

**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**

2024



SOMMARIO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	4
1. VIVA SERVIZI	6
1.1 CHI SIAMO	7
1.2 MISSION E VALORI	8
1.3 I SERVIZI GESTITI	9
1.4 IL SETTORE REGOLATO	10
1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	13
1.6 VIVA SERVIZI IN PILLOLE	16
2. LA GOVERNANCE	18
2.1 IL MODELLO DI VIVA SERVIZI.....	19
2.2 POLITICHE DI GESTIONE PER UNA CONDOTTA ETICA.....	22
2.2.1 IL CODICE ETICO E IL MOGC 231	22
2.2.2 ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	24
2.2.3 WHISTLEBLOWING	25
2.2.4 PRIVACY	25
2.2.5 ISO 37001	27
2.3 LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI	29
2.3.1 RISK MANAGEMENT	29
2.3.2 INTERNAL AUDITING	31
2.3.3 SISTEMI DI GESTIONE	33
2.3.4 CERTIFICAZIONI	34
3. LA SOSTENIBILITÀ.....	36
3.1 GLI STAKEHOLDER E LE FORME DI DIALOGO.....	37
3.2 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ	40
3.3 LA MATERIALITÀ	43
3.4 IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ E IL SUO RAGGIUNGIMENTO	44
4. I CLIENTI.....	50
4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA.....	51
4.2 I SERVIZI ALL'UTENZA	54
4.2.1 CALL CENTER	54
4.2.2 UFFICI AL PUBBLICO.....	55
4.2.3 SPORTELLI ONLINE.....	56
4.2.4 ALTRI SERVIZI NEI CONFRONTI DELL'UTENZA	57
4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO	58
4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	58
4.3.2 LA GESTIONE DELLE PERDITE OCCULTE	59
4.3.3 BONUS SOCIALE	60

4.3.4 RATEIZZAZIONI	60
4.4 LA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA	62
4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE.....	63
4.4.2 ACQUA SICURA PER LA COMUNITÀ	65
4.4.3 I RECLAMI	69
4.4.4 LA QUALITÀ PERCEPITA.....	70
5. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	72
5.1 IL CICLO IDRICO INTEGRATO	73
5.1.1 L'ORIGINE DELLA NOSTRA ACQUA.....	73
5.1.2 RICERCA DI NUOVE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO	76
5.1.3 L'ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE	78
5.2 LE RETI	83
5.2.1 LA RETE IDRICA.....	83
5.2.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E LE EMERGENZE IDRICHE	84
5.2.3 LA RETE FOGNARIA	86
5.3 IL SISTEMA DI DEPURAZIONE	90
5.4 CONSUMI RESPONSABILI	94
5.4.1 LE MATERIE PRIME.....	94
5.4.2 I CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI	95
5.4.3 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA.....	99
5.4.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI	101
6. LE PERSONE	102
6.1 LE PERSONE DI VIVA SERVIZI	103
6.2 LE POLITICHE DI GESTIONE.....	105
6.3 LA FORMAZIONE	110
6.4 SALUTE E SICUREZZA.....	115
7. LA CREAZIONE DI VALORE	117
7.1 PERFORMANCE ECONOMICA.....	118
7.2 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO	121
7.3 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO	123
7.4 LA CATENA DI FORNITURA.....	127
7.5 INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ	133
NOTA METODOLOGICA	138
INDICE DEI CONTENUTI GRI	140

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 2024 è stato, infatti, un anno comunque ricco di risultati positivi:

- *abbiamo chiuso il bilancio dell'esercizio 2024 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 2024, ci siamo confermati tra le Società italiane che maggiormente investono nel servizio idrico integrato: oltre 38 milioni di euro, pari a 98 euro per abitante servito;*
- *dopo esserci 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 conseguito il primo target previsto dal Progetto al 31.12.2024;*
- *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 mantenuto il presidio sui temi dell'anticorruzione e della legalità, dopo il conseguimento della certificazione del sistema di gestione anticorruzione UNI ISO 37001:2016;*

- *abbiamo implementato in azienda misure per rafforzare la governance della sostenibilità, attraverso la nomina di un Comitato di Sostenibilità e la configurazione funzionale di una piattaforma a supporto dell'intera attività di rendicontazione;*
- *abbiamo spinto sul percorso di valorizzazione e crescita delle professionalità presenti in azienda avendo erogato oltre 10.000 ore di formazione alle nostre persone, dato in costante crescita nell'ultimo triennio;*
- *nella qualità contrattuale del servizio erogato, abbiamo raggiunto da qualche tempo livelli di eccellenza, che nel 2024 abbiamo saputo mantenere;*
- *abbiamo investito nella sicurezza informatica e nella digitalizzazione dei processi per avere prestazioni più performanti;*
- *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 Servizi gestiti
- 1.4 Il settore regolato
- 1.5 L'organizzazione aziendale
- 1.6 Viva Servizi in pillole

1.1 CHI SIAMO

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

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 di 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.



1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

"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."

Questa è la nuova Mission che l'azienda si è data a inizio anno, dopo che il management ha avviato una profonda riflessione sul proprio modello organizzativo, finalizzata a definire più chiaramente valori, ruoli e responsabilità.



TUTELARE LA RISORSA IDRICA

Viva Servizi ritiene un dovere fondamentale per i cittadini e per l'azienda la capacità di prelevare l'acqua, utilizzarla e restituirla all'ambiente, preservando e valorizzando le risorse naturali ed il territorio.



SOSTENERE LO SVILUPPO DEL PROPRIO TERRITORIO

Viva Servizi è strettamente legata al proprio territorio e alle comunità in cui opera. Ritiene essenziale di giorno in giorno garantire da una parte risposte efficaci e tempestive ai propri utenti, dall'altra anticipare i bisogni espressi dal territorio e i Comuni soci, identificando le aree di miglioramento del servizio e apportando le necessarie modifiche alle proprie infrastrutture e ai processi.



GESTIONE EFFICIENTE E RESPONSABILE DELLA RISORSA

Viva Servizi opera convinta che le risorse idriche debbano essere utilizzate, rispettate e non sprecate. Nello stesso tempo, l'azienda si impegna a garantire a tutti la possibilità di accedere ad una fonte d'acqua potabile sicura e di elevata qualità e, per questo, lavora ogni giorno per migliorare la qualità e la sicurezza della risorsa.

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

1.3 I SERVIZI GESTITI

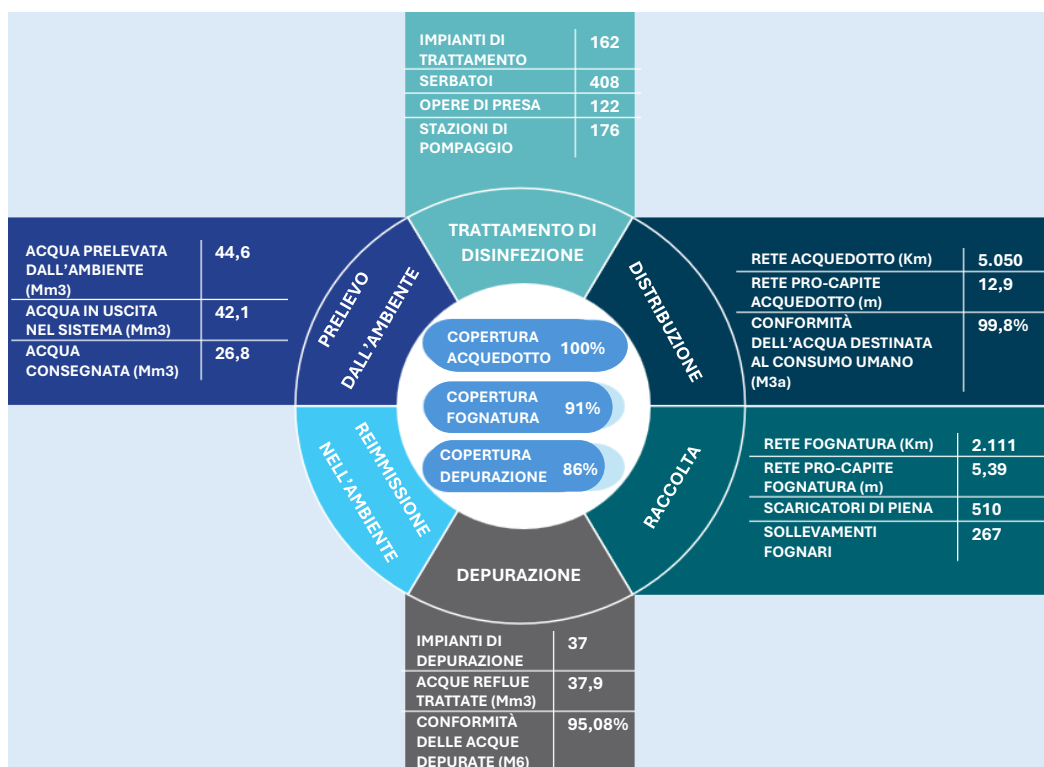
GRI 2-6

Come gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, VIVA ha la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle oltre 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 87 sorgenti e 35 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 Territoriale Ottimale grazie ad una rete fognaria nera e mista che si estende per oltre 2.100 km, con 37 impianti di depurazione all'interno dei quali le acque sono opportunamente trattate e reimmesse nei sistemi idrici naturali.

Con le proprie infrastrutture, l'azienda è in grado di servire un territorio di quasi 2.000 km² e raggiungere poco meno di 400.000 cittadini. Di seguito si riporta un'immagine che sintetizza numeri e infrastrutture gestite.



1.4 IL SETTORE REGOLATO

GRI 2-23
GRI 2-27

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.



UNIONE EUROPEA

- 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"



STATO ITALIANO

- 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



MINISTERO DELL'AMBIENTE

- 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



ARERA

- 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



REGIONE MARCHE

- delimita gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)
- istituisce gli Enti di Governo di Ambito (EGA)



ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

- sceglie la forma di gestione, affida il servizio e controlla il gestore
- redige e aggiorna il Piano di Ambito
- declina la regolazione nazionale nel contesto locale

A seguire i principali provvedimenti assunti da ARERA nel corso del 2024 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.



Sono circa **80** le utenze
dell'ambito ancora
interessate

POPOLAZIONI COLPITE DA EVENTI SISMICI

Sono state prorogate, con **delibera 11/2024/R/COM del 30 gennaio 2024**, 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. Nel nostro ambito esistono ancora circa 80 utenze che ricadono in questa casistica.

BONUS SOCIALE IDRICO

Con il **provvedimento 430/2024/R/idr**, alla luce del rinnovato quadro normativo e regolatorio di riferimento, sono stati semplificati gli obblighi informativi e di comunicazione in materia di bonus sociale idrico recati dall'Allegato A alla deliberazione 897/2017/R/idr. Il Bonus viene trattato più nel dettaglio nel Capitolo "I Clienti".



I beneficiari
sono circa
13.200

REVISIONE TARIFFARIA

ARERA ha approvato con **delibera 534/2024/R/idr** la predisposizione tariffaria proposta dall' AATO 2 Marche Centro – Ancona, valida per il 4° periodo regolatorio (2024-2029).

In essa, con riferimento all'articolazione tariffaria, sono stati approvati gli incrementi per il 2024 (7,4%) e per il 2025 (4,87%).

Nel medesimo provvedimento sono anche state accolte le seguenti tre istanze:

1. Istanza di esclusione dal meccanismo incentivante della Qualità Tecnica per i macro-indicatori M5 ed M6 (anni 2024 e 2025) per la mancanza del "Prerequisito 3".
2. Istanza per il riconoscimento di oneri aggiuntivi volti al pieno recupero dei costi di energia elettrica. Nell'ambito della presentazione dell'istanza, ai fini dell'accoglimento, Viva Servizi ha presentato un piano di azioni volte al contenimento del costo dell'energia (vedi Capitolo "Il Rispetto per l'Ambiente").
3. Istanza di deroga ai termini per le verifiche periodiche degli strumenti di misura del SII, previsti dall'articolo 18, comma 5, del DM 93/2017. ARERA ha accolto l'istanza riservandosi "di verificare il recepimento nel primo aggiornamento utile del programma degli interventi (di cui il piano delle opere strategiche costituisce parte integrante e sostanziale)".

QUALITÀ TECNICA

Si ricorda che ARERA, con la **delibera 637/2023/R/idr**, era intervenuta nella regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI), con alcuni elementi di estrema attualità. Ad esempio, ha introdotto il nuovo macro-indicatore “M0-resilienza idrica” con cui misurare 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.

A seguito di questa significativa novità, ARERA ha avviato un procedimento (**delibera 26/2024/R/idr**) volto a portare a compimento il meccanismo di incentivazione per favorire la resilienza idrica mediante approfondimenti tecnici con le Amministrazioni competenti e gli stakeholder coinvolti nell’identificazione dei livelli disponibilità idrica (anche per usi diversi dal civile), e nella pianificazione delle misure necessarie a fronteggiare gli effetti del Cambiamento Climatico.

Il nuovo parametro M0 si affianca dal 1° gennaio 2024 agli altri sei già previsti per valutare le perdite idriche (M1), le interruzioni del servizio (M2), la qualità dell’acqua erogata (M3), l’adeguatezza del sistema fognario (M4), lo smaltimento dei fanghi in discarica (M5) e la qualità dell’acqua depurata (M6).

La delibera richiamata ha modificato il meccanismo di calcolo anche per alcuni dei macro-indicatori già introdotti.

1.5 L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

GRI 2-1
GRI 2-13

Nel corso del 2024 il management di Viva Servizi ha avviato una profonda riflessione sul proprio modello organizzativo che risultava operativo già da diversi anni.

La fase di assessment ha evidenziato alcune aree di miglioramento, quali:

- **Modello organizzativo da aggiornare**, sintetizzando le numerose variazioni stratificate ed avvenute nel corso del tempo, con una aggregazione progressiva di perimetri non sempre coerenti con la visione di processo e la tassonomia non aggiornata di alcune aree aziendali;
- **Modello di Governance da rafforzare**, per migliorare focalizzazione e ruolo «Business Partnership» trasversale; in particolare è emersa l'esigenza di rafforzare la Gestione del Personale e gli Acquisti oltreché di sviluppare il Risk Management e la Sostenibilità;
- **Presidio su processi/strategici** da strutturare, per migliorare focalizzazione e capacità di controllo/rendicontazione secondo logiche trasversali fisico / economiche (al fine di limitare re-work ex post);
- **Miglioramento del modello di collaborazione/interazione**, facilitando il dialogo e confronto tra le diverse funzioni aziendali a livello di staff e di business con una maggiore chiarezza sull'attribuzione delle responsabilità.



Potenziare la **governance** su ambiti e **progetti strategici** con una **visione integrata**



Migliorare la **chiarezza dei ruoli e delle responsabilità** evitando duplicazione e ridondanze



Promuovere **collaborazione ed engagement** tra le risorse aziendali

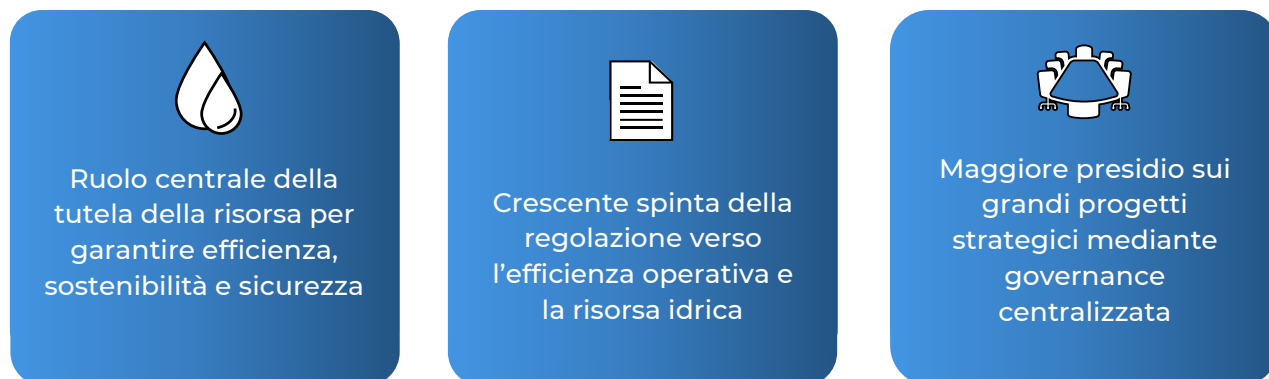


Rafforzare il **ruolo dei processi di supporto** per garantire la **focalizzazione sui processi "core"**

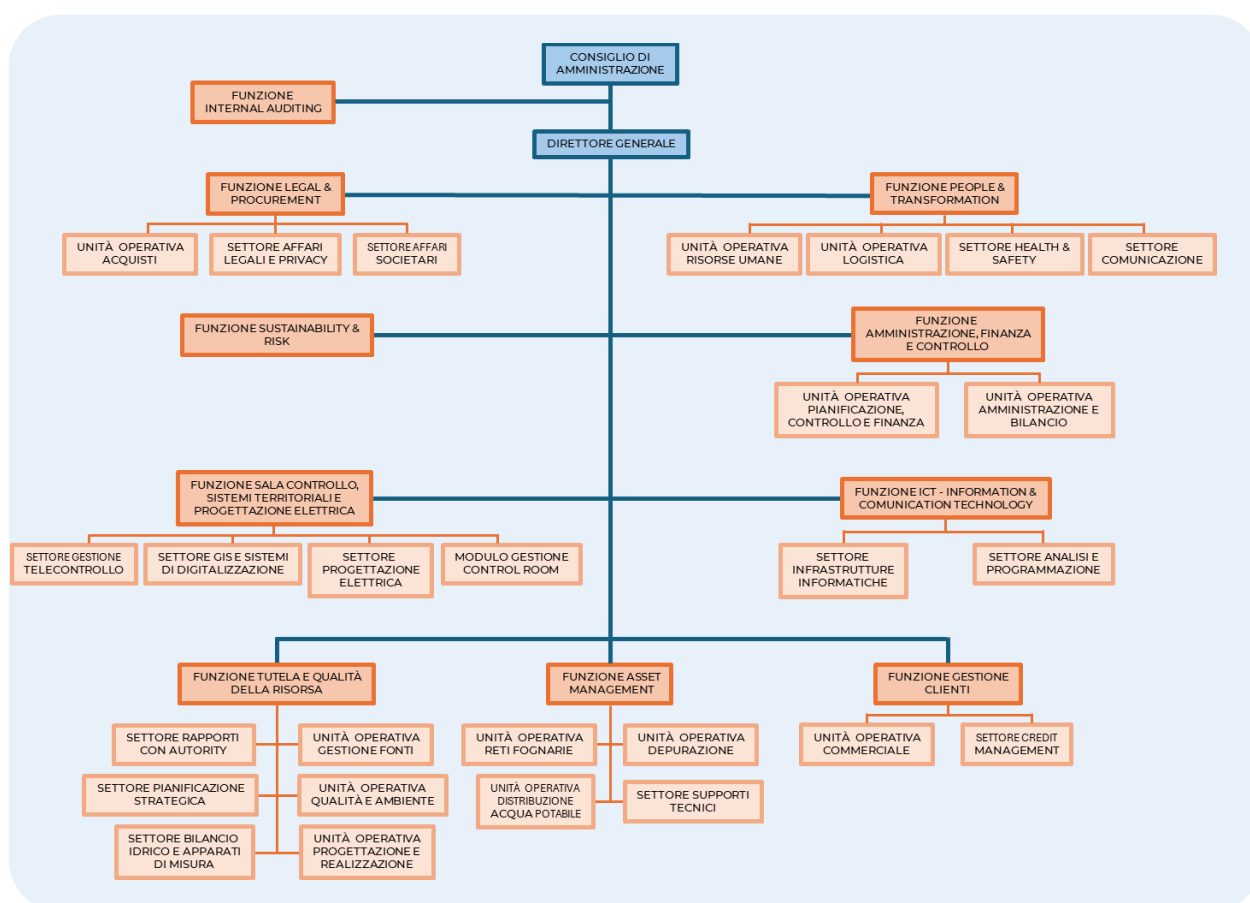


Standardizzazione e omogeneizzazione dei **processi** e delle attività

Gli obiettivi più importanti che il management ha ritenuto di sviluppare attraverso il nuovo schema organizzativo sono 3:



Di seguito si riporta la struttura organizzativa di Viva Servizi in vigore al 31 dicembre 2024.

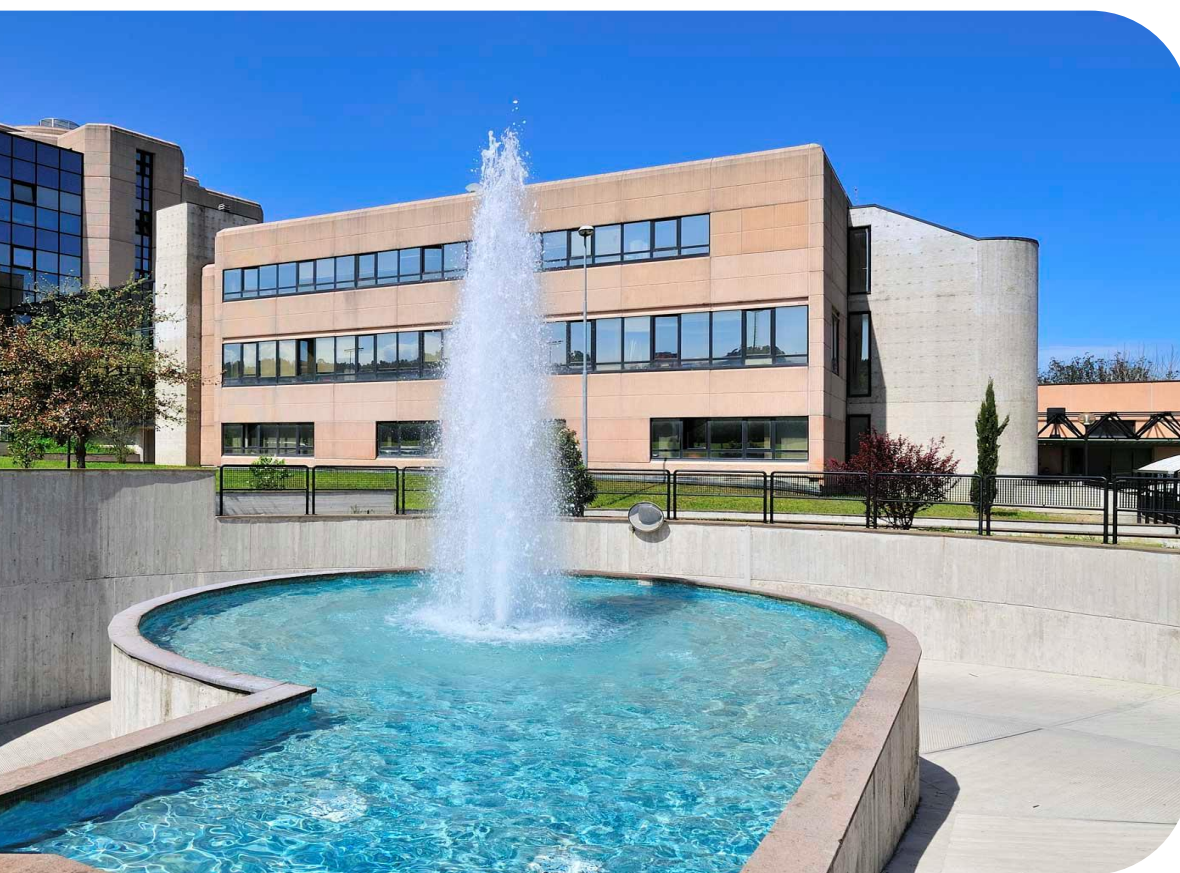


Riporta al Presidente del Consiglio d'Amministrazione la funzione INTERNAL AUDIT, la cui responsabilità è attribuita alla Dott.ssa Anna Scrosta.

Al Direttore Generale, Dott. Moreno Clementi, riportano le seguenti Funzioni:

- LEGAL & PROCUREMENT - Avv. Roberta Penna;
- AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO - Dott. Sergio Stacchiotti;
- PEOPLE & TRANSFORMATION - ad interim Dott. Moreno Clementi;
- SUSTAINABILITY & RISK - Dott.ssa Valentina Scopa;
- ICT - Dott.ssa Lara Franchini;
- SALA CONTROLLO, SISTEMI TERRITORIALI E PROGETTAZIONE ELETTRICA - Ermanno Pacilli;
- TUTELA E QUALITÀ DELLA RISORSA - Ing. Giacomo Balzani;
- ASSET MANAGEMENT - Ing. Lorenzo Burzacca;
- GESTIONE CLIENTI - Dott.ssa Valentina Scopa

Ai fini del presente report si sottolinea la precisa volontà da parte del management di rafforzare i presidi e la governance sul processo di rendicontazione della sostenibilità. Per questa finalità è stata creata nella macrostruttura una nuova funzione denominata **Sustainability & Risk**, con l'obiettivo di assicurare la valorizzazione degli aspetti ESG, compresa la predisposizione della relativa reportistica, e garantire l'efficace svolgimento del processo Enterprise Risk Management.



1.6 VIVA SERVIZI IN PILLOLE

INDICATORE	2024
IL PROFILO DELL'AZIENDA	
Comuni serviti	43
Abitanti serviti	392.000
Sorgenti e Pozzi	122
Lunghezza rete acquedotto (km)	5.050
Lunghezza rete fognatura (km)	2.100
Depuratori	37
Dipendenti	374
Sportelli territoriali	8
SERVIRE IL TERRITORIO	
Copertura del servizio di acquedotto	100%
Copertura del servizio di fognatura	91%
Copertura del servizio di depurazione	86%
Avvio e cessazione del rapporto di contrattuale - MC1 ARERA	99,9%
Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio - MC2 ARERA	98,9%
Ragazzi coinvolti in educazione ambientale	2.600
Soddisfazione complessiva utenti (CSI complessivo)	8,4/10
Reclami (n°)	712
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	
Investimenti realizzati (mln€)	38
Valore economico generato (mln€)	89,9
Valore economico distribuito sul generato (%)	60%
Valore forniture (beni e servizi professionisti, lavori) (mln€)	53,5
Fornitori attivi	852

INDICATORE	2024
SOSTENIBILITÀ SOCIALE	
Presenza femminile sul totale dipendenti (%)	26%
Ore di formazione erogate (h)	10.564
Ore di formazione in sicurezza sul totale ore erogate (%)	47%
Beneficiari Bonus sociale idrico	13.200
Istanze accolte perdite occulte	956
Rateizzazioni concesse	3.419
Numero infortuni (n°)	15
Indice di gravità infortuni (%)	0,5%
Ore lavorate in telelavoro sul totale ore lavorate (%)	9%
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	
Perdite idriche – M1b ARERA (%)	36,8%
Interruzioni del servizio – M2 ARERA (h/utente)	0,94
Conformità acqua destinata al consumo umano – M3a ARERA (%)	99,8%
Conformità delle acque depurate - M6 ARERA (%)	95,1%
Rete acquedotto rinnovata (km)	34,95
Energia consumata (GJ)	167.545
Fanghi di depurazione all'anno in uscita dagli impianti (t)	3.453
Fanghi in discarica (%) – M5 ARERA	3,07%
Reflui trattati in uscita dalla depurazione (mlmc)	37,9





2. LA GOVERNANCE

- 2.1 Il modello di Viva Servizi
- 2.2 Politiche di gestione per una condotta etica
- 2.3 La gestione dei rischi aziendali

2.1 IL MODELLO DI VIVA SERVIZI

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

L'Azienda 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%
Castellbellino	0,02%	Offagna	0,46%
Castelfidardo	1,91%	Ostra	0,04%
Castelleone di Suasa	0,01%	Ostra Vetere	0,02%
Castelplanio	0,02%	Poggio San Marcello	0,01%
Cerreto d'Esi	0,32%	Polverigi	0,74%
Chiaravalle	3,86%	Rosora	0,01%
Corinaldo	0,03%	San Marcello	0,81%
Cupramontana	0,03%	San Paolo di Jesi	0,01%
Esanatoglia	0,34%	Santa Maria Nuova	0,81%
Fabriano	4,37%	Sassoferrato	0,04%
Falconara Marittima	8,09%	Senigallia	16,87%
Genga	0,28%	Serra de' Conti	0,02%
Jesi	6,26%	Serra San Quirico	0,02%
Maiolati Spontini	0,03%	Staffolo	0,02%
Matelica	1,50%	Trecastelli	0,04%

Gli organi di governo della società sono 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 programmatici, 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.

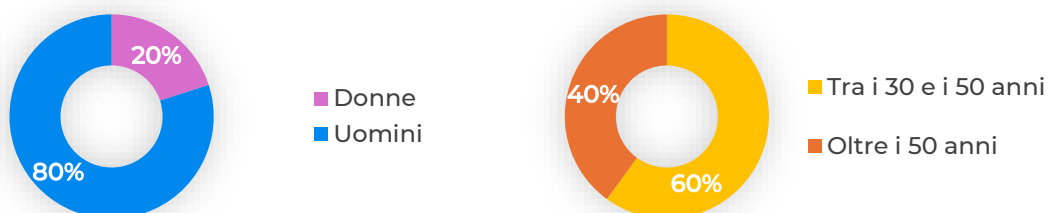
È composto da cinque membri, espressi direttamente dai soci pubblici.

Il CdA al 31/12/2024 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.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI VIVA SERVIZI AL 31/12/2024

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

COMPOSIZIONE CDA



- 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;
- 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

Aggiornamento 2025

Nel corso dell'Assemblea dei Soci, svoltasi il 30 aprile 2025, sono stati parzialmente confermati sia il Consiglio d'Amministrazione, sia il Collegio Sindacale. Le sole variazioni riguardano rispettivamente l'ingresso del consigliere dott.ssa M.L. Pelagalli al posto del dott. Ragaini e quello della dott.ssa R. Bergamo al posto della dott.ssa L. Vignoli.

Infine, nella prima seduta del nuovo CdA è stato inoltre rinnovato l'Organismo di Vigilanza, la cui composizione prevede ora la presenza di due membri esterni e di un membro interno.

2.2 POLITICHE DI GESTIONE PER UNA CONDOTTA ETICA

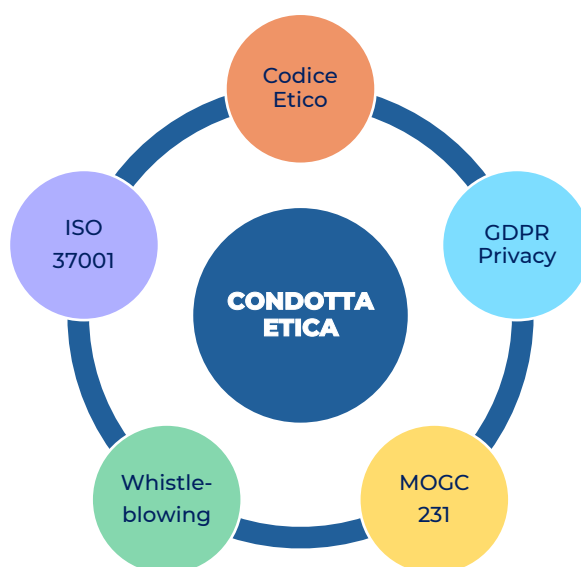
GRI 2-12 GRI 2-27
GRI 2-23 GRI 205-1
GRI 2-24 GRI 205-2
GRI 2-25 GRI 205-3
GRI 2-26

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.



2.2.1 IL CODICE ETICO E IL MOGC 231

Tra le prime misure organizzative adottate per prevenire la commissione di particolari tipologie di reati (corruzione, appropriazione di fondi pubblici, violazione delle norme su salute, sicurezza e ambiente ecc.) da parte dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori si ricorda il Codice Etico.

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



*Il rispetto del
Codice Etico e del
MOGC è garantito
dall'Organismo di
Vigilanza*

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 dicembre 2020 ed è stato pubblicato sul sito della Società nella sezione "Amministrazione trasparente" a [questo link](#).

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.

Inoltre, sin dai primi anni dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 231/2001, l'azienda si è dotata di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC), 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 2024 il MOGC 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 è avvenuto per tener conto delle revisioni alla struttura organizzativa.

Il MOGC è pubblicato e consultabile sul sito internet aziendale a [questo link](#).

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, Risk Management, RPCT e Funzione di conformità, quali ruoli specifici individuati per la compliance alle attività di controllo e gestione del rischio.

2.2.2 ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA



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

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 trasparenza 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 triennale 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.

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 (PTPCT), 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. Il PTPCT è rinvenibile a [questo link](#).

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 31.12.2024, indicata dall'ANAC.

L'evidenza degli adempimenti è presente nella relazione annuale redatta dal RPCT e rinvenibile sul sito istituzionale alla sezione “Amministrazione Trasparente” a [questo link](#).

2.2.3 WHISTLEBLOWING

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.

La piattaforma informatica è stata implementata nel 2021 da una società esterna ed è dedicata ad assicurare la maggior tutela del dipendente/fornitore/cliente che effettua segnalazioni di illecito (c.d. whistleblower) sia per violazioni della normativa anticorruzione, sia per i reati indicati dal D. Lgs. 231/01.



L'azienda ha approvato il Regolamento Whistleblowing ed implementato una piattaforma per le segnalazioni

Le segnalazioni di illeciti possono essere inoltrate sia all'indirizzo <https://vivaservizi.segnalazioni.net/> sia alla sezione del sito istituzionale “Società Trasparente - Altri contenuti/Prevenzione della Corruzione/Segnalazione Illeciti”, e 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.

Il testo del Regolamento, 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 alla normativa anticorruzione ovvero i reati previsti e riportati nel Piano Triennale Corruzione e Trasparenza (disponibile a [questo link](#)) il Codice Etico aziendale e/o i reati 231/01 come meglio descritti nel Modello Organizzativo Aziendale.

A seguito all'approvazione di tale Regolamento, sono stati designati e comunicati a tutti i dipendenti i nominativi del Responsabile e Facilitatore Whistleblowing. Ad oggi non si sono ricevute segnalazioni pertinenti in materia.

2.2.4 PRIVACY



Nell'applicazione del GDPR è stato nominato un DPO esterno e predisposto un modello organizzativo

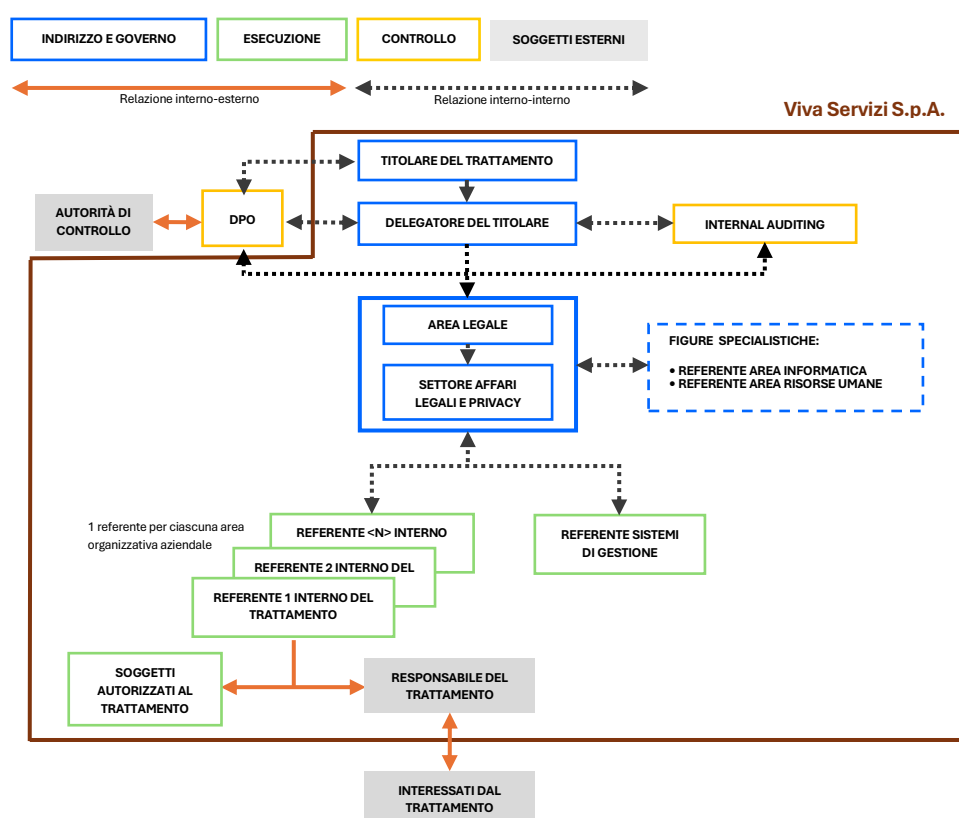
Viva Servizi per il tipo di attività che svolge, tratta regolarmente i dati personali degli interessati (utenti, fornitori, dipendenti, etc.) e lo fa nel pieno rispetto della normativa vigente.

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 ha lo scopo di garantire una migliore protezione dei dati personali e di armonizzarne il trattamento nello spazio economico europeo.

In applicazione al GDPR, Viva Servizi ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO, Data Protection Officer) 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.

MODELLO ORGANIZZATIVO PROTEZIONE DATI PERSONALI



Nello schema vengono definiti i ruoli e le principali responsabilità attribuite a ciascun soggetto. Al DPO spettano i controlli di secondo e terzo livello (controlli sui rischi e sulla conformità, controlli di revisione interna). Nel 2024 non risultano eventi di data breach.

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 2024, il 12.12.2024, Viva Servizi ha adottato la DPIA Metadati, a seguito del Provvedimento del Garante della Privacy n. 364 del 6 giugno 2024.

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

2.2.5 ISO 37001

Nel 2023 si erano 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.

La certificazione allo standard europeo è stata rilasciata a gennaio 2024 e rinnovata dall'Ente certificatore per l'annualità 2025.

Il concetto di corruzione secondo la ISO 37001 è 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 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.

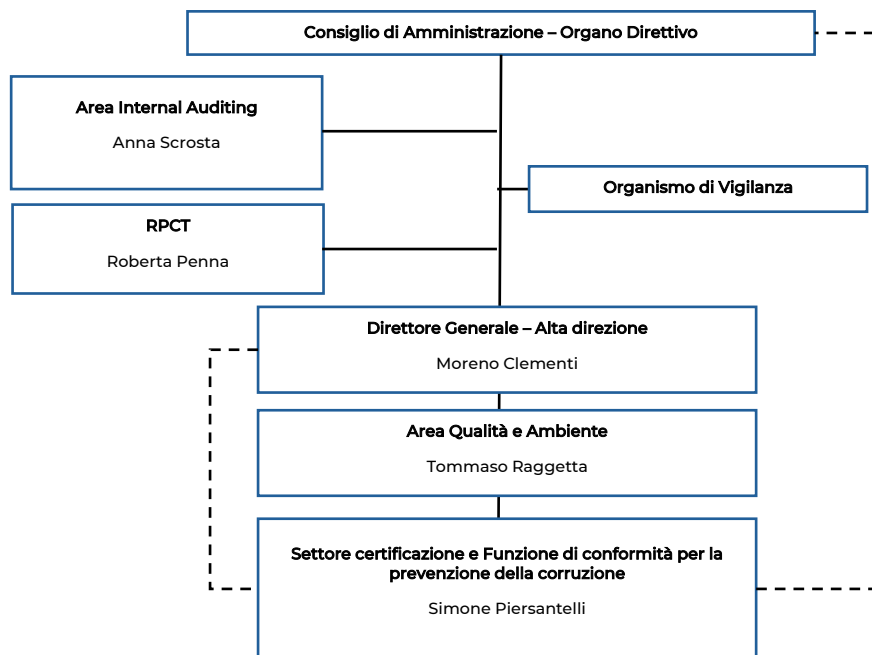
La società ha provveduto alla nomina della Funzione di Conformità e all'approvazione della policy anticorruzione rivolta sia al personale interno che agli stakeholders esterni. I Comuni Soci hanno aderito alla policy stessa tramite specifica accettazione.

Dopo una formazione rivolta ai soli Responsabili di Area ed altri soggetti a maggiore rischio, nel 2024 la stessa è stata 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.



La certificazione è
stata rilasciata a
inizio 2024



La linea tratteggiata sta ad indicare che la Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione (es. segnalazioni, riesame) ha un accesso diretto al Direttore Generale e al Consiglio di Amministrazione, senza necessità di una preventiva supervisione/approvazione del Responsabile Area Qualità e Ambiente.

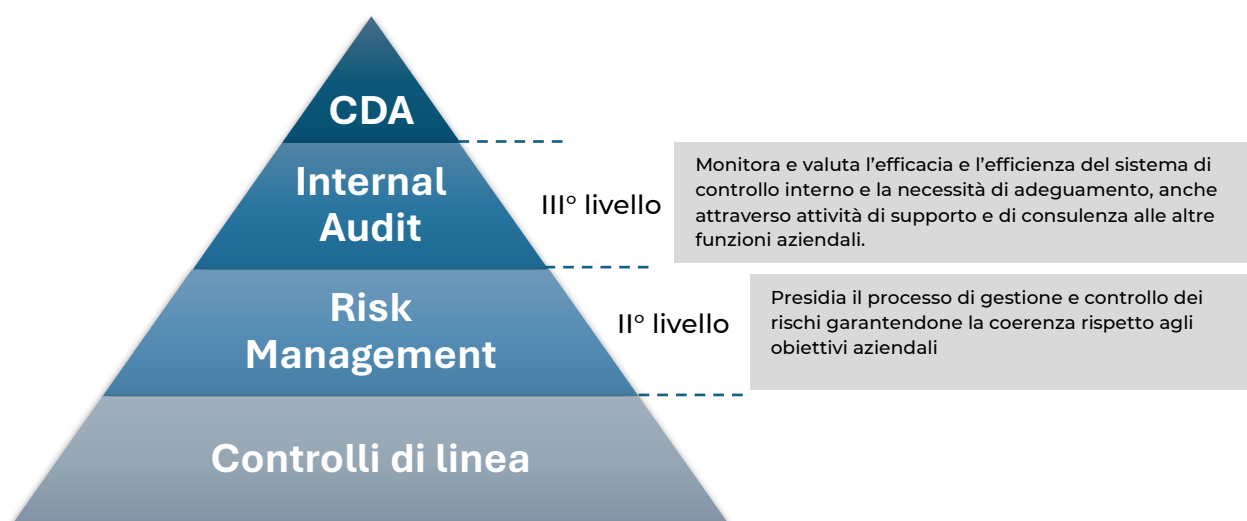
2.3 LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI

GRI 2-12 GRI 2-25
GRI 2-23 GRI 2-27
GRI 2-24 GRI 201-2

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, da qualche anno è stata attivata una funzione aziendale dedicata all'Enterprise Risk Management (ERM), che da ottobre 2024, in occasione della riorganizzazione aziendale, è stata assegnata alla Funzione di nuova costituzione "Sustainability & Risk".

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.



2.3.1 RISK MANAGEMENT

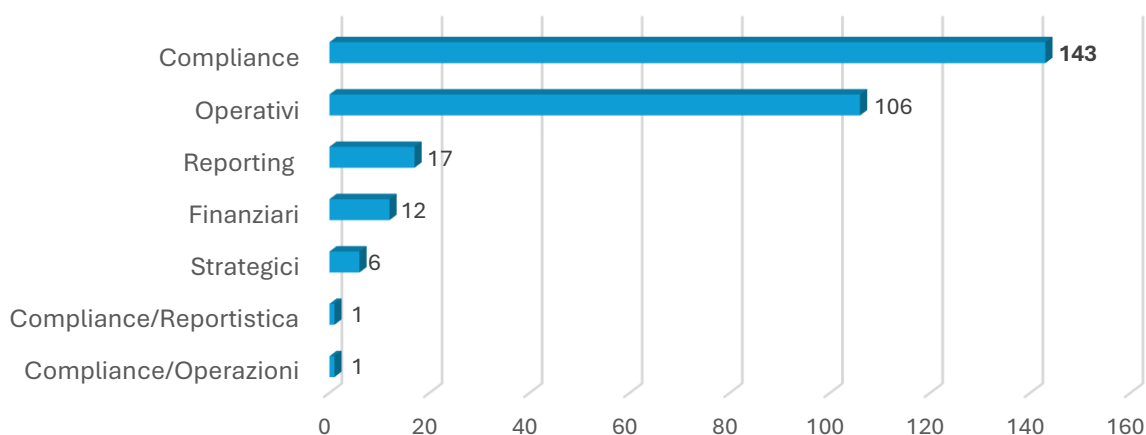
Il processo è fondato su una metodologia logica che consente di identificare, analizzare, valutare, gestire e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività, in modo da rendere l'organizzazione capace di minimizzare le perdite e massimizzare le opportunità.

Le principali categorie di rischio considerate impattanti, e individuate a suo tempo dall'attività di Risk Assessment e dal modello dei rischi di Viva Servizi, sono classificate come segue.



L'attività di Risk Assessment ha permesso di mappare per tutta l'azienda complessivamente 286 rischi, a loro volta distinti tra le tipologie di rischio sopra specificate e con riferimento al rating del rischio (da alto a remoto). I rischi aziendali più frequenti sono di Compliance e Operativi.

MAPPA PER TIPOLOGIA DI RISCHIO

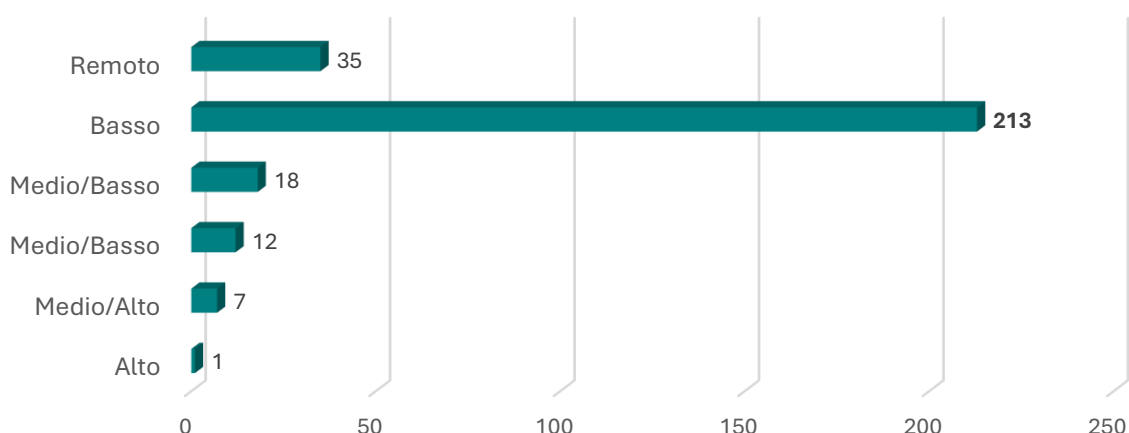


Guardando invece al rating di rischio, si evidenzia che l'87% dei rischi mappati presenta in realtà un rischio remoto o basso per l'azienda.

I rischi che, nonostante le misure di mitigazione, presentano un rating di rischio residuo medio/alto o alto sono un numero molto limitato e riguardano rischi strategici, legati alla Regolazione e alla realizzazione degli investimenti, e operativi legati alle perdite idriche e alla qualità dell'acqua.



MAPPA PER RISCHIO RESIDUO



Con il passaggio dell'ERM in capo alla funzione Sustainability & Risk, avvenuto alla fine dell'anno, l'azienda intende svolgere un follow-up dell'intera attività, ovvero vorrà procedere a rivalutare l'insieme di attività, procedure, documenti e analisi volte ad individuare, valutare, gestire e controllare avventi avversi, attraverso l'aggiornamento del proprio sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi.

La popolazione di rischi mappati a suo tempo, 286 in tutto, sarà rivalutata andando a evidenziare quei rischi specifici che sono potenzialmente in grado di limitare/pregiudicare il raggiungimento dei propri obiettivi, scremando quelli che non presentano in realtà criticità da attenzionare.

Tale rivisitazione dovrà tener conto anche dell'adeguamento alle nuove normative e nuove esigenze di monitoraggio con riferimento a specifici obiettivi ESG.

Al momento di redazione del presente report, la società è impegnata nello svolgimento dell'analisi di doppia materialità, così come richiesto dalla recentissima direttiva CSRD. Le risultanze dell'analisi di doppia materialità rappresentano uno step fondamentale sia per allinearsi alla redazione della nuova informativa di sostenibilità, sia per includere nel Risk Register i nuovi rischi da mappare ai fini del Cambiamento Climatico e più in generale degli impatti ESG.

2.3.2 INTERNAL AUDITING

Il terzo livello dei controlli, dopo quelli di linea e del Risk Management, è stato avviato a partire dal 1° ottobre 2019, data dell'istituzione dell'Area Internal Auditing, ora, a seguito della revisione organizzativa intervenuta nel corso dell'anno 2024, denominata Funzione. Questo ulteriore livello rappresenta la cosiddetta "ultima linea di difesa" dei sistemi di controllo adottati dall'Azienda.

Come già rilevato, l'attività della Funzione I.A. è diretta, in via sostanziale, al miglioramento dei processi organizzativi, gestionali e di controllo, finalizzati a garantire la salvaguardia del patrimonio e la preservazione della continuità aziendale.

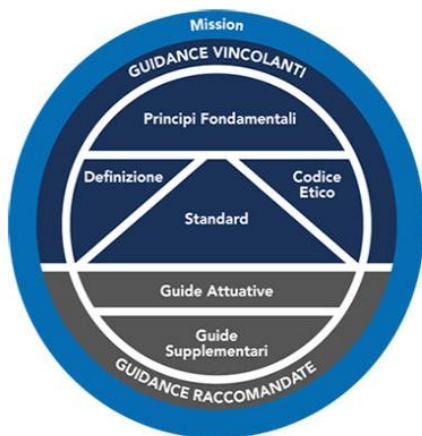
A inizio 2024 sono stati rilasciati dall'*Institute of Internal Auditors* i nuovi "Global Internal Audit Standards" – GIAS -, da applicare, per quanto possibile in ragione delle peculiarità delle diverse strutture organizzative, dal 9 gennaio 2025.

Conseguentemente, la Funzione nel corso del 2024 è stata impegnata nell'ambito di apposite sessioni formative, seguendo un percorso di approfondimento di carattere generale riferito agli aspetti innovativi introdotti dai citati GIAS, soprattutto con riferimento alla significativa novità dell'introduzione di standard specifici per il settore pubblico. Tale innovazione indica che anche l'ambito delle compagini pubbliche è fortemente orientato ad operare mediante sistemi di controllo interno nonostante tale settore risulti ampiamente regolato da disposizioni di carattere generale e regolamentari.

Al riguardo, con la rappresentazione di seguito riportata, si evidenzia l'evoluzione del modello che definisce l'efficacia operativa dell'Internal Audit (IPPF) conseguente all'introduzione dei nuovi Standards.

The IPPF Evolution

2017



2024



Con riferimento alle attività svolte nel 2024, il Consiglio d'Amministrazione, su proposta della Funzione, in aprile ha approvato il Piano Operativo adottato 2024-2025.

Il Piano risulta composto dalle Parti di seguito sinteticamente indicate:

- Parte attività "ordinarie" (conferma delle attività precedentemente considerate/avviate);
- Parte attività "aggiuntive" (individuazione di specifiche attività in ragione di esigenze emerse);

- “Audit Strategici di Fattibilità Prospettica”: attività da svolgere in ambito temporale di “prospettiva”, sia in relazione agli sviluppi di progetti in valutazione sia in ragione delle possibilità operative della Funzione.

Tra le altre, il Piano prevede anche attività che ineriscono ad aspetti attinenti a tematiche di sostenibilità; tra queste:

- rendicontazione riferita al progetto di *“Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da Viva Servizi S.p.A. nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto d’Esi”* - finanziato nell’ambito del PNRR;
- rendicontazione in ordine agli interventi emergenziali affrontati sul territorio: eventi sismici, alluvionali e crisi idrica (cambiamenti climatici con conseguenze sulla gestione della risorsa idrica);
- valutazioni circa lo stato delle attività nell’ambito del Piano di Sicurezza delle Acque (PSA) e dei Piani regionali (delle Acque, di Adattamento ai Cambiamenti Climatici e Infrastrutture e Mobilità).

In coerenza con le iniziative intraprese negli anni precedenti, sono state concluse alcune attività intraprese prima del 2024 e sono stati svolti aggiornamenti sulla ricognizione delle procedure aziendali, offrendo anche una collaborazione diretta alle funzioni per l’introduzione di apposite procedure.

Negli ultimi mesi dell’anno è stata intrapresa un’apposita valutazione circa le attività riferite al Piano Operativo 2025, ciò considerando le costanti esigenze formative, le attività ancora in svolgimento e le necessità emerse nell’ambito delle analisi e degli approfondimenti svolti.

Con riferimento alle specifiche tematiche ESG, la Funzione ha avuto la possibilità di assistere alle attività finalizzate alla definizione della doppia materialità, in ragione degli obblighi normativi comunitari e nazionali a cui l’azienda è tenuta ad ottemperare.

Nonostante le valutazioni effettuate e le nuove esigenze di rendicontazione di sostenibilità, la Funzione ha ritenuto di proporre al CdA la conferma del Piano Operativo 2024-2025, compresa l’integrazione di specifica missione di Auditing diretta proprio al monitoraggio delle tempistiche fissate per le attività del processo di Rendicontazione, quale contributo al perseguimento di un innovativo obiettivo aziendale, peraltro da conseguire in conformità a norme di recente introduzione.

2.3.3 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 Servizio Idrico Integrato. 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 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, all'accreditamento del laboratorio analisi, all'implementazione di un sistema di gestione ambientale ed all'integrazione con il Sistema di Gestione Integrato Qualità e Anticorruzione, diventano la logica evoluzione della politica della qualità dell'azienda.

2.3.4 CERTIFICAZIONI

◆ Qualità e anticorruzione



Il 3 gennaio 2024 è stata ottenuta la certificazione ISO 37001 che consente oggi all'azienda di disporre di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Anticorruzione certificato ISO 37001 ed ISO 9001.

Nel corso del 2024, al fine di verificare l'applicazione e l'efficacia del sistema di gestione implementato, la Funzione di Conformità interna, nominata dal Consiglio d' Amministrazione ai sensi della norma ISO 37001 e coincidente con il Responsabile Assicurazione Qualità Aziendale, ha svolto specifici audit interni, secondo una programmazione che ha tenuto in considerazione i vari processi aziendali e la complessità e/o la criticità delle attività svolte. Nell'ambito dello svolgimento degli audit interni è stata verificata anche l'efficacia degli interventi formativi attuati dall'organizzazione e l'effettivo livello di coinvolgimento e consapevolezza del personale.

A giugno 2024 è stato poi condotto il Riesame dell'Alta Direzione i cui esiti sono stati portati all'attenzione del Consiglio d' Amministrazione nella seduta del 26 giugno 2024.



L'ente di certificazione IMQ, in occasione dell'audit ispettivo annuale effettuato ad ottobre 2024, ha rilevato quattro non conformità di cui una maggiore connessa alla mancata nomina di figure qualificate previste dalla normativa sui lavori elettrici ed altre non conformità minori, tutte prontamente prese in carico dall'organizzazione. Gli aspetti positivi rilevati dall'ente di certificazione in occasione dell'audit sono risultati essere i seguenti:

- coinvolgimento della Direzione nelle tematiche connesse con i Sistemi di Gestione (i.e. riesame, obiettivi, reclami, etc.);
- spiccato senso d'appartenenza del personale intervistato per i diversi livelli di competenza;
- competenza e disponibilità del personale;

- impostazione del Sistema Gestione mirata alla mitigazione dei rischi;
- conoscenza del mercato di riferimento.

◆ Accredimento Accredia



Il Laboratorio Analisi aziendale, accreditato Accredia ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, ha ottenuto nel settembre 2024 l'estensione del proprio campo di accreditamento a tutta una serie di nuovi parametri (microbiologici, anioni, cationi e metalli) sulla matrice acque destinate al consumo umano.

Attualmente il laboratorio è dunque accreditato per tutti i parametri microbiologici e per una parte dei parametri chimici previsti dal D.Lgs 18/2023 in materia di acque destinate al consumo umano.

Le tecniche di prova accreditate in uso presso il laboratorio analisi sono attualmente 8 per un totale di 27 parametri analitici accreditati.

Questo risultato decreta il pieno raggiungimento di un apposito obiettivo che era stato posto tra gli impegni del Piano di Sostenibilità 2021-2024.

◆ Ambiente



Con riferimento alla certificazione ISO 14001, anche questo uno degli obiettivi di miglioramento previsti nel Piano di Sostenibilità 2021-2024, nel corso del 2024 si è provveduto a consolidare e verificare tramite Audit interno il Sistema di Gestione Ambientale per il depuratore di Jesi, che rappresenta per Viva Servizi uno dei siti a maggiore complessità da un punto di vista degli obblighi normativi in materia ambientale.

Ai fini della certificazione ISO 14001 del suddetto Sistema di Gestione è in via d'indizione apposita procedura d'appalto per l'individuazione di un esperto in sistemi di gestione ambientale che, nel corso del 2025, dovrà accompagnare Viva Servizi all'ottenimento della certificazione ISO 14001 per il sistema di gestione ambientale del depuratore di Jesi e che dovrà poi supportare l'azienda nell'estensione del sistema di gestione ad altri siti ed attività gestiti dall'azienda.



3. LA SOSTENIBILITÀ

- 3.1 Gli stakeholder e le forme di dialogo
- 3.2 Il percorso di sostenibilità
- 3.3 La materialità
- 3.4 Il piano di sostenibilità e il suo raggiungimento

3.1 GLI STAKEHOLDER E LE FORME DI DIALOGO

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

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 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

FORME DI DIALOGO

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

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

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

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

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 o informative rispetto al contratto di somministrazione e agli standard riportati nella carta dei servizi.

FORME DI DIALOGO

- ◆ Comunicazione trasparente
- ◆ Canali istituzionali previsti dalla Carta del Servizio
- ◆ Canali diretti e indiretti: sportelli, call center, Pronto intervento, Sito web, Ufficio Assistenza
- ◆ Clienti, Newsletter, Allegato alla bolletta
- ◆ Canali Social: Facebook e Instagram
- ◆ Indagine di Customer Satisfaction Quality Monitor

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

FORME DI DIALOGO

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

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.

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.

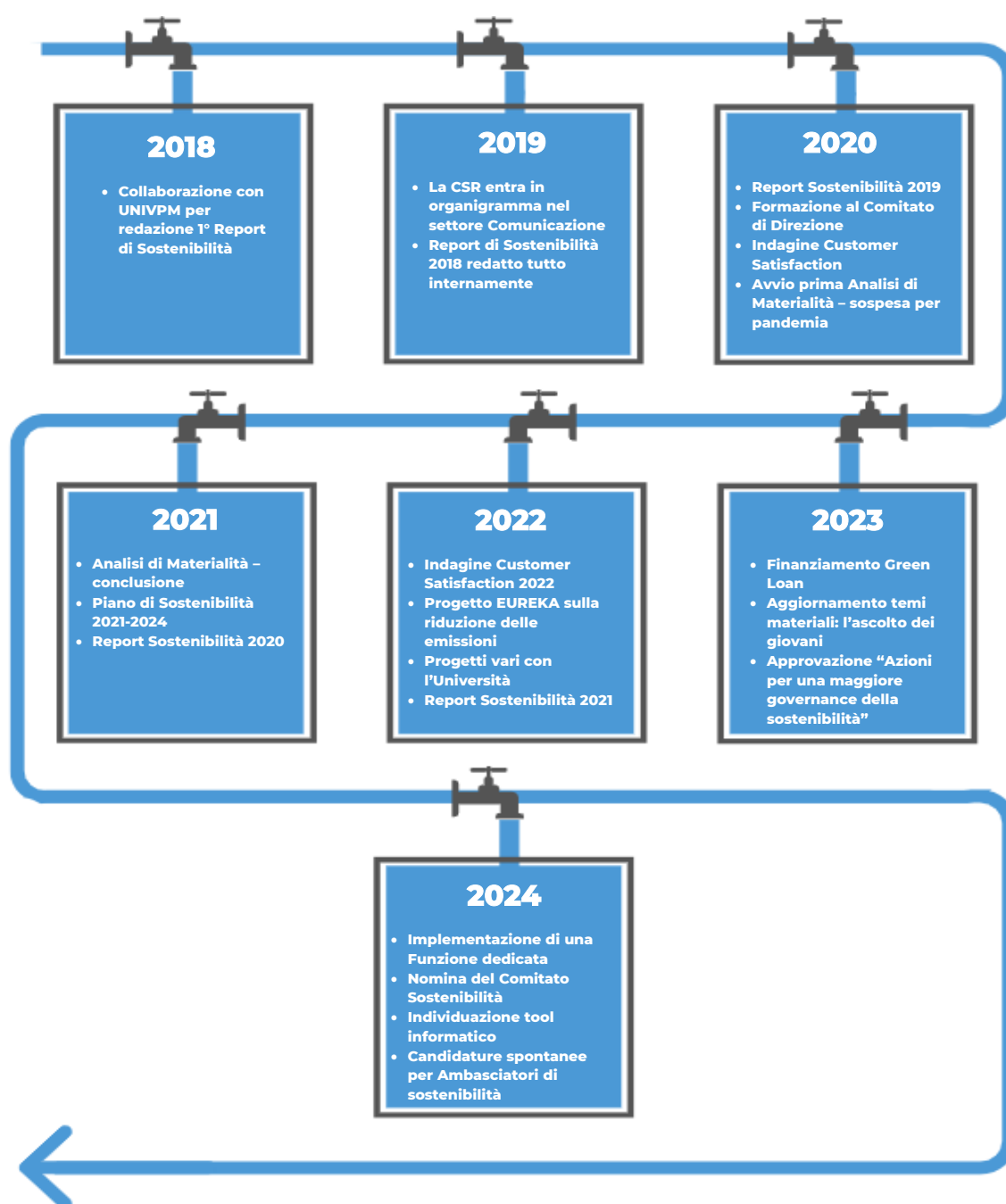
- UTILITALIA, la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee.
- CONF SERVIZI MARCHE, l'Associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel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

3.2 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

GRI 2-23
GRI 2-24

Viva Servizi ha pubblicato il suo primo Report di Sostenibilità nel 2018 con riferimento al FY 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.



Come noto, la CSRD (direttiva UE 2022/2464), sostituendo la precedente “Non Financial Reporting Directive, NFRD” (direttiva 2014/95), ha ampliato anche il perimetro di applicazione a tutte le grandi imprese. Il successivo recepimento in Italia, con il Decreto Legislativo 6 settembre 2024 n.125, ne ha definito anche le modalità di applicazione nel contesto italiano, stabilendo tempistiche stringenti per l'adozione progressiva dei nuovi obblighi di rendicontazione.

Conseguentemente, Viva Servizi ha avviato un percorso di adeguamento mirato a rispondere ai nuovi obblighi introdotti: nello specifico, l'azienda oltre ad aver implementato nell'organizzazione una nuova Funzione dedicata, ha nominato un Comitato di Sostenibilità e ha affidato un incarico per individuare una piattaforma informatica che agevolasse nella raccolta e validazione delle informative richieste dai nuovi standard ESRS.

ISTITUZIONE DELLA FUNZIONE “SUSTAINABILITY & RISK”

Come già anticipato, in occasione della revisione organizzativa adottata a fine anno, è stata istituita la nuova Funzione “Sustainability & Risk”, con il compito di presidiare le tematiche di sostenibilità, indirizzare il processo di rendicontazione e supervisionare l'implementazione dei requisiti introdotti dalla CSRD. Per la nuova unità organizzativa sono state assunte due figure con competenze specifiche nella sostenibilità.

NOMINA DEL COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

Un altro passo importante nella crescita della governance della sostenibilità aziendale è rappresentato dalla nomina di un Comitato composto da 14 figure interne rappresentative delle diverse funzioni aziendali.

Al Comitato spetta il ruolo di guidare e supportare le decisioni strategiche e operative in ambito sostenibilità: Doppia Materialità, Piano di sostenibilità, monitoraggio dei target assegnati ai temi materiali sono solo alcuni esempi di attività che sarà chiamato a fare.

INDIVIDUAZIONE DI UNA PIATTAFORMA INFORMATICA PER LA RENDICONTAZIONE

Per facilitare il passaggio ai requisiti della CSRD e garantire una maggiore tracciabilità e controllo dei dati, è stato identificato e implementato un software dedicato. Il nuovo tool, gestito dalla funzione Sustainability & Risk, consentirà di:

- migliorare il processo di raccolta dati: i dati sono inseriti direttamente dai referenti (data owner) e successivamente validati dai responsabili designati, garantendo una maggiore trasparenza e un controllo più rigoroso;
- ridurre le incertezze: il sistema riduce l'errore umano e aumenta l'affidabilità delle informazioni raccolte;
- definire i ruoli: distingue chiaramente le funzioni di chi immette i dati e di chi li valida, introducendo una due diligence sistematica nel controllo;

- tenere tracciate le modifiche: a differenza di strumenti come Excel, il software garantisce un registro chiaro di chi ha modificato o immesso i dati, rafforzando il controllo del dato.

Infine, è stata avviata una call per individuare gli Ambassador aziendali di sostenibilità, attraverso una candidatura volontaria aperta a tutti i dipendenti. Gli Ambassador, a fianco del Comitato di Sostenibilità, offriranno un'ulteriore opportunità di integrazione e ascolto all'interno dell'organizzazione. Da un lato, contribuiranno a diffondere la cultura della sostenibilità in azienda, sensibilizzando i colleghi di ogni livello sulle tematiche ESG; dall'altro, rappresenteranno un canale privilegiato per far emergere punti di vista più completi e raccogliere le istanze provenienti dalle diverse funzioni aziendali.



Tuttavia, poiché l'iter per modificare o rigettare (anche solo parzialmente) quanto già approvato dall'Unione Europea, compreso il recepimento delle eventuali semplificazioni da parte degli Stati Membri, si prospetta piuttosto lungo, Viva Servizi ha comunque deciso di confermare il proprio impegno verso la sostenibilità senza alcuna interruzione delle attività avviate, continuando a monitorare attentamente gli sviluppi normativi e a prepararsi per un'implementazione graduale e consapevole del nuovo framework di rendicontazione che sarà adottato.

3.3 LA MATERIALITÀ

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

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

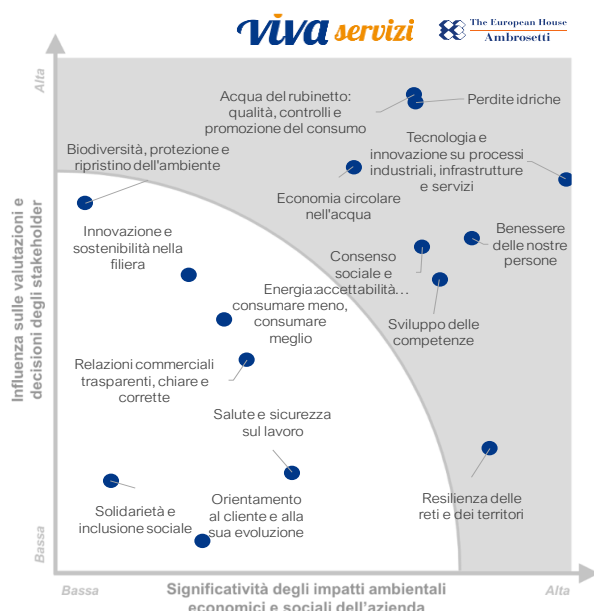
6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

Il report 2024 è stato redatto ancora sulla falsariga dei precedenti; la scelta è stata dettata da una serie di ragioni che si possono così sintetizzare:

- attendere che la normativa, tuttora in fieri, trovi una sua definizione e stabilità, anche in considerazione del fatto che l'azienda sembra avere ancora due anni per l'obbligatorietà di rendicontazione;
- proseguire in continuità con la rendicontazione passata secondo il GRI, oltreché su strategie e impegni già noti e riportati sul Piano di sostenibilità 2021-2024;
- consentire all'organizzazione di consuntivare, a periodo concluso, gli impegni e i target su cui si era concentrata nel Piano di sostenibilità con termine al 2024;
- parallelamente, è stato possibile porre le basi per la rendicontazione futura, ovvero definire i nuovi temi rilevanti secondo la metodologia della Doppia Materialità ai sensi della CSRD, oltreché migliorare la governance dell'intero processo con le misure messe in campo già descritte nel paragrafo precedente.

Conseguentemente, si riporta la matrice di materialità che era stata elaborata in accordo ai principi del GRI standard e verso cui, successivamente, erano stati assunti impegni e obiettivi che, per trasparenza e assunzione di responsabilità, sono contenuti nel Piano di Sostenibilità 2021-2024.



Nella consapevolezza di dover quindi aggiornare la matrice di materialità qui riportata secondo le nuove disposizioni della doppia materialità, a fine 2024 sono state organizzate sessioni interne di brainstorming con le prime linee aziendali, facilitate da consulenti, per identificare sia gli impatti significativi verso l'esterno che quelli rilevanti verso l'interno. L'attività è proseguita anche nei primi mesi del 2025, portando alla definizione della nuova matrice di doppia materialità, verso cui si renderà il prossimo Report 2025.

3.4 IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ E IL SUO RAGGIUNGIMENTO

GRI 3-2
GRI 3-3

Il 2024 rappresenta l'anno di chiusura del Piano di Sostenibilità 2021-2024 su cui Viva Servizi aveva espresso i propri impegni con riferimento ai temi materiali.

La matrice di materialità non è stata aggiornata dopo il 2021 anche per lasciare il tempo all'organizzazione di mostrare i risultati a fronte degli impegni assunti sui temi rilevanti.

Quest'anno è possibile consuntivare i target raggiunti dall'azienda nel triennio in oggetto, andando a verificare i 30 KPI individuati per la totalità dei temi materiali.

Sul tema delle PERDITE IDRICHE, come si renderà anche nel Capitolo 5, il contrasto è avvenuto mettendo in campo le diverse attività previste dal più complesso Progetto PNRR:

 **Sostituzione dei contatori:** I contatori a turbina vengono sostituiti con contatori ad ultrasuoni o volumetrici telegestiti, che sono più efficaci nel misurare anche le piccole perdite d'acqua che prima non venivano rilevate. Questo porta a un aumento del volume d'acqua consumato registrato e a una riduzione del valore di M1b.

 **Distrettualizzazione:** Questo processo permette di monitorare l'efficienza della rete idrica in modo puntuale, rilevando le perdite più rapidamente e riducendo il volume d'acqua perso. Di conseguenza, il volume immesso diminuisce e il valore di M1b si riduce.

 **Riduzione della pressione:** Diminuendo la pressione nella rete idrica, si riduce la perdita d'acqua dispersa, mantenendo costanti i danni o le rotture delle tubazioni.

 **Modellazione:** Le simulazioni sulla rete idrica aiutano a individuare le migliori soluzioni di circuitazione idraulica.

Queste attività, che appunto erano anche state inserite nel Piano di Sostenibilità, non hanno ancora prodotto i risultati attesi.

PERDITE IDRICHE			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Miglioramento M1b - perdite di rete %	M1b= 36,22%	M1b= 32,8%	M1b= 36,8% 
Incidenza % del numero di contatori in telegestione sul totale dei misuratori	Non avviata	100.000 contatori telegestiti (45% sul tot.)	KPI= 76.814 (77%) 
N° km rete rinnovati/anno	31,15 km/anno	120 km rinnovati	KPI= 128.4 km 
N° km rete ispezionati/anno	Non avviata	100%	KPI= 1.107,8 Km 

In realtà, sono tutte in fase di avanzamento ma non vengono realizzate contemporaneamente: se una di queste attività, come la distrettualizzazione, subisce ritardi, anche gli effetti positivi vengono ritardati. Il parametro M1b viene misurato annualmente dal 1° gennaio al 31 dicembre e si basa sul totale del volume d'acqua immesso ed erogato nella Provincia di Ancona. Poiché il progetto PNRR coinvolge solo 9 dei 43 comuni gestiti, i risultati finora hanno riguardato solo una piccola parte dei volumi d'acqua gestiti.

Quanto sopra per spiegare che è complesso definire con precisione un target per attività i cui risultati sono ancora in fase di completamento e che riguardano solo una parte del territorio. Si prevede che con il completamento del progetto PNRR entro il 31 dicembre 2025, solo nel 2027 si potrà avere una chiara visione dei benefici raggiunti in termini di riduzione della dispersione idrica.

Rispetto al tema del BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE, sono stati raggiunti tutti i target riferiti alla sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro mentre sono state rinviate l'indagine sul clima aziendale e la mappatura sulle diversità.

BENESSERE DELLE NOSTRE PERSONE			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Effettuare Indagine clima organizzativo	Non presente	Completamento entro il 2022	Non avviato 
Mappare le diversità presenti nell'organizzazione	Non presente	Completamento entro il 2022	Non avviato 
Previsione a budget di momenti partecipativi con il personale in occasione di eventi significativi	Non strutturato	€ 5.000/anno	Raggiunto 
Convenzione con Laboratorio analisi accreditato per screening; realizzazione Centro vaccinale aziendale	Avviato	Mantenimento almeno fino alla fine dell'emergenza	Raggiunto 
Studio volto a individuare nuovi ambienti lavorativi sulla base delle esigenze aziendali	Non presente	Completamento entro il 2022	Raggiunto 

Il tema ACQUA DEL RUBINETTO risulta essere stato abbondantemente presidiato. Ad esclusione del solo obiettivo legato alla implementazione del Piano di Sicurezza delle Acque, su cui probabilmente avevamo espresso un target troppo ambizioso, tutti gli altri impegni sono stati ampiamente raggiunti.

ACQUA DEL RUBINETTO: QUALITÀ, CONTROLLI E PROMOZIONE DEL CONSUMO			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Miglioramento Indicatore M3a (Qualità dell'acqua erogata) - ordinanze di non potabilità	M3a= 0,001%	Mantenimento del livello	M3a= 0,0006% 
Incidenza % di utenti coperti dal PSA	Non avviato	Copertura del 30% dell'utenza	Avviato il censimento 
Laboratorio analisi: avviare certificazione ACCREDIA	Non presente	Graduale e parziale estensione dei parametri certificati	27 parametri accreditati e certificati 
Lanciare Campagna promozione acqua del rubinetto	Avviata	Completamento entro il 2022	Raggiunto 
Attività con le scuole del territorio	Presente	Mantenimento dell'attività	Raggiunto 

Il raggiungimento degli obiettivi correlati al tema ECONOMIA CIRCOLARE NEI PROGETTI dimostra che l'organizzazione ha avviato il giusto percorso finalizzato al recupero delle risorse. Permane invece una sostanziale invarianza sull' incidenza dei mezzi green rispetto al parco mezzi complessivo che, nel periodo considerato, non è cresciuta al livello desiderato.

ECONOMIA CIRCOLARE NEI PROGETTI			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Miglioramento M5-fanghi di depurazione avviati in discarica	M5= 90,5%	M5= 73,7% (riduzione del 5%/anno rispetto al M5 2020)	M5= 3,07% 
Migliorare incidenza materiale riciclato sul totale acquistato	18% di materiale riciclato sul totale acquistato	KPI= 20% di materiale riciclato sul totale acquistato	Raggiunto (KPI= 29,15%) 
Migliorare incidenza di mezzi green	KPI= 19,6% (su 234 veicoli)	KPI= 33%	KPI= 18,3% (su 246 veicoli) 

Il tema del CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI, che a sua volta prevedeva 3 target al 2024, evidenzia il completamento di tutti gli obiettivi.

CONSENSO SOCIALE E ACCETTABILITÀ DEI PROGETTI			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Monitorare la percezione del servizio da parte del cliente	Non presente	Realizzazione periodica a cadenza biennale	CSI 84,10% 
Partecipazione a bandi e iniziative sui temi ambientali, anche in partnership	Mantenimento dell'attività	Mantenimento dell'attività	Mantenimento dell'attività 
Interazione con i vari portatori di interesse per identificare punti di forza e debolezza	Presente	Intensificare le occasioni di dialogo	Raggiunto 

A fronte del tema dello SVILUPPO DELLE COMPETENZE il Piano prevedeva 4 obiettivi e 5 KPI. In questo caso gli obiettivi sono stati tutti raggiunti tranne quello delle ore di formazione su tematiche trasversali per cui si prevedeva il raggiungimento del 25% annuo. In realtà, nel triennio, le ore di formazione complessivamente erogate si sono elevate moltissimo, tanto da far divenire il target pianificato per la formazione su tematiche trasversali troppo sproporzionato.

SVILUPPO DELLE COMPETENZE			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Aumentare ore di formazione pro-capite	KPI= 10,9 h/pro-capite	Raggiungere la media di 11h di formazione pro-capite	KPI= 20,6 h/pro-capite 
Migliorare incidenza ore di formazione per tematiche trasversali su ore erogate	Non monitorato	KPI= 25%/anno	KPI= 0,5% (54h) 
Individuare un piano formativo di inserimento per ogni posizione organizzativa	Non presente	Implementazione graduale in occasione di ogni nuovo inserimento	Raggiunto 
Adottare un tool per monitoraggio esigenze formative di legge per ogni tipo di mansione	Non presente	Completamento entro il 2022	Raggiunto 
Intensificare numero di incontri/anno con le nuove generazioni	Presente	Almeno 2 incontri/anno con mondo scolastico o accademico	Raggiunto 

Sui progetti legati al tema della RESILIENZA DI RETI E TERRITORIO i target sono stati raggiunti solo parzialmente perché rispetto alle previsioni in realtà poi alcuni progetti, quello dell'Acquedottone e quello degli Scolmatori Ancona-Falconara, hanno subito variazioni nella pianificazione.

RESILIENZA DI RETI E TERRITORIO			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Progetto finalizzato all'implementazione di un sistema empirico predittivo della portata della sorgente Gorgovivo, in funzione di apporti meteorici e altri fattori esterni	Non avviato	Completamento dello studio e risultanze al 2022	Raggiunto 
Acquedottone: rinnovo parti della condotta adduttrice esistente per migliore interconnessione del sistema	Presente in parte nel PDA periodo 2021-2027	Porre le basi per avvio lavori al 2026	Cambio di pianificazione 
Progetto Scolmatori a mare - Comuni Ancona e Falconara: previsti tre lotti	Conclusa la gara per i servizi d'ingegneria e DL dei 3 lotti	Porre le basi per avvio lavori al 2025	Raggiunto 



Abbiamo infine misurato le performance sul tema TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SUI PROCESSI, SERVIZI E INFRASTRUTTURE attraverso 3 macro-obiettivi, declinati a loro volta in 6 azioni di miglioramento.

TECNOLOGIA E INNOVAZIONE SU PROCESSI, SERVIZI E INFRASTRUTTURE			
Sotto tema: KPI di performance	Anno 0	Target al 2024	Raggiungimento del target al 2024
Implementazione APP funzionali al miglioramento di processi verso l'utenza: APP IO e altre eventuali soluzioni	Non presente	Completamento entro il 2022	Raggiunto 
Implementazione di un sistema di messaggistica per comunicare velocemente e in maniera mirata lavori e/o interventi sulla rete	Non presente	Completamento entro il 2022	Raggiunto 
Installazione apparati di ultima generazione per la sicurezza perimetrale al fine di garantire protezione alla rete informatica;	Non presente	Completamento entro il 2022-2023	Raggiunto al 90% 
Adozione di un sw per il monitoraggio, utilizzo e collocazione delle informazioni digitali archiviate nei sistemi IT aziendali	Non presente	Completamento entro il 2022-2023	Raggiunto 
Attivazione di un ulteriore PIN per accedere ai sistemi aziendali	Non presente	Completamento entro il 2022-2023	Raggiunto al 50% 
Allestire Videoconferenza nelle principali sedi aziendali sale corsi/riunione dotati di sistema audio video	Non presente	Completamento entro il 2023	Raggiunto 

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE



4. I CLIENTI

4.1 I clienti e la bolletta

4.2 I servizi all'utenza

4.3 Morosità e sostegno alle situazioni di disagio

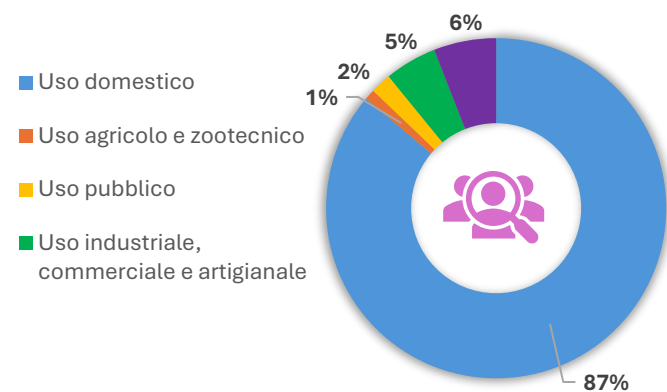
4.4 La qualità erogata e percepita

4.1 I CLIENTI E LA BOLLETTA

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

I clienti attivi a fine 2024 risultano 223.377 ovvero lievemente in aumento rispetto all'anno precedente (+0,3%). Le utenze sono per l'87% rappresentate da famiglie che usano l'acqua per usi domestici, la parte restante è composta per il 5% dagli usi industriali, commerciali e artigianali, per il 2% dagli usi pubblici e per il 6 % dagli usi diversi.

CHI SONO I NOSTRI CLIENTI?



Appartengono a tutti i 43 Comuni gestiti dell'AATO 2 Marche Centro, in proporzione con la diversa rispettiva dimensione in termini demografici.

Nell'ultimo triennio il trend delle utenze non segue un andamento uniforme: in leggero aumento le utenze domestiche, in calo quelle agricole, zootecniche, industriali, commerciali e artigianali.


Clienti attivi:
223.377

TIPOLOGIA UTENZE (n°)	2022	2023	2024
Uso domestico	192.172	193.038	193.639
Uso agricolo e zootecnico	2.559	2.409	2.365
Uso pubblico	3.527	3.671	3.675
Uso industriale, commerc. e artig.	10.766	10.639	10.491
Usi diversi	12.893	13.048	13.207
TOTALE	221.917	222.805	223.377

Per quanto riguarda il volume di acqua erogata, sono stati fatturati circa 26,8 milioni di mc: diversamente dallo scorso anno, il volume è in aumento sia nell'uso civile che negli altri utilizzi. Il consumo responsabile delle famiglie, ovvero limitatamente agli usi domestici, è arrivato ad attestarsi a 100 mc/anno per utenza.



Volume erogato:
26,8 mln di mc

VOLUMI ACQUA EROGATA (mc)	2022	2023	2024
Acqua erogata uso civile	19.578.671	18.564.395	19.457.018
Acqua erogata altri usi	7.097.192	7.006.508	7.339.615
TOTALE	26.675.863	25.570.903	26.796.633

LE TARIFFE E LA BOLLETTA

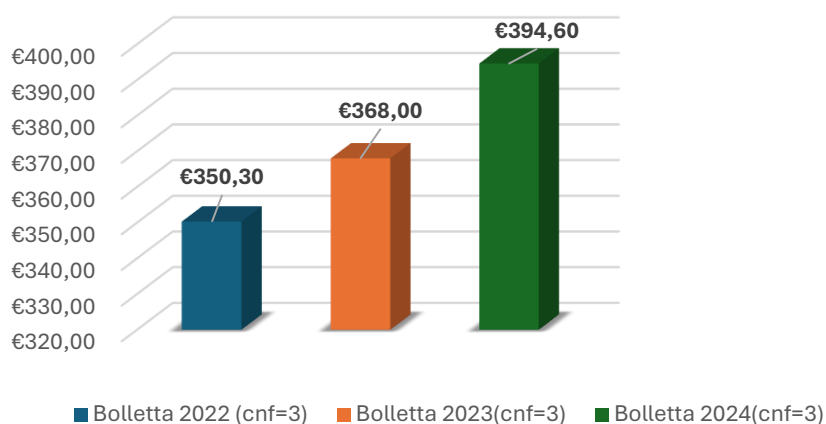
Della regolazione delle tariffe se ne occupa l'ARERA dando indicazioni sulla metodologia che i gestori del Servizio Idrico Integrato devono seguire per determinare quanto e cosa si paga con la bolletta dell'acqua.

Quanto e cosa paghiamo?

La bolletta media applicata nel 2024 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 € 394,60, compresa IVA e componenti perequative, imposte da ARERA.

Nel 2024 le condizioni tariffarie hanno subito un incremento previsto del 7% rispetto al precedente anno.

COME È VARIATA LA BOLLETTA (Consumo di 140 mc.)



È sempre bene ricordare che il pagamento della bolletta idrica garantisce alle utenze continuità, acqua potabile e servizi efficienti di depurazione e fognatura.

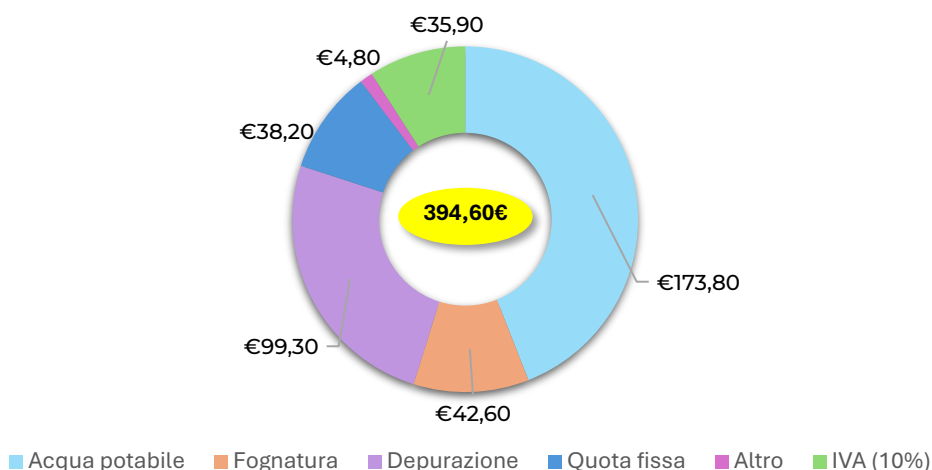
All'interno della bolletta vengono contemplati il fabbisogno di investimenti stimato in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti, l'efficienza della gestione e la qualità del servizio.

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



La bolletta idrica garantisce alle utenze, con continuità, acqua potabile e servizi efficienti di depurazione e fognatura

COSA SI PAGA NELLA BOLLETTA ANNUA?



4.2 I SERVIZI ALL'UTENZA

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

Dopo un significativo cambiamento nelle abitudini dei clienti per cui si preferiva in larga parte forme di contatto a distanza, adesso si registra per il secondo anno consecutivo un calo delle chiamate al Call Center ed un contestuale incremento degli accessi allo sportello.

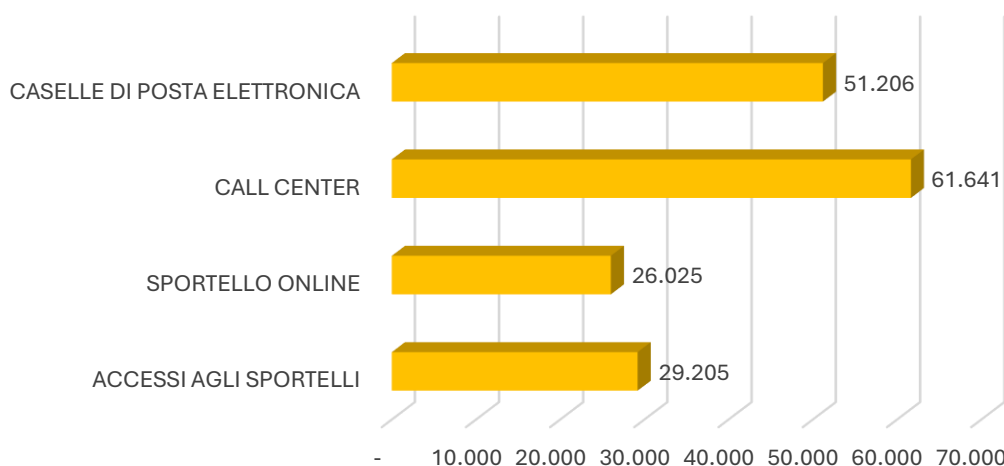
L'azienda, anche dopo la pandemia, ha saputo cavalcare il cambiamento in chiave di trasformazione digitale, adottando sempre più soluzioni capaci di soddisfare le nuove necessità dei clienti.



Le utenze che hanno contattato il servizio clienti sono state oltre **168.000**

Le utenze che hanno complessivamente fruito dei nostri servizi sono state oltre 168.000, circa 5.000 contatti in meno del precedente anno (173.000). I canali più gettonati si confermano proprio quello telefonico e la casella di posta dedicata, ad evidenza che le persone hanno compreso che possono richiedere ogni prestazione anche comodamente da casa.

CANALI DI CONTATTO 2024



LIVELLI DI QUALITÀ

- Orario di servizio = **40 h/settimana**
- Tempo Medio di Attesa = **113 secondi** (Media Italia = 106)

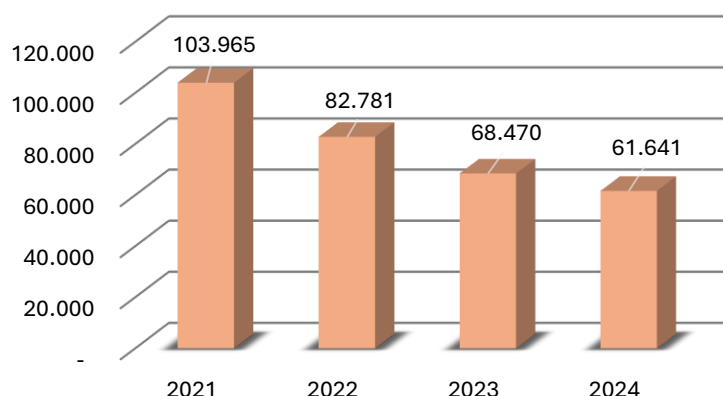
4.2.1 CALL CENTER

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 2024, il Call Center fa registrare per il terzo anno consecutivo un trend in calo: dopo il "boom" avvenuto durante il Covid (anni 2020-21), il traffico telefonico sta gradualmente tornando alla normalità.

Le chiamate sono state poco più di 61.600 (-10% del 2023) e il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore è stato di 113 secondi.

CHIAMATE AL CALL CENTER



I livelli di qualità del servizio telefonico, così come li misura ARERA, sono di poco superiori a quelli medi registrati nelle principali utilities italiane (Fonte: Top Utilities – Edizione XIII).

QUALITA' CALL CENTER	2024	
Tempo medio di attesa	113 sec.	106,1 sec.

4.2.2 UFFICI AL PUBBLICO



LIVELLI DI QUALITÀ

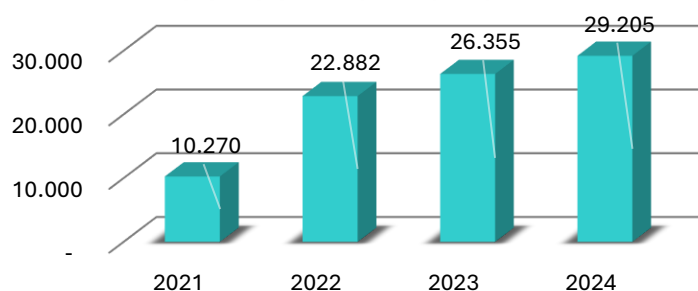
- Tempo Medio di Attesa: **10 minuti** (Media Italia: 8 minuti)
- Clienti serviti entro 60 minuti: **99,42%**

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 8. Gli sportelli operativi sono distribuiti su tutto l'ambito gestito e si trovano nei seguenti comuni: Ancona, Chiaravalle, Corinaldo, Fabriano, Falconara, Jesi, Moie e Senigallia.

L'orario di apertura risulta di 126 ore settimanali contro le 44 ore settimanali previste dallo standard del Regolatore (delibera ARERA 655/2015).

Nel 2024 hanno fruito degli uffici al pubblico oltre 29.000 utenti, con un tempo medio di attesa prima che il cliente fosse servito pari a 10 minuti.

ACCESSI AGLI SPORTELLI



Specularmente a quanto avvenuto al Call Center, per il terzo anno consecutivo si registra un aumento degli accessi.

Il tempo di attesa medio è passato da 7,58 minuti dell'anno precedente a 10 minuti, attestandosi un poco al di sopra di quello medio delle aziende di settore italiane, pari a 8 minuti. (Fonte: Top Utilities – Edizione XIII).

QUALITA' UFFICI AL PUBBLICO	2024	
Tempo medio di attesa allo sportello	10 min.	8 min.

Solo lo 0,58% dei clienti serviti ha dovuto attendere allo sportello più di 60 minuti.

4.2.3 SPORTELLO ONLINE



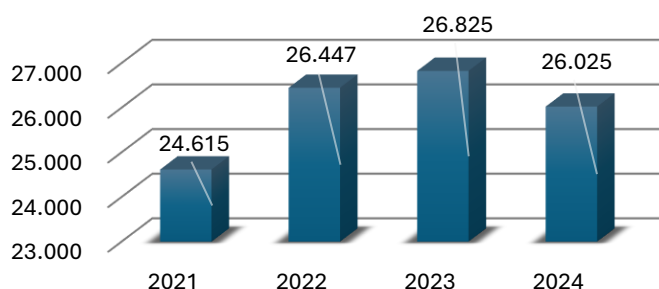
Utenti registrati:
48.000

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 online sono stati poco più di 26.000 (-3% del 2023) mentre quelli che risultano registrati al portale sono circa 48.000.

SPORTELLO ONLINE



4.2.4 ALTRI SERVIZI NEI CONFRONTI DELL'UTENZA

Oltre ai canali e servizi tradizionali, dal 2023 gli utenti possono interagire anche con **VIVIAN**, un assistente virtuale che fornisce 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 previsto che la chat venga comunque inviata ad un operatore fisico.

 **Chatta Con Un Esperto**

L'azienda si è inoltre 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.

Da quest'anno, i clienti già accreditati all' AppIO oltre a ricevere informazioni di carattere generale come quelli sulla scadenza delle bollette, possono anche effettuare i pagamenti delle stesse.

Entrambi questi ulteriori servizi non hanno registrato ad oggi grande successo perché risulta accreditato ad essi un numero limitato di utenze.

Nel corso del 2024 l'azienda ha ritenuto opportuno rivedere il layout della bolletta del Servizio Idrico Integrato, ormai utilizzato da diversi anni e solo sottoposto, nel tempo, ad aggiustamenti e integrazioni obbligatorie stabilite via via da ARERA.

Pur mantenendo i contenuti minimi essenziali previsti dalla delibera ARERA n. 586/2012/idr e smi, si è puntato a:

- rendere più consapevole il cliente dei suoi consumi, creando un meccanismo di confronto tra i consumi dell'utente e quelli medi di utenze simili;
- migliorarne la chiarezza di lettura;
- ridurre il numero delle pagine stampate, accorpendo quanto possibile in voci aggregate.

Una volta eseguiti i test con lo stampatore, sarà portata in produzione entro il 2025.



La app dei servizi pubblici locali

4.3 MOROSITÀ E SOSTEGNO ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO

GRI 2-23

4.3.1 LA GESTIONE DELLA MOROSITÀ

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

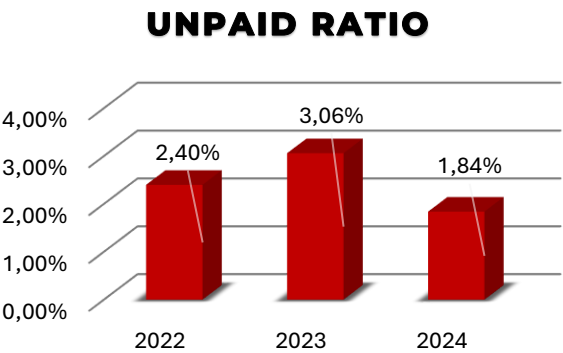
In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri connessi alla morosità, attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale standard rispetto al fatturato, determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio.



Unpaid ratio:
1,84%

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 2024 VIVA ha registrato un indice di morosità pari a 1,84% fatture non pagate sul totale delle fatture emesse nel 2023: si rileva che l'indice è tornato a scendere dopo l'aumento registrato lo scorso anno.



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.

4.3.2 LA GESTIONE DELLE PERDITE OCCULTE

Ormai da un paio di anni 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. 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 due 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%**

Le istanze ricevute nel 2024 sono state 1.036, più o meno in linea con quelle dell'ultimo triennio. Al momento di redazione del presente report non è noto il numero definitivo delle istanze accolte; tuttavia, applicando il trend degli anni passati si stima che circa 956 saranno ritenute idonee, corrispondenti ad un "importo abbuonato" nell'anno che si attesta a poco più di 1,2 milioni di €.

GESTIONE PERDITE OCCULTE	2022	2023	2024
Istanze ricevute	1036	1054	1036
Istanze accolte	903	885	956 (*)
Importi abbuonati	1.236.369 €	977.140 €	1.250.389€ (*)

(*) stima

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 è appena superiore a 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".

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



SEGNALAZIONI ALTO CONSUMO

Comunicazioni
alto consumo:
3.544

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 oltretutto, ben accolta dalle Associazioni dei consumatori. Nel 2024 le comunicazioni effettuate per segnalare consumi elevati sono state 3.544, ovvero il 18% in più dell'anno precedente. Questa circostanza si spiega con la siccità fuori dal normale che ha contraddistinto l'anno, per cui evidentemente i consumi di acqua hanno subito un incremento significativo.

4.3.3 BONUS SOCIALE



GESTIONE BONUS SOCIALE

Beneficiari: **13.202**

Il **bonus sociale idrico nazionale**, introdotto da ARERA ormai da qualche anno, viene riconosciuto in automatico sulla base della certificazione ISEE: è infatti sufficiente che ogni anno il richiedente presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) all'INPS per ottenere l'attestazione ISEE utile per le diverse prestazioni sociali.

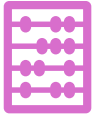
In tabella, sono riportati tutti i beneficiari e le corrispondenti agevolazioni, per anno di competenza.

BONUS SOCIALE	2022	2023	2024
Beneficiari	12.214	13.435	13.202
Importo riconosciuto	1.021.465 €	187.672 €	1.209.187 €

Si ricorda che per il biennio 2021-2022 il riconoscimento del bonus è avvenuto con una gestione semplificata, voluta da ARERA per ovviare ai ritardi che si erano accumulati nella trasmissione dei dati tra i vari soggetti chiamati in causa. Nel 2023, una volta abbandonata la gestione semplificata, l'intero processo è ripartito a regime solamente da ottobre, ovvero una volta che Acquirente Unico ha comunicato i dati degli aventi diritto. Questa circostanza spiega l'importo esiguo riconosciuto riportato in tabella che, pertanto, contempla i 3 mesi di riconoscimenti dell'anno. A questo punto, dato che la procedura è entrata a regime, si può pensare che quanto riconosciuto a fronte del bonus nel 2024 rappresenti l'agevolazione annua che si andrà a stabilizzare.

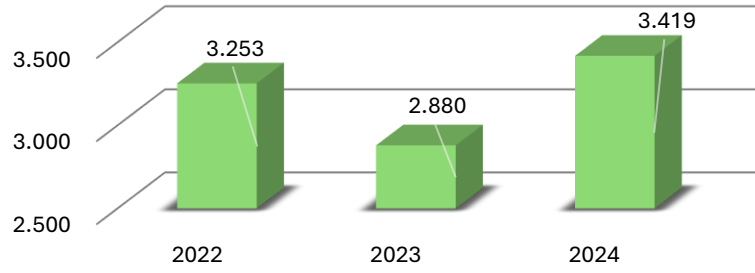
4.3.4 RATEIZZAZIONI

Sempre con la finalità di agevolare il cliente, l'azienda garantisce a tutti coloro che ne hanno necessità, conformemente alla normativa regolatoria e al regolamento interno, la possibilità di rateizzazione della bolletta. Nel 2024 sono state concesse 3.419 rateizzazioni (+19% rispetto al 2023).



Piani rata concessi:
+19%

RATEIZZAZIONI CONCESSE



1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

4.4 LA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA

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

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 del Servizio.

Sia il Regolamento sia la Carta del Servizio 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 Associazioni dei consumatori.

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



Regolamento del Servizio Idrico Integrato e Carta del Servizio fissano gli impegni verso il Cliente

- 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 a [questo link](#).

4.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE

La qualità del rapporto contrattuale è costantemente monitorata, presente nel sito e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici. La tabella che segue è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come, anche nel 2024, quasi tutti gli indicatori siano stati rispettati al 100%.

Nella circostanza per cui uno degli standard specifici non viene rispettato, 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.



Più di **290.000**
prestazioni
effettuate di cui il
96.3% entro gli
standard

A fronte di un numero totale di prestazioni eseguite che raggiunge 291.081 (nel 2023 sono state 257.962), solo il 3,7% sono state quelle in cui non è stato rispettato il relativo standard e 58 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.

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2024

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2024				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2024	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	867	867	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	412	411	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	305	305	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.121	4.115	99,90%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.217	2.217	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3.961	3.951	99,87%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.372	9.372	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	522	521	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	81	81	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	6.682	6.682	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	11	11	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	4	4	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	6	6	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	4	4	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	65	65	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	65	65	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	908.321	908.065	99,99%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	920.172	911.514	99,06%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	711	710	99,86%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	433	433	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//
(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente				
(1) Lo standard riportato nella 2ª colonna è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015- La % della 5ª colonna è calcolata sullo standard Arera				

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2024				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2024	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	175	175	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	28	28	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.478	6.411	99,49%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	0	0	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	49	49	100%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	38	38	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.437	22.158	94,54%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	29.205	29.035	99,42%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	29.205	28.475	10 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	61.641	96,35%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	63.937	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	62.467	97,65% 113 sec.
(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente				

Queste performance conseguite sono poi sintetizzate dal Regolatore ARERA, a partire da tutti gli attuali 42 indicatori delle qualità contrattuale, in due ambiti di attività MC1 e MC2:

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;



L'azienda si colloca per entrambe gli indicatori MC1 e MC2 nella classe più performante di ARERA

MC1 (composto da 18 indicatori)



AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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

Su **22.052** prestazioni
il **99,96%** ha rispettato
gli standard

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

MC2 (composto da 24 indicatori)



GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

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

Su **25.524** prestazioni
il **98,86%** ha rispettato
gli standard

Anche per l'anno 2024, sulla base delle percentuali di rispetto degli standard conseguiti, l'azienda si colloca per entrambi i macro-indicatori nella classe più performante, la classe A, cui ARERA associa obiettivi di mantenimento da conseguire annualmente.

4.4.2 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 possibili rischi che possono comprometterne la qualità e, conseguentemente, la salute dei cittadini. Essa rappresenta uno dei temi materiali che sono entrati a far parte del Piano di sostenibilità 2021/2024 perché ritenuto rilevante sia dal management aziendale, sia dal gruppo degli stakeholder esterni consultati. La qualità dell'acqua 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 2024 sono stati prelevati complessivamente 6.558 campioni di acqua potabile per lo svolgimento dei controlli da parte dell'azienda e sono

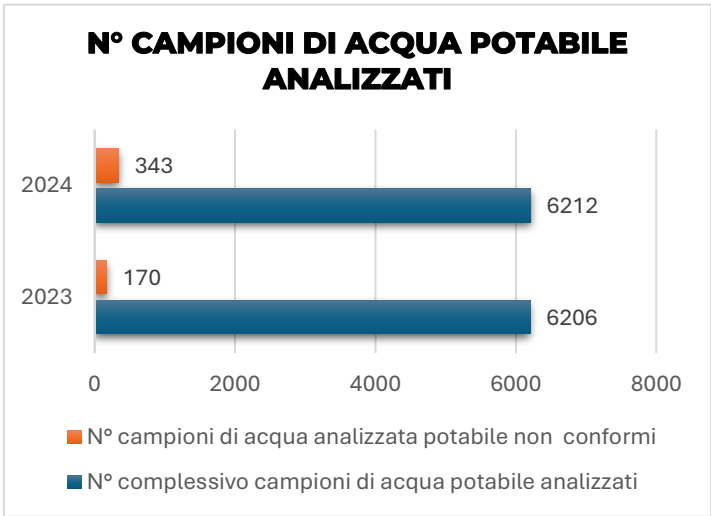
stati analizzati 268.541 parametri, per il 94% con il laboratorio interno.

Tra tutti i campioni prelevati ne sono stati analizzati 6.212 di cui solo 343 sono risultati non conformi.

Le caratteristiche dell'acqua distribuita da VIVA, risultante 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 2024 messi a confronto con gli intervalli di valori di parametro previsti dal D.L. 18/2023 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!													
	pH Unità di pH	Conducibilità a 20°C µs/cm	Cloruri mg/l	Solfati mg/l	Calcio mg/l	Magnesio mg/l	Sodio mg/l	Potassio mg/l	Durezza °F	Residuo secco a 180°C mg/l	Bicarbonati mg CaCO3/l	Nitrati mg/l	Fluoruro mg/l
Limiti di legge: D.Lgs 18/2023 e s.m.i.	6,5÷9,5	2500	250	250	* nota 1	* nota 2	200	*	* nota 3	*	*	50	1,5
VIVA Servizi: sorgenti Gorgovivo valori medi 2024	7,3	522	24,5	86,3	85,2	13,1	14,6	1,2	26,7	339	185,5	2,9	0,5

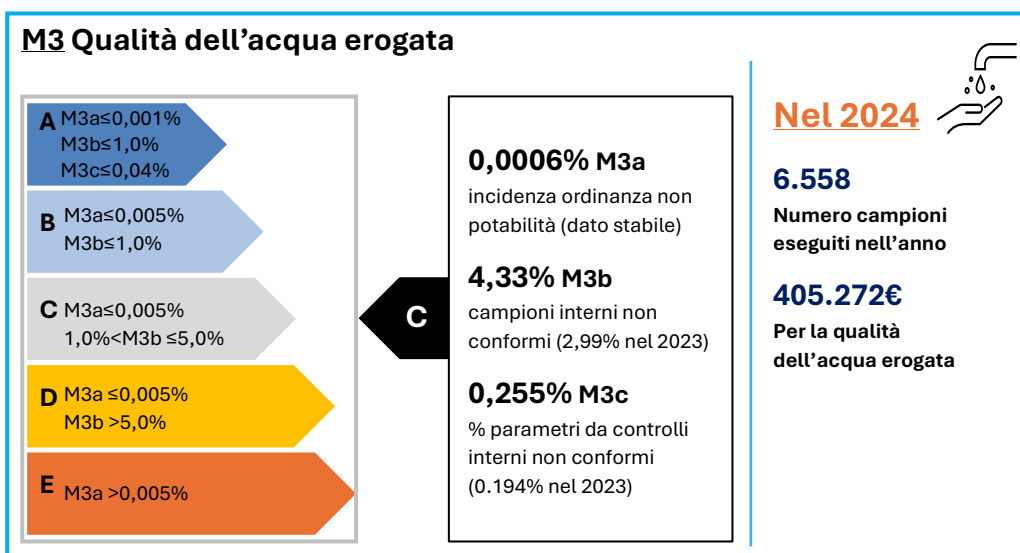
*non sono previsti valori limite

*nota 1: non sono previsti valori limite (nel caso di acque sottoposte a trattamento di desalinizzazione è stabilito che il valore deve essere ≥ 30).

*nota 2: non sono previsti valori limite (nel caso di acque sottoposte a trattamento di desalinizzazione è stabilito che il valore deve essere ≥ 10).

*nota 3: non sono previsti valori limite (nel caso di acque sottoposte a trattamento di desalinizzazione è stabilito che il valore deve essere ≥ 15).

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.



Come può evincersi dalla grafica del macro-indicatore M3, gli indici sono in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente e, conseguentemente, l'azienda non è riuscita a passare dalla classe C alla più performante classe B.

Si fa presente che gli episodi di non potabilità sono riconducibili, in maniera quasi esclusiva, a superamenti minimi di parametri chimici e/o microbiologici, in genere su reti di distribuzione alimentate da piccole sorgenti a servizio di un numero relativamente basso di utenze.

Nel 2024 si registra una sola ordinanza relativa a trialometani in località Colleponi del Comune di Genga (AN) e gli utenti interessati dalla limitazione sono stati 55.

Il superamento di tali criticità sarà perseguito principalmente attraverso il potenziamento del controllo ed efficientamento degli impianti di disinfezione (soprattutto per il controllo dei trialometani 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 finalizzate alla prima fase di elaborazione dei Water Safety Plan delle filiere idropotabili.





Piano Sicurezza Acque

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 molto specifiche sul tema, oltretutto un adeguamento dei sistemi informativi aziendali, la realizzazione di studi, ricerche e di sistemi GIS per acquedotto, fognatura e depurazione.

Il D.Lgs. 18/2023 ha stabilito che sarà obbligatorio effettuare la valutazione del rischio sulla intera filiera idropotabile dell'acqua partendo dalla valutazione del rischio delle aree di alimentazione effettuata dalle Regioni (entro il 12/07/2027) procedendo 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 idro-potabili per la prima volta entro il 12 gennaio 2029, riesaminata a intervalli periodici non superiori a sei anni e, se necessario, aggiornata.

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua deve essere anche 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).

Nel 2023 Viva Servizi ha iniziato a lavorare sulla piattaforma informatica che permetterà la redazione del Piano per tutto il territorio gestito.

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 relative a tutta 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 e Sassoferrato).

Nel 2024 i nostri tecnici sono stati impegnati nella descrizione di tutta la filiera idropotabile aziendale anche per i restanti Comuni. In particolare, sono state individuate attraverso i sistemi SIT aziendali, le Water Supply Zones (WSZs) con i relativi nodi e internodi; tali attività risultano propedeutiche e fondamentali per l'individuazione e la valutazione dei rischi connessi all'acquedotto.

4.4.3 I RECLAMI

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

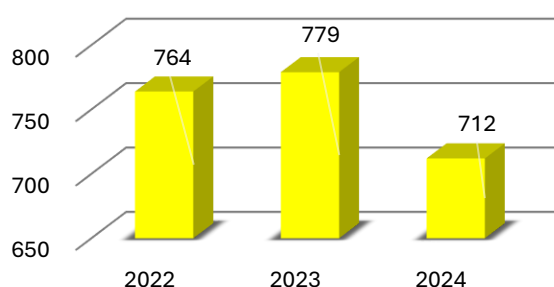
Viva Servizi, riconoscendo che il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive, presta grande attenzione ai reclami e alle richieste scritte dei propri utenti.

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 2024 sono pervenuti **712 reclami**, 67 in meno rispetto all'anno precedente. Il numero indica che si sono lamentati circa 32 clienti ogni 10.000 e, pur essendo un ottimo risultato, risulta di poco al di sopra delle medie nazionali.

Il tempo con cui l'azienda ha fornito una risposta scritta ai reclami è inferiore ai 6 giorni, molto al di sotto della media italiana rilevata in aziende similari e anche più performante del termine fissato dal Regolatore.

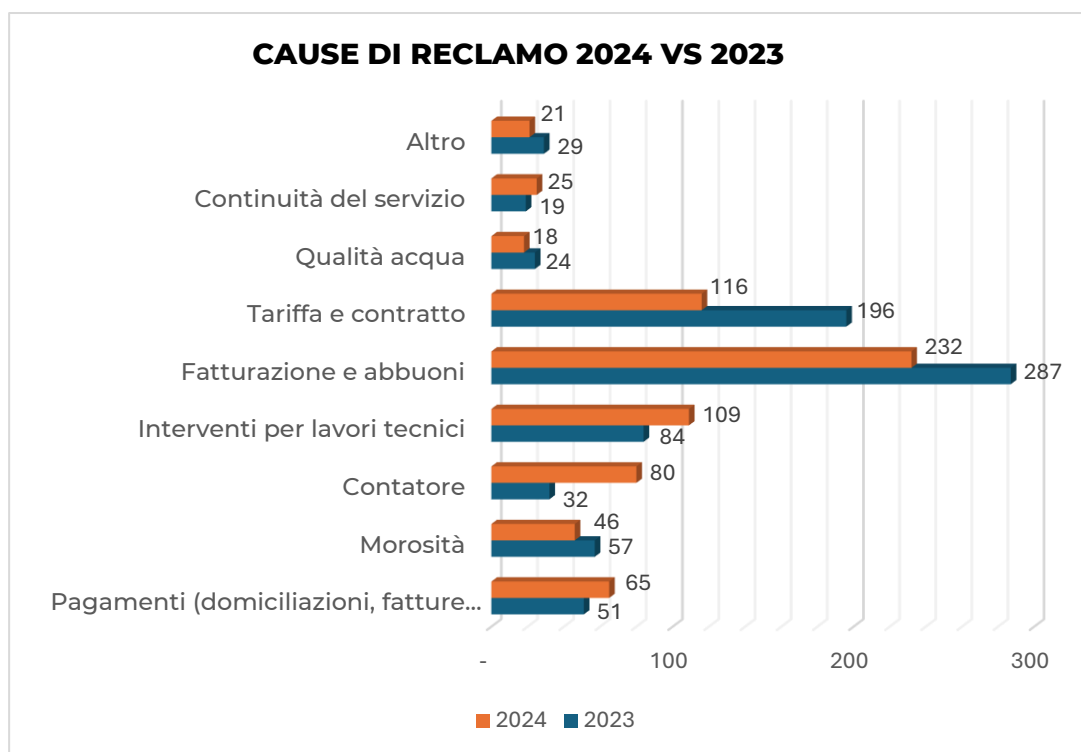
RECLAMI RICEVUTI



GESTIONE DEI RECLAMI	2024	
Tempo medio di risposta ai reclami scritti (gg)	5,5	14,70
N° reclami ogni 10.000 clienti	32,4	28,6

La principale causa di reclamo è attribuibile a problematiche di fatturazione e abbuoni, che intercettano un terzo dei reclami complessivi. Le "tariffe e le condizioni contrattuali" rappresentano la seconda più importante ragione di scontento anche. A seguire in ordine di importanza, le segnalazioni sulle problematiche tecniche (contatori, qualità acqua, continuità del servizio, interventi manutentivi) e sui pagamenti.

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.



Il confronto evidenzia che sono in calo rispetto al 2023 le due più rilevanti cause di reclamo: questa riduzione è spiegabile con il pieno recupero del ritardo, che si era accumulato nel 2022 e nel 2023, sul riconoscimento del bonus idrico dovuto a criticità nei passaggi dei dati informativi tra INPS/Acquirente Unico/ Gestore del SII.

Per converso, risultano in crescita i reclami connessi a problematiche sul contatore e, più in generale, su interventi per lavori tecnici: questa tendenza è spiegabile, invece, con gli interventi ai contatori che in forza del PNRR si stanno portando avanti sul territorio.

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 2024, i reclami di questo tipo sono stati solamente 24.

Le altre richieste pervenute da parte dei clienti riguardano le richieste di informazione e quelle per le rettifiche di fatturazione, per le quali nel 2024 complessivamente si contano 471 pratiche.

4.4.4 LA QUALITÀ PERCEPITA

Come previsto dalla Carta del Servizio e dalla Qualità, VIVA deve realizzare periodicamente l'indagine di Customer Satisfaction per misurare la percezione dei clienti (qualità percepita) e le loro aspettative in merito ai servizi tecnici, commerciali e amministrativi.

Solitamente veniva condotta una indagine ogni due anni. Da agosto 2024 la società si è dotata di un monitoraggio puntuale, costante e periodico della qualità della relazione con i propri clienti, attraverso la ricezione di feedback dedicati e specifici rispetto alla tipologia di contatto e di richiesta del cliente.

L'intento è quello di avere un riscontro continuativo dai clienti contestualmente al loro contatto con l'azienda, sottoponendo un questionario online legato all'esperienza specifica vissuta. Ciò restituisce una percezione immediata del servizio e permette di mettere in atto correttivi tempestivi qualora ve ne fosse bisogno.

Il monitoraggio in pochi mesi ha potuto rilevare la percezione della qualità del servizio

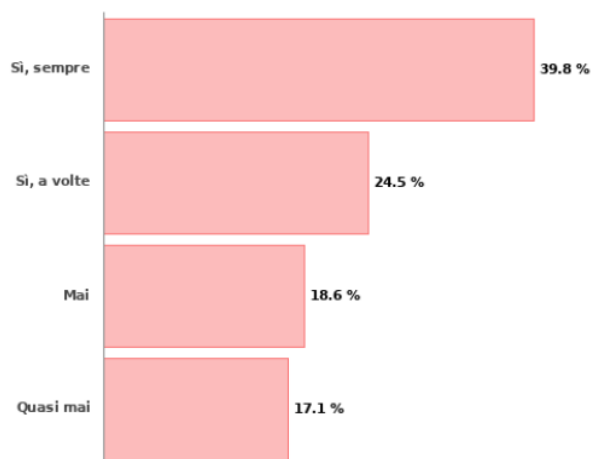
da parte di 1.486 utenti, con una soddisfazione media pari a 8.33 e una soddisfazione media ponderata per tipologia di canale pari a 8.41. La soddisfazione media per tipologia di canale è sempre superiore a 8, ad eccezione delle comunicazioni scritte che raccolgono la percezione di coloro che reclamano o richiedono informazioni.

A tutti i rispondenti è stato chiesto se utilizzano acqua del rubinetto per bere: ne è risultato che il 64,3% la beve e quasi il 40% la beve con fiducia. Tra coloro invece che non utilizzano l'acqua del rubinetto, mai o quasi mai, per berla è emerso che la causa principale è la presenza di troppo calcare, seguita dalla mancanza di fiducia.

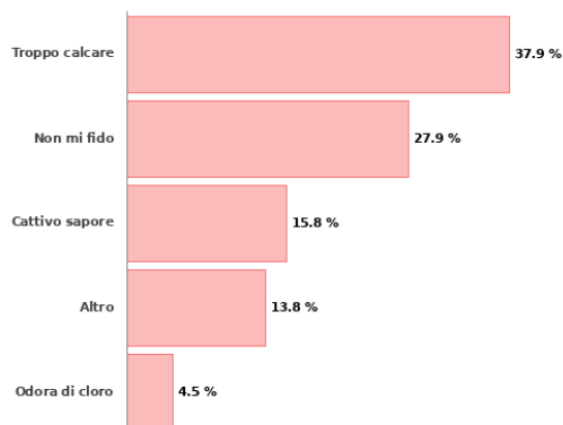


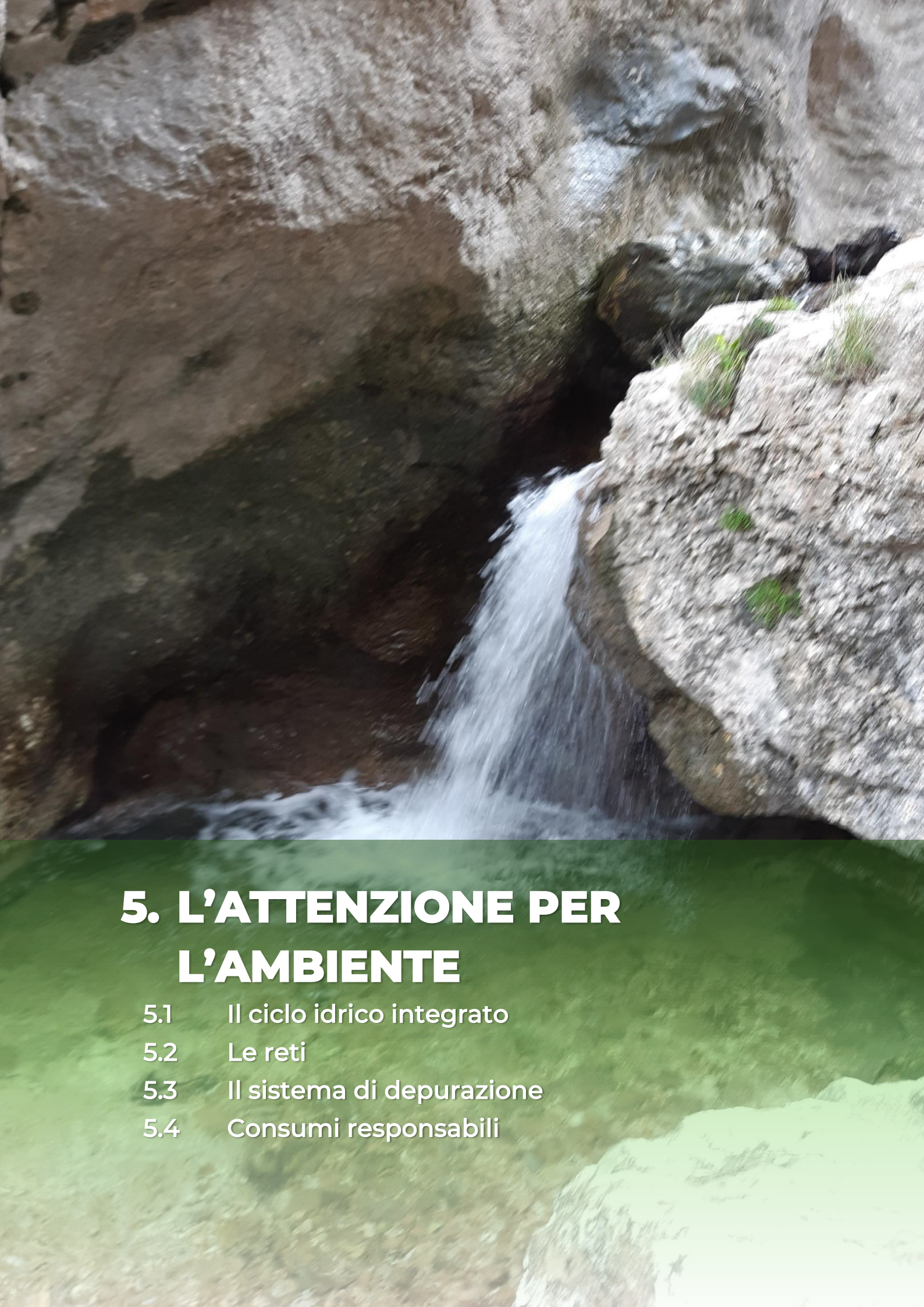
UTILIZZA L'ACQUA DEL RUBINETTO?

Totale Rispondenti 1486



Totale Rispondenti 530





5. L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

- 5.1 Il ciclo idrico integrato
- 5.2 Le reti
- 5.3 Il sistema di depurazione
- 5.4 Consumi responsabili

5.1 IL CICLO IDRICO INTEGRATO

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

L'azienda si impegna ad ottimizzare costantemente il funzionamento degli acquedotti, per tutelare e distribuire una risorsa idrica di qualità, disponibile per tutti gli utenti e sull'intero territorio.

L'obiettivo di garantire un'acqua sicura e di qualità, bene primario indispensabile, guida il lavoro quotidiano e corale di tutta l'azienda.

Lo sfruttamento eccessivo della risorsa idrica, insieme agli effetti dei cambiamenti climatici in atto, rappresentano le principali minacce alla disponibilità dell'acqua del rubinetto. Per questo, nel garantire costantemente una maggiore efficienza del servizio e della disponibilità dell'acqua, valutiamo sempre le migliori tecnologie da mettere in atto mediante interventi infrastrutturali, tra cui l'efficientamento e l'implementazione dei sistemi di gestione e telecontrollo, la realizzazione di interventi di adeguamento e l'efficientamento delle opere di captazione esistenti.

Come già anticipato, proprio per dare un ruolo centrale alla tutela della risorsa idrica in termini di efficienza, sostenibilità e sicurezza, nell'ultima revisione organizzativa è stata creata una nuova Funzione denominata proprio *TUTELA E QUALITÀ DELLA RISORSA*. Detta funzione ha l'obiettivo di gestire e coordinare gli investimenti, monitorare e tutelare la risorsa idrica e assicurare una governance integrale sui progetti assegnati. Mantiene i rapporti con le Autorità del Sistema Idrico Integrato e conduce analisi chimiche e fisiche per la qualità dell'acqua gestendo le certificazioni ambientali. Inoltre, sviluppa le piattaforme per la raccolta e gestione dati degli Smart Water e il Digital Twin della rete per effettuare la ricerca perdite.

5.1.1 L'ORIGINE DELLA NOSTRA ACQUA

L'acqua distribuita da Viva Servizi proviene da falde sotterranee, estratta tramite pozzi e sistemi di pompaggio dal sottosuolo più profondo. Per questo motivo la risorsa è già potabile dal punto di vista fisico-chimico, potendo beneficiare della sua naturale filtrazione attraverso gli strati permeabili del terreno. Generalmente, l'acqua viene solamente sottoposta a trattamenti di disinfezione per garantire la sicurezza sanitaria poiché la nostra fonte, 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.

Gli impianti gestiti per captare la risorsa idrica ad uso dei 43 Comuni del territorio sono 122 e sono costituiti da 87 sorgenti e 35 pozzi. La sorgente di Gorgovivo a Serra San Quirico rappresenta l'impianto principale, dal quale vengono captati i flussi tramite 13 pozzi scavati nel cuore della montagna. Nel corso del 2024, grazie agli impianti di cattura, è stato possibile prelevare oltre 44 milioni di metri cubi d'acqua, garantendo così un costante approvvigionamento per l'intero sistema di distribuzione.

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

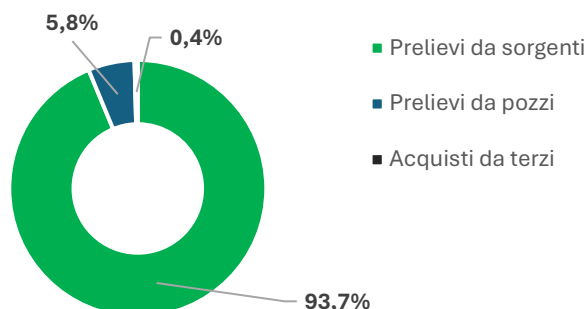
6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

44 milioni di m³ di acqua prelevata

- **42.038.922 mc.** prelevati da Sorgente (93,7%)
- **2.619.937 mc.** prelevati da pozzi (5,8%)
- **184.915 mc.** acquistati da terzi (0,4%)

Da dove proviene la nostra acqua?

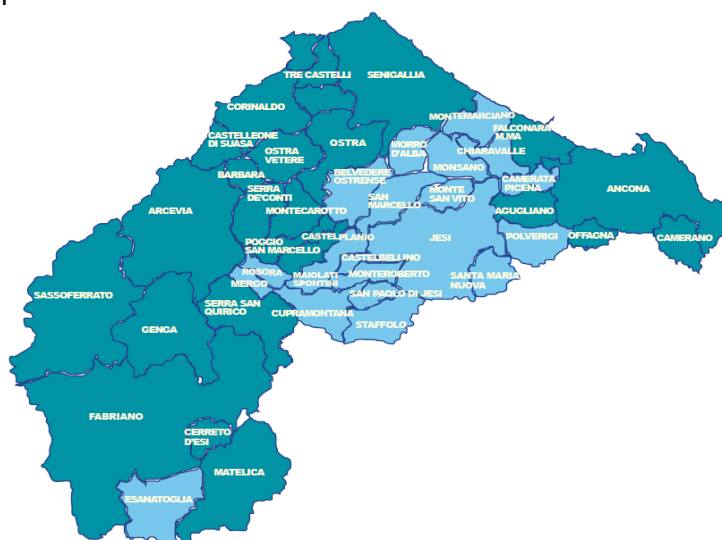


Tali impianti consentono di coprire la domanda idrica di tutti i Comuni, ad eccezione del Comune di Matelica e di Camerano. Per questi due centri, per motivi di locale opportunità tecnica, si fa ricorso all'acquisto all'ingrosso da parte dei gestori A.S.S.E.M. e Acquambiente, per un volume annuo complessivo pari a circa 185.000 mc. (0,4% sul totale di acqua prelevata).

L'approvvigionamento è differenziato sul territorio: nella cartina sono rappresentate le zone che ricevono solo acqua di sorgente e quelle che risultano invece approvvigionate con acqua mista, proveniente da sorgenti e da pozzi.



Sorgenti e pozzi: quale acqua arriva a casa tua?



Nel 2024 l'andamento della disponibilità idrica ha rispecchiato la variabilità climatica stagionale. Il primo quadrimestre ha registrato scarse precipitazioni nei mesi invernali, seguite da valori nella media in primavera, permettendo un progressivo recupero dei livelli di falda. L'acqua è rimasta costantemente disponibile, con interruzioni solo in occasione di interventi di manutenzione.

Nel secondo quadrimestre si è verificata una marcata carenza idrica dovuta alla siccità primaverile-estiva. Le ridotte precipitazioni hanno impedito la risalita dei livelli di falda e reso necessaria l'attivazione di fonti integrative e il ricorso ad autobotti per garantire l'approvvigionamento in alcune aree interne. Nonostante le criticità, il servizio è stato garantito.

Il terzo quadrimestre ha beneficiato di piogge abbondanti, che hanno ristabilito condizioni di normalità nelle fonti di approvvigionamento. Ciò ha permesso la sospensione delle fonti integrative e la piena disponibilità della risorsa, con disagi minimi e localizzati dovuti a lavori tecnici.

 **LE SORGENTI GORGOVIVO**

Situate immediatamente a valle della Gola della Rossa, nel comune di Serra San Quirico, le sorgenti Gorgovivo sono note fin dal 1800 quando i cavatori di ghiaia che lavoravano lungo le sponde dell'Esino, notarono quanto l'acqua del fiume fosse fresca e particolarmente buona da bere, soprattutto nei tratti dove si formavano dei mulinelli (da cui il nome Gorgovivo) e il fiume raddoppiava la sua portata. Si era capito, così, che una notevole quantità di acqua usciva dalla falda sotterranea del fiume ed andava a perdersi nell'alveo del fiume stesso. I confini del bacino di alimentazione delle sorgenti è situato nel complesso montuoso del San Vicino, che si estende per più di 200 km² all'interno della dorsale dell'Appennino umbro-marchigiano.

La loro portata naturale è compresa tra 2.000 e 4.000 litri/secondo, se ne prelevano circa 1.200 litri/secondo, per alimentare le reti di distribuzione di gran parte dei Comuni della provincia di Ancona.

Il progetto di sfruttamento delle sorgenti fu avviato negli anni '60 su iniziativa dei comuni di Jesi, Ancona, Falconara Marittima, Senigallia, Monsano, Monte San Vito, Chiaravalle e Montemarciano che costituirono un apposito Consorzio per la costruzione delle opere di presa del nuovo acquedotto. Per captare l'acqua sono state scavate nel cuore della montagna 2 km di gallerie lungo le quali si trovano 13 pozzi di diverse dimensioni. Dai pozzi l'acqua viene pompata nelle vasche di decantazione e da qui convogliata al serbatoio di carico da cui parte la condotta adduttrice, lunga 70 km, che trasporta l'acqua fino a fondo valle. Le analisi chimiche certificano l'alta qualità dell'acqua e la classificano tra le oligominerali.

Per preservare la risorsa idrica Viva Servizi sta agendo secondo due direttrici: da una parte sta cercando, anche in collaborazione con il consorzio Gorgovivo, nuove fonti di approvvigionamento, dall'altra sta mettendo in atto molte azioni per il contenimento delle perdite.

5.1.2 RICERCA DI NUOVE FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO



PRIORITÀ AZIENDALI

- Ricerca nuove fonti di approvvigionamento
- Riduzione perdite idriche

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 migliore per il territorio.

Nel corso degli ultimi anni, il Consorzio Gorgovivo, in stretta collaborazione con Viva Servizi, ha effettuato numerose indagini idrogeologiche e campagne di misurazione nella Valle del Sentino, che hanno evidenziato significativi incrementi della portata lungo il fiume Sentino. Tali evidenze suggeriscono un contributo diretto delle falde sotterranee al corso d'acqua, confermando il potenziale della valle del Sentino come area strategica per l'approvvigionamento idrico locale. Questi risultati sono in linea con il Piano Regolatore Generale degli Acquedotti della Regione Marche, il quale individua volumi considerevoli di risorsa nelle zone comprese tra Sassoferrato e Genga.

Dopo aver escluso l'ipotesi di costruzione di un invaso artificiale a causa dei costi elevati e dei rischi connessi, le nostre indagini si sono concentrate sulla ricerca delle acque sotterranee come soluzione alternativa più sostenibile.

Di seguito, si fornisce una sintesi dei progetti attualmente in corso di esecuzione, con i relativi costi stimati in questa fase della ricerca:

DESCRIZIONE PROGETTO	IMPORTO
Completamento Pozzo Pilota S. Emiliano - Sistema Artesio Comune di Sassoferrato	112.765 €
Realizzazione di due Pozzi Pilota in Località Abbazia S. Emiliano Comune di Sassoferrato	550.685 €
Realizzazione di due Pozzi Pilota in Località Fossorave Comuni di Sassoferrato	870.420 €
Realizzazione Pozzo Pilota in Località Bivio Pandolfi Comune di Genga	285.395 €

Tali progetti sono finalizzati ad incrementare e diversificare le risorse idropotabili disponibili sul territorio alleggerendo la pressione sulle risorse idriche attualmente in uso e contribuendo a una strategia di gestione più sostenibile e resiliente.

Qualora le indagini producano esiti positivi, l'azienda dovrà successivamente pianificare una serie di investimenti sulla rete idrica, al fine di trasferire tali risorse ai territori che manifestano un elevato stress idrico, specialmente durante i periodi di siccità che si sono intensificati nelle recenti stagioni estive. Solo dopo la verifica dei risultati ottenuti, si potranno mettere in Piano gli interventi ritenuti necessari che rappresentano un passo significativo verso

l'incremento della resilienza e della continuità del servizio idrico, migliorando indirettamente anche gli standard di qualità tecnica regolamentati dagli enti sovraordinati.

ARERA, infatti, dal 1° gennaio 2024 ha introdotto nell'ambito della Qualità Tecnica il nuovo macro-indicatore M0, da una parte per “misurare” la resilienza idrica dei diversi territori, dall'altra per incentivare, grazie a un meccanismo premiante, gli investimenti per l'efficienza di approvvigionamento della risorsa.



IL MACRO-INDICATORE

ARERA M0a

L'Autorità nazionale di regolazione ha previsto uno nuovo strumento per stare al passo con i tempi e farsi trovare preparati davanti alle sfide che i cambiamenti climatici stanno ponendo nel campo dello stoccaggio di acqua per fini potabili, agricoli e industriali. Secondo i dati dell'Osservatorio europeo della siccità, nel bacino del Mediterraneo la siccità sta diventando un fenomeno stabile con situazioni di prolungate e persistenti mancanze d'acqua. Tale scenario impone quindi la necessità di azioni per la messa in sicurezza della filiera idrica, anche con una revisione del sistema normativo per valutare l'impegno dei gestori nel migliorare il servizio e ridurre l'impatto sull'ambiente.

Il nuovo macro-indicatore **M0** servirà a **monitorare quanto il sistema di gestione idrica sarà in grado di prevedere e di soddisfare le esigenze di acqua in un determinato territorio, anche alla luce degli effetti dei cambiamenti climatici.**

M0 verrà implementato in modo graduale da ARERA, la quale ha previsto due indicatori:

- **M0a** – definito come il rapporto tra la somma dei consumi potabili del servizio idrico integrato (incluse le perdite di rete) e le disponibilità idriche complessive del territorio di riferimento (falda, invasi, corpi idrici superficiali, dissalazione e riuso);
- **M0b** – un indice che tiene in considerazione gli usi idrici diversi da quelli civili e le dotazioni idriche complessive del territorio, quindi non soltanto quelle di cui si occupa il gestore.

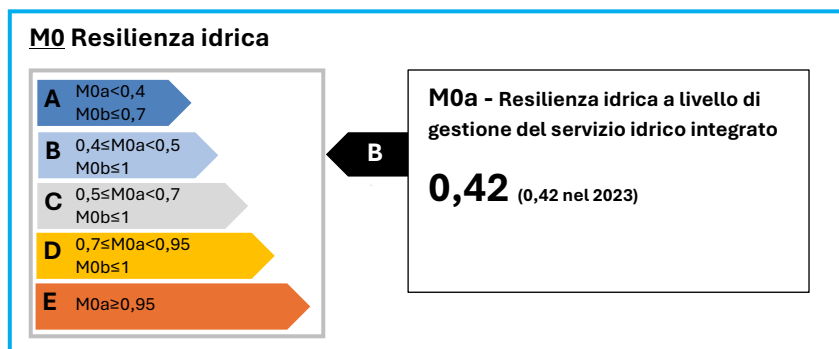
Il primo è già calcolabile dal 1° gennaio 2024, mentre per il secondo è possibile solo una stima.

Ecco come in dettaglio si legge l'indicatore M0:

- M0 tendente a zero, si allontana la possibilità di crisi idriche (es. $M0a < 0,4$ e $M0b < 0,7 \Rightarrow$ classe A);
- $M0 < 1$, grave carenza di risorsa idrica nel territorio preso in considerazione;
- M0 tendente a 1, grado di rischio elevato (es. $M0a > 0,95 \Rightarrow$ classe E).

La ricognizione sullo stato delle infrastrutture necessaria per definire il valore di questo parametro e la successiva individuazione degli obiettivi di miglioramento relativi avranno dunque riflessi anche nella pianificazione degli interventi del prossimo quinquennio, quali, ad esempio, opere funzionali allo stoccaggio di acqua (come la creazione di nuovi invasi o l'incremento della capacità di quelli già esistenti) ed infrastrutture dedicate al riuso delle acque reflue e per una gestione adeguata delle acque meteoriche.

Nel primo anno di applicazione, il macro-indicatore sulla resilienza idrica ci posiziona in classe B, con un valore molto prossimo alla classe superiore.



5.1.3 L'ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE

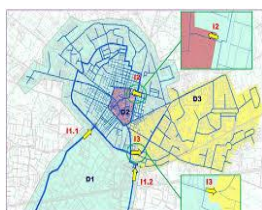
Riuscire a minimizzare la dispersione di acqua significa avere una maggiore disponibilità di questa preziosa risorsa. Le perdite idriche generano impatti negativi di natura ambientale ed economica, con conseguenze concrete su persone, ambiente e sul nostro servizio. Questi impatti sono strettamente connessi alla vulnerabilità delle tubazioni dell'acquedotto. Per questo abbiamo strutturato un programma di riduzione delle perdite che combina strategicamente diverse attività.

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 risulti più agevole. Viva Servizi, grazie ai finanziamenti del PNRR e alla modellazione idraulica della rete idrica potabile, nell'anno 2024 ha distrettualizzato 1.047 km di rete, conseguendo il primo target intermedio previsto dal Progetto stesso.

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.

Attraverso la modellazione idraulica della rete e dall'analisi dei dati storici (tipo di materiali, il numero di perdite ricadenti su ogni condotta, lo stato del suolo, pendenza, acidità), nell'ambito del progetto PNRR, Viva Servizi è

riuscita ad individuare gli asset (condotte, nodi, etc.) più critici della rete idrica, che saranno oggetto dei promessi rinnovamenti nel 2025.

STRUMENTAZIONE FONOACUSTICA E CORRELATORI

La strumentazione fonoacustica 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 all'integrazione degli strumenti sopra descritti sono state individuate perdite idriche di notevole rilevanza nei distretti idrici monitorati più critici.

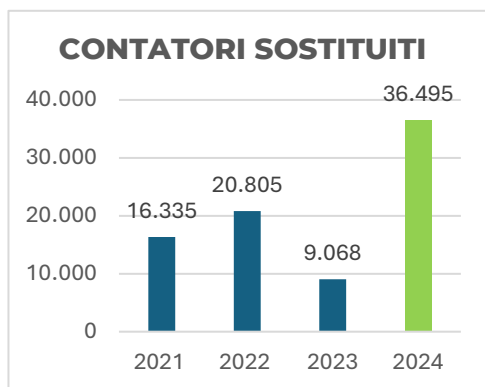
MISURAZIONI PRECISE PER UTENZE E DI PROCESSO E INSTALLAZIONE RIDUTTORI DI PRESSIONE

- ❖ **STRUMENTI DI MISURA IN RETE E NEI SERBATOI** - Grazie alla modellazione idraulica è stato possibile individuare i distretti e punti per l'installazione di 40 nuovi strumenti di misura al fine del monitoraggio in tempo reale della rete idrica. Questa soluzione ha consentito un monitoraggio accurato delle perdite idriche, facilitando una gestione più efficiente delle risorse idriche.
- ❖ **RIDUTTORI DI PRESSIONE** - Sempre utilizzando la modellazione idraulica è stato possibile installare 10 nuovi riduttori di pressione nelle reti idriche. L'installazione di riduttori di pressione nelle reti permette da un lato di ridurre le perdite idriche e allo stesso tempo aumentare la vita utile delle tubazioni idriche.



73.196
contatori smart

- **CAMPAGNA SOSTITUZIONE E RINNOVO PARCO CONTATORI**
 - La sostituzione graduale dei misuratori vetusti o malfunzionanti ha sempre rappresentato una delle misure



più efficaci per il contenimento delle perdite idriche. Il 2024 ha visto la sostituzione di altri 36.495 contatori e il passaggio di 37.196 contatori esistenti alla telelettura, per un totale di 73.691 contatori con tecnologia Smart Meter nei comuni del Progetto-PNRR-M2C4-I4.2. I nuovi Smart Meter, rappresentano un passo avanti nell'efficienza e nella gestione intelligente delle risorse idriche, consentendo una maggiore precisione nella misurazione del consumo e un monitoraggio in tempo reale della rete.



Progetto PNRR

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Viva Servizi ha avviato il progetto "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti". Il progetto interessa un'estesa area territoriale che comprende 9 comuni serviti (Ancona, Falconara Marittima, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia e Cerreto d'Esi) e coinvolge complessivamente 2.517 km di rete idrica.

L'obiettivo è ottimizzare la gestione del sistema idrico integrato, migliorare la sostenibilità della risorsa idrica, ridurre le perdite di rete e incrementare l'efficienza operativa, anche attraverso l'uso di strumenti digitali avanzati e tecnologie di intelligenza artificiale.

Tra le azioni principali previste vi è la **distrettualizzazione del 100% della rete** entro dicembre 2025, con un primo target intermedio di 1.010 km entro dicembre 2024. L'infrastruttura viene suddivisa in circa 83 distretti idrici con una lunghezza media di 30 km ciascuno: questa scelta consentirà un controllo più puntuale delle perdite e una gestione mirata delle pressioni, grazie all'introduzione di Water District Metered Areas (DMA) e Pressure Management Zones (PMZ).

Un'altra componente fondamentale del progetto è la **digitalizzazione della rete**, attraverso:

- la modellazione idraulica delle infrastrutture esistenti;
- l'installazione di oltre 120.000 smart meter;
- l'integrazione di sensori di campo in grado di trasmettere dati in tempo reale.

Tutte queste informazioni confluiranno in un sistema di supporto alle decisioni basato su digital twin, ossia repliche digitali delle infrastrutture fisiche, che permettono di pianificare interventi e monitorare lo stato di funzionamento della rete. L'uso di tecnologie di intelligenza artificiale permetterà inoltre di elaborare i dati raccolti per individuare tempestivamente perdite, stimarne la localizzazione attraverso mappe di equi-probabilità e definire azioni ottimali di intervento.

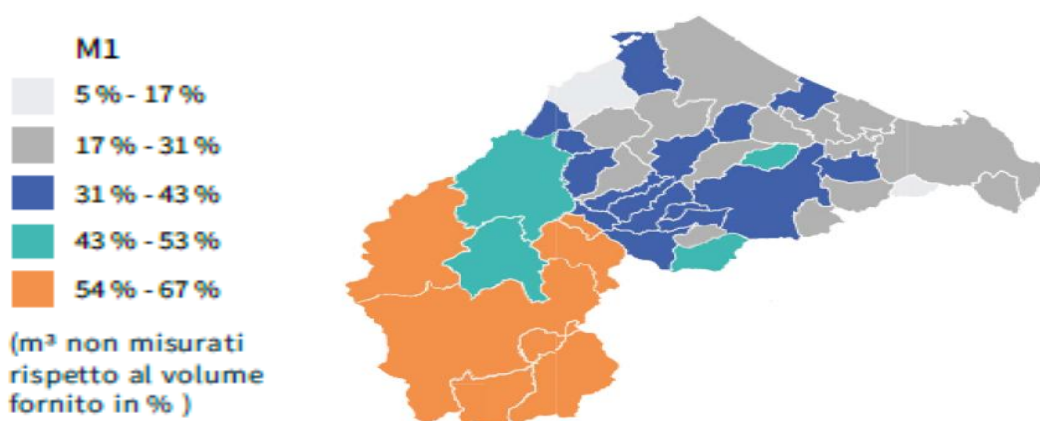
Tale approccio consente l'implementazione di un **sistema di asset management avanzato**, capace di identificare le tratte più critiche, conoscere lo stato di degrado delle condotte e adottare strategie di intervento proattive e data-driven. Tutto il progetto è finalizzato a ridurre le perdite idriche percentuali dal 38% del 2020 al 23,4% entro la conclusione, aumentare l'efficienza operativa e garantire una gestione sostenibile dell'acqua in un contesto di crescente scarsità della risorsa.

Il progetto ha un costo complessivo di € 37.383.379, finanziato dai fondi PNRR per € 27,8 milioni e i restanti € 9,5 milioni attraverso la tariffa. Al 31/12/2024, l'azienda ha raggiunto il primo target intermedio, avendo distrettualizzato e telecontrollato 1.047 km di rete.

negativi sulle perdite poiché tutto il surplus di acqua non gestito alla fonte (dal galleggiante) finisce col divenire troppo pieno ai serbatoi e considerato quindi volume disperso.

Per questo le peggiori performance relative alle perdite idriche sono registrate nelle zone montane sopra indicate peraltro caratterizzate anche da alta vetustà delle condotte.

Questo aspetto è oggetto di intervento con il già richiamato progetto *"Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da Viva Servizi S.p.a. nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto d'Esi"* parzialmente finanziato con fondi a valere sul PNRR.



Tuttavia, va notato che l'acqua dispersa nelle zone montane o collinari si infila 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.

5.2 LE RETI

GRI 2-29 GRI 303-2
GRI 201-2 GRI 303-3
GRI 203-1 GRI 413-1
GRI 303-1 GRI 413-2

5.2.1 LA RETE IDRICA

Viva Servizi, al fine di poter assicurare la fornitura del servizio di acquedotto a tutti gli abitanti ricadenti nell'ATO n. 2 Marche Centro Ancona si avvale di 5.050 km di reti.



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, sia dai diversi periodi in cui sono state realizzate.

Il sistema, che nel suo complesso si presenta assai articolato, è composto per quasi 900 km dalla rete adduttrice e per 4.160 km da quella di distribuzione. La prima, ha il compito di trasportare l'acqua dai punti di prelievo verso i serbatoi e la seconda, che include i serbatoi stessi, alimenta la rete locale fino alle case.

RETE DI ACQUEDOTTO	2024
- di cui acquedotti e reti di adduzione (km)	890
- di cui reti di distribuzione (km)	4.159

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.

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.

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

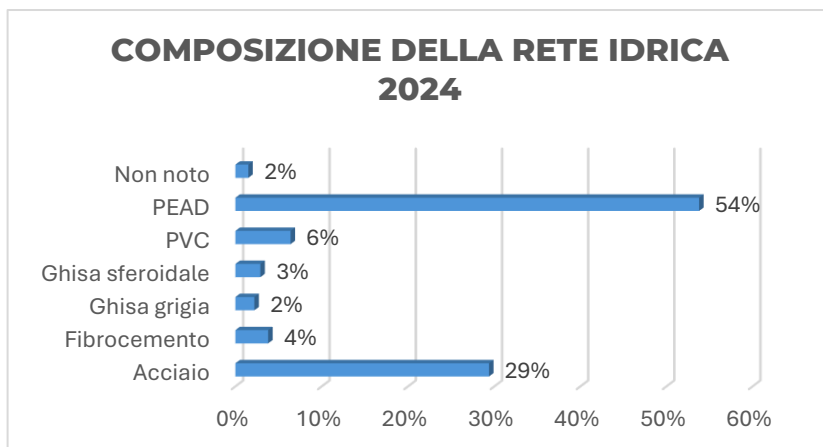
3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE



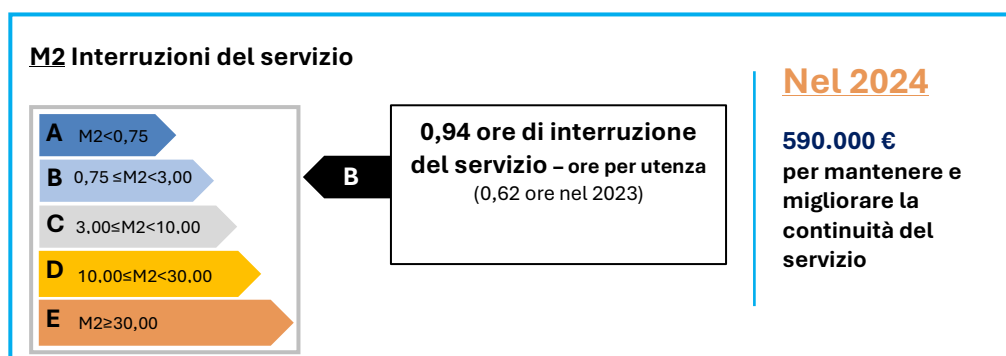
Ogni anno, l'incidenza dei materiali che compongono la rete idrica subisce piccole fluttuazioni, indicando un costante processo di sostituzione e rinnovamento delle condotte. Materiali come la ghisa grigia, la ghisa sferoidale e il fibrocemento, obsoleti e non più utilizzati, sono presenti solo in quantità

minima. Al contrario, la maggior parte della rete, pari al 54% 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.

5.2.2 LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E LE EMERGENZE IDRICHE

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.

La continuità del servizio di erogazione viene misurata dall'indicatore M2 - Interruzioni del servizio, che mostra una incidenza delle interruzioni in leggera crescita, pari a **0,94 ore/utente**: un risultato che colloca l'azienda nella seconda classe di prestazione più virtuosa.



Ai fini dell'illustrazione dei criteri adottati per la determinazione del macro-indicatore si specifica che la fonte dei dati sulle interruzioni è organizzata in un "cruscotto" all'interno del sistema informatico SAP che si interfaccia con i dati registrati giornalmente dagli operatori sui tablet di servizio. In particolare, i dati relativi alle interruzioni sono l'insieme dei dati relativi alle interruzioni non programmate ordinarie, interruzioni non programmate straordinarie, interruzioni programmate.

Il buon risultato, che nei tre anni precedenti ci collocava addirittura nella classe più virtuosa prevista dal regolatore, scaturisce dall'impegno dell'azienda nel limitare al minimo

necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere.

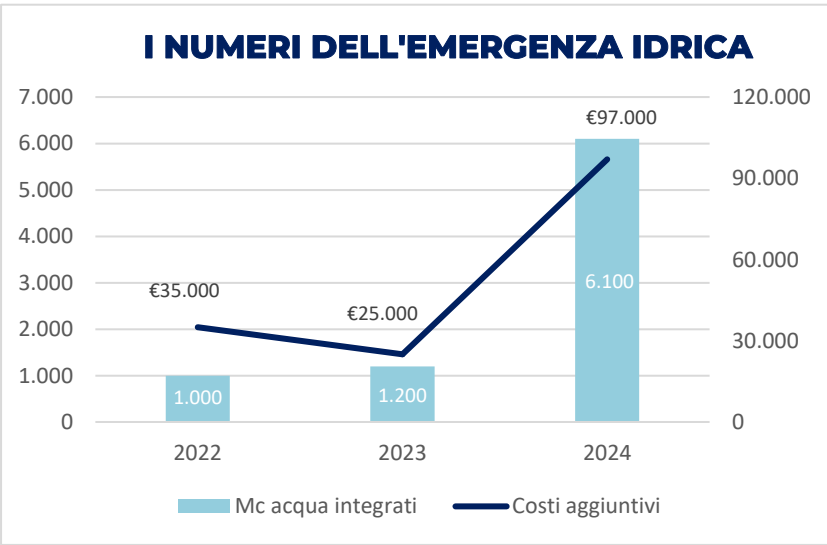
Quest'anno l'indicatore risente delle interruzioni derivanti dalla sostituzione programmata massiva dei contatori dal momento che tale attività viene comunque registrata tra le interruzioni programmate.

Guardando alla tipologia delle interruzioni, quelle superiori a un'ora sono state 19.391 (5.198 nel 2023), in netto incremento rispetto all'anno precedente. Queste interruzioni hanno avuto una durata media inferiore a 2 ore e hanno interessato circa il 98.000 (41%) 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 2024.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		2023	2024
Interruzioni avvenute nell'anno (durata ≥ ad 1 ora)	n.	5.198	19.391
- di cui interruzioni non programmate	n.	2.559	2.650
- di cui interruzioni programmate	n.	2.639	16.741
Interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	n.	5	2

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. Nell'estate 2024, però, la carenza di precipitazioni ha determinato una lieve riduzione delle falde nelle principali sorgenti, in particolare quelle che alimentano i comuni interni dell'anconetano. Viva Servizi, per questo, ha attivato una campagna di sensibilizzazione rivolta a undici Comuni, promuovendo l'uso responsabile della risorsa idrica e dimostrando che il processo risulta sempre ben presidiato.



È stata emessa un'unica ordinanza di non potabilità a seguito di superamento dei limiti di normativa acque potabili in località Colleponi del Comune di Genga (AN), che ha interessato 23 utenze. Il superamento di tale criticità sarà perseguito principalmente attraverso il potenziamento del controllo del corretto funzionamento degli impianti di disinfezione,

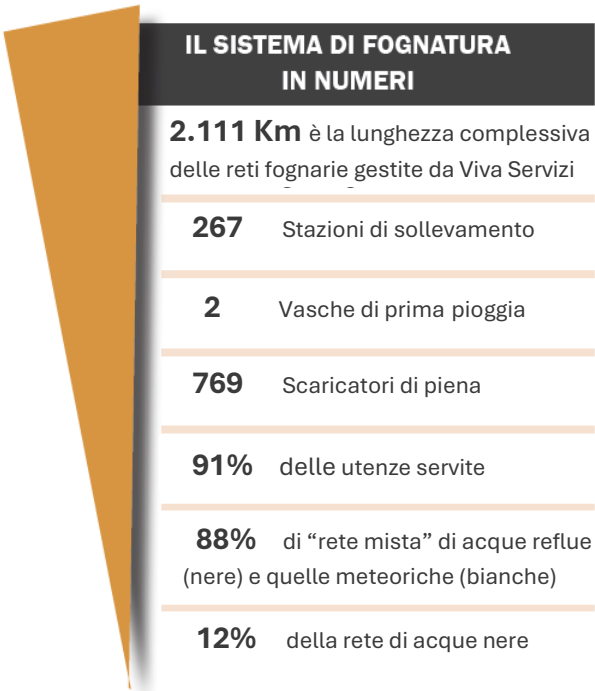
un capillare controllo e pulizia dei serbatoi e della rete idrica di distribuzione ed anche

attraverso l'aggiornamento e la verifica delle aree di salvaguardia finalizzate alla prima fase di elaborazione dei Water Safety Plan delle filiere idropotabili. Le interruzioni idriche, invece, che hanno avuto bisogno di attivare il servizio sostitutivo di emergenza sono state 2. In tali circostanze sono stati integrati i volumi mancanti con autobotti per circa 6.000 mc.

5.2.3 LA RETE FOGNARIA

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.

Attualmente, il servizio di collettamento fognario copre il 91% degli abitanti della provincia, con una rete lunga oltre 2.100 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.

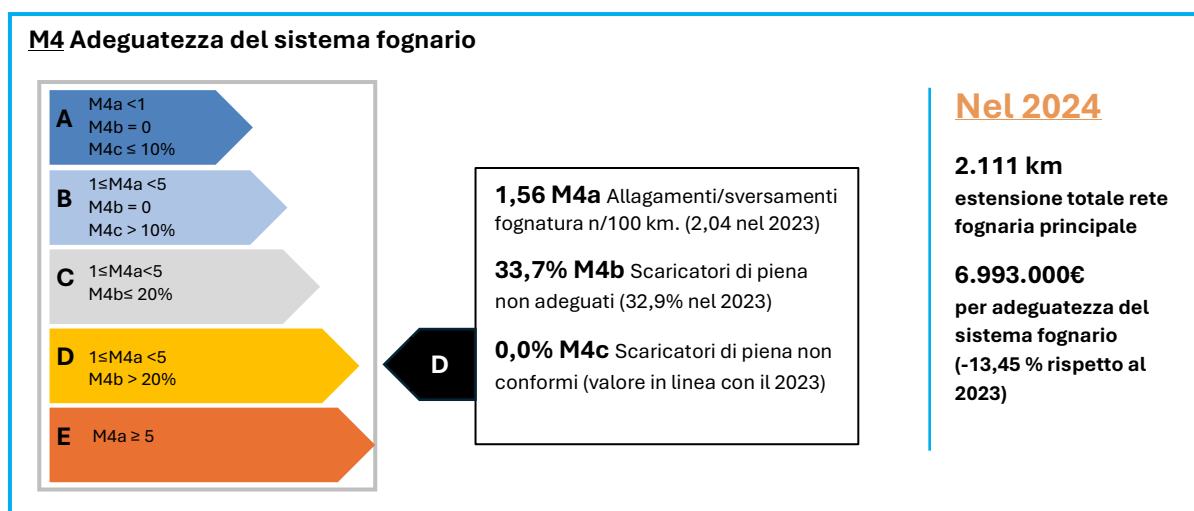
Nel 2024, sono stati video-ispezionati circa altri 57 km di rete fognaria, confermando la crescente necessità di interventi dovuti agli sversamenti e il calo del numero di rotture registratosi per km di rete ispezionata.

La gestione degli impianti di sollevamento fognario ha richiesto alcuni interventi puntuali per garantire la funzionalità del sistema. In particolare, sono stati eseguiti lavori urgenti presso il sollevamento di Camerano, con predisposizione di un bypass fognario temporaneo e sono stati effettuati interventi analoghi presso gli impianti di Santa Maria Nuova e Offagna.

Infine, preme rilevare che il 18 settembre si sono verificati eventi meteorici estremi che hanno causato danni significativi alle infrastrutture di Castelferretti (Falconara M.ma) e dell'Aspio (Ancona), determinando il blocco temporaneo del depuratore di Camerano. In risposta, si è proceduto alla riparazione del collettore afferente al sollevamento di Camerano e all'interruzione controllata del pompaggio presso il sollevamento di Chiaravalle, con stoccaggio provvisorio dei reflui.

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 performanti.



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.





PROGETTO SCOLMATORI

Nel corso del 2024 è proseguita la progettazione degli interventi volti al contenimento degli sversamenti nel litorale di Ancona e Falconara Marittima. Il progetto complessivo è articolato in tre lotti funzionali: il primo riguarda l'area di Palombina Nuova (Ancona), mentre i Lotti 2 e 3 interessano il tratto costiero di Falconara, da Palombina Vecchia fino alla raffineria API. Per tutti e tre gli interventi è stato completato il primo livello di progettazione e, al fine di accelerarne la realizzazione, si è proceduto alla suddivisione in stralci funzionali, scelta che consente di avviare alcune opere anche in presenza di eventuali ritardi nell'ottenimento delle autorizzazioni.

Il Lotto 1, che prevede un investimento stimato di circa 18 milioni di euro, include la separazione del fosso della Palombina, intervento che permetterà di eliminare alcuni recapiti di acque reflue e di distinguere in maniera strutturale la rete di drenaggio urbano da quella delle acque meteoriche. È inoltre prevista la realizzazione di un collettore per il trasferimento dei reflui a una nuova stazione di sollevamento. In una fase successiva, lo stralcio operativo comprenderà anche la costruzione di un impianto di laminazione e trattamento, corredato da nuovi collettori e da un'ulteriore stazione di sollevamento, funzionali al convogliamento delle acque reflue verso l'impianto. Attualmente sono in corso aggiornamenti progettuali e attività preliminari di coordinamento con i soggetti coinvolti, tra cui Rete Ferroviaria Italiana (RFI) e i proprietari delle aree interessate.

I Lotti 2 e 3, per un investimento complessivo di circa 27 milioni di euro, presentano un'impostazione progettuale simile. Nel Lotto 2 si prevede la realizzazione di un sistema integrato per la raccolta delle acque reflue e meteoriche, in grado di servire un'ampia porzione del territorio compresa tra via Caprera e Villanova. L'infrastruttura sarà in grado di immagazzinare le acque di prima pioggia e sarà accompagnata dalla dismissione degli impianti di sollevamento esistenti, dalla realizzazione di nuovi pontili e dalla ricostruzione di quelli esistenti. Oltre a ridurre sensibilmente gli eventi di sversamento e a eliminare gli scarichi in battigia, l'intervento migliorerà la sicurezza delle infrastrutture grazie all'introduzione di un sistema di monitoraggio da remoto. Il progetto coinvolge numerosi soggetti istituzionali, tra cui RFI, l'Ufficio delle Dogane di Ancona, l'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale, la Capitaneria di Porto di Ancona e la Regione Marche, con cui sono in corso interlocuzioni per il rilascio delle autorizzazioni. Parallelamente, è stato affidato un incarico per la progettazione di opere di difesa costiera, ritenute essenziali per proteggere le infrastrutture esistenti e garantire la piena realizzabilità degli interventi.

Il Lotto 3 prevede invece la realizzazione di due grandi condotte destinate all'accumulo delle acque di prima pioggia, al servizio della spiaggia di Palombina Vecchia. Anche in questo caso, l'obiettivo principale è la riduzione degli sversamenti, oltre al miglioramento della qualità delle acque marine. Il progetto include inoltre la realizzazione di un nuovo ponte con scarico di emergenza oltre la scogliera, in grado di aumentare la resilienza del sistema in caso di eventi meteorici intensi.

Per tutti i lotti, Viva Servizi è attualmente in attesa delle necessarie autorizzazioni da parte degli enti competenti, condizione propedeutica all'avvio effettivo dei lavori.

GLI SCARICHI INDUSTRIALI

Effettuiamo controlli sulle acque di scarico principalmente per due motivi:



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



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 a più di 500 aziende del 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, 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	2022	2023	2024
Utenti industriali attivi	503	499	504
Utenti sottoposti a controlli	120	113	120
Controlli eseguiti	108	94	104
Controlli non conformi	30	32	26
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	28%	34%	25%

Nel 2024 le aziende che sono state sottoposte a controlli ammontano a 120 e, tra tutti i controlli eseguiti, il 25% è risultato non conforme. Il numero, seppure abbastanza allineato negli anni, è calato rispetto all'anno precedente pur avendo sottoposto a controlli un numero più alto di utenti.

5.3 IL SISTEMA DI DEPURAZIONE

GRI 303-1 GRI 306-5
GRI 303-2 GRI 413-1
GRI 303-4 GRI 413-2
GRI 306-3 GRI 416-1
GRI 306-4 GRI 416-2

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, 37 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'83% 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 UTILITY-Edizione XIII).

Con riferimento alla politica di gestione della depurazione, nel corso dell'anno sono stati dismessi tre piccoli impianti (Cerreto d'Esì – Pian di Morro collettato su Monterustico, Trecastelli – Via Consolazione di Castel Colonna collettato su Ripe via Matteotti, Trecastelli – Via dei Tigli – Croce di Castel Colonna collettato su Ripe via Matteotti). I reflui vengono ora trattati in impianti centralizzati più performanti, grazie all'attivazione di sollevamenti fognari e nuove condotte. L'intervento ha permesso di ottimizzare la gestione, ridurre i costi operativi e migliorare le performance ambientali.

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 dimensioni variano molto da impianto ad impianto: 2 impianti, Ancona e Senigallia, hanno una potenzialità uguale a 100.000 Abitanti Equivalenti fino ad arrivare a 19 impianti più piccoli, con potenzialità inferiore a 2.000 A.E.

IL SISTEMA DI DEPURAZIONE IN NUMERI

37 impianti di depurazione di cui:

1 impianto di depurazione con sezione di essiccamento dei fanghi

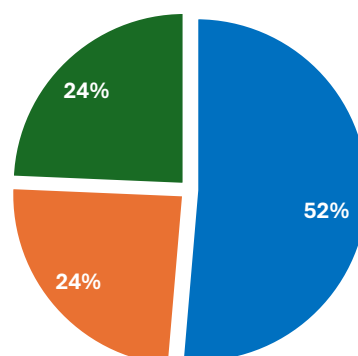
4 impianti di depurazione a digestione anaerobica nel trattamento dei fanghi

3 dei quali con valorizzazione energetica del biogas prodotto

38.000.000 m³ totale reflui depurati in uscita dagli impianti

38.000.000 m³ totale reflui depurati in uscita dai **37** impianti

- 19 con potenzialità A.E. < 2.000
- 9 con potenzialità 2.000 ≤ A.E. < 10.000
- 9 con potenzialità 10.000 ≤ A.E. < 100.000
- 0 con potenzialità A.E. ≥ 100.000



I 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.



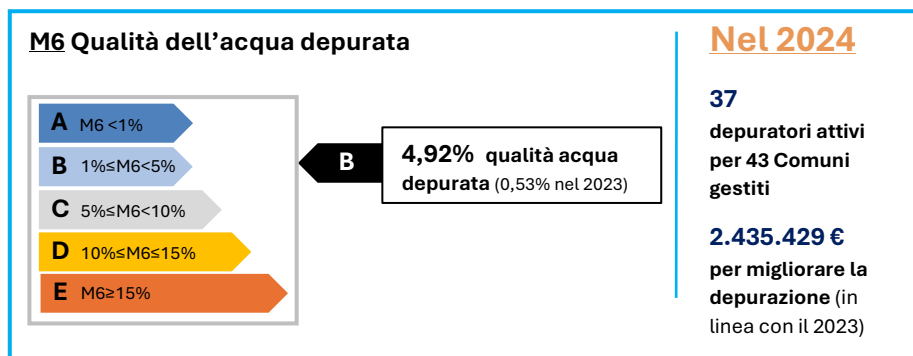
La gestione comprende tutte le fasi del trattamento delle acque reflue, dal pretrattamento alla disinfezione, con particolare attenzione alla gestione dei fanghi.

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.

Sebbene non si siano verificati guasti strutturali rilevanti agli impianti di depurazione, l'impianto di Jesi ha richiesto numerosi interventi straordinari per fronteggiare anomalie e garantire la conformità agli standard normativi.

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.

Va segnalato che a seguito della delibera ARERA 637/2023, è stato modificato il criterio di calcolo del macro-indicatore M6. Nel presente bilancio, il valore 2024 è calcolato secondo i nuovi criteri, mentre il dato 2023, pubblicato nel precedente report, si basa sul metodo precedente. La differenza tra i due valori riflette principalmente questo cambiamento metodologico introdotto dalla Delibera e non una variazione effettiva delle performance.

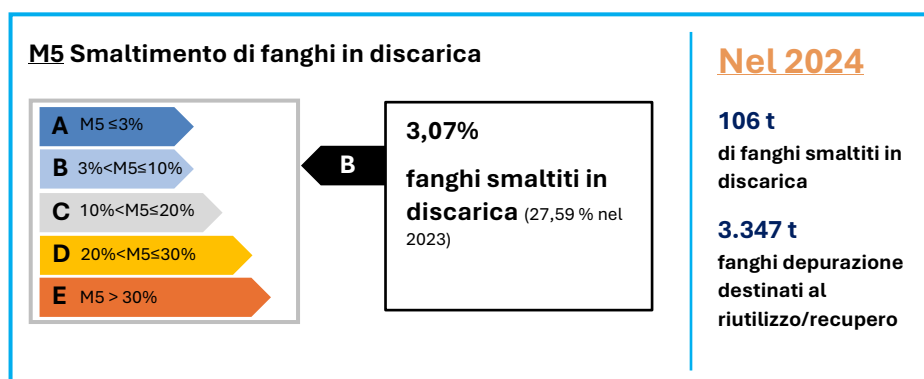


Nel corso del 2024, l'ARPAM ha comunicato sei casi di non conformità ai limiti di scarico, relativi a parametri come cloruri, azoto nitroso e nitrico, tossicità acuta e microbiologia, localizzati in vari impianti (Falconara, Ancona Zipa, Matelica). Le non conformità sono state gestite nel rispetto della normativa vigente, attivando le necessarie azioni correttive. In un caso, la contestazione per parametro microbiologico è risultata non confermata, poiché la media ponderata dei valori analizzati risultava conforme ai limiti autorizzati.

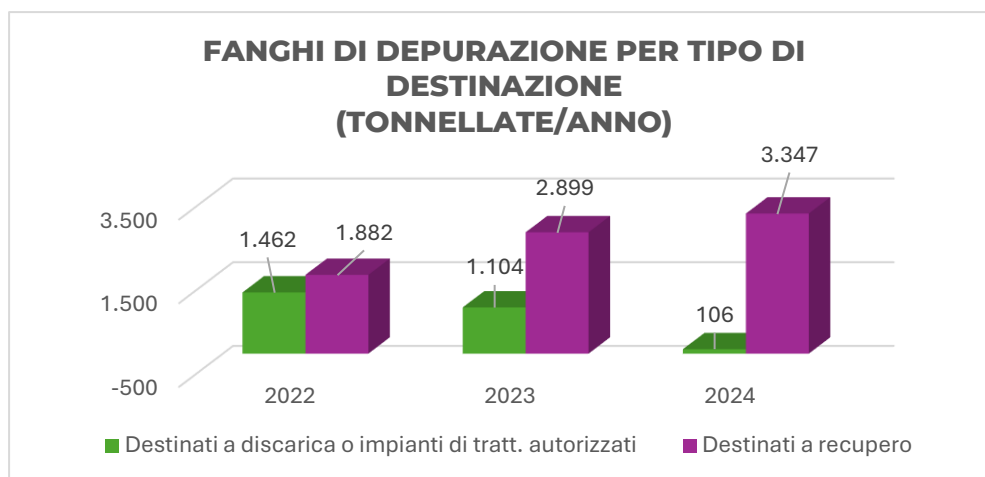
L'obiettivo rimane quello di mantenere un alto livello di performance, coerente con gli standard stabiliti dall'ARERA. L'azienda ha costantemente raggiunto questo obiettivo negli anni passati e punterà a mantenerlo anche in futuro, impegnandosi per un trattamento dei reflui sempre efficace.

L'impegno dell'azienda nella gestione della qualità dell'acqua e dei reflui si concretizza attraverso il monitoraggio costante, la collaborazione con gli enti di controllo e l'attivazione tempestiva di interventi tecnici e gestionali a tutela della salute pubblica e dell'ambiente.

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.



Nell'ultimo triennio le quantità complessive essiccate e successivamente destinate a recupero sono cresciute significativamente, tanto che anche la classe di merito ARERA è gradualmente progredita dalla E alla B attuale.



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 2024 il gestore ha portato a termine tutti gli interventi necessari al raggiungimento della conformità degli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 A.E. di competenza del SII. Solamente l'intervento relativo al raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Fabriano, in carico (sia per la realizzazione che per la copertura economico-finanziaria) al Comune di Fabriano, risulta ancora non concluso e, nonostante l'intervento di Fabriano non sia riconducibile per competenza e per risorse finanziarie al SII, il prerequisito continua a non essere posseduto al 31/12/2024.



5.4 CONSUMI RESPONSABILI

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

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.



5.4.1 LE MATERIE PRIME

PER LE RETI IDRICHE VENGONO UTILIZZATE PRINCIPALMENTE MATERIE PRIME QUALI SABBIA, ASFALTI E STABILIZZATORI

PER LE ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE, LE MATERIE PRIME MAGGIORMENTE UTILIZZATE SONO PRODOTTI DI NATURA CHIMICA.

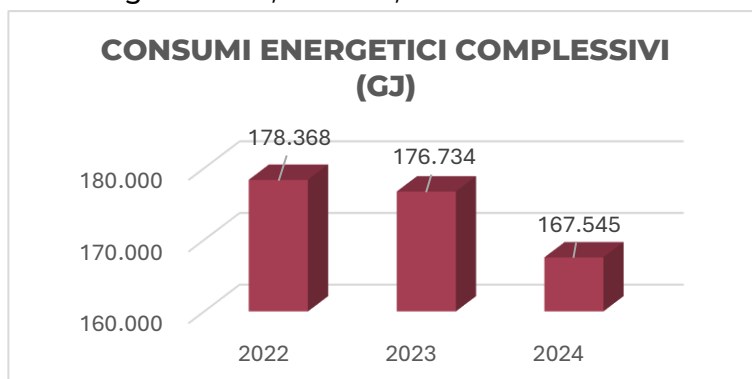
Le acquisizioni di materiali comprendono principalmente reagenti chimici per il trattamento delle acque potabili e reflue, tubazioni, contatori, raccorderia e altro ancora. L'azienda, nel rispetto dell'ambiente, seleziona attentamente le materie prime considerando il loro impatto sulla qualità dell'acqua 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)	2023	2024
ipoclorito di sodio	51,89	53,4
clorito di sodio	17,8	16,0
acido cloridrico	17,7	15,6
TOTALE	87,4	85

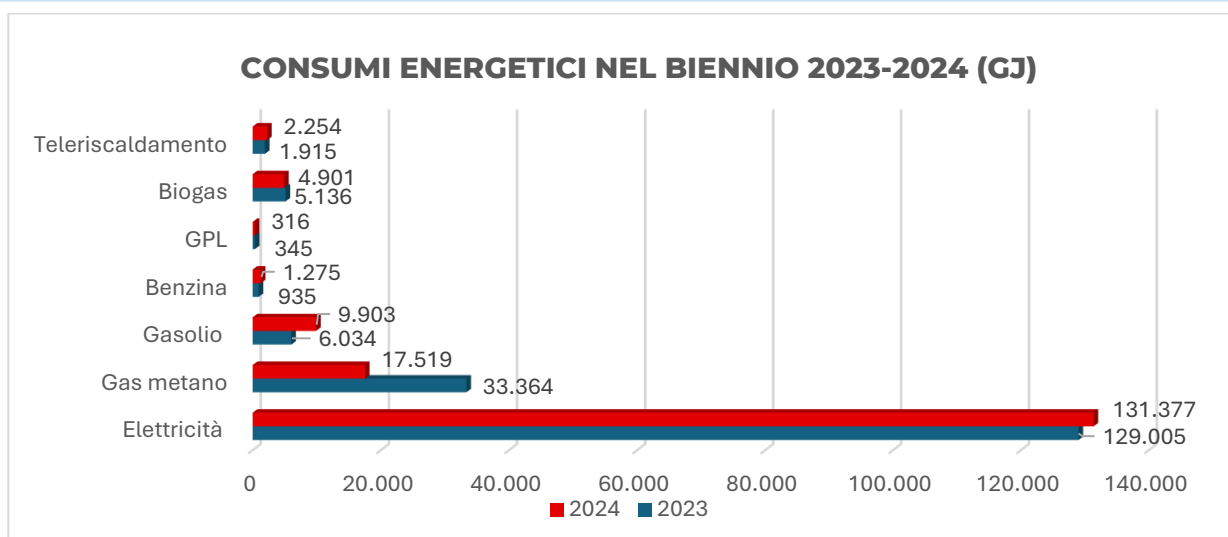
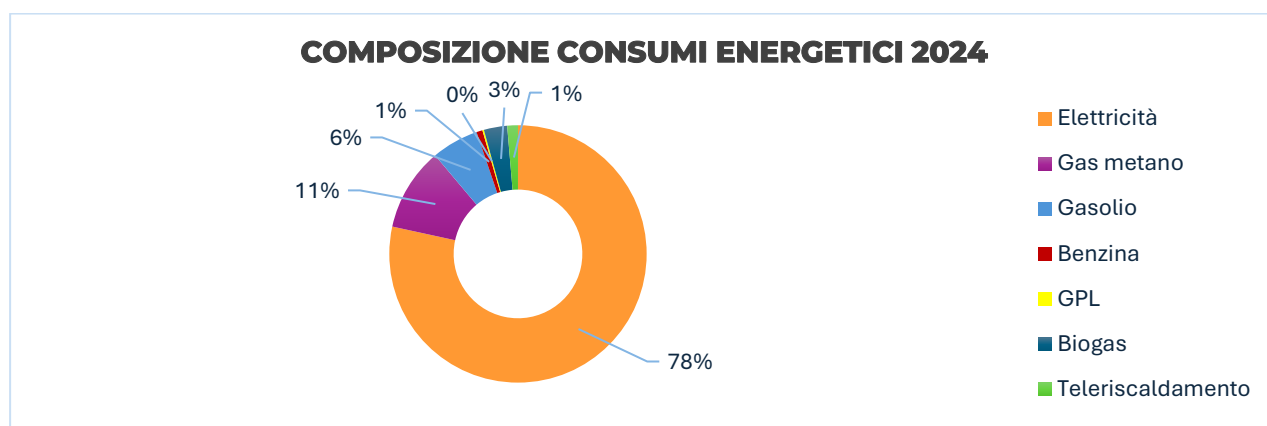
MATERIALI UTILIZZATI PER I SERVIZIO DI DEPURAZIONE (t)	2023	2024
ipoclorito di sodio	690,6	620,4
acido peracetico	88,7	76,4
polielettrolita in emulsione	158,1	162,7
altri reagenti	305,4	210,9
materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	222,7	119,1
TOTALE	1465,5	1189,4

5.4.2 I CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI

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, pari a 167.545 GJ, ha infatti subito una riduzione del 5% rispetto all'annualità precedente, dovuto alla messa fuori servizio dell'essiccatore del Depuratore di Jesi per quasi metà anno.



Fatto 100 il consumo totale, circa il 78,4% 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 (10,5%) e da altre fonti secondarie come il gasolio (5,9%), il biogas (2,9%), il teleriscaldamento (1,3%) e la benzina. La composizione del mix energetico non ha subito grosse variazioni nel confronto con l'annualità precedente: ad eccezione del consumo di gas metano che si è dimezzato e del biogas, gli altri vettori energetici sono lievemente aumentati.



Nel 2024, Viva Servizi si è impegnata con ARERA a realizzare interventi di efficientamento sugli impianti di sollevamento acqua potabile e sui depuratori per circa 1.000 MWh.



Piano di azioni per l'efficientamento energetico

Nel corso del 2024, Viva Servizi ha presentato ad ARERA un Piano di azioni volto al contenimento del costo dell'energia e alla riduzione dei consumi, con l'obiettivo di incrementare l'autoproduzione da fonti rinnovabili e migliorare l'efficienza energetica dei propri impianti. Il piano, allegato all'istanza per il riconoscimento dei costi energetici sostenuti nel 2022, prevede una produzione annua di energia pulita pari a circa 3.000.000 kWh e un risparmio energetico potenziale di 1.500.000 kWh/anno, con un risparmio economico stimato di circa 450.000 €/anno.

Le principali azioni previste nel Piano, oltre alla nomina di un Energy Manager, sono le seguenti:

- la realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici, presso i serbatoi di Via del Castellano e Borgo Loretto (Castelplanio AN), che genereranno i primi benefici nel 2025;
- l'attuazione di diagnosi energetiche quadriennali sui siti principali;
- l'avvio di una collaborazione con l'Università Politecnica delle Marche per individuare soluzioni di incremento dell'efficienza e dell'autoproduzione;
- l'acquisto di energia elettrica certificata verde (per 2.400 MWh nel biennio 2024-2025), con l'impegno ad aumentare progressivamente la quota rinnovabile nei futuri contratti;
- interventi finalizzati a produrre risparmi di energia elettrica sia sui siti di acquedotto che di depurazione.

Sul fronte dell'efficientamento, sono stati pianificati e in parte già realizzati numerosi interventi sia sugli impianti di acquedotto che di depurazione. In ambito acquedottistico, l'attenzione è rivolta alla riduzione delle perdite idriche, in particolare nei territori collinari e montani dove le stazioni di sollevamento richiedono alti consumi per superare significativi salti piezometrici. Tra gli interventi rilevanti si segnala l'ottimizzazione dell'impianto di sollevamento di Castelplanio, con la sostituzione delle pompe esistenti con modelli più performanti. Sono inoltre in corso interventi su altri siti (Castelplanio, Jesi, Posatora), con attività mirate all'ottimizzazione delle reti, del telecontrollo e del funzionamento stagionale degli impianti.

Per quanto riguarda i depuratori, l'attenzione si concentra sulle sezioni a più alto consumo, in particolare il sistema di aerazione e la linea fanghi. Presso Falconara-Vallechiara e Senigallia sono previsti interventi specifici per l'ottimizzazione del sistema di aerazione, mentre in impianti come Ancona-Zipa e Falconara è in valutazione l'eventuale riattivazione della cogenerazione a biogas, nel rispetto dei vincoli ambientali.

Infine, è in corso una mappatura dettagliata dei consumi delle stazioni di sollevamento fognario, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni delle apparecchiature elettromeccaniche e ridurre ulteriormente i consumi energetici.

❖ Focus sull'energia elettrica

In tutte le aziende del settore idrico il costo dell'elettricità occupa la seconda voce di spesa più rilevante dopo quella relativa al personale.

Nel corso del 2024, si è registrato un lieve incremento dei volumi energetici utilizzati rispetto all'anno precedente.

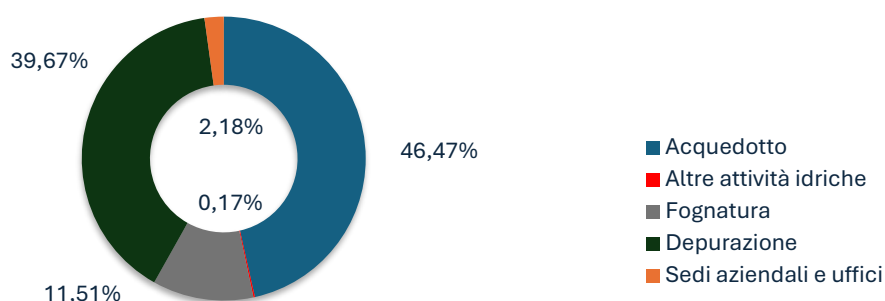
ENERGIA ELETTRICA	2022	2023	2024
Totale consumi di energia elettrica (Gj)	130.815	129.005	131.377



Il costo per l'energia elettrica è secondo solo a quello del personale

Per tipologia di utilizzo, il 46,5% dell'energia complessivamente consumata (in aumento rispetto al 42,1% del 2023) è stato impiegato per le attività di trasporto dell'acqua potabile, comprendenti l'estrazione, il sollevamento e la distribuzione agli utenti tramite pompe. Il 39,7% è stato utilizzato per i processi di depurazione, mentre l'11,5% ha riguardato la gestione del servizio fognario. Un residuale 0,2% è stato destinato ad altre attività secondarie connesse al ciclo idrico. La quota restante, pari al 2,2%, è stata impiegata per il funzionamento degli uffici e delle sedi operative, non direttamente correlate alle attività tecniche del servizio idrico integrato.

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA PER UTILIZZO



Da aprile 2024, per due POD energivori l'azienda ha deciso di acquistare energia elettrica con garanzia di origine, per un totale annuale di circa 1.700 MWh.

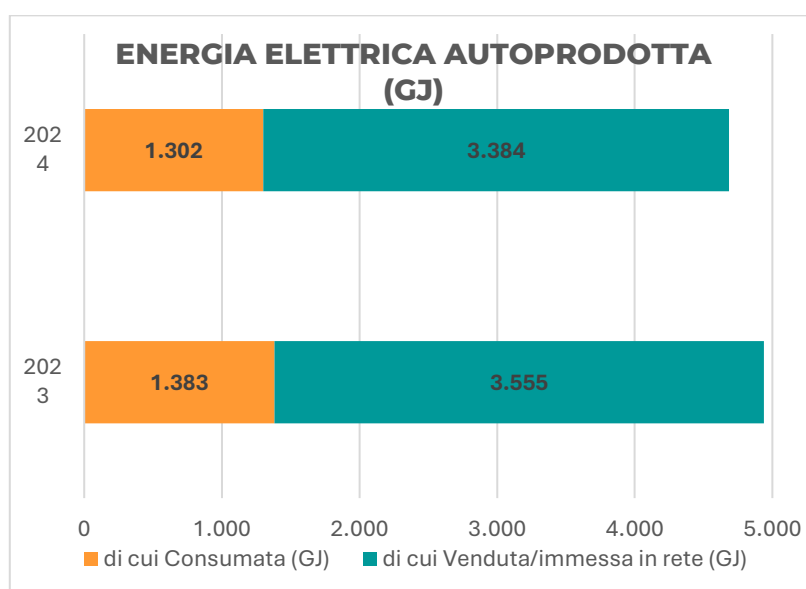
La politica aziendale mira a ridurre i consumi di energia elettrica attraverso interventi impiantistici, gestionali e di conservazione delle risorse idriche, poiché i consumi energetici sono direttamente legati all'uso dell'acqua.

❖ 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 consumo di gas metano ha subito una forte diminuzione, riducendosi di quasi la metà grazie alla messa fuori servizio dell'essiccatore del Depuratore di Jesi per quasi metà anno. Il teleriscaldamento Termas fornisce acqua calda alle sedi principali e al laboratorio di analisi, funzionando anch'esso a gas naturale. Infine, il biogas viene utilizzato per riscaldare i fanghi in alcuni depuratori, nei casi in cui se ne producano quantità significative, può essere impiegato in sistemi di cogenerazione per la produzione di calore ed energia elettrica.

L'azienda si è avvicinata alle fonti rinnovabili a partire dal 2007, producendo energia elettrica da fonti rinnovabili. Nel 2024, la produzione di energia da fonti rinnovabili è leggermente diminuita rispetto all'energia prodotta nel 2023, principalmente per la manutenzione alla turbina di Villa Terni e per il fuori servizio prolungato della turbina del Tesoro di Falconara Marittima. Per il futuro, la sfida sarà quella di rafforzare questo percorso, cercando di potenziare ulteriormente la produzione di energia pulita.

Circa il 28% dell'energia autoprodotta è utilizzata per i consumi interni aziendali. 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.



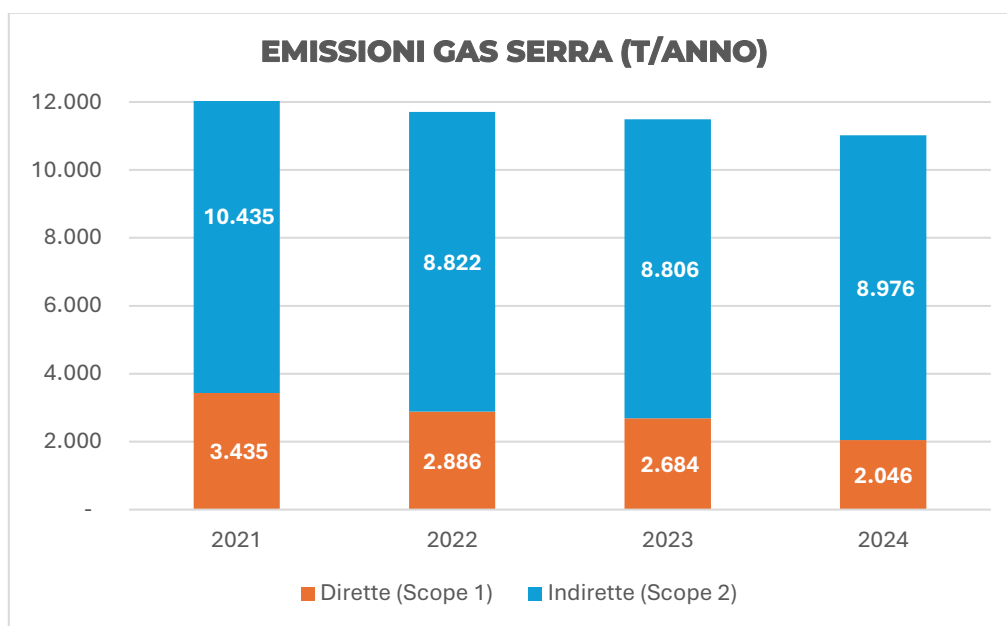
Dal 2007, Viva Servizi ha manifestato un forte impegno per le questioni ambientali, anche grazie alla produzione di fonti di energia rinnovabile. La produzione di energia verde, ad oggi, avviene attraverso:

- **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.

5.4.3 LE EMISSIONI 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 2024, così come in tutto l'ultimo quadriennio, le emissioni totali di gas serra dell'azienda hanno registrato un trend in lieve diminuzione. Siamo passati infatti da 13.870 tonnellate del 2021 alle attuali 11.022 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.





Il 42% 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 13% di tali emissioni è attribuibile al biogas prodotto dai processi di depurazione delle acque, mentre il restante 45% è dovuto all'utilizzo di combustibili liquidi fossili per autotrazione.

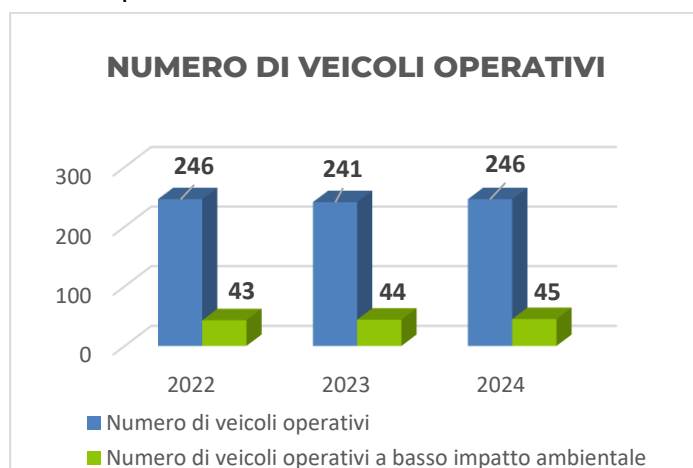
Il 98,8% delle emissioni indirette (**Scope 2**) è causato dall'acquisto di energia elettrica necessaria per il funzionamento di tutte le sedi e degli impianti aziendali, tra cui sollevamenti di acquedotto, pozzi di acquedotto, impianti di depurazione, sollevamenti fognari, ecc. Il restante 1,2% delle emissioni indirette è attribuibile all'acquisto di calore da teleriscaldamento per due sedi aziendali.



❖ Il parco mezzi aziendali

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 2024, il parco automezzi conta 246 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 XIII).

INCIDENZA MEZZI GREEN	2024	
Rapporto mezzi green su totale mezzi	18,3%	24%

5.4.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

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 13 mila del 2022 alle attuali quasi 15 mila tonnellate.

Rifiuti prodotti (t)	2022	2023	2024
Servizio Acquedotto	5.135	5.469	5.096
Servizio Acque Reflue	8.160	9.432	9.824
Servizio Laboratorio Analisi	3,6	3,6	4,7
Rifiuti Totali	13.298	14.904	14.925

Vale la pena precisare però che la stragrande maggioranza di questi rifiuti, oltre il 99%, è considerata non pericolosa e deriva principalmente dalle operazioni del processo di depurazione dell'acqua.



Classificazione Rifiuti prodotti (t) per pericolosità	2022	2023	2024
Rifiuti pericolosi	46	33	36
Rifiuti non pericolosi	13.252	14.872	14.889
Rifiuti totali	13.298	14.904	14.925

Una piccola parte, classificata come pericolosa, include lo smaltimento occasionale di sostanze chimiche, oli motore e imballaggi contenenti residui nocivi.

Nel 2024, la quasi totalità dei rifiuti prodotti è stata avviata a recupero, pari ad una incidenza del 94,1%. Questa proporzione di rifiuti avviati a riciclo 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.

Rifiuti per destinazione	2022	2023	2024
Rifiuti avviati in discarica	38,5%	24,8%	5,9%
Rifiuti avviati a riciclo	61,5%	75,2%	94,1%
Rifiuti avviati a incenerimento	0,01%	0,01%	0,01%

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.



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

6.1 LE PERSONE DI VIVA SERVIZI

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

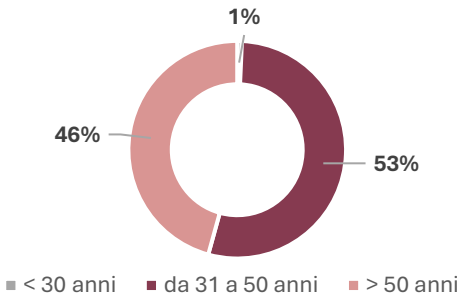
I dipendenti sono una risorsa indispensabile per Viva Servizi in quanto ne rappresentano il vero patrimonio strategico: grazie alle capacità e alle competenze individuali, l'azienda è in grado di realizzare i propri obiettivi.

Al 31.12.2024 i dipendenti in forza sono 374, 10 risorse in più rispetto al 2023, di cui un quarto sono di sesso femminile.

L'età media dell'organico aziendale è pari a 49 anni: rispetto al 2023 i lavoratori con meno di 30 anni sono passati da 3 a 6, il 53% ha un'età media compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre quelli che superano i 50 anni sono il 46%.

PERSONALE PER CLASSE D'ETÀ

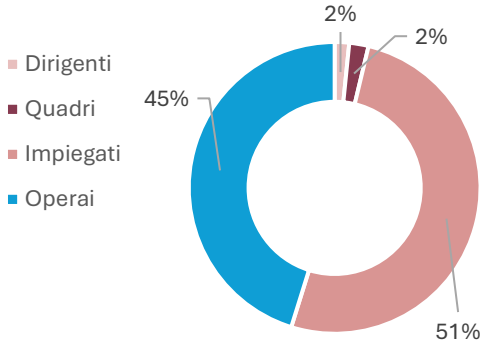
Quasi il 100% della forza lavoro ha un contratto a tempo indeterminato



Tutti i lavoratori in forza ad eccezione di 1 hanno un contratto a tempo indeterminato e, tra tutti, sono 10 quelli che hanno un contratto part-time. Il 7% del personale rientra all'interno delle categorie protette.

Per quanto attiene alle professionalità della popolazione aziendale, la

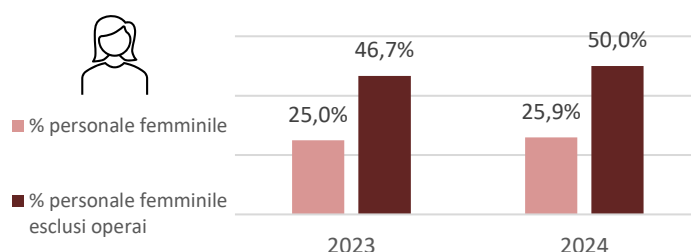
PERSONALE PER TIPO DI IMPIEGO



composizione per tipologia di profilo non evidenzia variazioni significative rispetto allo scorso anno. La fotografia riflette una grande prevalenza di impiegati e quadri (53%), seguiti per numerosità dagli operai con una incidenza sul totale del 45% 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 2024 in VIVA l'incidenza del personale femminile sul numero complessivo dei dipendenti è pari al 26%, numero che si innalza al 50% 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: un membro in Consiglio d'Amministrazione, due su sei tra i dirigenti, tre su otto tra i quadri. Gli operai sono al 100% di sesso maschile data anche la natura prettamente operativa dell'attività.

	2023			2024		
Dirigenti	2	4	6	2	4	6
Quadri	3	6	9	3	5	8
Impiegati	86	91	177	92	99	191
Operai	0	172	172	0	169	169
Totale	91	273	364	97	277	374

TURNOVER

Nel 2024 l'organico aziendale è cresciuto, al netto delle entrate e delle uscite, di 10 unità rispetto al 2023. Sono state effettuate 26 nuove assunzioni, di cui 3 di età inferiore ai 30 anni. Le cessazioni sono state 16, di cui 5 per dimissioni volontarie e 11 per pensionamento.

Il tasso di ricambio in VIVA è stato del 4%, calcolato come rapporto dei cessati sul numero dei dipendenti per 100, mentre il turn over in ingresso nel 2024 è pari al 7%.



6.2 LE POLITICHE DI GESTIONE

ORE LAVORATE

Nel 2024 le ore lavorate sono state 621.546, ovvero circa 62 ore pro-capite in più rispetto all'anno precedente.

Le ore di straordinario si attestano intorno al 3% delle ore lavorate, in linea con il 2023: a questo proposito va segnalato che il contenimento delle ore di straordinario negli ultimi anni è stato uno degli obiettivi aziendali.

ORE LAVORATE	2022	2023	2024
Ordinarie	491.010	513.060	550.326
Straordinarie	17.216	15.294	16.858
Lavorate in modalità Smart Working	56.879	54.174	54.362
Totale ore lavorate	565.105	582.528	621.546
Ore lavorate pro-capite	1.579	1.600	1.662

Con riferimento alle ore di assenza, si registra una riduzione complessiva di circa 7h/pro-capite rispetto al precedente anno; conseguentemente, il tasso di assenteismo (ore di assenza per malattia e infortunio su ore lavorate) passa dal 4% dello scorso anno al 3,3% del 2024.



INDICI TUTTI IN MIGLIORAMENTO

- Ore lavorate = + 62 h/pro-capite
- Ore di assenza = -7 h/pro-capite

ORE ASSENZA	2022	2023	2024
Malattia	27.894	19.540	18.537
Infortunio	1.586	3.547	1.775
FIS	-	-	-
Altro (Maternità, L.104, donazioni, permessi politici elettorali, lutti, ecc...)	20.393	19.102	20.400
Totale ore assenza	49.873	42.189	40.712
Ore assenza pro-capite	139	116	109

SMARTWORKING

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 2024, 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.

Le ore lavorate da remoto sono state circa 54.000, pari al 9% di quelle complessive.

CONGEDO PARENTALE

Nel 2024, sono stati 16 i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, 2 in più dello scorso anno, con la conferma di una prevalenza significativa da parte degli uomini.

Le ore concesse ai dipendenti per congedo parentale sono state complessivamente 1.971, il 6% in più rispetto al 2023; la modalità di fruizione, invece, attesta che il 60% delle ore complessive di congedo sono state richieste da uomini.



1.971 ORE

*di congedo parentale
usufruito da 16
dipendenti*

CONGEDO PARENTALE E DI MATERNITÀ	2022	2023	2024
Donne che ne hanno usufruito	10	2	4
Uomini che ne hanno usufruito	13	12	12
Ore congedo Donne	3.090	525	804
Ore congedo Uomini	1.509	1.334	1.167
Totale Ore concesse	4.599	1.859	1.971

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 2024 risulta che tutti i dirigenti aziendali aderiscono al fondo di previdenza complementare Previndai mentre il 68% 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**, rivolto alla generalità dei dipendenti regolati dal CCNL Gas Acqua. I lavoratori che nel 2024 hanno scelto di destinare una parte del Premio di risultato annuale ad un determinato paniere di beni e servizi detassati sono raddoppiati, passando da 37 agli attuali 71.

LE RELAZIONI CON I SINDACATI

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

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

08/04/2024	Le parti concordano sull'adesione al Piano formativo Fonservizi "Analisi Ambientali" coinvolgendo 2 lavoratori impiegati per 18,5 ore complessive di formazione.
06/05/2024	Le parti concordano sull'adesione al Piano formativo Fonservizi "Sicurezza sul lavoro" coinvolgendo 216 lavoratori tra impiegati ed operai, per 245 ore complessive di formazione.
28/05/2024	Le parti concordano di riconoscere a ciascun lavoratore la possibilità di utilizzare un giorno di permesso retribuito all'anno per sottoporsi a visite mediche.
25/07/2024	Le parti concordano la modifica della regolamentazione del Premio di risultato per l'anno 2024, attraverso una variazione degli indicatori e dei valori di riferimento a cui correlare l'erogazione del premio, il cui importo è stato ridefinito per ciascun inquadramento sulla base del vigente C.C.N.L. Gas Acqua.

09/12/2024

- Le parti concordano di erogare un importo aggiuntivo, pari € 2,50, rispetto all'indennità di reperibilità prevista dal CCNL 30/09/2022 per il personale addetto al servizio di reperibilità.
- Le parti concordano un nuovo orario di telecontrollo rivolto agli operatori turnisti per incrementare il benessere dei lavoratori, favorire l'efficientamento dell'attività di dispacciamento e garantire un eguale ammontare di giorni di riposo dei lavoratori non turnisti.
- Le parti concordano la proroga del telelavoro per l'anno 2025 per un n° massimo di due giornate lavorative a settimana.

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.



CCNL GAS ACQUA

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.**



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

Ai dirigenti delle imprese di pubblica utilità si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro – Confservizi/Federmanager, rinnovato il 27 novembre 2024 e avente validità per il triennio 2025-2027.

La remunerazione del personale dipendente si compone di:

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

Nel 2024, la retribuzione annuale lorda per tipologia di qualifica, non ha presentato grossi scostamenti rispetto al 2023.

Il calcolo del Gender Pay Gap, ovvero del divario retributivo tra donne e uomini, in azienda si attesta mediamente intorno al 10% a favore degli uomini, pur presentando differenze a seconda delle qualifiche.

RAL 2024	Maschi	Femmine	Gender Pay Gap
Dirigenti	97.089 €	81.678 €	84%
Quadri	56.766 €	53.803 €	95%
Impiegati	31.962 €	34.107 €	107%
Media	35.522 €	32.061€	90%

Nella categoria degli impiegati, si registra nell'anno una retribuzione media lorda per le donne superiore a quella maschile.

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).

RETRIBUZIONE VARIABILE	2023	2024
Premio di risultato	646.150 €	720.301 €
Sistemi di gestione per Obiettivi (MBO)	71.000 €	71.000 €
Premio di risultato individuale	184.992 €	159.209 €

Nei confronti dei lavoratori quadri e direttivi, oltre a quanto definito con l'Accordo aziendale, sono stati assegnati specifici obiettivi individuali di natura gestionale, legati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile. Per gli stessi profili professionali, pari al 13% dell'organico complessivo, è prevista pertanto una valutazione annuale delle prestazioni rese.

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



6.3 LA FORMAZIONE

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



*Nel 2024 sono stati
attivati 4 piani
formativi*

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.

Viva Servizi aderisce a Fondi Paritetici Interprofessionali che hanno il compito di finanziare piani formativi aziendali:

- Fonservizi - Fondo interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali
- Fondirigenti - Fondo interprofessionale per la formazione continua del personale dirigente



Nel corso del 2024 sono stati attivati n. 4 Piani formativi con un finanziamento stimato complessivo pari ad **€ 32.345**. Di seguito le principali tematiche che sono state oggetto di formazione:

**"ANALISI AMBIENTALI":
FINANZIAMENTO RICEVUTO PARI A € 2.751**

Il piano formativo nasce dall'esigenza di fornire al personale tecnico addetto al Laboratorio Analisi le conoscenze teoriche e pratiche sull'utilizzo della tecnica della microestrazione in fase solida (SPME) applicata sulle analisi delle acque. L'obiettivo del corso è di fornire una visione completa della tecnica SPME e delle sue basi teorico/pratiche per sfruttarne al meglio le grandi potenzialità.

**"SICUREZZA SUL LAVORO 2024":
FINANZIAMENTO STIMATO PAI A € 18.200**

Il piano formativo nasce dall'esigenza di far fronte agli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D. Lgs 81/2008. Il piano contiene n. 19 corsi in materia di sicurezza sul lavoro.

**"INFORMATICA E SOSTENIBILITÀ":
FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 5.378**

Il piano formativo nasce dall'esigenza di accrescere le conoscenze e le competenze sia in ambito informatico che in materia di sostenibilità aziendale, nonché approfondire la nuova normativa europea in materia di sostenibilità aziendale.

**FONDIRIGENTI - "PROJECT MANAGEMENT":
FINANZIAMENTO STIMATO PARI A € 6.015**

Il piano formativo nasce dall'esigenza di accrescere le conoscenze/competenze manageriali dei Responsabili delle Aree Organizzative coinvolti nei processi di progettazione.

Il piano contiene corsi che hanno l'obiettivo di sviluppare/rafforzare le competenze chiave per:

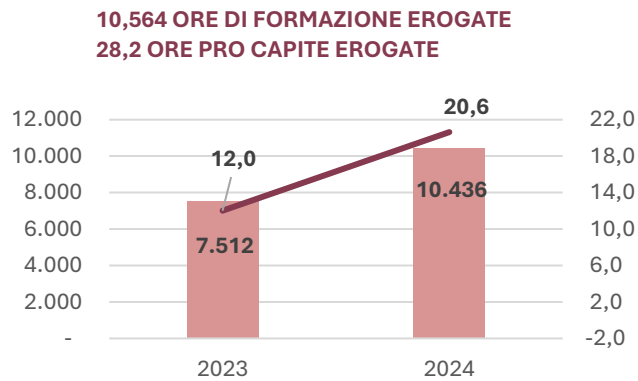
- applicare strategie, approcci organizzativi, approcci relazionali e comportamentali per migliorare la gestione del progetto;
- applicare le metodologie di Project Management secondo le norme UNI ISO 21500:2021 e UNI ISO 21502:2021;
- preparare tutti i documenti necessari per redigere il CV, la domanda d'esame e la relazione di progetto da presentare;
- affrontare l'esame per l'ottenimento della Qualifica di Project Manager secondo le direttive presenti nella UNI 11648:2022 con alte probabilità di successo.

La promozione e l'attuazione dei corsi di formazione richiedono sforzi non solo in termini organizzativi ma anche adeguate coperture economiche.

Nel 2024 l'azienda ha erogato 10.436 ore di formazione, ovvero il 39% in più rispetto al 2023.



Sono state erogate
10.436 ore di
formazione, vale a
dire una media di
circa **21h**/addetto



Conseguentemente, l'indicatore delle ore di formazione pro-capite, che fino a tre anni fa 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 – XIII Edizione).

GESTIONE DELLA FORMAZIONE	2024	
Dipendenti soggetti a formazione	100%	93%
Ore di formazione pro-capite	20,6 h	22,7 h
Spesa per formazione su fatturato	0,2%	0,08%



Il **100%** del personale è
stato coinvolto da
almeno una attività
formativa

La formazione è stata erogata con il coinvolgimento del 100% del personale per almeno una attività formativa.

L'incidenza della spesa sostenuta per la formazione è passata da circa 91.000€ alle attuali 135.000 €, con una incidenza sul fatturato che raggiunge lo 0,2%.

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 erogate presentano un certo disallineamento: per le donne il dato è rimasto stabile con il 2023, mentre per gli uomini le ore medie pro-capite sono incrementate di circa 10. Due sono principalmente le cause di questa differenza: l'elevato numero di ore di formazione dedicate alla sicurezza, e quindi in prevalenza agli operai, e la formazione dedicata al PNRR, con beneficiari anche qui in prevalenza di sesso maschile.

ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE E PER GENERE	2022	2023	2024
Ore medie di formazione erogate per dipendente	12,0	20,6	27,9
Numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti	4.302	7.512	10.436
Numero totale dei dipendenti*	358	364	374
Ore medie di formazione erogate per dipendenti DONNE	5,2	19,7	18,9
Numero totale di ore di formazione erogate ai dip. DONNE	459	1.792	1.833
Numero totale dei dipendenti DONNE*	89	91	97
Ore medie di formazione erogate per dipendenti UOMINI	14,3	21,0	31,1
Numero totale di ore di formazione erogate ai dip. UOMINI	3.844	5.720	8.603
Numero totale dei dipendenti UOMINI*	269	273	277



1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

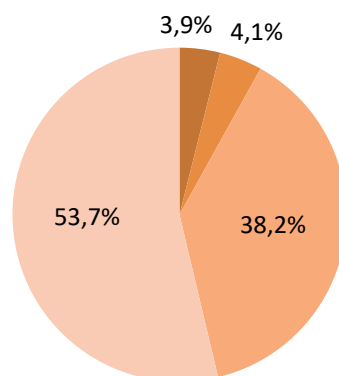
6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

Il focus per qualifica presenta la seguente ripartizione, perfettamente in linea con la composizione del personale.

ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA

■ Dirigenti ■ Quadri ■ Impiegati ■ Operai



A seguire si riportano le principali tematiche che sono state oggetto di formazione nel corso del 2024.

TEMATICHE OGGETTO DI FORMAZIONE (N° ORE)



4.938 ORE

di formazione sulla
sicurezza (pari al 47%
del totale)



Come si può constatare, la maggior parte di ore sono state indirizzate verso il tema di salute e sicurezza, tema che quest'anno ha intercettato quasi il 47% delle ore erogate. A seguire, ma con numeri significativamente inferiori, è stata svolta formazione per "privacy e corruzione", materia ambientale e sostenibilità oltreché per aggiornamenti di vario genere, ove sono ricaduti i corsi per la gestione del PNRR.

6.4 SALUTE E SICUREZZA

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



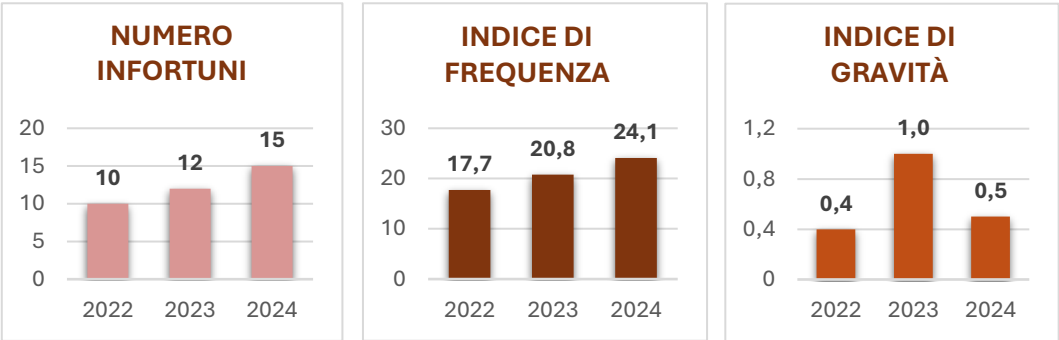
- N° di infortuni 2024: 15
- Near miss: nessuna segnalazione

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

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

Sempre in linea con la normativa vigente, è presente in azienda la figura del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Responsabili dei Lavoratori alla Sicurezza (RLS). Il RSPP è un soggetto interno all'azienda, in possesso di capacità e requisiti adeguati alla natura dei rischi presenti sul luogo di lavoro e relativi alle attività lavorative, che coordina il servizio di prevenzione e protezione dai rischi. I RLS sono coloro che rappresentano e tutelano i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro all'interno dell'azienda.

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



Il numero di infortuni nel 2024 è pari a 15, per un ammontare complessivo di 297 giorni di assenza totale dal lavoro.

Se il numero degli infortuni totali, compresi quelli in itinere, è aumentato di tre casi rispetto allo scorso anno, risultano invece dimezzate 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 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 XIII) evidenzia un peggioramento sulla frequenza di infortuni e un miglioramento nell'indice di gravità per i motivi sopra detti.

INFORTUNI	2024	
Incidenza di frequenza infortuni (n° infortuni/mln h lavorate)	24,1	15,3
Indice di gravità infortuni (gg assenza/1000 h lavorate)	0,5	1,7

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.

Già da qualche anno, l'azienda monitora anche l'indicatore “near miss”, rilevando così gli incidenti occorsi che non sono divenuti infortuni: nel 2024 non vi è stata alcuna segnalazione.

Non vengono invece rilevati gli eventuali infortuni occorsi a ditte esterne.

Viva Servizi attua costantemente un'attività formativa sul corretto comportamento nell'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e delle norme sulla sicurezza in generale, oltreché su eventuali aggiornamenti della normativa: ne sono testimonianza il 60% delle ore di formazione erogate.

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.

A questo proposito, preme evidenziare che a fine anno è stato affidato l'incarico ad una società esterna per l'aggiornamento e valutazione del rischio stress lavoro correlato. L'intero processo di valutazione si svolgerà nel biennio 2025-2026 ed è articolato nelle seguenti 4 fasi:

- i. valutazione «preliminare» (tempo previsto 4 mesi);
- ii. approfondimento e per la redazione del piano di miglioramento
- iii. esecuzione del piano di miglioramento, mettendo in atto le azioni correttive e attendendo che producano il loro effetto (tempo previsto 12 mesi)
- iv. verifica dell'efficacia delle azioni correttive (tempo previsto 4 mesi).

La valutazione avverrà con il metodo INAIL.



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

7.1 PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 201-1

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.

I risultati economici dell'ultimo biennio sono sintetizzati nei valori che seguono.



RICAVI
+ 9,8 Milioni di €

	RICAVI (MLN)	VALORE AGGIUNTO (MLN)	MARGINE OPERATIVO LORDO (MLN)	REDDITO OPERATIVO (MLN)	UTILE NETTO (MLN)
2023	80,1	48,2	33,8	9,0	5,8
2024	89,9	57,7	42,5	14,3	7,5



**REDDITO
OPERATIVO**
+14,3 Milioni di €

I ricavi dell'esercizio 2024 sono stati pari a 89,9 milioni di euro, in crescita per 9,8 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. L'incremento nel complesso è connesso soprattutto:

- al significativo incremento degli "altri ricavi idrici" per 11,6 milioni di euro, per effetto della sopravvenienza attiva sul riconoscimento della componente RC sui costi energetici degli anni passati nonché dai rilasci delle quote di competenza a conto economico dei contributi in conto capitale, incluso il PNRR, ed il FONI,
- al maggior volume fatturato, pari a 26,8 milioni di metri cubi, in crescita di 1,2 milioni di metri cubi (+4,8%) rispetto al 2023,
- all'incremento tariffario deliberato dall'Ente di Governo d'Ambito (+7,42%) e approvato da ARERA nel dicembre 2024.

Il Margine Operativo Lordo (Ebitda) pari a 42,5 milioni registra un importante incremento di 8,7 milioni di euro (+25,8%) rispetto all'anno precedente dovuto prevalentemente alla crescita dei ricavi, in parte compensato dall'incremento

dai costi del personale ed in misura minore dai costi per servizi e canoni e corrispettivi.

Il Reddito Operativo (Ebit), che comprende le componenti straordinarie e non ricorrenti, è pari a 14,3 milioni di euro e registra un incremento del 59% rispetto all'anno precedente. Tale crescita dipende dall'andamento dei ricavi, in parte compensato dall'aumento dei costi del personale, di alcuni costi per servizi, canoni e corrispettivi e dagli ammortamenti. D'altra parte, le componenti straordinarie contabilizzate sono notevolmente minori dell'anno precedente per circa 634 milioni di euro, ovvero ad un -71,2%.



UTILE

+7,5 Milioni di €

Per conseguenza, l'esercizio 2024 si è chiuso con un utile prima delle imposte (IRES e IRAP) di € 10,9 milioni e con un risultato netto di esercizio positivo pari a € 7,5 milioni, corrispondente al +8,4% 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.

Gli indici di redditività e di performance mostrano una generale crescita nel triennio grazie soprattutto all'incremento dei ricavi anche se in parte compensati dall'aumento di alcuni costi per il personale, per servizi e per ammortamenti.

INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI	2022	2023	2024
ROE – Risultato netto/Patrimonio netto medio	2.49%	4.94%	6.16%
ROI – Reddito operativo/Capitale investito medio	2.53%	3.67%	5.61%
ROS – Reddito Operativo/Ricavi di vendita	8.09%	11.51%	16.21%

Per ulteriori approfondimenti sulla gestione economica e finanziaria della società si rimanda a [questo link](#).



SUSTAINABILITY LINKED LOAN

Nel corso del 2023 è stato sottoscritto con un pool di istituti bancari – composto da BPER Banca S.p.A., Intesa Sanpaolo S.p.A., Banco BPM S.p.A. e Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (quest'ultima anche in qualità di banca agente) – un nuovo contratto di finanziamento per un importo massimo complessivo pari a 67 milioni di euro. Si tratta del primo Sustainability Linked Loan sottoscritto dalla società, a conferma dell'integrazione tra obiettivi finanziari e strategia di sostenibilità.

Il finanziamento è articolato in tre linee: una destinata alla chiusura di un precedente finanziamento in pool, una "linea capex" per la copertura di investimenti non finanziati da contributi, e una "linea anticipo contributi PNRR" per anticipare finanziariamente i crediti spettanti relativi ai progetti finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Il contratto prevede il raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità (KPI) per il periodo 2024-2027, rispetto a una baseline definita al 2023. In particolare:

KPI 1 – Riduzione delle perdite idriche (M1b ARERA).

KPI 2 – Riduzione dei fanghi in discarica (M5)

KPI 3 – Riduzione delle emissioni di gas serra (Scope 1 e 2)

Attraverso questo strumento finanziario, la società si impegna formalmente al perseguimento di obiettivi ambientali misurabili, monitorati e rendicontati annualmente nel Report di Sostenibilità. Il collegamento diretto tra performance di sostenibilità e condizioni economiche del finanziamento costituisce un importante incentivo alla transizione ecologica del servizio idrico integrato.

7.2 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E CONDIVISO

GRI 201-1

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

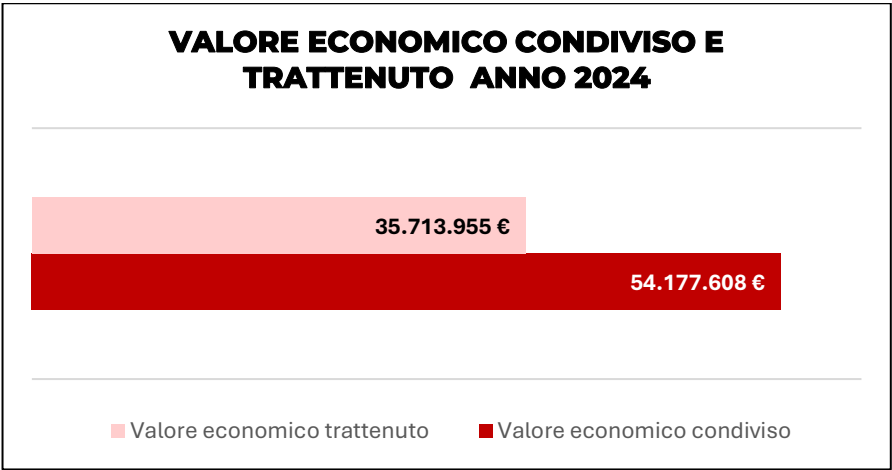
Il valore economico generato, corrispondente alla somma dei Ricavi da vendite e prestazioni, altri ricavi e Proventi finanziari, è incrementato del 12,2% e ammonta a poco meno di € 90 Milioni.



90 Milioni di € il valore economico generato, di cui il 60,3% distribuito al territorio

	2022	2023	2024
VALORE ECONOMICO GENERATO	77.698.542	80.090.648	89.891.563
Ricavi SII	73.773.280	77.549.131	87.699.695
Altri ricavi "no core"	3.925.262	2.541.517	2.191.868
Proventi finanziari			
VALORE ECONOMICO CONDIVISO	53.102.196	48.730.672	54.177.608
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	31.442.247	23.105.746	27.353.092
Remunerazione dei lavoratori	14.517.014	14.898.414	15.730.258
Remunerazione degli azionisti	2.748.102	2.520.338	2.515.262
Remunerazione dei finanziatori	3.319.234	5.951.697	4.598.488
Remunerazione della PA e liberalità	1.075.599	2.254.477	3.980.508
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	24.596.346	31.359.976	35.713.955
Ammortamento, svalutazioni e rettifiche	21.831.515	25.587.682	28.242.006
Utile di gestione	2.764.831	5.772.294	7.471.949

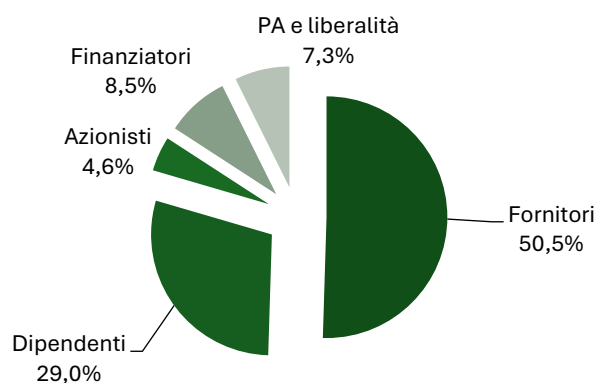
Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto circa € 35,7 milioni per realizzare le opere funzionali alla gestione del servizio.



Nello specifico, la distribuzione di questa importate quota economico generato è andata per quasi metà ai fornitori, circa dipendenti, ai finanziatori e agli azionisti per oltre il 17% e il resto collettività e Pubblica Amministrazione.

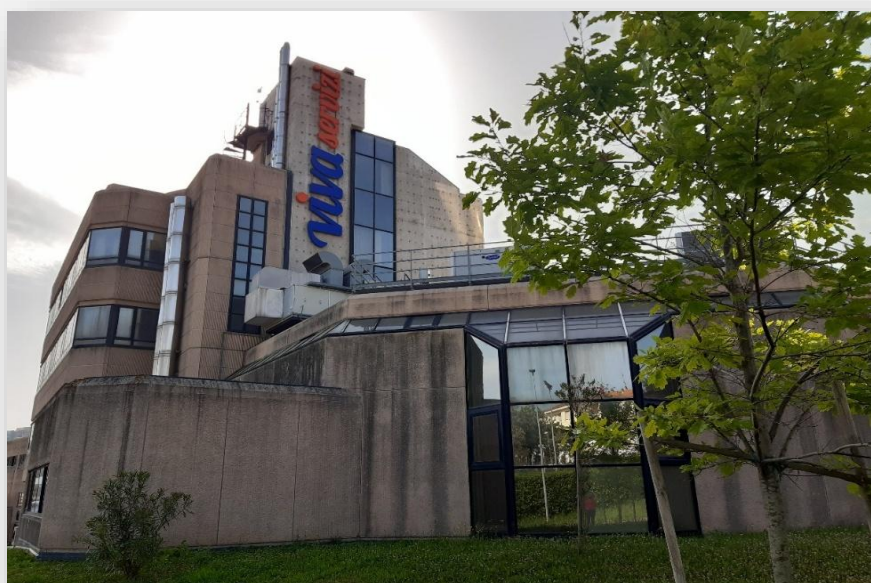
GRI 2-4
GRI 201-4
GRI 203-1
GRI 203-2

VALORE ECONOMICO CONDIVISO



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 come sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale.

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.



7.3 GLI INVESTIMENTI E LE RICADUTE SUL TERRITORIO

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

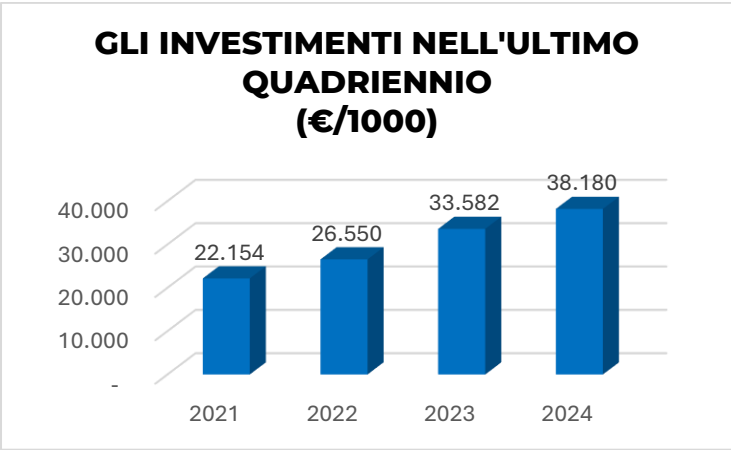
Per dare attuazione al piano degli interventi e migliorare le prestazioni ambientali e il servizio all'utenza, nel 2024 sono stati realizzati interventi per 38,2 milioni di euro, circa 5 milioni in più rispetto al 2023.

Il dato testimonia un livello elevato di investimenti sempre in crescita nell'ultimo quadriennio.



INVESTIMENTI

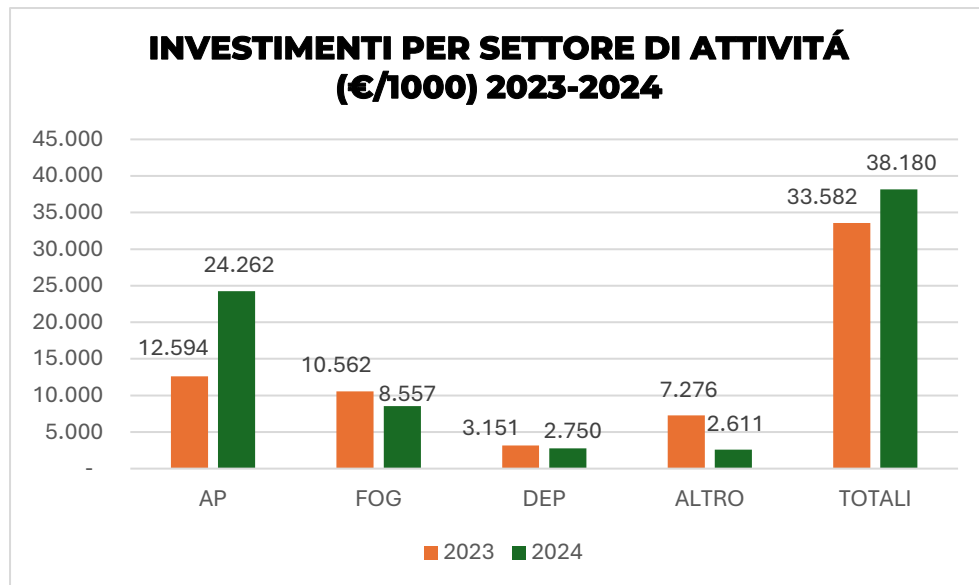
Sono stati investiti **98 €/abitante** per un totale di **38,2 milioni di €**



Trattasi di una ottima performance dal momento che, parametrizzando i 38,2 milioni di € sul numero degli abitanti serviti, risulta che l'azienda ha investito mediamente circa 98 € ad abitante, ben 26 € ad abitante in più rispetto alla stessa statistica elaborata a livello nazionale. (Fonte: Blue Book 2024).

INVESTIMENTI PRO CAPITE	2024	
€/abitante/anno	98 €	72 €

L'analisi degli investimenti per settore di attività mostra come gli interventi siano concentrati prevalentemente nelle aree organizzative dell'Acqua Potabile, dove sono quasi raddoppiati rispetto al 2023. Nelle restanti linee di attività, invece, si registra un allineamento o lieve riduzione degli interventi a confronto con l'anno precedente.



Il livello di investimenti elevato e, ormai in crescita da qualche anno, contribuisce a generare 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

Oltre agli investimenti di carattere infrastrutturale legati al servizio idrico, vi sono anche quelli funzionali all'attività operativa dell'azienda. L'area IT in questo 2024 si è mossa secondo due direttrici: quella della **Sicurezza informatica** e quella della **Digitalizzazione** dei processi.

➤ SICUREZZA INFORMATICA

In vista dell'adeguamento alla compliance normativa prevista dalla Direttiva Europea NIS2, recepita in Italia con il D.Lgs. 138 del 16/10/2024, Viva Servizi, in quanto gestore di SERVIZI ESSENZIALI, è tenuta a dotarsi di misure di sicurezza più alte.

Con l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa e la sicurezza informatica dell'organizzazione, nel corso del 2024 l'azienda ha conseguentemente perseguito i progetti descritti di seguito.

Hardening e gestione delle identità

L'attività di "hardening" dell'ambiente Active Directory (AD) e Azure Active Directory (AAD) mira a rafforzare la sicurezza dei sistemi informatici, attraverso l'analisi preventiva delle vulnerabilità e una riduzione delle superfici di attacco cyber, rafforzando i controlli e ponendo in essere misure di accesso ai sistemi più sicure e monitorate.

Single Sign On (SSO)

L'implementazione del Single Sign-On semplificherà l'accesso ai vari sistemi aziendali, permettendo agli utenti di autenticarsi una sola volta per accedere a tutte le risorse necessarie. Questo non solo migliorerà la comodità per gli utenti, ma aumenterà anche la sicurezza riducendo le possibilità di compromissione delle credenziali.

Firewall Fortinet

L'espansione della copertura dei firewall Fortinet alle sedi secondarie rafforzerà ulteriormente l'infrastruttura di sicurezza. Questo progetto garantisce una protezione completa e uniforme su tutte le sedi aziendali, prevenendo accessi non autorizzati e proteggendo i dati sensibili. Il potenziamento riguarda in generale l'infrastruttura di rete, non solo la parte firewall ma anche la copertura e sicurezza Wi-Fi e rete LAN interna. Consolidamento e resilienza networking internet con connettività ridondata su sedi aziendali e sui datacenter.

Migrazione nuova piattaforma Citrix

Citrix è la soluzione di virtualizzazione desktop che consente di accedere in modo sicuro da qualsiasi dispositivo a tutte le applicazioni, file e app da ovunque, anche fuori dall'ufficio. La migrazione verso una nuova piattaforma Citrix consentirà di migliorare l'accessibilità e la gestione delle applicazioni aziendali. Questo progetto prevede l'aggiornamento delle infrastrutture esistenti per offrire un ambiente di lavoro più flessibile e performante, migliorando l'esperienza degli utenti finali.

➤ 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.

Processi e servizi più digitalizzati consentono non solo la riduzione/eliminazione della carta, che è sicuramente anche un bene per l'ambiente, ma anche una riduzione dei contatti telefonici con clienti e fornitori, il risparmio di energia e di tempo, la possibilità di un utilizzo più produttivo delle risorse umane aziendali.

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

Processi di Energy Management

La digitalizzazione dei processi di gestione dell'energia mira a ottimizzare l'efficienza energetica e ridurre il consumo di risorse. Attraverso l'applicativo saremo in grado di migliorare la contabilizzazione delle informazioni, elevando l'attendibilità e frequenza, caratteristiche fondamentali per la formulazione di decisioni strategiche.

Bilancio di Sostenibilità

Nel corso dell'anno, anche spinti dalla nuova Direttiva sulla Rendicontazione di Sostenibilità (CSRD), è stata individuata una piattaforma applicativa per la raccolta, il monitoraggio e la validazione di tutte le informative qualitative e numeriche richieste dai nuovi standard di rendicontazione ESRS. Lo strumento permette attraverso i vari flussi autorizzativi, di strutturare e digitalizzare tutti i processi relativi alla gestione della sostenibilità. La piattaforma include la raccolta di dati ambientali, sociali, economici e di governance per la loro analisi e la creazione di report dettagliati, facilitando il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità aziendale.

Registro delle deleghe e delle procure nel Sistema SAP

La digitalizzazione di questi registri consente una gestione più efficiente e sicura delle informazioni, riducendo il rischio di errori manuali e garantendo una tracciabilità completa delle operazioni. Questo processo contribuisce anche a migliorare la trasparenza e la conformità normativa, facilitando l'accesso immediato ai dati rilevanti per le verifiche interne ed esterne.

Inoltre, l'implementazione di SAP per la gestione delle deleghe e delle procure si allinea agli obblighi derivanti dalla gestione del Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) che richiede un controllo rigoroso e documentato delle responsabilità e dei poteri all'interno dell'azienda.

Questa scelta risponde anche all'esigenza di ottimizzare i processi interni, migliorare la gestione del rischio, contribuendo così a rafforzare l'efficienza e la responsabilità aziendale.



7.4 LA CATENA DI FORNITURA

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

POLITICA DI GESTIONE E RAPPORTO CON I FORNITORI

Il nuovo Codice dei Contratti Pubblici, d.lgs. 36/2023, che ha acquisito efficacia dal 1° luglio 2023, ha introdotto un'importante novità legata all'implementazione e all'utilizzo di strumenti e tecnologie digitali, che si è sostanziata nel processo di digitalizzazione dei contratti pubblici, avviato dal 1° gennaio 2024 e riguardante l'intero ciclo di vita dei contratti fin dall'indizione della procedura di gara, che deve essere gestita in apposita piattaforma telematica in grado di garantire l'interoperabilità con l'Autorità Nazionale Anticorruzione.

L'inizio del processo di digitalizzazione porta con sé la modifica delle modalità di invio delle schede telematiche (ex schede SIMOG) e la dismissione del servizio Smart CIG, oltre all'attivazione della Piattaforma dei Contratti Pubblici (PCP) che interopera con le piattaforme digitali delle stazioni appaltanti e che consente di gestire tutte le fasi del ciclo di vita dei contratti pubblici, compreso il rilascio dei CIG e l'assolvimento degli obblighi di pubblicità in ambito nazionale e comunitario, venendo meno l'obbligo della pubblicazione nella GURI, sostituito dalla pubblicazione nella Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici di ANAC, avente valore legale.

In sostituzione delle precedenti modalità di trasmissione viene introdotto l'Orchestratore, un file Excel piuttosto complesso messo a disposizione da ANAC, contenente tutte le informazioni per la corretta gestione delle procedure di gara e dei contratti. Tramite l'orchestratore, i RUP e Responsabili per fase possono individuare quali schede inviare ad ANAC a seconda della tipologia di appalto gestito e delle diverse fasi di vita del contratto.

Con l'avvio del processo di digitalizzazione, gli unici soggetti autorizzati ad interagire con l'ANAC, e sempre all'interno della piattaforma digitale, sono i Responsabili Unici di Progetto e i Responsabili per fase, che possono farlo soltanto accedendo alla piattaforma con il proprio SPID o CIE.

Nonostante la digitalizzazione dei contratti pubblici abbia avuto avvio da inizio 2024, gli strumenti digitali messi a disposizione delle stazioni appaltanti hanno subito forti rallentamenti nella messa a punto, stante il poco tempo avuto a disposizione per il loro adeguamento alle specifiche tecniche definite dall'Autorità, la quale, a sua volta, ha dovuto adeguare la sua piattaforma affinché potesse colloquiare con quelle delle stazioni appaltanti operanti nel territorio nazionale.

La complessità dell'Orchestratore, i ritardi che hanno subito le piattaforme telematiche per la loro messa a punto, non da ultimo, la difficoltà legata ai

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE



Il processo di digitalizzazione ha portato a modificare le precedenti modalità di acquisto

pochi soggetti che hanno potere di interagire con l'ANAC, peraltro soltanto previa identificazione digitale, hanno avuto importanti impatti operativi e organizzativi e provocato forti rallentamenti nella gestione delle procedure di acquisto, che hanno potuto essere recuperati in parte solo nella seconda metà dell'anno.

Con la revisione organizzativa adottata da ottobre, tutto il processo degli approvvigionamenti e delle relazioni con i fornitori sono stati inquadrati sotto una più ampia Funzione denominata "Legal & Procurement".

Nella pratica, le diverse Funzioni identificano il fabbisogno, mentre la nuova Funzione "Legal & Procurement", con il coordinamento del settore di nuova istituzione "*Compliance e procedure*", conducono un'attività istruttoria di compliance. Questo processo identifica il miglior operatore economico disponibile sul mercato, in linea con i fabbisogni specificati, la normativa e le procedure aziendali.

Un elemento fondamentale è la chiara separazione tra chi richiede il fabbisogno e chi seleziona il fornitore, un importante presidio ai sensi del D.Lgs. 231/01 e della normativa sulla trasparenza e anticorruzione.

Inoltre, la nuova Funzione "*Legal & Procurement*" prevede anche l'inserimento di un nuovo ufficio che dovrebbe offrire un supporto amministrativo e giuridico costante ai Responsabili Unici del Procedimento (RUP), ai Direttori Lavori (DL) e ai Direttori Esecutivi (DE) dei vari contratti d'appalto.

Questa evoluzione organizzativa rafforza il nostro impegno nel migliorare continuamente la gestione degli appalti.

ALBO OPERATORI ECONOMICI

Viva Servizi gestisce i 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.



L'Albo Fornitori verifica i requisiti di carattere morale e quelli tecnico-economici



935

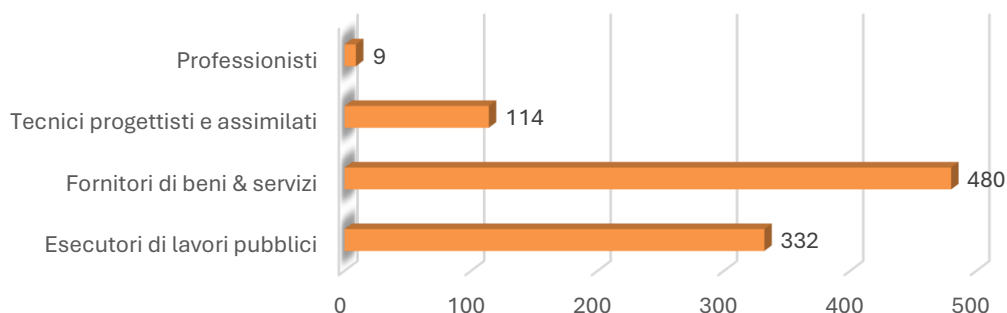
*sono gli operatori
economici abilitati
al portale*

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.

I NOSTRI FORNITORI	2023	2024
Fornitori abilitati sul Portale	999	935
Fornitori attivati nell'anno	778	852

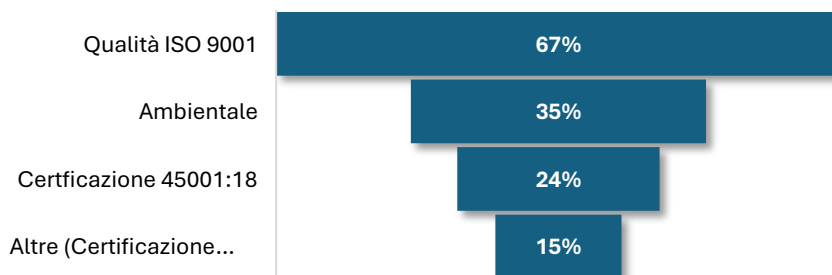
Nel perimetro delle categorie in cui è suddiviso l'Albo, nell'anno di riferimento risultano abilitati 935 operatori economici ritenuti idonei ad essere invitati alle procedure di gara, suddivisi nelle seguenti tipologie.

FORNITORI ABILITATI PER CLASSE MERCEOLOGICA



La maggior parte dei fornitori abilitati possiede almeno una certificazione.

CERTIFICAZIONI IN POSSESSO DEI FORNITORI ABILITATI



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.

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

7 LA CREAZIONE DI VALORE

MODALITÀ DI AFFIDAMENTO E FORNITORI ATTIVI

La società seleziona i fornitori sia sulla base dell'offerta economica, sia considerando se il rapporto qualità-prezzo assicura standard qualitativi elevati. Solitamente la procedura prevalentemente utilizzata è quella dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ma nel 2024 ben 31 delle 34 gare pubblicate si sono svolte secondo la procedura di offerta con "criterio minor prezzo". In effetti, sono state svolte principalmente gare per acquisizioni di lavori, servizi e forniture standardizzate per le quali non è stato necessario applicare il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

I fornitori attivi con cui Viva Servizi ha intrattenuto rapporti commerciali nell'anno sono stati 852, per un valore complessivo di circa € 53,5 milioni di euro, circa 1,6 milioni di euro 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 61% delle forniture complessive. Insieme, lavori e beni e servizi rappresentano poco più del 97% delle forniture complessive.

FORNITURE	2023		2024	
	Numero	Importo	Numero	Importo
Beni e servizi	646	€ 30.298.258	713	€ 32.698.931
Lavori	50	€ 19.586.715	56	€ 19.194.909
Professionisti	82	€ 1.624.838	83	€ 1.566.381
Totali	778	€ 51.802.505	852	€ 53.460.221

Trattandosi di una realtà territorialmente circoscritta quella in cui l'azienda opera, la maggior parte di questi fornitori sono locali: del totale dei fornitori attivi, ben 467 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.

Fornitori con cui abbiamo tenuto rapporti	Numero	con sede nella Regione Marche	con sede fuori della Regione Marche
Beni & Servizi	713	366	347
Lavori	56	32	24
Professionisti	83	69	14
Totali	852	467	385

FORNITURE DI BENI E 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, ecc.).

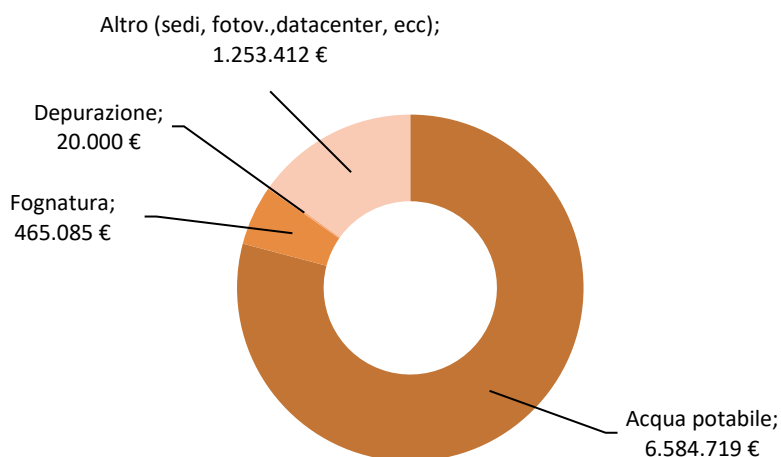
Nel 2024 Viva Servizi ha esternalizzato servizi per circa 8 milioni di euro, tra i quali si collocano le attività strettamente legate ai servizi di fognatura e depurazione, quali ad esempio autospurghi, videoispezioni delle reti fognarie, il servizio di pulizia delle vasche, che incidono per circa il 38% sul totale. La restante quota è ricaduta su appalti per i servizi informatici e per 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 2024, sempre nel rispetto delle normative vigenti, di erogare circa 416.000 € verso le cooperative sociali, ovvero circa il 40% in più rispetto allo scorso anno.

APPALTI DI LAVORI

L'importo complessivo dei lavori dati in appalto, compresi i rinnovi contrattuali, è passato da € 26,3 milioni del 2023 a circa 8,3 milioni di euro nel 2024. La minor spesa del 2024 è spiegabile sia con l'avvio della digitalizzazione, che ha causato significativi ritardi sull'attività degli appalti, sia dalla circostanza per cui nel 2023 sono ricaduti una buona parte di lavori correlati al PNRR.

DOVE SIAMO INTERVENUTI CON I LAVORI ?



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 mentre la quota residua è stata impegnata su sedi, datacenter e fotovoltaico.

L'azienda cerca di limitare il ricorso al subappalto che rappresenta uno strumento per sua natura rischioso. Nel 2024 sono stati autorizzati 34 subappalti per affidamenti di lavori, per un importo di circa 6,1 milioni di euro, dei quali circa l'82% è stato assegnato a ditte della regione.



7.5 INIZIATIVE PER LA COMUNITÀ

GRI 413-1
GRI 417-1



Un Piano di
Comunicazione
da 122.000 €

Viva Servizi ogni anno prevede 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.

Periodicamente, l'azienda promuove campagne informative rivolte alla cittadinanza utilizzando i media tradizionali. Da ultimo, ai consueti canali di comunicazione, si sono aggiunti anche quelli social di Facebook e Instagram.

Particolare importanza viene riservata all'attività di educazione ambientale, sempre più strategica per parlare con le future generazioni. Attraverso programmi di formazione ambientale, infatti, Viva Servizi si impegna 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.

EDUCAZIONE AMBIENTALE

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.

1 VIVA SERVIZI

2 LA GOVERNANCE

3 LA SOSTENIBILITÀ

4 I CLIENTI

5 L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

6 LE PERSONE

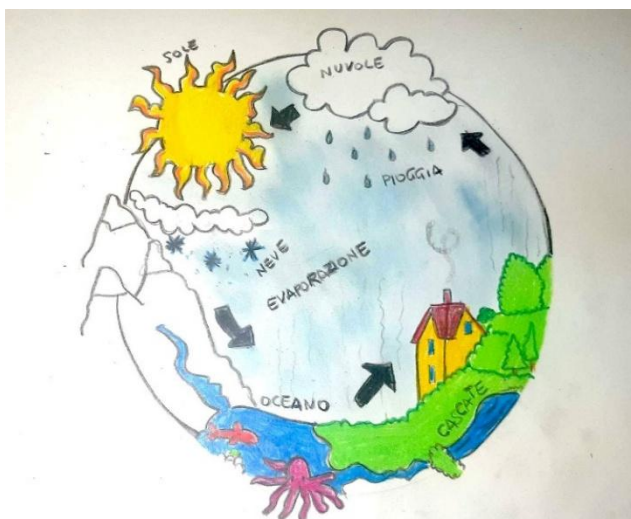
7 LA CREAZIONE DI VALORE



PROGETTO "A SCUOLA CON VIVA"

Per l'anno scolastico 2023/2024, il progetto educativo ha coinvolto oltre 2.600 studenti delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado. Le attività si sono articolate in lezioni in classe, visite alle sorgenti e laboratori presso il depuratore di Jesi, realizzati in collaborazione con Legambiente, Hort e Fosforo.

Considerato l'interesse crescente, a settembre 2024 Viva Servizi ha rinnovato l'invito alle associazioni per proporre nuovi progetti. Già nelle prime settimane di apertura delle iscrizioni online, sono pervenute oltre 90 richieste per l'anno scolastico 2024/2025.



Il progetto è stato pubblicato anche sul sito istituzionale, dove sono disponibili brochure dedicate per ogni livello scolastico.

Nel 1° quadrimestre abbiamo autorizzato diverse visite al depuratore di Jesi, al fito-depuratore, oltre a quello di Falconara. Le richieste sono pervenute da parte dell'Università Politecnica delle Marche per studenti del Corso di Ingegneria Sanitaria Ambientale

VIVAGAMES – GREEN LOOP FESTIVAL

In occasione del Green Loop Festival, Viva Servizi ha ideato i Vivagames, una competizione educativa rivolta agli studenti delle scuole superiori per promuovere il risparmio idrico e l'economia circolare. L'evento, ospitato alla Mole Vanvitelliana di Ancona, ha coinvolto quasi 500 studenti. La giornata si è aperta con una masterclass e si è conclusa con un quiz a premi destinati ad attività didattiche.

Vivagames rappresenta un modello innovativo di educazione ambientale, capace di coniugare conoscenza, partecipazione e divertimento.

COMUNICAZIONI VERSO I CITTADINI E IL TERRITORIO

*Comunicati e
redazionali*

Attraverso comunicati stampa e articoli redazionali, 22 in tutto, 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.

Sito WEB

Ancora, 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 sia dagli utenti, sia dai Comuni soci con le sezioni ad essi dedicate.

*Allegato alla
bolletta*

L'allegato alla bolletta idrica è un foglio informativo che viene inviato insieme 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 2024 è stato utilizzato per diffondere i principali contatti aziendali, promuovere il risparmio idrico durante la siccità, offrire consigli sulla protezione dei contatori dal gelo e promuovere i servizi a disposizione dell'utenza.

Newsletter

La newsletter è pratica e veloce, utilizzata per mantenere un rapporto di fiducia e coinvolgimento con i cittadini. È una pubblicazione periodica, trasmessa via e-mail agli utenti che ci hanno fornito l'indirizzo, per comunicare informazioni peculiari, mirate su specifici argomenti.

Social

Nel corso del 2024 Viva Servizi è stata presente anche sui canali social aziendali, con una media di 2-3 pubblicazioni settimanali. I contenuti hanno

spaziato da curiosità e consigli sul consumo idrico a informazioni sui lavori in corso e sulle attività dell'azienda.

EVENTI E COLLABORAZIONI TERRITORIALI



In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il 22 marzo con Legambiente Marche e WWF Marche abbiamo organizzato a Chiaravalle un evento focalizzato sul Fiume Esino e la crisi climatica, coinvolgendo attivamente gli attori locali. Il dibattito si è concentrato sulla gestione sostenibile delle risorse idriche, dalla depurazione al riutilizzo in agricoltura, con l'obiettivo di sensibilizzare sull'importanza del risparmio idrico. L'evento, patrocinato dal Comune di Chiaravalle ha visto la partecipazione di numerosi rappresentanti del territorio. Anche gli studenti delle scuole locali hanno partecipato alla giornata con i loro lavori. Inoltre, hanno contribuito attivamente a mettere in evidenza l'importanza della conservazione del fiume e del suo ecosistema attraverso azioni concrete, come la pulizia del Torrente Triponzio, realizzata alcuni giorni prima.

Un secondo importante progetto che è stato avviato, e si svilupperà nei prossimi 30 mesi, è denominato **ADRION**. Si tratta di una iniziativa di cooperazione transnazionale che coinvolge regioni e paesi adriatico-ionici. Il suo obiettivo è promuovere lo sviluppo sostenibile e l'innovazione attraverso azioni congiunte in vari settori, come l'ambiente, il turismo, l'energia, la cultura e l'istruzione. Viva Servizi è stata coinvolta per rappresentare le istanze e mettere a fattor comune le buone pratiche con riferimento al servizio gestito, quello idrico appunto.

Nell'ambito di **Tipicità in Blu**, l'azienda ha presentato il progetto "DepurAttivi", un'iniziativa strategica per informare i cittadini di come migliorare la balneabilità del litorale attraverso investimenti in infrastrutture complesse. Durante l'evento, svoltosi il 22 maggio ad Ancona, sono intervenuti esperti del settore per confrontarsi sull'impatto della depurazione delle

acque sul mare e la Blue Economy nelle Marche. Il progetto illustrato prevede la costruzione di una condotta per evitare il rilascio di liquami in mare, garantendo un futuro sostenibile per le coste locali.

Infine, come previsto nel Piano di Comunicazione, abbiamo partecipato agli **eventi organizzati da alcuni Comuni soci** attraverso il posizionamento dei nostri totem/fontane di acqua e alla presenza di educatori ambientali. Tra gli eventi patrocinati si ricordano: “Carta è cultura” a Fabriano, “La festa delle cannelle” a Serra De’ Conti, “La festa della cicerchia” sempre a Serra De’ Conti.



Il sostegno a queste iniziative locali rappresenta sempre una occasione di vicinanza ai cittadini e al territorio per coinvolgerli anche sulle nostre buone pratiche.

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

Nonostante con l'introduzione della nuova Direttiva UE/2022/2464 sia cambiata tutta la normativa europea sulla rendicontazione di sostenibilità e le nuove regole siano anche già state recepite dal nostro Paese, il Bilancio di Sostenibilità 2024 è stato redatto in continuità con gli anni passati, ovvero secondo le metodologie ed i principi previsti dai *GRI Sustainability Reporting Standards* secondo l'opzione "*With reference to*".

Questo è stato possibile in quanto Viva Servizi risulta assoggettata alla nuova Direttiva a partire dal 2026.

Inoltre, come anticipato anche nel Capitolo 3 – VIVA E LA SOSTENIBILITÀ, la stessa Unione Europea è recentemente intervenuta con un pacchetto di proposte, cosiddetto "Pacchetto Omnibus" finalizzate proprio a rivedere le tempistiche di assoggettamento per le aziende e semplificare quanto in precedenza già introdotto con la CSRD.

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 2024 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.

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 della Funzione "Sustainability & Risk", 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 25/06/2025.

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: sostenibilita@vivaservizi.it.

GRI 2 (2021): INFORMATIVA GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
2-1	Dettagli organizzativi	VIVA SERVIZI/Chi siamo VIVA SERVIZI/L'organizzazione aziendale LA GOVERNANCE/Il modello di Viva Servizi
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	VIVA SERVIZI/Chi siamo
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	NOTA METODOLOGICA
2-4	Revisione delle informazioni	CLIENTI/La qualità erogata e percepita LA CREAZIONE DI VALORE/Gli investimenti e le ricadute sul territorio
2-5	Assurance esterna	NOTA METODOLOGICA
ATTIVITÀ E LAVORATORI		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	VIVA SERVIZI/Chi siamo VIVA SERVIZI/I servizi gestiti LA CREAZIONE DI VALORE/La catena di fornitura
2-7	Dipendenti	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
2-8	Lavoratori non dipendenti	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
GOVERNANCE		
2-9	Struttura e composizione della governance	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-11	Presidente del massimo organo di governo	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione LA GOVERNANCE/La gestione dei rischi aziendali
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	VIVA SERVIZI/L'organizzazione aziendale LA GOVERNANCE/Il modello di Viva

2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva NOTA METODOLOGICA
2-15	Conflitti di interesse	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-16	Comunicazione delle criticità	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
STRATEGIA, POLITICHE E PRATICHE		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
2-23	Impegno in termini di policy	VIVA SERVIZI/Mission e valori VIVA SERVIZI/Il settore regolato LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LA GOVERNANCE/La gestione dei rischi aziendali LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità I CLIENTI/Morosità e sostegno alle situazioni di disagio I CLIENTI/La qualità erogata e percepita
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LA GOVERNANCE/La gestione dei rischi aziendali LA SOSTENIBILITÀ/Il percorso di sostenibilità
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LA GOVERNANCE/La gestione dei rischi aziendali I CLIENTI/I servizi all'utenza I CLIENTI/La qualità erogata e percepita
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LE PERSONE/Salute e sicurezza
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	VIVA SERVIZI/Il settore regolato LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LA GOVERNANCE/La gestione dei rischi aziendali LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi

2-28	Appartenenza ad associazioni	LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder e le forme di dialogo
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	LA SOSTENIBILITÀ/Gli stakeholder e le forme di dialogo LA SOSTENIBILITÀ/La materialità I CLIENTI/I servizi all'utenza I CLIENTI/La qualità erogata e percepita IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti
2-30	Contratti collettivi	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi

GRI 3: TEMI MATERIALI 2021		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	LA SOSTENIBILITÀ/La materialità
3-2	Elenco di temi materiali	LA SOSTENIBILITÀ/La materialità LA SOSTENIBILITÀ/Il piano di sostenibilità e il suo raggiungimento
3-3	Gestione dei temi materiali	LA SOSTENIBILITÀ/La materialità LA SOSTENIBILITÀ/Il piano di sostenibilità e il suo raggiungimento

GRI 200: TEMI ECONOMICI		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	LA CREAZIONE DEL VALORE/Performance economica LA CREAZIONE DEL VALORE/Il valore economico generato e condiviso
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	LA CREAZIONE DEL VALORE/La gestione dei rischi aziendali IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi LE PERSONE/La formazione LA CREAZIONE DEL VALORE/Gli investimenti e le loro ricadute sul territorio LA CREAZIONE DEL VALORE/La catena di fornitura
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti LA CREAZIONE DEL VALORE/Gli investimenti e le loro ricadute sul territorio

		LA CREAZIONE DEL VALORE/La catena di fornitura
203-2	Impatti economici indiretti significativi	LA CREAZIONE DEL VALORE/Gli investimenti e le loro ricadute sul territorio
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica LE PERSONE/La formazione
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	LA GOVERNANCE/Le politiche di gestione per una condotta etica

GRI 300: TEMI AMBIENTALI		
301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
301-3	Prodotti recuperati e i relativi materiali di confezionamento	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
302-4	Riduzione del consumo di energia	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
303-3	Prelievo idrico	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il ciclo idrico integrato IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Le reti
303-4	Scarico idrico	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
306-3	Rifiuti generati	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione

		IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Consumi responsabili
--	--	--

GRI 400: TEMI SOCIALI		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
401-3	Congedo parentale	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-3	Servizi per la salute professionale	LE PERSONE/La formazione LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-9	Infortuni sul lavoro	LE PERSONE/Salute e sicurezza
403-10	Malattia professionale	LE PERSONE/Salute e sicurezza
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	LE PERSONE/La formazione
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	LE PERSONE/La formazione
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	LA GOVERNANCE/Il modello di Viva Servizi LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	LE PERSONE/Le persone di Viva Servizi
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	LA MATERIALITÀ/Gli stakeholder e le forme di dialogo I CLIENTI/I servizi all'utenza IL RISPETTO PER L'AMBIENTE /Le reti IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione

		LA CREAZIONE DEL VALORE/Iniziative per la comunità
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	IL RISPETTO PER L'AMBIENTE /Le reti IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	LA CREAZIONE DEL VALORE/La catena di fornitura
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	I CLIENTI/ La qualità erogata e percepita IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	I CLIENTI/ La qualità erogata e percepita IL RISPETTO PER L'AMBIENTE/Il sistema di depurazione
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	I CLIENTI/ La qualità erogata e percepita LA CREAZIONE DEL VALORE/Iniziative per la comunità
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	I CLIENTI/ La qualità erogata e percepita
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	I CLIENTI/ La qualità erogata e percepita

REDAZIONE E PROGETTO GRAFICO

Valentina Scopa

Ilaria Barchiesi

Nico Li Pizzi

FOTO

Archivio Viva Servizi

viva
servizi