BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

viva servizi







INDICE

Lettera agli Stakeholder……2

1. VIVA SERVIZI

1.1 Chi siamo……5
1.2 Mission e valori……6
1.3 I servizi gestiti……8
1.4 Il settore regolato……9
1.5 L'organizzazione aziendale……12

2. LA GOVERNANCE

2.1 Il nostro modello……15
2.2 Politiche di gestione per una condotta etica……18
2.3 La gestione dei rischi aziendali……23
2.4 Sistemi di gestione……28

3. VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

3.1 Gli stakeholder di VIVA e le forme di dialogo……31
3.2 Il percorso di sostenibilità……34
3.3 La materialità……37
3.4 Piano di sostenibilità e obiettivi……39

4. I CLIENTI

4.1 I clienti e la bolletta……43
4.2 I servizi all'utenza……46
4.3 Morosità e sostegno alle situazioni di disagio……50
4.4 La qualità erogata……53

5. IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

5.1 Il servizio idrico integrato……61
5.2 L'acquedotto……62
5.3 La tutela della risorsa……67
5.4 La raccolta e la depurazione delle acque reflue……76
5.5 Consumi responsabili……83

6. LE PERSONE

6.1 Le persone di VIVA Servizi……91
6.2 Le politiche di gestione……93
6.3 La formazione……98
6.4 Salute e sicurezza……102

7. LA CREAZIONE DI VALORE

7.1 Performance economica……105
7.2 Il valore economico generato e condiviso…107
7.3 Gli investimenti e le ricadute sul territorio..108
7.4 La catena di fornitura……112
7.5 Iniziative per la comunità ……118

- Nota metodologica……125
- Indice dei contenuti GRI……128

GRI 2-22

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari stakeholder,
il legame tra Viva Servizi e il territorio servito si rafforza di anno in anno, così come cresce sempre di più la prassi dell'azienda nell'improntare ogni propria azione, interna ed esterna, alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Grazie al rapporto di fiducia con gli stakeholder e all'impegno nel fornire le migliori risposte possibili ai bisogni della comunità, l'azienda è chiamata in misura sempre maggiore ad essere un punto di riferimento per lo sviluppo sostenibile del territorio, conciliando tutela ambientale, equità sociale e salute economica. Per poter fare ciò, è indispensabile darsi obiettivi concreti e verificabili, sia a breve e medio termine, sia a lungo termine, con il pensiero rivolto anche alle nuove generazioni e al mondo di domani.
Il settore idrico è tra quelli che più risentono in modo diretto delle conseguenze dei cambiamenti climatici e questo rende il nostro compito ancora più complesso ed essenziale. Ciononostante, la solidità e la resilienza del modello di business di Viva Servizi confermano la capacità della società di gestire i grandi cambiamenti del nostro tempo, continuando a creare valore per il suo territorio e i diversi stakeholder.
Il 2023 è stato, infatti, un anno comunque ricco di risultati positivi:

- abbiamo chiuso il bilancio dell'esercizio 2023 con un risultato economico ampiamente positivo, che potrà ritornare al territorio;
- abbiamo prelevato e restituito all'ambiente una risorsa preziosa come l'acqua, e lo abbiamo fatto garantendone la qualità e prestando un'attenzione sempre crescente verso la massima tutela della risorsa;
- abbiamo mantenuto, e in alcuni casi migliorato, la qualità tecnica del servizio e della sostenibilità aziendale attraverso una politica degli investimenti in costante crescita;
- anche nel 2023, ci siamo confermati tra le Società italiane che maggiormente investono nel servizio idrico integrato: 33.5 milioni di euro, pari a 86 euro per abitante servito;
- ci siamo aggiudicati importanti fondi del Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza per interventi da realizzare su 9 comuni del territorio finalizzati al contrasto della dispersione idrica;
- abbiamo, conseguentemente, dovuto rivedere il Piano degli Interventi con l'Ente di Governo d' Ambito e richiedere un nuovo consenso da parte degli Istituti Finanziatori, terminato con la sottoscrizione del primo finanziamento "Sustainability linked loan";
- a fronte di una stagione caratterizzata, in diverse aree del nostro paese, da crisi idrica profonda con diffusi casi di disservizi nell'erogazione del servizio, l'azienda ha garantito l'erogazione del servizio senza situazioni di particolare disagio e senza ricorrere a misure straordinarie;
- abbiamo rafforzato il presidio sui temi dell'anticorruzione e della legalità, conseguendo la certificazione del sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016;

- abbiamo spinto sul percorso di valorizzazione e crescita delle professionalità presenti in azienda che ha visto 7.512 ore di formazione erogate alle nostre persone, in incremento dell'75% rispetto al 2022;
- nella qualità contrattuale del servizio erogato, abbiamo raggiunto da qualche tempo livelli di eccellenza, che nel 2023 abbiamo saputo mantenere, qualità, attestata anche dalla consistente premialità riconosciuta dall'Autorità nazionale di settore.
- abbiamo continuato ad investire nel rapporto diretto coi cittadini ed in particolare con quelli più giovani, col mondo della scuola con i progetti di educazione ambientale, quelli con l'Università, nelle tante iniziative che organizziamo e sosteniamo in campo culturale, ambientale, sociale.



Di questo e di molto altro parla questo bilancio; una rendicontazione integrata che svelerà come non esista una gerarchia tra economicità dell'impresa e responsabilità sociale, poiché reciproca espressione dei valori fondamentali espressi nella nostra missione.
La realizzazione degli importanti obiettivi di cui sopra non sarebbero stati possibili senza il fondamentale apporto delle persone di VIVA, che da sempre si applicano con passione e impegno e che quotidianamente si confrontano con le esigenze del territorio e dell'utenza.
Ci auguriamo che, sfogliando queste pagine, possiate verificare la qualità e l'impegno profuso per le comunità che abbiamo l'onore di servire.

Il Presidente del Consiglio d' Amministrazione
Avv. Andrea Dotti

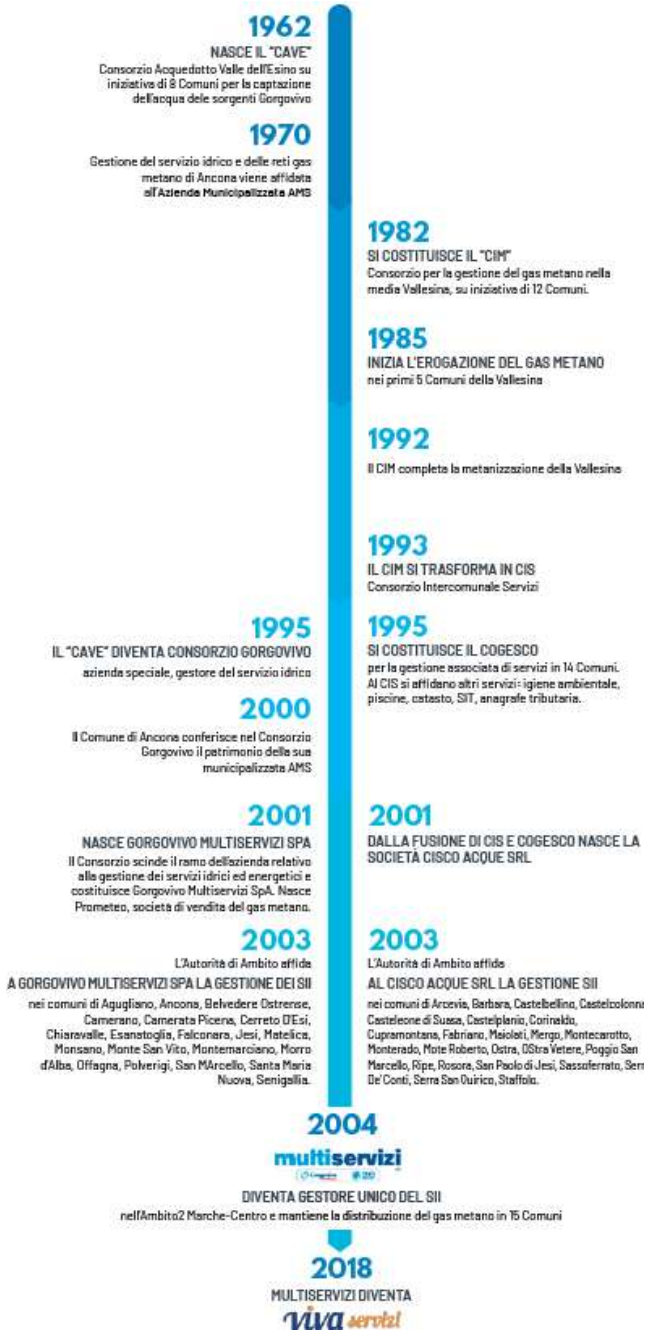


1. Viva Servizi

1.1 Chi siamo
1.2 Mission e valori
1.3 I servizi gestiti
1.4 Il settore regolato
1.5 L’organizzazione aziendale

GRI 2-1
GRI 2-2
GRI 2-6

CHI SIAMO



VIVA Servizi è una società per azioni a capitale interamente pubblico, partecipata da 44 Comuni, 42 della provincia di Ancona e 2 della provincia di Macerata. L'azienda nasce giuridicamente nell'aprile 2004 dalla fusione per unione di due realtà già operanti da oltre 30 anni nella provincia di Ancona: Gorgovivo e Cisco Acque Srl.

La prima gestiva i servizi idrici e la distribuzione gas nei territori comunali della costa e della bassa Vallesina, mentre la seconda garantiva il servizio idrico nella alta Vallesina e Valle del Misa ed in alcuni territori montani. Formatesi entrambe intorno al 1970, hanno intrecciato la loro storia con quella del territorio.
Successivamente, si sono aggiunti altri territori comunali fino a raggiungere complessivamente gli attuali 44 Comuni Soci.

VIVA oggi gestisce il servizio idrico integrato nel territorio di 43 Comuni ricadenti nell'ambito territoriale Marche Centro – Ancona ma non serve l'utenza del Comune di Castelfidardo perché, seppure Socio, ricade nell'ambito territoriale di Macerata.
È oggi la società affidataria "in house" della gestione del Servizio idrico integrato fino al 30/06/2033 sulla base della Convenzione con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) N. 2 "Marche Centro-Ancona", che si configura come Ente di Governo d'Ambito.

La sede legale ed amministrativa è situata in Via del Commercio 29, nel comune di Ancona, mentre quella secondaria si colloca in Via Silone a Jesi (An).
L'attività viene svolta sia presso le sedi già menzionate sia nelle altre sei sedi operative distribuite sul territorio di competenza; inoltre, l'azienda mette a disposizione degli utenti 8 sportelli nelle due province.

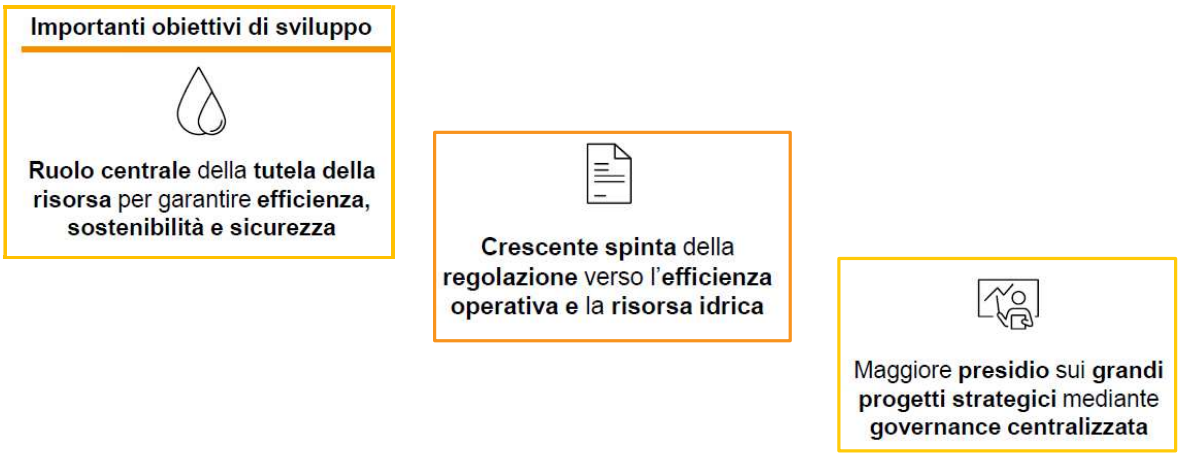
MISSION E VALORI

A fine 2023, VIVA Servizi ha sentito il bisogno di rinnovare la propria Mission e darsi, conseguentemente, anche una nuova struttura organizzativa che la rispecchiasse.

"Viva Servizi ha l'obiettivo di TUTELARE la risorsa idrica e sostenere lo sviluppo del proprio TERRITORIO garantendo una gestione efficiente e responsabile della risorsa attraverso:

- ✓ *un **approccio industriale** al servizio idrico che armonizza **SOSTENIBILITA', EFFICIENZA e INNOVAZIONE** con una forte focalizzazione alla **QUALITA'** del servizio erogato,*
- ✓ *il riconoscimento del **valore** insostituibile delle **PERSONE**, le cui competenze, passione e impegno sono la chiave per realizzare la **futura visione**,*
- ✓ *un **dialogo costante** con la **COMUNITÀ** ascoltando le sue esigenze e lavorando insieme per sostenere lo sviluppo per una infrastruttura idrica che contribuisca a rendere **il FUTURO PIU' RESILIENTE E SOSTENIBILE per le nuove generazioni**"*

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



.

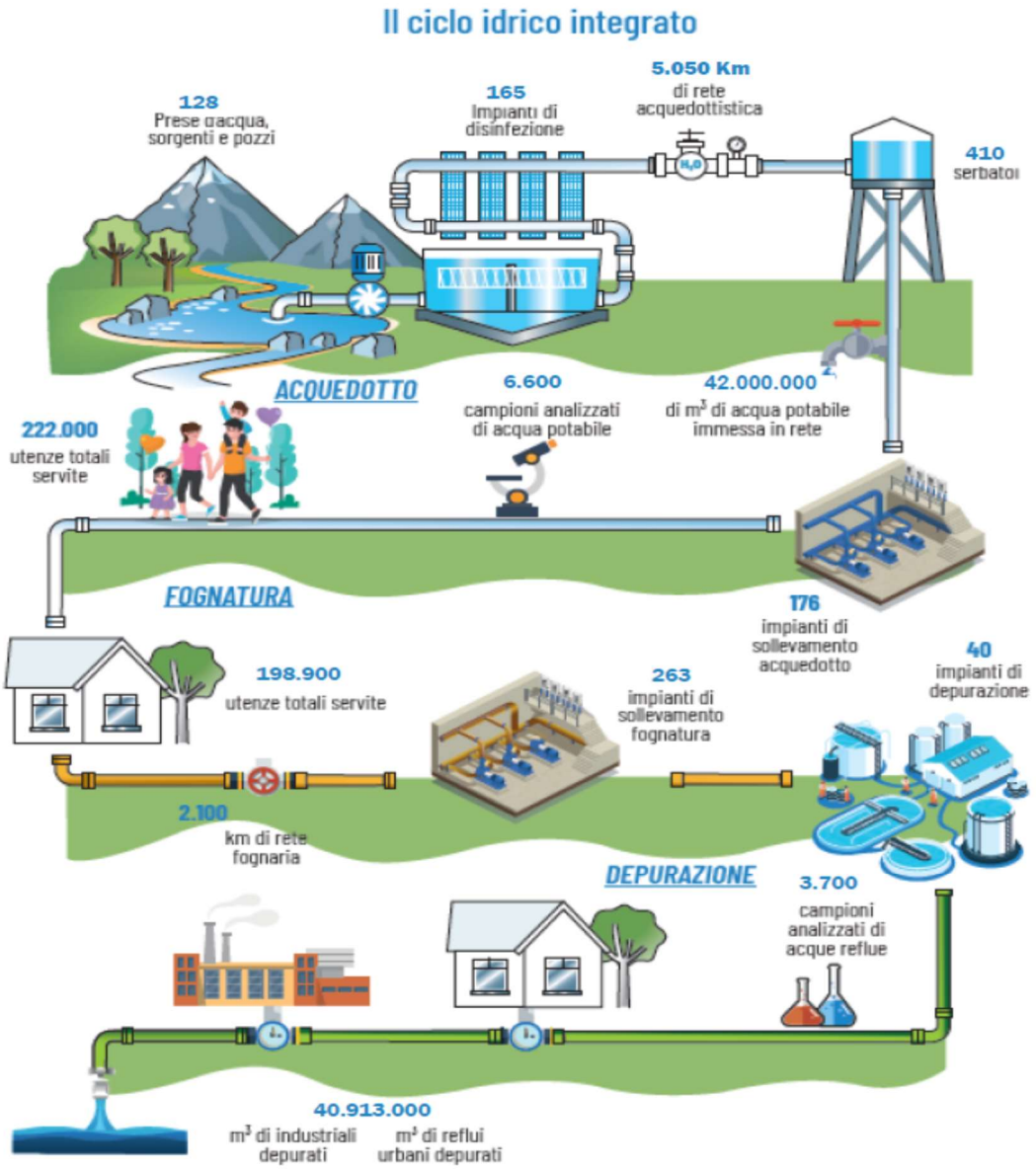


I SERVIZI GESTITI

Con le proprie infrastrutture, l'azienda è in grado di servire un territorio di 1.835 kmq e raggiungere circa 400.000 Cittadini. Come gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, VIVA ha infatti la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle circa 220.000 utenze dei 43 Comuni serviti, grazie ad una rete di acquedotto che si estende per oltre 5.000 km e che permette di trasportare l'acqua dalle 98 sorgenti e 39 pozzi della collina fino alla costa.

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata VIVA svolge nel corso dell'anno circa 6.000 controlli in numerosi punti di verifica posizionati lungo tutta la rete idrica. In particolare, l'azienda analizza e monitora numerosi parametri dell'acqua, tra cui: durezza, torbidità, presenza di batteri, concentrazione di sostanze chimiche (sodio, solfati, nitrati, cloruri, nitriti, ammoniaca, alluminio, ferro) e conducibilità elettrica.

A completamento del ciclo integrato, l'azienda gestisce anche i servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per tutti i Comuni dell'Ambito grazie ad una rete fognaria nera e mista che si estende per oltre 2.000 km, con 40 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.



GRI 2- 23
GRI 2-27
GRI 307- 1

IL SETTORE REGOLATO

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

RIPARTIZIONE DELLE COMPETENZE



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

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

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

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

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

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

A seguire i principali provvedimenti assunti da ARERA nel 2023 per la regolazione del servizio idrico integrato, un pacchetto di regole che si intreccia sempre più con la sostenibilità: si premia il potenziamento degli approvvigionamenti, il riuso delle acque depurate e la cooperazione nella pianificazione, si considerano i mutamenti climatici e i costi dell'energia.

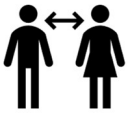
POPOLAZIONI COLPITE DA EVENTI SISMICI



- Sono circa 80 le utenze dell' ambito ancora interessate

Sono state prorogate, con **Delibera 2/2023/R/COM del 12 gennaio 2023,** le agevolazioni in bolletta per elettricità, gas e servizio idrico integrato a sostegno delle popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nel 2016 e 2017 nel Centro Italia. Secondo quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2022 ARERA ha prorogato fino al 31 dicembre 2023 le agevolazioni tariffarie a favore delle forniture e utenze localizzate nelle zone rosse e delle utenze e forniture relative a immobili inagibili.
Nel nostro ambito esistono ancora circa 80 utenze che ricadono in questa casistica; le fatture contenenti le agevolazioni di cui alla delibera 2/2023 sono state emesse in data 26/01/2024.

BONUS SOCIALE IDRICO



- I beneficiari sono circa 12.000

Con **Delibera ARERA 622/2023/R/idr del 28 dicembre 2023** ARERA ha modificato le modalità di aggiornamento e quantificazione dei Bonus Sociali e ha rivisto, a tutela degli utenti, alcune modalità operative di riconoscimento degli stessi.
Il Bonus viene trattato più nel dettaglio nel successivo Capitolo "I Clienti".

REVISIONE TARIFFARIA INFRA-PERIODO



- Preso finanziamento PNRR per quasi 14,2 milioni di €
- Il finanziamento ottenuto ha richiesto la revisione del PEF per l'equilibrio economico finanziario

A febbraio 2023 VIVA Servizi ha inviato all'EGA istanza di revisione infra-periodo per "continuare a garantire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione". Infatti, a seguito dell'approvazione della graduatoria delle proposte di finanziamento relative a interventi per la riduzione delle perdite a valere sulle risorse del PNRR-M2C4-I4.2, l'EGA è risultato tra le domande ammesse e finanziate seppure con un importo inferiore a quanto richiesto (in particolare il progetto è risultato finanziato per quasi 14,2 milioni, quindi per circa 13,67 milioni in meno rispetto alla richiesta). Tale circostanza ha fatto sì che secondo il piano tariffario vigente Viva Servizi non disponesse della capacità finanziaria per poter autofinanziare anche l'ulteriore quota del progetto non finanziata con i fondi PNRR e, non essendo percorribile l'ipotesi di rimodulare "a saldo zero" la pianificazione degli altri interventi del PdI, l'accettazione del suddetto finanziamento è stata condizionata all'approvazione di un nuovo piano economico finanziario in equilibrio e rappresentativo dello scenario pianificatorio aggiornato.
Conseguentemente, ARERA ha approvato la modifica del moltiplicatore tariffario del 2023 ($theta_{2023}$) passando da 1,120 (+2,38% rispetto all'anno 2022) a 1,150 (+ 5,15% rispetto all'anno 2022).

PREMI E PENALITÀ DALLA QUALITÀ



- Qualità Contrattuale: premi per 360 mila €
- Qualità Tecnica: premi per 1,3 Milioni di €

Con **deliberazioni n° 476 e n° 477 del 17 ottobre 2023,** ARERA ha comunicato gli esiti finali per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante previsto sia per la qualità contrattuale che per quella tecnica del SII, con riferimento agli anni 2020 e 2021.
Sul fronte della Qualità Contrattuale, complessivamente sono state assegnate a VIVA Servizi delle premialità per il mantenimento della classe più performante (ovvero Classe A) della matrice di riferimento per entrambi i Macro-indicatori MC1 e MC2, per un totale di circa 360 mila euro (incassati e inseriti nel Bilancio 2023).

La Qualità Tecnica ha assegnato a VIVA Servizi complessivamente premialità pari a € 1,3 milioni per miglioramento/mantenimento degli obiettivi M2, M4, M5 ed M6 e sono state comminate penalità per mancato raggiungimento degli obiettivi M1 e M3, quantificati in € 10.000. Le premialità sono state incassate i primi giorni di dicembre 2023, mentre le penalità sono state accantonate e dovranno essere utilizzate per il conseguimento degli obiettivi di qualità tecnica.

METODO TARIFFARIO MTI-4

Con due delibere di fine anno, ARERA introduce un pacchetto di novità per il sistema idrico, destinate a dispiegare i loro effetti nell'arco dei prossimi sei anni per il graduale e costante miglioramento del servizio idrico.
Dopo un'ampia consultazione con i soggetti interessati, con la **delibera del 28 dicembre (639/2023/R/idr)** ARERA ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, mantenendo stabilità nei criteri guida e gli obiettivi di riduzione delle differenze di servizio tra le aree del Paese, in continuità con le regole già introdotte.

L'MTI-4 avrà la durata di 6 anni, prevedendo un aggiornamento del Piano delle Opere Strategiche (POS) fino al 2035, mirando a favorire la sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, a promuovere una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione. Tra gli elementi di novità un aggiornamento della componente a copertura del costo dell'energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni. Per la sostenibilità energetica e ambientale, inoltre, il metodo prevede anche un primo impiego delle risorse del Fondo per la promozione dell'innovazione (istituito presso CSEA) per premiare il riutilizzo delle acque reflue depurate e la riduzione delle quantità di energia elettrica acquistata.

QUALITA TECNICA

Con la **delibera 637/2023/R/idr,** poi, ARERA è intervenuta nella regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI), con alcuni elementi di estrema attualità. Ad esempio, con nuovo macro-indicatore (M0-resilienza idrica) l'Autorità misurerà gli interventi dei gestori diretti a mitigare gli effetti del cambiamento climatico. L'alternarsi di siccità e alluvioni rende infatti necessario un nuovo approccio, negli approvvigionamenti da un lato e nella gestione delle acque meteoriche dall'altro.

Altre modifiche minori hanno interessato:

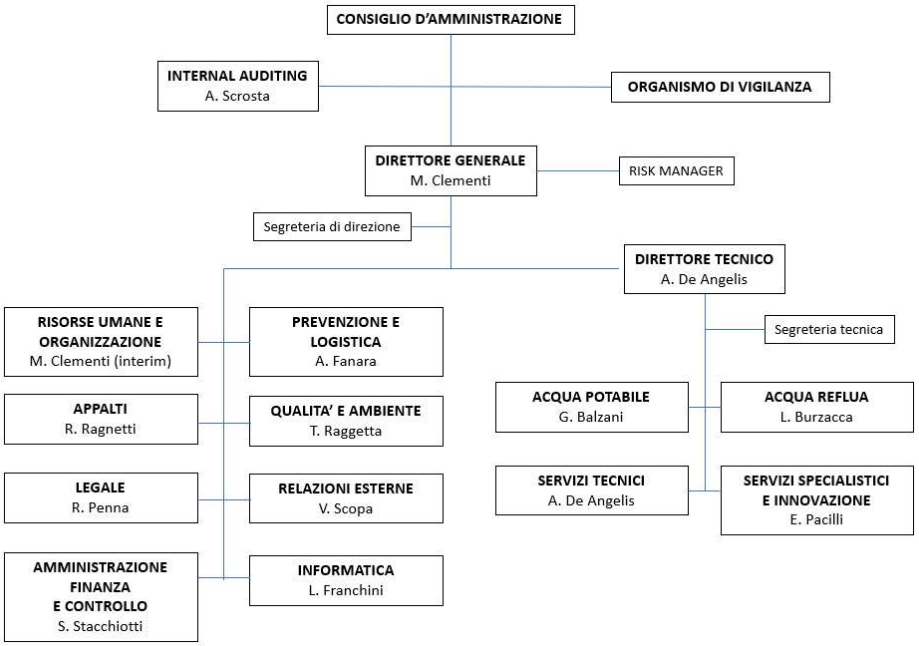
- le classi che definiscono le "performance" dei gestori
- i criteri di calcolo di alcuni indicatori;
- la raccolta annuale delle grandezze legate alla RQTI che è stata resa strutturale
-
- l'attribuzione dei pesi per macro-indicatore nel meccanismo incentivante, fissando un tetto massimo alle premialità complessive in funzione del VRG, analogamente con quanto previsto per le penalità.



GRI 2-1
GRI 2-13

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Nel corso del 2023 l'organigramma sintetico è sostanzialmente rimasto invariato: composto da 8 aree di staff, alle dirette dipendenze del Direttore Generale, e 4 aree organizzative, il cui coordinamento è stato assegnato al Direttore Tecnico.
Per andare incontro ad alcune esigenze aziendali, dal 1° maggio 2023 sono intervenute poche modifiche nell'articolazione degli uffici, che hanno interessato solo alcune aree: Area Relazioni Esterne, Area Legale e Area Servizi Specialistici.

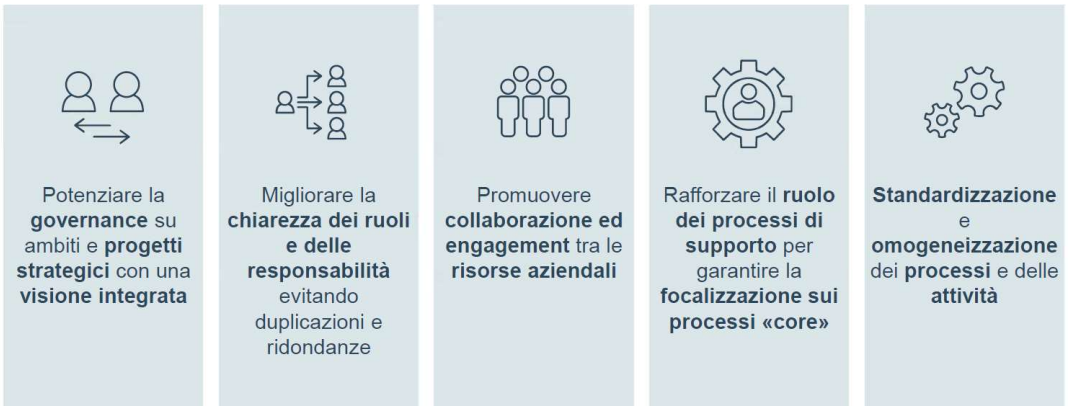


La responsabilità gestionale di VIVA Servizi è affidata al Direttore Generale.
A fianco del Direttore Generale opera il Comitato di Direzione, quale organo collegiale di consultazione, analisi, proposta, elaborazione e concertazione delle decisioni gestionali generali. Il Comitato di Direzione è composto dai seguenti membri:

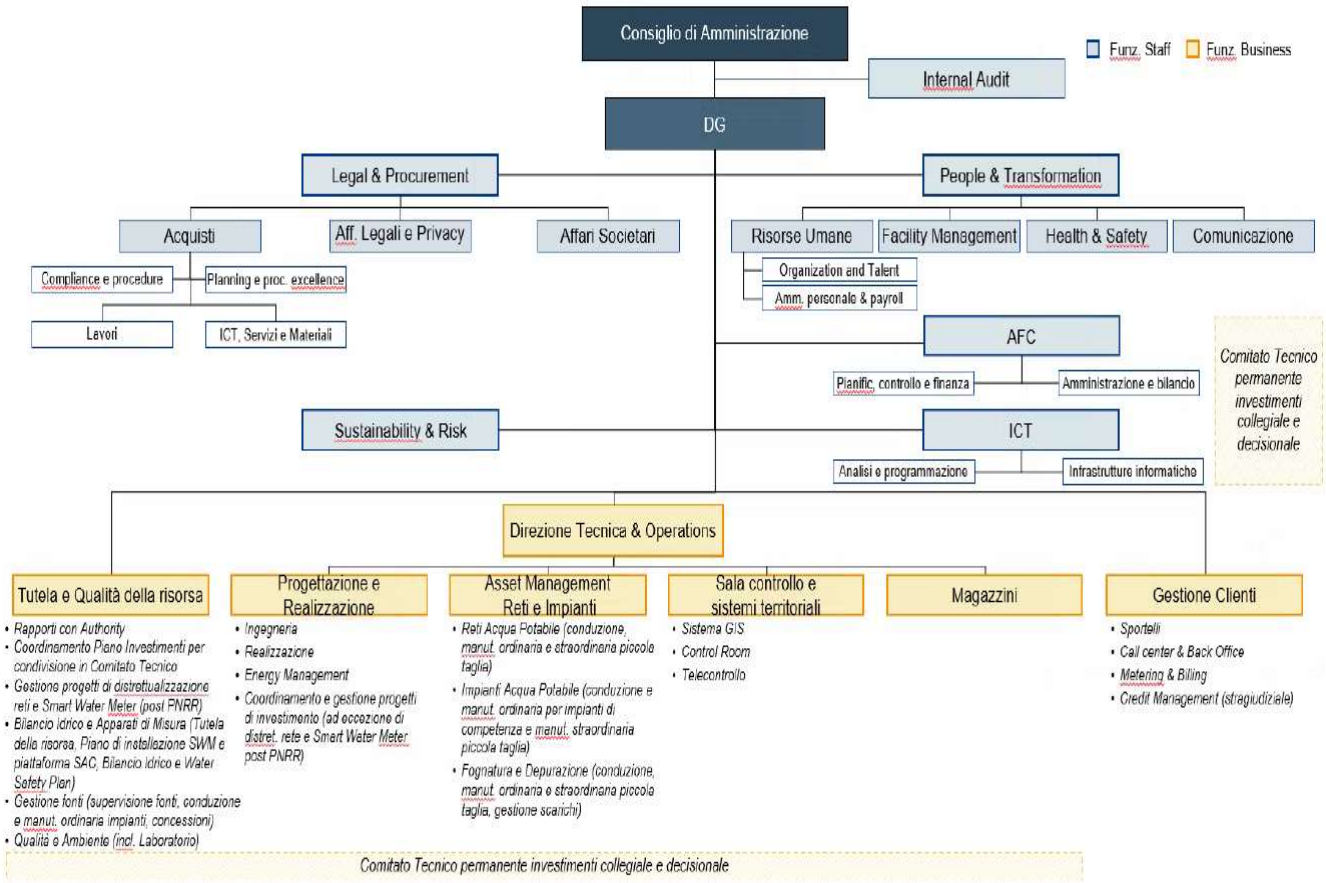
- Clementi Moreno (Direttore Generale e Area Risorse Umane e Organizzazione)
- De Angelis Andrea (Direttore Tecnico)
- Scrosta Anna (Area Internal Auditing)
- Balzani Giacomo (Area Operativa Acqua Potabile)
- Burzacca Lorenzo (Area Operativa Acqua Reflua)
- Fanara Alessandro (Area Prevenzione e Logistica)
- Franchini Lara (Area Informatica)
- Pacilli Ermanno (Area Servizi Specialistici e Innovazione)
- Penna Roberta (Area Legale)
- Raggetta Tommaso (Area Qualità e Ambiente)
- Ragnetti Roberta (Area Appalti)
- Scopa Valentina (Area Relazioni Esterne)
- Stacchiotti Sergio (Area Amministrazione, Finanza e Controllo)

Si fa presente che negli ultimi mesi del 2023 è stato affidato ad una società di consulenza l'incarico per una rivisitazione organizzativa che, oltre a risolvere alcune criticità e rispecchiare la nuova Mission aziendale, si proponeva di aggiornare e rinnovare una struttura che risulta operativa ormai da diversi anni.

Queste le linee guida organizzative che VIVA Servizi si è data.



Di seguito si riporta la nuova macrostruttura organizzativa di VIVA Servizi, approvata dal Cda nella seduta del 3 aprile scorso.



Del nuovo modello, tuttora in attesa di divenire operativo, si evidenziano in estrema sintesi le seguenti novità:

- una diversa suddivisione tra funzioni di staff e di business
- la nuova costituzione e/o diverso accorpamento di funzioni per 5 aree: Legal & Procurement, People & Transformation, Sustainability & Risk, Asset Management Reti e Impianti, Gestione Clienti
- la neo-costituzione di un Comitato Tecnico Permanente come organismo collegiale e decisorio che si occuperà di definire la linea aziendale sugli investimenti e di monitorarne lo stato di avanzamento.



2. LA GOVERNANCE

2.1 Il nostro modello
2.2 Politiche di gestione per una condotta etica
2.3 La gestione dei rischi aziendali
2.4 Sistemi di gestione

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

IL NOSTRO MODELLO

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

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

Gli organi di governo della società sono così articolati:

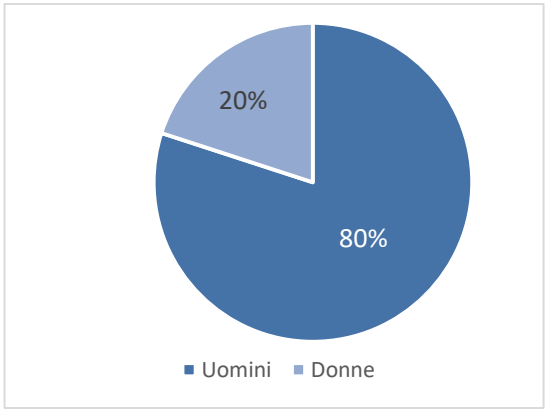
- l'**Assemblea dei Soci** è rappresentata dai Sindaci (o loro delegati) dei 44 Comuni Soci ed è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge e dallo Statuto. Tra queste, approva i documenti programmatori, il Bilancio di esercizio, gli indirizzi strategici, nomina e revoca gli amministratori, il Presidente del CdA, il Collegio Sindacale e, in sede straordinaria, delibera su modifiche allo Statuto e sulle operazioni straordinarie della Società;

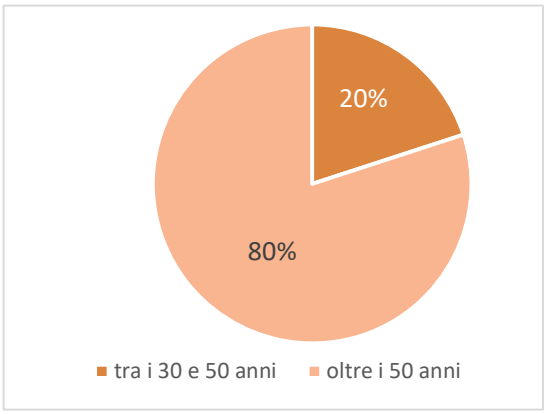
- il **Consiglio d'Amministrazione**, investito dai più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società; come da Statuto, gli sono riconosciute tutte le facoltà per il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione di quelle riservate all'Assemblea dei Soci. È l'organo responsabile dei processi decisionali e del controllo della gestione, degli impatti dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
È composto da cinque membri, espressi direttamente dai soci pubblici.

Consiglio d'Amministrazione Viva Servizi al 10/11/2023

Andrea Dotti	Presidente	M
Maria Silvia Generotti	Consigliere	F
Roberto Ragaini	Consigliere	M
Enrico Sbaffi	Consigliere	M
Gabriele Vacca	Consigliere	M

COMPOSIZIONE DEL CDA





L'attuale CdA è composto per 4/5 da uomini, la maggioranza dei membri presenta una età di poco superiore ai 50 anni e tutti i membri hanno conseguito almeno una laurea.

- il **Presidente del Consiglio d'Amministrazione** ha la rappresentanza legale della Società di fronte ai terzi e, in tale veste, mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio; sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno. È stato rinominato dall'Assemblea del 10 novembre 2023 dopo che il precedente Presidente ha rassegnato le dimissioni;

- il **Direttore Generale,** investito dal Consiglio d' Amministrazione dell'ordinaria amministrazione, assume ogni misura e iniziativa per l'attuazione degli indirizzi strategici della Società; riveste la funzione di Datore di Lavoro e di Responsabile del Personale;

- il **Collegio Sindacale,** il cui funzionamento è disciplinato dagli artt. 2397 e ss. del Codice Civile, è composto da tre membri effettivi, ivi incluso il Presidente, nominati dall'Assemblea dei Soci. Il Collegio Sindacale è un organo indipendente, come previsto dall'art. 2399 del Codice Civile che ne stabilisce le cause di ineleggibilità e decadenza;

Collegio sindacale Viva Servizi nominato il 3/08/2023

Michele Pietrucci	Presidente	M
Lucia Vignoli	Sindaco effettivo	F
Diego Cardinali	Sindaco effettivo	M

La composizione del Collegio Sindacale rispetta l'equilibrio tra i generi ai sensi della normativa vigente. L'organo vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto oltre che sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

- la **Società di Revisione**, iscritta nel Registro dei revisori legali presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, all'uopo incaricata dall'Assemblea degli azionisti per lo svolgimento dell'attività di revisione legale dei conti, come previsto dalla vigente normativa in materia. È un organo indipendente ai sensi dell'art. 2409-quinquies del Codice Civile, che ne disciplina le cause di ineleggibilità e decadenza, e come stabilito dall'art. 10 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 39;

- l'**Organismo di Vigilanza**, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, costituito da tre membri, di cui un Presidente (esterno) e due componenti (interni). All' OdV spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. L'Organismo ha la potestà di formulare al CdA proposte di aggiornamento ed adeguamento del Modello 231 e ha il dovere di segnalare, tempestivamente e in forma scritta, fatti, circostanze o carenze organizzative riscontrate nell'attività di vigilanza che evidenzino la necessità o l'opportunità di modificare o integrare il Modello.

Organismo di Vigilanza nominato il 29/08/2022

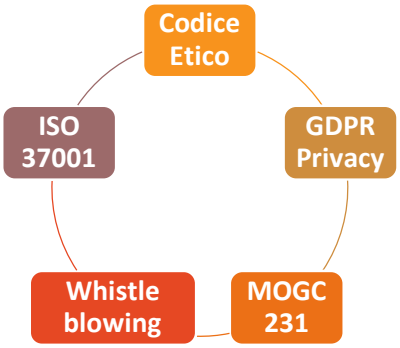
Michele Pietrucci	Presidente	M
Alessandra Lucarelli	Componente	F
Gianluca Sordi	Componente	M



GRI 2-12
GRI 2-23
GRI 2-24
GRI 2-25
GRI 2-26

GRI 2-27
GRI 205-1
GRI 205-2
GRI-205-3

POLITICHE DI GESTIONE PER UNA CONDOTTA ETICA

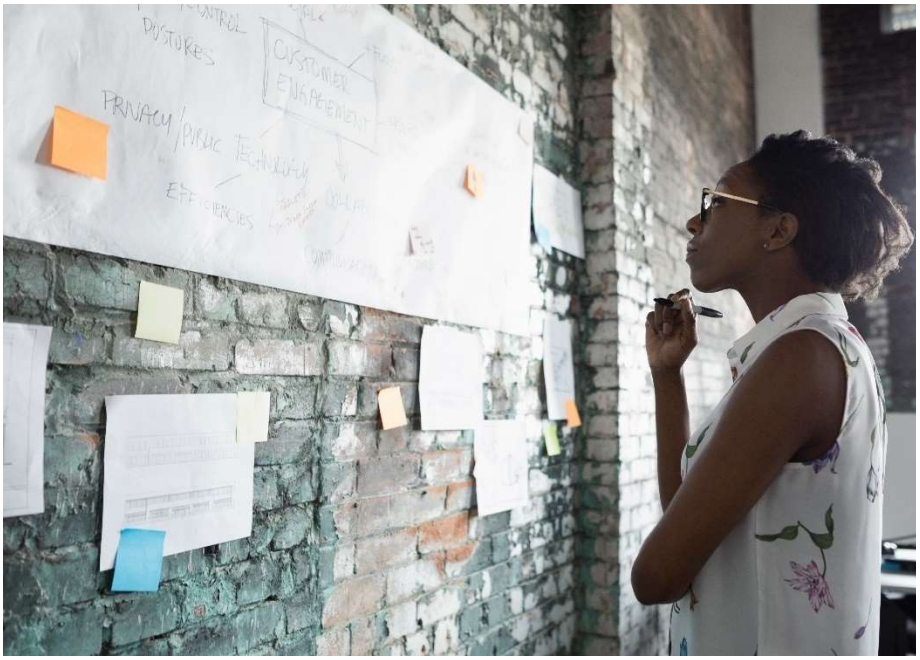


La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato deve essere ispirata da criteri di trasparenza e correttezza, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento.

Le politiche di gestione in tale ambito prevedono l'insieme delle regole, delle strutture organizzative e delle procedure finalizzate ad assicurare il corretto funzionamento ed il buon andamento dell'impresa, prevenendo e contrastando condotte e fenomeni corruttivi.

Il sistema di prevenzione e controllo di VIVA Servizi è efficace anche per la prevenzione ed il controllo per tutti i soggetti che operano o entrano in contatto con la società.

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



IL CODICE ETICO E IL MOGC 231

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

Sin dai primi anni dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 231/2001, l'azienda si è dotata infatti di un proprio ***Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo***, elaborato in conformità con quanto previsto dalla norma e dalle linee guida delle associazioni di categoria di riferimento. Il Modello è costituito da una Parte Generale, da più "Parti Speciali" (predisposte per le diverse macro-famiglie di reato contemplate nel D. Lgs. 231/01) e da alcuni Allegati.
Nel corso del 2023 è stato aggiornato sia dal punto di vista normativo che organizzativo. L'aggiornamento normativo ha comportato la revisione di documenti e flussi informativi per tener conto dei nuovi reati presupposto e delle novità in materia di whistleblowing. L'aggiornamento organizzativo ha richiesto un adeguamento documentale rispetto alla revisione precedente risalente al 2020.
Il documento è pubblicato e consultabile sul sito internet aziendale all'indirizzo https://vivaservizi.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione/mog-parte-generale-rev-9-del-09-12-20.html

Il ***Codice Etico*** è un documento ufficiale della Società in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo. L'azienda conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento dei propri compiti istituzionali.
Del Codice Etico, in adempimento al D. Lgs. 231/2001, l'azienda si è dotata fin dal 2008. L'ultimo aggiornamento attualmente in vigore è stato approvato dall'Organo Amministrativo di VIVA Servizi a ottobre 2018 ed è pubblicato nel sito internet aziendale. Una copia cartacea viene distribuita al personale ed ai collaboratori in servizio attuale e futuro, richiedendo agli stessi una dichiarazione per iscritto di avvenuto ricevimento.

L'adesione ai principi del Codice Etico e del MOGC vengono promossi attraverso specifici corsi di formazione

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

Il rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo è garantito dall'Organismo di Vigilanza di VIVA Servizi, che svolge specifiche attività di vigilanza e monitoraggio. L'Organismo di Vigilanza aziendale è un organismo collegiale composto da due membri interni e uno esterno, designati al fine di garantire l'autonomia, l'indipendenza, la professionalità e la continuità di azione dell'Organismo.
L'Organismo di Vigilanza si riunisce con ciascun Responsabile di Area almeno una volta all'anno, al fine di verificare e approfondire quanto gli è stato trasmesso con cadenza trimestrale attraverso i flussi informativi. Alle riunioni prendono parte anche le funzioni di Internal Audit e di Risk Management, quali strutture a supporto nelle attività di controllo e gestione del rischio.

ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Oltre alle misure già richiamate, Codice Etico e Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, la società è destinataria della normativa in materia di anticorruzione e di protezione dei dati personali. Tra gli adempimenti più rilevanti si rammenta la nomina

del ***Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza*** (RPCT), la redazione e l'aggiornamento annuale del Piano Triennale Anticorruzione e Trasparenza di cui alla Legge 190/2012 e al D. Lgs. 33/2013, la nomina del ***Responsabile dei dati personali*** (DPO) con l'adozione del Modello Organizzativo previsto in materia di protezione dei dati personali (GDPR), l'adozione del Registro dei Trattamenti e di tutte le procedure obbligatorie di conformità.

Il processo di prevenzione e contrasto alla corruzione coinvolge tutta l'organizzazione aziendale

Con la finalità di confermare il proprio impegno ad agire con correttezza e integrità nelle transazioni e relazioni di lavoro, VIVA Servizi redige a cadenza triennale il Piano aziendale per la prevenzione e la repressione della corruzione e della illegalità e per la garanzia dell'osservanza delle misure in materia di trasparenza, in conformità alla Legge 190/2012 e s.m.i., al D. Lgs. 33/2013 e secondo gli indirizzi metodologici e le linee guida pubblicati dall'ANAC.
Il processo di prevenzione e contrasto alla corruzione coinvolge tutta l'organizzazione aziendale e viene adottato dal Consiglio d'Amministrazione su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Il Piano ha valore precettivo fondamentale e deve essere osservato da tutti i lavoratori ed amministratori di VIVA Servizi, collaboratori esterni e partner commerciali e viene aggiornato annualmente, qualora necessario, tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli Organi di vertice, delle modifiche normative e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dall'ANAC.
Al Piano Triennale Anticorruzione è allegato, come "specifica sezione", il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, così come richiesto dall'ANAC con la Determinazione n. 12 del 28.10.2015.
Con riferimento alla disciplina sulla Trasparenza, sono state pubblicate tutte le informazioni richieste e pervenute dalle Aree aziendali entro la scadenza annuale del 31.12.2023, indicata dall'ANAC. L'evidenza degli adempimenti redatta dal RPTC è rinvenibile sul sito istituzionale alla sezione "Amministrazione Trasparente".

W H I S T L E B L O W E R

Il CDA ha approvato il "Regolamento Whistleblowing - Segnalazione illeciti"

Dal 2021 è stata implementata, tramite una società esterna incaricata da VIVA, una piattaforma dedicata ad assicurare la maggior tutela del dipendente/fornitore/cliente che effettua segnalazioni di illecito (c.d. wistleblower) sia per violazioni della normativa anticorruzione sia per i reati indicatati dal D. Lgs. 231/01. La piattaforma raggiungibile all'indirizzo https://vivaservizi.segnalazioni.net/ e dal sito istituzionale nella sezione "Società Trasparente - Altri contenuti/ Prevenzione della Corruzione/Segnalazione Illeciti", assicura per chi non volesse essere identificato, il totale anonimato. La segnalazione viene ricevuta direttamente dal RPCT che provvede ad aprire, se ne ricorrono i requisiti, una istruttoria interna e ad avviarla a conclusione.
A novembre 2023, il CDA di VIVA Servizi ha approvato il "Regolamento Whistleblowing - Segnalazione illeciti", quale presidio informativo e procedurale, previsto dal recente D.lgs. 24/2023 per l'utilizzo della piattaforma già presente sul sito aziendale all'indirizzo dedicato: https://vivaservizi.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/altri-contenuti.html

Il testo, distribuito a tutti i dipendenti, prescrive le modalità, le tutele ed il campo di azione delle segnalazioni che possono essere indirizzate automaticamente al Responsabile Prevenzione Trasparenza Corruzione (RPTC) anche in forma anonima. Trattasi di regole dirette esclusivamente a comunicare ed evidenziare eventuali ipotesi di violazioni inerenti la normativa anticorruzione ovvero i reati previsti e riportati nel Piano Triennale Corruzione e Trasparenza (sempre rinvenibile sul sito), il Codice Etico aziendale e/o i reati 231/01 come meglio descritti nel Modello Organizzativo Aziendale. Il Regolamento è rintracciabile sul sito aziendale alla pagina dedicata alle segnalazioni, in quanto dal 15 luglio 2023 tutti i soggetti, anche esterni a Viva Servizi che abbiano

intrattenuto rapporti di fornitura, lavoro, commerciali, ecc. anche temporanei, possano disporre di questo strumento quale primo step, e in alternativa alla diretta trasmissione ad ANAC o alla Autorità Giudiziaria competente.

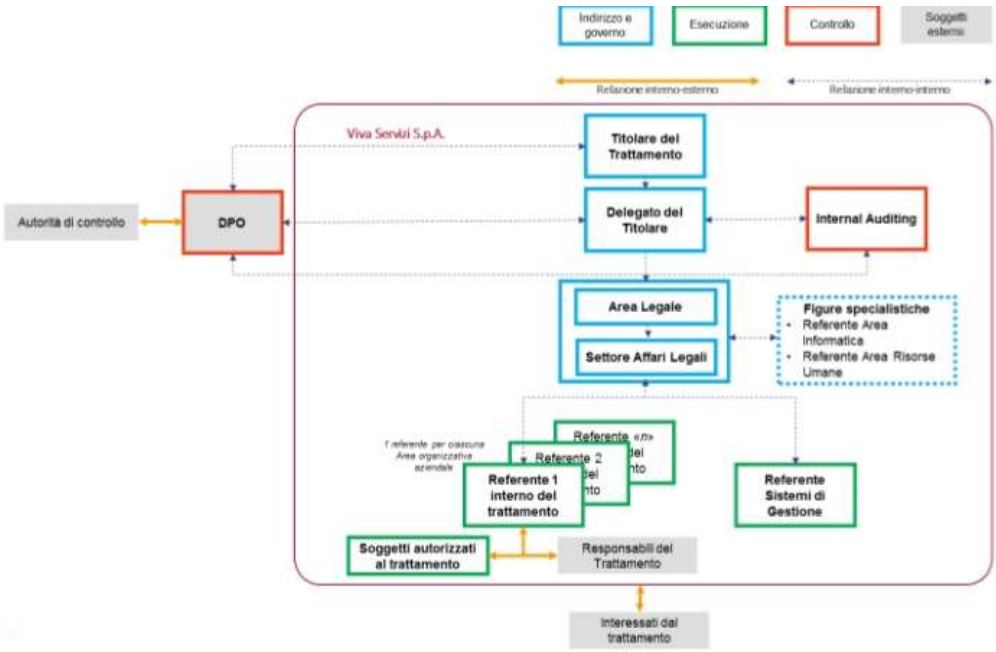
P R I V A C Y

Anche un sistema di gestione e controllo dei dati, sostanziale e strettamente interconnesso alle attività dell'organizzazione, costituisce un efficace strumento nell'attività di protezione dei dati personali, nella loro valorizzazione e nella tutela dell'intero patrimonio informativo.

VIVA Servizi si è dotata di un Modello organizzativo per la protezione dei dati personali

VIVA Servizi per il tipo di attività che svolge, tratta regolarmente i dati personali degli interessati (utenti, fornitori, dipendenti, etc.) e lo fa nel pieno rispetto della normativa vigente. In particolare, l'organizzazione aziendale e le procedure perseguono un processo convergente verso la completa conformità al Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla Protezione dei Dati (GDPR), recepito in Italia con il Decreto Legislativo 101/2018 in vigore da settembre 2018. Tale regolamento, emanato dall'Unione Europea, ha lo scopo di garantire una migliore protezione dei dati personali e di armonizzarne il trattamento nello spazio economico europeo.

VIVA Servizi ha nominato un DPO (Data Protection Officer) ossia un Responsabile della Protezione dei Dati Personali esterno e, da marzo 2021 ha adottato un ***Modello organizzativo per la protezione dei dati personali*** per la gestione delle misure di sicurezza, degli strumenti messi a disposizione dalla normativa per il contrasto dei rischi di violazione, dispersione o trattamento illecito dei dati.



Nello schema vengono definiti i ruoli e le principali responsabilità attribuite a ciascun soggetto previsto nel modello organizzativo ed individuati i soggetti ai quali tali ruoli e responsabilità vengono assegnate.

Al DPO spettano i controlli di secondo e terzo livello (controlli sui rischi e sulla conformità, controlli di revisione interna).

Nel 2023 si conta un evento di data breach, consistito nella perdita di un cellulare aziendale da parte di un dipendente ma, date le circostanze dell'accaduto, non si è ritenuto opportuno comunicarlo al Garante a causa della mancata reale possibilità di conseguenze dannose per gli interessati.

La c.d. DPIA, o Valutazione di impatto della protezione dei dati, è un'analisi che il GDPR obbliga il titolare a svolgere prima di iniziare il trattamento nei casi in cui lo stesso possa comportare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone interessate.
Nel 2023 VIVA Servizi ha svolto le seguenti DPIA:

- DPIA Sistema Videosorveglianza, predisposto nella prima versione in data 5.3.2021, è stato aggiornato il 20.7.2023 a seguito dell'approvazione del regolamento aziendale in materia;
- DPIA Whistleblowing, adottato il 15 luglio 2023, a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. 24/2023.

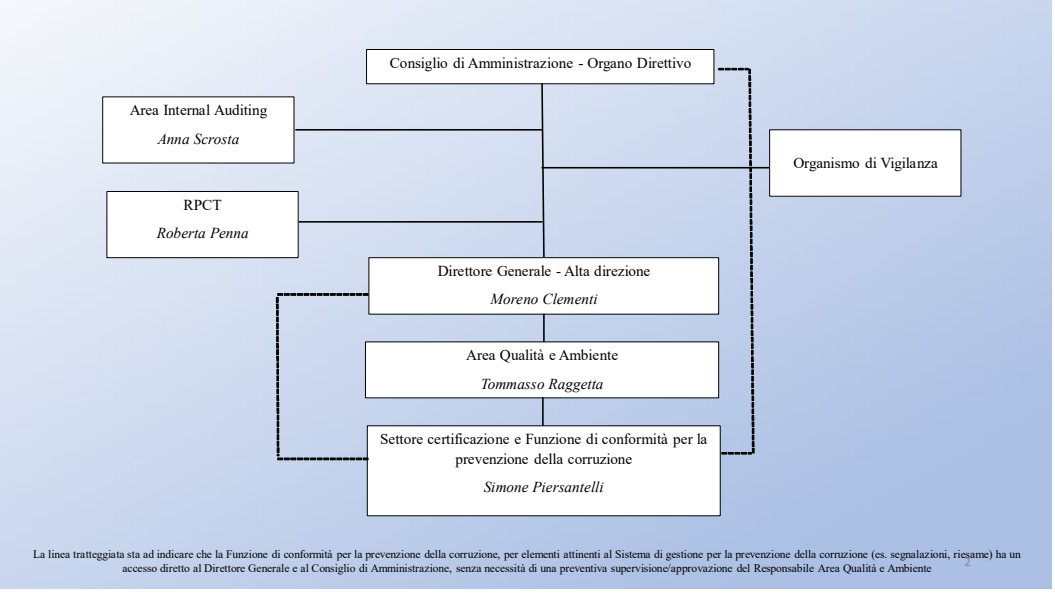
Ad oggi non sono state avanzate istanze da clienti o da parte degli enti regolatori ai sensi del GDPR.

UNI ISO 37001

Nel 2023 si sono poste le basi per portare a termine l'iter di implementazione della certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo la norma UNI ISO 37001, al fine di rafforzare le misure di prevenzione e controllo dei rischi di corruzione dell'organizzazione.
Il concetto di corruzione secondo la ISO 37001 è infatti ben più ampio di quello rilevante ai fini del D. Lgs. n. 231/01 comprendendo sia la corruzione attiva, attuata dall'Organizzazione o dai suoi dipendenti o da «soci in affari» (che operano per conto dell'Organizzazione stessa o nel suo interesse) che quella passiva, attuata nei confronti dell'Organizzazione o dei suoi dipendenti o business partner, in relazione alle attività dell'Organizzazione.
Con l'implementazione di questo sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, la società intende riaffermare il proprio intento nell'adottare un approccio fermo e di assoluta proibizione nei confronti di qualsiasi forma di corruzione.
La società ha provveduto alla nomina della Funzione di Conformità ed all'approvazione della policy anticorruzione rivolta sia al personale interno che agli stakeholders esterni. I Comuni Soci hanno aderito alla policy stessa tramite specifica accettazione.

A marzo 2023 il CdA ha approvato una specifica organizzazione funzionale

Nel 2023 è stata altresì effettuata una specifica formazione sulla normativa anticorruzione rivolta ai Responsabili di Area ed altri soggetti a maggiore rischio, formazione che all'inizio del 2024 sarà estesa a tutti i dipendenti con un focus maggiore sulle azioni richieste dalla ISO 37001.
Il sistema di gestione prevede una specifica organizzazione funzionale approvata dal Consiglio d'Amministrazione in data 15.03.2023.

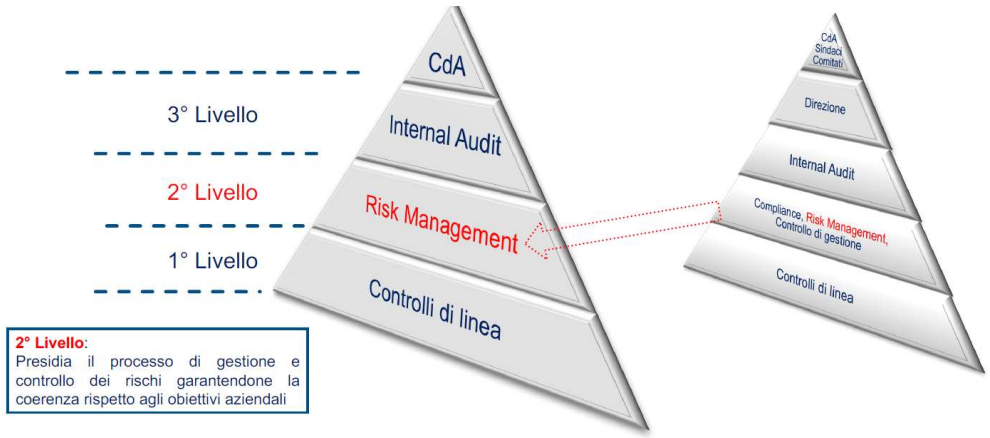


GRI 2-12
GRI 2-23
GRI 2-24

GRI 2-25
GRI 201-2

LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI

Un'organizzazione complessa come quella di VIVA Servizi non può prescindere dall'adozione di procedure per la qualità nella gestione, la sicurezza dei lavoratori, la tutela dell'ambiente, la gestione dei residuali rischi aziendali e da un'articolazione di auditing su più livelli che garantiscano il rispetto delle stesse, la costante verifica della loro adeguatezza ai mutevoli obiettivi aziendali e le conseguenti rivisitazioni.
Per la gestione dei rischi, dal 2019 opera una funzione aziendale dedicata Enterprise Risk Management (ERM), che è stata assegnata al Responsabile dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo.
L'adozione del modello ERM ha rappresentato un'opportunità per strutturare e formalizzare in azienda due diverse tipologie di nuovi controlli, rispettivamente di II° livello e III° livello, integrandoli ad attività già esistenti di assurance e compliance, quali il modello 231/2001, la legge 190/2012, il Sistema Qualità ed altri presidi esistenti.

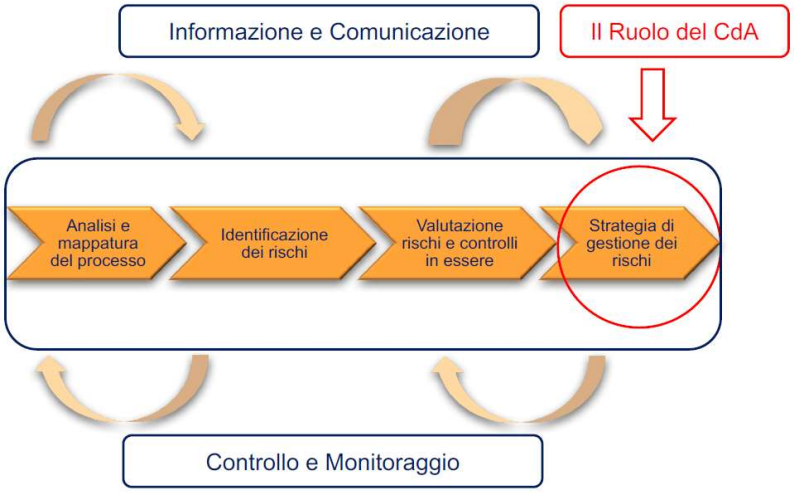


RISK MANAGEMENT

Il processo è fondato su una metodologia logica che consente di identificare, analizzare, valutare, gestire e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività, in modo da rendere l'organizzazione capace di minimizzare le perdite e massimizzare le opportunità.

Il Risk Manager (RM) presenta annualmente, indicativamente in occasione del Riesame della Direzione, una proposta di aggiornamento della mappa dei rischi e dei controlli al Comitato di direzione.
Successivamente, il Direttore Generale, coadiuvato dal RM, presenterà al CdA:

1. una relazione sul grado di attuazione dell'action plan contenuto nella mappa dei rischi dell'anno precedente;
2. l'aggiornamento della mappa dei rischi e dei controlli con le relative misure di contenimento del rischio;
3. un report di sintesi con evidenza dei primi dieci rischi individuati in ordine decrescente di rischio residuo e i primi cinque rischi per ciascuna categoria di rischio (strategici, operativi, finanziari, compliance e di reporting).



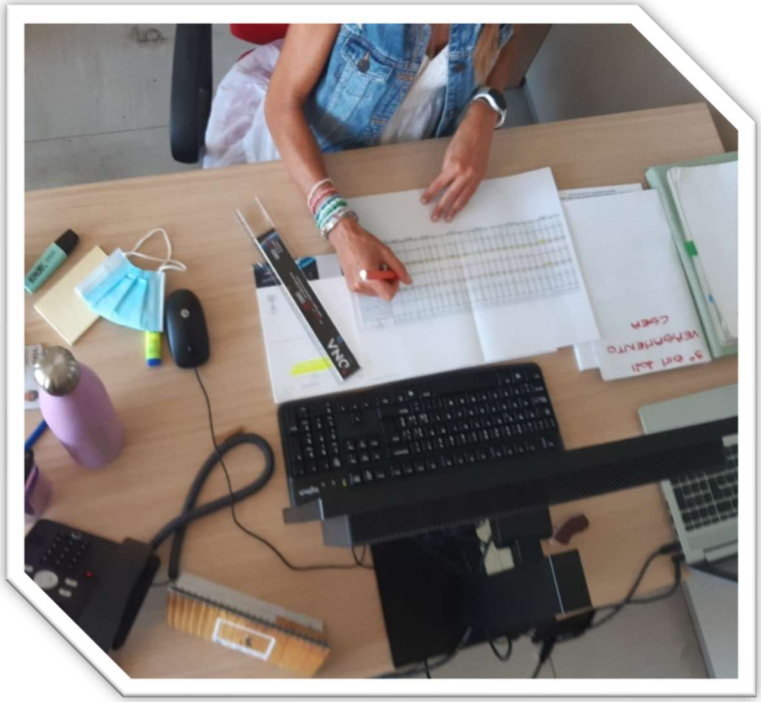
Le principali categorie di rischio considerate impattanti, e individuate dall'attività di Risk Assessment e dal modello dei rischi di VIVA Servizi, sono le seguenti.

COSA È STATO FATTO	
RISCHI DI COMPLIANCE	**Trattasi dei rischi relativi al mancato rispetto della normativa (es. privacy, sicurezza, ambiente, antiriciclaggio, tributaria, codice degli appalti, ecc.) e delle disposizioni regolamentari (Autorità come ATO, ARERA).** ….Bonus sociale?
RISCHI OPERATIVI	**Sono i rischi connessi al conseguimento di obiettivi dei processi aziendali e all'impiego efficace ed efficiente delle risorse aziendali.** In relazione alla consistenza degli asset di produzione, il rischio impianti è gestito al fine di allocare correttamente le risorse in termini di azioni di controllo e prevenzione (manutenzione preventiva/predittiva, sistemi di controllo e supervisione, piani di emergenza e continuità, ecc.). In generale, nella gestione dei rischi operativi la società si è inoltre avvalsa del trasferimento esterno del rischio mediante il ricorso ottimizzato alle coperture assicurative prestate da primarie compagnie di assicurazione internazionali.
RISCHI STRATEGICI	**Quelli strategici sono i rischi legati al possibile mancato conseguimento degli obiettivi che hanno un impatto di lungo termine e rilevanti sulla posizione di equilibrio economico e finanziario dell'azienda.** La continua verifica della sostenibilità della pianificazione consente di attuare prontamente le azioni correttive per conseguire gli obiettivi strategici e ridurne il rischio. Nel corso del 2023, a seguito dei nuovi fabbisogni finanziari conseguenti a: - l'allungamento della durata della concessione del Servizio Idrico Integrato dal 31.12.2030 al 2033; - l'ammissione a finanziamento del progetto PNRR per un valore di 37 milioni di euro e finanziato per 14 milioni, è stato definito il primo contratto di finanziamento Sustainability linked loan.
RISCHI FINANZIARI	**Sono i rischi legati a strumenti finanziari attivi e passivi (rischio di mercato, di credito e di liquidità).** La funzione Finanza provvede a soddisfare le esigenze di finanziamento e la gestione della liquidità, strutturando e attuando gli opportuni processi per il controllo e la gestione ottimale di tali rischi.
RISCHI DI REPORTING	**Rischi relativi alla diffusione di informazioni non accurate, non tempestive, incomplete e non veritiere.**

INTERNAL AUDITING

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

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



Nell'ambito delle diverse iniziative intraprese si è cercato di diffondere l'importanza di ciò che tecnicamente viene definito il "valore aggiunto" ovvero il "contributo" che si intende fornire agli interlocutori in ragione degli approfondimenti, delle analisi e delle verifiche svolte.

In particolare, si è mirato a far comprendere che la funzione non è volta ad una attività "ispettiva" bensì alla valutazione di possibili miglioramenti diretti a garantire l'operato aziendale, così come all'approfondimento di aspetti di carattere operativo che investono i singoli nella logica del perseguimento degli obiettivi aziendali attraverso i processi definiti e le mansioni da assolvere.

Nel corso dell'anno 2023, proprio al fine di trovare un'adeguata soluzione agli aspetti organizzativi che hanno interessato l'Area, sono state inserite nella struttura due ulteriori figure con adeguati skills.

L'attività 2023 della funzione, anche in coerenza con alcune delle iniziative dell'anno 2022, è risultata incentrata:

- ✓ sulla prosecuzione degli approfondimenti formativi in tematiche specifiche;
- ✓ sulla valutazione di alcuni aspetti innovativi ed emergenti che si prospettano nell'ambito delle attività lavorative (es.: Cybersecurity; Climate change; Intelligenza Artificiale Generativa, ecc.) per comprenderne gli impatti, anche di prospettiva, nella realtà aziendale;
- ✓ sulla valutazione delle problematiche ambientali che hanno già impatto anche sulla nostra realtà e che inevitabilmente renderanno necessari significativi adeguamenti di carattere gestionale;
- ✓ sull'aggiornamento della "ricognizione delle procedure aziendali" vigenti e della valutazione delle procedure da aggiornare e da definire con la elaborazione di apposite elencazioni distinte per ciascuna Area organizzativa nonché di quelle che si applicano a tutte le Aree;
- ✓ sulla conclusione di alcune attività intraprese negli anni precedenti al 2023, con emissione degli Audit Report, previa condivisione con i Responsabili;
- ✓ sull'avvio di specifici Audit compresi nel Piano Operativo 22-23;
- ✓ sullo svolgimento di alcune attività di Audit richieste dal Direttore Generale;

- ✓ sullo svolgimento di attività di follow-up sulla base delle risultanze di Audit già svolti;
- ✓ sulla valutazione con l'Area Informatica e con le Aree interessate da attività di verifica concluse di necessità dell'introduzione di idonei sistemi di gestione mirando ad una maggiore razionalizzazione degli adempimenti riferiti a processi complessi ed articolati trasversalmente nell'organizzazione;
- ✓ anche sulla collaborazione prestata per la definizione degli aspetti che coinvolgono specificamente la funzione IA in relazione all'obiettivo aziendale dell'implementazione del Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione, in conformità alla norma ISO 37001;
- ✓ sulla valutazione di diversi aspetti emersi in occasione di valutazioni e confronti con l'Organismo di Vigilanza, il Risk Management ed il Sistema di Gestione e Qualità;
- ✓ sulla tempestiva informativa al Direttore Generale di circostanze specifiche emerse nel corso dell'espletamento delle attività di Auditing, al fine di evitare eventuali tardive valutazioni con conseguente inefficacia delle verifiche stesse.

Nell'ambito delle attività svolte nel periodo sono stati affrontati processi specifici e trasversali con analisi, in via prevalente, di rischi di carattere operativo, finanziario e di compliance e dei relativi presidi.
Dalle valutazioni svolte in alcuni casi è conseguita l'introduzione di apposite procedure, in altri la rivisitazione di procedure in atto ed in altri ancora l'adozione di strumenti diretti al miglioramento ed alla razionalizzazione delle attività svolte.

Interessante è rilevare che anche le attività svolte nel 2023 si sono concluse con la sostanziale condivisione dei Risk Owner sia con riferimento all'esito delle verifiche/valutazioni sia in merito alle segnalazioni formulate e che, per alcune di tali attività, sono già state intraprese le conseguenziali *azioni di remediation.*

Come già rilevato in precedenza, la programmazione delle attività per gli anni 2022/2023 è risultata definita con il Piano Operativo adottato dal Consiglio d'Amministrazione.

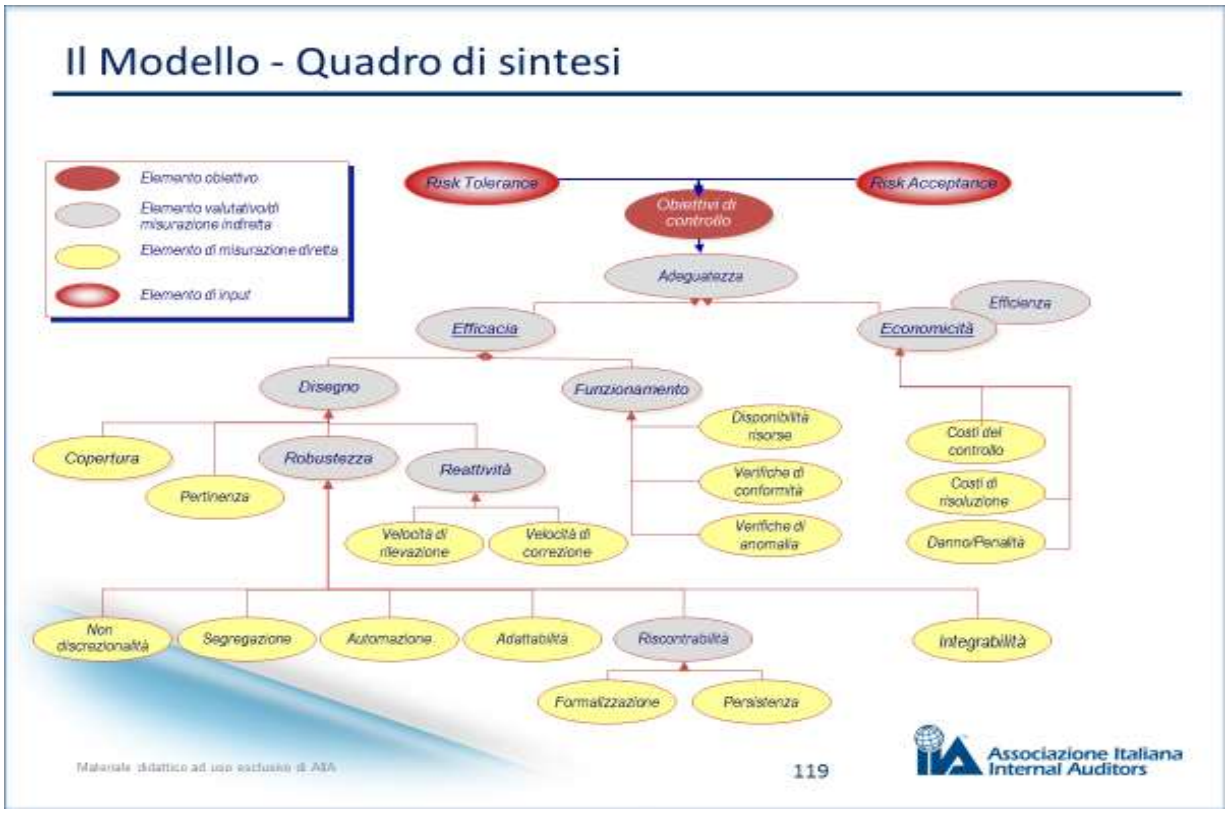


A fine 2023 è iniziata l'attività diretta alla definizione della proposta del Piano Operativo 2024-2025 da sottoporre al Consiglio d' Amministrazione: tale attività, peraltro ancora in corso, si presenta piuttosto complessa, in quanto oltre alla necessità di dar seguito all'espletamento di diverse attività previste nel precedente P.O., occorre tenere conto delle esigenze che sono via via maturate.

Si riportano alcune di tali esigenze:

- attività di rendicontazione connesse al progetto di *"Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da Viva Servizi Spa nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto d'Esi"*- finanziato nell'ambito del PNRR;
- attività di rendicontazione a seguito degli interventi emergenziali affrontati sul territorio: eventi alluvionali e sismici del 2022;
- valutazione degli impatti inflazionistici;
- valutazioni delle iniziative dirette al contenimento di ripercussioni economico-gestionali a causa di eventuali fenomeni che dovessero ripresentarsi per "situazioni di emergenza";
- valutazioni delle risultanze delle attività espletate con l'introduzione del "lavoro da remoto";
- valutazioni riferite all'adeguatezza delle professionalità impiegate ed al "clima aziendale";
- necessità organizzative di carattere complessivo.

Con l'attività dell'Area si intende perseguire, in via progressiva e sempre più incisiva, anche considerando l'incremento delle risorse e l'ausilio di sistemi informativi dedicati, il raggiungimento dell'obiettivo di un'operatività gestionale incentrata su un Sistema di Controllo Interno – SCI –, generalmente rappresentato come segue:



GRI 2-23
GRI 2-24
GRI 2-27

SISTEMI DI GESTIONE

VIVA Servizi rispetta e persegue una politica di gestione della qualità consolidata che è descritta nella carta del SII e deriva dall'applicazione delle delibere ARERA concernenti specificamente la qualità del SII. Le principali sono la delibera 655/2015 e s.m.i. relativa alla Qualità Contrattuale e la delibera 917/17 e s.m.i. concernente la Qualità Tecnica, oggi superata dalla Delibera 637/2023 con la quale ARERA ha concluso il processo di riforma della regolazione della qualità tecnica.
L'esistenza di altre normative di settore, principalmente la Direttiva UE 2184 del 2020 e il recente D. Legislativo 23 n. 18 del 2023 di recepimento della stessa sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, oltre ad una visione estesa della figura del cliente, che va ad includere le parti interessate o stakeholder, conduce ad ampliamenti e sviluppi della politica della qualità verso un paradigma sempre più basato sui concetti di rischio/opportunità e sui sistemi gestionali. Due concetti con alle spalle un'ampia normazione volontaria che considera gli stessi strettamente interdipendenti.
Secondo tali linee di ampliamento e sviluppo, le attività aziendali finalizzate all'adozione del Water Safety Plan, l'accreditamento ACCREDIA del laboratorio analisi, l'implementazione di sistemi di gestione in materia di anticorruzione, ambiente e sicurezza e la loro integrazione con quello esistente relativo alla ISO 9001 diventano la logica evoluzione della politica della qualità dell'azienda.

CERTIFICAZIONI

Nel corso del 2023, al fine di valutare l'applicazione e l'efficacia del sistema di gestione implementato, la Funzione di Conformità interna nominata dal Consiglio d' Amministrazione ha svolto specifici audit, secondo una programmazione che ha tenuto in considerazione la rischiosità dei vari processi aziendali e la complessità e/o la criticità delle attività svolte.
Nell'ambito dello svolgimento degli audit interni la Funzione di Conformità ha verificato anche l'efficacia degli interventi formativi attuati dall'organizzazione e l'effettivo livello di coinvolgimento e consapevolezza del personale.
In data 01/06/2023 è stato poi condotto il Riesame dell'Alta Direzione i cui esiti sono stati portati all'attenzione del Consiglio d' Amministrazione di VIVA Servizi nella seduta del 12 luglio 2023.
Nell'agosto 2023 è stata presentata la richiesta di certificazione ISO 37001 all'ente di certificazione IMQ il quale, tramite ispettori incaricati, ha eseguito un primo e un secondo audit a fine 2023.
L'ente di certificazione non ha rilevato elementi ostativi alla certificazione ma solo alcune non conformità minori che sono state prontamente prese in carico dall'organizzazione. Gli ispettori IMQ nella loro relazione finale hanno sottolineato un approccio collaborativo e la consapevolezza della politica anticorruzione, del codice etico e del sistema del whisteblowing da parte del personale aziendale intervistato.

Il 3 gennaio 2024 è stato rilasciato il **certificato della ISO 37001** che ci consente di avere un **Sistema di Gestione Integrato Qualità e Anticorruzione** certificato **ISO 37001** ed **ISO 9001** tenuto anche conto che la verifica ispettiva annuale condotta da IMQ nelle giornate del 19 e 20 dicembre 2023 ha confermato la bontà del sistema di gestione della qualità ai sensi della norma ISO 9001 e non ha rilevato non conformità.

Nel contesto di cui sopra non va dimenticato che il Laboratorio Analisi aziendale è accreditato anche per la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** e che nel corso del 2023 è stata ottenuta l'estensione dell'accreditamento per alcuni parametri microbiologici sulla matrice acque potabili ed è stata presentata a fine 2023 domanda di ulteriore estensione dell'accreditamento per numerosi altri parametri sulla medesima matrice in vista della verifica ispettiva Accredia prevista per luglio 2024.

Con riferimento alla certificazione ISO 14001, che era uno degli obiettivi di miglioramento previsti nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, nel corso del 2022 si è provveduto all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale per il depuratore di Jesi.

Nel corso del 2023 il sistema implementato è stato sottoposto ad Audit interno con successivo Riesame della Direzione effettuato ad inizio 2024. Essendo state rilevate alcune non conformità, che sono state prese in carico dalla funzione competente, il sistema verrà nuovamente sottoposto ad audit interno nel corso del 2024 al fine di verificare l'esistenza di tutti i presupposti per approcciare la certificazione ISO 14001 che andrà vista (e dunque dovrà essere sostenibile) in un'ottica di progressiva estensione ai vari impianti e settori aziendali.

Va sottolineato che il percorso di certificazione ISO 14001 ha subito nel corso del 2022 e del 2023 una prolungata fase di stallo in relazione all'ipotesi, poi tramontata, di affidamento del servizio di igiene urbana, dal momento che in tale prospettiva si era reso necessario ripensare la strategia delle certificazioni dando assoluta priorità a quelle del servizio di igiene urbana dove si sarebbe trattato di portare ed integrare in VIVA Servizi le certificazioni ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ed EMAS di AnconAmbiente, la certificazione ISO 9001 di Marche Multiservizi Falconara (rilasciate tra l'altro da enti di certificazione diversi da IMQ) nonché di estenderle all'intero servizio di igiene urbana ed ai relativi siti non ricompresi nelle suddette certificazioni.





3. VIVA E LA SOSTENIBILITÀ

3.1 Gli Stakeholder di Viva e le forme di dialogo
3.2 Il percorso di sostenibilità
3.3 La materialità
3.4 Piano di sostenibilità e obiettivi

GRI 2-28
GRI 2-29
GRI 413-1

GLI STAKEHOLDER DI VIVA E LE FORME DI DIALOGO

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

SOCI

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

FORME DI DIALOGO

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

LAVORATORI E LORO RAPPRESENTANZE SINDACALI

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

FORME DI DIALOGO

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

UTENTI E ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

Viva Servizi è attenta ad offrire a tutti i cittadini e alle imprese operanti nei Comuni gestiti un servizio costante e di elevata qualità, nella consapevolezza che le aspettative dell'utenza sono riconducibili in via prioritaria ad avere una disponibilità certa e costante di acqua oltre ad usufruire di un servizio di qualità ed efficiente.

Insieme all'Autorità di Ambito, l'azienda intrattiene anche rapporti con le associazioni dei consumatori in occasione di variazioni/informative rispetto al contratto di somministrazione, agli standard riportati nella carta dei servizi e a rendicontazioni sul Fondo di Garanzia per le perdite occulte.

FORME DI DIALOGO
- Comunicazione trasparente
- Canali istituzionali previsti dalla Carta dei Servizi
- Canali diretti e indiretti: sportelli, call center, Pronto intervento, Sito web, Ufficio Assistenza
- Clienti, Newsletter, Allegato alla bolletta
- Indagine di Customer Satisfaction telefonica

FORNITORI

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

FORME DI DIALOGO
- Sito web: sezione dedicata
- Trasparenza nella selezione e definizione di regole e procedure chiare
- Iscrizione all'albo dei fornitori, richieste di adesione al codice etico all'affidamento della fornitura, eventuali incontri

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

COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO

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

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

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ALTRI ENTI

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

FORME DI DIALOGO
- Relazioni con Autorità di controllo: incontri periodici e tavoli tecnici
- Scambio costante di dati e informazioni: EGATO, ARERA, ARPAM, ANAC, ISTAT, Associazione UTILITALIA
- Sviluppo di collaborazioni

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

- **UTILITALIA,** la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee.
- **CONFSERVIZI MARCHE,** l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio marchigiano e che gestiscono servizi a rilevanza economica come il servizio idrico.



GRI 2-23
GRI 2-24

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

VIVA Servizi ha pubblicato il suo primo Report di Sostenibilità con riferimento al 2017; il documento rappresenta la prima tappa di un cammino che ha permesso alla Società di comprendere il suo ruolo e la necessità di definire una strategia capace di generare valore per l'azienda e i propri stakeholder nel rispetto dell'intero ecosistema. Sostenibilità per Viva Servizi significa guardare al futuro con un impegno responsabile che, a partire dal 2018, si rinnova di anno in anno.

LE TAPPE PIÚ SIGNIFICATIVE

2018
- Collaborazione con UNIVPM per redazione 1° Report Sostenibilità

2019
- La CSR entra in organigramma
- Report Sostenibilità 2018 redatto tutto internamente

2020
- Report Sostenibilità 2019
- Formazione al Comitato di Direzione
- Indagine Customer Satisfaction
- Avvio prima Analisi di Materialità - sospesa per pandemia

2021
- Analisi Materialità - conclusione
- Piano di sostenibilità 2021-2024
- Report Sostenibilità 2020

2022
- Indagine Customer Satisfaction 2022
- Progetto EUREKA sulla riduzione di emissioni
- Progetti vari con l'Università
- Report Sostenibilità 2021

2023
- Finanziamento Green loan
- Aggiornamento temi materiali: l'ascolto dei giovani
- Approvazione "Azioni per una maggior governance della sostenibilità"

UNO SGUARDO AL FUTURO

Ad un anno dall'entrata in vigore (gennaio 2023) della nuova direttiva europea sulla rendicontazione dei dati di sostenibilità (CSRD), l'Italia ha messo in consultazione (fino al 18 marzo) una prima analisi del provvedimento**,** che subirà senz'altro degli aggiustamenti per arrivare ad uno Schema definitivo entro ……

PRINCIPALI NOVITÀ

- Ampliamento del perimetro d'applicazione

Va ricordato che la CSRD (direttiva 2022/2464) sostituisce la precedente "Non Financial Reporting Directive, NFRD" (direttiva 2014/95/) e amplia il perimetro di applicazione a tutte le grandi imprese, quotate e non. Il passaggio alla nuova direttiva non sarà uguale per tutti. L'Europa ha previsto una transizione graduale spalmata su diversi anni: dal 1° gennaio 2025 toccherà infatti alle grandi imprese non quotate con oltre 250 dipendenti (con pubblicazione dei dati nel 2026); poi sarà la volta delle PMI quotate (tranne le microimprese), per le quali la scadenza è stata fissata nel 2027. Infine, dal 2029, saranno interessate le imprese extra-Ue, nel caso in cui quest'ultime abbiano generato ricavi netti superiori a 150 milioni nell'Unione Europea e abbiano almeno una succursale o una impresa figlia nell'UE.

CAMBIO DI PARADIGMA



- Impatti, Rischi e Opportunità
- Standard europei ESRS
- Doppia materialità
- Focus su catena del valore
- Focus su Governance

L'ampliamento dei soggetti interessati non è però l'unica novità rilevante. Cambieranno anche i contenuti della comunicazione sulla sostenibilità, con l'informativa che dovrà contenere una descrizione più specifica, includendo fattori quali: principali Impatti, Rischi e Opportunità (IRO) per l'impresa connessi alla sostenibilità; modello di business e strategia aziendale che indichi la resilienza a tali rischi; obiettivi connessi alle questioni di sostenibilità, nonché i relativi progressi realizzati in questo ambito.

La Commissione ha inoltre adottato standard europei di informativa sulla sostenibilità (ESRS) – elaborati dall' European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) – che dovranno essere utilizzati da tutte le imprese soggette alla direttiva e che andranno a sostituirsi agli attuali GRI standards.

Gli elementi di novità sono tanti ma ciò che va messo in evidenza è il passaggio dalla dimensione del "non financial reporting" al "corporate sustainability reporting". Non si tratta solo di una modifica nella nomenclatura, ma piuttosto rappresenta il senso sostanziale della crescente interconnessione tra quella che è la lettura delle performance di sostenibilità e l'analisi del bilancio sotto la lente finanziaria. Particolarmente rilevante è il concetto di "doppia materialità" presente nel documento europeo. In questo caso, le imprese saranno tenute a specificare sia in che modo i fattori di sostenibilità influenzino lo sviluppo e le performance aziendali, sia come l'attività dell'azienda impatti sulla società e sull'ambiente.

Un altro elemento di novità riguarda l'integrazione degli aspetti ESG lungo tutta la catena del valore. In altre parole, nel perimetro di riferimento del bilancio di sostenibilità, le imprese dovranno includere anche le informazioni sugli impatti materiali connessi alla catena del valore ovvero anche da parte di chi collabora con l'azienda sia a valle che a monte.







Attenzione particolare, ancora, richiede l'obbligo di collocazione dell'informativa nella relazione sulla gestione, e non in un documento a parte. Tale indicazione permetterà una pubblicazione simultanea di informazioni finanziarie e non, con l'obiettivo di poterle leggere e analizzare in maniera integrata.

Rispetto al passato, ora anche VIVA Servizi verrà assoggettata agli obblighi sulla rendicontazione. Ciò significa che dal 2026, su dati 2025, saremo anche noi tenuti a redigere obbligatoriamente (e non più solo volontariamente) l'informativa ai sensi della nuova Direttiva. In attesa di vedere come la direttiva sarà recepita in Italia, come anche i nuovi standard EFRAG si completeranno, l'azienda ha deciso di impiegare i prossimi due anni per allinearsi gradualmente a questo importante step, una volta che si sia consolidata maggiormente tutta la parte normativa.

Intanto, nel 2023, il Consiglio d'Amministrazione ha approvato il documento "Azioni per una maggior governance della sostenibilità" che individua alcune azioni mirate e misurabili per favorire la penetrazione della sostenibilità a tutti i livelli aziendali.

Le iniziative, che devono ancora essere implementate, prevedono:

i. Istituzione di un Comitato di Coordinamento
ii. Individuazione di Ambassador
iii. MBO correlati al Piano di Sostenibilità
iv. Processo di Assessment del Report

Per le ragioni sopra esposte, il report 2023 è stato redatto ancora sulla falsariga dei precedenti, aspettando di ridefinire sia la doppia materialità che il Piano di sostenibilità.

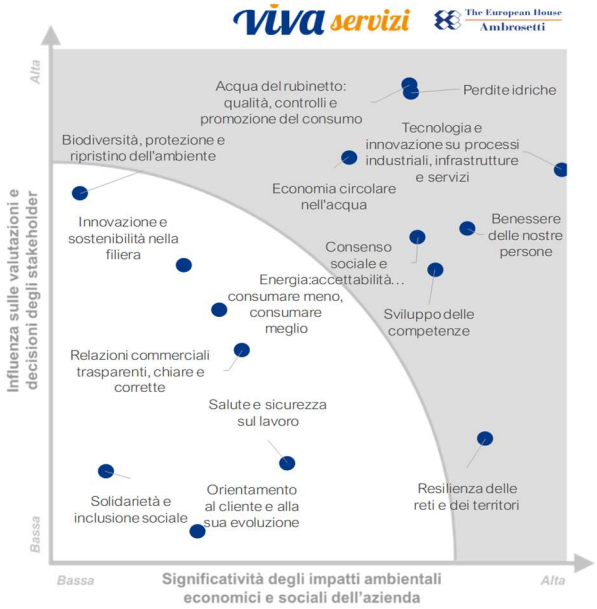


GRI 2-29
GRI 3-1
GRI 3-2
GRI 3-3

LA MATERIALITÀ

Viva Servizi ha strutturato il proprio percorso di sostenibilità attraverso l'adozione di una strategia integrata, in grado di coniugare gli obiettivi di redditività con quelli della sostenibilità sociale e ambientale, creando valore nel medio periodo.
Per identificare le **tematiche di sostenibilità più rilevanti**, coerentemente con Linee Guida GRI per la rendicontazione non finanziaria, ad aprile 2021 l'Area Relazioni Esterne ha condotto la prima Analisi di materialità con il supporto metodologico di una società di consulenza.
La sintesi dell'attività di ascolto e di confronto con gli stakeholder esterni ed interni che ne è seguita ha consolidato la ***prima matrice di materialità per VIVA Servizi***, elaborata in accordo ai principi del GRI Standards. La matrice di materialità è lo strumento grafico che sintetizza questa analisi, mettendo in evidenza il punto di vista degli stakeholder ("Importanza per gli stakeholder") ed il punto di vista aziendale ("Importanza per VIVA").

8 i temi materiali di VIVA

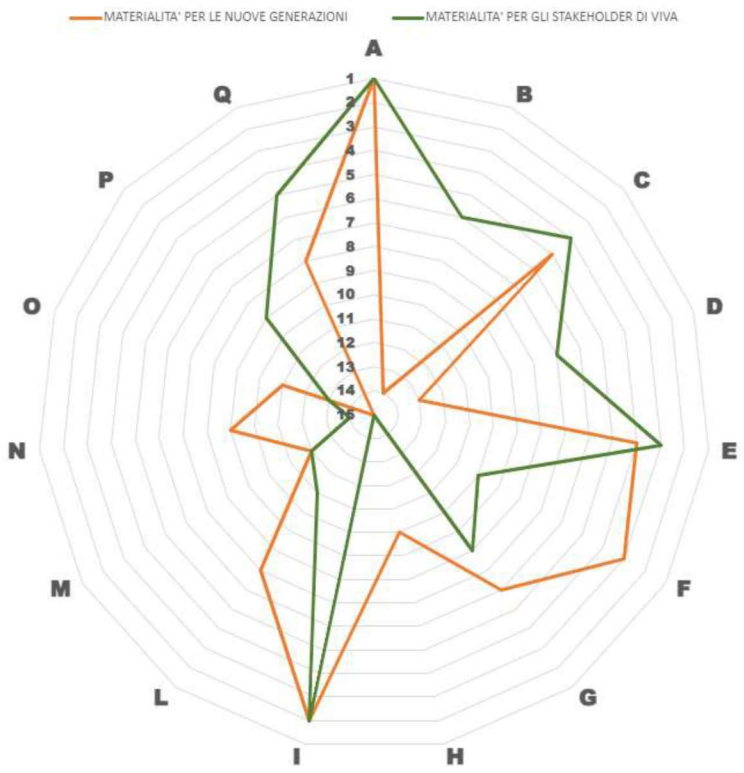


La matrice dei temi materiali è stata assunta come riferimento per stabilire verso quali impegni e obiettivi l'azienda dovesse concentrarsi per non deludere le aspettative dei suoi portatori di interessi. A tal fine è stato anche redatto il Piano di sostenibilità 2021-2024 che riporta con trasparenza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

Per i motivi sopra detti, la nuova CSRD ha introdotto molte novità e, tra le altre, il concetto di "doppia materialità", intesa come l'analisi e la valutazione di come le questioni ambientali, sociali e di governance influenzano le performance finanziarie di un'azienda (materialità finanziaria) e, al contempo, di come le attività aziendali impattino su questioni sociali e ambientali (materialità di impatto).

Pur nella consapevolezza di dover quindi aggiornare la matrice di materialità, per il 2023 si è deciso di attendere che la normativa, tuttora in fase di recepimento, trovi una sua definizione e stabilità, anche in considerazione del fatto che l'azienda ha ancora due anni per l'obbligatorietà di rendicontazione.
Tuttavia, sono proseguiti i momenti di dialogo e ascolto con gli stakeholder, slegati dalla suddetta analisi, soprattutto con riferimento ai comuni soci e ai clienti.

Nell'ambito di un tirocinio per l'Università Politecnica delle Marche, è stato assegnato un interessante lavoro che prevedeva l'aggiornamento della matrice di materialità di VIVA per tener conto dell'opinione dei giovani, studenti e/o lavoratori tra i 19 e i 26 anni. L'attività di coinvolgimento e ascolto, effettuata su 21 ragazzi, ha portato poi alla definizione di una propria matrice di materialità, che è stata infine messa a confronto con l'analisi di VIVA Servizi mediante un grafico radar.



In sintesi, è emerso che le tematiche considerate più rilevanti per i giovani sono le prime due anche nella prioritizzazione fatta dall'azienda. "Qualità e sicurezza dell'acqua del rubinetto" insieme alle "perdite idriche" si confermano i temi materiali su cui gli stakeholder, giovani e meno giovani, si aspettano risultati. Sugli altri temi, invece, si è registrata una graduatoria più altalenante.

GRI 3-2
GRI 3-3

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ E OBIETTIVI

Nella tabella di seguito vengono riportate le macro-tematiche del Piano di sostenibilità 2021-2024, poste in relazione con:

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

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

TEMI MATERIALI	PERCHÉ IL TEMA È MATERIALE	AMBITI DI RIFERIMENTO	INDICATORI SPECIFICI
GOVERNANCE E COMPLIANCE			
Etica e integrità nella gestione dell'attività aziendale	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	▪ Rispetto dei diritti umani ▪ Lotta contro la corruzione	GRI 2-9 GRI 205
Gestione dei rischi aziendali e Internal Auditing	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	▪ Rispetto dei diritti umani ▪ Lotta contro la corruzione	GRI 102 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 201
Compliance con normativa e regolamentazione di settore	La tematica è trasversale e rappresenta condizione fondamentale per l'attività di impresa e per gli stakeholder	▪ Rispetto dei diritti umani ▪ Lotta contro la corruzione	GRI 2-27 GRI 418
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E GENERAZIONE DI VALORE			
Valore economico generato	La sostenibilità economica è un fattore essenziale per garantire la continuità operativa nel medio-lungo termine. Il legame con il territorio garantisce un certo impatto anche in termini di valore generato e distribuito	▪ Sociale	GRI 3-3 GRI 201
Investimenti	La realizzazione degli interventi del Piano di Ambito è un fattore strategico per tutto il territorio gestito	▪ Sociale ▪ Ambiente	GRI 203

RISORSE UMANE			
Benessere delle nostre persone	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro adeguato e abilitante per il buon proseguimento delle attività aziendali. VIVA considera fondamentale garantire equilibrio tra vita privata e professionale, tutelare le diversità, attenzionare la prevenzione di infortuni e malattie	▪ Personale ▪ Sociale	GRI 2-7 GRI 401 GRI 402 GRI 403 GRI 405 GRI 407 GRI 410
Sviluppo delle competenze	Lo sviluppo di una azienda si misura anche sulla base delle sue capacità di far crescere le persone che la compongono. La ricerca di nuove competenze rappresenta una leva strategica per rispondere prontamente alle esigenze di servizio ma anche per essere in grado di sostenere la transizione verde e digitale di VIVA.	▪ Personale ▪ Sociale	GRI 404
AMBIENTE			
Perdite idriche	Uno dei principali compiti di chi gestisce la risorsa idrica è quello di impegnarsi per minimizzare le perdite. Risolvere i problemi infrastrutturali può produrre vantaggi a cascata su tanti aspetti della sostenibilità.	▪ Ambiente	GRI 303
Economia circolare nell'acqua	La gestione ottimale e responsabile dei rifiuti, come quella del recupero dei fanghi della depurazione, è un tema di rilievo per VIVA.	▪ Ambiente	GRI 306
Resilienza delle reti e dei territori	La resilienza, inizialmente esclusa dai temi materiali a causa della bassa rilevanza attribuita dagli stakeholder esterni, è invece un tema fondamentale per VIVA. E' sentita la necessità di porre in essere tutte le misure possibili per contrastare gli effetti negativi su territorio e infrastrutture derivanti dai cambiamenti climatici.	▪ Ambiente	GRI 303
RELAZIONE CON LA CLIENTELA			
Acqua del rubinetto: qualità, controlli e promozione del consumo	La centralità del cliente rappresenta uno dei principi fondamentali nello svolgimento dell'attività. Il rapporto cliente/azienda è relazione di primaria importanza per l'espressione di quella territorialità.	▪ Ambiente ▪ Sociale	Informativa generale GRI 416 GRI 417
COMUNITÀ E TERRITORIO			
Consenso sociale e accettabilità dei progetti	Una gestione ottimale delle relazioni con gli stakeholder è fondamentale sia per lo sviluppo delle strategie future, sia per il forte radicamento territoriale che caratterizza VIVA.	▪ Ambiente ▪ Sociale	GRI 413
Tecnologia e innovazione su processi industriali, infrastrutture e servizi	Chi si occupa di servizi, oggi, ha un compito fondamentale: accompagnare i territori verso un futuro più sostenibile e digitale. VIVA, che offre un bene prezioso come l'acqua, dovrà interpretare le nuove politiche europee e tradurle in progetti di sistema, concreti e al servizio della collettività.	▪ Sociale	Informativa generale

GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Ci impegniamo per trovare soluzioni tecniche e organizzative capaci di rispondere ad alcune delle più importanti sfide di sostenibilità del mondo di oggi e che sono state inserite nell'Agenda 2030 dell'ONU.
Di seguito una tabella riepilogativa utile a tradurre i valori in altrettanti sforzi concreti e puntuali, in linea con gli impegni presi nel Piano di Sostenibilità.





4. CLIENTI

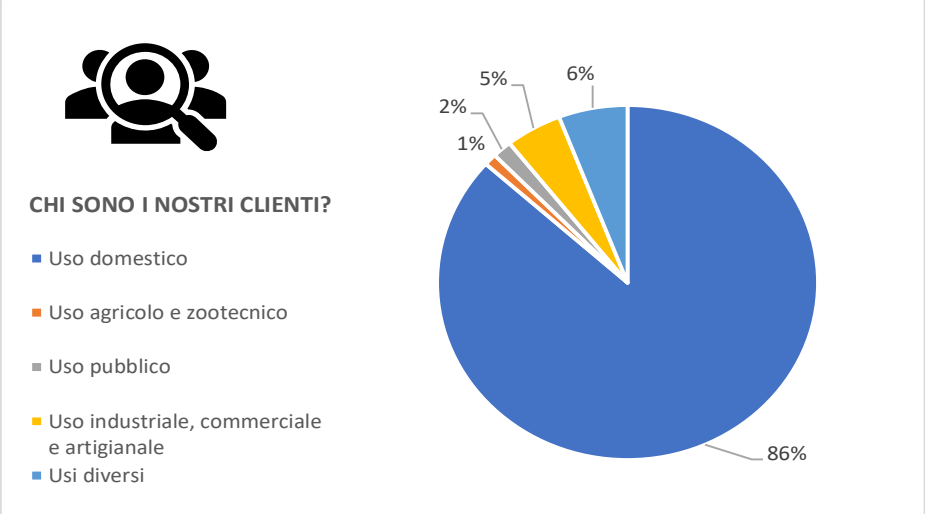
4.1 I clienti e la bolletta
4.2 I servizi all'utenza
4.3 Morosità e sostegno alle situazione di disagio
4.4 La qualità erogata al cliente

I CLIENTI E LA BOLLETTA

- Clienti attivi: 222.805
- Volume erogato: 25,5 Mmc
- Consumo/utente domestico: 96 mc/anno

Nel 2023 la gestione dei clienti ha visto un ritorno alla “normalità” rispetto ai tre anni precedenti in cui l’attività era stata fortemente condizionata dalla pandemia.
Dopo un significativo cambiamento nelle abitudini dei clienti per cui si preferiva in larga parte forme di contatto a distanza, infatti, adesso si registra per il secondo anno consecutivo un calo delle chiamate al Call Center ed un contestuale incremento degli accessi allo sportello.
L’impegno di VIVA Servizi è da sempre rivolto ad accogliere le esigenze della propria clientela per offrire un elevato livello di qualità del servizio.

I clienti attivi a fine 2023 risultano 222.805 ovvero lievemente in aumento rispetto all’anno precedente (+0,4%). Le utenze sono per l’86% rappresentate da famiglie che usano l’acqua per usi domestici, la parte restante è composta da usi industriali, commerciali e artigianali e pubblici.



Appartengono a tutti i 43 Comuni gestiti dell’AATO 2 Marche Centro, in proporzione con la diversa rispettiva dimensione in termini demografici. Il trend delle utenze nell’ultimo triennio non segue un andamento uniforme: in aumento le utenze domestiche, in calo quelle agricole, zootecniche, industriali, commerciali e artigianali.

TIPOLOGIA UTENZE (n°)	2022	2022	2023
Uso domestico	191.583	192.172	193.038
Uso agricolo e zootecnico	2.618	2.559	2.409
Uso pubblico	3.726	3.527	3.671
Uso industriale, commerciale e artigianale	10.942	10.766	10.639
Usi diversi	12.608	12.893	13.048
totale	**221.477**	**221917**	**222.805**

Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, sono stati fatturati circa 25,5 milioni di mc. E, pertanto, si registra per il secondo anno consecutivo un consumo complessivo in diminuzione: diversamente dallo scorso anno, il volume è in diminuzione sia nell'uso civile che negli altri utilizzi. Il consumo responsabile delle famiglie, ovvero limitatamente agli usi domestici, è arrivato ad attestarsi a 96 mc/anno per utenza.

VOLUMI ACQUA EROGATA	2021	2022	2023
Acqua erogata uso civile (mc.)	21.264.624	19.578.671	18.564.395
Acqua erogata altri usi (mc.)	6.886.175	7.097.192	7.006.508
totale	**28.150.799**	**26.675.863**	**25.570.903**



LE TARIFFE E LA BOLLETTA

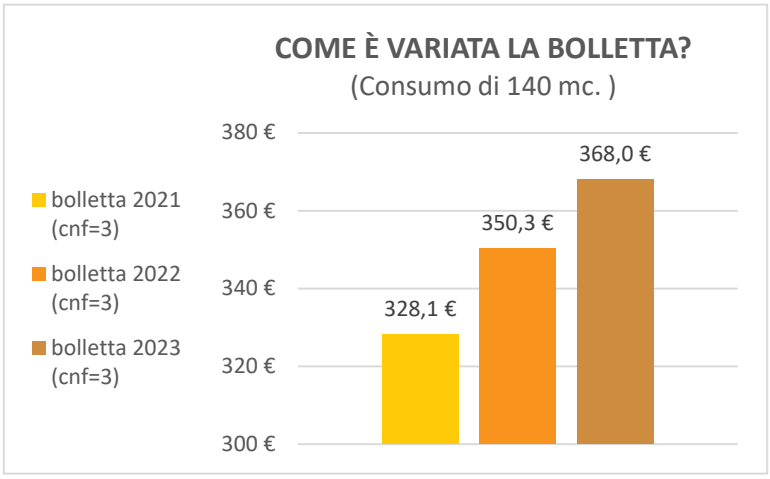
Della regolazione delle tariffe se ne occupa l'ARERA dando indicazioni sulla metodologia che i gestori del Servizio Idrico Integrato devono seguire per determinare quanto e cosa si paga con la bolletta dell'acqua.

QUANTO E COSA PAGHIAMO

La bolletta media applicata nel 2023 da Viva Servizi per una utenza domestica costituita da una famiglia tipo di 3 persone con un consumo medio di 140 m³/anno è pari a € 368, compresa IVA e componenti perequative, imposte da ARERA.

Nel 2023 le condizioni tariffarie hanno subito un incremento previsto del 5,15% rispetto al precedente anno.

La tariffa è calcolata come somma dei costi fissi con i costi variabili, modulati in base al consumo annuo di acqua, cui vanno aggiunte le componenti tariffarie perequative (UI), definite da ARERA

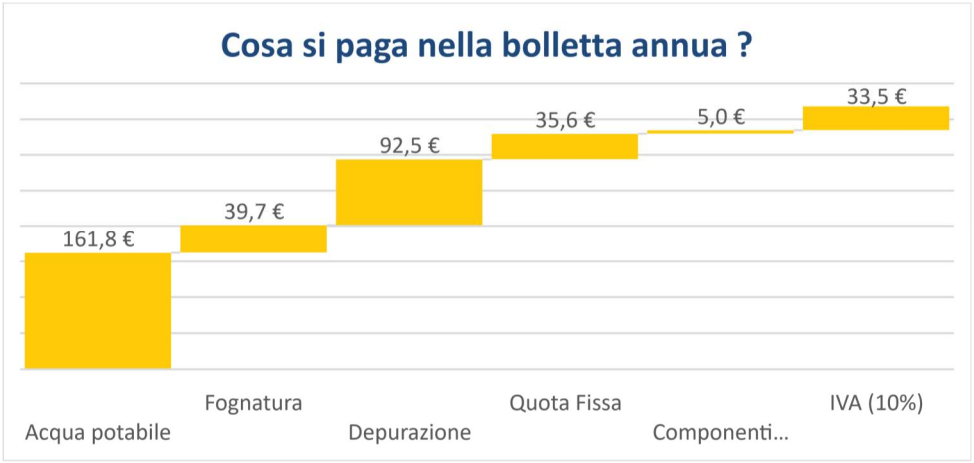


È sempre bene ricordare che il pagamento della bolletta idrica garantisce alle utenze continuità, acqua potabile e servizi efficienti di depurazione e fognatura. All'interno della bolletta vengono contemplati il fabbisogno di investimenti stimato in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti, l'efficienza della gestione e la qualità del servizio.



Allo stato attuale, se immaginiamo di spacchettare la nostra bolletta per le diverse voci di costo che la compongono, è possibile verificare che poco meno della metà va a coprire i costi di gestione del servizio di acquedotto, il 25% quelli del servizio di depurazione, l'11% viene impiegato per il servizio di fognatura e il 10% va a copertura dei cosiddetti costi fissi del servizio, quelli che sono da sostenere, anche in assenza di consumi, per la disponibilità del servizio. Infine, la bolletta si compone di altri costi che non sono dovuti al gestore: IVA per il 9% e altre componenti di costo perequative applicate a livello nazionale dal Regolatore (1%).







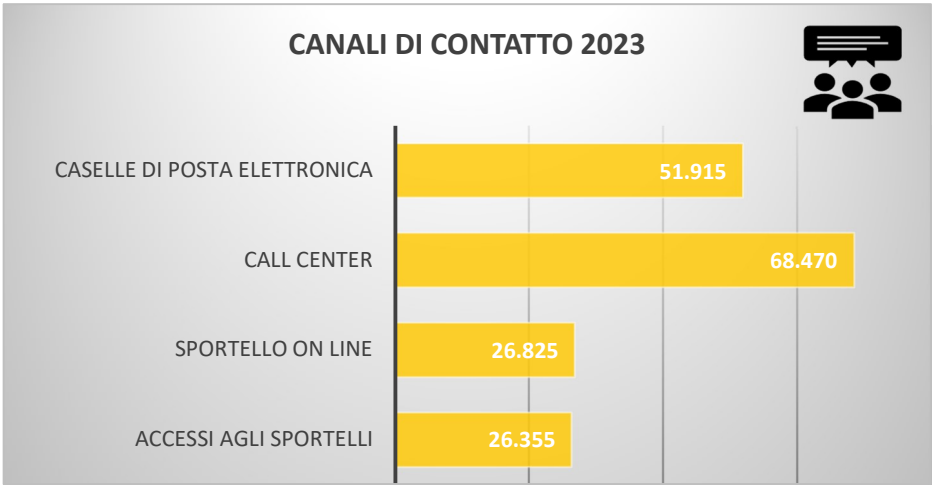
GRI 2-25
GRI 2-29
GRI 413-1

I SERVIZI ALL'UTENZA

Nel 2023, sapendo interpretare i cambiamenti dell'ultimo triennio, l'azienda ha saputo cavalcare il cambiamento specialmente in chiave di trasformazione digitale, cercando di soddisfare la crescente esigenza dei propri clienti che hanno imparato ad apprezzare il confort di inoltrare le proprie richieste senza doversi spostare da casa.
Per questo, si sono adottate sempre più soluzioni capaci di soddisfare le nuove necessità dei clienti e sempre più orientati all'offerta di canali alternativi.

Le utenze che hanno contattato il servizio clienti sono state oltre 173.000

Le utenze che hanno complessivamente fruito dei nostri servizi sono state oltre 173.000, numero di poco inferiore a quello del precedente anno (180.000).
Il canale più gettonato si conferma quello telefonico, che evade il 39% delle richieste, e gli sportelli, in passato molto più frequentati, sono divenuti addirittura il canale di contatto meno utilizzato tra tutti quelli a disposizione (15%).





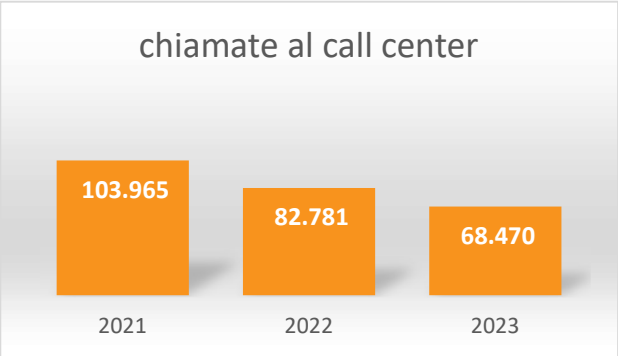


CALL CENTER

Il servizio telefonico consente lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazione senza esclusioni, rappresentando per questo un'ottima alternativa agli sportelli fisici sul territorio. L'orario di servizio è di 40 h/settimanali complessive.
Nel corso del 2023 il Call Center fa registrare per il secondo anno consecutivo un trend in calo, ad evidenza del fatto che, a seguito del "boom" avvenuto durante il Covid, si sta lentamente tornando alla normalità.
Le chiamate sono state poco meno di 70.000 (-17% del 2022) e il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore è stato di 48 secondi.

LIVELLI DI QUALITÀ

- Livello del servizio telefonico = 95,68% (Media Italia = 94%)
- Tempo Medio di Attesa = 48 secondi (Media Italia = 113)



I livelli di qualità del servizio telefonico, così come li misura ARERA, sono di gran lunga più performanti di quelli medi registrati nelle principali utilities italiane (Fonte: Top Utilities – Edizione XII)

QUALITA' CALL CENTER	2023	
Tempo medio di attesa	48 sec.	113,3 sec.

UFFICI AL PUBBLICO

Gli uffici al pubblico presenti sul territorio gestito sono 14 ma successivamente alla pandemia, in accordo con l'Ente di Governo d'Ambito, ne sono stati riaperti 10. Gli sportelli operativi sono distribuiti su tutto l'ambito gestito e si trovano nei seguenti comuni: Ancona, Chiaravalle, Corinaldo, Fabriano, Falconara, Jesi, Matelica, Moie, Polverigi e Senigallia.
L'orario di apertura è stato portato a 126 ore settimanali contro le 44 ore settimanali previste dallo standard del Regolatore (la delibera ARERA 655/2015).
Nel 2023 hanno fruito degli uffici al pubblico oltre 26.000 utenti, con un tempo medio di attesa prima che il cliente fosse servito pari a 7,58 minuti.
Specularmente a quanto avvenuto al Call Center, per il secondo anno consecutivo si registra un aumento degli accessi.
Solo lo 0,26% dei clienti serviti ha dovuto attendere allo sportello più di 60 minuti.

LIVELLI DI QUALITÀ

- Tempo Medio di Attesa = 7,58 minuti (Mdia Italia = 8,5 minuti)

- Clienti serviti entro 60 minuti = 99,74%



Nonostante l'incremento delle persone che si rivolgono agli sportelli, il tempo di attesa, attestatosi intorno ai 7 minuti e mezzo, è lievemente inferiore a quello medio delle aziende di settore italiane, pari a 7,7 minuti. (Fonte: Top Utilities – Edizione XII)

QUALITA' UFFICI AL PUBBLICO	2023	
Tempo medio di attesa allo sportello	7,58 min.	7,7 min.

SPORTELLO ON LINE

Lo sportello digitale consente agli utenti di gestire completamente il rapporto con VIVA, senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo ad azzerare la documentazione cartacea relativa ai processi, oltreché effettuare qualsiasi operazione nella massima comodità.
L' utente può gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle tramite mail in formato digitale, avanzare reclami o richieste di informazione.
Gli utenti che si sono rivolti allo sportello on line sono stati quasi 26.825 (+1,4% del 2022) mentre quelli che risultano registrati al portale sono circa 36.000.



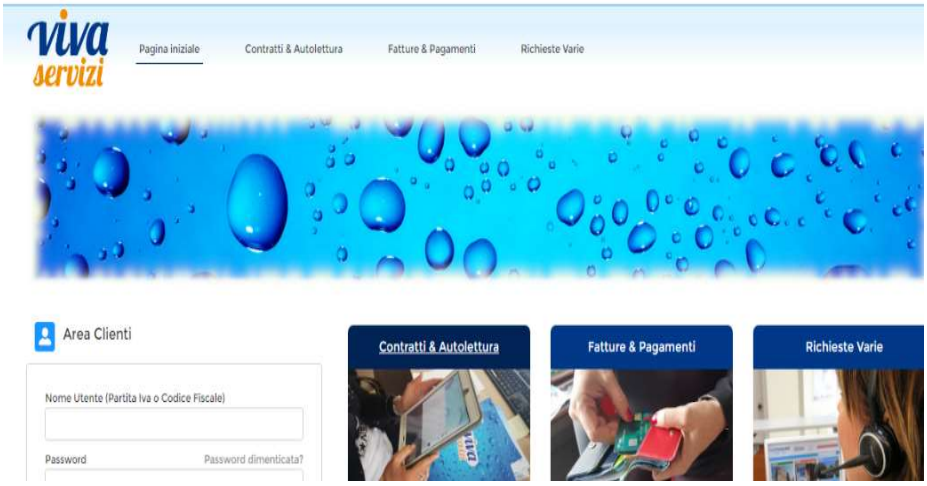
- Utenti registrati =36.000

ALTRI SERVIZI NEI CONFRONTI DELL'UTENZA

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



Inoltre, l'azienda si è accreditata al sistema AppIO, la App lanciata e riconosciuta come l'unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dallo smartphone. Questo ulteriore canale di comunicazione non sostituisce ma affianca i canali di comunicazione già presenti e funzionanti in azienda, in ragione del fatto che solo una quota del parco clienti attivo la utilizza.
Al momento i clienti già accreditati all' appIO potranno ricevere informazioni di carattere generale e gli avvisi di scadenza delle loro bollette.
Entrambi questi ulteriori servizi non hanno registrato ad oggi grande successo; in seguito, si valuterà se effettuare delle campagne mirate.



MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ

Il fenomeno della morosità rappresenta un fattore di grande criticità in molte delle realtà che gestiscono il servizio idrico e, di converso, potenzialmente una vasta area di progressivo efficientamento.
In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri connessi alla morosità, attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale standard rispetto al fatturato, determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio.
Al riguardo ARERA ha proposto l'adozione della nozione di "unpaid ratio", vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali sul totale delle fatture emesse entro i 24 mesi prima.
Nel 2023 VIVA ha registrato un indice di morosità pari a 3,06% fatture non pagate sul totale delle fatture emesse nel 2022: si rileva che l'indice è tornato a salire dopo il calo registrato lo scorso anno.



- Un paid ratio = 3,06%



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 garantisce che i tempi necessari alla riattivazione della fornitura siano massimo di 2 giorni feriali, pur registrando tempi nettamente inferiori.

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

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

LA GESTIONE DELLE PERDITE OCCULTE

Vista la grande disomogeneità a livello nazionale delle misure messe in campo da parte dei gestori per tutelare l'utenza da questa problematica, ARERA, nel corso del 2022, è intervenuta con uno specifico provvedimento. Conseguentemente, dal 01/07/2022, è entrata in vigore la nuova regolamentazione per le tutele minime per i clienti a cui occorrono perdite idriche occulte a valle del contatore, lungo la parte di impianto di proprietà del cliente. Fino a quel momento, per fornire un sostegno economico al cliente per il pagamento di bollette con consumi anomali, era stato adottato a livello locale da parte di EGA e Gestore un "Fondo di garanzia" come strumento interno e volontario.
Ora, il Fondo è stato chiuso e le risorse finanziare, per il parziale ripiano delle bollette in caso di perdite occulte, sono previste all'interno della regolazione tariffaria.
Si può accedere alle tutele previste da ARERA alle seguenti condizioni:

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

GESTIONE PERDITE OCCULTE

- Richieste abbuono: 1.054
- Istanze accolte = 84%
- Segnalazioni alto consumo: 3.013

Le istanze ricevute nel 2023 sono state 1.054, più o meno in linea con quelle dell'anno precedente. Di queste, ne sono state accolte 885, corrispondenti ad un "importo abbuonato" nell'anno che si attesta a poco meno di 1 milione di €.

GESTIONE PERDITE OCCULTE	2021	2022	2023
Istanze ricevute	885	1036	1054
Istanze accolte	743	903	885
Importi abbuonati	1.099.923 €	1.236.369 €	977.140 €

L'agevolazione viene applicata con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e previa dimostrazione della perdita nell'ambiente. Prevede:
- per il servizio acquedotto, l'applicazione di una tariffa pari al 50% della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero, al netto della franchigia del 15% sui volumi fatturabili;
- per i servizi fognatura e depurazione, non sono applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.
Trattasi comunque di un valore che mediamente ogni anno corrisponde ad un milione di euro, ad evidenza del fatto che il sostegno verso l'utenza per le perdite occulte è più che significativo e rappresenta un valido aiuto per la riduzione di bollette sorprendentemente elevate e "fuori norma".

3.013 segnalazioni di consumo eccessivo

Sempre con la finalità di limitare il più possibile le dispersioni di acqua potabile, già da qualche anno VIVA effettua una comunicazione tramite lettera di *segnalazione per "consumo eccessivo"* ogni qualvolta che, rilevata la lettura effettiva, si sta fatturando un consumo superiore al doppio della media dei consumi di un analogo periodo. Trattasi di una buona pratica che, seppure non richiesta dal Regolatore ARERA, è stata facoltativamente inserita tra gli impegni assunti nella Carta del Servizio oltreché, ben accolta dalle Associazioni dei consumatori. Nel 2023 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 3.013, ovvero il 2% in più dell'anno precedente.

LE INIZIATIVE DI SOSTEGNO VERSO LE UTENZE DEBOLI

BONUS SOCIALE

Si ricorda che dal 2021 ARERA ha modificato le modalità di richiesta e accesso *al **bonus sociale idrico nazionale*** facendolo diventare automatico (e non più su istanza) per coloro che ne hanno diritto in base alla certificazione ISEE: da inizio 2021 è infatti sufficiente che ogni anno il richiedente presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) all'INPS per ottenere l'attestazione ISEE utile per le diverse prestazioni sociali.
Purtroppo, questa nuova modalità introdotta ha causato enormi ritardi sulla trasmissione del flusso dei dati dei beneficiari da parte di Acquirente Unico ai gestori e, per tale motivo, nel 2022 non è stato possibile riconoscere alcun bonus.
Da agosto 2023 i primi flussi di dati sono stati messi a nostra disposizione e, a partire dal 21 agosto, l'azienda è stata in grado di cominciare a riconoscere le agevolazioni e a recuperare tutto il ritardo cumulato, corrispondente ai due anni precedenti.
In tabella, sono riportati tutti i beneficiari e le corrispondenti agevolazioni, per anno di competenza.

GESTIONE BONUS SOCIALE

- Beneficiari Bonus: 11.473

BONUS SOCIALE	2021	2022	2023
Beneficiari	11.224	12.214	11.473
Importo riconosciuto	900.498 €	1.021.465 €	221.772 €

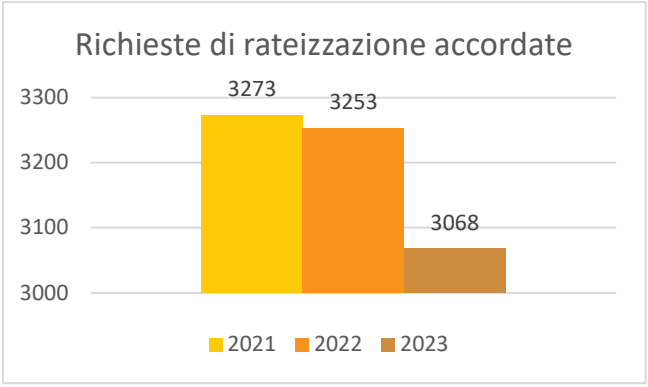
La modalità automatica di riconoscimento del bonus, così come l'innalzamento della soglia ISEE per averne accesso, hanno fatto sì che il numero dei beneficiari sia più che raddoppiato rispetto al 2020.
Si rileva infine che l'azienda, nel recuperare il gap di due anni di ritardo, ha istruito dapprima le pratiche riferite al 2021, poi quelle del 2022 e, conseguentemente, non ha potuto erogare completamente le agevolazioni 2023 che, perciò, sono riportate in tabella incomplete.
Oltre al bonus sociale, è attivo anche il bonus per le utenze con pazienti in terapia salvavita per cui si registra un solo beneficiario.

RATEIZZAZIONI

GESTIONE PIANI RATE

- Rateizzazioni concesse: 3068

Sempre con la finalità di agevolare il cliente, l'azienda garantisce a tutti coloro che ne hanno necessità, conformemente alla normativa regolatoria e al regolamento interno, la possibilità di rateizzazione della bolletta.
Nel 2023 sono state concesse 3.068 ***rateizzazioni*** (-5.7% rispetto al 2022) e per il secondo anno consecutivo si interrompe il trend di costante ascesa.



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

GRI 416-2
GRI 417-1
GRI 417-2
GRI 418-1

LA QUALITÀ EROGATA



L'azienda opera verso i clienti nel rispetto del Regolamento e dalla Carta del Servizio

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

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

La 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.

GLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE

La qualità del rapporto contrattuale è costantemente monitorata, presente nel sito e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici. La tabella seguente è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come, anche nel 2023, tutti gli indicatori siano stati rispettati.
Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati il Gestore è tenuto a indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato nella Carta del Servizio Idrico integrato, pubblicata sul sito internet aziendale.



I livelli di Qualità contrattuali, già ottimi, sono stati mantenuti

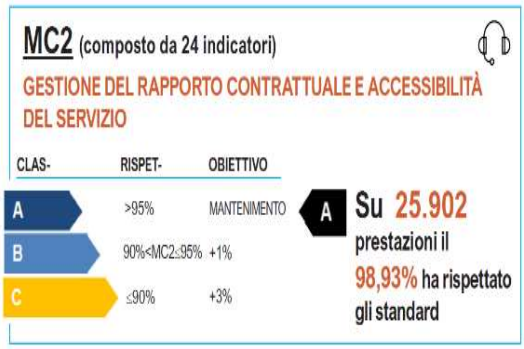
A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 257.962 (nel 2022 sono state 259.277), solo l'1% sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard e 62 le prestazioni per le quali si è proceduto ad indennizzare automaticamente l'utente. Questa performance è ottimale dal momento che tali prestazioni sono attività complesse che incrociano la struttura commerciale e quella tecnica, entrambi impegnate a garantire sicurezza, continuità e sostenibilità dei servizi resi.
Queste performance conseguite sono poi sintetizzate dal Regolatore ARERA, a partire da tutti gli attuali 42 indicatori delle qualità contrattuale, in due ambiti di attività:



Per le performance contrattuali ARERA ci ha riconosciuto € 360.000

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





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

Anche per l'anno 2023, sulla base delle percentuali di rispetto degli standard conseguiti, l'azienda si colloca per entrambi i macro-indicatori nella classe più performante, la classe A, cui ARERA associa obiettivi di mantenimento da conseguire annualmente. Proprio il mantenimento della classe A della matrice di riferimento per i due macro-indicatori MC1 e MC2 ci ha valso una premialità di circa 360.000 €

ACQUA SICURA PER LA COMUNITÀ

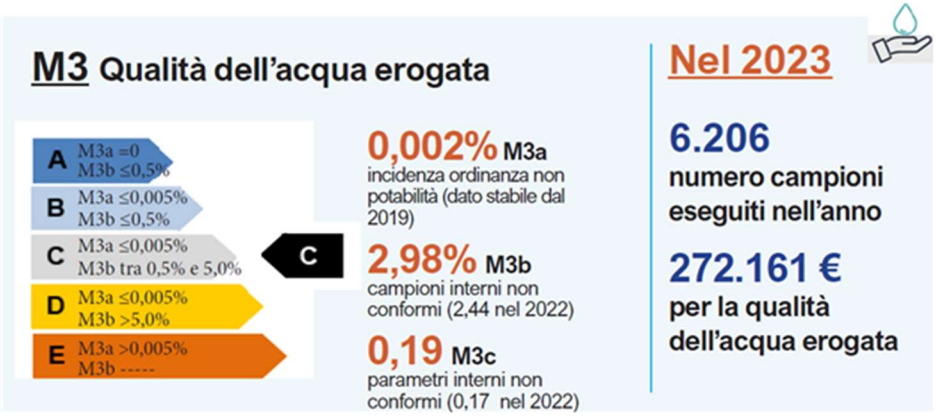
Quando si dispone di acqua di alta qualità come quella proveniente dalla Sorgente Gorgovivo, occorre impegnarsi per garantirne disponibilità e qualità, proteggendo le fonti, prevenendo i fattori di possibile rischio che possono comprometterne la qualità e, conseguentemente, la salute dei cittadini. Essa rappresenta uno dei temi materiali che sono entrati a far parte del *Piano di sostenibilità 2021/2024* perché ritenuto rilevante sia dal management aziendale, sia dal gruppo degli stakeholder esterni consultati.

Un'acqua controllata costantemente

La qualità dell'acqua è controllata costantemente lungo tutto l'acquedotto, dalla fonte, lungo la rete e fino ai punti di erogazione, garantendo il rispetto dei parametri di potabilità previsti dalla legge.
Per valutare la qualità dell'acqua distribuita, nel 2023 sono stati prelevati complessivamente **6.597 campioni di acqua potabile** per lo svolgimento dei controlli da parte dell'azienda e sono stati analizzati **250.952 parametri,** la maggior parte tramite il Laboratorio interno e altri circa 19.000 parametri analizzati da laboratori esterni.
Per ciascun campionamento sono conteggiati tutti i parametri analizzati se rientranti nell'elenco di cui al D. Lgs. 31/01; sono altresì conteggiati campioni e parametri relativi al ricontrollo delle non conformità rilevate/segnalate.
All'interno del conteggio dei campioni e parametri conformi/non conformi sono stati conteggiati:

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

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





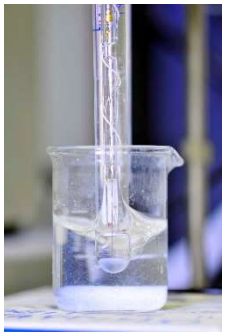
Tutti i dati relativi a campionamenti, prelievi e parametri analizzati sono contenuti nel software applicativo Labstory in uso al laboratorio interno del gestore da cui è possibile esportare report in forma digitale.

Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 2,98% e il tasso dei parametri non conformi è stato pari allo 0,19%, entrambi leggermente peggiorati rispetto all'anno precedente; conseguentemente, l'azienda non è riuscita a passare dalla classe C alla più performante classe B.

Preme specificare che le ordinanze di non potabilità emesse nel 2023 sono state 2, lo stesso numero del 2022, per un numero complessivo di utenti finali interessati pari a 153, appartenenti ai comuni di Genga e Matelica. Il superamento di tale criticità sarà perseguito principalmente attraverso il potenziamento del controllo del funzionamento degli impianti di disinfezione (per il controllo dei trialometani in particolare nelle reti di distribuzione delle zone montane caratterizzate da scarsa richiesta idrica e tempi di permanenza lunga in rete), ed anche attraverso l'aggiornamento e la verifica delle aree di salvaguardia.



Le caratteristiche dell'acqua distribuita da VIVA, risultanti dai controlli interni, sono pubblicate alla pagina dedicata del sito web, comune per comune, per la consultazione da parte degli utenti.
La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.
Nella seguente tabella sono riportati i valori medi rilevati alle Sorgenti Gorgovivo nel 2023 messi a confronto con gli intervalli di valori di parametro D.L. 31 del 02/02/2001 e s.m.i. proprio per testimoniare come anche l'etichetta dell'acqua del rubinetto non abbia nulla da invidiare a quella delle acque minerali maggiormente vendute.



Leggi l'etichetta dell'acqua di Gorgovivo, per bere con tranquillità!

	calcio mg/l	magnesio mg/l	sodio mg/l	potassio mg/l	bicarbonati mg/l	cloruri mg/l	solfati mg/l	nitrati mg/l	ph	conducibilità us/cm	residuo fisso mg/l	fluoro mg/l	durezza °F
Limiti di Legge (D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.)	(*)	(*)	200	(*)	(*)	250	250	50	6,5-9,5	2500	1500	1,5	15-50
VIVA SERVIZI (Sorgenti Gorgovivo val.medi 2023)	87,1	12,6	15	1,3	185,2	23,7	86,2	2,8	7,6	516	334	0,5	26,9

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

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plan) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente, per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione di potenziali pericoli per la salute dell'acqua destinata al consumo umano. Redigere a regola d'arte un Piano di Sicurezza dell'Acqua porta con sé alcune difficoltà che richiedono competenze multidisciplinari e molto specifiche sul tema. Tra questi un adeguamento dei sistemi informativi aziendali, l'acquisto di attrezzature aziendali, la realizzazione di studi, ricerche e di sistemi GIS acquedotto, fognatura e depurazione per l'implementazione di questo piano.
VIVA ha avviato questo percorso nel febbraio 2020, ma concretamente tutta l'attività è stata rallentata dall'arrivo della pandemia.

Nel corso del 2023 con l'approvazione del Dl 18/2023, entrato in vigore il 21 marzo 2023, si sono introdotte diverse novità rispetto alla precedente normativa di settore prevedendo, tra gli altri, l'Istituzione presso l'Istituto Superiore di Sanità di due nuovi soggetti: AnTeA (Anagrafe Territoriale dinamica delle Acque potabili) e CeNSiA (Centro Nazionale per la sicurezza delle Acque). Il primo avrà il compito di istituire un Sistema Informativo Nazionale per il ricevimento di tutte le analisi dell'acqua eseguita sul territorio nazionale effettuate dal Gestore e dall'Azienda Sanitaria Locale, il secondo di istituire un centro per il rischio di inquinamento dell'acqua destinata all'uso alimentare (rischio chimico, microbiologico e virologico, coordinamento gestione ed accesso ai dati ed approvazione dei Piani di Sicurezza dell'acqua).

Il D. Lgs. ha stabilito che sarà obbligatorio effettuare la valutazione del rischio sull' intera filiera idropotabile, partendo dalla valutazione del rischio delle aree di alimentazione effettuata dalle Regioni (entro il 12/07/2027) per procedere poi alla valutazione del rischio per tutta la filiera di trasporto e potabilizzazione dell'acqua, fino alle tubazioni di distribuzione ed allaccio al punto di fornitura finale.
La valutazione del rischio completa del Piano di Sicurezza dell'Acqua deve essere effettuata dai gestori idrici per la prima volta entro il 12 gennaio 2029, riesaminata a intervalli periodici non superiori a 6 anni e, se necessario, aggiornata.
Il Piano di Sicurezza dell'Acqua deve essere approvato formalmente da parte del Centro Nazionale per la Sicurezza delle Acque (CeNSiA) dopo aver seguito un percorso di redazione basato sui principi generali della valutazione del rischio stabiliti secondo norme internazionali e/o linee guida nazionali (Rapporto ISTISAN 22/32)

In particolare, in accordo con l'AST di Fabriano, si è deciso di procedere alla definizione di un nuovo programma di controllo ed analisi acque potabili tramite controlli esterni da parte di AST ed interni da parte del gestore Viva Servizi per i comuni di Cerreto D'Esi, Sassoferrato, Genga e Serra San Quirico. Tale programma è il risultato di una prima applicazione sperimentale delle future modalità degli adempimenti necessari per le acque destinate al consumo umano previste all'interno della nuova normativa D.Lgs. n.18 del 23.02.2023.
Sempre nel 2023 VIVA ha iniziato a lavorare sulla piattaforma informatica che permetterà la redazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua del territorio gestito e cioè il documento utile alla definizione e caratterizzazione della filiera idropotabile con obbiettivo della valutazione dei rischi dei vari sistemi acquedottistici. All'interno di un software applicativo di proprietà della Edith Group srl di Udine sono state inserite tutte le informazioni riguardanti alcuni dei sistemi acquedottistici gestiti, con riferimento alla completa filiera idropotabile a partire dalle fonti di approvvigionamento fino alle utenze finali. Il primo step ha permesso la creazione del database dei complessi di acquedotto (captazioni, pozzi, centrali, serbatoi, etc..), le loro interconnessioni e le aree del territorio servito per 6 comuni (Fabriano, Esanatoglia, Cerreto D'Esi, Genga, Matelica).
Al momento sono in fase di definizione e creazione, all'interno della piattaforma informatica, i sistemi di acquedotto per il territorio restante. Tale attività ha richiesto un dettagliato lavoro di rilievo cartografico che proseguirà anche per il completamento e la definizione di tutte le informazioni necessarie alla compilazione del PSA.

Al termine dell'attività VIVA punta a raggiungere i seguenti obiettivi:
1) avere un quadro più dettagliato ed esaustivo del sistema e dei rischi presenti nell'intera filiera (captazione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione);
2) individuare i punti di maggiore vulnerabilità e definire idonee azioni correttive;
3) indirizzare gli investimenti futuri;
4) facilitare la comunicazione e condivisione di informazioni, dati e conoscenze tra gli enti;
5) incrementare la sicurezza per il consumatore finale.

Con gradualità il lavoro di elaborazione dei PSA sarà esteso a tutto territorio gestito.

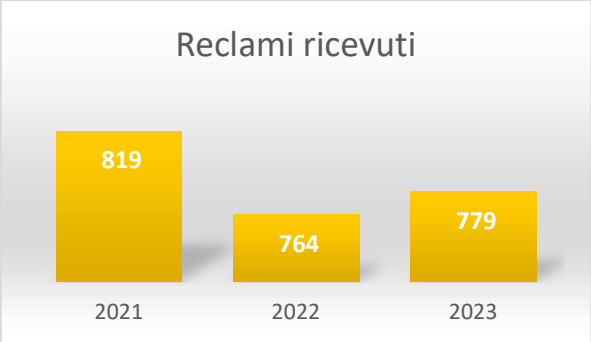
I RECLAMI

I reclami costituiscono un elemento di forte attenzione

Le pratiche di ***reclami***, quelle per le ***richieste di informazioni*** e più in generale le segnalazioni e i suggerimenti presentati dal cliente sono tutte raccolte in uno specifico ufficio dedicato, l'Ufficio Assistenza Clienti, che provvede a rispondere entro i limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi e dalla Qualità Contrattuale.
VIVA Servizi, riconoscendo che il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive, presta grande attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti.

Si sono lamentati solo 35 utenti ogni 10.000

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 2023 sono pervenuti ***779 reclami,*** 15 in più rispetto all'anno precedente. Il numero indica che si sono lamentati quasi 35 clienti ogni 10.000 e, pur essendo un ottimo risultato, risulta di poco al di sopra delle medie nazionali.

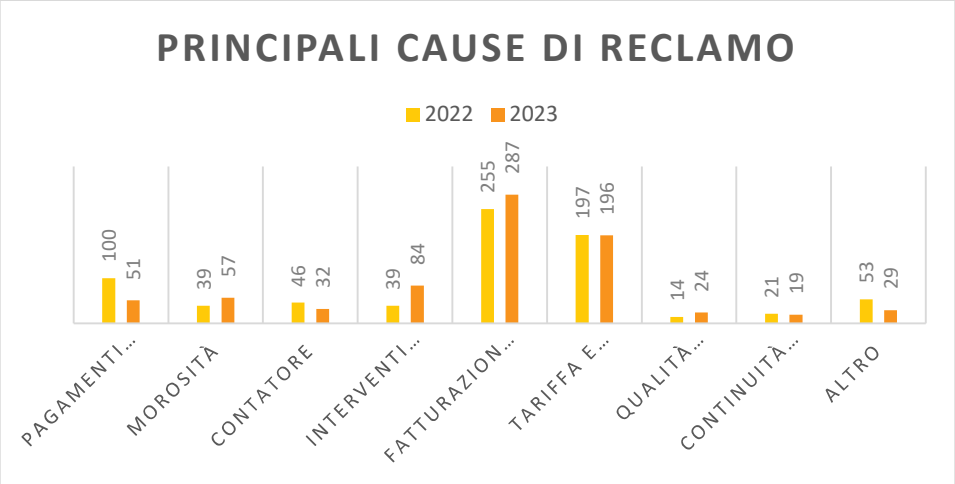
Non sono pervenuti reclami per violazione di privacy

GESTIONE DEI RECLAMI	2023	
Tempo medio di risposta ai reclami scritti	5,6 gg.	15,3 gg.
N° reclami ogni 10.000 clienti	34,9	28,3

La principale causa di reclamo è attribuibile a problematiche di fatturazione e abbuoni, che intercettano più di un terzo dei reclami complessivi. Le tariffe e le condizioni contrattuali rappresentano la seconda più importante ragione di scontento: in questa fattispecie si registra un sostanziale pareggio rispetto all'anno precedente, motivato dal forte ritardo cumulato nella erogazione del bonus idrico. A seguire in ordine di importanza, le segnalazioni sui pagamenti e sulle problematiche tecniche (contatori, qualità acqua, continuità del servizio, interventi manutentivi).

Non sono pervenuti reclami per violazione della privacy, né per perdite dei dati dei clienti.
Di seguito un raffronto delle pratiche evase nell'ultimo biennio.

La principale causa di reclamo riguarda il processo di fatturazione



Nel caso in cui la risposta al reclamo non sia soddisfacente, è previsto che il cliente possa accedere al reclamo di secondo livello, rappresentato dal Servizio Conciliazione di ARERA o dall'Ente di Governo d'Ambito locale. Attraverso questo secondo livello, possono essere attivate anche procedure particolari per addivenire ad una risoluzione bonaria del contenzioso. Nel 2023, i reclami di questo tipo sono stati solamente 17.

L'azienda ha risposto con tempi nettamente inferiori rispetto a quelli previsti dallo standard di riferimento della qualità contrattuale.
Le altre richieste pervenute da parte dei clienti riguardano le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2023 complessivamente si contano 398 pratiche.



5. IL RISPETTO PER L'AMBIENTE

5.1 Il Servizio Idrico Integrato
5.2 L'Acquedotto
5.3 La tutela della risorsa
5.4 La raccolta e la depurazione delle acque reflue
5.5 Consumi responsabili



GRI 2-6
GRI 201-2
GRI 201-4
GRI 203-1
GRI 303-1
GRI 303-2
GRI 303-3

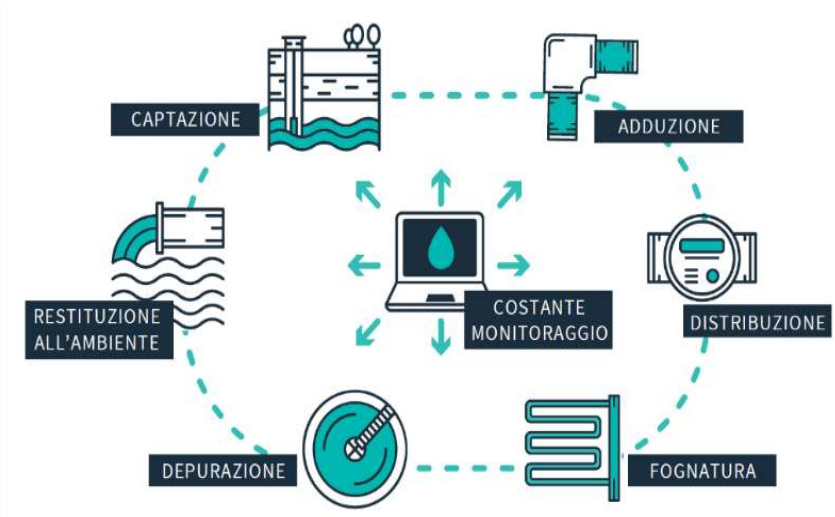
IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Un approccio olistico verso la gestione delle risorse idriche che permette di garantire un accesso equo e sicuro all'acqua per tutti

L'acqua rappresenta sempre più una risorsa preziosa e indispensabile per la vita e lo sviluppo sostenibile delle comunità. Il concetto di servizio idrico integrato si propone come un approccio olistico alla gestione delle risorse idriche, unendo in modo sinergico diverse componenti come la fornitura di acqua potabile, il trattamento delle acque reflue, la gestione delle risorse idriche e la tutela dell'ambiente.

Il servizio, quindi, non si limita semplicemente alla distribuzione dell'acqua potabile ai consumatori, ma si estende a una visione complessiva che considera la sostenibilità ambientale, l'equità sociale e l'efficienza economica. Attraverso la pianificazione integrata e la collaborazione tra enti pubblici, privati e comunità locali, il servizio idrico integrato mira a garantire **un accesso equo e sicuro all'acqua per tutti**, promuovendo, allo stesso tempo la conservazione delle risorse idriche e la riduzione degli impatti ambientali legati alla sua gestione.

Nel ciclo idrico integrato, l'acqua viene raccolta da fonti naturali come fiumi, laghi o falde acquifere e sottoposta a trattamenti appropriati per renderla potabile. Una volta utilizzata, l'acqua reflua viene raccolta, depurata e riutilizzata o restituita all'ambiente in modo sicuro, riducendo l'impatto negativo sull'ecosistema circostante.



L’ACQUEDOTTO

L'acquedotto è l'insieme delle strutture necessarie per l'estrazione, il trasporto e la distribuzione dell'acqua. Grazie agli acquedotti, possiamo sempre contare su acqua di ottima qualità direttamente dal rubinetto. L’acqua distribuita da VIVA proviene da falde sotterranee, estratte tramite pozzi e sistemi di pompaggio dal sottosuolo più profondo. A seguire le fasi più importanti che compongono questo servizio.

CAPTAZIONE



Captazione - L'acqua viene prelevata dalla falda e immessa nella rete di distribuzione, beneficiando della sua naturale filtrazione attraverso gli strati permeabili del terreno. Nel nostro caso, l'acqua proveniente dalle falde sotterranee è già potabile dal punto di vista fisico-chimico.

CONTROLLI



Potabilizzazione - In genere, l'acqua è sottoposta a trattamenti di potabilizzazione per garantire la sicurezza sanitaria, ma la nostra fonte d'acqua di alta qualità non richiede ulteriori trattamenti. Questo avvantaggia l'utenza, poiché l'acqua distribuita non necessita di trattamenti come osmosi inversa o carboni attivi. Nel 2023, il 100% dell'acqua immessa in rete non ha richiesto trattamenti aggiuntivi, garantendo caratteristiche oligominerali e parametri ottimali.

DISTRIBUZIONE



Distribuzione - L'acqua potabile viene introdotta nella rete idrica, che si estende su oltre 5.200 km, serve 43 comuni per oltre 220.000 utenze. Questa rete, simile a una ragnatela, mantiene costantemente la pressione all'interno delle tubature, impedendo l'infiltrazione di sostanze dall'esterno e garantendo un flusso di acqua fresca, pura e sicura fino alle nostre case.

L’ORIGINE DELLA NOSTRA ACQUA



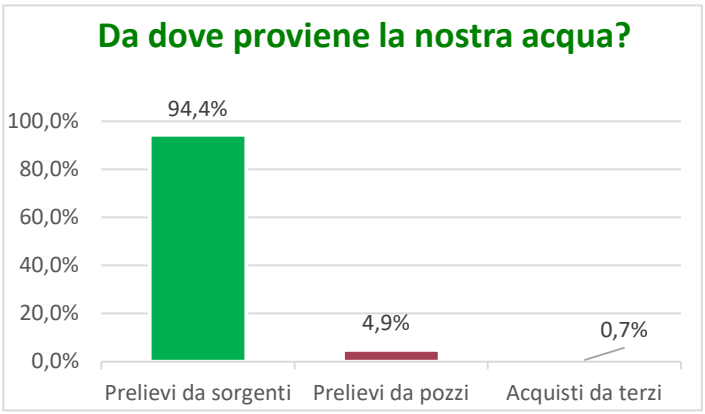
137 impianti di captazione = 98 sorgenti + 39 pozzi

VIVA Servizi opera su un vasto territorio di 1.835 km2, popolato da circa 392.800 abitanti e caratterizzato dalla suddivisione in tre zone distintive: l'area appenninica, quella collinare intermedia e la zona costiera.
Le risorse idriche per i 43 Comuni gestiti provengono da una rete composta da 98 sorgenti e 39 pozzi. La principale tra queste è la sorgente di Gorgovivo a Serra San Quirico, dalla quale vengono captati i flussi tramite 13 pozzi scavati nel cuore della montagna. Nel corso del 2023, grazie agli impianti di cattura, è stato possibile prelevare oltre 42 milioni di metri cubi d'acqua, garantendo così un costante approvvigionamento per l'intero sistema di distribuzione.

I 137 impianti di captazione gestiti consentono di coprire la domanda idrica di tutti i Comuni, ad eccezione di Matelica e Camerano. Per questi due centri, per motivi tecnici locali, si fa ricorso all'acquisto all'ingrosso da parte dei gestori A.S.SE.M. e Acquambiente, per un volume annuo pari a circa lo 0,7% del totale prelevato.

42 milioni di m^3
di acqua prelevata

- 39.729.238 mc. prelevati da Sorgente (94.4%)
- 2.067.139 mc. prelevati da pozzi (4.9%)
- 283.240 acquistato da terzi (0,7%)



Sorgenti e pozzi: quale acqua arriva a casa tua?







GORGOVIVO, LA SORGENTE PIÙ GRANDE

Il bacino di alimentazione della sorgente si estende ampiamente, tra il fiume Potenza a sud e il fiume Esino a nord. Gli studi condotti dimostrano che il flusso dell'acqua avviene unidirezionalmente, dalla falda al fiume, con eventi occasionali limitati alla "Gorgovivo Bis". Questo naturale flusso è monitorato attraverso misurazioni del livello del fiume sia a monte che a valle della sorgente.

L'acqua prelevata dalla falda è interamente estratta tramite sistemi meccanici di sollevamento. Nei pozzi situati all'interno delle gallerie, sono installate elettropompe sommerse, equipaggiate con misuratori di portata elettromagnetici recentemente installati. Anche se i 13 pozzi non hanno la stessa produttività, i dati di ingresso e uscita della portata sono accuratamente monitorati. Tuttavia, il serbatoio non dispone di una capacità sufficiente per garantire compensazioni idonee per ottimizzare i sollevamenti.

La preziosa risorsa della sorgente Gorgovivo richiede una costante attenzione per garantirne l'affidabilità





MONITORAGGIO CONDOTTA ADDUTTRICE PRINCIPALE E MANUTENZIONE COMPLESSO SORGENTIZIO

Con l'utilizzo di tecnologie innovative abbiamo condotto una campagna di monitoraggio sull'adduttore principale per valutarne le condizioni strutturali. L'analisi ha rivelato che l'adduttore è in buono stato di conservazione generale, senza criticità significative. La collaborazione con il Consorzio Gorgovivo ha evidenziato varie necessità di manutenzione per il complesso sorgentizio, in sintesi quelli di maggior rilievo:

- Manutenzione straordinaria traversa "Montecatini" a salvaguardia del livello minimo del fiume, anche in condizioni di siccità;
- Manutenzione straordinaria briglie di misura;
- Nuova traversa a monte della traversa "Montecatini";
- Miglioramento idraulico dello scarico di Gorgovivo Bis;
- Potenziamento del diaframma esistente a protezione da eventuali piene.

Si tratta di opere complesse, sia dal punto di vista della realizzazione fisica che per il loro potenziale impatto sulla sorgente, sull'ambiente circostante e sugli insediamenti infrastrutturali e produttivi limitrofi.

Saranno condotti studi e valutazioni altamente specializzati, nell'ambito di normative e procedure complesse e articolate. Nel primo periodo del 2024, sarà indetta una gara per affidare l'incarico di progettazione, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza della manutenzione straordinaria delle briglie fluviali di misura della sorgente di Gorgovivo, a cui è stata data la priorità anche alla luce delle necessità di altri studi in corso.

STUDIO IDROGEOLOGICO SORGENTE GORGOVIVO

Il Consorzio Gorgovivo e VIVA hanno avviato uno studio della sorgente Gorgovivo per comprendere meglio il suo bacino idrogeologico e le dinamiche di ricarica. Questo studio sarà utile anche per la stesura del Piano Sicurezza delle Acque (PSA). In collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche e altri professionisti geologi, è stato sviluppato un programma di studio idrogeologico, geochimico ed idrochimico per verificare il bacino di alimentazione e modellare l'area circostante alla sorgente.

Il controllo continuo della qualità e della quantità delle acque che alimentano la sorgente è cruciale per garantire la sua tutela e conservazione nel tempo. Lo studio è iniziato nella seconda metà del 2023 e si prevede che terminerà nel 2028. Concretamente, è stata avviata una campagna di misure e campionamento presso le stazioni idrometriche e i pluviocampionatori.

AGGIORNAMENTO PROGETTO GORGOVIVO 4.0



A marzo 2022, VIVA Servizi ha rinnovato la convenzione con il Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione dell'Università Politecnica delle Marche per l'attività di ricerca, sviluppo e consulenza relativa al progetto "Analisi e sperimentazione di modelli data-driven basati su intelligenza artificiale con il contributo dell'ASSAM, per la stima della capacità della sorgente Gorgovivo e la gestione dei singoli pozzi" **– Progetto Gorgovivo 4.0.** Questo progetto si interfaccia con lo studio idrogeologico della sorgente Gorgovivo. L'obiettivo principale del progetto è implementare un sistema predittivo empirico della portata della sorgente nel tempo, considerando fattori meteorici e esterni, e gestire in modo ottimale l'energia per i sollevamenti tramite Machine Learning.
VIVA potrà così utilizzare questi strumenti per il controllo e la gestione della sorgente. Inoltre, insieme alla definizione di una piattaforma di raccolta dati, viene implementato un database per memorizzare misurazioni storiche ed effettuare previsioni future.

Durante il secondo semestre del 2023, è stato ottimizzato il collegamento tra il sistema SCADA, la piattaforma cloud di Amazon AWS e la Dashboard Power BI, mentre il modello predittivo è stato perfezionato con l'aggiornamento dell'algoritmo e l'inserimento di nuovi strumenti di analisi.

Nel corso dello studio idrogeologico quinquennale della sorgente, saranno acquisiti ulteriori dati da monitoraggio chimico, isotopico, piezometrico e idrogeologico per arricchire la modellazione data-driven, per questo è stata stipulata una nuova convenzione biennale con l'Università.

LE CONDOTTE SOTTERRANEE DELLA DISTRIBUZIONE



L'origine della rete idrica risale agli anni '60 e '70 e oggi si presenta con una notevole diversità, determinata sia dalle caratteristiche specifiche dei territori serviti che dai vari tempi e sistemi di realizzazione adottati.

Il sistema, che nel suo complesso si presenta assai articolato, è composto dalla rete adduttrice e quella di distribuzione, complessivamente sono poco più di 5.000 km.
La prima, ha il compito di trasportare l'acqua dai punti di prelievo verso i serbatoi e si estende per circa 900 km; la seconda, che include i serbatoi stessi, alimenta la rete locale fino alle case.
Tutta la rete acquedottistica è georeferenziata, il che significa che è possibile mappare con precisione la sua estensione e la posizione dei vari elementi che la compongono. Questo aiuta nella gestione e manutenzione del sistema, garantendo un approvvigionamento idrico efficiente e affidabile per le comunità servite. Le condotte che compongono la rete idrica sono costituite da una varietà di materiali, i quali dipendono dal periodo storico in cui sono state installate, dal contesto geologico in cui si trovano, dalla portata d'acqua e dalla pressione cui sono soggette.

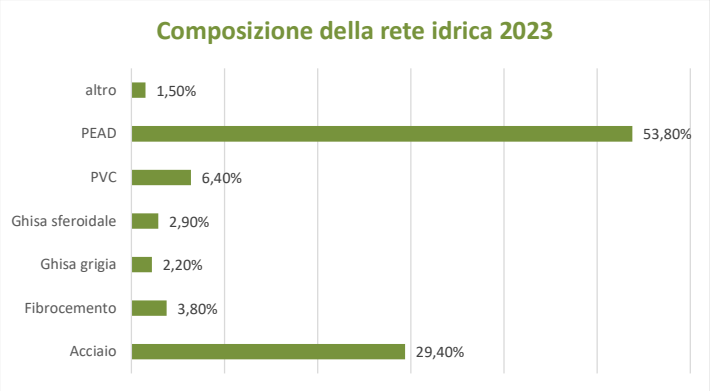
5.200 Km
di rete idirca
sotterranea



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

Ogni anno, l'incidenza dei materiali che compongono la rete idrica subisce piccole fluttuazioni, indicando un costante processo di sostituzione e rinnovamento delle condotte. Materiali come la ghisa grigia, la ghisa sferoidale e il fibrocemento, obsoleti e non più utilizzati, sono presenti solo in quantità minima. Al contrario, la maggior parte della rete, pari al 53,8% della sua lunghezza totale, è costituita da polietilene ad alta densità (PEAD), un materiale comunemente impiegato per la posa delle nuove condotte.

Questa graduale transizione verso materiali più moderni e affidabili riflette l'impegno continuo per migliorare l'efficienza e l'affidabilità della nostra infrastruttura idrica, garantendo un servizio di alta qualità alle comunità servite.



LA RETE DI DISTRIBUZIONE IN PILLOLE

ANNO	2021	2022	2023
Km rete acquedotto	5.048	5.046	5.050
- di cui acquedotti e reti di adduzione (Km)	903	888	890
- di cui reti di distribuzione (km)	4.145	4.158	4.159
Opere di presa attive	137	136	128
- di cui pozzi	39	39	38
- di cui sorgenti	98	97	90
Serbatoi	414	412	410
Impianti trattamento	167	166	165
Impianti potabilizzazione	0	0	0
Stazioni di pompaggio (impianti di sollevamento)	176	176	176
Lunghezza totale allacci (Km)	1.326	1.325	1.325
Lunghezza complessiva condotte sostituite (Km)	31,15	35,23	26,59
N. rotture annue su rete di distribuzione principale	2.186	2.583	2.376

LA TUTELA DELLA RISORSA

PRIORITÀ AZIENDALI

- Ricerca nuove fonti di approvvigionamento
- Riduzione perdite idriche

MEDIA VALLE DEL SENTINO



CAMPO POZZI SANTO EMILIANO



RICERCA DI NUOVE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO

Preservare la risorsa idrica è una responsabilità condivisa da tutti: i cittadini devono evitare gli sprechi, mentre le aziende devono gestire la risorsa in modo sostenibile garantendo la sua disponibilità nel tempo. L'attività di ricerca di nuove fonti idropotabili, condotta in collaborazione con il Consorzio Gorgovivo, è di grande importanza. Tra gli obiettivi vi è la ricerca, progettazione e costruzione di nuove fonti di approvvigionamento e di un sistema acquedottistico migliorato per il territorio.

Negli anni passati, sempre insieme al Consorzio Gorgovivo, abbiamo eseguito una serie di indagini idrogeologiche e campagne di misurazioni e analisi.
Di seguito i progetti di ricerca in corso nel 2023 e tuttora in fase di sviluppo.

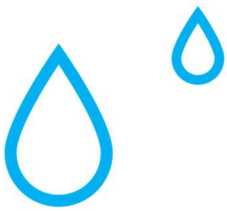
Nel 2022 è stato completato uno Studio di fattibilità per la costruzione di un invaso artificiale lungo la valle del torrente Sentino nei comuni di Sassoferrato e/o Scheggia Pascelupo. Lo studio si è basato a partire dalle ricerche del Consorzio, con l'obiettivo di verificare la fattibilità di un invaso per l'approvvigionamento di circa 200 l/s in modo da soddisfare il fabbisogno idropotabile della Valle del Misa, Sassoferrato e Genga, come indicato nel Piano Regolatore Generale degli Acquedotti della Regione Marche. Sebbene fosse possibile realizzare un invaso di circa 2 milioni di m^3 nella località Isola di Fossara, ciò avrebbe comportato un significativo impatto ambientale ed economico. Quindi è stato avviato un Programma di ricerca per valutare le risorse idriche sotterranee nel bacino del Torrente Sentino. Questo studio, iniziato alla fine del 2022, ha coinvolto rilievi, misurazioni idrogeologiche e indagini geofisiche e geoelettriche nel corso del 2023. Dai risultati sono emerse due zone potenzialmente favorevoli per la realizzazione di campi pozzi: l'area dell'Abbazia di Sant'Emiliano e il fosso delle Rave. È quindi stata avviata la progettazione di queste opere per intraprendere l'iter autorizzativo e di finanziamento presso la Regione Marche

È stato realizzato un "pozzo prova" nella località Sant'Emiliano, Comune di Sassoferrato, per valutare la possibilità di utilizzare l'acquifero locale interno alla formazione geologica della Maiolica a scopo idropotabile. Tuttavia, le prove di emungimento non hanno dato i risultati attesi a causa della natura anisotropa dell'acquifero, rendendo difficile la ricerca della falda. Nel corso del 2023, gli studi sono proseguiti con la ricerca dello strato fratturato a maggiore profondità. Le prove di emungimento hanno indicato la possibilità di ottenere una maggiore disponibilità idrica per i comuni di Sassoferrato e Arcevia, e per la valle del Misa.

CAMPO POZZI SANTO EMILIANO



VIVA Servizi sarà incaricata della riqualificazione dei pozzi esistenti e della trasformazione della perforazione in un pozzo produttivo. Durante lo studio idrogeologico del Torrente Sentino, sono state condotte indagini geologiche ed idrogeologiche presso la località Colleponi di Genga, dove gli incrementi di portata suggeriscono un possibile flusso diretto della falda verso il corso d'acqua. Indagini geosismiche e geoelettriche hanno individuato punti ottimali per perforazioni nella piana alluvionale del torrente Sentino, in località Bivio Pandolfi, caratterizzati da condizioni di fratturazione dell'acquifero compatibili con bassi valori di resistività geoelettrica.
Dopo l'analisi dei risultati, è stata pianificata un'ulteriore perforazione di maggiore profondità e diametro vicino al sondaggio già esistente "St1", al fine di ottenere una portata attesa di circa 20 l/s, sempre nell'acquifero carbonatico profondo della Maiolica

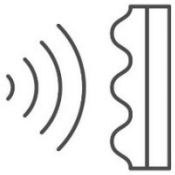


RICERCA PERDITE: COSA È STATO FATTO?

Le attività di ricerca sulle perdite sono cruciali per migliorare l'efficienza dei sistemi di distribuzione dell'acqua e ridurre gli sprechi. Diverse sono le misure adottate per contrastare le perdite.



Questo approccio sottolinea quanto sia cruciale sperimentare e essere flessibili nell'adozione di varie tecnologie per gestire le risorse idriche.
L'utilizzo combinato di diverse tecniche può portare a risultati più efficaci e migliorare l'individuazione delle perdite.



VOLO AEREO E RAGGI COSMICI

A giugno 2023 abbiamo utilizzato, per la prima volta, la tecnoclogia tramite satellite di radar applicati sull'aereo che non ha però dato i risultati aspettati. Infatti, questo metodo è stato potenziato dll'utilizzo di "Raggi cosmici", cioè sensori che misurano l'umidità del terreno. Proprio grazie all'utilizzo combinato di queste due tecniche, sono state individuate circa 300 perdite idriche. Successivamente, l'impiego di 2/3 squadre di ricerca per identificare concretamente i punti in cui intervenire identifica un approccio metodologico mirato e una gestione efficiente delle risorse. Questo ci ha permesso di concentrare gli sforzi sulle aree identificate come critiche, riducendo i tempi e i costi associati alla ricerca e alla riparazione delle perdite.

STRUMENTAZIONE FONOACUSTICA E CORRELATORI

La strumentazione fotoacustica è utile nell'individuare perdite d'acqua attraverso l'ascolto dei rumori prodotti dai flussi idrici all'interno delle condutture. Questa tecnologia permette di distinguere i suoni emessi dalle perdite da quelli derivanti da altri fenomeni, fornendo così indicazioni precise sulla presenza e sulla localizzazione delle perdite.

I correlatori, invece, consentono di analizzare e confrontare i segnali sonori rilevati in diversi punti della rete idrica. Attraverso l'identificazione delle correlazioni temporali e spaziali tra i segnali, i correlatori possono individuare la posizione approssimativa delle perdite, riducendo così i tempi e i costi necessari per la loro individuazione e riparazione.

Grazie ad operatori qualificati e l'integrazione degli strumenti sopra descritti possiamo ottimizzare le operazioni di monitoraggio e manutenzione delle reti, riducendo le perdite non rilevate e migliorare l'efficienza complessiva del sistema.





SMART BALL

La tecnica di ricerca delle perdite con questa tecnologia è utilizzata per individuare perdite d'acqua nelle grandi reti idriche sotterranee. Questo approccio non invasivo impiega una sfera intelligente, nota come SmartBall, che viene inserita all'interno delle condutture idriche e spinta lungo il flusso dell'acqua. Dotata di sensori avanzati, la SmartBall rileva variazioni di pressione, vibrazioni e suoni caratteristici associati alle perdite d'acqua, trasmettendo i dati in tempo reale a una stazione di monitoraggio esterna.
Questa tecnologia, oltre a supportare l'attività di ricerca perdite, rappresenta un prezioso strumento per un programma di gestione proattiva delle tubazioni, permette di verificare lo stato effettivo delle condotte, le condizioni operative e la posizione delle tubazioni interrate non ispezionabili.

MISURAZIONI PRECISE PER UTENZE E SERBATOI

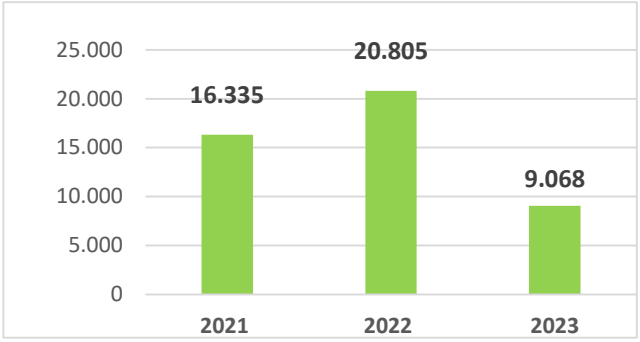


- **STRUMENTI DI MISURA NEI SERBATOI** - Grazie all'installazione di strumenti di misura attendibili presso l'uscita di tutti i serbatoi gestiti, si è raggiunta una significativa evoluzione nella gestione e nel monitoraggio del sistema idrico. In passato, la copertura dei punti di misurazione si attestava intorno all'80%, mentre già dal 2023 si è ottenuta una copertura totale. Questo upgrade ha consentito un monitoraggio completo e accurato delle variazioni di flusso e pressione, facilitando una gestione più efficiente delle risorse idriche

- **CAMPAGNA SOSTITUZIONE E POSIZIONAMENTO CONTATORI**
  La sostituzione graduale dei misuratori vetusti o malfunzionanti ha sempre rappresentato una delle misure più efficaci per il contenimento delle perdite idriche. Il programma in questo anno prevedeva la sostituzione di oltre il 10% dei misuratori installati, con un focus particolare sui Comuni identificati nel Progetto-PNRR-M2C4-I4.2 e sulle aree in cui l'attività di lettura ha evidenziato particolari anomalie. I nuovi misuratori, del tipo Smart Metering, rappresentano un passo avanti nell'efficienza e nella gestione intelligente delle risorse idriche, consentendo una maggiore precisione nella misurazione del consumo e un monitoraggio più accurato della rete.



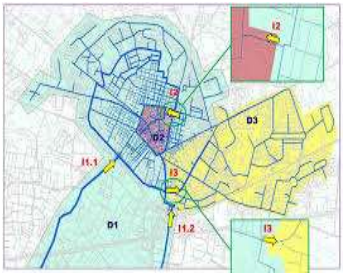
4.761
misuratori
su 9068
sono di
nuova
generazione
con telelettura





DISTRETTUALIZZAZIONE DELLE RETI IDRICHE

È un approccio innovativo nella gestione delle risorse idriche che suddivide una vasta rete idrica in distretti piccoli e autonomi. Questi distretti consentono una verifica più mirata ed efficiente in modo che l'individuazione delle perdite risulta più agevole. VIVA Servizi, anche grazie al PNRR, ha iniziato ad approcciarsi a questo sistema e nel 2023, con l'ausilio di ditte esterne che si interfacciano con la cartografia, ha effettuato il rilevamento delle reti. Entro il 2024 si prevede di aver distrettualizzato circa il 50% delle reti gestite.

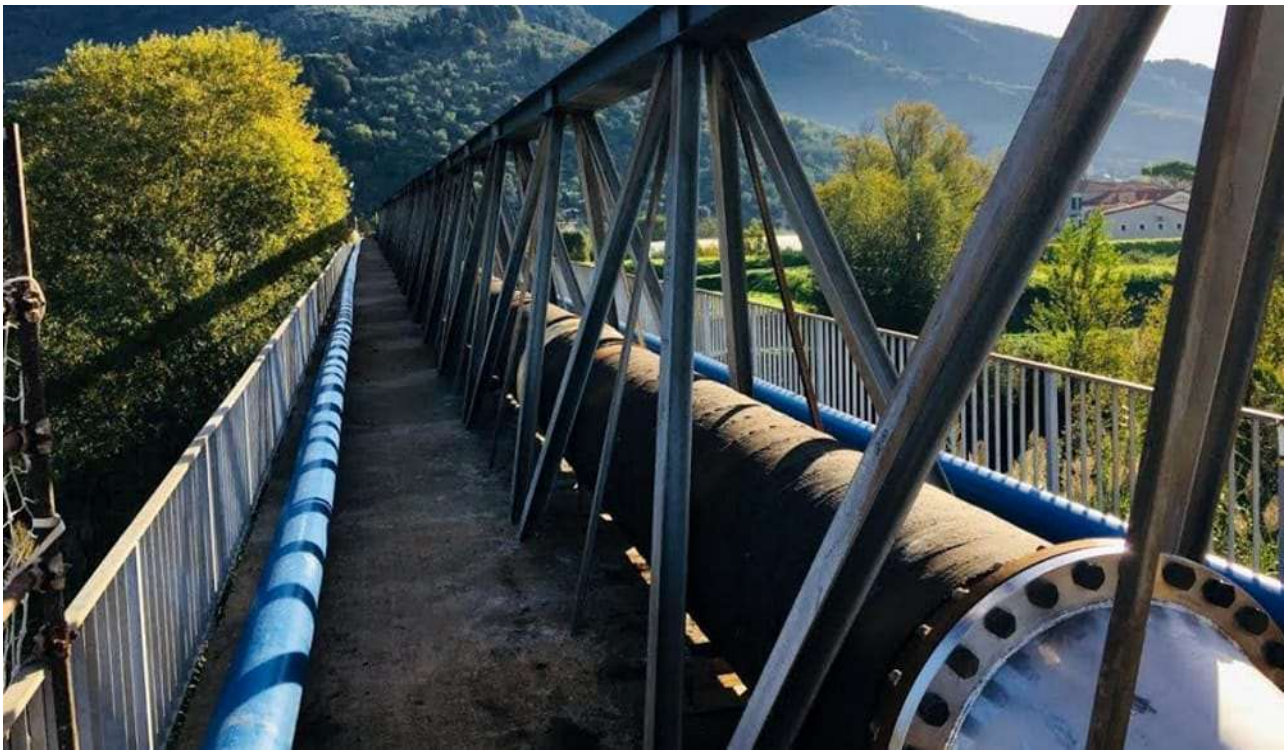


MODELLAZIONE DELLA RETE

La modellazione della rete idrica è un processo di simulazione computerizzata che evidenzia la struttura e il comportamento di una rete di distribuzione dell'acqua. Attraverso l'uso di software specializzati, vengono creati modelli matematici che tengono conto delle caratteristiche geografiche, idrauliche e dei parametri operativi della rete. Questi modelli consentono agli ingegneri e agli operatori di condurre analisi dettagliate sul flusso idrico, la pressione, le perdite e altri parametri, aiutando nella progettazione, nell'ottimizzazione e nella gestione efficiente delle reti idriche. Anche in questo campo stiamo cercando di acquisire competenze.



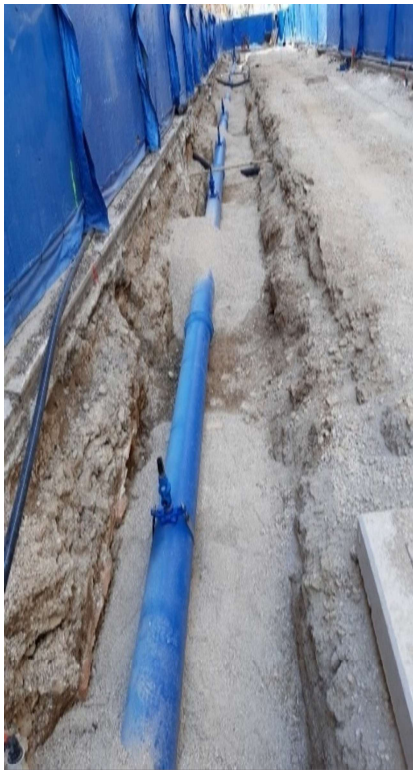
Attraverso lo studio delle diverse variabili (i materiali, il numero di perdite ricadenti su ogni condotta, lo sato del suolo, pendenza, acidità) punteremo a rielaborare i dati per ipotizzare possibili scenari e stabilire le urgenze da sanare. Partiti nel 2023, anche con il supporto dei nuovi ingegneri assunti per il PNRR punteremo a formare personale esperto in Asset Management per valutare lo stato di conservazione degli Asset gestiti.



RICERCA PERDITE: A CHE PUNTO SIAMO?

Come è stato appena detto, negli ultimi anni abbiamo promosso azioni e investimenti per affrontare questa sfida in vari modi. Nel 2023 sono stati investiti oltre 10,2 milioni di euro, poco meno del 2022.

INTERVENTI	2021	2022	2023
Rilievi, monitoraggi, modellazioni, sost. condotte	€ 7.998.000	€ 9.979.721	€ 9.641.602
Sostituzione contatori	€ 939.340	€ 1.005.569	€ 579.539
TOTALE	**€ 8.937.340**	**€ 10.985.290**	**€ 10.221.141**



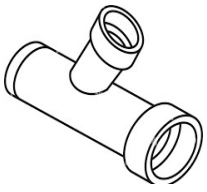
Giusto ricordare che molti degli interventi sopra indicati sono a lungo termine, per cui gli effetti sul contenimento delle perdite saranno sempre più visibili nel tempo.
Secondo il macro-indicatore M1 di ARERA, che monitora proprio l'andamento sulle perdite dei vari gestori, l'azienda si posiziona in classe C, ovvero più o meno in una fase intermedia di performance.



Sia per l'indicatore sulle perdite percentuali, sia per quello delle perdite lineari, si cominciano a consuntivare lievi miglioramenti, a testimonianza che quanto si sta mettendo in atto sta cominciando a fare vedere i frutti.
Rispetto alle perdite lineari, unico indicatore riportato sull'indagine TOP UTILITY – XII Edizione, l'azienda ha buon posizionamento.

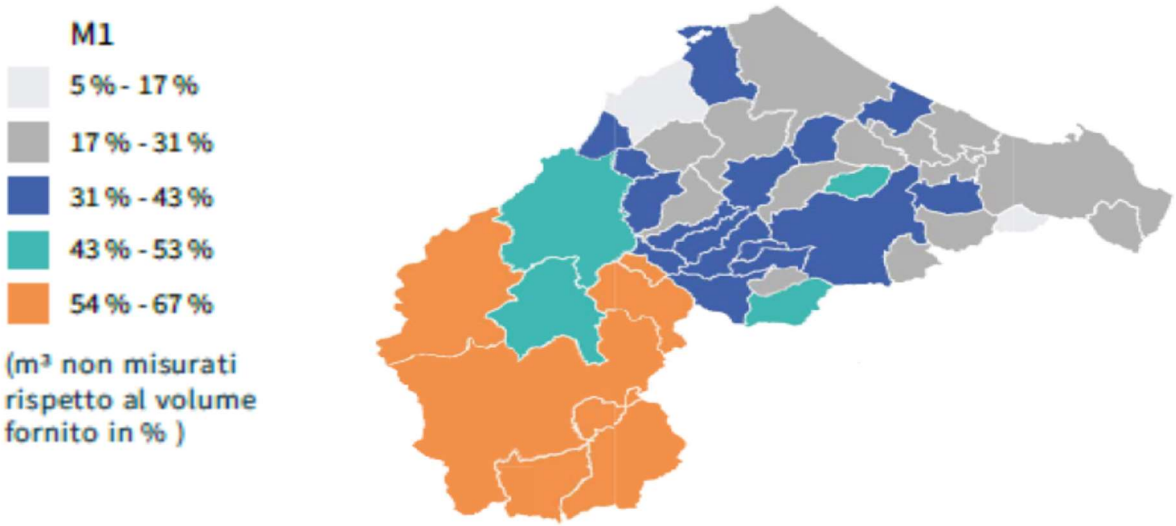
PERDITE IDRICHE LINEARI	2023	
Volume perso per km al giorno(Mc /km/gg)	7,4	12,9

Gli scostamenti tra volumi di acqua immessi e misurati sono sotto riportati nel dettaglio per gli ultimi tre anni.





L’analisi dei dati sulla dispersione idrica conferma una marcata disomogeneità geografica delle performance di rete. Le perdite sono più significative nelle zone montane a causa delle elevate pressioni e dell'ampia estensione territoriale, mentre nei comuni costieri le basse pressioni e la stagionalità dei consumi consentono un controllo più efficace delle dispersioni. Tuttavia, va notato che l'acqua dispersa nelle zone montane o collinari si infiltra nel terreno, contribuendo a ricaricare le falde acquifere e riducendo l'impatto ambientale. Questa considerazione ha guidato l'attività di monitoraggio, con un'attenzione particolare nei comuni montani per contenere le perdite e migliorare le prestazioni, soprattutto durante episodi di carenza dovuti alla stagionalità delle sorgenti superficiali. Gli acquedotti nelle zone montane sono alimentati da sorgenti di varie dimensioni, rendendoli soggetti alla loro stagionalità.



Le infrastrutture esistenti presentano limitazioni che rendono difficile la regolazione dei volumi d'acqua in ingresso, poiché i sistemi di controllo non sono adatti per tutte le strutture di accumulo a causa dell'anzianità e della fragilità delle condutture. Questo ha comportato la scelta di non chiudere i sistemi di controllo per preservare l'integrità delle condotte e prevenire interruzioni nell'alimentazione idrica. Questo approccio ha contribuito ad aumentare un po l’acqua persa, soprattutto considerando la diminuzione dei consumi degli ultimi anni. La situazione è oggetto di interventi proposti per ridurre le perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, incluso il monitoraggio digitale, con un focus sui comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Sassoferrato e Matelica, come parte del PNRR Missione 2.



LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



La distribuzione dell'acqua è un servizio essenziale che richiede continuità e regolarità senza interruzioni, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Tuttavia, in casi eccezionali come eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti, possono verificarsi interruzioni. Nel 2023, le interruzioni superiori a un'ora sono state 5.198 (6.188 nel 2022), in netta diminuzione rispetto all'anno precedente. Queste interruzioni hanno avuto una durata media inferiore a 2 ore e hanno interessato circa il 33% delle utenze. In tali circostanze, è importante specificare che, come previsto dalle norme sulla qualità, tutti gli utenti coinvolti vengono tempestivamente informati per ridurre al minimo i disagi. Nessuna delle interruzioni ha richiesto una sospensione superiore alle 24 ore e non è stato necessario attivare il servizio sostitutivo di approvvigionamento di emergenza con autobotti. Il servizio di emergenza è stato invece attivato per i due casi di non potabilità riscontrati nel 2023.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		2022	2023
Numero delle interruzioni avvenute nell'anno (durata ≥ ad 1 ora)	n.	6.188	5.198
di cui numero di interruzioni non programmate n. 2.601 2.350	n.	2.350	2.559
di cui numero di interruzioni programmate n. 3.758 3.838	n.	3.838	2.639
Numero di interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	n.	2	2

La continuità del servizio di erogazione viene misurata dall'indicatoreM2- "Interruzioni del servizio", che mostra una incidenza delle interruzioni assai contenuta, pari a **0,62 ore/utente** e in miglioramento per il quarto anno consecutivo.
Un risultato che ha permesso all'azienda di rimanere nella classe di prestazione più virtuosa.

Il risultato, da sempre ottimo, scaturisce dall'impegno dell'azienda nel limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere.
Da questo punto di vista i risultati sono lusinghieri e l'azienda si colloca da qualche anno nella classe più virtuosa prevista dal regolatore; per questo gli investimenti programmati e quelli realizzati non sono previsti molto copiosi.



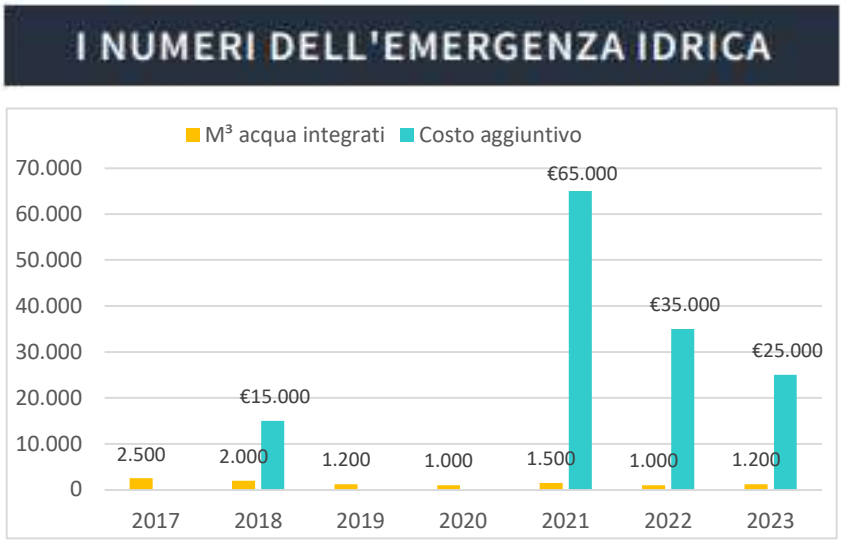


LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Il contrasto alle dispersioni idriche ci consente di efficientare la gestione e assicurare la disponibilità della risorsa, soprattutto nei periodi estivi quando i rischi di siccità e scarsità di acqua si elevano.
Grazie alla sorgente Gorgovivo, una sorgente che per sua natura non risente direttamente della scarsità di precipitazioni registrate in un determinato periodo, l'azienda non ha finora mai affrontato seri periodi di siccità, come invece accaduto in altre parti della Regione. In ogni caso è sempre bene presidiare il processo.
Nello specifico, la sorgente di Serra San Quirico è alimentata da precipitazioni che vanno dagli ultimi 6 mesi fino a qualche anno precedente. L'acqua percorre poi il suo cammino all'interno della montagna e nelle rocce calcaree, si arricchisce di sali minerali e perde tutte le impurità arrivando ad essere l'acqua oligominerale che distribuiamo in tutte le case.
Nel corso del 2023, come ogni anno, nel periodo di maggiori consumi sono state attivate le fonti integrative dai Pozzi Manifattura di Chiaravalle e Fiumesino di Falconara, per una migliore gestione dei volumi prelevati dalla sorgente stessa e per preservare la risorsa idrica in caso di emergenze.

Diversa è invece la situazione relativa alle sorgenti che alimentano i paesi e le località dei comuni montani come Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Arcevia, Esanatoglia e Cerreto D'Esi, sicuramente meno rilevanti dal punto di vista delle portate di acqua, rispetto alla Sorgente di Gorgovivo.
Esse vengono definite "sorgenti minori in quota" e, per lo più, sono caratterizzate da un bacino di alimentazione non particolarmente esteso e con capacità di accumulo ridotta.
Negli ultimi anni, con riferimento a queste sorgenti, sono stati registrati volumi costanti e regolari, senza particolari criticità come invece accaduto nel corso di alcune stagioni passate.





Nel 2023, sono state realizzate alcune opere finalizzate a limitare il più possibile le criticità di carenza idrica e ridurre il trasporto acqua con autobotti.
Sempre per l'ottimizzazione dei prelievi idrici e per l'efficientamento della rete acquedottistica sono in fase di completamento lavori di miglioramento delle interconnessioni tra i comuni di Staffolo, Cupramontana e San Paolo di Jesi.

Fortunatamente, anche nel 2023, non si è dovuto ricorrere a ordinanze ristrettive sull'utilizzo di acqua, pur essendosi comunque reso necessario integrare i volumi mancanti per alcune località minori dei comuni dell'alta Valle Esina, con l'utilizzo di autobotti. In questi casi, sono state rifornite di acqua potabile le frazioni Valgiubola, Bastia di Fabriano, Gattuccio e Fossi di Genga, Bosimano di Arcevia.
Grazie agli interventi sulle reti di acquedotto ed alle interconnessioni realizzate, il volume di acqua integrato è andato a diminuire nel tempo e questo fatto ha permesso di ridurre costi e viaggi con autobotti.



GRI 2-29
GRI 301-3
GRI 303-1
GRI 303-2

GRI 303-4
GRI 306-1
GRI 306-3
GRI 413-1

GRI 413-2
GRI 416-1
GRI 416-2

LA RACCOLTA E LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

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

IL SISTEMA DI FOGNATURA IN NUMERI

2.108 Km è la lunghezza complessiva delle reti fognarie gestite da Viva Servizi

263 stazioni di sollevamento

2 Vasche di prima pioggia

759 scaricatori di piena

91% delle utenze servite

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

12% della rete di acque nere

IL SISTEMA DI DEPURAZIONE IN NUMERI

40 impianti di depurazione di cui

1 impianto di depurazione con sezione di essiccamento dei fanghi

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

3 dei quali con valorizzazione energetica del biogas prodotto

40.912.997 m³ totale reflui depurati in uscita dagli impianti



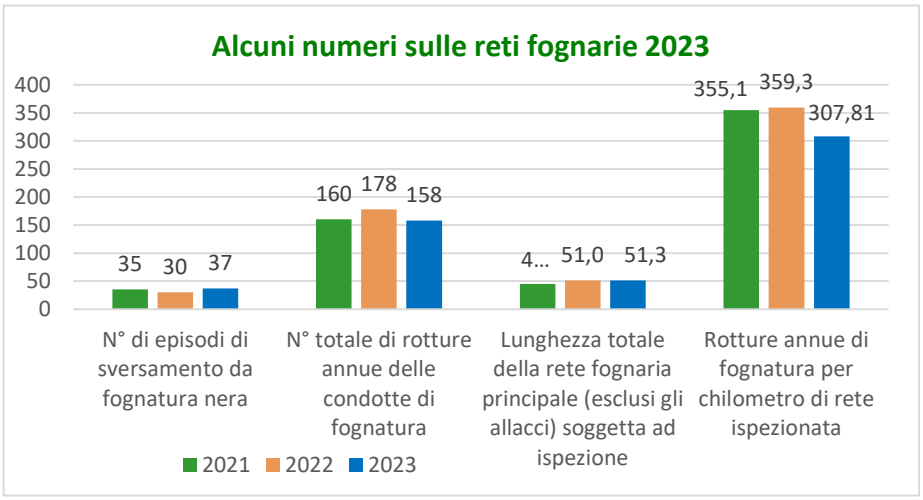
IL SISTEMA FOGNARIO

Attualmente, il servizio di collettamento fognario copre il 91% degli abitanti della provincia, con una rete lunga oltre 2.000 km.
I processi di gestione delle acque reflue spesso sfruttano la gravità per il deflusso naturale del liquame. Tuttavia, quando la topografia non permette questo flusso, entrano in gioco gli impianti di sollevamento, che pompano gli scarichi a quote più elevate per superare i dislivelli del terreno, affinché possano poi defluire verso gli impianti di depurazione per gravità.

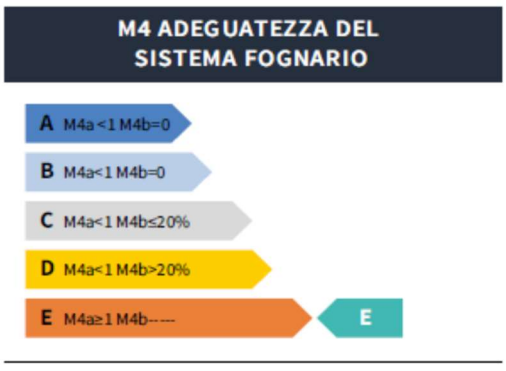


La rete fognaria include anche gli scolmatori, che consentono lo scarico in corpi idrici superficiali di eventuali eccessi di acqua durante piogge intense, evitando sovraccarichi nelle tubazioni e negli impianti di depurazione. Questi interventi proteggono il servizio idrico da eventi climatici estremi.

Nel 2023, sono stati video-ispezionati circa altri 50 km di rete fognaria, confermando la crescente necessità di interventi dovuti agli sversamenti e il calo del numero di rotture registratosi per km di rete ispezionata.



Misuriamo l'efficienza del sistema fognario attraverso il macro-indicatore M4, che evidenzia la necessità di ulteriori sforzi per migliorare l'adeguatezza del sistema.
Sebbene siano state allocate risorse significative per l'adeguamento del sistema fognario, ci vorrà del tempo prima di ottenere risultati tangibili. Il macro-indicatore M4 ci indica un lavoro ancora da fare per raggiungere target più fperformanti.





IL SISTEMA DI DEPURAZIONE



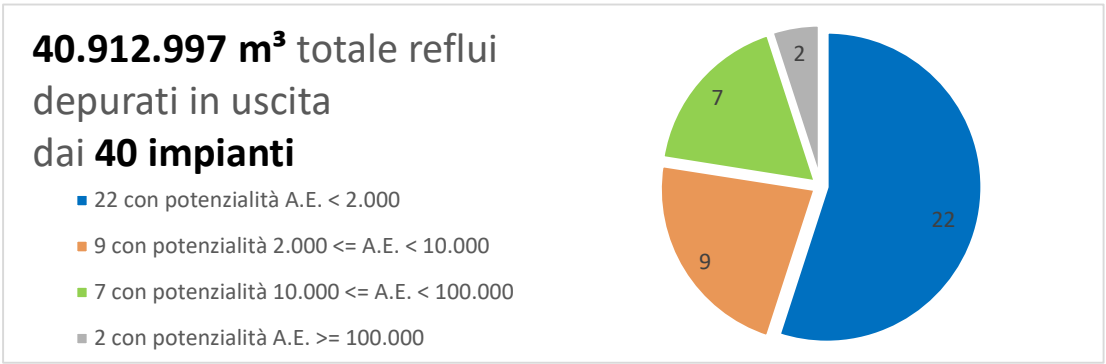
Grazie al servizio di depurazione, le acque provenienti dalla rete fognaria vengono trattate negli impianti dedicati e restituite all'ambiente in conformità con le normative vigenti. Questi impianti, 40 in tutto, svolgono un ruolo fondamentale nella separazione dei rifiuti solidi dalle acque trattate, che vengono quindi rilasciate nei corpi idrici naturali come fiumi e laghi. Attualmente, il servizio di depurazione copre circa l'86% della popolazione servita, contribuendo così a mantenere la qualità delle risorse idriche, mentre 90% risulta il numero di allacciati al servizio a livello nazionale (TOP ITILITY- Edizione XII).

COPERTURA SERVIZIO DEPURAZIONE	2023	
N° utenti collegati a depuratori	86%	90%

I 40 depuratori non sono solo strutture tecniche, ma anche punti di osservazione privilegiati per comprendere l'impatto dell'inquinamento sulle risorse idriche e sul nostro ambiente. Attraverso le analisi delle acque trattate, è possibile ottenere informazioni preziose sulle abitudini alimentari, gli insediamenti produttivi e altre attività umane presenti sul territorio.

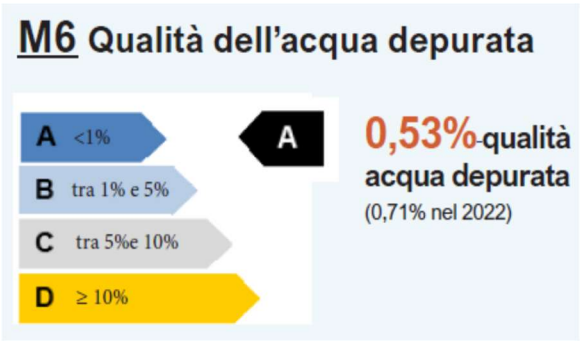
Gli impianti di depurazione sono distribuiti in 5 aree territoriali per ottimizzare le operazioni logistiche e concentrare le competenze necessarie alla gestione su impianti di maggiori dimensioni. Le dimensione variano molto da impianto ad impianto: 2 impianti, Ancona e Senigallia, hanno una potenzialità uguale a 100.000 Abitanti Equivalenti fino ad arrivare a 22 impianti più piccoli, con potenzialità inferiore a 2.000 A.E.

IMPIANTI DEPURAZIONE PER DIMENSIONE



La gestione comprende tutte le fasi del trattamento delle acque reflue, dal pretrattamento alla disinfezione, con particolare attenzione alla gestione dei fanghi.
Il controllo dei volumi trattati avviene tramite misuratori di portata, monitorati costantemente attraverso sistemi di telecontrollo e registrati per fini di monitoraggio e valutazione delle prestazioni degli impianti.

M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA



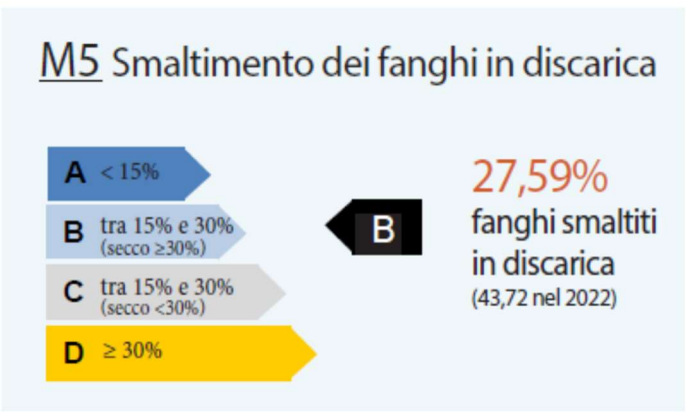
Anche il servizio di depurazione è soggetto a monitoraggio e valutazione da parte del Regolatore tramite **il macro-indicatore M6 – "Qualità dell'acqua depurata"**. Questo indicatore misura l'impatto ambientale del trattamento dei reflui, valutando il rispetto dei limiti per i campioni di acqua reflua scaricata. L'obiettivo è mantenere un alto livello di performance, coerente con gli standard stabiliti dall'ARERA. L' azienda ha costantemente raggiunto questo obiettivo negli anni passati e punterà a mantenerlo anche in futuro, impegnandosi per un trattamento dei reflui sempre efficace come dimostra anche il posizionamento dell'indicatore rispetto alla media italiana delle principali 100 utility (TOP UTILITY – XII Edizione)

QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA (%)	2023	
Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0,5%	9,2%

Nella regolazione della qualità tecnica un altro parametro per valutare il servizio di depurazione è il macro-indicatore: - **M5 "Smaltimento fanghi in discarica"**, cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato allo smaltimento in discarica dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue. Sia per l'indicatore M5 come per M6, l'accesso al meccanismo incentivante è subordinato al raggiungimento di due prerequisiti: il primo relativo alla disponibilità e affidabilità dei dati utili per il calcolo degli stessi; il secondo volto a intercettare tutte le realtà che presentano profili di inadempienza nell'attuazione della normativa di riferimento in materia di trattamento delle acque reflue, ovvero in cui siano presenti agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di giustizia dell'Unione europea per mancato adeguamento alla direttiva 91/271/CEE e non ancora dichiarati conformi. Nel territorio di VIVA c'erano 9 agglomerati oggetto della condanna della Corte di Giustizia Europea – pronuncia del 6/10/2021 (Causa C 668/19).
Ad oggi, risultano completati e collaudati gli interventi di collettamento degli agglomerati di Cupramontana (data fine collaudo 18/04/2023), Cerreto D'Esi (data fine collaudo 07/09/2023) e Macine Borgo Loreto (data fine collaudo 04/03/2024). I lavori per il collettamento dell'agglomerato di Ripe, compreso il collaudo, si prevede termineranno entro la fine del 2024. Una nota a parte va fatta per Fabriano perché il Comune ha deciso di mantenere la responsabilità e le risorse per i lavori di conformità dell'agglomerato, originariamente previsti nel progetto post-terremoto del 1997, che non erano inclusi nella programmazione del SII. È chiaro che questa decisione comporta una variazione rispetto alla pianificazione iniziale, influenzando i tempi di completamento stimati.

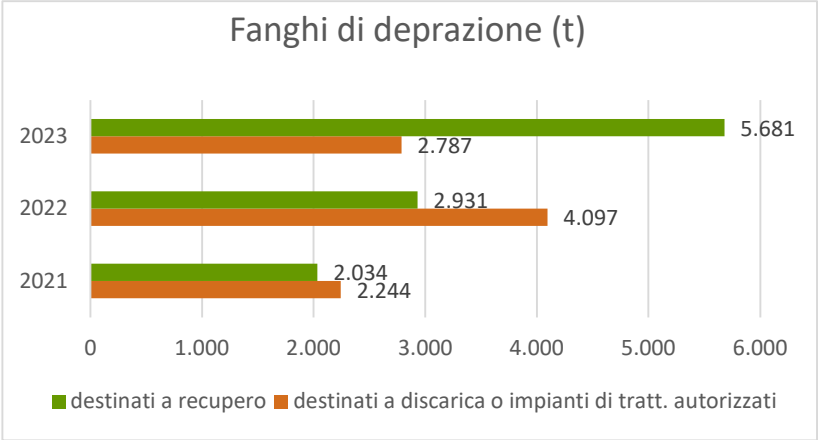
M5 SMALTIMENTO DI FANGHI IN DISCARICA

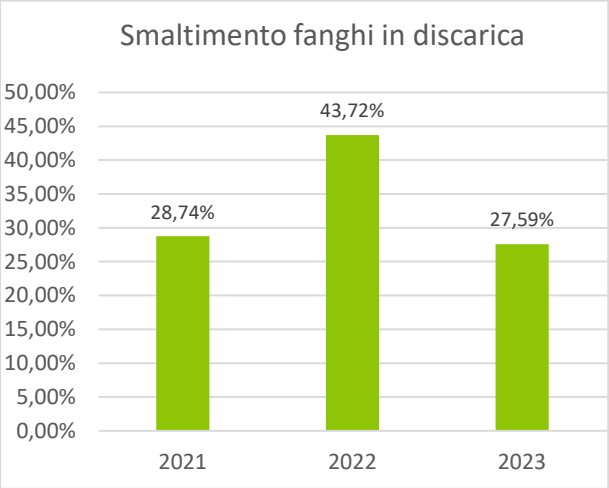












Negli ultimi anni, il fango essiccato è stato destinato completamente a impianti di recupero. Rispetto all'anno precedente le quantità complessive essiccate e successivamente destinate a recupero sono rimaste praticamente stabili, la classe di merito ARERA è tornata ad essere quella del 2021 ovvero migliorativa di due classi rispetto all'anno 2022. Riportiamo, di seguito e nel grafico a fianco i dati degli ultimi 3 anni così da comprendere meglio l'andamento.

Come ben visibile, il dato non ha un trend lineare dal 28,7% del 2021 al 56,2% del 2022, al 27,59% del 2023.



PROGETTI MESSI A TERRA PER IL FUTURO



Il progetto **EUREKA**, avviato alcuni anni fa, è stato portato avanti anche nel 2023 da un gruppo di lavoro composto da dipendenti di Viva Servizi e professionisti dell'UNIVPM. Scopo dell'attività, calcolare l'impronta di carbonio scaturita dal servizio di depurazione. Questo calcolo viene effettuato in conformità alla norma UNI EN ISO 14064-1:2019. Nel 2023 non sono stati comunicati rilevazioni perché ancora in fase di acquisizione. Inoltre segnaliamo che sono in corso anche altri progetti, sempre con l'Università Politecnica delle Marche:

- alcuni ricercatori hanno installato presso l'impianto di depurazione di Jesi una piattaforma pilota per eseguire delle sperimentazioni nell'ambito del **progetto di ricerca** denominato H2020 PROMISCES (GA 101036449), **finalizzato tra l'altro alla ricerca di PFAS**;
- è stato avviato un progetto pilota di **ricerca con Bioreattore ad alghe per il trattamento sperimentale di reflui civili**.
- presso la piattaforma sperimentale situata all'interno dell'impianto di depurazione di Falconara.
- per la ricerca e valutazione di soluzioni atte sia a migliorare l'efficienza energetica dei siti Viva Servizi maggiormente energivori e sia per incrementare l'autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.



GLI SCARICHI INDUSTRIALI

EFFETTUIAMO **CONTROLLI SULLE** ACQUE DI SCARICO PRINCIPALMENTE PER **2 MOTIVI:**

1. ***Controlliamo le concentrazioni di inquinanti negli scarichi per assicurarci che rispettino i limiti stabiliti nelle autorizzazioni***.

2. ***Analizziamo le concentrazioni di inquinanti per fini tariffari.***

Nel laboratorio di analisi interno, oltre a monitorare le acque distribuite e depurate, effettuiamo anche analisi per verificare gli scarichi nei sistemi fognari pubblici provenienti dagli impianti industriali che sono collegati alle nostre reti fognarie.

VIVA campiona e controlla la qualità dei reflui industriali presso circa 500 aziende nel territorio, oltre a condurre campagne di monitoraggio sulle reti fognarie per individuare e prevenire scarichi anomali. Questi controlli sono strettamente legati alla tariffazione degli scarichi industriali e mirano a garantire il rispetto dei limiti autorizzati. L'attività, che contribuisce alla protezione dell'ambiente, è svolta in coordinamento con gli Enti di controllo, conformemente alla legge che richiede la redazione di un Piano di controllo annuale. Ricordiamo, infatti, che le industrie devono attivare sistemi di abbattimento degli inquinanti per rispettare i limiti di scarico autorizzati e, conseguentemente, VIVA svolge controlli sugli scarichi industriali per garantirne il rispetto e applicare tariffe adeguate, seguendo il principio del "chi inquina paga".

CONTROLLI SUGLI SCARICHI INDUSTRIALI	2021	2022	2023
Utenti industriali attivi	482	503	499
Utenti sottoposti a controlli	132	120	113
Controlli eseguiti	120	108	94
Controlli non conformi	46	30	32
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	38%	28,0%	34,0%



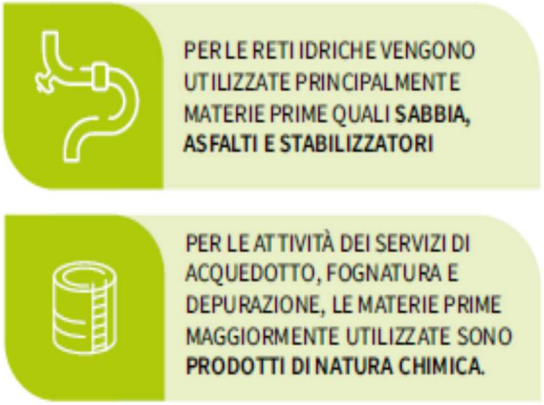
GRI 301-1
GRI 301-2
GRI 301-3
GRI 302-1
GRI 302-4
GRI 303-1

GRI 303-2
GRI 303-5
GRI 305-1
GRI 305-2
GRI 306-2

CONSUMI RESPONSABILI



Nella gestione del ciclo idrico integrato, l'azienda si impegna a proteggere l'ambiente e il patrimonio naturale attraverso una serie di azioni di alta qualità, la riduzione dei consumi energetici e l'ottimizzazione nel trattamento dei rifiuti generati durante l'attività aziendale.



LE MATERIE PRIME

Le acquisizioni di materiali comprendono principalmente reagenti chimici per il trattamento delle acque potabili e reflue, tubazioni, contatori, raccorderia, e altro ancora. L'azienda, nel rispetto dell'ambiente, seleziona attentamente le materie prime considerando il loro impatto sulla qualità dell'acqua potabile e sulle acque reflue restituite all'ambiente dopo il processo di depurazione. Di seguito sono riportate le quantità dei principali prodotti chimici utilizzati negli impianti di acquedotto e depurazione, espresse in tonnellate.

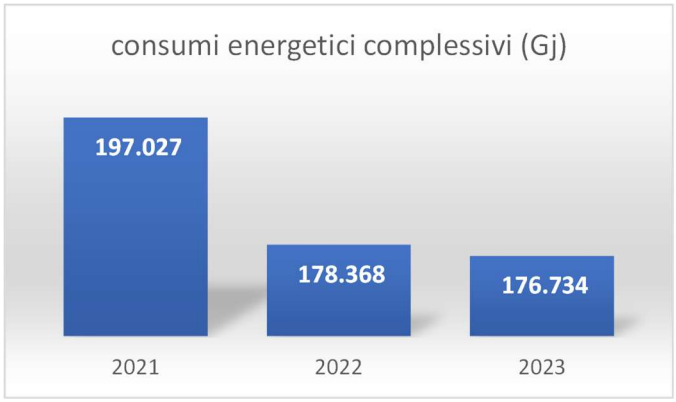
MATERIALI UTILIZZATI PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO (t)	2021	2022	2023
di cui ipoclorito di sodio	60,5	56,4	51,89
di cui clorito di sodio	51,5	28,7	17,80
di cui acido cloridrico	22,9	21,75	17,68
di cui biossido di cloro	/	/	/

MATERIALI UTILIZZATI PER I SERVIZIO DI DEPURAZIONE (t) 2021 2022	2021	2022	2023
di cui ipoclorito	86,1	788,69	690,60
di cui acido peracetico	90,4	73,8	88,72
di cui polielettrolita in emulsione	133,9	163,2	158,12
di cui altri reagenti	138,7	145,56	305,43
I materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	453,4	291,79	222,66

I CONSUMI ENERGETICI

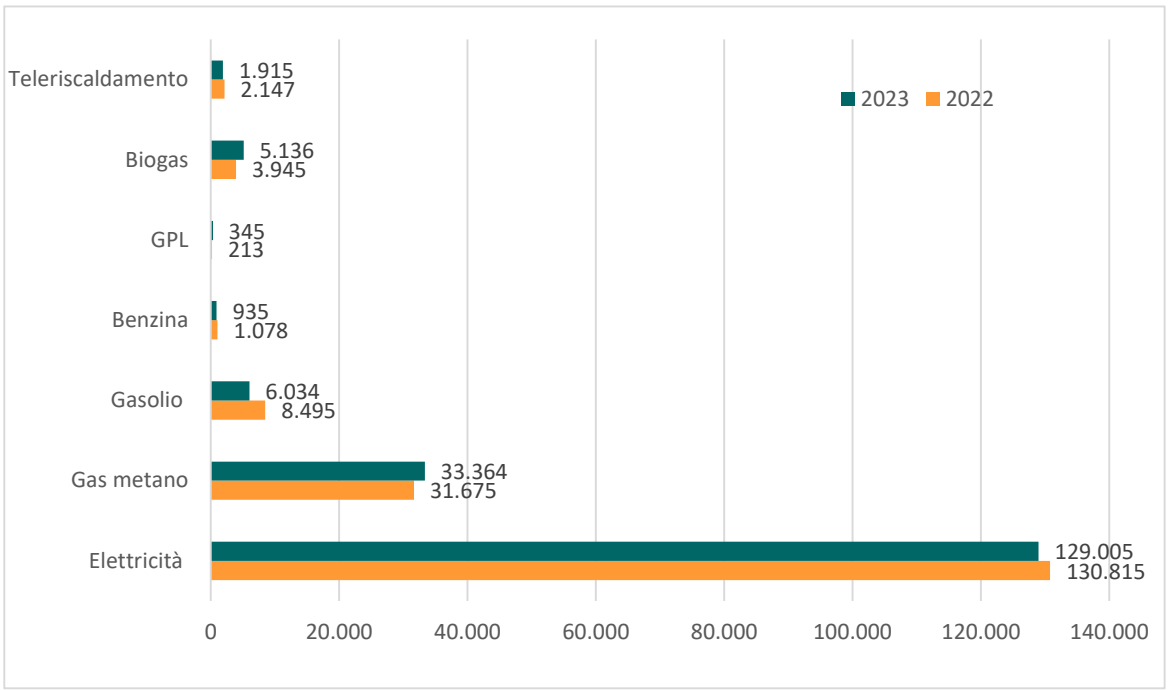


Come tutte le aziende del settore del servizio idrico integrato, anche VIVA Servizi è caratterizzata da un elevato consumo energetico che, tuttavia, nell'ultimo triennio siamo riusciti a contenere e anche ridurre.



Il consumo complessivo di 176.734 GJ deriva da fonti diverse.
La parte predominante del consumo totale, circa il 73%, proviene dall'utilizzo di energia elettrica, la quale rappresenta il principale vettore energetico nelle aziende di questo settore. Il resto del fabbisogno energetico è coperto principalmente dal gas metano (19%) e da altre fonti secondarie come il gasolio (3,4%), il biogas (3%), il teleriscaldamento (1%) e la benzina. Negli ultimi due anni, quasi tutti i vettori energetici menzionati hanno subito una lieve riduzione ad eccezione del gas metano e del biogas.

CONSUMI ENERGETICI (GJ)



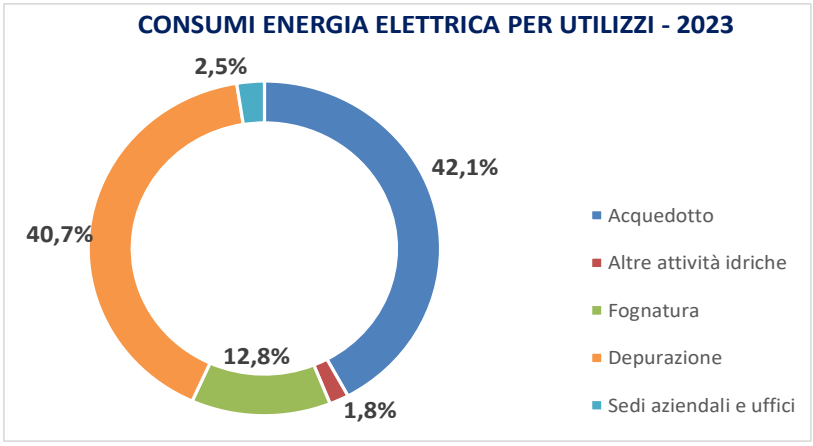
FOCUS SULL'ENERGIA ELETTRICA

Nelle aziende operanti nel settore del servizio idrico il costo dell'elettricità occupa la seconda voce di spesa più rilevante dopo quella relativa al personale. Nel corso del 2023, nonostante i volumi d'acqua trattati siano rimasti pressoché costanti, si è registrato un lieve calo dei volumi energetici utilizzati rispetto all'anno precedente.

ENERGIA ELETTRICA			
	2021	**2022**	**2023**
Totale consumi di energia elettrica (GJ)	137.715	130.815	**129.005**

Con riferimento agli utilizzi, il 42,1% (44% nel 2022) è stato impiegato nelle attività relative al trasporto dell'acqua potabile, che include l'estrazione, il sollevamento e la distribuzione attraverso pompe agli utenti. Un ulteriore 40,7% è stato utilizzato per i processi di depurazione, il 12,8% è stato destinato alla gestione del servizio fognario e il restante 1,8% ad altre attività secondarie legate all'acqua. Infine, una parte minima dell'energia non è utilizzata direttamente per le operazioni legate al servizio idrico, ma piuttosto per il funzionamento degli uffici e delle sedi operative (2,5%).
Segnaliamo che la riduzione dei consumi energetici ottenuta come risultato diretto del risparmio energetico e delle iniziative di efficientamento sta crescendo ogni anno anche se di poco, a testimonianza che esistono politiche aziendali in relazione al contenimento dei consumi per la salvaguarduia ambientale.

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



Dal 2007, VIVA Servizi ha manifestato un forte impegno per le questioni ambientali, anche grazie alla produzione di fonti di energia rinnovabile. La produzione di energia verde, ad oggi, avviene attraverso:

- 3 impianti micro-idroelettrici, sfruttando la forza di pressione dell'acqua nelle condotte idriche.
- 3 impianti fotovoltaici: uno sui tetti della sede aziendale, un altro presso il serbatoio "Murri" a Jesi e l'ultimo attivato nel 2018 presso la sede di Jesi.

VETTORI ENERGETICI ALTERNATIVI

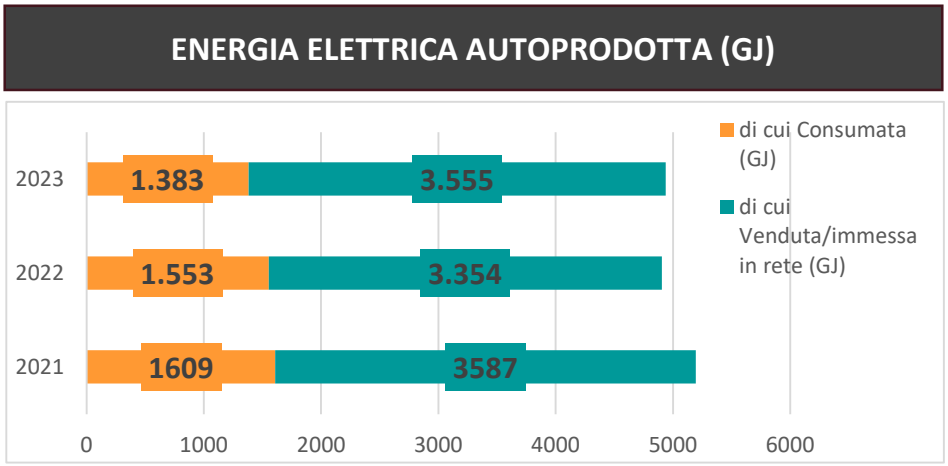
Per svolgere le sue attività, l'azienda ha anche altri fabbisogni energetici diversi dall'energia elettrica. Tra i vettori alternativi, quello maggiormente impiegato è il gas naturale, utilizzato soprattutto nella depurazione per l'essiccamento dei fanghi e per il riscaldamento degli impianti a Jesi e ad Ancona. Il teleriscaldamento Termas fornisce acqua calda alle sedi principali e al laboratorio di analisi, funzionando anch'esso a gas naturale. Infine, il biogas è sfruttato per il riscaldamento dei fanghi in alcuni depuratori.

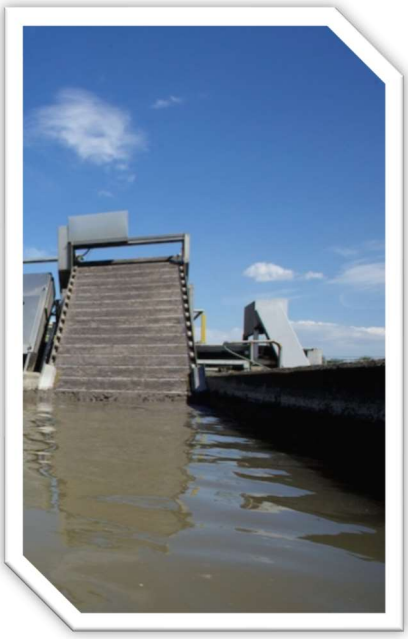
La politica aziendale mira a ridurre i consumi di energia elettrica attraverso interventi impiantistici, gestionali e di conservazione delle risorse idriche, poiché i consumi energetici sono direttamente legati all'uso dell'acqua.

L'azienda si è avvicinata alle fonti rinnovabili a partire dal 2007, producendo energia elettrica da fonti rinnovabili. Nel 2023, la produzione di energia da fonti rinnovabili è pienamente in linea con l'energia prodotta nel 2022.

L’obiettivo è quello di rafforzare questo percorso, cercando di potenziare ulteriormente la produzione di energia pulita.

Circa il 28% dell'energia autoprodotta è utilizzata internamente dall'azienda. Il resto, viene venduto al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e immesso nella rete nazionale. Purtroppo questa pratica è abbastanza costante negli ultimi anni, visto che non sono stati avviati nuovi progetti dopo il 2018; la volontà, però rimane quella di un potenziamento futuro grazie a nuovi impianti.





BIOGAS E DEPURAZIONE

Normalmente, il biogas è prodotto solo nei grandi impianti di depurazione, dove il processo di digestione anaerobica dei fanghi è vantaggioso dal punto di vista tecnico ed economico. Nel depuratore di Jesi, il biogas viene utilizzato per generare calore in una caldaia, necessario per riscaldare il digestore anaerobico durante la fase di "stabilizzazione" del fango prima della disidratazione. Nei casi in cui il biogas è prodotto in quantità elevate, come negli impianti di Ancona e Falconara, può essere impiegato in sistemi di cogenerazione. Questi sistemi, generando sia calore che energia elettrica, possono essere riutilizzati per il funzionamento dell'impianto stesso, contribuendo al risparmio energetico.

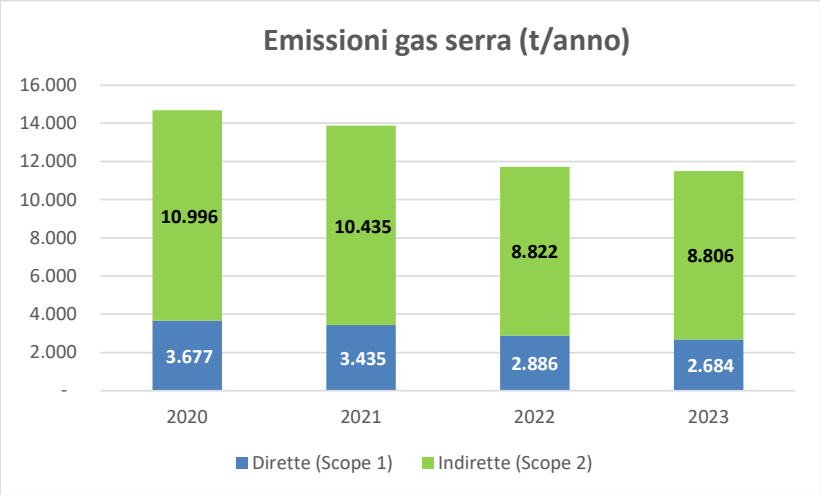


LE EMISSIONI DI GAS SERRA IN ATMOSFERA

L'Azienda investe considerevoli risorse nel rinnovamento delle reti e degli impianti. Questo non solo migliora le prestazioni e riduce i costi, ma porta anche a benefici indiretti in termini di emissioni. Gli impianti più efficienti, con minori perdite e dispersioni, richiedono meno energia elettrica, contribuendo così a ridurre le emissioni nell'ambiente.

Anche nel 2023, così come in tutto l'ultimo quadriennio, le emissioni totali di gas serra dell'azienda hanno registrato un trend in graduale diminuzione. Siamo passati infatti da 14.673 tonnellate del 2020 alle attuali 11.490 tonnellate. La maggior parte di queste emissioni sono indirette e derivano dai consumi energetici necessari per il funzionamento degli impianti che gestiscono i processi di captazione, distribuzione e depurazione delle acque.

EMISSIONI GAS SERRA (t/anno)



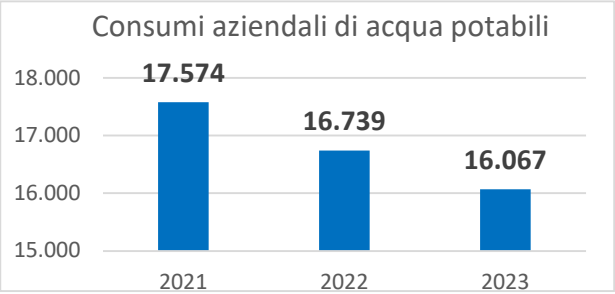


Il 61% delle emissioni dirette **(Scope 1)** deriva dall'utilizzo del gas naturale, principalmente per generare calore necessario al processo di essiccamento dei fanghi di depurazione, e in misura minore per il riscaldamento delle sedi aziendali e per autotrazione. Un ulteriore 21% di tali emissioni è attribuibile al biogas prodotto dai processi di depurazione delle acque, mentre il restante 18% è dovuto all'utilizzo di combustibili liquidi fossili per autotrazione.

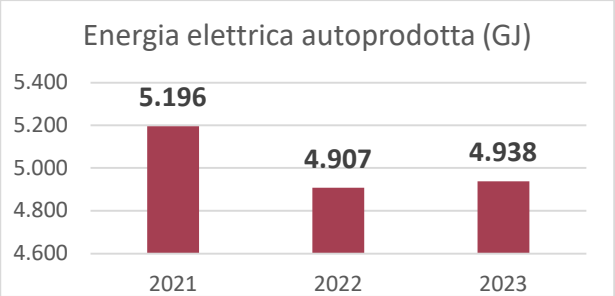
Il 98,7% delle emissioni indirette **(Scope 2)** è causato dall'acquisto di energia elettrica necessaria per il funzionamento di tutte le sedi e degli impianti aziendali, tra cui sollevamenti di acquedotto, pozzi di acquedotto, impianti di depurazione, sollevamenti fognari, ecc. Il restante 1,3% delle emissioni indirette è attribuibile all'acquisto di calore da teleriscaldamento per due sedi aziendali.



GLI AUTOCONSUMI



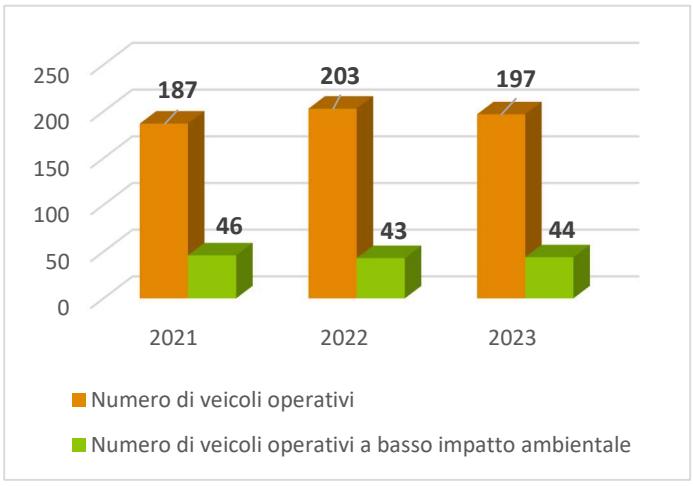
I consumi idrici in azienda vengono calcolati considerando sia l'uso dell'acqua negli uffici che quelli destinati ai processi aziendali, come ad esempio il lavaggio dei macchinari e dei piazzali.
Nel 2023, i consumi idrici interni sono andati gradualmente a decrescere, a testimonianza dell' attenzione rivolta verso il non spreco.



La produzione di energia elettrica dalle 3 turbine idrauliche e dai 3 impianti fotovoltaici ha registrato un leggero aumento rispetto al 2022, ma trattasi di oscillazioni molto contenute se guardiamo al triennio. Come in passato, questa energia è stata utilizzata principalmente per alimentare le elettropompe in loco e per soddisfare le esigenze delle sedi dotate di impianti fotovoltaici.

IL PARCO MEZZI AZIENDALE

Le emissioni di gas serra di tipo Scope 1 possono essere generate anche dalla circolazione dei mezzi che compongono il parco macchine aziendale.
Il monitoraggio dei consumi e dei chilometri percorsi avviene tramite schede carburante assegnate in modo univoco a ciascun veicolo. Mensilmente, i dati provenienti dai rifornimenti presso le società convenzionate vengono caricati sul portale aziendale e successivamente elaborati. L'obiettivo dell'azienda è ridurre gradualmente il consumo di benzina a vantaggio di altri tipi di combustibili sostenibili.





Nel 2023, il parco automezzi conta 241 veicoli, con i mezzi a basso impatto ambientale che rappresentano il 18,3% sul totale. Un numero che negli ultimi 3 anni è rimasto più o meno costante, nonostante l'impegno assunto nel Piano di Sostenibilità 2021-2024 di portare l'indicatore fino al 33% di incidenza.
Al momento, la percentuale di veicoli a basso impatto ambientale è al di sotto anche della media di settore rilevata da Utilitalia. (Top Utility- Edizione XII).

INCIDENZA MEZZI GREEN	2023	
Rapporto mezzi green su totale mezzi	18,3%	23%

LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI FANGHI

I rifiuti prodotti da VIVA Servizi sono attentamente gestiti e smaltiti in siti autorizzati, con particolare attenzione alla loro classificazione e alla possibilità di recupero. Nell'ultimo triennio il volume di rifiuti ha subito un trend in graduale crescita, passando da circa 10 mila del 2021 alle attuali quasi 15 mila tonnellate. Vale la pena precisare però che la stragrande maggioranza di questi rifiuti, oltre **il 99%, è considerata non pericolosa** e deriva principalmente dalle operazioni di depurazione e potabilizzazione dell'acqua.



	2021	2022	**2023**
Rifiuti non pericolosi (ton)	10.156	13.298	**14.903**
Rifiuti pericolosi (ton)	60	36	**33**

Una piccola parte, classificata come pericolosa, include lo smaltimento occasionale di sostanze chimiche, oli motore e imballaggi contenenti residui nocivi. L'aumento nel volume dei rifiuti registrato negli anni è principalmente associato al servizio di trattamento delle acque reflue, in particolare per quanto riguarda la gestione dei fanghi di depurazione.

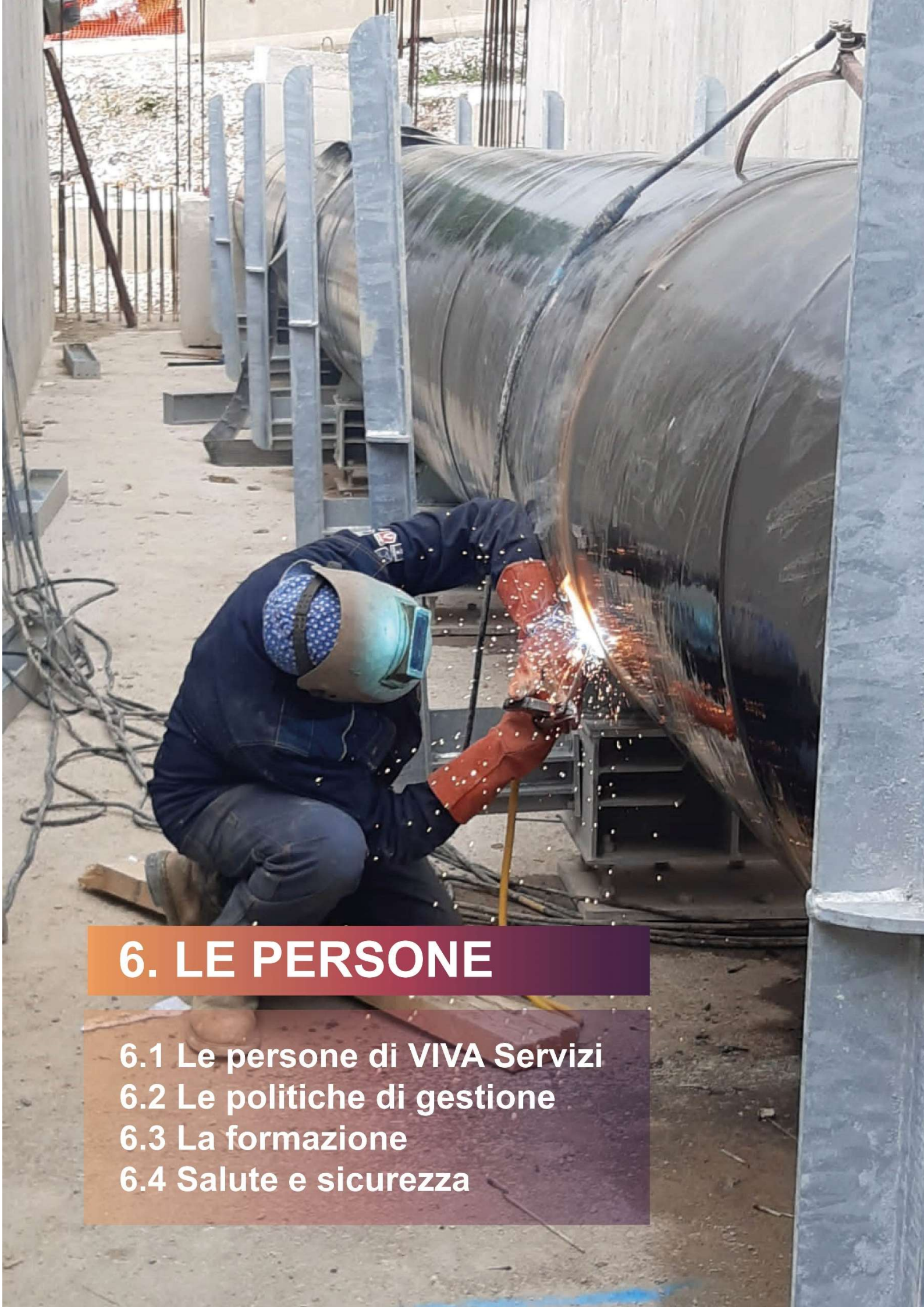
RIFIUTI	**2021**	**2022**	**2023**
Rifiuti prodotti avviati a smaltimento finale in discarica	32,55%	38,46%	24,80%
Rifiuti prodotti avviati a riciclo	67,43%	61,53%	75,19%

Nel 2023, quasi il 25% dei rifiuti prodotti sono stati conferiti in discarica (38% nel 2022), **mentre il 75% è stato avviato a recupero** (62% nel 2022). La quota di incidenza di rifiuti avviati a recupero è costantemente cresciuta negli anni a dimostrazione dell'impegno e dell'importanza che l'azienda conferisce a questa attività; ciò, anche in considerazione dell'impossibilità di utilizzo e spandimento dei fanghi in agricoltura nella nostra regione.

Per lo smaltimento dei fanghi, che rappresentano il rifiuto di maggiore entità, l'azienda gestisce presso il Comune di Jesi un impianto di essiccamento dei fanghi: trattasi di un impianto con una potenzialità di 15 mila tonnellate all'anno che consente la riduzione di circa i 2/3 del peso riducendo così i costi di smaltimento e l'impatto ambientale.
In azienda non sono trattati rifiuti pericolosi.

Rifiuti prodotti (t)	2021	2022	2023
Servizio Acquedotto	4.593	5.135	5.469
Servizio Acque Reflue	5.560	8.160	9.431
Servizio Lab. Analisi	3	4	4
RIFIUTI TOTALI	10.156	13.299	14.904





6. LE PERSONE

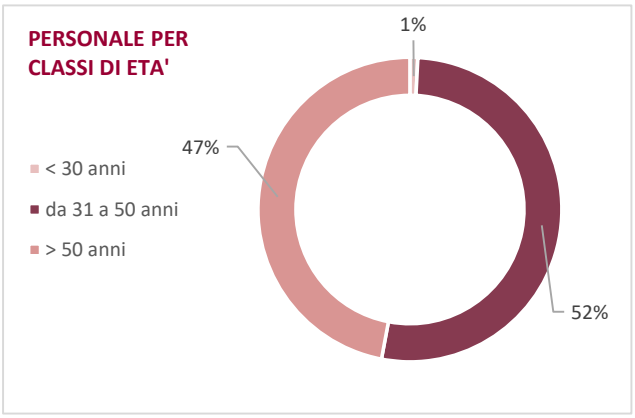
6.1 Le persone di VIVA Servizi
6.2 Le politiche di gestione
6.3 La formazione
6.4 Salute e sicurezza

GRI 2-7
GRI 2-8
GRI 2-19
GRI 2 -20
GRI 2-21
GRI 2-27
GRI 2-30

GRI 201-4
GRI 401-1
GRI 401-2
GRI 401-3
GRI 405-1
GRI 405-2

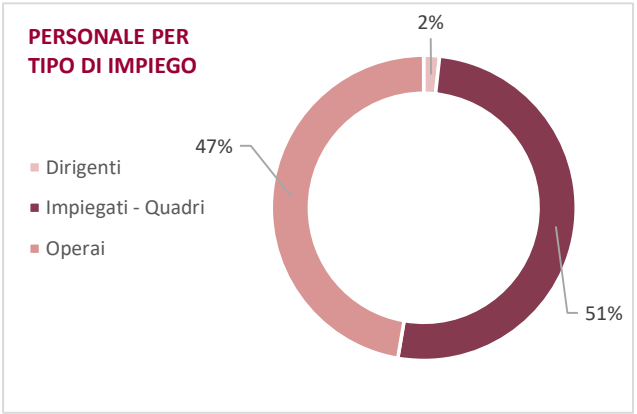
LE PERSONE DI VIVA SERVIZI

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 31.12.2023 i dipendenti in forza sono 364 (6 risorse in più rispetto al 2022), di cui un quarto sono di sesso femminile.
L'età media dell'organico aziendale è pari a 49 anni: solamente 3 sono i lavoratori con meno di 30 anni, il 52% ha un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli che superano i 50 anni sono il 47%.



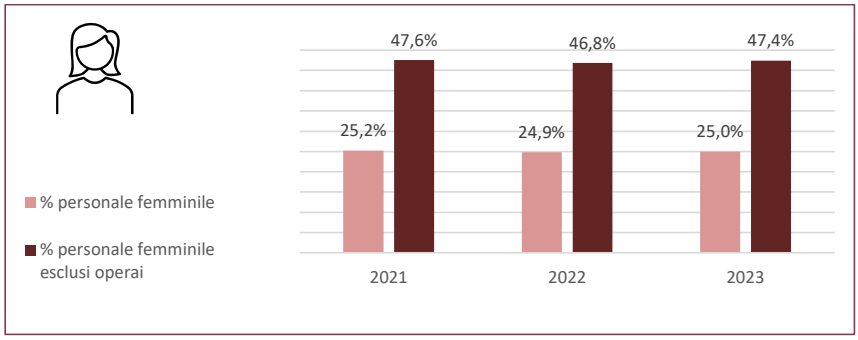
Il 99% della forza lavoro ha un contratto a tempo indeterminato

Il 99% della forza lavoro ha un contratto a tempo indeterminato e solo 3 di essi hanno un contratto part-time.
Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.
Per quanto attiene alle professionalità della popolazione aziendale, la composizione per tipologia di profilo non evidenzia variazioni significative rispetto allo scorso anno.
La fotografia riflette una grande prevalenza di impiegati e quadri (51%), seguiti per numerosità dagli operai con una incidenza sul totale del 47% mentre il numero ed il peso dei dirigenti resta invariato.



PARI OPPORTUNITÀ

Le differenze di genere costituiscono una risorsa e vanno riconosciute e correttamente utilizzate dalle imprese. Nel 2023 in VIVA l'incidenza del personale femminile sul numero complessivo dei dipendenti è pari al 25%, numero che si innalza al 47,4% se si escludono gli operai che sono tutti di sesso maschile.



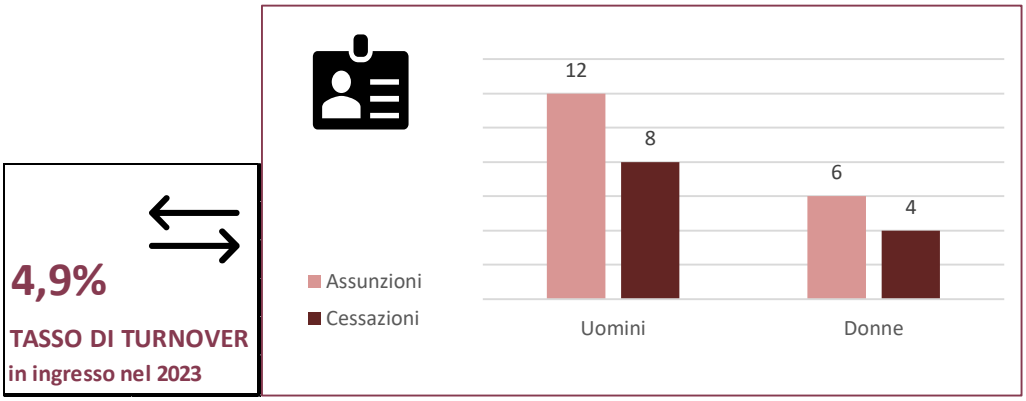
Nei profili di quadri e dirigenti si riscontra una prevalenza di uomini e permane un sostanziale disequilibrio tra i sessi; tuttavia, sono diverse le posizioni apicali ricoperte da donne: in Consiglio d'Amministrazione due membri su cinque, tra i dirigenti due su sei, tra i quadri tre su nove. Gli operai sono al 100% di sesso maschile data anche la natura prettamente operativa dell'attività.

DIPENDENTI PER QUALIFICA E GENERE						
	2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	2	4	6	2	4	6
Quadri	2	6		3	6	9
Impiegati	85	91	176	86	91	177
Operai	0	168	168	0	172	172
Totale	89	269	**358**	91	273	**364**

A fine 2019 Viva Servizi, insieme alle principali multiutility italiane, ha aderito al Patto "La diversità fa la differenza", un impegno che intende favorire l'inclusione e valorizzare la diversità di genere, età, cultura, etnia e religione all'interno delle politiche aziendali.
Successivamente l'attività era stata prevista nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, con l'obiettivo di dotare l'organizzazione di una mappatura delle diversità presenti al suo interno. Per varie circostanze dovute al sovraccarico dell'ufficio personale non è stato possibile ancora dare seguito a questo importante obiettivo.

TURN OVER

Nel 2023 l'organico aziendale è cresciuto, al netto di entrate e delle uscite, di 6 unità rispetto al 2022.
Sono state effettuate 18 nuove assunzioni, di cui 2 di età inferiore ai 30 anni.
Le cessazioni sono state 12, di cui 6 per dimissioni volontarie e 6 per pensionamento.
Il tasso di ricambio in VIVA è stato del 8,2%, calcolato come somma di ingressi e uscite nell'anno sull'organico medio annuo, mentre il turn over in ingresso nel 2023 è pari al 4,9%.



LE POLITICHE DI GESTIONE

ORE LAVORATE



INDICI TUTTI IN MIGLIORAMENTO

- Ore lavorate = +21 h/procapite
- Ore di straordinario = -11%
- Ore di malattia = -30%

Nel 2023 le ore lavorate sono state 582.528, ovvero circa 21 h/dipendente in più rispetto all'anno precedente.
Delle ore lavorate, il 9% sono state svolte in modalità di smart working, a dimostrazione del fatto che l'azienda ha continuato a farne ricorso anche dopo il più critico periodo di pandemia.
Le ore di straordinario sono diminuite dell'11% rispetto al 2022, probabilmente anche a seguito dell'inserimento di tale obiettivo nel premio di risultato.

ORE LAVORATE	2021	2022	2023
Ordinarie	451.067	491.010	513.060
Straordinarie	16.180	17.216	15.294
Lavorate in modalità Smart Working	115.258	56.879	54.174
Totale ore lavorate	**582.505**	**565.105**	**582.528**
Ore lavorate procapite	**1.650**	**1.579**	**1.600**

Con riferimento alle ore di assenza, si registra una riduzione complessiva di circa 23h/pro-capite rispetto al precedente anno, per gran parte dovuta alla diminuzione dei giorni di assenza per malattia. È utile rilevare che il calo delle ore di assenza per malattia è stato compensato da un maggior numero di ore di assenza per infortunio, che dopo essere diminuito nel 2022 ora torna a crescere.
Conseguentemente, il tasso di assenteismo (ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate) passa dal 5,2% dello scorso anno al 4% del 2023.



tra le ore di assenza, in calo le ore di malattia e in aumento quelle da infortunio

ORE ASSENZA	2021	2022	2023
Malattia	16.811	27.894	19.540
Infortunio	1.947	1.586	3.547
FIS	-	-	-
Altro (maternità, L.104, donazioni, permess	16.610	20.393	19.102
Totale ore assenza	**35.368**	**49.873**	**42.189**
Ore assenza procapite	**100**	**139**	**116**

SMARTWORKING

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

Oltre a dare una risposta ad esigenze economico sociali importanti quali la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e la riduzione degli spostamenti casa-lavoro, si è ritenuto che la modalità di lavoro mista possa essere uno strumento che, attraverso la crescita del rapporto fiduciario, può far crescere coinvolgimento, autonomia e responsabilizzazione dei lavoratori.

Per questo, anche terminato il periodo emergenziale, le Parti hanno concordato sull'opportunità di continuare ad utilizzare il lavoro da remoto.

Nel 2023, al pari dell'anno precedente, l'accesso a tale modalità di lavoro mista è stata confermata concedendo 2 giornate/settimana per tutti e una ulteriore giornata/settimana per determinate categorie di lavoratori.

I lavoratori che ne hanno potuto usufruire sono stati 116, nella maggioranza donne. Le ore lavorate da remoto sono state circa 54.000, pari al 9% di quelle complessive.



OPPORTUNITÀ PER I DIPENDENTI

- Smart working
- Congedo parentale
- Welfare

CONGEDO PARENTALE

Nel 2023, sono stati 14 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, 9 in meno dello scorso anno, con la conferma di una preferenza significativa da parte degli uomini.
Le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono state complessivamente 1.859, il 60% in meno rispetto al 2022; la modalità di fruizione, invece, attesta che il 72% delle ore complessive di congedo sono state richieste da uomini.

1.859 ORE



DI CONGEDO PARENTALE
USUFRUITO DA 14 DIPENDENTI

CONGEDO PARENTALE E DI MATERNITÁ	2021	2022	2023
Donne che ne hanno usufruito	8	10	2
Uomini che ne hanno usufruito	10	13	12
Ore congedo Donne	4.471	3.090	525
Ore congedo Uomini	940	1.509	1.334
Totale Ore concesse	**5.411**	**4.599**	**1.859**

PREVIDENZA COMPLEMENTARE E 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: Previndai per i Dirigenti e Fondo Pegaso, per Quadri, Impiegati e Operai.

L’adesione a tali fondi avviene su base volontaria e comporta automaticamente il trasferimento di fondi del trattamento di fine rapporto, nonché la possibilità di contribuzioni individuali con conseguente versamento di un contributo aggiuntivo da parte dell’azienda.

È prevista la possibilità da parte degli iscritti di richiedere anticipazioni sulle posizioni maturate. Il riscatto da parte degli iscritti della posizione accumulata ad avvenuta cessazione del rapporto di lavoro determina l’erogazione di una rendita mensile o la liquidazione una tantum del capitale accumulato.

A fine 2023 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previndai mentre il 65% delle restanti categorie professionali (quadri, impiegati e operai) aderisce al Fondo Pegaso. Solo pochi dipendenti hanno scelto volontariamente di aderire ai fondi di previdenza complementare presenti sul mercato.

In accordo con le RSU aziendali e ai sensi del comma 184 dell’art.1 della Legge di stabilità 2016, l’azienda ha istituito dal 2021 un **Piano di Welfare individuale (Premio di risultato)**, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL gas acqua.

Nonostante nel 2022 si sia deciso di utilizzare anche una diversa piattaforma che coprisse un maggior numero di convenzioni e servizi, così da incentivare altri dipendenti ad aderire, le adesioni continuano a rimanere esigue. I lavoratori, infatti, che nel 2023 hanno scelto di destinare una parte del Premio di risultato annuale ad un determinato paniere di beni e servizi detassati sono 37.

L E R E L A Z I O N I C O N I S I N D A C A T I

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

Con queste ultime si è addivenuti, in particolare, alla sottoscrizione di specifici Accordi aziendali qui riportati.



28/2/2023	9/5/2023	8/11/2023
• è stato adottato in via definitiva l'orario settimanale di 38,5 ore per il personale operaio assunto dopo il 1° marzo 2002 • le parti concordano le dotazioni di vestiario per il personale dipendente • le parti concordano modifiche all'erogazione dei buoni pasto per il personale operaio assegnato alla depurazione nonchè ai lavoratori al telecontrollo	• le parti conocrdano i criteri generali di erogazione del Premio di Risultato 2023	• per situazioni non correlate a dinamiche interne, le parti concordano di modificare la regolamentazione sul Premio di risultato, eliminando un indicatore e conseguentemente aggiornando i pesi dei restanti • le parti confermano per l'anno 2024 la possibilità del ricorso al telelavoro per un n° massimo di 2 giornate lavorative a settimana

Il sistema di retribuzione è conforme ai CCNL Gas-Acqua e Federmanager

LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

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

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – CCNL Gas Acqua

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – CCNL Gas Acqua (unico del settore) disciplina il rapporto di lavoro nelle aziende che gestiscono i servizi relativi alla distribuzione ed alla vendita del gas, al teleriscaldamento ed alla cogenerazione ed i servizi relativi al ciclo integrale dell'acqua, incluse le attività di depurazione e gestione delle reti fognarie. **Il CCNL Gas Acqua in vigore è valido dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2024.**

Ai dirigenti delle imprese di pubblica utilità si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – Confservizi/Federmanager **valido dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2023.**
La remunerazione del personale dipendente si compone di:
- retribuzione minima, derivante dall'applicazione dei minimi contrattuali e degli istituti economici stabiliti dai CCNL Gas Acqua;
- superminimi (nei confronti dei lavoratori con consolidata esperienza ed elevata professionalità, riassorbibili in caso di futuri inquadramenti nel livello superiore);
- retribuzione variabile incentivante (correlata ad obiettivi di carattere economico, gestionale e di qualità);
- eventuali fringe benefit.

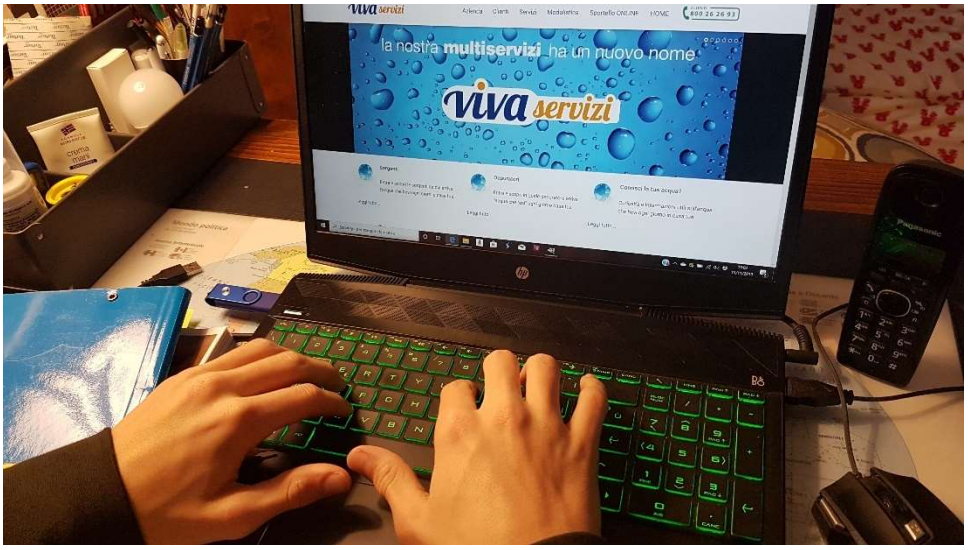
RETRIBUZIONE VARIABILE	2021	2022	2023
Premio di Risultato	583.747 €	503.018 €	646.150 €
Sistemi di gestione per Obiettibi (MBO)	72.830 €	62.000 €	71.000 €
Premio di risultato individuale	148.130 €	168.795 €	184.992 €

Nel 2023, la retribuzione annuale lorda per tipologia di qualifica, non ha presentato grossi scostamenti rispetto al 2022.
Il calcolo del Gender Pay Gap, ovvero del divario retributivo tra donne e uomini, in azienda si attesta intorno al 13% a favore degli uomini, pur presentando differenze a seconda delle qualifiche, in ogni caso sempre a favore del genere maschile.

RAL 2023	Maschi	Femmine	Gender Pay Gap
Dirigenti	94.015 €	81.678 €	**87%**
Quadri	55.003 €	52.297 €	**95%**
Impiegati	33.616 €	30.444 €	**91%**
media	**37.279 €**	**32.290 €**	**87%**

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 2023, specifici obiettivi individuali di natura gestionale, correlati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile. Per gli stessi profili professionali è prevista, inoltre, una valutazione annuale delle prestazioni rese.
Gli importi legati a tali istituti sono differenziati in relazione ai diversi ruoli organizzativi.



GRI 201-4
GRI 205-2
GRI 403-3
GRI 404-1
GRI 404-2

LA FORMAZIONE

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

Nel 2023 sono stati attivati 4 piani formativi

Nel corso del 2023 sono stati attivati n. 4 piani formativi, di cui due termineranno nel corrente anno, con un finanziamento stimato complessivo pari ad **€ 33.770**.

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

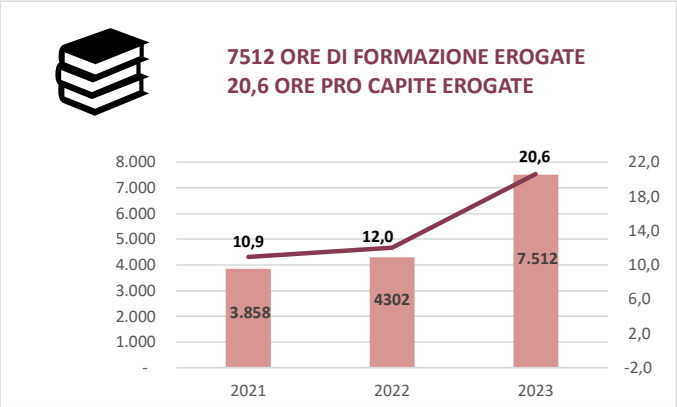
ANNO ATTIVAZIONE PIANO	OGGETTO DELLA FORMAZIONE	PRINCIPALI FINALITÀ
2022	"SICUREZZA SUL LAVORO E LEADERSHIP" (piano terminato nel 2023) – FINANZIAMENTO RICHIESTO PARI A € 13.035,12	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008, delle specifiche normative relative ai singoli ambiti di attività svolta dai lavoratori nonché di accrescere le conoscenze/competenze manageriali dei Responsabili delle diverse Aree organizzative.
2023	"NUOVO SISTEMA GIS" – FINANZIAMENTO RICEVUTO PARI A € 7.746,50	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di fornire le conoscenze e le competenze necessarie per l'utilizzo del nuovo sistema GIS (Geographic Information System) aziendale basato su tecnologia Esri Utility Networkal rivolto al personale assegnato al Settore Cartografia. Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: - insegnare la terminologia, i concetti essenziali di ArcGIS Pro e le modalità per completare in modo efficiente una serie di attività correlate al mapping, editing, analisi e condivisione di dati e risorse geospaziali; - preparare gli addetti all'utilizzo del Software ArcGIS Pro con l'Utility Network (UN), orientato



		all'utilizzo del set di funzionalità per la gestione delle reti del Servizio Idrico Integrato.
2023	"IL NUOVO CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI" - FINANZIAMENTO RICEVUTO PARI A € 7.081,75	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di affrontare le principali novità normative in tema di appalti pubblici relativamente ai lavori, servizi e forniture alla luce del Nuovo Codice Appalti di cui al D.Lgs. n. 36/2023. L'obiettivo è quello di evidenziare a tutti gli operatori, che a vario livello intervengono nel processo di gestione della gara, le rilevanti novità normative confrontandole con la normativa previgente al fine di comprendere esattamente le differenze che incidono anche sugli aspetti operativi.
2023	"SICUREZZA E AMBIENTE 2023" (piano che terminerà nel 2024) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 21.266	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e di approfondire/sviluppare le conoscenze e le competenze in ambito ambientale. Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: - formare ed aggiornare il personale aziendale sui rischi specifici relativi alla mansione assegnate e sulle corrette modalità di svolgimento delle attività; - accrescere le competenze del personale addetto al Laboratorio Analisi in merito ai requisiti tecnici per la competenza dei laboratori previsti dalla norma internazionale UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018; - approfondire le competenze in ambito ambientale analizzando e valutando le fonti alternative di d'acqua nella gestione integrata delle risorse.
	"PROCESSI DEPURAZIONE E SVILUPPO COMPETENZE" (piano che terminerà nel 2024) - FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 12.504	Il Piano formativo presentato nasce dall'esigenza di fornire al personale tecnico ed operativo impiegato nell'ambito del trattamento delle acque reflue una maggiore conoscenza dei principi di funzionamento delle varie sezioni degli impianti di depurazione gestiti dall'Azienda, di far fronte agli obblighi delle normative in materia elettrica nonché di accrescere le conoscenze e le competenze in alcuni ambiti di attività. Il Piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di: - incrementare la conoscenza dei processi depurativi al personale assegnato alle attività di depurazione acque reflue; - fornire le competenze tecnico/pratiche necessarie ad ottimizzare l'utilizzo del software Microsoft Excel; - fornire agli addetti al recupero crediti, call center e front office strumenti e tecniche di comunicazione (verbale e scritta), di relazione e di ascolto efficace per una corretta gestione della relazione;

		- acquisire e mantenere le conoscenze tecniche necessarie per svolgere in sicurezza lavori elettrici.

La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiedono sforzi non solo in termini organizzativi ma anche adeguate coperture economiche. A tal fine, VIVA aderisce al Fondo Fonservizi, cioè il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali, e ha attivato il Conto Formazione Aziendale.



Sono state erogate 7.512 ore di formazione, vale a dire una media di 20h/addetto

Nel 2023 l'azienda ha erogato 7.512 ore di formazione, ovvero il doppio di ore rispetto al 2021 e il 75% in più rispetto al 2022.
Conseguentemente, l'indicatore delle ore di formazione pro-capite, che solitamente si attestava tra le 10 e le 12 ore per dipendente/anno, ha registrato un significativo balzo in avanti raggiungendo le performance delle migliori 100 Utilities italiane (Fonte: Top Utility – XII Edizione).

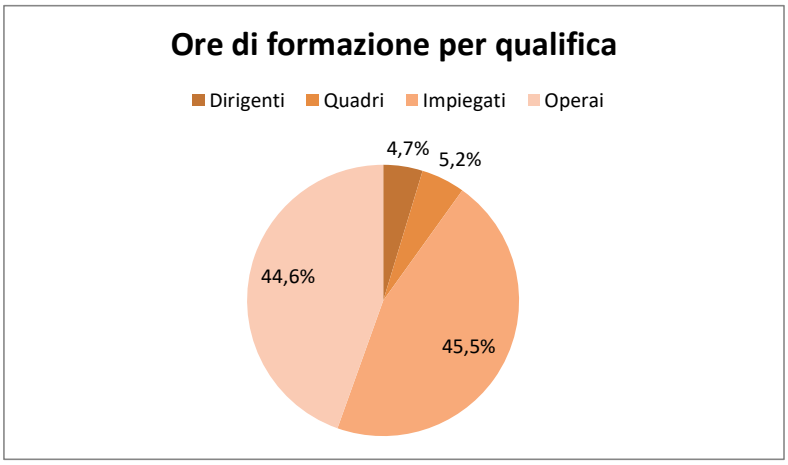
GESTIONE DELLA FORMAZIONE	**2023**	
Dipendenti soggetti a formazione	95%	93%
Ore di formazione pro-capite	20,6 h	20,1 h
Spesa per formazione su fatturato	0,1%	0,1%

Il 96,5 % del personale è stato coinvolto da almeno una attività formativa

La formazione è stata erogata con il coinvolgimento del 95,5% del personale per almeno una attività formativa.
L'incidenza della spesa sostenuta per la formazione (circa € 91.000) sul fatturato è pienamente in linea con quella rilevata nelle maggiori Utilities.
Sono numeri alti che confermano quanto la società voglia stare al passo con i tempi sulle competenze digitali, il know-how tecnologico, le competenze trasversali e gli aggiornamenti normativi nei diversi ambiti.
Questo indicatore, visto il gap da recuperare, era stato anche inserito nel Piano di Sostenibilità 2021-2024: la sfida futura sarà quella di mantenere questi livelli.
Guardando alla distribuzione per genere, le ore di formazione pro-capite che complessivamente sono aumentate di quasi 9h/addetto rispetto al 2022, sono state erogate in misura quasi equivalente verso i dipendenti di genere diverso.

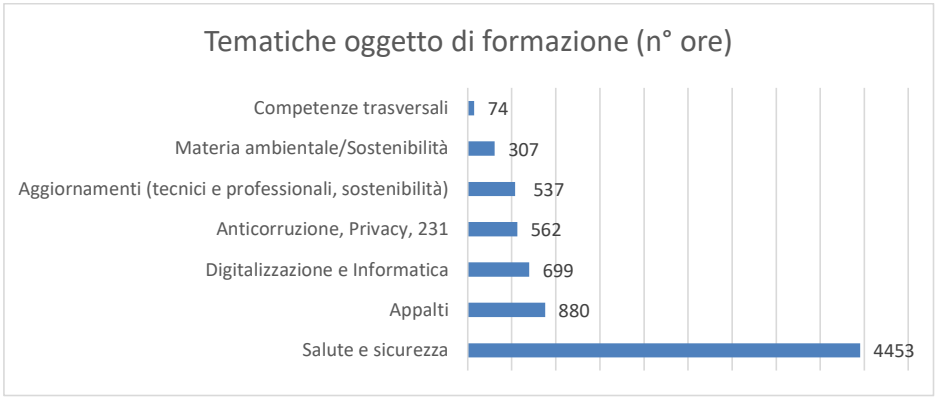
ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE E PER GENERE	2021	2022	2023
Ore medie di formazione erogate per dipendente	**10,9**	**12,0**	**20,6**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti	3.858	4.302	7.512
Numero totale dei dipendenti*	353	358	364
Ore medie di formazione erogate per dipendenti DONNE	**9,3**	**5,2**	**19,7**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dip. DONNE	830	459	1.792
Numero totale dei dipendenti DONNE*	89	89	91
Ore medie di formazione erogate per dipendenti UOMINI	**11,5**	**14,3**	**21,0**
Numero totale di ore di formazione erogate ai dip. UOMINI	3.028	3.844	5.720
Numero totale dei dipendenti UOMINI*	264	269	273

Equilibrio che si presenta anche andando a fare un focus per qualifica, con riferimento sia agli impiegati che agli operai.



Di seguito un focus sulle principali tematiche che sono state oggetto di formazione nel corso del 2023.

4.453 ORE
di formazione sulla sicurezza (pari al 59% del totale)



Per il terzo anno consecutivo, la maggior parte di ore sono state indirizzate verso il tema di salute e sicurezza, tema che quest'anno ha intercettato quasi il 60% delle ore erogate. A seguire, ma con numeri significativamente inferiori, è stata fatta formazione per appalti, informatica, su temi di privacy e corruzione oltrechè per aggiornamenti di vario genere.

GRI 2-26
GRI 403-1
GRI 403-2
GRI 403-3
GRI 403-4

GRI 403-5
GRI 403-6
GRI 403-7
GRI 403-8
GRI 403-9
GRI 403-10

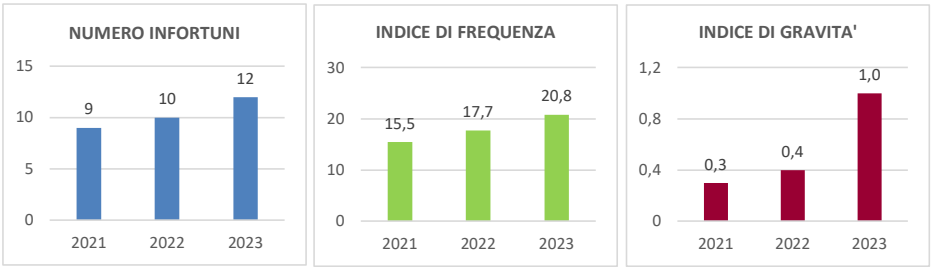
SALUTE E SICUREZZA

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.

INDICI INFORTUNISTICI

- L'andamento degli indici è costantemente monitorato
- N° di infortuni 2023: 12
- Near miss: nessuna segnalazione

L'andamento dei dati e degli indici infortunistici del personale dipendente è costantemente monitorato.



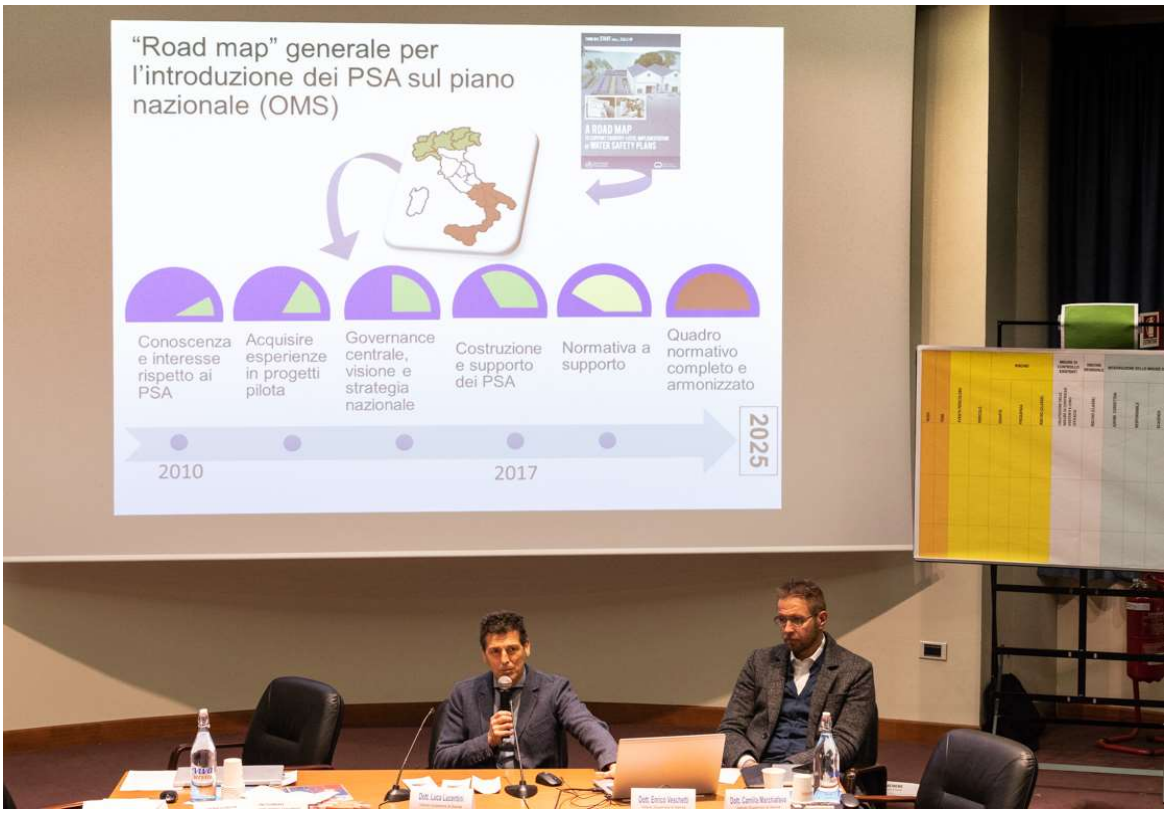
Il numero di infortuni nel 2023 è pari a 12, per un ammontare complessivo di 592 giorni di assenza totale dal lavoro.
Se il numero degli infortuni totali, compresi quelli in itinere, è aumentato di due casi rispetto allo scorso anno, risultano invece più che raddoppiate le giornate di assenza per infortunio. Questo fatto incide significativamente sull'indice di gravità, dato che viene calcolato dal rapporto tra giorni di assenza e migliaia di ore lavorate.
In leggera crescita anche l'indice di frequenza degli infortuni, ovvero il numero di infortuni su milioni di ore lavorate.
Il posizionamento di questi indicatori rispetto alle medie nazionali delle migliori 100 Utilities (Fonte: Top Utilities – Edizione XII) evidenzia un peggioramento sulla frequenza di infortuni e un sostanziale allineamento nell'indice di gravità.

INFORTUNI	2023	
Incidenza di frequenza infortuni (n° infortuni/mln h lavorate)	20,8	15,1
Indice di gravità infortuni (gg assenza/1000 h lavorate)	1,0	1,1

Gli infortuni che hanno comportato diversi giorni di assenza sono stati entrambi generati da problematiche di scivolamento da scale.
Il monitoraggio attento di questi indicatori, insieme alla valutazione delle cause che hanno generato gli infortuni, permettono all'azienda di intervenire e mettere in atto tutte le azioni correttive atte a prevenire il ripetersi di eventi analoghi.

VIVA Servizi, già da qualche anno, monitora anche l'indicatore "near miss", rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni. Questo indicatore contribuisce a dare evidenza di come venga presidiato il rischio, attraverso strumenti di monitoraggio specifici rappresentati da verbali relativi a sopralluoghi periodici che i preposti inviano all'Organismo di Vigilanza o mediante una scheda di segnalazione degli infortuni che prevede una sezione dedicata ai "near miss".
Nel 2023 non vi è stata alcuna segnalazione.
Non vengono invece rilevati gli eventuali infortuni occorsi a ditte esterne.
Infine, VIVA attua costantemente un'attività formativa sul corretto comportamento nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e delle norme sulla sicurezza in generale e su eventuali aggiornamenti della normativa. Inoltre, con l'ausilio di un software di gestione interna, l'azienda monitora la dotazione dei DPI di tutti i dipendenti e vigila costantemente sul loro corretto uso.

Nonostante un quadro complessivamente positivo, l'impegno da parte dell'azienda è costante. Ne sono testimonianza le continue azioni volte al miglioramento della sicurezza e della salute dei propri lavoratori, così come il 60% delle ore di formazione complessivamente erogate.





7. LA CREAZIONE DI VALORE

7.1 Performance economica
7.2 Il valore economico generato e condiviso
7.3 Gli investimenti e le ricadute sul territorio
7.4 La catena di fornitura
7.5 Iniziative per la comunità

PERFORMANCE ECONOMICA

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

Il fatturato di VIVA Servizi, che ammonta a circa 78 milioni di €, deriva prioritariamente dalle entrate del servizio idrico integrato per il pagamento della tariffa sui consumi fatturati all'utenza. Solamente una quota pari al 1% è attribuibile all'erogazione di prestazioni e servizi definiti "no-core". Tra questi ultimi si annoverano servizi commerciali, amministrativi, informatici e tecnici, analisi di laboratorio, vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili e altre prestazioni minori.
L' incremento del fatturato è legato all'effetto combinato di diverse componenti: aumento dei ricavi SII anche per effetto dei conguagli su anni precedenti, lieve incremento degli altri ricavi idrici, leggera diminuzione dei ricavi no core.
I volumi fatturati, pari a 25,6 milioni di mc. sono diminuiti di 1,1 milioni di metri cubi rispetto al 2022, mentre la tariffa applicata è stata quella prevista da parte dell'Ente di Governo d'Ambito (+5,15%) e approvata successivamente dall'ARERA.

78,2 mln €
DI VALORE DELLA PRODUZIONE
+4,4% dal 2022

33,7 mln €
DI EBITDA
25,8 mln € nel 2022

9 mln €
DI EBIT
6 mln € nel 2022

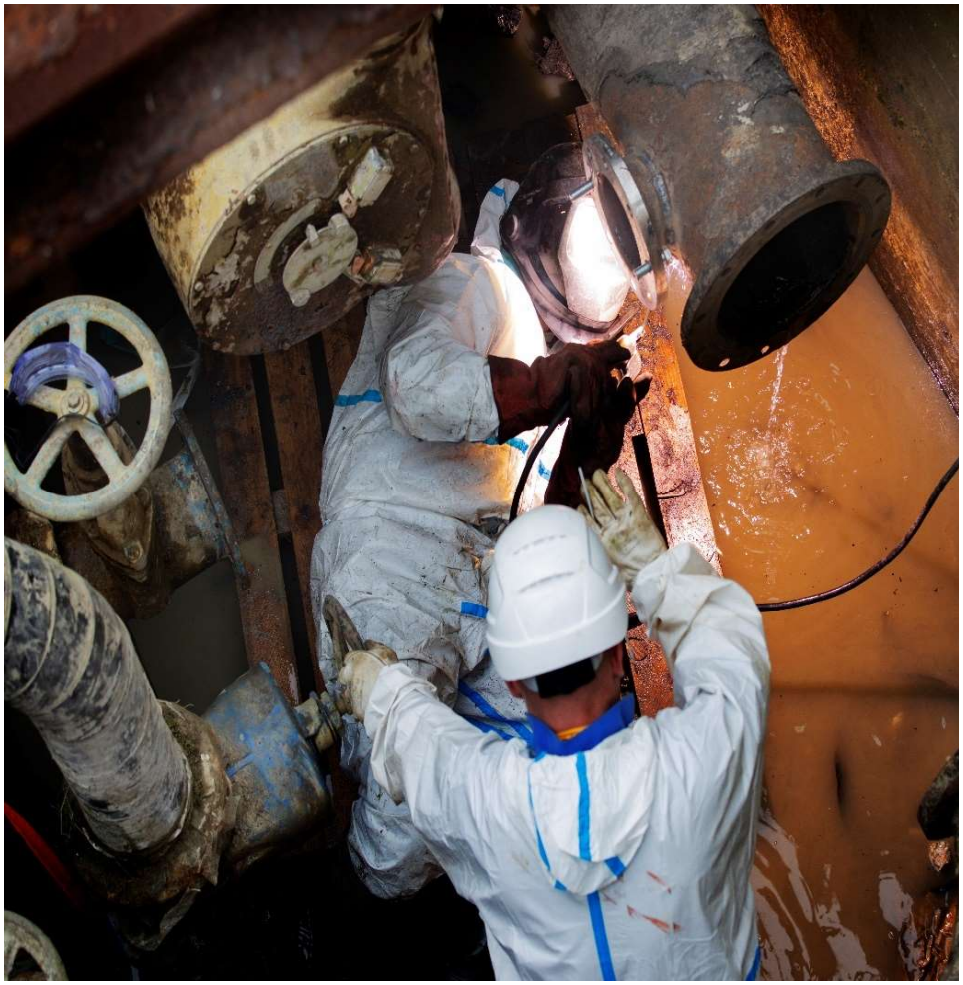
5,7 mln €
DI UTILE
2,7 mln € nel 2022

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 2023 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) di € 9 milioni e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 5,7 milioni, corrispondente al +7,4% del fatturato. VIVA reinveste gli utili sotto forma di autofinanziamento per il territorio.

La redditività aziendale è da ritenersi molto soddisfacente, alla luce dell'attuale contesto macroeconomico, di mercato, della regolazione sempre più stringente e delle specificità del settore di operatività dell'azienda.

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI	2021	2022	2023
ROE – Risultato netto/Patrimonio netto medio	2.92%	2.49%	4.94%
ROI – Reddito operativo/Capitale investito medio	2.06%	2.53%	3.67%
ROS – Reddito Operativo/Ricavi di vendita	8.14%	8.09%	11.51 %

Gli indici di redditività e di performance mostrano una generale crescita rispetto all'anno precedente grazie all'incremento dei ricavi anche se in parte compensati dall'aumento di alcuni costi per materie prime e servizi e dagli ammortamenti.



GRI 201-1

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri ricavi e Proventi finanziari, è aumentato di 3,1 punti percentuali e ammonta a circa € 80 Milioni.

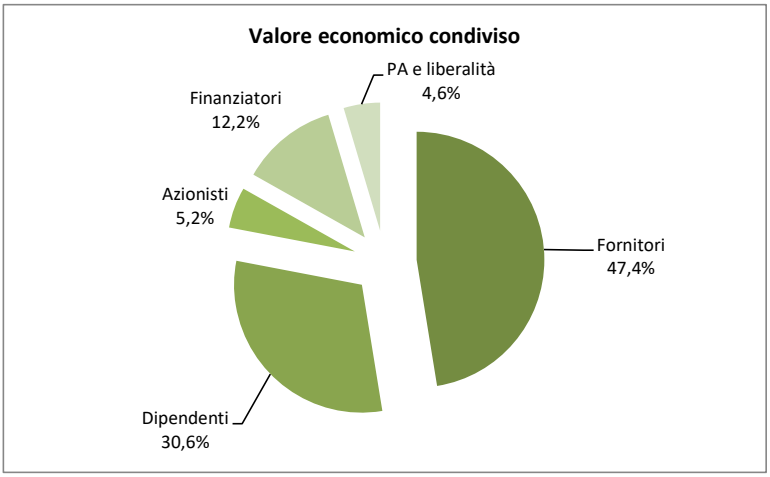
80 Milioni di € il valore economico generato, di cui il 60% distribuito al territorio

	2021	2022	2023
VALORE ECONOMICO GENERATO	**71.483.358**	**77.698.542**	**80.090.648**
Ricavi SII	65.826.243	73.773.280	77.549.131
Altri ricavi "no core"	3.358.455	3.925.262	2.541.517
Proventi finanziari	2.298.660		
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	**46.426.787**	**53.102.196**	**48.730.672**
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	23.684.964	31.442.247	23.105.746
Remunerazione dei lavoratori	14.635.054	14.517.014	14.898.414
Remunerazione degli azionisti	3.230.799	2.748.102	2.520.338
Remunerazione dei finanziatori	3.705.762	3.319.234	5.951.697
Remunerazione della PA e liberalità	1.170.208	1.075.599	2.254.477
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**25.056.571**	**24.596.346**	**31.359.976**
Ammortamento, svalutazioni e rettifiche	21.243.171	21.831.515	25.587.682
Utile di gestione	3.813.400	2.764.831	5.772.294

Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto per realizzare le opere funzionali alla gestione del servizio circa € 31 milioni. Nello specifico, la distribuzione di questa importate quota di valore economico generato è andata per quasi metà ai fornitori, circa il 30 % ai dipendenti, ai finanziatori e agli azionisti per oltre il 17% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione.

In base alla distribuzione territoriale dei diversi portatori di interesse è possibile stimare che circa il 70 % del valore economico condiviso sia ricaduto nel territorio regionale marchigiano. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, pari a circa 32 Milioni di €.

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



GRI 2-4
GRI 201-4
GRI 203-1
GRI 203-2

GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

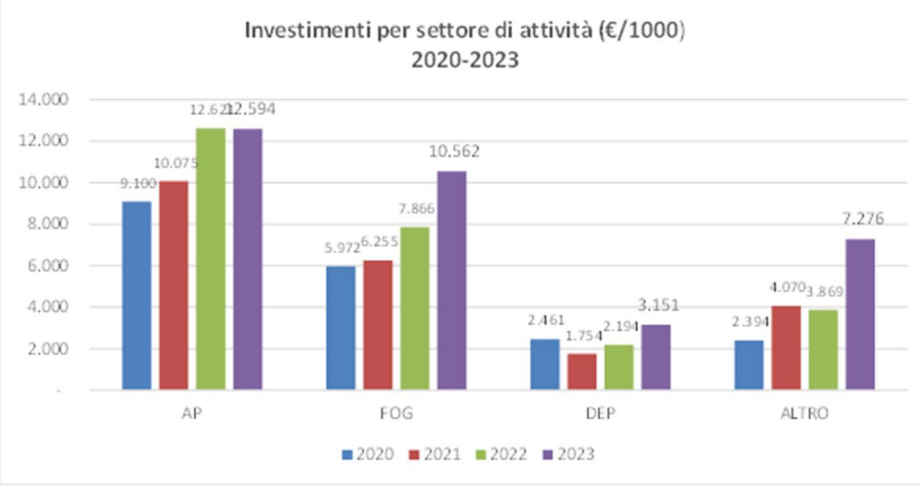
Sono stati investiti 86 €/abitante per un totale di 33,5 milioni di €

La società ha realizzato in via prevalente investimenti di carattere infrastrutturale necessari al mantenimento ed allo sviluppo del core-business aziendale.
Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, nel 2023 sono stati realizzati interventi per 33.5 milioni di euro, circa 7 milioni di € in più del 2022. Il dato testimonia un livello elevato di investimenti sempre in crescita nell'ultimo quadriennio.
Detti investimenti, se parametrati al numero degli abitanti serviti, corrispondono a circa 86 € ad abitante, ben 30 € ad abitante in più rispetto al precedente anno. Trattasi di una ottima performance se consideriamo che la media italiana si attesta ad un valore pro-capite di circa 16 € in meno (Fonte: Blue Book 2024).

INVESTIMENTI PRO CAPITE	2023	
€/abitante/anno	86 €	70 €

INVESTIMENTI (€/1000)	2020	2021	2022	2023
AP	9.100	10.075	12.621	12.594
FOG	5.972	6.255	7.866	10.562
DEP	2.461	1.754	2.194	3.151
ALTRO	2.394	4.070	3.869	7.276
totali	**19.927**	**22.154**	**26.550**	**33.582**

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



Per tutti e tre i servizi core, si registra un più o meno significativo incremento di spesa rispetto all'anno precedente, nonostante l'azienda fosse già nel 2022 virtuosa per mole di investimenti effettuati.
Si evidenzia che tutto questo genera valore per il territorio attraverso l'occupazione: occupazione diretta, ovvero i professionisti coinvolti nella progettazione delle opere e il personale alle dipendenze delle imprese che si occupano di realizzarle e occupazione indiretta, tramite l'attivazione delle commesse e dei lavoratori alle dipendenze dei fornitori.

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

SICUREZZA INFORMATICA E DIGITALIZZAZIONE



Cybersecurity

In ottica di efficacia ed efficienza, la società investe continuamente sui propri sistemi informativi. L'Area Informatica, oltre ad occuparsi di tutta la dotazione hardware e software per la gestione dei processi aziendali, è da sempre impegnata sul tema della sicurezza informatica, divenuto sempre più un fronte caldo nell'ultimo periodo. Qui, sono stati fatti diversi passi avanti.
Oltre all'attivazione del secondo fattore di autenticazione per gli ambiti più critici, lo sviluppo più rilevante del 2023 ha riguardato l'implementazione di una infrastruttura sistemistica basata su soluzioni di ultima generazione in termini di sicurezza dei dati, che saranno ospitati su data center ad alta affidabilità e con standard qualitativi elevatissimi relativi a:
- ridondanza delle linee di connettività,
- continuità del servizio,
- tutela del patrimonio informativo aziendale

Soluzioni, peraltro, "compliance" ai criteri della norma ISO 50001:2018 che rappresenta lo standard internazionale per i sistemi di gestione dell'energia e finalizzato all'ottimizzazione delle prestazioni.

Sempre con riferimento alla Cybersecurity, l'azienda ha efficientato le seguenti misure di sicurezza:

IMPLEMENTAZIONE ACCESSO CONDIZIONALE AI SISTEMI	SEGMENTAZIONE DELLA RETE E SEGREGAZIONE ACCESSI FORNITORI	INTRODUZIONE DI STRUMENTI DI ANALISI E MONITORAGGIO DEL TRAFFICO IN RETE
• Potenziamento dei controlli sugli accessi ai sistemi aziendali prevedendo dei blocchi automatici sulla base di specifiche regole, quali ad esempio la zona geografica di provenienza della richiesta di accesso	• diversificazione dei permessi di accesso ad ogni singolo servizio; • limitazione dei flussi di dati tra i vari segmenti di rete; • restrizione dell'accesso ai fornitori alle risorse strettamente di competenza	• l'adozione di questi strumenti è di fondamentale importanza per aggregare i dati di tutti i nuovi apparati di rete, consentendo un monitoraggio unificato e puntuale per ogni tipologia di servizio (es: accessi alla rete wireless, accessi alla rete VPN, identificazione del traffico tra tutti i segmenti di rete), oltreché permettere una comparazione dei volumi di traffico per specifici intervalli temporali, in modo da poter identificare eventuali anomalie di trasferimento dati verso destinazioni esterne al perimetro aziendale

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI

La digitalizzazione dei processi aziendali consente di migliorare l'efficienza e la flessibilità operativa, grazie anche alla possibilità di creare nuovi modelli automatizzati che permettono di raggiungere gli stessi obiettivi rispondendo meglio alle esigenze di clienti e dipendenti.

La digitalizzazione dei processi aziendali non si limita alla sola eliminazione dell'utilizzo della carta, che è sicuramente anche un bene per l'ambiente, ma anche alla riduzione dei contatti telefonici con clienti e fornitori, al risparmio di energia e di tempo, alla possibilità di un utilizzo più produttivo delle risorse umane aziendali.

Digitalizzazione dei processi e dei servizi



Secondo questa accezione, VIVA Servizi ha concretamente lavorato in diverse direzioni.

1) **REINGEGNERIZZAZIONE DEL PROCESSO ACQUISTI,** attraverso l'automatizzazione del Processo autorizzativo della Richiesta di Acquisto da parte dei soggetti apicali (R.U.P., Direttore Tecnico, Direttore Generale) e la predisposizione di un cruscotto funzionale per l'Area Appalti che organizza e ottimizza il processo operativo relativo alla gestione degli acquisti aziendali.

2) **MESSAGGISTICA AI CLIENTI**
   È stato attivato un processo di pubblicazione automatica degli Avvisi di Disservizio/Interruzione di Servizio sul sito aziendale e contestuale invio di SMS o Mail alle utenze coinvolte.

3) **REPORTISTICA DIREZIONALE su STRUMENTI DI BUSINESS DATA WAREHOUSE**

   3.1) GESTIONE RETRIBUTIVA DEL PERSONALE
   Il report aggregherà i diversi flussi retributivi trasmessi dalla società esterna che gestisce il processo retributivo e i dati inerenti alla rilevazione presenza, elaborati nel sistema SAP, creando un unico cruscotto funzionale dal quale estrarre statistiche e consuntivi, nonché proiezioni per simulazioni budgettarie.
   La disponibilità di un unico data base ci permette anche di aggregare, nel tempo, fonti di dati provenienti da diversi fornitori, considerato che il Servizio di Gestione del Retributivo è soggetto a gara.

   3.2) REPORTISTICA SUL FATTURATO
   Il dato analitico del Fatturato viene aggregato per destinazione contabile in modo da fornire all'Area amministrativa una sintesi propedeutica alla riconciliazione dei dati di Bilancio.

4) **UTILIZZO DEI TERMOSCANNER COME SISTEMA DI ACQUISIZIONE DELLE TIMBRATURE**
   I dispositivi Termoscanner, attivati in occasione dell'emergenza COVID, sono stati utilizzati come sistema di acquisizione delle timbrature, nell'ottica di ottimizzare l'utilizzo e l'adozione dei sistemi applicativi.

5) **PROGETTO DI TELELETTURA CONTATORI**

La Telelettura del contatore prevede l'adozione di un sistema di acquisizione Centrale, meglio noto con il termine di SAC, che permette l'acquisizione automatica della lettura. Per quanto di competenza Area IT, è stata gestita la trasmissione dei dati relativi alla banca dati contatore presenti nel Sistema Gestionale SAP al SAC e il flusso di ritorno dei dati dal SAC a SAP per la gestione del processo "letture"

6) **CALL CENTER – implementazione nuovo sistema su Piattaforma tecnologica di ultima generazione (SALESFORCE)**

Nel corso del 2023 VIVA Servizi, già utilizzatrice della piattaforma Saleforce per la gestione dell'area WEB clienti e del Chat-bot virtuale, ha provveduto ad implementare su detta tecnologia anche il processo del Call Center. Ciò ha permesso di mettere a disposizione degli operatori di un'unica interfaccia di relazione col Cliente che prevede l'utilizzo di più canali digitali (web, chat e telefono), ottimizzando così la gestione delle informazioni del Cliente, sfruttando l'integrazione nativa col sistema SAP.

7) **Realizzazione delle nuove interfacce previste dalla normativa per l'accesso alla Piattaforma dell'Acquirente Unico per la gestione del Bonus Idrico**



GRI 2-6
GRI 201-4
GRI 203-1
GRI 414-1

LA CATENA DI FORNITURA

POLITICA DI GESTIONE E RAPPORTO CON I FORNITORI

L'anno 2023 è stato un anno particolarmente intenso e ricco di novità per quanto riguarda le procedure di acquisto.
Il 1° aprile 2023, infatti, è entrato in vigore il D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 - Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, che è divenuto efficacie a far data dal 1° luglio 2023 e che ha sostituito il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 - Codice dei contratti pubblici, il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 - Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, per quanto non già abrogato dal D.Lgs. 50/2016, i regolamenti e le Linee Guida dell'ANAC adottati in attuazione del codice dei contratti pubblici.

Il 1° luglio entra in vigore il nuovo Codice, ad eccezione delle procedure i cui bandi o avvisi erano già pubblicati

A decorrere dalla data in cui il Codice ha acquistato efficacia, le disposizioni del D.Lgs. 50/2016 (abrogato dal 1° luglio 2023) hanno continuato ad applicarsi per i procedimenti in corso, vale a dire per le procedure i cui bandi o avvisi erano stati pubblicati prima del 1° luglio 2023 o le cui lettere d'invito erano state inviate prima di tale data.
Il Nuovo Codice si suddivide in cinque libri, per un totale di 229 articoli e 38 allegati che ne costituiscono parte integrante. Secondo le disposizioni dell'art. 225 del Codice alcuni dei 229 articoli, in particolare quelli che disciplinano la digitalizzazione, hanno acquistato efficacia dal 1° gennaio 2024, mentre alcuni articoli del D.Lgs. 50/2016 hanno continuato o a trovare applicazione fino al 31 dicembre 2023.
In relazione alle procedure di affidamento e ai contratti riguardanti investimenti pubblici finanziati in tutto o in parte con le risorse previste dal PNRR e dal PNC sono state applicate fino al 31 dicembre 2023 le disposizioni del D.L. 76 del 2020, cosiddetto "Decreto Semplificazione" e del D.L. 77/2021, cosiddetto "Nuovo Decreto Semplificazione".

Il nuovo Codice dà ampia rilevanza ai principi generali, dei quali tre in particolare costituiscono criteri interpretativi e applicativi di tutto il Codice, si tratta del:

I principi generali su cui si fonda il nuovo Codice Appalti

- ***Principio del risultato***: le stazioni appaltanti perseguono il risultato del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività e il miglior rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza. Il principio del risultato si sostanzia quindi nel raggiungimento di efficienza, efficacia ed economicità;

- ***Principio della fiducia***: si fonda sul principio di reciproca fiducia nella correttezza e trasparenza di comportamento dell'Amministrazione, dei suoi funzionari e degli operatori economici che lascia, conseguentemente, potere discrezionale e autonomia decisionale alle

stazioni appaltanti nelle fasi di acquisizione ed esecuzione delle prestazioni secondo il principio del risultato.

- ***Principio dell'accesso al mercato***: le stazioni appaltanti favoriscono, secondo le modalità indicate dal Codice, l'accesso al mercato degli operatori economici, nel rispetto del principio di concorrenza.

Unitamente a questi tre "super-principi" trovano applicazione ulteriori e importanti principi:



- ***Principio di buona fede e tutela dell'affidamento:*** secondo il quale le stazioni appaltanti e gli operatori economici garantiscono il reciproco rispetto dei principi di buona fede e di tutela dell'affidamento;
- ***Principio di auto-organizzazione amministrativa:*** le stazioni appaltanti possono affidare direttamente a società *in house* lavori, servizi o forniture; adottano allo scopo un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, in termini di economicità, efficienza, qualità della prestazione, celerità del procedimento;
- ***Principio di autonomia contrattuale. Divieto di prestazioni d'opera intellettuale a titolo gratuito:*** le stazioni appaltanti sono dotate di autonomia contrattuale e possono concludere qualsiasi contratto, anche a titolo gratuito, salvo che non si tratti di prestazioni d'opera intellettuale, che possono essere rese a titolo gratuito solo per casi eccezionali e che vanno comunque adeguatamente motivati;
- ***Principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale:*** mira a garantire il mantenimento dell'equilibrio del contratto qualora venga alterato per circostanze straordinarie e imprevedibili. La parte svantaggiata ha diritto alla rinegoziazione al fine di ripristinare l'originario equilibrio;



- ***Principio di tassatività delle cause di esclusione e di massima partecipazione:*** le cause di esclusione definite dagli artt. 94 e 95 sono tassative e integrano di diritto le condizioni di gara. Eventuali clausole aggiunte dalla stazione appaltante sono nulle. Le stazioni appaltanti possono invece introdurre requisiti speciali di carattere economico-finanziario e tecnico-professionale, purché siano attinenti e proporzionali all'oggetto dell'appalto e consentano più ampia partecipazione di concorrenti;
- ***Principio di applicazione dei contratti collettivi nazionali di settore. Inadempienze contributive e ritardo nei pagamenti:*** al personale impiegato nei lavori, servizi e forniture oggetto di appalto deve essere applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro. Le stazioni appaltanti indicano nei bandi e negli inviti il CCNL applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto; gli operatori economici possono indicare nella loro offerta un differente contratto collettivo purché garantisca ai dipendenti le medesime tutele di quello indicato dalla stazione appaltante.

Viva Servizi, come stazione appaltante, ha acquisito la qualificazione avanzata

A far data dal 1° luglio 2023 è inoltre divenuta obbligatoria anche la qualifica delle stazioni appaltanti per la progettazione e l'affidamento di lavori, servizi e forniture. Viva Servizi ha ottenuto la qualificazione avanzata o "di terzo livello", senza limiti di importo.

L'anno 2023 è stato anche un anno cruciale per i progetti finanziati dal PNRR.
Per raggiungere gli obbiettivi prefissi nel progetto PNRR, consistenti nella realizzazione di una moderna gestione delle reti idriche che abbia quali capisaldi le

attività di ricerca sistematica delle perdite occulte e riparazione delle stesse, sostituzione di condotte ammalorate, gestione delle pressioni in rete, valutazione dei bilanci idrici dei distretti, è stato necessario appaltare servizi, lavori e forniture di vario tipo.

I lavori appaltati per il progetto PNRR, pari a 29 milioni di €

Allo scopo di disporre di un rilievo georeferenziato completo della situazione delle reti idriche della Società, quale strumento propedeutico a realizzare gli interventi di modellizzazione delle reti per l'efficientamento idraulico, energetico e gestionale (ingegnerizzazione) delle reti di distribuzione nel territorio gestito, VIVA Servizi ha appaltato il servizio di rilievo geometrico e topografico delle reti acquedottistiche in gestione, al fine di poter disporre di una fedele ricostruzione planimetrica del tracciato di tutte le condotte posate, fino all'ordine delle diramazioni di utenza (esclusa la tubazione della derivazione dell'utenza), con la corretta ricostruzione dei collegamenti tra le stesse e l'acquisizione dei dati relativi a pozzetti, fontane, idranti, ecc.

Per intervenire sulle condotte ammalorate, sono stati previsti lavori per la riparazione delle perdite occulte, lavori per il rinnovo/sostituzione delle prese di allaccio, lavori per la realizzazione delle camerette (fuori terra e/o interrate) necessarie per realizzare i distretti idrici previa installazione di varie tipologie di PRV (sistemi di regolazione di pressione/mista, portata/misura, pressione).

Per il controllo, la misura e la riduzione delle perdite idriche, VIVA Servizi ha perseguito una strategia di efficientamento conforme alle Best Practices europee, prevedendo l'acquisto e l'installazione massiva di contatori statici e volumetrici per la telelettura del consumo di utenza, oltre all'acquisto di software e di modem per la trasmissione dei dati, con relativi vantaggi sia all'utente che al gestore.
Si è proceduto inoltre alla sostituzione degli organi di intercettazione, rubinetti antimanomissione e anti-morosità a monte e a valle del contatore con punti di presa pressione e valvola di ritegno maggiorata per migliorare la portata al cliente finale;

Per il perseguimento degli obiettivi sopra descritti, nel corso dell'anno 2023 VIVA Servizi ha sottoscritto contratti per un importo complessivo di circa 29 milioni di €.

ALBO OPERATORI ECONOMICI

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

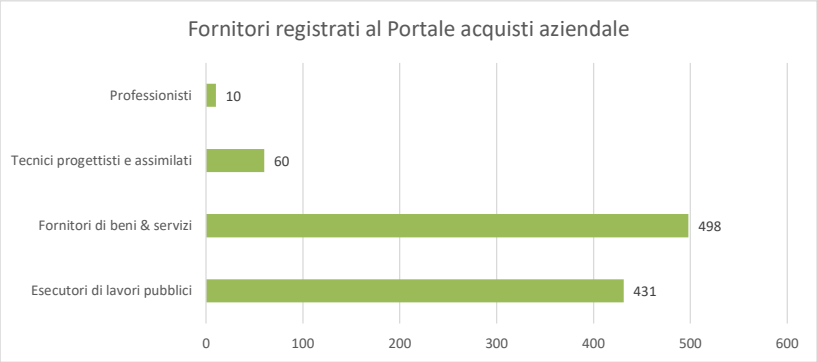


Il Portale consente agli operatori economici di utilizzare uno strumento trasparente, paritario e tracciato per partecipare alle gare indette da Viva Servizi.
L'Albo ha lo scopo di individuare un elenco di operatori economici per i quali risultano preliminarmente comprovati:

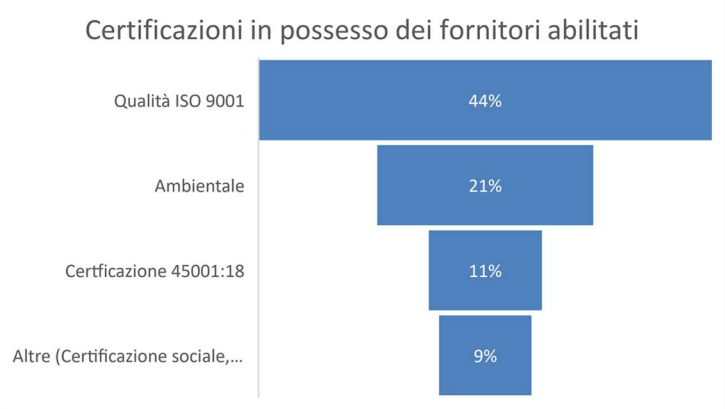
- ✓ i requisiti di carattere morale di cui all'art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici;
- ✓ i requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale, di cui all'art. 83 del Codice dei Contratti Pubblici, dichiarati, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e smi, dagli operatori economici,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

Nell'Albo Fornitori le ditte e i professionisti interessati possono registrarsi accedendo all'apposita sezione presente nel sito Viva Servizi.
Tra tutti gli iscritti, Viva Servizi individua gli operatori economici da invitare alle singole procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, nel rispetto dei limiti dell'utilizzo della procedura negoziata o dell'affidamento diretto prescritti dal Codice.

Nel perimetro delle categorie in cui è suddiviso l'Albo, nell'anno di riferimento risultano abilitati 999 operatori economici ritenuti idonei ad essere invitati alle procedure di gara, suddivisi nelle seguenti tipologie.



La maggior parte dei fornitori abilitati possiede almeno una certificazione.



Sul nostro Albo fornitori risultano registrati 999 operatori economici

Nell'ambito degli appalti per importi a rilevanza comunitaria la selezione dei fornitori è effettuata attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa correlati alla prestazione oggetto della gara. Tali requisiti, in linea con la normativa vigente, sono proporzionati al valore dell'appalto e garantiscono la concorrenzialità.

MODALITÀ DI AFFIDAMENTO E FORNITORI ATTIVI

Negli appalti relativi ai servizi e alle forniture più complesse viene utilizzato prevalentemente il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa che permette di valutare, oltre all'aspetto economico, anche gli aspetti qualitativi dei beni e servizi offerti.
Il criterio del minor prezzo è invece principalmente utilizzato per gli appalti di lavori da realizzare sulla base di un progetto esecutivo e pertanto ben definito, nonché per gli appalti con caratteristiche standardizzate o le cui condizioni sono definite dal mercato o caratterizzati da elevata ripetitività.

Nel 2023 sono state aggiudicate 15 procedure di gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 8.542.400. Con il "criterio del minor prezzo" sono state, invece, pubblicate 55 procedure di gara previa pubblicazione di bando, per un importo complessivo a base di gara di circa € 38.182719.

Nel totale di tutte le procedure, negoziate e aperte, svolte nell'anno 2023, 70 sono state aggiudicate con il criterio del minor prezzo e 37 con quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
I fornitori attivi con cui VIVA ha intrattenuto rapporti commerciali nell'anno sono stati 778, per un valore complessivo di € 51.802505, circa 14 milioni di € in più dello scorso anno.
Le forniture complessive aziendali possono essere sinteticamente ripartibili tra forniture di beni e servizi, forniture di lavori e forniture per ricorso a professionisti.
Come per lo scorso anno, la fornitura più significativa ha riguardato l'acquisto per beni e servizi, che da soli rappresentano circa il 59% delle forniture complessive. Insieme, lavori e beni e servizi rappresentano poco più del 97% delle forniture complessive.

FORNITURE	2023		2022	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Forniture di beni e servizi	646	€ 30.298.258	599	€ 20.300.708
Professionisti	82	€ 1.624.838	93	€ 1.203.483
Forniture di lavori	50	€ 19.586.715	42	€ 15.738.352

Trattandosi di una realtà territorialmente circoscritta quella in cui opera VIVA, la maggior parte di questi fornitori sono locali: del totale dei fornitori attivi, ben 444 hanno sede commerciale nelle Marche e questo sta a significare che l'azienda anche indirettamente contribuisce alla creazione di valore nel e per il suo territorio.

I fornitori con contratti attivi nel 2023 sono stati 778 per un valore complessivo di 52 milioni di €

FORNITORI CON CUI ABBIAMO TENUTO RAPPORTI	numero	con sede nella Regione Marche	con sede fuori dalla Regione Marche
Beni & Servizi	646	349	297
Lavori	50	27	23
Professionisti	82	68	14
totali	**778**	**444**	**334**

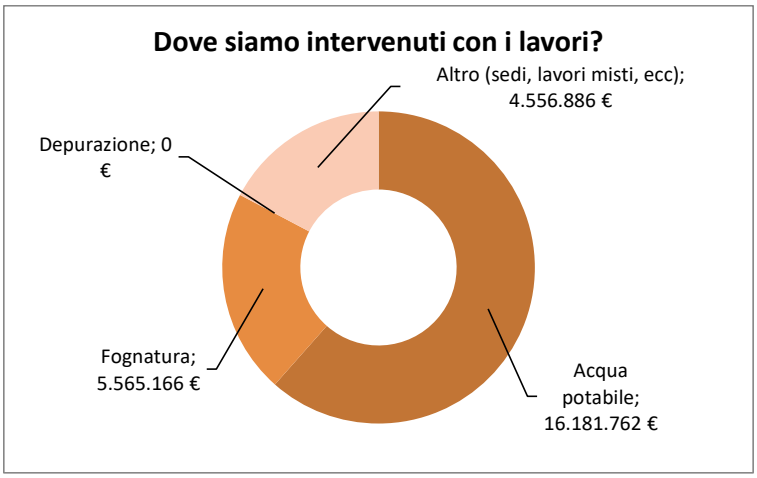
FORNITURE DI BENI & SERVIZI

La gran parte di forniture di beni è andata a supporto delle attività dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, consistendo per lo più in acquisti di materiale tecnico impiegato per le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti e degli impianti (es. tubi, raccordi contatori, pompe, etc.).
Nel 2023 VIVA Servizi ha esternalizzato servizi per circa 20,7 milioni di euro, tra i quali si collocano le attività strettamente legate ai servizi di fognatura e depurazione, quali ad esempio il ritiro e recupero dei rifiuti speciali, il servizio di pulizia delle vasche e di videoispezione delle reti fognarie, che incidono per circa il 30% sul totale. La medesima incidenza percentuale è ricaduta sui servizi appaltati per il PNRR, volti allo studio e all'efficientamento delle reti idriche.

Da ultimo, non per importanza ma per incidenza economica ci sono le attività legate all'utenza, come il servizio di rilevamento letture dei contatori e il servizio di recapito delle bollette.
L'attenzione che l'azienda pone al sociale ha consentito anche nel 2023, sempre nel rispetto delle normative vigenti, di erogare circa 300.000 € verso le cooperative sociali.

APPALTI DI LAVORI

L'importo complessivo dei lavori dati in appalto è passato da € 9,5 ad € 26,3 milioni; questo significativo incremento è dovuta ad una doppia circostanza.
Da un lato il dato del 2022 risentiva di una contrazione dovuta all' aver indetto e aggiudicato appalti di manutenzione con durata pluriennale negli anni precedenti e, per questa circostanza, si presentava di per sé "sgonfiato".
Dall'altro lato, in questo 2023, hanno influito anche significativamente i lavori correlati al PNRR.



Approfondendone la destinazione, si ha evidenza del fatto che i lavori sulla rete idrica hanno impegnato oltre il 62% dello speso. Non sono praticamente stati appaltati lavori sui depuratori, per cui vi è stato un maggior bisogno di servizi, e la quota residua è stata impegnata su sedi e altri tipi di lavori non ripartibili.

Nell'anno 2023, sono stati autorizzati 37 subappalti per affidamenti di lavori, per un importo di circa 8,8 milioni di €, dei quali circa il 38% è stato assegnato a Ditte della regione.



GRI 413-1
GRI 417-1

INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ

VIVA Servizi ogni anno pianifica nel Piano di Comunicazione le proprie linee strategiche di comunicazione esterna finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali con riferimento ai propri stakeholder.
Il documento, che viene approvato dal Cda, propone e si fa autorizzare una serie di iniziative per promuovere una maggiore consapevolezza e sensibilità riguardo alle risorse idriche del territorio, nonché verso le attività necessarie per la loro gestione e protezione, e le sfide quotidiane affrontate dai gestori idrici.

Per raggiungere questo obiettivo, l'azienda si impegna a sostenere le amministrazioni comunali e le associazioni locali nella realizzazione di progetti volti a valorizzare il territorio e a promuovere occasioni di aggregazione sociale, in linea con la propria missione.
Nel corso del 2023, abbiamo collaborato attivamente con i comuni di Ancona, Camerano, Offagna, Sassoferrato, Jesi, Falconara, e Cerreto D'Esi, attraverso una serie di iniziative ed eventi che si sono intrecciati con le nostre attività quotidiane.

Da sempre, periodicamente, promuoviamo campagne informative rivolte alla cittadinanza utilizzando i media tradizionali. Da quest'anno siamo approdati anche sui Social per sensibilizzare e far conoscere alla popolazione le attività svolte.

Inoltre, l'educazione ambientale, che già portiamo avanti da oltre 20 anni, è diventata ancora più strategica per parlare con le future generazioni. La crescente siccità degli ultimi anni rende ancora più urgente il compito di ciascuno nel preservare questa risorsa così preziosa. Attraverso programmi di formazione ambientale, ci impegniamo a sensibilizzare non solo i giovani ma anche le loro famiglie, interagendo attivamente con loro per promuovere una maggiore consapevolezza e responsabilità verso l'ambiente.

PIANO DI COMUNICAZIONE

- Marketing territoriale
- Sostenibilità
- Educazione ambientale
- Canali di comunicazione e ingresso nei Social

COMUNICARE VERSO L'ESTERNO

COMUNICATI E REDAZIONALI



Attraverso comunicati stampa e articoli redazionali abbiamo intensificato le iniziative di comunicazione verso la comunità locale. Infatti, grazie anche alla collaborazione con un addetto stampa esterno i cittadini sono informati tempestivamente sulle attività svolte dall'azienda e sui temi di interesse per gli utenti, sfruttando l'autorevolezza e la diffusione dei quotidiani locali.

Nel corso del 2023, abbiamo redatto circa 20 comunicati stampa e pubblicato diversi articoli, seguendo quanto pianificato nel Piano di comunicazione.

Sicuramente negli ultimi anni il sito web si è affermato come uno dei principali mezzi di comunicazione con l'utenza e gli stakeholder, offrendo informazioni dettagliate sulla qualità dell'acqua, sui lavori in corso, le attività svolte dall'azienda e le iniziative educative per le scuole. È un canale in forte crescita, ampiamente utilizzato per la ricerca di informazioni da casa, evitando file e attese negli uffici clienti aperti al pubblico. Il nostro ufficio interno si impegna a mantenere aggiornata la sezione statica del sito dopo con nuovi banner informativi e notizie di facile accesso, anche su dispositivi mobili.

SOCIAL

Il nostro hashtag #Noisiamoacqua



Il 18 settembre, VIVA Servizi ha finalmente fatto il suo ingresso nel mondo dei social. Questo importantissimo passo rappresenta una sfida entusiasmante per l'azienda, che desidera diffondere le sue buone pratiche e condividere informazioni e curiosità relative alle risorse idriche.

Attraverso la presenza sui social, puntiamo a coinvolgere attivamente la comunità e sensibilizzare il pubblico riguardo all'importanza di una gestione responsabile delle risorse idriche. Grazie a questo nuovo canale, potremo fornire informazioni e utili curiosità sul ciclo dell'acqua, sui processi di depurazione e sulle tecnologie innovative adottate per garantire un'acqua sicura e di qualità ai propri clienti. Saranno inoltre condivisi aggiornamenti sulle attività di ricerca e sviluppo tese a migliorare costantemente i servizi offerti. A fine 2023 si contano su **Facebook** circa 900 follower, molti meno su **Instagram.** Circa 32 i post pubblicati da settembre a dicembre e quelli con il maggior numero di interazioni riguardano i consigli e le nuove tecnologie applicate.

ALLEGATI ALLA BOLLETTA



L'allegato informativo alla bolletta idrica è un documento aggiuntivo che viene allegato alla fattura di consumo dell'acqua. Contiene informazioni importanti sul servizio, consigli sul risparmio idrico, contatti aziendali, nuove disposizioni e promuove la qualità dell'acqua. È un mezzo efficace per comunicare direttamente con gli utenti e promuovere la consapevolezza sull'uso responsabile della risorsa.
Nel 2023 è stato utilizzato per diffondere indirizzi e contatti aziendali, fornire il numero verde per emergenze legate all'acqua e alla fognatura, promuovere il risparmio idrico durante la siccità, offrire consigli sulla protezione dei contatori dal gelo e promuovendo la domiciliazione bancaria o postale. Inoltre, è stato utilizzato per comunicare i livelli di qualità, invitare all'iscrizione alla sezione online del sito VIVA per il pagamento delle bollette e divulgare la carta d'identità dell'acqua del rubinetto presente sul sito.

NEWSLETTER

noi con voi NEWSLETTER

Una pubblicazione periodica trasmessa via e-mail a tutti gli utenti, oppure, nel caso di informazioni peculiari, ai soli interessati relativamente a specifici argomenti. Attraverso questo canale è possibile divulgare avvisi, aggiornamenti, notizie o altri contenuti rilevanti su un determinato
Veloce e pratica da diffondere, è utilizzata anche per mantenere un rapporto di fiducia e coinvolgimento con i cittadini.

EDUCARE ALL'AMBIENTE

Negli ultimi anni, la sostenibilità è diventata un pilastro fondamentale nelle politiche di sviluppo aziendale, soprattutto per aziende come VIVA Servizi, che forniscono servizi pubblici e devono preservare l'ambiente. Per questo motivo, VIVA promuove l'educazione come strumento per sensibilizzare e sviluppare una coscienza responsabile riguardo alla salvaguardia delle risorse idriche, specialmente tra le generazioni future. Nel Piano di Comunicazione 2023 sono previste varie attività in questo ambito.

G M A



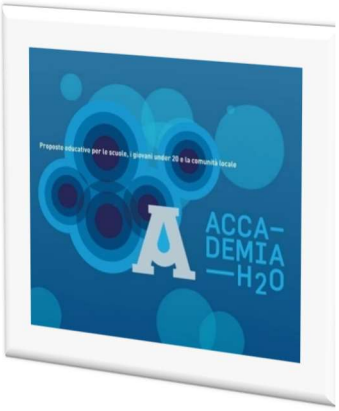
La Giornata Mondiale dell'Acqua è un appuntamento fisso che celebriamo ogni anno. L'evento che abbiamo organizzato per questo anno si è svolto in due sessioni, una la mattina e una durante il pomeriggio.
Al mattino presso la Scuola Paritaria Maestre Pie Venerini, dove molte classi hanno partecipato a differenti attività educative volte a far capire ai bambini l'importanza di utilizzare l'acqua in modo responsabile.
Al pomeriggio, dalle 16 in poi, l'evento si è trasferito in una Piazza di Ancona per condurre una sessione informativa sulla crisi idrica e sulle modalità per affrontarla.

P R O G E T T O S C U O L A 2 0 2 3



Il Progetto scuola 2023 è un evento molto atteso dalle scuole elementari e medie e ha visto la partecipazione di 14 Comuni coinvolgendo oltre 1000 ragazzi. L'attività prevedeva una parte didattico-esperienziale in classe e una visita alle affascinanti Sorgenti Gorgovivo. A conclusione delle attività, è stato organizzato un evento finale che si è tenuto il **26 maggio a Senigallia,** presso la suggestiva rotonda a mare. Durante questa giornata, sono stati premiati i vincitori del concorso e sono stati esposti i lavori inviati dalle scuole partecipanti. Le scuole vincitrici sono state sei, tre delle scuole primarie e tre delle scuole secondarie di primo livello. Durante l'evento finale, i ragazzi hanno potuto assistere a uno spettacolo sull'acqua, che li ha sorpresi e stimolati. Inoltre, tutti hanno avuto l'opportunità di gustare una deliziosa merenda preparata dai ragazzi del centro di solidarietà Papa Giovanni XXIII di Ancona. Un gesto di solidarietà e condivisione che è stato ben accolto dai partecipanti.

A C C A D E M I A H 2 0



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

Trai vari progetti, VIVA ha reso possibile **8 visite al depuratore e 15 alle sorgenti. Inoltre, sono stati realizzati 10 podcast** sul tema acqua, con interviste anche al nostro Direttore e tecnici al lavoro presso le sorgenti Gorgovivo. In ultimo, ma non per importanza, La Scuola di Bioscienze e Medicina Veterinaria dell'Università di Camerino ha svolto un'attività di ricerca, analisi e valutazione di alcune **best practice** riscontrate nel territorio che ha portato alla produzione di materiale didattico ai fini dell'educazione ambientale. Tra queste: "Gorgovivo Conoscere la risorsa idrica, captazione e risparmio energetico abbinato alle pompe. Analisi dei dati storici e futuri delle precipitazioni".

L'ACQUA NON VA PER L'INSÙ



Avanza nel 2023 il progetto **"L'acqua non va per l'insù" - Comuni amici dell'acqua –** che dopo Jesi e Ancona accoglie e **coinvolge altri 19 comuni** della Provincia di Ancona con l'obiettivo di ridurre gli imballaggi e promuovere un utilizzo sostenibile dell'acqua. Ideato da ATA Rifiuti e sostenuto da Viva Servizi, l'attività si propone di sensibilizzare cittadini, imprese ed enti verso l'utilizzo consapevole dell'acqua e la valorizzazione delle fonti locali. Attraverso l'adesione dei comuni e la promozione delle fonti d'acqua pubblica e dei locali aderenti, si mira a ridurre l'uso di contenitori monouso e promuovere l'uso di contenitori riutilizzabili. Il progetto include la distribuzione di borracce personalizzate e la mappatura delle fontanelle d'acqua pubblica e degli esercizi commerciali aderenti. L'ampliamento del progetto è stato celebrato con un evento presso la sede della Provincia di Ancona. Sono stati premiati i comuni già attivi e sono state donate le borracce agli altri comuni aderenti. La campagna include iniziative di sensibilizzazione e promozione personalizzate per ciascun comune coinvolto, così da valorizzare ogni singolo territorio e promuovere un uso responsabile dell'acqua.

ALTRI EVENTI

Green Loop Festival - Nel mese di maggio abbiamo collaborato alla realizzazione di questo evento a Morro D'Alba. Nei pomeriggi di sabato 6 e domenica 7 abbiamo giocato e parlato nella piazza del paese con ragazzi e famiglie sensibilizzando i presenti sul tema acqua. Mentre nella mattinata del 7 abbiamo realizzato un seminario **"C'era una volta una goccia"** con la partecipazione del direttore Moreno Clementi, di Marco Giuliani docente di Sostenibilità presso l'Università di Ancona, di Fabio Fava direttore Alma Healthy Planet e di Carlo Cacciamani, Direttore Italia Meteo.

Tipicità in Blu – Sempre a maggio siamo stati presenti all'evento, partecipando, tra le altre cose, ad un dibattito con esperti sul tema **"l'acqua come alimento"**.

Ancona città da Vivere - Dopo il successo ottenuto nel Comune di Jesi a fine 2022, anche il comune di Ancona, insieme ad Ata Rifiuti e altre associazioni del territorio, ha replicato la mappatura delle fontanelle sul territorio e dei locali dove è possibile farsi riempire proprie borracce.

All’interno di questo progetto abbiamo acquistato **1.000 borracce** termiche, customizzate con nostro logo, che sono state fornite ai bagnini di Portonovo per incentivare l’uso dell’acqua del rubinetto.

Inoltre, abbiamo partecipato ad eventi minori organizzati da alcuni nostri comuni soci. In queste occasioni abbiamo messo a disposizione i nostri totem /fontane di acqua per i visitatori e offerto spettacoli -attività formative grazie alla presenza di educatori ambientali.






PUNTO ACQUA



NOTA METODOLOGICA STANDARD GRI

NOTA METODOLOGICA



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

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

Nonostante tutta la normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità stia cambiando, tuttora le nuove regole non sono ancora state recepite dal nostro Paese. Conseguentemente, in attesa del recepimento della nuova CSRD e della definizione dei nuovi standard di rendicontazione ESRS, il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* secondo l'opzione *"With reference to"*.

Il GRI costituisce, fino al completamento dei nuovi standard, lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario.

Il documento, quest'anno, è suddiviso in sette capitoli, ciascuno dei quali descrive le politiche di gestione adottate lungo tutta la filiera del servizio idrico integrato, concentrandosi sugli stakeholder di riferimento. Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità con riferimento al servizio gestito, ove possibile si riporta all'interno degli argomenti trattati il benchmark di settore nazionale, tratto dal "Rapporto TOP UTILITY" sulle principali 100 Utilities italiane e dal "Blue Book" – Utilitatis. La comparazione delle performance di VIVA con i dati caratteristici del settore di appartenenza è importante sia per gli obiettivi di trasparenza, sia per fornire agli stakeholder adeguati strumenti di valutazione.

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



- **ACCURATEZZA:** le informazioni incluse nel report sono trattate in modo dettagliato affinché gli stakeholder possano valutare la performance dell'organizzazione;
- **EQUILIBRIO:** il report riflette gli aspetti positivi e negativi della performance aziendali, al fine di permettere una valutazione credibile della performance nel suo complesso;
- **CHIAREZZA:** le informazioni sono presentate in modo comprensibile ed accessibile.
- **COMPARABILITÀ:** gli argomenti e le informazioni vengono scelti, preparati e comunicati in modo coerente e confrontabile rispetto agli anni precedenti, in modo tale da permettere di analizzare i cambiamenti della performance dell'organizzazione nel corso del tempo e l'analisi comparativa rispetto ad altre organizzazioni;
- **COMPLETEZZA:** la trattazione degli argomenti e degli indicatori materiali, così come la definizione del perimetro del report, riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi e sono tali da permettere agli stakeholder di valutare la performance dell'organizzazione nel periodo di rendicontazione;
- **CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ:** il report illustra la performance dell'organizzazione con riferimento al più ampio tema della sostenibilità;
- **TEMPESTIVITÀ:** il reporting avviene a cadenza regolare e gli stakeholder sono informati annualmente al fine di poter prendere decisioni fondate;
- **VERIFICABILITÀ**: le informazioni e i processi utilizzati per redigere il report sono raccolti, analizzati e comunicati in modo tale da poter essere oggetto di esame e da definire la qualità e la rilevanza delle informazioni.

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

Il **perimetro di rendicontazione** dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti in questo racconto di Sostenibilità, si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2023 e presenta, a fini comparativi, almeno i dati dell'esercizio precedente.

I **contenuti del reporting** di sostenibilità sono stati definiti attraverso una rappresentazione della materialità che ha assegnato ad ogni singolo tema la rilevanza che è percepita dall'organizzazione e dagli stakeholder esterni. Per dare più concretezza alle azioni svolte a livello locale, le attività più rilevanti presenti nei diversi capitoli sono state correlate agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenza 2030 – ONU.

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

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

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

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto in forma volontaria e non sottoposto a revisione, è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione di VIVA Servizi in data 05/06/2024.

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



INDICE DEI CONTENUTI GRI

GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021

L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE

2-1	Dettagli organizzativi	Capitolo 1 - Capitolo 2
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Capitolo 1
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza, referente	Nota metodologica
2-4	Revisione delle informazioni	Capitolo 7
2-5	Assurance esterne	Nota metodologica

ATTIVITÀ LAVORATIVE

2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	Capitolo 1, Capitolo 5
2-7	Dipendenti	Capitolo 6
2-8	Lavoratori non dipendenti	Capitolo 6

GOVERNANCE

2-9	Struttura e composizione della governance	Capitolo 2
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 2
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 2
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Capitolo 2
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Capitolo 1- Capitolo 2
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica
2-15	Conflitti d'interesse	Capitolo 2
2-16	Comunicazione delle criticità	Capitolo 2
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Capitolo 2
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Capitolo 2
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Capitolo 6
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Capitolo 6
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Capitolo 6

STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE

2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
2-23	Impegno in termini di policy	Capitolo 1- Capitolo 2 - Capitolo 3 - Capitolo 4
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Capitolo 2 - Capitolo 3
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Capitolo 2 - Capitolo 3 - Capitolo 4
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Capitolo 2 - Capitolo 6
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Capitolo 1 - Capitolo 2 - Capitolo 6
2-28	Appartenenza ad associazioni	Capitolo 3

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 3 - Capitolo 4 - Capitolo 5
2-30	Contratti collettivi	Capitolo 6

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Capitolo 3
3-2	Elenco di temi materiali	Capitolo 3
3-3	Gestione dei temi materiali	Capitolo 3

1 - PERDITE IDRICHE		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Capitolo 5
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Capitolo 5
303-3	Prelievo idrico	Capitolo 5
303-4	Scarico idrico	Capitolo 5
303-5	Consumo idrico	Capitolo 5

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

2 – BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 6
403-6	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Capitolo 6
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo 6
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 6
403-9	Infortuni sul lavoro	Capitolo 6
403-10	Malattie professionali	Capitolo 6
405-1	Diversità negli organi di governance e tra dipendenti	Capitolo 2- Capitolo 6
405-2	Rapporto tra salario base e retribuzione delle donne rispetto a quello degli uomini	Capitolo 6

3 – ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ, CONTROLLI E PROMOZIONE DEL CONSUMO		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 3
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotti e servizi	Capitolo 4 - Capitolo 5
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 4 - Capitolo 5
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Capitolo 4 - Capitolo 7
417-2	Episodi di non conformità l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Capitolo 4

4 – CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 3
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Capitolo 3- Capitolo 4 - Capitolo 5 Capitolo 7
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Capitolo 5
417-1	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Capitolo 7

5 – **ECONOMIA CIROCLARE NELLA RISORSA IDRICA**		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 3
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 5
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	Capitolo 5
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Capitolo 5

6 – RESILIENZA DELLE RETI E DEI TERRITORI		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 5
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 7
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Capitolo 2
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Capitolo 5 - Capitolo 6 Capitolo 7
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 5
302-4	Riduzione del consumo di energia	Capitolo 5
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 5
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 5
306-1	Scarico idrico per qualità e destinazione	Capitolo 5
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Capitolo 5
306-3	Sversamenti significativi	Capitolo 5

7 – SVILUPPO DELLE COMPETENZE		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 6
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Capitolo 6
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Capitolo 6
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	Capitolo 6
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 6

8 – INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 3
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi ed opportunità risultanti dai cambiamenti climatici	Capitolo 5
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Capitolo 5 - Capitolo 6
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Capitolo 5 - Capitolo 7
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Capitolo 7

9 – ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DI BUSINNESS		
3-3	**Gestione dei temi materiali**	Capitolo 3
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Capitolo 2
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Capitolo 2
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Capitolo 2
206-1	Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	La società opera nell'ambito di servizi regolamentati
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Capitolo 1
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy e perdita dei dati del cliente	Capitolo 4
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Capitolo 7



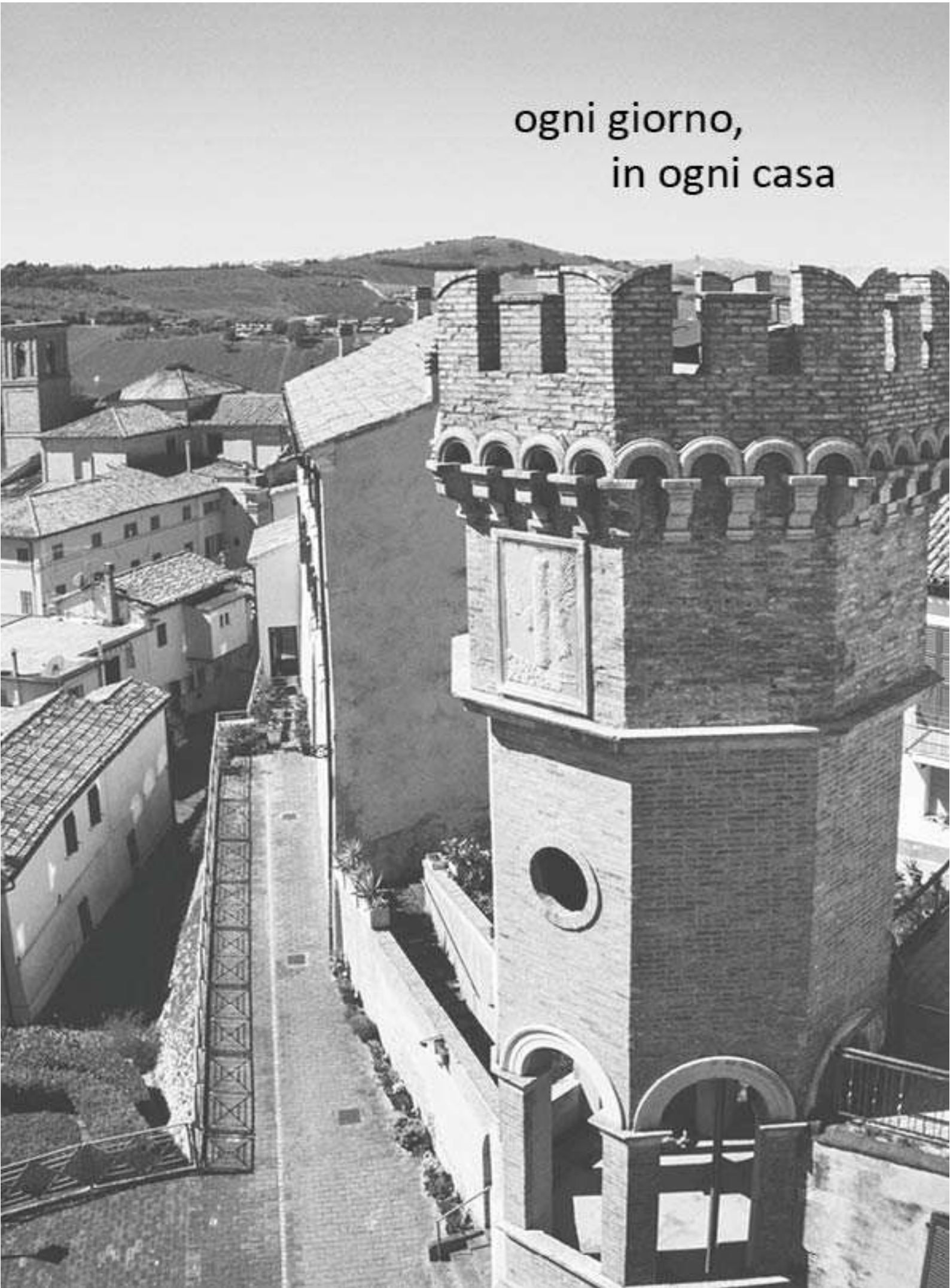
Redazione e Progetto grafico

Valentina Scopa
Larissa Simonetti

Foto

Archivio Viva Servizi

Pubblicato- Giugno 2024


ogni giorno,
in ogni casa


viva servizi

