2019, più della metà del valore complessivo delle forniture ha riguardato l'approvvigionamento di beni e servizi, una quota quasi altrettanto significativa è stata attivata per la fornitura di lavori e solo una minima parte ha riguardato richieste verso professionisti.



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



FORNITURE	2018		2019	
	NUMERO	IMPORTO	NUMERO	IMPORTO
Forniture di beni e servizi	566	€ 12.229.464	606	€ 14.179.956
Professionisti	67	€ 1.364.464	58	€ 601.110
Forniture di lavori	40	€ 15.449.389	41	€ 12.495.796
<b>TOTALE</b>	<b>673</b>	<b>€ 29.043.317</b>	<b>705</b>	<b>€ 27.276.682</b>

Nel 2019 i fornitori attivi sono 705 per un valore economico complessivo delle forniture pari a € 27.276.862, in diminuzione rispetto al 2018. Per quanto possibile e consentito dalla normativa, VIVA Servizi si rivolge al mercato locale al fine di avere a disposizione fornitori in grado di fronteggiare le peculiarità del territorio, conseguendo così benefici sia dal punto di vista economico che ambientale e sociale. Sul complesso degli oltre 700 fornitori attivati nel 2019, ben 422 sono fornitori locali, ovvero con sede commerciale entro la Regione Marche.



### Le forniture per beni e servizi

I fornitori sono considerati come parte integrante del processo di sostenibilità: i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione aziendale, per questo è necessario attuare le iniziative necessarie che consentano un miglior monitoraggio della catena di fornitura. Nel 2019, VIVA Servizi ha contratto forniture di beni e servizi per un importo complessivo di oltre 14 Milioni di € (quasi + € 2 Milioni rispetto al 2018).

La totalità delle forniture di beni e servizi, che rappresenta il 52% 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. 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. Inoltre, l'attenzione che VIVA Servizi pone per il sociale, sempre nel rispetto delle disposizioni normative, le ha consentito di spendere circa 200.000 euro verso cooperative sociali di tipo B.

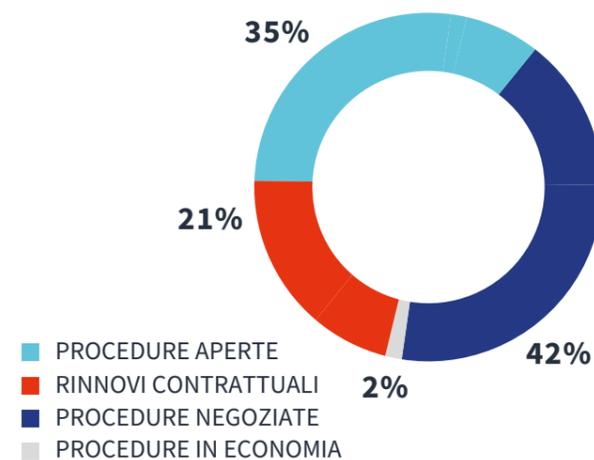


## Lavori

L'importo complessivo sostenuto per i lavori dati in appalto è di circa € 12 Milioni (circa €-3 Milioni € rispetto al 2018). Solo il 2% dell'importo dei lavori dati in appalto è stato aggiudicato tramite procedure in economia. Il resto dell'importo è stato aggiudicato tramite procedure negoziate (42%), procedure aperte (35%) e per il 21% è derivante da rinnovi contrattuali.

Per la realizzazione di tali lavori, sono state aggiudicate 16 procedure tra aperte e negoziate, con un ribasso medio sugli importi a base di gara del 29,4% per un risparmio di oltre € 3,7 milioni.

### AGGIUDICAZIONE IMPORTI NEI LAVORI

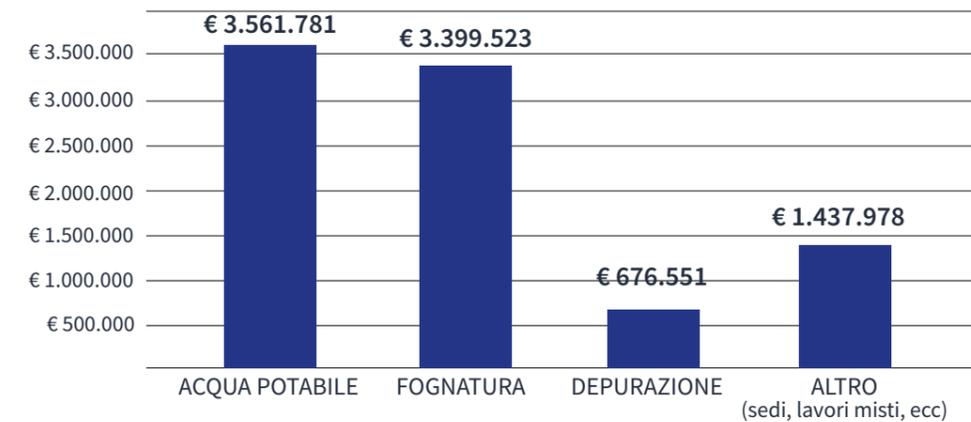


APPALTI DI LAVORI	2018		2019	
	NUMERO	IMPORTO	NUMERO	IMPORTO
Lavori affidati con procedura aperta	2	€ 3.785.892	7	€ 4.091.272
Lavori affidati con procedura negoziata	16	€ 6.250.102	9	€ 4.864.251
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>€ 10.035.994</b>	<b>16</b>	<b>€ 8.955.524</b>

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

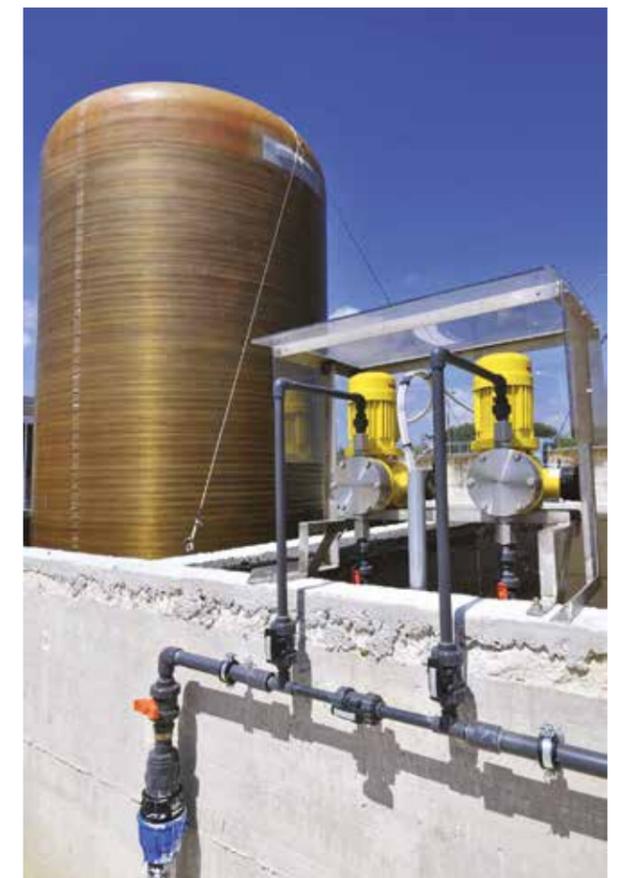
Nel 2019 VIVA Servizi ha esternalizzato servizi (es. servizio di pulizia delle vasche, servizio di rilevamento letture, manutenzione licenze SAP, etc) per un importo complessivo di € 3.656.460.

### DOVE SONO STATI INDIRIZZATI I LAVORI?



## Il rapporto con i fornitori

VIVA Servizi nel selezionare i propri fornitori pone particolare attenzione alle questioni socio-ambientali ed alle tematiche derivanti dal Codice Etico. Tutti i fornitori sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione attraverso la quale asseriscono di essere edotti circa gli obblighi derivanti dal "Codice Etico" e dal "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo - MOGC" adottati dall'azienda, ai sensi del Decreto Legislativo 08 Giugno 2001, n. 231, e si impegnano, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori quanto in essi contenuto, pena la risoluzione del contratto.



## 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 2019 e pianifica una serie di azioni migliorative da attuare a partire dal 2020.

GRI 102-15

IMPEGNI	RISULTATI 2019	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2020
<b>CREAZIONE DEL SISTEMA DI RISK ASSESMENT AZIENDALE</b>	<p>Ad aprile 2019, il CDA ha approvato il modello di Enterprise Risk Management (ERM) per un approccio sistematico e coerente al controllo e gestione dei rischi.</p> <p>Ciò ha permesso di attivare controlli di II° e III° livello, ad integrazione delle attività esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi già attivi.</p> <p>Dal 1° luglio 2019, il Responsabile dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo ha assunto anche il ruolo di <b>Risk Manager</b>.</p> <p>Dal 1° ottobre 2019 è stata istituita l'<b>Area Internal Auditing</b>, così da attuare anche il terzo livello di controllo.</p>	<p>Gli obiettivi per l'ERM sono previsti nella matrice della gestione dei rischi e quelli della funzione IA contenuti nel Piano Operativo 2020-2021 adottato dal Consiglio d'Amministrazione.</p> <p>Ricerca sul mercato un tool per il governo delle funzioni ERM e AI, trattasi di uno strumento integrato che dovrà ottimizzare la raccolta di dati/informazioni da parte dei risk-owner ed evitarne la ridondanza attraverso l'integrazione delle funzioni.</p>
<b>VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DELL'AZIENDA</b>		<p>Effettuare la prima analisi del clima organizzativo per valutare il benessere all'interno dell'azienda e la reale percezione che hanno le risorse umane che vi operano.</p> <p>Sono stati fissati obiettivi migliorativi in termine di ore/pro-capite di formazione per lo sviluppo delle competenze.</p>
<b>CATENA DI FORNITURA</b>	Adottato un regolamento aziendale contenente i criteri valutativi per associare un rating alle valutazioni.	<p>Sviluppare e ampliare le potenzialità del Portale Acquisti Telematici delle procedure di gara e l'Albo Fornitori. Ciò permetterà di estrapolare statistiche, report e gestite al meglio tutta l'attività.</p> <p>Studio e redazione di un codice etico, contenente regole, principi e comportamenti ispirati al concetto di approvvigionamento sostenibile.</p>

<b>MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CITTADINO</b>	<p>Destinata una quota di risorse nel Piano di Comunicazione 2019 e in quello 2020 per comunicare al territorio, insieme ai comuni soci, un cambiamento importante come quello del nome. Il progetto "Road show" ci ha permesso di patrocinare eventi a 15 Comuni Soci e di erogare il contributo su richiesta a 9 di loro per eventi popolari, sagre paesane, feste.</p> <p>Effettuate attività con le scuole ed iniziative di comunicazione verso la collettività (giornata mondiale dell'acqua, campagne informative) oltre ai canali informativi più collaudati come l'allegato in bolletta, la news lettere e il sito "Didatticaviva"</p>	<p>Continuazione del progetto "Road show" fino a tutto il 2020 per sostenere eventi sul nostro territorio.</p> <p>Avviare partnership per promuovere temi di sostenibilità e iniziative legate all'acqua (Bando Cultura, Acqua libera tutti, ecc).</p>
<b>PROMUOVERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ IN LINEA CON I VALORI AZIENDALI</b>	Effettuato un costante lavoro di ricerca nella documentazione aziendale per ampliare la tipologia di informazioni quali-quantitative da inserire nel Reporting di Sostenibilità, al fine di accrescere la trasparenza e la chiarezza informativa.	<p>Migliorare la modalità di raccolta delle informazioni quali-quantitative e assegnare obiettivi di sostenibilità nell'ambito del sistema di retribuzione variabile aziendale.</p> <p>Realizzare un percorso volto a sviluppare un dialogo costante e di interazione diretta con gli Stakeholder interni ed esterni per arrivare a delineare la prima analisi di materialità aziendale.</p>
<b>AUMENTO DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO</b>	<p>Attuato il progetto e ufficializzato l'aggiornamento in apposito allegato al DVR sulle scariche atmosferiche.</p> <p>Realizzata la vulnerabilità sismica per le sedi risultate critiche.</p>	
<b>CERTIFICAZIONE AMBIENTALE ISO 14001</b>	Affidato ad una società di consulenza l'incarico per la verifica della conformità legislativa in materia ambientale e della gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.	L'incarico prevede 4 fasi. La prima, quella preparatoria, dovrà essere conclusa nel 2020. Nel 2021 si procederà alla verifica della conformità normativa e di definizione/programmazione delle azioni di miglioramento necessarie per appropiare la richiesta di certificazione.
<b>OTTIMIZZARE IL SERVIZIO AL CLIENTE</b>	<p>Mantenuti nel 2019 elevati standard di qualità contrattuale.</p> <p>Arricchita l'offerta tramite l'utilizzo di un nuovo servizio digitale quale la App "Salta la coda" per permettere ai clienti di prenotare un appuntamento.</p> <p>Aggiornate e potenziate le funzioni del sito aziendale dinamico, quello che si interfaccia con i clienti e tutta la parte dello sportello online.</p>	<p>Mantenere elevati standard di qualità contrattuale.</p> <p>Avviare una indagine di Customer Satisfaction per migliorare la qualità dei servizi attraverso la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione del cliente.</p> <p>Avviare il go-live delle modifiche apportate per la fruizione dell'utenza e l'aggiornamento dello sportello online.</p> <p>Lancio della nuova veste grafica del sito internet di VIVA Servizi e restyling delle varie sezioni informative.</p>

<b>AUMENTARE LA % DI COPERTURA DEI SERVIZI</b>		Aumentare la % di copertura dei servizi di fognatura e depurazione.
<b>RICERCA PERDITE IDRICHE</b>		Mettere in atto tutte le misure e gli interventi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica per il contenimento delle perdite.
<b>QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA</b>	Assicurata l'adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano tramite potenziamento dei controlli e riduzione ordinanze di non potabilità (Qualità tecnica).	Continuare a garantire ed assicurare la qualità dell'acqua erogata con costante controllo e diminuzione delle ordinanze di non potabilità (Qualità tecnica).
<b>GESTIONE OTTIMIZZAZIONE DEI RIFIUTI</b>	<p>Nel 2019 è stato fatto un affidamento diretto per il conferimento di fanghi essiccati a recupero, al fine di ridurre, il conferimento di fanghi in discarica.</p> <p>Sempre nel 2019 si è dato inizio ad una procedura di gara per l'individuazione di un'azienda per il trasporto e il recupero di fanghi di depurazione (Qualità tecnica).</p> <p>Nel 2019 sono stati inviati a recupero circa 150 ton. di fanghi essiccati dall'impianto presente nel depuratore di Jesi, pari a circa il 3% delle 4.800 ton di produzione complessiva di fanghi di depurazione</p>	<p>Ottimizzare attività di trasporto e recupero dei fanghi di depurazione.</p> <p>Nel 2020 si punta ad arrivare ad un recupero pari a circa il 15% rispetto alla produzione stimata a fine anno di 3.500 ton circa.</p>



## FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO: COVID-19 E AZIONI POSTE IN ESSERE

In seguito all'emergenza sanitaria dichiarata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità in merito all'evoluzione epidemiologica da Covid-19 e al progressivo contagio anche in Italia, VIVA Servizi erogando un servizio di pubblica utilità, è rientrata nelle attività non sospese ai sensi del successivo D.P.C.M. 22 Marzo 2020.

La società ha tempestivamente affrontato le problematiche legate alla comparsa e successiva diffusione del virus Covid-19, con l'attuazione di tutte le misure di sicurezza volte al contenimento del rischio di contagio e previste dalle disposizioni emanate dalle autorità competenti.



**LA SOCIETÀ HA AFFRONTATO  
L'EMERGENZA CON L'ATTUAZIONE DI TUTTE LE MISURE  
DI SICUREZZA VOLTE AL CONTENIMENTO DEL RISCHIO  
DI CONTAGIO**

### TELELAVORO



Sin dagli inizi di marzo, è stata attivata per un importante numero di dipendenti (oltre il 48%) la modalità della prestazione in telelavoro, condividendo le linee guida per lo svolgimento attraverso un'apposita comunicazione "ad personam".

GRI 102-15

### SERVIZI ALL' UTENZA



In seguito alle ordinanze del Ministero della Salute e del Presidente della Regione Marche, con l'obiettivo di contrastare e contenere la diffusione del virus, è stato riorganizzato anche il nostro Servizio Clienti. Dal 5 di marzo, sono infatti stati chiusi al pubblico gli sportelli clienti, avendo potenziato i canali alternativi a disposizione dei cittadini: lo sportello Web appena rimodernato e un servizio rafforzato di call center. Inoltre, per gli utenti senza particolare dimestichezza con le modalità sopra indicate, è stato attivato anche un numero telefonico aggiuntivo "nero".

Tutte le normali operazioni contrattuali: attivazioni, disattivazioni, subentri, volture, allacciamenti, domiciliazioni, pagamenti sono sempre state possibili rivolgendosi ad uno qualsiasi dei canali indicati. Ancora, al fine di ridurre i disagi legati agli spostamenti:

- sono state posticipate le scadenze delle bollette;
- è stato promosso caldamente l'invio della bolletta tramite e-mail, in sostituzione del tradizionale invio cartaceo;
- sono state comunicate e ricordate le molteplici possibilità di pagamento senza spostarsi da casa (CBILL, carta di credito, bonifico, domiciliazione);
- sono state sospese le attività di messa in mora e le disattivazioni del servizio per morosità;
- sono state sospese le attività di lettura dei contatori;
- sono stati dilazionati i tempi di pagamento delle bollette emesse;
- sono state prorogate le scadenze per il rinnovo del bonus idrico garantendo la continuità dell'agevolazione;
- sono state concesse rateizzazioni a chiunque ne facesse richiesta.

### SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



Fin dai primi giorni dell'emergenza Covid19, l'azienda ha adottato tutte le misure possibili a tutela dei suoi lavoratori, divulgando in maniera capillare le comunicazioni del Ministero della Salute. Inoltre, è stato diffuso lo specifico "Protocollo aziendale di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", in attuazione di quello nazionale sottoscritto in data 14 marzo 2020.

A tutela dei suoi oltre 350 dipendenti, pur garantendo le prestazioni essenziali per l'erogazione del servizio idrico ai cittadini, oltre all'attivazione del lavoro da casa, sono state accordate turnazioni di lavoro e ferie a rotazione laddove possibile. Tutte le riunioni sono state effettuate al telefono o in videoconferenza. Gli operativi del servizio acquedotto e fognatura hanno svolto, per quanto possibile, gli interventi in regime di mono-operatore.

Tra le altre iniziative sul versante interno, abbiamo disposto l'intensificazione delle attività di pulizia degli ambienti di lavoro e programmato una sanificazione straordinaria dei locali aziendali nelle diverse sedi; sono stati installati strumenti di separazione dal pubblico e dispenser per la distribuzione di soluzioni idroalcoliche per la pulizia delle mani in tutte le sedi.

In coincidenza con la ripresa di molte attività tecniche, sono stati avviati su base volontaria i test sierologici tra i dipendenti.

### COVID-19: ANALISI DEI RISCHI E SOSTENIBILITÀ



Sono numerose le attività aziendali colpite dagli effetti della pandemia. Le ripercussioni maggiori sono rappresentate dall'interruzione dei cantieri, con conseguente freno alla realizzazione degli investimenti programmati, e dalla chiusura degli sportelli dedicati agli utenti e la temporanea sospensione delle attività di lettura, che invece hanno compromesso il rispetto degli obblighi di qualità tecnica e contrattuale.

Poi ci sono tutta una serie di altri impatti diretti e indiretti.

Lockdown e smart-working generalizzato hanno avuto sicuramente un effetto sulle normali abitudini di tutti i giorni, avendo spostato una parte dei consumi idrici dalle utenze industriali, artigianali e commerciali verso le utenze domestiche, con un effetto complessivo di riduzione del volume di acqua venduta.

Le maggiori difficoltà delle famiglie a far quadrare i bilanci, la mancata lettura dei misuratori, la sospensione/differimento dell'invio di fatture per problemi di operatività limitata a causa della chiusura imposta dai decreti governativi, il maggior ricorso alle rateizzazioni e, più in generale le deroghe concesse dal regolatore, avranno ricadute anche sui versamenti dei pagamenti da parte dell'utenza e conseguentemente sulla liquidità aziendale.

A tali dinamiche, si aggiungono infine i costi che hanno evidenziato evoluzioni diverse e ad oggi non quantificabili negli effetti complessivi.

Lockdown e telelavoro hanno sicuramente contribuito a ridurre i costi per le sedi aziendali, per il personale (CIG e FIS) e per gli straordinari. Per converso, sono aumentati i costi per pulizie e sanificazione dei locali, quelli per l'acquisto dei DPI, per riorganizzare al meglio gli spazi lavorativi e per implementare il lavoro da casa.

## NOTA METODOLOGICA

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

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

Il Bilancio di Sostenibilità è relativo all'esercizio 2019 ed è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai **GRI Sustainability Reporting Standards** (opzione 'In accordance - core'), 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.

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 2019 e presenta, a fini comparativi, i dati dell'esercizio precedente.

GRI 102-43
GRI 102-45
GRI 102-46
GRI 102-48
GRI 102-49
GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-53
GRI 102-54

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

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

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

stati utilizzati gli strumenti e i sistemi informativi interni solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime.

Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità sociale, economica ed ambientale, come per il 2018, è stato utilizzato un benchmark con le rispettive medie delle principali utility di settore.

A tal fine sono state prese a riferimento e citate le seguenti fonti: TOP UTILITY Edizione VIII, Report Utilitalia 2019, XV Indagine Osservatorio Prezzi e tariffe - Cittadinanzattiva .

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto in forma volontaria e non sottoposto a revisione, è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione di VIVA Servizi in data 24 novembre 2020.

Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di VIVA Servizi all'indirizzo <http://www.vivaservizi.it> .

Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [vsropa@vivaservizi.it](mailto:vsropa@vivaservizi.it).



# INDICE DEI CONTENUTI DEL GRI

GRI 102-55

INFORMATIVA GENERALE - GRI 102 (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo/La nostra storia	p.7/12
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo/La nostra storia	p.7/12
		LA SOSTENIBILITÀ/Mission e valori/Gli stakeholder	p.23/26
102-3	Luogo della sede centrale	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo	p.7
102-4	Luogo delle attività	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo/La nostra storia	p.7/12
102-5	Proprietà e forma giuridica	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo/La nostra storia	p.7/12
		IDENTITÀ E PROFILO/Il modello di governance	p.18
102-6	Mercati serviti	IDENTITÀ E PROFILO/Chi siamo/Il mercato e il contesto di riferimento	p.7/14
102-7	Dimensione dell'organizzazione	IDENTITÀ E PROFILO/I numeri chiave	p.11
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le persone	p.60
		LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Andamento dell'azienda e performance economica	p.119
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le persone	p.60
102-9	Catena di fornitura	IDENTITÀ E PROFILO/I numeri chiave	p.11
		LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/La catena di fornitura	p.132
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di approvvigionamento	IDENTITÀ E PROFILO/La nostra storia/L'organizzazione aziendale	p.12/20
		LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/La catena di fornitura	p.132
102-11	Principio di precauzione o approccio	IDENTITÀ E PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
		LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.30/35
102-12	Iniziativa esterne	IDENTITÀ E PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
		LA SOSTENIBILITÀ/Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030	p.28
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/L'impegno verso la collettività	p.73
102-13	Adesione ad associazioni	LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.26
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	LETTERA AGLI STAKEHOLDER	p.5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.30/35
		GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	p.136
		FATTI DI RILIEVO SUCCESSI ALLA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO	p.140
ETICA ED INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi e norme di comportamento	LA SOSTENIBILITÀ/Mission e valori/Strumenti di governo societario	p.23/30
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità su questioni etiche	LA SOSTENIBILITÀ/Mission e valori/Strumenti di governo societario	p.23/30

GOVERNANCE			
102-18	Struttura governance	IDENTITÀ E PROFILO/Il modello di governance	p.18
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.26
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le persone	p.60
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.26
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	NOTA METODOLOGICA	p.142
		LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder	p.26
102-44	Temi e criticità chiave sollevate	LA SOSTENIBILITÀ/Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030	p.28
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le politiche al servizio del cliente /Il rapporto contrattuale con l'utente	p.41
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro dei temi	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-47	Elenco dei temi materiali	LA SOSTENIBILITÀ/Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030	p.28
102-48	Revisione delle informazioni	NOTA METODOLOGICA	p.142
		IDENTITÀ DI PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
		LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.35
102-49	Modifiche nella rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-50	Periodo di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-51	Data del report più recente	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-52	Periodicità di rendicontazione	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Relazioni Esterne (vsropa@vivaservizi.it)	-
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI standards	NOTA METODOLOGICA	p.142
102-55	Indice di contenuto GRI	CONTENUTI DEL GRI	p.144
102-56	Assurance esterna	Non disponibile	-



MODALITÀ DI GESTIONE - GRI 103 (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	LA SOSTENIBILITÀ/Le azioni con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030/I sistemi di gestione	p.28/35
103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	IDENTITÀ E PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
		LA SOSTENIBILITÀ/Mission e valori/Le azioni con riferimento all'Agenda 2030/I sistemi di gestione	p.23/28/35
		LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Le politiche ambientali di VIVA Servizi/Fonti di approvvigionamento/La rete di acquedotto/La gestione delle perdite idriche/La gestione delle emergenze idriche/La raccolta e la depurazione acque reflue/Il rispetto dell'ambiente	p.83/86/90 /93/96/98/109
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le politiche al servizio del cliente/L'impegno verso la collettività	p.41/73
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Il valore economico condiviso con il territorio	p.123
		LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Gli investimenti e le ricadute sul territorio/La qualità tecnica	p.124
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/ Le politiche al servizio del cliente/La qualità contrattuale	p.41
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/ Le politiche ambientali di VIVA Servizi /Fonti di approvvigionamento/La rete di acquedotto/La gestione delle perdite idriche lungo la rete/ La gestione delle emergenze idriche/La raccolta e la depurazione delle acque reflue	p.83/86/90 /93/96/98

TEMI ECONOMICI - GRI 200			
PERFORMANCE ECONOMICA - GRI 201 (2016)			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Andamento dell'azienda e performance economica/Il valore economico condiviso con il territorio	p.119/123
IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI - GRI 203 (2016)			
203-1	Investimenti e servizi infrastrutturali supportati	LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Il valore economico condiviso con il territorio/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p.119/124
203-2	Impatti economici indiretti significativi	LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/Il valore economico condiviso con il territorio/Gli investimenti e le ricadute sul territorio	p.119/124
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO - GRI 204 (2016)			
204-1	Proporzione della spesa verso fornitori locali	LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA/La catena di fornitura	p.132
ANTI CORRUZIONE - GRI 205 (2016)			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Le politiche anticorruzione	p.30
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anti-corruzione	LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Le politiche anticorruzione	p.30

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non applicabile	-
COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI - GRI 206 (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	La società opera nell'ambito di servizi regolamentati. Si veda in ogni caso, LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/Sistemi di gestione	p.30/35
TEMI AMBIENTALI - GRI 300			
ENERGIA - GRI 302 (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Il rispetto per l'ambiente/I consumi energetici complessivi	p.109
302-4	Riduzione del consumo di energia	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Il rispetto per l'ambiente/I consumi energetici complessivi	p.109
ACQUA E SCARICHI IDRICI - GRI 303 (2016)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Fonti di approvvigionamento	p.86
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Fonti di approvvigionamento	p.86
303-3	Prelievo idrico	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Fonti di approvvigionamento	p.86
BIODIVERSITÀ - GRI 304 (2016)			
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	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Fonti di approvvigionamento/Aree di salvaguardia	p.86
EMISSIONI - GRI 305 (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Il rispetto dell'ambiente/Le emissioni di gas serra/il parco mezzi aziendale	p.109
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Il rispetto dell'ambiente/Le emissioni di gas serra	p.109
SCARICHI IDRICI E RIFIUTI - GRI 306 (2016)			
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE/La raccolta e la depurazione delle acque reflue	p.98
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE/La raccolta e la depurazione delle acque reflue/Il rispetto dell'ambiente/La gestione dei rifiuti	p.98/109
306-3	Sversamenti significativi	LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE/ Il rispetto per l'ambiente/Il sistema degli scolmatori	p.109
COMPLIANCE AMBIENTALE - GRI 307 (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	IDENTITÀ E PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
		LA SOSTENIBILITÀ/Strumenti di governo societario/I sistemi di gestione	p.30/35
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - GRI 308 (2016)			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a screening utilizzando criteri ambientali	Non disponibile	-

**TEMI SOCIALI - GRI 400****OCCUPAZIONE - GRI 401 (2016)**

401-1	Nuova assunzione e turnover	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/La composizione del personale	p.60
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Le politiche di remunerazione e incentivazione del personale	p.60
401-3	Congedo parentale	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Congedo parentale	p.60

**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - GRI 403 (2018)**

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza del lavoro	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Il rapporto con il personale: una testimonianza di azienda stabile, fidelizzata e radicata sul territorio	p.60
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e dcassi connessi al lavoro	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/La sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro	p.60
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Il rapporto con il personale: una testimonianza di azienda stabile, fidelizzata e radicata sul territorio	p.60

**FORMAZIONE E ISTRUZIONE - GRI 404 (2016)**

404-1	Ore medie di formazione per dipendente	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/La formazione	p.60
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e dei programmi di assistenza alla transizione	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/La formazione	p.60
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo della carriera	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Le politiche di remunerazione e incentivazione del personale	p.60

**DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - GRI 405 (2016)**

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	IDENTITÀ E PROFILO/Il modello di governance	p.18
		LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/Diversity Management	p.60

**COMUNITÀ LOCALI - GRI 413 (2016)**

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/Le persone/formazione e sicurezza	p.60
		LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE/L'impegno verso la collettività	p.73

**VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI SOCIALI PRESSO I FORNITORI - GRI 414 (2016)**

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso criteri sociali	LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA/La catena di fornitura	p.132
-------	--	---	-------

**SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI - GRI 416 (2016)**

416-1	Valutazione dell'impatto sulla salute e sulla sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Water Safety Plan/Il servizio di analisi di laboratorio	p.89/107
416-2	Incidenti di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE/Il servizio di analisi di laboratorio	p.107

**MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI - GRI 417 (2016)**

417-1	Requisiti per informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	LA SOSTENIBILITÀ/I sistemi di gestione	p.35
		LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le politiche al servizio del cliente/Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale	p.41
417-3	Incidenti di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le politiche al servizio del cliente/Il rapporto con il cliente e la qualità contrattuale	p.41

**PRIVACY DEI CLIENTI - GRI 418 (2016)**

418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdite di dati dei clienti	LA RESPONSABILITÀ SOCIALE/Le politiche al servizio del cliente/La gestione dei reclami	p.41
-------	--	--	------

**CONFORMITÀ SOCIO ECONOMICA - GRI 419 (2016)**

419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	IDENTITÀ E PROFILO/Il mercato e il contesto di riferimento	p.14
-------	--	--	------



**Progetto grafico**

Rouse Web&Graphics e Tecidea di Fasola Corinne



**Foto**

Archivio Viva Servizi e Depositphoto

Stampato a dicembre 2020

*viva servizi*