



viva servizi

Bilancio di Sostenibilità 2025

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS	5
NOTA METODOLOGICA	7
IL QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DELLA REPORTISTICA DI SOSTENIBILITÀ	7
INFORMAZIONI GENERALI	9
ESRS 2 – INFORMAZIONI GENERALI	10
CHI SIAMO	10
MISSION E VALORI	12
PERFORMANCE ECONOMICHE FINANZIARIE	12
INVESTIMENTI	14
IL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ NEI SERVIZI GESTITI	15
STRUTTURA DELLA GOVERNANCE AZIENDALE	17
GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	19
PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ E SISTEMI INCENTIVANTI	20
DOVERE DI DILIGENZA	20
GESTIONE DEI RISCHI SULLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ	21
I NOSTRI STAKEHOLDER E LE FORME DI DIALOGO	22
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ DI VIVA SERVIZI	23
LA DOPPIA MATERIALITÀ DI VIVA SERVIZI	23
I NOSTRI TEMI MATERIALI	25
METRICHE UTILIZZATE	29
INFORMAZIONI AMBIENTALI	30
E1 - CAMBIAMENTO CLIMATICO	31
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	31
PIANO DI TRANSIZIONE PER LA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	34
LE NOSTRE POLITICHE	34
AZIONI E RISORSE CONNESSE AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	34
CONSUMI ENERGETICI	37
LE EMISSIONI GAS EFFETTO SERRA	41
OBIETTIVI FUTURI	42
E2 – INQUINAMENTO	46
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	46
LE NOSTRE POLITICHE	47
IL NOSTRO IMPEGNO	49
GLI INQUINANTI EMESSI IN ACQUA	56
OBIETTIVI FUTURI	58
E3 – ACQUA E RISORSE MARINE	61

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	61
IL NOSTRO IMPEGNO	62
LE AZIONI	64
I CONSUMI IDRICI	71
OBIETTIVI FUTURI	72
INFORMAZIONI SOCIALI	78
S1 – FORZA LAVORO PROPRIA	79
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	79
LE NOSTRE POLITICHE	80
IL COINVOLGIMENTO DELLA FORZA LAVORO PROPRIA	82
CANALI DI SEGNALAZIONE	82
CARATTERISTICHE DEI LAVORATORI	83
PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY MANAGEMENT	84
EQUILIBRIO VITA-LAVORO E PROTEZIONE SOCIALE	85
FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE	86
ORE LAVORATE	88
SALUTE E SICUREZZA	89
SALARI ADEGUATI E DIVARIO RETRIBUTIVO	90
OBIETTIVI FUTURI	91
S2 – LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	96
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	96
LE POLITICHE RELATIVE AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	96
PROCESSI DI COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	97
CANALI PER ESPRIMERE PREOCCUPAZIONI	99
INTERVENTI SU IMPATTI RILEVANTI PER I LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	99
OBIETTIVI FUTURI	100
S3 – COMUNITÀ INTERESSATE	102
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	102
POLITICHE RELATIVE ALLE COMUNITÀ LOCALI	103
PROCESSI DI COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI	103
CANALI A DISPOSIZIONE DELLE COMUNITÀ	104
IMPATTI RILEVANTI SULLE COMUNITÀ INTERESSATE E APPROCCI PER GESTIRE I RISCHI	105
OBIETTIVI FUTURI	106
S4 – CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	109
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	109
LE NOSTRE POLITICHE	110
COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA	115
I CANALI MESSI A DISPOSIZIONE	116
LE AZIONI PER GESTIRE GLI IMPATTI ALL'UTENZA	119
OBIETTIVI FUTURI	122
INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE	126

G1 – CONDOTTA DELLE IMPRESE	127
IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI	127
POLITICHE ADOTTATE PER GESTIRE LA CONDOTTA AZIENDALE	128
GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI E PRASSI DI PAGAMENTO	137
OBIETTIVI FUTURI	138
INDICE DEI CONTENUTI	141

LETTERA AGLI STAKEHOLDERS

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.

In tale quadro si colloca anche la decisione di redigere su base volontaria la presente Rendicontazione di Sostenibilità secondo quanto previsto dalla Direttiva 2022/2464/UE - Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e dal relativo decreto di recepimento italiano (d.lgs. n. 125/2024).

Una scelta che testimonia la volontà di aderire agli standard internazionali come elemento imprescindibile per una rendicontazione efficace, trasparente e in linea con le migliori pratiche.



In un contesto normativo in continua evoluzione, seguire linee guida globalmente riconosciute consente non solo di garantire l'accuratezza dei dati, ma anche di confrontarsi con gli altri e monitorare sistematicamente i progressi verso il raggiungimento degli obiettivi.

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 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 2025 è stato, infatti, un anno comunque ricco di risultati positivi:

- *abbiamo chiuso il bilancio dell'esercizio 2025 con un risultato economico ampiamente positivo, che potrà ritornare al territorio;*
- *abbiamo condotto la nostra prima analisi di doppia materialità coinvolgendo alcuni rappresentanti dei nostri stakeholder, i cui risultati hanno portato al varo del Piano di Sostenibilità 2026-2029 con gli impegni assunti dall'azienda a fronte dei temi più rilevanti;*
- *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;*
- *anche nel 2025, ci siamo confermati tra le Società italiane che maggiormente investono nel servizio idrico integrato: oltre 37,5 milioni di euro, pari a 96 euro per abitante servito;*

- *dopo esserci aggiudicati importanti fondi del Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza, stiamo portando avanti una serie di interventi finalizzati al contrasto della dispersione idrica in parte dei comuni del territorio;*
- *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 spinto sul percorso di valorizzazione e crescita delle professionalità presenti in azienda avendo erogato oltre 7.000 ore di formazione alle nostre persone;*
- *nella qualità contrattuale del servizio erogato, abbiamo raggiunto da qualche tempo livelli di eccellenza, che nel 2025 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 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 di Amministrazione

Avv. Andrea Dotti

NOTA METODOLOGICA

IL QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA REDAZIONE DELLA REPORTISTICA DI SOSTENIBILITÀ

BP-1 – Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità

BP-2 – Informativa in relazione a circostanze specifiche

Il Bilancio di Sostenibilità di Viva Servizi giunge quest'anno alla sua ottava edizione.

Il reporting descrive la visione e le politiche di gestione della società con riferimento alle informazioni relative ai diversi ambiti di sostenibilità e quindi attesta l'impegno aziendale a integrare pienamente la sostenibilità nella governance, nella strategia e nei sistemi di misurazione delle performance ESG.

Rispetto alle precedenti edizioni, a seguito dell'approvazione della nuova Direttiva europea 2022/2464/UE (CSRD) sulla rendicontazione di sostenibilità e delle successive modifiche (Omnibus), sono state introdotte molte novità.

Infatti, l'azienda, pur non dovendo ancora rendicontare obbligatoriamente, ha comunque scelto di completare il percorso già avviato di progressiva implementazione delle nuove richieste di informativa.

Per le ragioni di cui sopra, questa è la prima Rendicontazione di Sostenibilità che viene redatta ispirandosi alla CSRD e agli standard europei di rendicontazione ESRS, elaborati da EFRAG e semplificati per la rendicontazione di tipo volontaria.

Altre novità rispetto al passato sono di seguito sintetizzate.

Nuovo indice e struttura del Report

La struttura e i contenuti del documento riflettono, con alcune semplificazioni, criteri di rilevazione, misurazione e classificazione coerenti con gli standard ESRS, che suddividono le informazioni secondo i principi tematici ambientali (E1, E2, E3, E4, E5), sociali (S1, S2, S3, S4, S5) e di governance (G1), basandosi sul criterio della doppia materialità.

La prima parte del documento è dedicata all'applicazione degli standard generali ESRS 1 ed ESRS 2, che devono essere rendicontati indipendentemente dall'analisi di rilevanza.

L'ESRS 1 fornisce le linee guida per la preparazione e la redazione dell'informativa di sostenibilità, mentre l'ESRS 2 richiede informazioni trasversali sul modo in cui l'azienda affronta gli aspetti strategici, di governance, la gestione di impatti, rischi e opportunità (IRO) e le metriche per le diverse tematiche di sostenibilità.

Doppia materialità e catena del valore

L'analisi di doppia materialità, effettuata per la prima volta, ha permesso di mappare gli IRO (impatti, rischi ed opportunità) lungo la catena del valore, fornendo informazioni cruciali per la loro prioritizzazione e per la definizione delle strategie aziendali. Per ciascun impatto, rischio e opportunità identificato nel processo di doppia materialità, è stata dichiarata la sua collocazione rispetto alle operazioni aziendali e/o alla catena del valore a monte e a valle.

Orizzonte temporale

Ogni elemento IRO (impatto, rischio ed opportunità) è stato caratterizzato in base all'orizzonte temporale, distinguendo tra breve, medio e lungo termine, in modo da supportare una pianificazione strategica efficace e allineata agli obiettivi di sostenibilità.

Data point

Nuove informazioni qualitative e KPI sulle tre dimensioni ESG, sulla base dei requisiti informativi richiesti dagli Standards ESRS per i temi rilevanti, raccolti per la prima volta con l'ausilio di una piattaforma digitale dedicata.

Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle performance economiche, sociali ed ambientali della Società nell'esercizio 2025 - dal 1° gennaio al 31 dicembre - e presenta, a fini comparativi, i dati riferiti almeno a due esercizi consecutivi (2024 e 2025).

Per consentire una maggior comprensione del posizionamento aziendale rispetto ai più significativi indicatori di sostenibilità con riferimento al servizio gestito, si è ritenuto opportuno continuare a rendicontare anche le performance nei confronti dei principali indicatori ARERA, come “topics” del settore di appartenenza di Viva Servizi.

Con riferimento ad ogni tema rilevante, il reporting risponde alla richiesta di informativa *MDR-P/A/T – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire questioni di sostenibilità rilevanti* integrando obiettivi strategici, KPI e target definiti nel Piano di Sostenibilità 2026-2029, dopo l'espletamento della doppia materialità.

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.

In appendice al presente documento un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati per consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del report.

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto in forma volontaria e non sottoposto a revisione, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Viva Servizi in data 24/06/2026.



INFORMAZIONI GENERALI



ESRS 2 – INFORMAZIONI GENERALI

CHI SIAMO

SBM-1 – Strategia, modello aziendale e catena del valore

Viva Servizi è una società per azioni a capitale interamente pubblico, partecipata da 44 Comuni, di cui 42 appartenenti alla provincia di Ancona e 2 alla provincia di Macerata.

L'azienda nasce giuridicamente nell'aprile 2004 dalla fusione di due realtà già operanti da oltre 30 anni nella provincia di Ancona: Gorgovivo e Cisco Acque Srl. La prima gestiva i servizi idrici e la distribuzione gas nei territori comunali della costa e della bassa Vallesina, mentre la seconda garantiva il servizio idrico nella alta Vallesina e Valle del Misa ed in alcuni territori montani.

Formatesi entrambe intorno al 1970, hanno intrecciato la loro storia con quella del territorio. Successivamente, si sono aggiunti altri territori comunali fino a raggiungere complessivamente i 44 Comuni Soci attuali. L'azienda opera nel settore del Servizio Idrico Integrato (SII) ed è affidataria "in house" della gestione del servizio fino al 30/06/2033, in virtù della Convenzione stipulata con l'Assemblea d'Ambito Territoriale Ottimale (AATO) n. 2 "Marche Centro-Ancona", Ente di Governo d'Ambito competente.

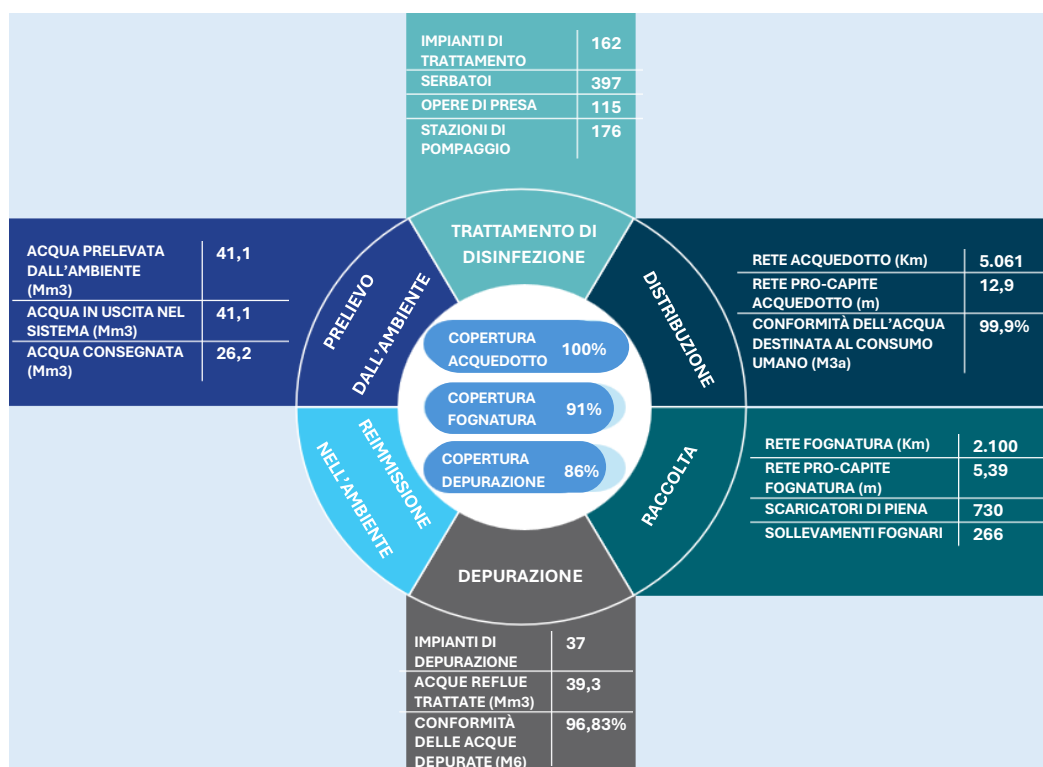
In qualità di gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, Viva Servizi ha la responsabilità di garantire la fornitura idrica alle oltre 220.000 utenze dei 43 Comuni serviti; l'azienda non serve l'utenza del Comune di Castelfidardo¹ perché, seppure Socio, ricade nell'ambito territoriale di Macerata. Il servizio è assicurato attraverso 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 localizzati nelle aree collinari fino ai centri abitati della fascia costiera.

A tutela della qualità e purezza dell'acqua potabile erogata, Viva Servizi svolge nel corso dell'anno circa 6.000 controlli in numerosi punti di 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 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 attivi 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 significativamente eterogeneo dal punto di vista geografico e che si estende per quasi 2.000 km², raggiungendo poco meno di 400.000 cittadini.

La sede legale e amministrativa di Viva Servizi è situata ad Ancona, in Via del Commercio 29, mentre una sede secondaria è presente a Jesi, in Via Silone. L'operatività è garantita attraverso ulteriori sei sedi operative distribuite sul territorio di competenza e tramite otto sportelli dedicati all'utenza nelle due province. L'azienda impiega in totale 393 risorse, impegnate nelle attività tecniche, operative, amministrative e di relazione con l'utenza.

¹ Nel corso del 2025 il Comune di Castelfidardo ha avviato il processo di dismissione della propria quota di partecipazione e pertanto la sua quota sarà messa in vendita



La catena del valore di Viva Servizi si sviluppa attraverso una rete articolata di attori e processi che concorrono alla gestione del Servizio Idrico Integrato. A monte, l'azienda si avvale di un sistema esteso di fornitori che garantiscono beni, servizi e lavori necessari al funzionamento delle infrastrutture idriche e fognarie. Rientrano in questa fase l'approvvigionamento di materiali e componenti per reti e impianti, le forniture di reagenti e i materiali per le analisi di laboratorio, oltre ai servizi energetici indispensabili per il funzionamento degli impianti di sollevamento, potabilizzazione e depurazione. A questi si aggiungono le imprese che eseguono lavori di costruzione e manutenzione, i laboratori esterni per le analisi specialistiche, i servizi logistici per il trasporto dei fanghi e dei rifiuti prodotti dal ciclo idrico, nonché i servizi di supporto come letture contatori, stampa e postalizzazione delle bollette, software e soluzioni ICT. Tutti i fornitori sono selezionati attraverso procedure trasparenti e nel rispetto dei criteri di qualità, sicurezza e sostenibilità, e sono tenuti ad aderire alle prescrizioni normative e ai presidi etici e organizzativi dell'azienda, quali Modello 231, GDPR, Codice dei Contratti Pubblici e Codice Etico.

Le operazioni interne rappresentano il cuore del modello di business e comprendono l'intero ciclo tecnico del servizio idrico integrato: dalla captazione delle risorse idriche alla loro adduzione e disinfezione, fino alla distribuzione dell'acqua potabile ai cittadini. A queste attività si affiancano la gestione delle reti fognarie, il trattamento e la depurazione delle acque reflue e la successiva re-immissione nell'ambiente nel rispetto degli standard normativi. L'azienda svolge inoltre attività di monitoraggio e analisi lungo tutto il ciclo, garantendo la qualità dell'acqua erogata e la conformità dei reflui trattati. Accanto ai processi tecnici, rientrano nelle operazioni interne anche la gestione dei clienti, l'assistenza all'utenza, la fatturazione e l'erogazione dei servizi di sportello, svolti nel rispetto delle disposizioni del regolatore e dei regolamenti di servizio. Completano il quadro le attività di manutenzione interna degli impianti e delle reti, insieme ai servizi amministrativi, gestionali e di staff che assicurano il funzionamento complessivo dell'organizzazione.

A valle, la catena del valore coinvolge le diverse tipologie di utenti che utilizzano il servizio idrico integrato: utenze domestiche, industriali, agricole e zootecniche, ciascuna con esigenze e modalità di utilizzo differenti. Il consumo dell'acqua potabile, la produzione dei reflui e il conferimento nelle reti fognarie rappresentano elementi centrali della fase a valle, insieme agli impatti ambientali e sociali generati dall'uso del servizio.

MISSION E VALORI

Il modello di business di Viva Servizi, così come descritto attraverso la catena del valore del Servizio Idrico Integrato, rappresenta la traduzione operativa della missione e dei valori aziendali. La Mission orienta in modo chiaro la strategia industriale e gestionale dell'azienda, definendo principi, ruoli e responsabilità:

“Viva Servizi ha l’obiettivo di TUTELARE la risorsa idrica e sostenere lo sviluppo del proprio TERRITORIO garantendo una gestione efficiente e responsabile”



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. Coerentemente con essi, Viva Servizi ha progressivamente integrato la sostenibilità nel proprio modello di gestione.

PERFORMANCE ECONOMICHE FINANZIARIE

I ricavi del servizio idrico integrato ammontano a 86 milioni di euro e si riducono del 2,7% circa, rispetto al 2024, differenza dovuta prevalentemente alle componenti di conguagli tariffari straordinari che hanno impattato sull'anno precedente.

Nel corso dell'esercizio si è registrato:

- un lieve incremento dei costi per beni e servizi (+614 mila euro);
- il costo del personale netto assorbe ulteriori 633 mila euro di redditività con un significativo incremento delle capitalizzazioni interne;
- gli ammortamenti finanziari sono in incremento di quasi 4 milioni di euro e gli accantonamenti per ulteriori 407 mila euro.

Si recupera parte della redditività dalla gestione straordinaria e finanziaria chiudendo con un utile netto di 2,4 milioni di euro, in contrazione sul 2024 di 5,1 milioni di euro.

CONSUNTIVO 2025	Ricavi 86,0 Mln	Valore aggiunto 54,8 Mln	Margine operativo lordo 39,0 Mln	Reddito operativo ordinario 6,2 Mln	Risultato ante imposte 3,8 Mln	Utile netto 2,4 Mln
PRECONSUNTIVO 2025	Ricavi 87,9 Mln	Valore aggiunto 57,0 Mln	Margine operativo lordo 40,6 Mln	Reddito operativo ordinario 8,0 Mln	Risultato ante imposte 5,0 Mln	Utile netto 3,2 Mln
CONSUNTIVO 2024	Ricavi 88,4 Mln	Valore aggiunto 57,7 Mln	Margine operativo lordo 42,5 Mln	Reddito operativo ordinario 14,1 Mln	Risultato ante imposte 10,9 Mln	Utile netto 7,5 Mln

Le fonti di finanziamento complessive sono state pari a 38,9 milioni di euro e sono state impiegate per realizzare un volume di investimenti pari a 37,5 milioni di euro, per la riduzione delle linee di credito a breve termine e per una variazione positiva della cassa per 260 mila euro.

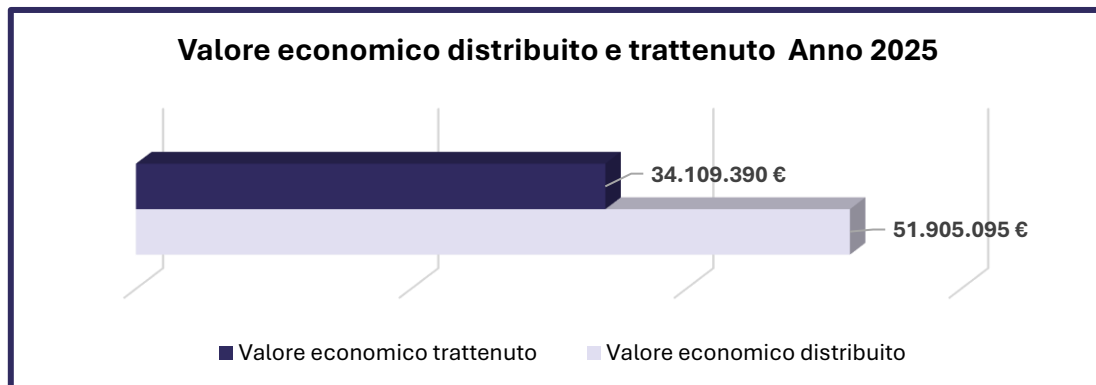
Valore economico generato e distribuito

Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, Viva Servizi intende misurare il valore trasferito ai suoi principali *stakeholder* (dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, soci e finanziatori) e gli impatti economici prodotti sul territorio in cui opera.

Il valore economico generato da Viva Servizi deriva per la quasi totalità dal Servizio Idrico Integrato (SII), che rappresenta il core business aziendale e l'attività principale affidata dagli enti locali soci. Solo una quota residuale di tale valore proviene da attività minori coerenti con l'oggetto sociale. I ricavi ammontano a 86,0 milioni di euro, di cui il 99% dalla tariffa del servizio idrico integrato.

	2024	2025
VALORE ECONOMICO GENERATO	88.388.237	86.014.485
Ricavi SII	87.699.695	85.279.016
Altri ricavi "no core"	688.542	735.469
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	53.026.857	51.905.095
Fornitori (acquisti, servizi, godimento beni di terzi)	25.455.461	26.097.522
Remunerazione dei lavoratori	15.207.995	15.841.290
Remunerazione degli azionisti	2.442.591	2.446.967
Remunerazione dei finanziatori	4.156.546	4.000.483
Remunerazione della PA e liberalità	5.764.265	3.518.832
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	35.361.380	34.109.390
Ammortamento, svalutazioni e rettifiche	27.889.431	31.705.597
Utile di gestione	7.471.949	2.403.793

Del valore economico generato, l'azienda ha trattenuto, per realizzare le opere funzionali alla gestione del servizio, oltre 34 milioni di euro. Nello specifico, la distribuzione di questa importante quota di valore economico generato è andata per oltre metà ai fornitori, circa il 31% ai dipendenti, ai finanziatori e agli azionisti per oltre il 12% e il restante alla collettività e Pubblica Amministrazione.



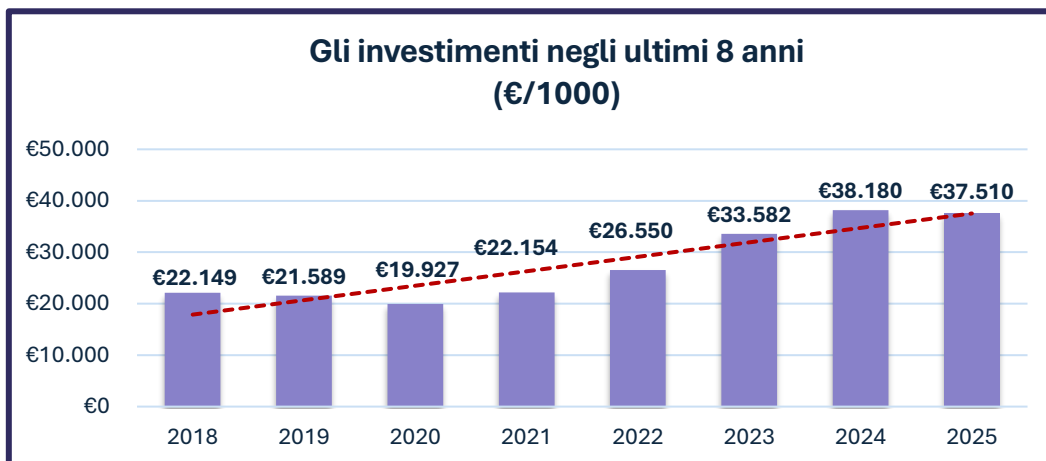
In base alla distribuzione territoriale dei diversi portatori di interesse è possibile stimare che circa il 72% del valore economico condiviso sia ricaduto nel territorio regionale marchigiano. Un sostegno allo sviluppo del tessuto economico e sociale locale, pari a circa 38 milioni di euro.

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.

INVESTIMENTI

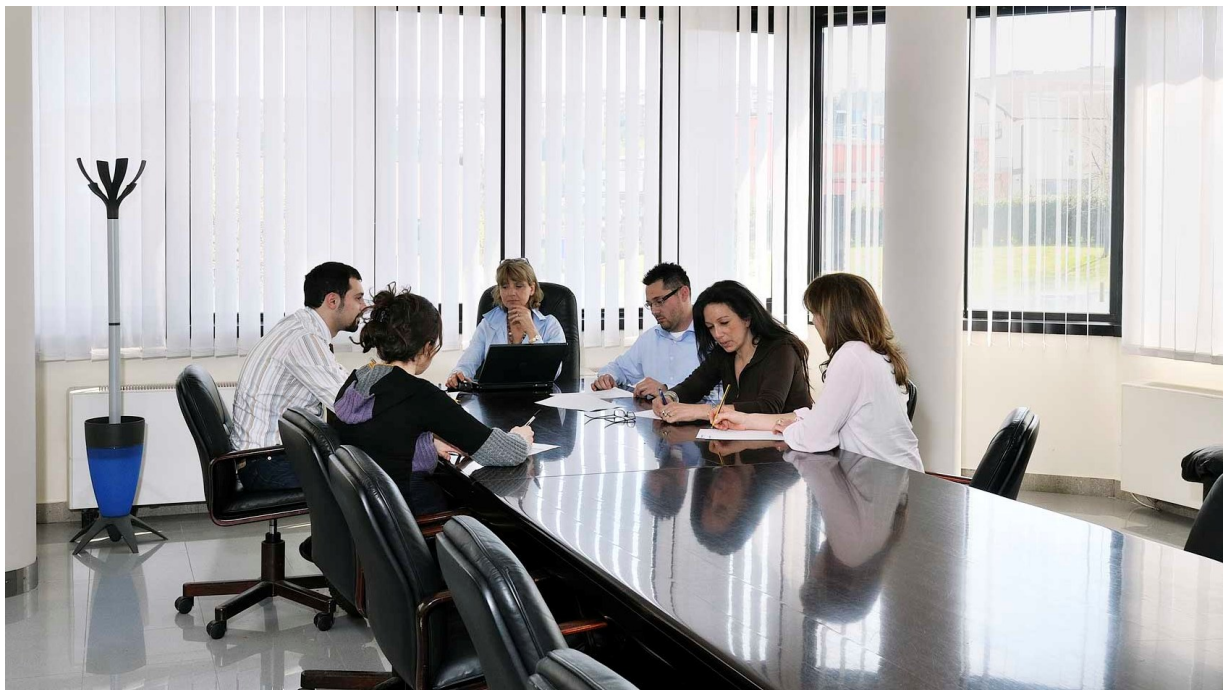
Nell'ultimo triennio Viva Servizi ha realizzato investimenti per quasi 110 milioni di euro, equivalenti a oltre 96 euro pro-capite annui, un valore superiore alla media italiana e paragonabile a quello di altri paesi Europei.

Di importanza strategica per un settore come quello idrico sono gli interventi effettuati per migliorare le proprie performance ambientali, che sono principalmente riconducibili sia a imposizioni legislative, sia alla Qualità Tecnica della regolazione ARERA.



Nel 2025 sono stati impiegati 37,5 milioni di euro e, analizzando la composizione per servizio, si conferma che oltre la metà della spesa (57%) sostenuta è stata destinata all'acqua potabile pur se in contrazione rispetto al 2024. Il servizio fognatura, in calo anch'esso rispetto al 2024, rappresenta la seconda voce di spesa seguita dalla depurazione che invece risulta in crescita. Le attività comuni, assorbendo il 12% dell'intera spesa, raddoppiano rispetto al 2024 (6%).

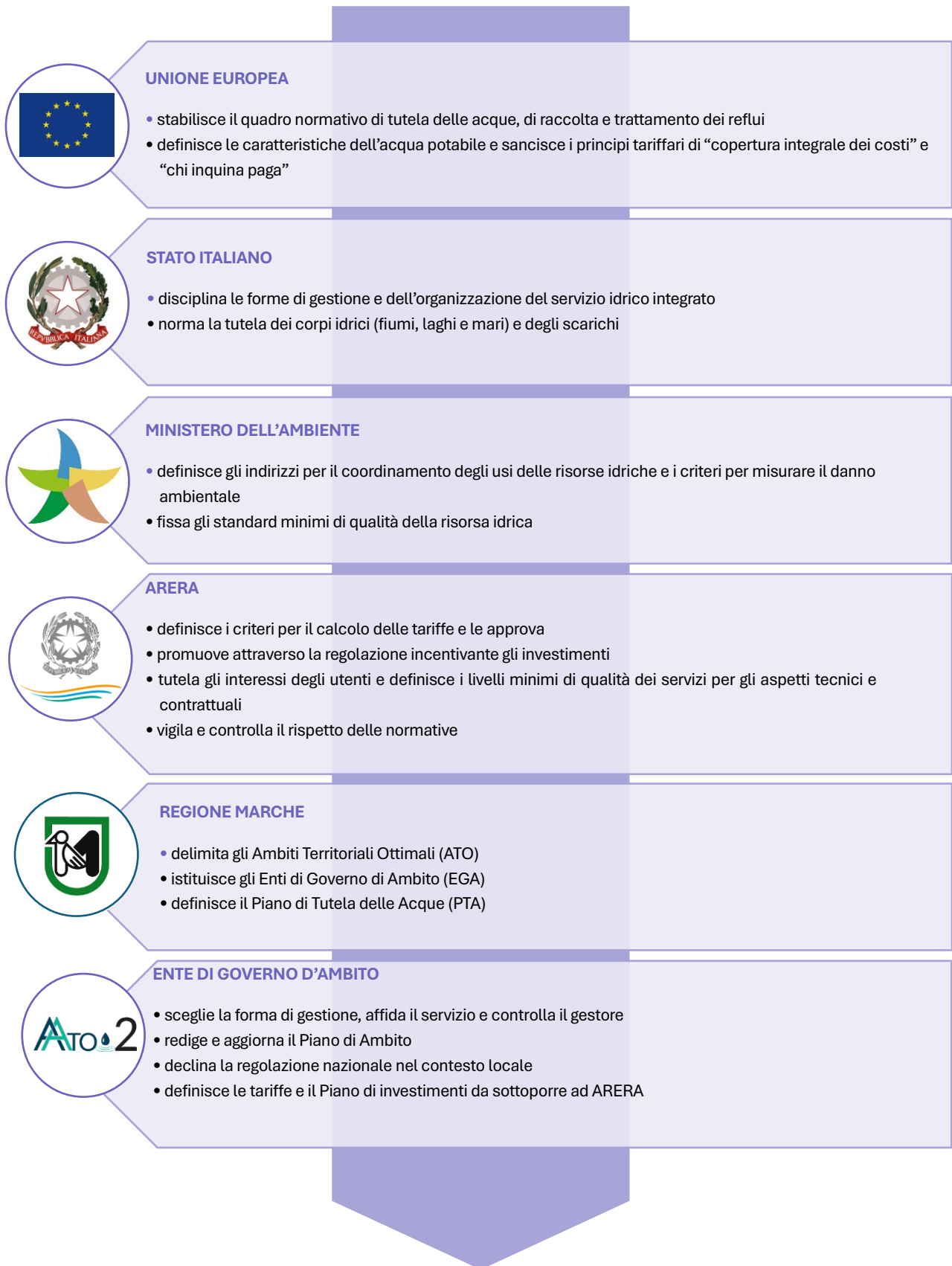
Servizio (valori €/1000)	Consuntivo 2024	Consuntivo 2025	Delta
Acqua potabile	24.262	21.385	-2.877
Fognatura	8.557	7.111	-1.446
Depurazione	2.750	3.895	1.145
Altre attività idriche	266	270	4
Attività non idriche	70	380	310
Attività comuni a più servizi	2.275	4.469	2.194
TOTALE	38.180	37.510	-670



IL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ NEI SERVIZI GESTITI

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.

LA GOVERNANCE MULTILIVELLO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



STRUTTURA DELLA GOVERNANCE AZIENDALE

GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

L'Azienda ha la forma giuridica di Società per Azioni ed è interamente partecipata da 44 Comuni del territorio, che esercitano il ruolo di soci.

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.

Proprio nel corso del 2025 il CdA è stato rinnovato. L'attuale CdA è composto per 3/5 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 d'Amministrazione Viva Servizi al 31/12/2025		
Andrea Dotti	Presidente	M
Maria Silvia Generotti	Consigliere	F
Maria Luisa Pelagalli	Consigliere	F
Enrico Sbaffi	Consigliere	M
Gabriele Vacca	Consigliere	M

La composizione del Consiglio d'Amministrazione rispetta l'equilibrio tra i generi ai sensi della normativa vigente.

		UdM	2025
Composizione e diversità degli organi di amministrazione, direzione e controllo			
Consiglio di Amministrazione (CdA)		N°	5
Numero di membri con e senza incarichi esecutivi	Membri esecutivi	N°	0
	Membri non esecutivi	N°	5
% di rappresentanza per genere		%	40%
% membri del CdA indipendenti		%	0%

- Il **Presidente del Consiglio d'Amministrazione** ha la rappresentanza legale della Società di fronte ai terzi e, in tale veste, mantiene i rapporti con le realtà istituzionali, economiche e sociali del territorio; sovrintende alle funzioni aziendali di controllo interno. È stato rinominato dall'Assemblea del 10 novembre 2023 dopo che il precedente ha rassegnato le dimissioni.
- Il **Direttore Generale**, investito dal Consiglio d'Amministrazione dell'ordinaria amministrazione, assume ogni misura e iniziativa per l'attuazione degli indirizzi strategici della Società; riveste la funzione di Datore di Lavoro e di Responsabile del Personale.
- Il **Collegio Sindacale**, il cui funzionamento è disciplinato dagli artt. 2397 e ss. del Codice Civile, è composto da tre membri effettivi, ivi incluso il Presidente, nominati dall'Assemblea dei Soci. Il Collegio Sindacale è un organo indipendente che vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto oltre che sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

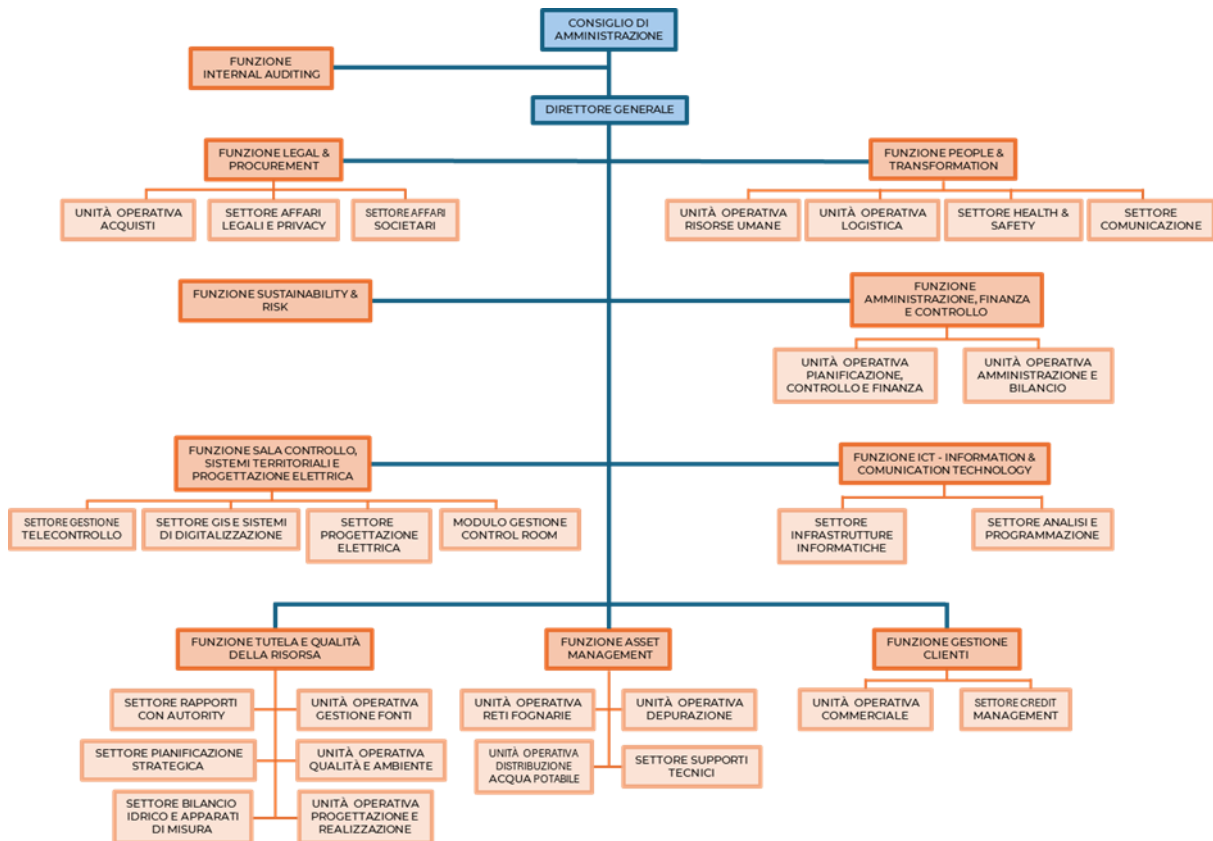
Collegio sindacale Viva Servizi al 31/12/2025		
Michele Pietrucci	Presidente	M
Rita Bergamo	Sindaco effettivo	F
Diego Cardinali	Sindaco effettivo	M

- 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 anch'esso un organo indipendente ai sensi dell'art. 2409-quinquies del Codice civile.
- L'**Organismo di Vigilanza**, istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, costituito da tre membri, due esterni ed uno interno. All'Organismo di Vigilanza (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 e 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 al 31/12/2025		
Andrea Giacomelli	Presidente	M
Anna Scrosta	Componente	F
Matteo Trapanese	Componente	M

La governance societaria si traduce operativamente in una struttura organizzativa articolata, che consente di presidiare in modo efficace le diverse aree di attività aziendale. L'organigramma di Viva Servizi rappresenta l'insieme delle funzioni e delle responsabilità operative, evidenziando le linee di riporto e il coordinamento tra i diversi livelli organizzativi, in coerenza con gli indirizzi strategici e i principi di governance definiti dagli organi societari.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



GOV-2 – Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Nell'espletamento delle attività, il Consiglio è coadiuvato dal Direttore Generale, quest'ultimo si avvale, a sua volta, dell'assistenza di tutti i Responsabili aziendali, compresa la funzione Sustainability & Risk, insieme perseguono e monitorano costantemente gli obiettivi stabiliti. Nell'attuazione degli indirizzi, il Consiglio di amministrazione e il Direttore Generale tengono conto delle indicazioni del Comitato di Sostenibilità.

L'attività del Consiglio di amministrazione si esplica attraverso riunioni collegiali con cadenza almeno mensile, mentre le riunioni di direzione si svolgono mensilmente. Il Comitato di Sostenibilità si riunisce generalmente ogni tre o quattro mesi e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità di approvare sia la Rendicontazione di Sostenibilità sia tutte le informazioni di sostenibilità relative agli impatti, ai rischi e alle opportunità materiali. Queste informazioni vengono integrate nel processo informativo a partire dall'approvazione del Budget, il quale raccorda gli obiettivi economico-finanziari con quelli di sostenibilità economica, ambientale e sociale, per proseguire con l'approvazione del Piano di Sostenibilità.

La Rendicontazione di Sostenibilità viene approvata annualmente, come avviene per il Bilancio d'esercizio, dal Consiglio di Amministrazione e successivamente viene pubblicata sul sito web aziendale. Negli anni, questo impegno si è consolidato fino a portare l'azienda ad avviare un processo strutturato di adeguamento alla Direttiva CSRD. Per presidiare in modo efficace le nuove responsabilità, sono stati istituiti:

- **Funzione “Sustainability & Risk”**, responsabile di coordinare la rendicontazione, presidiare i temi ESG e guidare l’implementazione dei requisiti CSRD.
- **Comitato di Sostenibilità**, composto da 14 rappresentanti delle principali funzioni aziendali, con il compito di guidare il processo di Doppia Materialità, supportare le decisioni strategiche e monitorare obiettivi e target ESG.
- **Ambassador della sostenibilità**, individuati tramite candidatura volontaria, che favoriscono la diffusione della cultura ESG e raccolgono istanze dalle diverse funzioni operative. Questa struttura garantisce un approccio partecipativo, trasversale e coerente con le richieste della CSRD.

All’inizio del 2025 Viva Servizi ha concluso la prima analisi di Doppia Materialità, identificando gli impatti significativi dell’azienda su ambiente, persone e territorio e i rischi e opportunità ESG rilevanti per il modello di business e la resilienza futura. Le evidenze emerse hanno posto le basi per la definizione della strategia di sostenibilità.

Il nuovo Piano di Sostenibilità 2026–2029 traduce i risultati della Doppia Materialità in una strategia chiara e operativa, attraverso: obiettivi strategici coerenti con i temi materiali e connessi agli ESRS tematici, azioni specifiche per ciascun obiettivo, KPI per misurare i progressi e target quantitativi e temporali. Il Piano rappresenta la traduzione operativa della strategia di sostenibilità e costituisce la guida per le decisioni e gli investimenti dei prossimi anni.

PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ E SISTEMI INCENTIVANTI

GOV- 3 – Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

Attualmente non esistono sistemi di incentivazione e politiche retributive legate ai temi di sostenibilità per i membri degli organi di amministrazione e controllo. Per quanto riguarda gli organi di direzione (Dirigenti, Quadri e Responsabili di Funzione) sono previsti meccanismi MBO e premio di risultato come previsto dal CCNL applicato. La quota di retribuzione variabile che dipende da obiettivi e/o impatti legati alla sostenibilità varia a seconda degli obiettivi e degli uffici coinvolti. In particolare, nell’ambito del premio di risultato riferito all’anno 2025, è stato introdotto tra gli obiettivi, un indicatore relativo alla tempistica della raccolta e validazione delle informazioni riguardanti la rendicontazione di sostenibilità, evidenziando una progressiva integrazione dei temi ESG nei sistemi di incentivazione aziendale.

DOVERE DI DILIGENZA

GOV- 4 – Dichiarazioni sul dovere di diligenza

Viva Servizi non dispone ancora di un processo formalizzato di due diligence secondo i riferimenti dell’OCSE. Tuttavia, l’Azienda applica già diversi strumenti e pratiche che contribuiscono all’identificazione, prevenzione e mitigazione degli impatti negativi legati alle proprie attività. In particolare, l’analisi di doppia materialità, i sistemi di gestione certificati e i processi interni di monitoraggio e controllo rappresentano elementi fondamentali per individuare rischi e criticità emergenti.

Nel prossimo futuro, Viva Servizi intende evolvere tali pratiche verso un approccio di due diligence più strutturato, estendendo progressivamente l’analisi anche ai rapporti commerciali e alla catena del valore.

GESTIONE DEI RISCHI SULLA RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ

GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

In merito ai processi di controllo interno e di gestione del rischio della società in relazione alla rendicontazione di sostenibilità, la Funzione Sustainability & Risk presidia la raccolta dei dati e delle informative richieste in merito alle questioni rilevanti. La Funzione supporta tutte le altre Funzioni e Unità Operative al fine di garantire la correttezza e la completezza delle informative numeriche e qualitative, nonché delle tempistiche.

L'approccio di valutazione dei rischi seguito dall'azienda si basa sull'esperienza maturata negli esercizi precedenti da cui sono emersi rischi connessi alla rendicontazione ESG nell'incompletezza o incoerenza delle informazioni raccolte, nelle possibili difformità nei formati e nei criteri di calcolo utilizzati dalle diverse funzioni, nei ritardi nella trasmissione dei dati, nella difficoltà di tracciare in modo puntuale le modifiche e l'eterogeneità delle fonti informative e dei contributori coinvolti. Sotto l'impulso della CSRD e proprio per mitigare i rischi appena richiamati, l'azienda ha adottato un tool digitale dedicato alla gestione dell'intero processo di reporting definendo contestualmente la mappa dei contributori e dei validatori.

Il nuovo tool introdotto rappresenta oggi l'infrastruttura centrale del processo e consente di gestire in modo integrato la raccolta, la validazione e il consolidamento dei dati garantendo al contempo anche la tracciabilità completa delle informazioni e delle modifiche attraverso un registro che tiene traccia di tutti i flussi informativi.

Oltre ai presidi garantiti dalla piattaforma digitale, il processo di rendicontazione beneficia dell'affidabilità intrinseca di alcune tipologie di dati. Diversi indicatori, infatti, sono già oggetto di controlli formali nell'ambito di obblighi regolatori o comunicazioni verso autorità competenti. Alcuni dati tecnici e operativi coincidono con quelli trasmessi periodicamente ad autorità di settore, come ARERA, e sono quindi sottoposti a verifiche interne e controlli di qualità già nella fase di produzione, prima ancora della loro immissione nella piattaforma di reporting. Ciò contribuisce a ridurre significativamente il rischio di errori o incoerenze per tali informazioni. Allo stesso modo, ulteriori categorie di dati, come quelli relativi al personale, ai consumi energetici o ad altri ambiti gestionali, sono raccolte e monitorate attraverso sistemi informativi specialistici, già consolidati nei rispettivi processi aziendali. L'utilizzo di questi strumenti garantisce un livello aggiuntivo di accuratezza e coerenza, poiché i dati vengono generati, validati e aggiornati all'interno di applicativi che presidiano in modo strutturato le attività operative di riferimento.

Nell'ambito dei controlli interni, la Funzione Sustainability & Risk effettua verifiche di secondo livello sulla completezza e correttezza dei dati raccolti e alimenta direttamente le informazioni di natura più trasversale, come i risultati della doppia materialità, i dati generali sull'azienda e le informazioni relative agli impatti, rischi e opportunità (IRO). I Responsabili di Funzione, in qualità di approvatori, verificano e validano i dati inseriti dai contributori, assicurando un primo livello di controllo e responsabilizzazione all'interno del processo.

Grazie alla combinazione tra l'utilizzo del tool digitale, la chiara definizione dei ruoli, la presenza di controlli automatici e manuali e la supervisione costante della Funzione Sustainability & Risk, Viva Servizi è oggi in grado di garantire un processo di rendicontazione coerente, tracciabile e affidabile, riducendo in modo significativo i rischi connessi alla qualità dei dati ESG e rafforzando progressivamente il proprio sistema di controllo interno sulla rendicontazione di sostenibilità.

I NOSTRI STAKEHOLDER E LE FORME DI DIALOGO

*SBM-2 – Interessi e opinioni
dei portatori di interessi*

Viva Servizi intrattiene rapporti con una molteplicità di soggetti che sono portatori di interessi nei suoi confronti o stakeholder. Essi influenzano o sono influenzati dalle attività dell'azienda, o semplicemente manifestano un interesse diretto o indiretto rispetto al funzionamento e agli impatti del Servizio Idrico Integrato. 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.

I SOCI

Forme di dialogo

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

COMUNITÀ LOCALI E TERRITORIO

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

LAVORATORI E LORO RAPPRESENTANZE

Forme di dialogo

- Rete intranet aziendale, riunioni, formazione
- Incontri periodici con le RSU
- Rassegna stampa
- Remunerazione e sistemi incentivanti
- Procedure aziendali
- Welfare

FINANZIATORI

Forme di dialogo

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



IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ DI VIVA SERVIZI

Attraverso una metodologia strutturata di coinvolgimento degli stakeholder, per ciascun impatto, rischio e opportunità identificato nel processo di doppia materialità, è stato possibile dichiarare la sua collocazione rispetto alle operazioni aziendali e/o alla catena del valore a monte e a valle. Inoltre, ogni elemento è stato caratterizzato in base all'orizzonte temporale, distinguendo tra breve, medio e lungo termine, in modo da supportare una pianificazione strategica efficace e allineata agli obiettivi di sostenibilità aziendali. La rappresentazione degli effetti attuali e previsti degli IRO rilevanti sul modello aziendale è illustrata in dettaglio in ciascun ESRS tematico pertinente (si veda la sezione **IRO-2** – *Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa*).

SBM-3 – *Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*

LA DOPPIA MATERIALITÀ DI VIVA SERVIZI

IRO-1 – *Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti*

In conformità con la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), Viva Servizi ha effettuato la prima analisi di doppia rilevanza seguendo gli *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*.

Attraverso questo processo, l'azienda ha individuato gli Impatti, i Rischi e le Opportunità (IRO) rilevanti, secondo le due dimensioni richieste: la materialità d'impatto e la materialità finanziaria.

La metodologia adottata è articolata in tre fasi fondamentali:



Fase A: Identificazione delle questioni di sostenibilità

L'identificazione delle potenziali questioni di sostenibilità è stata condotta attraverso una comprensione approfondita del contesto in cui l'azienda opera e della sua catena del valore, supportata da un'analisi di benchmark delle principali aziende utility e multiutility, oltre a un esame dei trend di sostenibilità del settore e delle normative vigenti applicabili alla società, utilizzando anche riferimenti autorevoli come i framework SASB, MSCI ed EFRAG. Questa attività di studio del contesto ha permesso di addivenire ad una long list dei temi potenzialmente materiali.

Fase B: Definizione e formalizzazione della metodologia IRO

Questa seconda fase del processo è stata suddivisa in due dimensioni principali: Materialità d'Impatto e Materialità Finanziaria.

B-1 → Materialità d'impatto

Per valutare in modo efficace gli impatti di sostenibilità derivanti dalle operazioni di Viva Servizi e dalle sue relazioni commerciali, è stata adottata una metodologia differenziata di coinvolgimento degli stakeholder, la quale ha previsto lo svolgimento di workshop dedicati con gli stakeholder interni (top management e dipendenti), finalizzati a un'analisi approfondita di tutti i potenziali temi materiali. Durante questi incontri, sono stati discussi gli impatti attuali e potenziali, valutandoli in modo dettagliato per garantire una comprensione completa della loro rilevanza e delle possibili implicazioni strategiche.

Gli stakeholder esterni, (fornitori, istituzioni, associazioni di categoria e consumatori, istituti di credito, Autorità locali) sono stati coinvolti attraverso sondaggi strutturati in forma semplificata, adeguati al livello di conoscenze in materia di sostenibilità. I soggetti coinvolti sono stati invitati a esprimere, sulla base della propria visione e sensibilità, la loro valutazione e prioritizzazione rispetto alla long-list di impatti definita in fase A. Il processo è stato condotto garantendo la massima riservatezza, al fine di incoraggiare risposte sincere e trasparenti. Una volta raccolti i questionari, i dati sono stati analizzati con rigore metodologico per individuare le questioni di sostenibilità ritenute più significative dagli stakeholder.

Il momento di condivisione si è rivelato fondamentale per l'azienda, poiché ha permesso non solo di acquisire ulteriori informazioni sulle opinioni dei propri portatori di interesse ma anche di garantire un risultato completo e imparziale, tenendo conto delle visioni interne ed esterne che gravitano attorno all'azienda.

B-2 → Materialità finanziaria

La materialità finanziaria è stata valutata attraverso un processo strutturato di analisi, volto a individuare i rischi e le opportunità legati a questioni di sostenibilità che hanno un'influenza rilevante, o che potrebbero ragionevolmente averla, sulla posizione finanziaria, sulle performance economiche, sui flussi di cassa, nonché sull'accesso ai finanziamenti e sul costo del capitale, nel breve, medio e lungo termine.

L'analisi è stata condotta mediante uno specifico workshop con gli stakeholder interni, quali management e responsabili dei principali processi aziendali. Per ciascuna questione di sostenibilità sono stati esaminati gli effetti potenziali sul profilo economico-finanziario dell'azienda. L'esito di tale valutazione ha consentito di identificare rischi e opportunità rilevanti e definire delle priorità strategiche.

Fase C: Definizione dei temi materiali

I temi individuati sono stati valutati in base ai loro impatti positivi e negativi, nonché al loro allineamento con le implicazioni finanziarie e strategiche. Questo processo iterativo ha assicurato che l'elenco finale dei temi materiali fosse robusto e conforme ai requisiti di divulgazione previsti dagli standard ESRS. La metodologia seguita ha previsto una valutazione quantitativa, utilizzando una scala da 1 a 5 per entrambe le dimensioni (impatto e finanziaria). Gli impatti sono stati valutati con l'aiuto di una matrice, che ha facilitato comparabilità e prioritizzazione, e ha permesso di definirne scala, portata, irrimediabilità, probabilità e orizzonte temporale. La valutazione dei Rischi ed Opportunità è stata effettuata considerando magnitudine (non significativo, basso, moderato, severo e critico) e probabilità di accadimento (remoto, possibile, probabile, molto probabile, quasi certo). Le valutazioni del coinvolgimento degli stakeholder, infine, sono state aggregate applicando la media aritmetica dei punteggi raccolti, vale a dire che tutte le valutazioni degli stakeholder hanno avuto lo stesso peso. È stata applicata una soglia di materialità pari a un punteggio uguale o superiore a 3: un tema è stato considerato materiale per Viva Servizi se ha raggiunto un punteggio ≥ 3 in almeno una delle due dimensioni (d'impatto e finanziaria). L'approccio seguito è pienamente coerente con le indicazioni metodologiche fornite da EFRAG, che raccomandano l'applicazione di soglie quantitative per identificare i temi materiali. In particolare, la soglia ≥ 3 garantisce un criterio chiaro, misurabile e trasparente per stabilire quando una tematica debba essere integrata nei processi decisionali aziendali e nel reporting di sostenibilità.

I NOSTRI TEMI MATERIALI

IRO-2 – Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa

L'analisi di Doppia Materialità ha permesso di identificare con successo le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Viva Servizi, sia dal punto di vista dell'impatto che finanziario. Valutando le tematiche rispetto alle soglie predefinite, i risultati sono stati integrati nei processi decisionali aziendali e negli obiettivi strategici più ampi dell'azienda. Viva Servizi ha preso in considerazione tutte le questioni di sostenibilità risultate materiali (si veda sezione *Indice dei contenuti*).

TEMI	SOTTO-TEMI	DESCRIZIONE	IRO		ORIZZONTE TEMPORALE
			Tipo	Area di influenza	
E1 - CAMBIAMENTO CLIMATICO	Mitigazione dei Cambiamenti Climatici	- Energie rinnovabili - Ottimizzazione dei consumi energetici	Impatto Positivo effettivo	Operazioni + A valle	Medio
		Investimenti ingenti	Rischio	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Accesso ai finanziamenti	Medio
		- Premialità tariffarie riconosciute dal regolatore - Benefici derivanti dall'accesso a finanziamenti ESG	Opportunità	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Flussi finanziari - Accesso ai finanziamenti	Medio
	Adattamento ai Cambiamenti climatici	Alluvioni e piogge intense	Impatto Negativo potenziale	A valle	Medio
		- Eventi climatici estremi - Interventi finanziari straordinari	Rischio	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Accesso ai finanziamenti	Breve
		Incremento delle spese assicurative, dovute alla necessità di raddoppiare le polizze catastrofali per mitigare i rischi futuri	Rischio	- Risultato economico - Flussi finanziari	Lungo
		Nuove infrastrutture progettate per incrementare la resilienza agli eventi climatici estremi	Opportunità	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Flussi finanziari - Accesso ai finanziamenti	Medio
	Energia	L'attuale produzione copre solo una piccola percentuale del fabbisogno energetico totale	Impatto Negativo effettivo	Operazioni + A Monte	Medio
		Potenziale crescita dei costi energetici	Rischio	- Risultato economico - Flussi finanziari	Medio
E2 - INQUINAMENTO	Inquinamento dell'acqua	Possibilità di contaminazione delle falde idriche	Impatto Negativo potenziale	A Valle	Medio
		Potenziale inefficienza dei processi di depurazione delle acque reflue	Impatto Negativo potenziale	A Valle	Lungo
		Potenziale interferenza degli scarichi derivanti dagli scolmatori con le falde acquifere	Impatto Negativo potenziale	A Valle	Lungo
	Sostanze preoccupanti	Ipoclorito di sodio	Impatto Negativo potenziale	Operazioni	Medio

TEMI	SOTTO-TEMI	DESCRIZIONE	IRO		ORIZZONTE TEMPORALE
			Tipo	Area di influenza	
E3 – ACQUA E RISORSE MARINE	Acqua	Interventi volti alla gestione delle risorse idriche, a favore del territorio e delle comunità servite	Impatto Positivo effettivo	Operazioni + A Valle	Medio
		Strategie per aumentare la resilienza del servizio idrico	Impatto Positivo effettivo	Operazioni + A Valle	Medio
		Gestione delle acque reflue	Impatto Positivo effettivo	Operazioni + A Valle	Medio
	Risorse Marine	Conseguenze ambientali derivate dagli scolmatori in caso di pioggia intensa	Impatto Negativo effettivo	A Valle	Medio
S1 – FORZA LAVORO PROPRIA	Condizioni di lavoro	Presidi e politiche attive per garantire condizioni di lavoro sicure e supportare il benessere dei lavoratori	Impatto Positivo effettivo	Operazioni	Medio
		Possibilità che taluni impianti operativi non siano totalmente conformi agli standard di sicurezza	Rischio	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Risultato economico - Flussi finanziari - Costo del Capitale	Lungo
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Assenza di politiche strutturate su parità e inclusione	Impatto Negativo effettivo e potenziale	Operazioni	Medio
S2 – LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	Condizioni di lavoro	L'assenza di presidi pienamente strutturati può limitare la piena tutela di condizioni di lavoro eque e sicure lungo la catena del valore	Impatto Negativo potenziale	A monte	Breve
S3 – COMUNITÀ INTERESSATE	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	- Garanzia di accesso universale all'acqua, - Gestione sostenibile delle risorse idriche - iniziative di educazione ambientale con partner qualificati	Impatto Positivo effettivo	Operazioni A valle	Medio
		Clima di fiducia e accettazione dei progetti aziendali generati dal rafforzamento del dialogo con le comunità	Opportunità	- Situazione patrimoniale-finanziaria - Accesso ai finanziamenti - Flussi finanziari	Medio

TEMI	SOTTO-TEMI	DESCRIZIONE	IRO		ORIZZONTE TEMPORALE
			Tipo	Area di influenza	
S4 – CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o degli utilizzatori finali	Promozione della trasparenza nelle comunicazioni ai consumatori, che contribuisce a far crescere la sua fiducia degli utenti	Impatto Positivo effettivo	• Operazioni • A valle	Medio
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Garanzia di elevati standard di sicurezza e qualità dell'acqua, riducendo al minimo gli impatti ambientali associati agli scarichi di acqua reflua	Impatto Positivo effettivo	• Operazioni • A valle	Medio
	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Il monitoraggio di Customer Satisfaction riesce a garantire un accesso equo ai servizi, assicurando una relazione più responsabile e inclusiva verso gli utilizzatori finali	Impatto Positivo effettivo	• Operazioni • A valle	Medio
G1 – CONDOTTA DELLE IMPRESE	Cultura d'impresa	Presidi etici e di compliance che rafforzano la cultura aziendale e la fiducia degli stakeholder	Impatto Positivo effettivo	• A monte • Operazioni • A valle	Medio
	Protezione degli informatori	Sostegno all'integrità e fiducia interna all'azienda grazie al sistema di whistleblowing	Impatto Positivo effettivo	• A monte • Operazioni	Medio
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Garanzia di continuità e stabilità economica della catena di fornitura	Impatto Positivo effettivo	• A monte • Operazioni	Breve
	Corruzione attiva e passiva	Promozione di relazione e etiche e responsabili con i partner commerciali grazie a trasparenza e tracciabilità dei pagamenti	Impatto Positivo effettivo	• A monte • Operazioni • A valle	Medio

METRICHE UTILIZZATE

MDR-M – Metriche relative a questioni di sostenibilità rilevanti

In relazione alle questioni di sostenibilità risultate rilevanti dall'analisi di doppia materialità, l'Azienda monitora le proprie prestazioni e l'efficacia delle azioni di gestione attraverso un insieme di metriche, molte delle quali entity-specific definite nell'ambito del sistema regolatorio ARERA, adottate e applicate in modo continuativo nel tempo.

In particolare, i principali impatti ambientali, legati alla qualità tecnica, e sui consumatori, legati alla qualità contrattuale, dell'Azienda sono monitorati mediante macro-indicatori e sotto-indicatori definiti da ARERA, caratterizzati da metodologie di calcolo standardizzate, stabili nel tempo e definite da soggetti terzi indipendenti. Tali indicatori coprono aspetti rilevanti quali perdite idriche, qualità dell'acqua, rapporto contrattuale con il cliente, e sono oggetto di comunicazione e revisione annuale nell'ambito degli obblighi regolatori.

A integrazione di tali metriche, l'Azienda utilizza ulteriori indicatori definiti a livello nazionale per il monitoraggio di specifici rischi e impatti, come indicatori in materia di salute e sicurezza sul lavoro definiti dall'INAIL.

Nel complesso, l'Azienda privilegia metriche definite da enti terzi e autorità competenti, in quanto garantiscono elevati livelli di affidabilità, comparabilità e coerenza con il contesto normativo di riferimento.



INFORMAZIONI AMBIENTALI



E1 - CAMBIAMENTO CLIMATICO

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

E1 – Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1

E1 – Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-3

Il cambiamento climatico rappresenta un tema altamente materiale per Viva Servizi, sia in termini di impatti generati che di opportunità per il modello di business. Come gestore del servizio idrico integrato, l'azienda opera in un settore intrinsecamente energivoro, caratterizzato da processi che richiedono un uso intensivo di energia elettrica per garantire il funzionamento continuo delle infrastrutture idriche e fognarie. Ciò comporta un impatto diretto in termini di emissioni di gas a effetto serra e una forte esposizione alla volatilità dei costi energetici. Al tempo stesso, la resilienza del servizio è messa alla prova dall'aumento degli eventi climatici estremi, che incidono sulle infrastrutture idriche fognarie e della depurazione, con conseguenze operative, ambientali e sociali. L'esperienza recente di alluvioni e precipitazioni eccezionali nel territorio servito ha dimostrato la vulnerabilità delle reti e ha generato costi straordinari, evidenziando un rischio finanziario crescente e strutturale. Per questo motivo, i tre sottotemi previsti dagli standard ESRS, mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici ed energia, risultano tutti materiali.

Il processo di individuazione e valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità (IRO) legati al cambiamento climatico è stato condotto secondo la stessa metodologia adottata per gli altri temi di sostenibilità. Alla data di rendicontazione, non sono state svolte analisi di scenario climatico ad alte emissioni né analisi di resilienza climatica. Inoltre, gli impatti effettivi e potenziali sui cambiamenti climatici sono stati definiti in base alla frequenza pregressa con cui gli impatti si sono verificati in passato o in base alla frequenza presunta con cui gli eventi potrebbero verificarsi in futuro e dunque avere conseguenze tangibili.

Sotto-Tema	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
Mitigazione dei Cambiamenti Climatici	IMPATTO		CATENA DEL VALORE
	Riduzione delle emissioni di CO ₂ , grazie all'uso di energie rinnovabili, all'efficientamento energetico e a soluzioni tecnologiche innovative.	 E	Operazioni A valle    Medio
	RISCHIO/OPPORTUNITÀ		INFLUENZA MATERIALE
	 Investimenti elevati con benefici incerti e vincoli regolatori (Rischio di transizione)	 P	Situazione patrimoniale - finanziaria Accesso ai finanziamenti    Medio
	 Premialità tariffarie e finanziamenti riducono i costi futuri	 P	Situazione patrimoniale - finanziaria Accesso ai finanziamenti Flussi finanziari    Medio

Adattamento ai Cambiamenti Climatici	IMPATTO	CATENA DEL VALORE
	Maggiore vulnerabilità delle infrastrutture idriche e fognarie a causa di eventi climatici estremi, con rischio di danni e disservizi alla rete  E P	A valle Medio
	RISCHIO/OPPORTUNITÀ	INFLUENZA MATERIALE
	 Eventi estremi aumentano costi straordinari e pressione finanziaria (Rischio fisico)  P	Risultato economico Flussi finanziari Breve
	 Ricostruzione infrastrutture e costi straordinaria e pressione finanziaria (Rischio fisico)  P	Risultato economico Flussi finanziari Lungo
	 Infrastrutture resilienti garantiscono continuità e finanziamenti tariffari  P	Situazione patrimoniale - finanziaria Flussi finanziari Accesso ai finanziamenti Medio
Energia	IMPATTO	CATENA DEL VALORE
	Dipendenza dalle fonti fossili dovuta alla limitata produzione di energia rinnovabile rispetto al fabbisogno complessivo  E	Operazioni A monte Medio
	RISCHIO/OPPORTUNITÀ	INFLUENZA MATERIALE
	 Alti consumi e volatilità dei prezzi aumentano i costi operativi (Rischio di transizione)  P	Risultato economico Flussi finanziari Medio

 Positivo
  Opportunità
  Negativo
  Rischio

E Effettivo
 P Potenziale

Per il sottotema “Mitigazione dei cambiamenti climatici”, l’azienda genera impatti positivi ed effettivi grazie a interventi mirati alla riduzione delle emissioni, tra cui l’installazione di impianti da fonti rinnovabili, l’efficientamento energetico delle stazioni di sollevamento e dei depuratori e lo sviluppo di soluzioni innovative come la pirolisi dei fanghi. Queste azioni migliorano l’efficienza energetica e contribuiscono alla decarbonizzazione del servizio. Il principale rischio riguarda l’elevato fabbisogno di investimenti necessari per adottare tecnologie a basse emissioni. Tale fabbisogno può generare pressioni significative sui flussi di cassa ma, qualora si riuscisse a ridurre i consumi energetici, si creerebbero anche opportunità rilevanti: le premialità tariffarie, l’accesso a finanziamenti ESG e la

riduzione dei costi operativi nel medio-lungo periodo rappresentano infatti leve importanti per sostenere economicamente la transizione energetica.

Riguardo al sottotema “Adattamento ai cambiamenti climatici”, nel 2014 e nel 2022 si sono già verificati nella provincia di Ancona eventi meteorici intensi tali da causare l’esondazione del fiume Misa e da generare impatti negativi effettivi, tra cui intasamenti delle reti, danni infrastrutturali e brevi interruzioni del servizio.



L'azienda sta investendo in interconnessioni, potenziamento delle reti fognarie e infrastrutture resilienti, ma tali interventi richiedono risorse economiche ingenti e una pianificazione pluriennale. I rischi principali sono rappresentati dai danni infrastrutturali osservati negli ultimi anni, che hanno richiesto interventi straordinari per diversi milioni di euro, senza adeguati ristori. L'adattamento offre tuttavia opportunità strategiche: gli investimenti in resilienza migliorano la continuità operativa e la qualità del servizio nel lungo periodo, mentre la possibilità di inserire tali interventi nella tariffa consente di sostenere economicamente le opere necessarie, riducendo l'esposizione futura agli eventi climatici.

Anche il sottotema “Energia” risulta materiale perché nonostante gli sforzi per incrementare la produzione da fonti rinnovabili, l'energia autoprodotta copre ancora una quota limitata dei consumi aziendali. Ciò genera un impatto negativo effettivo, legato all'elevata dipendenza da energia elettrica da fonte fossile e alla conseguente impronta emissiva. In questo caso il rischio principale deriva dalla volatilità dei prezzi energetici: l'innalzamento dei costi dovuti alle recenti crisi geopolitiche produce effetti diretti sui margini operativi e sui costi di trattamento e distribuzione dell'acqua. Senza interventi di efficientamento mirati, questa esposizione potrebbe aggravarsi nel tempo.

PIANO DI TRANSIZIONE PER LA MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI

E1 -1 – Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici

Ad oggi, Viva Servizi non dispone di un piano di transizione, ma è fortemente impegnata a ridurre i propri consumi energetici, promuovendo specifiche azioni volte all'implementazione della produzione di energia da fonti rinnovabili e continuando ad acquistare quote di energia certificata green.

LE NOSTRE POLITICHE

E1 -2 – Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

La società non ha ancora implementato politiche integrate per la gestione degli impatti, rischi e opportunità legate al tema di adattamento e mitigazione ai cambiamenti climatici, ma conferma ugualmente il proprio impegno sulla necessità di fronteggiare i cambiamenti climatici negli obiettivi e target inseriti nel Piano di sostenibilità.

Gli indirizzi in esso contenuti sono infatti finalizzati al miglioramento della resilienza e dell'efficienza energetica dei sistemi e delle infrastrutture, con l'obiettivo di garantire una gestione ottimale delle risorse idriche e la continuità del servizio anche in scenari di eventi climatici estremi.

AZIONI E RISORSE CONNESSE AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

E1 -3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

Nel 2025 sono molteplici le iniziative avviate o completate volte a gestire impatti e rischi connessi ai cambiamenti climatici.

- **Produzione di energia dal fotovoltaico.** Sul tema del fotovoltaico, è stata completata la realizzazione dell'impianto installato sulla copertura del serbatoio idrico della Centrale Castellano, che rappresenta uno dei principali interventi di autoproduzione da fonte rinnovabile realizzati dall'azienda negli ultimi anni. Ha una potenza installata pari a circa 244 kWp ed è costituito da 568 moduli fotovoltaici che, a regime, produrranno energia elettrica per circa 310.000 kWh, di cui circa 240.000 kWh/anno destinati all'autoconsumo per il funzionamento della centrale. L'energia prodotta in eccesso rispetto ai fabbisogni interni viene immessa in rete, contribuendo all'incremento della quota di energia rinnovabile disponibile nel sistema elettrico. È inoltre entrato in esercizio l'impianto fotovoltaico realizzato presso la centrale di Borgo Loreto di Castelplanio che ha una potenza installata pari a 50,5 kWp e una produzione annua stimata di circa 60.000 kWh. Il risparmio energetico derivante dal minor prelievo di energia elettrica dalla rete pubblica è stimato in circa 48.000 kWh/anno, con un effetto diretto sulla riduzione delle emissioni indirette di CO₂ equivalente associate al funzionamento del sito. L'intervento consente un ulteriore risparmio stimato in circa 10.000 kWh/anno e ha permesso all'azienda di richiedere un contributo regionale, che coprirebbe una parte significativa dell'investimento sostenuto. La combinazione tra produzione da fonte rinnovabile, ottimizzazione dei consumi e accesso a contributi pubblici consente di ridurre l'impatto ambientale del sito limitando al contempo l'esposizione finanziaria dell'azienda.
- **Coperture rischi catastrofali.** Il cambiamento climatico sta aumentando la frequenza e l'intensità di eventi naturali estremi, con potenziali impatti diretti sugli asset e sulle infrastrutture

aziendali. In questo scenario Viva Servizi ha integrato nella propria strategia di adattamento ai rischi fisici specifiche coperture assicurative denominate Cat-Nat (rischi catastrofali), introdotte come obbligo nazionale dalla Legge di Bilancio 2024. Le polizze garantiscono una tutela contro eventi quali alluvioni, inondazioni, frane ed eventi sismici, contribuendo alla riduzione del rischio finanziario associato ai danni da fenomeni climatici estremi e rafforzando la continuità operativa dell'azienda.

Per l'affidamento delle coperture assicurative aziendali l'azienda ha avviato una procedura aperta a rilevanza comunitaria. La gara ha riguardato i servizi assicurativi di undici lotti complessivi, tra i quali quello riferito alla polizza All Risk, all'interno della quale sono state ricomprese anche le garanzie catastrofali. La procedura si è conclusa con una copertura mirata per la Cat-Nat, tramite affidamento diretto previa indagine di mercato.

Al fine di garantire una protezione completa del patrimonio, sono stati assicurati 1.561 beni per il periodo 30.06.2025–30.06.2026, con possibilità di rinnovo alle condizioni stabilite. L'adozione di questa copertura rappresenta una misura concreta di adattamento climatico, in linea con gli standard ESRS, e trasforma la gestione del rischio da risposta post-evento a un approccio preventivo e sostenibile, rafforzando la resilienza complessiva dell'azienda nel nuovo contesto climatico.

- **Interventi finalizzati all'efficientamento energetico.** Nel corso del 2025 è stata condotta la diagnosi energetica della sede aziendale principale. Le diagnosi energetiche costituiscono uno strumento fondamentale per il miglioramento delle prestazioni energetiche degli edifici, degli impianti e dei processi, in quanto consentono di analizzare in modo sistematico i consumi di energia e di individuare le principali criticità e opportunità di efficientamento. Attraverso l'esame dei dati storici di consumo, i sopralluoghi tecnici e l'analisi delle modalità di utilizzo dell'energia, la diagnosi energetica permette di ottenere una visione chiara e affidabile delle voci di consumo più rilevanti, fornendo una base oggettiva per orientare le decisioni di investimento e la pianificazione degli interventi. La valutazione preliminare che ne è conseguita ha indicato anche gli interventi di efficientamento energetico potenzialmente realizzabili. Tra questi, si prevedono la realizzazione di un impianto fotovoltaico sul tetto della sede con produzione di circa 16.000 kWh/anno, interventi sui sistemi di riscaldamento e raffrescamento, le soluzioni per ridurre l'apporto termico estivo sul lato sud dell'edificio e l'introduzione di sistemi di regolazione automatica dell'illuminazione, in grado di modulare l'intensità luminosa in funzione della luce naturale e della presenza negli ambienti. L'attuazione di tali interventi consentirebbe non solo di migliorare l'efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale della sede, ma anche di incrementare la qualità e la vivibilità degli ambienti di lavoro, con benefici indiretti sul benessere del personale. Il perseguimento degli interventi individuati sarà valutato anche in funzione della possibilità di accedere a incentivi e strumenti di finanziamento dedicati, con l'obiettivo di massimizzare i benefici energetici e ambientali contenendo al contempo l'impatto sulle risorse finanziarie aziendali.

Sempre a seguito di una specifica diagnosi energetica effettuata presso la Centrale di Camerano, si è concluso l'intervento di efficientamento consistente nell'installazione di una pompa in aspirazione sulla condotta di arrivo alla centrale. La nuova configurazione impiantistica consente di sfruttare la pressione residua della condotta di arrivo (Castriccioni), riducendo l'energia elettrica necessaria per il sollevamento dell'acqua verso il serbatoio Loretana. A parità di volumi di acqua sollevata, il sistema consente una riduzione dei consumi elettrici stimata di circa 27.000 kWh. Realizzando anche il secondo intervento proposto, il risparmio di energia elettrica è stimato in circa 88.000 kWh/anno. Oltre ai benefici energetici e

climatici, l'intervento ha contribuito a ridurre l'impatto acustico notturno sull'area residenziale limitrofa, migliorando la compatibilità ambientale dell'impianto.

Sempre con finalità di risparmio energetico, è terminato il progetto di rifacimento del Centro Elaborazione Dati (CED) della sede principale. L'intervento ha previsto la sostituzione dei server, dell'UPS e dell'impianto di raffrescamento, con l'obiettivo di risparmiare energia elettrica per oltre 100.000 kWh/anno e di migliorare l'affidabilità complessiva dell'infrastruttura IT.

- **Graduale transizione green della flotta aziendale.** Nel tempo si è accresciuta anche l'attenzione rivolta alla circolazione degli automezzi aziendali, che genera emissioni di gas serra (Scope 1). Il monitoraggio dei consumi avviene tramite schede carburante assegnate a ciascun veicolo e i dati relativi ai rifornimenti presso le società convenzionate vengono caricati mensilmente sul portale aziendale ed elaborati per la rendicontazione. Al momento il parco mezzi è composto da 247 veicoli, di cui il 19% a basso impatto ambientale, una quota rimasta stabile negli ultimi tre anni. La limitata diffusione di veicoli green è principalmente dovuta al fatto che la flotta operativa è costituita quasi interamente da mezzi da lavoro alimentati a gasolio e, solo recentemente, il mercato ha iniziato a offrire modelli full electric realmente idonei alle esigenze operative.

- **Gestione del ciclo di vita dei fanghi di depurazione.** L'azienda è impegnata, anche attraverso collaborazioni con il mondo accademico, nello sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative di economia circolare, con particolare riferimento alla matrice di rifiuto generata dal servizio di depurazione, i fanghi. Una di queste è rappresentata dalla pirolisi per la valorizzazione energetica dei fanghi, finalizzata a ridurre il ricorso allo smaltimento in discarica e a promuovere forme di recupero di materia ed energia.

Su questo tema, anche ARERA promuove una gestione dei fanghi orientata al recupero proprio al fine di ridurre gli impatti ambientali complessivi, incluse le emissioni di gas a effetto serra associate alle fasi di smaltimento, ai trasporti e ai processi finali di trattamento. Al momento l'azienda ricerca in modo continuativo soluzioni di gestione dei fanghi che privilegino il recupero come modalità ordinaria di fine vita, ricorrendo all'abbancamento in discarica esclusivamente in situazioni occasionali ed emergenziali, pur in presenza di costi operativi generalmente più elevati.

Dal punto di vista strutturale, Viva Servizi gestisce complessivamente 37 impianti di depurazione, caratterizzati da configurazioni tecnologiche differenziate. In particolare, un impianto è dotato di una sezione di essiccamento dei fanghi, che consente una significativa riduzione dei volumi e dei pesi da avviare a gestione esterna, con benefici in termini logistici e ambientali. Inoltre, tre impianti di depurazione sono dotati di sistemi di digestione anaerobica dei fanghi, che permettono la produzione e la valorizzazione energetica del biogas generato dal processo, contribuendo alla riduzione dei fabbisogni energetici esterni e alla valorizzazione di una frazione di scarto come risorsa.

Il monitoraggio di questa attività avviene tramite il macro-indicatore M5, che sintetizza la quota di fanghi avviata a recupero rispetto allo smaltimento in discarica.

Nel 2025 l'azienda ha conseguito un valore dell'indicatore M5 pari a 0,06%, collocandosi nella fascia A, con un significativo miglioramento rispetto al valore registrato nel 2024, pari a 3,07%. Questo obiettivo, se dal lato investimenti non ha visto spendere quanto programmato, ha però comportato impatti significativi in termini di logistica, costi operativi ed emissioni indirette legate al trasporto, rendendo la gestione dei fanghi un ambito di particolare attenzione nella strategia complessiva di sostenibilità.

M5 Smaltimento fanghi in discarica



A $M5 \leq 3\%$

B $3\% < M5 \leq 10\%$

C $10\% < M5 \leq 20\%$

D $20\% < M5 \leq 30\%$

E $M5 > 30\%$

A

0,06% Fanghi smaltiti in discarica (3,07% nel 2024)

Nel 2025

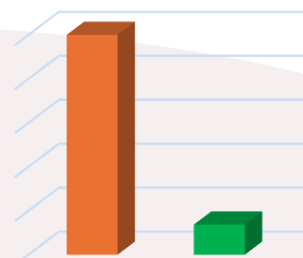
2 t di fanghi smaltiti in discarica

3.696 t di fanghi di depurazione destinati al riutilizzo/recupero

Investimenti macro-indicatore ARERA M5 (valori €/1000)

Programmati: **2.500**

Effettuati: **342**



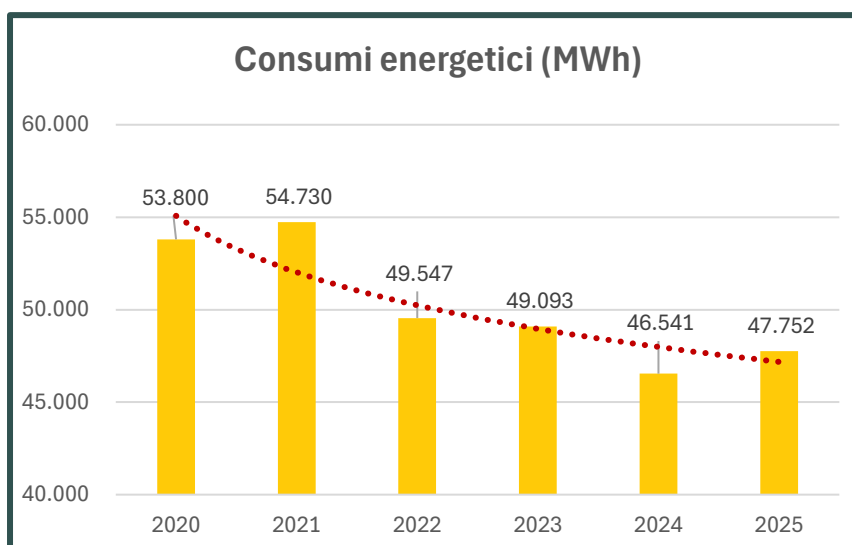
CONSUMI ENERGETICI

E1 - 5 – Consumo di energia e mix energetico

L'attenzione all'impatto energetico del servizio

idrico integrato assume un rilievo crescente non solo per le implicazioni economiche e ambientali, ma anche in relazione agli obiettivi fissati dalle più recenti direttive europee in materia di energia e clima. In tale quadro, l'azienda è impegnata da più anni nel perseguimento di progetti finalizzati alla riduzione dei consumi energetici, attraverso interventi di efficientamento, l'incremento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili e una gestione più sostenibile degli approvvigionamenti energetici.

Un primo riferimento strutturato di questo percorso è rappresentato dal "Piano di azioni per il contenimento del costo dell'energia" presentato nel 2024 ad ARERA, a supporto dell'istanza per il riconoscimento dei maggiori costi di energia elettrica sostenuti nel 2022. Il Piano ha individuato un potenziale di riduzione dei consumi energetici e dei costi associati, ponendo come obiettivi la diminuzione dell'energia prelevata dalla rete attraverso



l'autoproduzione e la riduzione dell'energia consumata a seguito di interventi di efficientamento. Parallelamente, anche nel contratto di finanziamento sottoscritto con un pool di banche nel 2023, strutturato come sustainability-linked loan, l'azienda prevede nei confronti del sistema bancario, di raggiungere specifici obiettivi di sostenibilità per il periodo 2024-2027 rispetto a una baseline definita al 2023. Tra i KPI previsti rientra la riduzione delle emissioni di gas serra Scope 1 e Scope 2, accanto ad altri indicatori ambientali rilevanti per il servizio idrico integrato. Il collegamento diretto tra performance di sostenibilità e condizioni economiche del finanziamento rappresenta un elemento chiave nel rafforzare l'integrazione tra strategia industriale, gestione energetica e transizione ecologica.

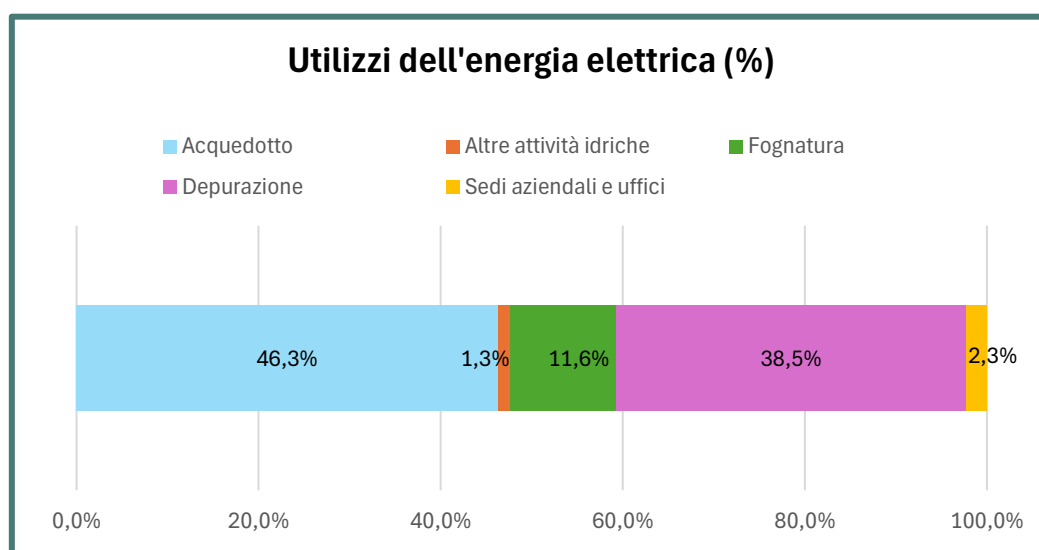
La composizione del mix energetico utilizzato è costituita per i $\frac{3}{4}$ dall'utilizzo di energia elettrica, che rappresenta infatti il principale vettore energetico; il resto del fabbisogno è coperto principalmente dal gas metano (17%) e da altre fonti secondarie come il gasolio (5%), il biogas (2%), il teleriscaldamento (1%) e la benzina.

CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI	MWh
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	0,00
Consumo di combustibile da petrolio greggio e prodotti petroliferi	2.968,03
<i>di cui Benzina</i>	346,55
<i>di cui Gasolio</i>	2.548,41
<i>di cui GPL</i>	73,07
Consumo di combustibile da gas naturale	8.308,24
Consumo di combustibile da altre fonti fossili	0,00
Consumo di energia elettrica, calore, vapore o raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	33.426,34
<i>di cui Energia elettrica</i>	32.796,49
<i>di cui Calore</i>	629,85
<i>di cui Vapore</i>	0,00
<i>di cui Raffrescamento</i>	0,00
Consumo totale di energia da fonti fossili	44.702,61
Quota di energia da fonti fossili sul consumo complessivo (%)	92,54%
Consumo di energia da fonti nucleari	0,00
Quota di energia da fonti nucleari sul consumo complessivo (%)	0,00%
Consumo di combustibile da fonti rinnovabili	1.004,77
<i>di cui Biogas</i>	1.004,77
<i>di cui Biomassa</i>	0,00
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	2.167,36
<i>di cui Energia elettrica</i>	2.167,36
<i>di cui Calore</i>	0,00
<i>di cui Vapore</i>	0,00
<i>di cui Raffrescamento</i>	0,00
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili *(meno quella venduta quindi il netto consumato)	432,14
<i>di cui Autogenerazione di energia elettrica (no combustione)</i>	1.465,43
<i>di cui Energia elettrica venduta a terze parti</i>	1.033,29
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	3.604,27
Quota di energia da fonti rinnovabili sul consumo complessivo (%)	7,46%
TOTALE	48.306,88

▪ Energia elettrica

Pur consapevoli che l'energia elettrica rappresenta un input essenziale per il funzionamento delle infrastrutture del servizio idrico integrato, anche in ragione dei livelli di consumo e della dipendenza da fonti energetiche tradizionali, nel tempo l'azienda è riuscita a ridurre gradualmente i propri consumi.

Fatto 100 il consumo complessivo di energia elettrica, poco meno della metà è stato assorbito per le attività di trasporto dell'acqua potabile, comprendenti l'estrazione, il sollevamento e la distribuzione agli utenti tramite pompe. Il 38,5% è stato impiegato nei processi di depurazione, mentre l'11,6% è servito per i sollevamenti della gestione fognaria. La parte residuale è stata destinata per utilizzi non direttamente connessi al ciclo idrico (sedi aziendali e altre attività).



▪ Gas metano

Il consumo di gas naturale è stato pari a circa 774.762 Smc, in aumento rispetto ai circa 452.000 Smc del 2024: l'incremento è riconducibile principalmente a fattori operativi specifici, in particolare al maggior utilizzo dell'essiccatore del depuratore di Jesi.

Tale incremento si è verificato nonostante l'impianto sia rimasto fermo nel periodo compreso tra settembre e metà novembre 2025, evidenziando come il consumo di gas naturale sia fortemente influenzato dalle esigenze di esercizio degli impianti e dalle condizioni operative contingenti, più che da un peggioramento dell'efficienza energetica complessiva.

Il gas naturale rappresenta un vettore energetico associato a emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1) e, in quanto tale, costituisce un ambito di attenzione all'interno del percorso di decarbonizzazione aziendale. L'andamento dei consumi viene pertanto monitorato in modo strutturato, anche al fine di individuare, ove possibile, opportunità di ottimizzazione dei processi o di progressiva riduzione dell'intensità emissiva associata alle attività operative.

▪ **Energia Green**

Quale misura di mitigazione finalizzata sia alla riduzione delle emissioni indirette di GES associate al consumo di energia elettrica (Scope 2), sia all'accesso a strumenti finanziari e condizioni economiche dedicate, l'azienda prosegue nel ricorso all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, certificata tramite Garanzie di Origine (GO). Le Garanzie di Origine sono certificati che attestano l'origine rinnovabile dell'energia elettrica prodotta; ciascun certificato corrisponde a 1 MWh di energia elettrica qualificata come rinnovabile. L'acquisto di energia elettrica verde avviene tramite contratti di fornitura che prevedono, oltre al prezzo dell'energia "PUN" (Prezzo Unico Nazionale), uno spread rappresentativo del costo della Garanzia di Origine, determinato dai meccanismi di domanda e offerta del relativo mercato.

Nel corso del 2025, l'energia elettrica "verde" acquistata è stata pari a circa 2.170 MWh, in aumento rispetto ai circa 1.775 MWh del 2024, a conferma del rafforzamento progressivo di questa leva di decarbonizzazione.

L'acquisto di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili è un target previsto sia nel "Piano di azioni" presentato ad ARERA, sia negli impegni assunti nei confronti del sistema bancario. Per il periodo 2024-2025 era stato programmato l'acquisto di circa 2.400 MWh di energia elettrica verde, pari a circa il 5% dei consumi complessivi. Oltre alla quota di energia verde programmata per il periodo 1° aprile 2024 – 31 marzo 2025, l'azienda ha sottoscritto un ulteriore contratto di fornitura per il periodo 1° aprile 2025 – 31 marzo 2026, prevedendo l'acquisto di altri 2.500 MWh di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili. Tale impegno risulta coerente con il proseguimento del percorso di riduzione delle emissioni e con il raggiungimento dei target ESG definiti per il periodo successivo.

▪ **Autoproduzione**

Nel corso del 2025 l'azienda ha ulteriormente rafforzato la propria autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, che continua a essere prevalentemente riconducibile agli impianti idroelettrici già in esercizio, i quali rappresentano la componente storicamente più significativa della produzione energetica interna. A tale dotazione consolidata, nel 2025 si affianca un ulteriore contributo derivante dall'entrata in esercizio di nuovi impianti fotovoltaici, che hanno incrementato la capacità complessiva di produzione da fonti rinnovabili. In particolare, nel corso dell'anno sono entrati in produzione l'impianto fotovoltaico di Borgo Loreto (dal 30 maggio 2025) e l'impianto fotovoltaico della Centrale di Castellano (dal 2 ottobre 2025), rafforzando in modo significativo il contributo delle fonti rinnovabili al mix energetico aziendale.

Nel complesso, l'energia elettrica prodotta da tutti gli impianti fotovoltaici nel 2025 è stata pari a circa 1.465 MWh, in aumento rispetto ai 1.300 MWh del 2024. Di tale produzione, circa 432 MWh sono stati destinati all'autoconsumo, consentendo una riduzione diretta del prelievo di energia elettrica dalla rete pubblica, mentre circa 1.033 MWh sono stati immessi in rete.

L'autoproduzione da fonte fotovoltaica rappresenta una leva strutturale di mitigazione del cambiamento climatico, in quanto contribuisce alla riduzione delle emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2) associate al consumo di energia elettrica. Al contempo, essa rafforza la resilienza energetica dell'azienda e integra in modo complementare l'acquisto di energia elettrica verde certificata tramite Garanzie di Origine, consentendo di combinare produzione diretta e approvvigionamento sostenibile.

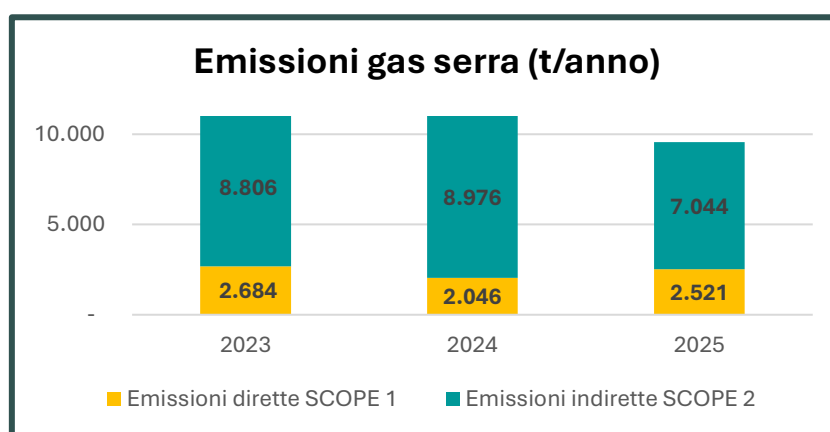
LE EMISSIONI GAS EFFETTO SERRA

E1 - 6 – Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2 e 3 ed emissioni totali di GES

Viva Servizi investe in modo continuativo risorse tecniche ed economiche per migliorare le prestazioni energetiche dei propri impianti e ridurre l'impatto ambientale delle attività operative.

Le azioni intraprese, che spaziano dalle attività di monitoraggio e diagnosi energetica, agli interventi di efficientamento, fino allo sviluppo di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili, contribuiscono non solo al contenimento dei consumi energetici e dei costi operativi, ma anche alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra, in particolare delle emissioni indirette associate al consumo di energia elettrica (Scope 2) e, indirettamente, delle emissioni dirette legate all'utilizzo di altri vettori energetici (Scope 1). In questo contesto, l'andamento delle emissioni rappresenta un indicatore chiave per valutare l'efficacia delle politiche e delle azioni di mitigazione del cambiamento climatico adottate dall'azienda.

Alla data di rendicontazione, Viva Servizi non effettua il calcolo delle emissioni indirette di Scope 3, in quanto il sistema di raccolta dati è attualmente focalizzato sugli ambiti emissivi direttamente connessi alle attività operative.



Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i coefficienti di Rapporto 418 ISPRA 2025

L'intensità delle emissioni GES è rappresentata dal rapporto tra le emissioni di gas a effetto serra generate dalle attività aziendali e il valore economico prodotto, ed è l'indicatore più diffuso per misurare l'efficienza climatica del modello di business. In coerenza con il perimetro di rendicontazione adottato, l'intensità carbonica è calcolata rapportando le emissioni lorde di Scope 1 e Scope 2 ai ricavi totali dell'esercizio, come risultanti dal conto economico (voce A1).

INTENSITÀ DI GAS A EFFETTO SERRA BASATA SU RICAVI NETTI	UNITÀ DI MISURA	2024	2025
Emissioni totali Scope 1 + 2	tCO ₂ eq	11.022	9.565
Totale ricavi netti (Conto economico)	k EUR	82.621,47	78.953,51
Emissioni totali di gas a effetto serra per ricavi netti	tCO ₂ eq/k EUR	0,13	0,12

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T G1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

 Ridurre progressivamente l'impatto energetico e carbonico dell'indice di emissione globale (Scope 1 + Scope 2)						
OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Riduzione dell'indice di emissione globale Scope 1 + Scope 2	Emissioni in tonnellate (scope 1 + scope 2)	11.022 ton CO ₂ (Valori 2024)		Riduzione del 6,9% rispetto a 11.490 ton CO ₂		
Realizzazione impianto fotovoltaico su siti aziendali individuati	 ON/OFF	Impianti già realizzati: - Castellano - Loreto		Cottellone di Senigallia*		
Diagnosi energetica dei depuratori sopra i 100.000 AE	 ON/OFF	ND	Posa di dispositivi per il monitoraggio dei dati energetici sui depuratori	Diagnosi energetiche di depuratori di Ancona e di Senigallia		
Progetto pilota mobilità elettrica	 ON/OFF	ND	- 3 automezzi elettrici - 4 colonnine di ricarica (Ancona e Jesi)			
Ridurre la % di fanghi conferiti in discarica	M5 - ARERA	M5= 3,07% (classe B) (valori 2024)		Mantenimento del livello		

*Target soggetto a riprogrammazione



Riduzione dell'indice di emissione globale Scope 1 +Scope 2

La riduzione dell'indice complessivo di emissioni di gas a effetto serra Scope 1 e Scope 2 rappresenta una delle priorità strategiche inserite nel Piano di sostenibilità, in considerazione dei livelli di consumo energetico connessi alla gestione del servizio idrico integrato, della storica dipendenza da fonti energetiche tradizionali e degli impegni assunti nei confronti del sistema bancario.

Tale obiettivo costituisce un impegno che sintetizza e valorizza l'insieme delle azioni di mitigazione programmate dall'azienda; infatti, non si configura come un'azione isolata o circoscritta a singoli interventi, ma come un percorso strutturato che combina in modo coerente il miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti, l'incremento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili, la progressiva decarbonizzazione dei consumi elettrici e la riduzione dei consumi diretti di combustibili fossili.

Il monitoraggio dell'impegno complessivo è effettuato attraverso il KPI relativo alle emissioni totali di gas a effetto serra Scope 1 e Scope 2, espresse in tonnellate di CO₂ equivalente. Assumendo come anno base il 2024, in cui le emissioni complessive Scope 1 e Scope 2 sono state pari a 11.022 tonnellate di CO₂ equivalente, Viva Servizi ha definito come obiettivo per il 2027 una riduzione del 6,9% delle emissioni totali rispetto al valore 11.490 tonnellate di CO₂ equivalenti del 2023. Il conseguimento di tale target rappresenta la sintesi quantitativa del percorso di mitigazione intrapreso e costituisce un riferimento centrale per la valutazione dell'efficacia delle politiche e delle azioni climatiche dell'azienda nel medio periodo.



Realizzazione impianti fotovoltaici su nuovi siti aziendali

Per incrementare l'autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, in coerenza con gli indirizzi europei in materia di transizione energetica e riduzione delle emissioni climalteranti, Viva Servizi ha pianificato la realizzazione di due nuovi impianti fotovoltaici, uno presso il depuratore di Trecastelli e l'altro presso la centrale Coltellone di Senigallia.

Presso il depuratore di Trecastelli è prevista la realizzazione di un impianto fotovoltaico destinato prevalentemente all'autoconsumo, con una riduzione annua stimata di circa 72.250 kWh di energia elettrica prelevata dalla rete pubblica. Il progetto, per il quale era stato sviluppato un Progetto di Fattibilità Tecnico Economica nel 2023, sarà oggetto di revisione alla luce delle mutate condizioni di contesto, sia sotto il profilo economico sia tecnologico, rendendo al momento non ancora definita la tempistica di realizzazione dell'intervento.

Per quanto riguarda la centrale Coltellone di Senigallia, l'intervento prevede l'installazione di un impianto fotovoltaico in copertura con una potenza di progetto pari a 115 kWp. Il progetto, anch'esso originariamente sviluppato nel 2023, è attualmente in fase di aggiornamento per tener conto dell'evoluzione normativa, tecnologica e dei costi di realizzazione. Nel corso del 2025 è stata completata la verifica statica della copertura, affidata a un soggetto esterno, mentre per il 2026 sono previste la conclusione della revisione del progetto esecutivo e il completamento delle procedure di allaccio alla rete. L'impianto consentirà una produzione annua stimata di circa 140.000 kWh, di cui circa 70.000 kWh destinati all'autoconsumo, determinando una significativa riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete. La messa in esercizio è attualmente prevista per il primo semestre del 2027.



Diagnosi energetica dei depuratori sopra i 100.000 AE

Il quadro normativo europeo e nazionale ha progressivamente rafforzato il ruolo della depurazione nel percorso di decarbonizzazione. In particolare, la Direttiva UE 3019/2024 introduce l'obiettivo di neutralità energetica del settore della depurazione entro il 2045, prevedendo specifici obblighi di diagnosi energetica per gli impianti di maggiori dimensioni, mentre il D.lgs. 102/2014 già impone alle grandi imprese l'esecuzione periodica di diagnosi energetiche su siti rappresentativi.

In coerenza con gli obiettivi europei di neutralità energetica, l'azienda ha inserito il rafforzamento delle diagnosi energetiche sugli impianti di depurazione nel Piano di Sostenibilità 2026-2029 come leva centrale del percorso di uso efficiente dell'energia e di riduzione degli impatti climatici del servizio idrico integrato. Con una pianificazione strutturata di medio termine, si punta ad acquisire una conoscenza puntuale e aggiornata dei consumi energetici degli impianti più energivori, creare le condizioni tecniche e informative per individuare interventi di efficientamento e supportare nel tempo la riduzione

progressiva dell'impronta carbonica del servizio di depurazione e, più in generale, del servizio idrico integrato.

Le attività programmate riguardano in primo luogo i depuratori con capacità pari o superiore a 100.000 abitanti equivalenti (AE), soggetti all'obbligo di diagnosi energetica entro il 2028 ai sensi della Direttiva UE 3019/2024, nonché un numero selezionato di impianti con capacità superiore a 10.000 AE, al fine di garantire la piena conformità anche al D.lgs. 102/2014 e disporre di un campione rappresentativo dei profili di consumo energetico aziendali. Il percorso prevede una fase iniziale di analisi dei consumi energetici, finalizzata all'individuazione degli impianti e dei siti da sottoporre a diagnosi in base a dimensione, profilo di consumo e rilevanza strategica.

Parallelamente, è previsto il potenziamento del monitoraggio energetico sugli impianti selezionati, mediante l'installazione di sistemi di misura dei consumi, il loro collaudo e la messa in esercizio, accompagnati dall'avvio di una raccolta strutturata e sistematica dei dati energetici. Tali attività costituiscono la base informativa necessaria per l'esecuzione delle diagnosi energetiche e per una lettura affidabile delle prestazioni degli impianti nel tempo.

Entro il 2026, è prevista la posa dei dispositivi per il monitoraggio dei dati energetici sui depuratori selezionati, mentre entro il 2027 è programmata l'esecuzione delle diagnosi energetiche sui depuratori di Ancona e Senigallia.



Progetto pilota mobilità elettrica

Lo sviluppo della mobilità elettrica rientra nel percorso di riduzione dei consumi energetici da fonti fossili e delle emissioni Scope 1 climalteranti associate agli spostamenti operativi necessari per la gestione, il controllo e la manutenzione degli impianti e delle reti.

Attualmente, la flotta aziendale è composta in larga parte da mezzi operativi alimentati a gasolio; solo negli ultimi anni il mercato ha iniziato a offrire soluzioni full electric potenzialmente compatibili con le esigenze tecniche e operative aziendali. Questo contesto rende necessaria una transizione graduale verso forme di mobilità a minore impatto ambientale, basata su una fase di sperimentazione e verifica delle soluzioni disponibili.

In tale quadro, Viva Servizi ha avviato un progetto pilota di mobilità elettrica, articolato su due direttrici principali: la realizzazione delle prime infrastrutture di ricarica dedicate ai veicoli aziendali presso le due sedi principali e la progressiva introduzione di automezzi elettrici per uso operativo.

L'approccio adottato consente di testare in modo progressivo l'affidabilità e l'efficacia dei mezzi elettrici nelle attività quotidiane, riducendo al contempo i rischi operativi e finanziari legati a un rinnovo immediato e integrale della flotta.

Il monitoraggio dell'impegno è affidato a un KPI di tipo on/off, relativo alla presenza o assenza di infrastrutture di ricarica installate e di veicoli elettrici introdotti in flotta, assumendo come baseline una situazione iniziale priva di una dotazione strutturata di ricarica e di una flotta elettrica significativa. I target fissati prevedono, entro il 2026, l'installazione di due colonnine con quattro punti di ricarica complessivi presso le sedi di Ancona e Jesi e, entro il 2027, l'introduzione di tre automezzi 100% elettrici tramite noleggio.



Ridurre l'incidenza dei fanghi conferiti in discarica (M5)

In considerazione del ruolo critico che la gestione dei fanghi riveste nella conduzione degli impianti di depurazione e degli impatti ambientali, logistici ed economici associati al loro fine vita, le politiche aziendali sono orientate al progressivo superamento dello smaltimento in discarica.

La ricerca di soluzioni di smaltimento orientate al recupero avviene nel pieno rispetto del Codice degli Appalti, attraverso un'attività continua di individuazione e valutazione delle opzioni tecnicamente e normativamente disponibili, con l'obiettivo di ridurre al minimo il ricorso alla discarica.

Le performance di gestione dei fanghi vengono monitorate attraverso il macro-indicatore M5 introdotto da ARERA ed espresso come percentuale di fanghi conferiti in discarica rispetto al totale prodotto: il valore complementare dell'indicatore rappresenta, di fatto, la quota di fanghi avviata a recupero.

Nel 2025, Viva Servizi ha conseguito un risultato particolarmente positivo, con un valore dell'indicatore M5 pari a 0,06%, collocandosi nella classe più virtuosa.

In coerenza con quanto richiesto dal regolatore e con le performance già raggiunte, l'azienda si impegna a mantenere nel tempo l'attuale livello di eccellenza nella gestione dei fanghi di depurazione, consolidando un modello operativo orientato al recupero, alla riduzione del ricorso alla discarica e alla minimizzazione degli impatti ambientali complessivi.



E2 – INQUINAMENTO

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

Il servizio idrico integrato, per sua natura, è esposto ai rischi da inquinamento legati sia alla qualità delle fonti sia all'efficacia dei trattamenti di depurazione e degli scarichi, rendendo il tema particolarmente rilevante nella prospettiva degli impatti attuali e potenziali.

ESRS 2 IRO-1 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Sotto-Tema	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
Inquinamento dell'acqua	IMPATTO Attraverso il principale utilizzo di acque sotterranee come pozzi e sorgenti i principali rischi di contaminazione delle falde idriche e per la salute umana sono ridotti.	CATENA DEL VALORE A valle	Medio
	La potenziale inefficienza dei processi di depurazione delle acque reflue potrebbe comportare il rilascio di acque non adeguatamente trattate, con possibili impatti negativi sull'ambiente acquatico e sul suolo.	A valle	Lungo
	Esiste una potenziale di interferenza con falde acquifere, in particolare nei casi di scarichi su suolo	A valle	Lungo
Sostanze preoccupanti	L'utilizzo di ipoclorito di sodio nei processi di trattamento comporta rischi di contaminazione per gli organismi viventi e la biodiversità.	Operazioni	Medio

	Positivo		Effettivo		Opportunità
	Negativo		Potenziale		Rischio

Con riferimento alla prima parte del ciclo idrico, l'azienda utilizza principalmente acque sotterranee (pozzi e sorgenti), in genere meno vulnerabili a fattori di contaminazione rispetto alle fonti superficiali; ciò riduce significativamente i rischi di impatti sulla salute umana e sull'ambiente.

Allo stesso tempo, la complessità e la capillarità delle infrastrutture di raccolta e trattamento delle acque reflue - depuratori, scolmatori, reti fognarie e sistemi di sollevamento - comportano la necessità

di presidiare rigorosamente il rischio di rilascio di acque non adeguatamente trattate o di scarichi che possano interferire con le falde sotterranee o con i corpi idrici recettori.

La gestione delle sostanze chimiche utilizzate nei processi depurativi, in particolare quelle classificate come sostanze preoccupanti, costituisce un ulteriore elemento di attenzione. Tali sostanze vengono impiegate in ambienti controllati e con presidi specifici, ma rappresentano comunque un potenziale impatto per gli ecosistemi in caso di sversamenti accidentali.

La rilevanza del tema, nonostante i presidi posti in essere, deriva dal forte interesse manifestato dagli stakeholder, per i quali la tutela delle risorse idriche e la prevenzione dell'inquinamento rappresentano elementi centrali del valore del servizio e della fiducia nei confronti dell'azienda.

LE NOSTRE POLITICHE

E2-1 – Politiche relative all'inquinamento

Sebbene Viva Servizi non abbia ancora formalizzato una politica specifica in materia di inquinamento, l'azienda si impegna a gestire gli impatti ambientali, ridurre i rischi e ottimizzare le opportunità attraverso l'implementazione di buone pratiche. Tra queste vi sono le diverse e specifiche procedure elaborate nel contesto del sistema di gestione qualità ISO 9001, il laboratorio analisi interno e altri presidi di sistema.

Presidi

- Control room, con personale presente 24 ore su 24, che permette controlli e interventi tempestivi a seguito di urgenze e segnalazioni
- Procedura Gestione Pronto Intervento, la quale assicura una gestione della risposta dell'azienda a segnalazioni di eventi che creano disagio o pericolo per utenti e territorio, originato a impianti o reti della distribuzione di acqua potabile o della fognatura
- Effettuazione di manutenzione periodica/evolutiva ordinaria e straordinaria al fine di garantire la resilienza delle infrastrutture nel medio-lungo termine
- Ispezioni/videoispezioni reti fognarie e di distribuzione dell'acqua potabile
- Piano degli interventi dell'EGA
- Software dedicato alla gestione della manutenzione degli impianti e delle infrastrutture per pianificare, tracciare e documentare tutte le attività di manutenzione su reti, impianti e apparecchiature.
- Procedura Piano dei Prelievi
- Procedura Analisi e Gestione dei Risultati
- Procedura e Piano dei controlli degli scarichi industriali
- Procedura di autorizzazione allo scarico di acque reflue in pubblica fognatura
- Sistema di Gestione del laboratorio interno, accreditato ISO/IEC 17025, ed eventuale ricorso a laboratori esterni in determinate circostanze
- Procedura di Manutenzione e Taratura delle Apparecchiature
- Software per la gestione dei dati di laboratorio.
- Controlli effettuati a vario titolo da parte di ASUR, ARPAM e AST
- Procedura Ispezioni e Manutenzioni per Complessi e Reti Acqua ad Uso Civile
- Ispezione Manutenzioni Programmate Acqua Potabile

- Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA o Water Safety Plan), 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.

Laboratorio analisi

Un presidio portante del sistema di prevenzione e controllo dell'inquinamento idrico è rappresentato dalla presenza di un laboratorio analisi interno certificato e abilitato, che svolge un ruolo centrale nel monitoraggio della qualità delle acque gestite lungo l'intera filiera idrica.

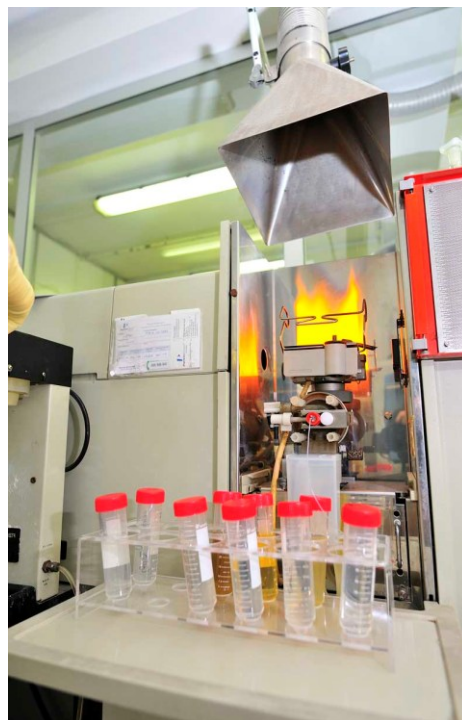
Nel corso del 2025 sono state rafforzate le attività di controllo finalizzate a garantire la sicurezza e la qualità dell'acqua potabile, in coerenza con i requisiti del D. lgs. 18/2023. Oltre al consueto programma di monitoraggi, è divenuto pienamente operativo il piano di controlli condiviso con AST, già avviato nell'anno precedente, che ha consentito un miglior coordinamento operativo e un ampliamento della copertura territoriale dei campionamenti.

Nel 2025 sono stati inoltre introdotti specifici controlli sui PFAS, in risposta all'evoluzione del quadro normativo e alla crescente attenzione verso queste sostanze emergenti. L'inserimento di tali analisi ha rafforzato ulteriormente la capacità del laboratorio di valutare e prevenire i rischi di contaminazione chimica delle acque destinate al consumo umano.

Il laboratorio ha confermato nel 2025 tutti gli accreditamenti Accredia, a seguito delle verifiche ispettive. A fine anno risultano 27 parametri accreditati. Le prove accreditate garantiscono l'affidabilità, la tracciabilità e la riproducibilità dei risultati analitici e coprono un ampio spettro di parametri microbiologici e chimici rilevanti per il controllo dell'inquinamento idrico.

Le eventuali non conformità rilevate nel corso dell'anno sono state gestite con tempestività secondo le procedure interne e risultano complessivamente in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente, a conferma dell'efficacia del sistema di controllo e monitoraggio adottato.

Oltre alle attività di monitoraggio delle acque potabili e delle acque reflue depurate, il laboratorio svolge anche analisi a supporto del controllo degli scarichi industriali conferiti nei sistemi fognari pubblici, contribuendo alla prevenzione di carichi inquinanti anomali e alla tutela delle infrastrutture fognarie e degli impianti di depurazione.



Telecontrollo

La società si avvale di sistemi di telecontrollo applicati alle reti e agli impianti del servizio idrico integrato, a supporto del monitoraggio continuo delle condizioni operative e della gestione tempestiva di eventuali

criticità. Il sistema consente di individuare in tempo reale o quasi reale anomalie di funzionamento, quali variazioni anomale di portata, livello o pressione, potenzialmente riconducibili a rotture di condotte, malfunzionamenti impiantistici o eventi in grado di generare sversamenti o rilasci non controllati nell'ambiente. La gestione del telecontrollo è assicurata tramite una sala operativa presidiata 24 ore su 24, nella quale gli alert vengono gestiti attraverso sistemi informativi e, dove necessario, tramite l'intervento diretto degli operatori.

Pur non rappresentando uno strumento di prevenzione diretta dell'insorgere degli eventi, il telecontrollo costituisce un presidio fondamentale di prevenzione secondaria e di mitigazione degli impatti ambientali, in quanto consente di ridurre la durata, l'estensione e la gravità di potenziali fenomeni di inquinamento delle acque e del suolo attraverso l'attivazione tempestiva degli interventi correttivi.

IL NOSTRO IMPEGNO

E2-2 – Azioni e risorse connesse all'inquinamento

Un elemento centrale nella gestione del Servizio Idrico Integrato è la prevenzione dell'inquinamento delle acque e del suolo, sia in ingresso sia in uscita dal sistema, lungo l'intera filiera che comprende approvvigionamento, fognatura e depurazione. Una gestione non adeguata di una qualsiasi di queste fasi potrebbe infatti determinare il rilascio nell'ambiente di contaminanti, con impatti negativi sulla salute umana, sugli ecosistemi e sui corpi idrici recettori.

Per questo motivo, Viva Servizi adotta un approccio integrato alla prevenzione dell'inquinamento, che combina presidi sistemici (telecontrollo, laboratorio, sistemi informativi), procedure operative e interventi infrastrutturali, affiancati dall'attivazione tempestiva di azioni correttive in caso di eventi anomali. Tale approccio consente di intercettare precocemente i rischi di contaminazione e di ridurre la probabilità e la gravità degli impatti ambientali.

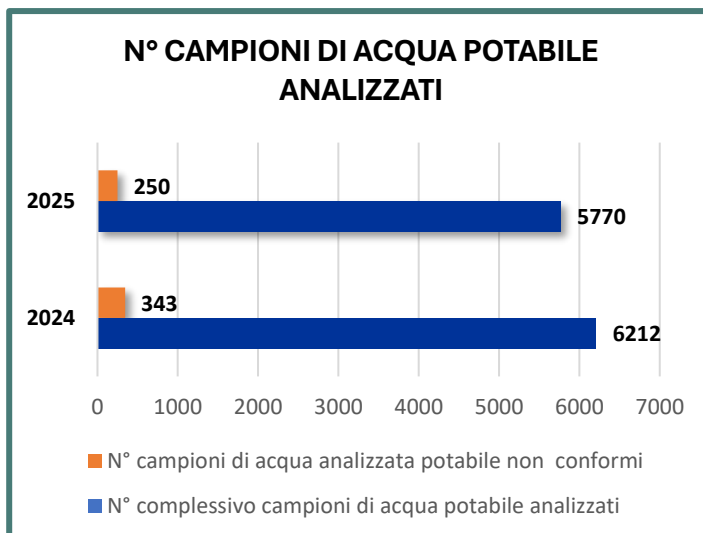
Acqua potabile

Uno degli ambiti di maggiore attenzione per Viva Servizi riguarda la prevenzione dell'inquinamento delle acque destinate al consumo umano, con l'obiettivo di garantire che l'acqua distribuita agli utenti sia priva di contaminanti e conforme ai più elevati standard di sicurezza ambientale e sanitaria. In questo contesto, l'impegno dell'azienda non si limita al controllo della qualità finale dell'acqua, ma si estende alla gestione preventiva dei rischi di contaminazione lungo l'intera filiera idropotabile, dalla fonte fino al punto di consegna all'utente.

L'azienda opera attraverso un sistema strutturato di controlli analitici, basato su programmi di campionamento periodici e sull'analisi di un ampio numero di parametri chimici, microbiologici e fisici, eseguiti prevalentemente dal laboratorio interno accreditato. Tali controlli consentono di intercettare tempestivamente eventuali segnali di contaminazione, prevenendo fenomeni di inquinamento legati sia a pressioni ambientali diffuse (ad esempio infiltrazioni dalla matrice suolo falda) sia a eventi accidentali o dolosi. Nel 2025 sono stati effettuati 6.144 campionamenti sull'acqua potabile, di cui 5.770 analizzati, per un totale di 263.089 parametri esaminati. I campioni non conformi rilevati sono stati 250 e il totale dei parametri non conformi sono stati pari al 4,33% sul totale degli analizzati. I risultati si mantengono in linea con l'anno precedente, registrando una moderata riduzione delle non conformità e confermando l'efficacia del sistema di controllo (per maggiori approfondimenti si veda la sezione **S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali – Acqua sicura e di qualità**).

Alla luce dell'evoluzione del quadro normativo e dell'emergere di nuovi inquinanti, Viva Servizi ha avviato un percorso strutturato di adeguamento al D.lgs. 18/2023, che rafforza l'approccio di valutazione e gestione del rischio attraverso l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA). Questo approccio consente di superare una logica esclusivamente retrospettiva, basata sul controllo ex post dei parametri, per adottare un modello preventivo, fondato sull'analisi sistematica dei potenziali pericoli di

contaminazione lungo tutta la filiera idropotabile (per maggiori approfondimenti si veda la sezione **MDR-P/A/T S4 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti**).



Un'attenzione specifica è rivolta al monitoraggio dei PFAS, sostanze perfluoroalchiliche e polifluoroalchiliche oggetto di crescente attenzione normativa e mediatica in quanto potenziali contaminanti persistenti delle risorse idriche. Il D.Lgs. 18/2023 prevede che, entro il 12 gennaio 2026, le acque destinate al consumo umano rispettino i valori di parametro stabiliti anche per tali sostanze. Per questo, l'azienda si è dotata delle strumentazioni e delle competenze tecniche necessarie per eseguire internamente le analisi dei PFAS e ha avviato da tempo la messa a punto della relativa metodica analitica presso il proprio laboratorio. Nel corso delle attività di validazione della metodica, sono stati effettuati oltre duecento test analitici sperimentali su diversi punti di prelievo della rete, i cui risultati hanno evidenziato valori ampiamente conformi ai limiti normativi, fornendo indicazioni rassicuranti circa l'assenza di contaminazioni rilevanti e la qualità dell'acqua erogata agli utenti. A ulteriore garanzia, l'azienda ha affidato a un laboratorio esterno accreditato Accredia l'analisi di un numero rappresentativo di campioni prelevati in punti strategici della rete, rafforzando il sistema di controllo e verifica indipendente, in vista dell'entrata in vigore dei nuovi limiti normativi nel 2026.

Dal punto di vista operativo, l'approvvigionamento idrico avviene prevalentemente tramite falde sotterranee, che presentano in genere un rischio di contaminazione inferiore rispetto alle acque superficiali e non richiedono trattamenti di potabilizzazione complessi. L'acqua è sottoposta a disinfezione finale, mediante l'impiego di biossido di cloro e ipoclorito di sodio, al fine di garantire la protezione microbiologica lungo tutta la rete fino al rubinetto dell'utente. L'azienda difatti non ha impianti di potabilizzazione ma 162 impianti di trattamento per la parte limitata alla disinfezione, presso i quali utilizza diversi reagenti chimici.

Sostanze chimiche utilizzate nel servizio di acquedotto (t)	2024	2025
Ipoclorito di sodio	53,4	47,7
Clorito di sodio	16,0	23,4
Acido cloridrico	15,6	12,9
TOTALE	84,9	84,0

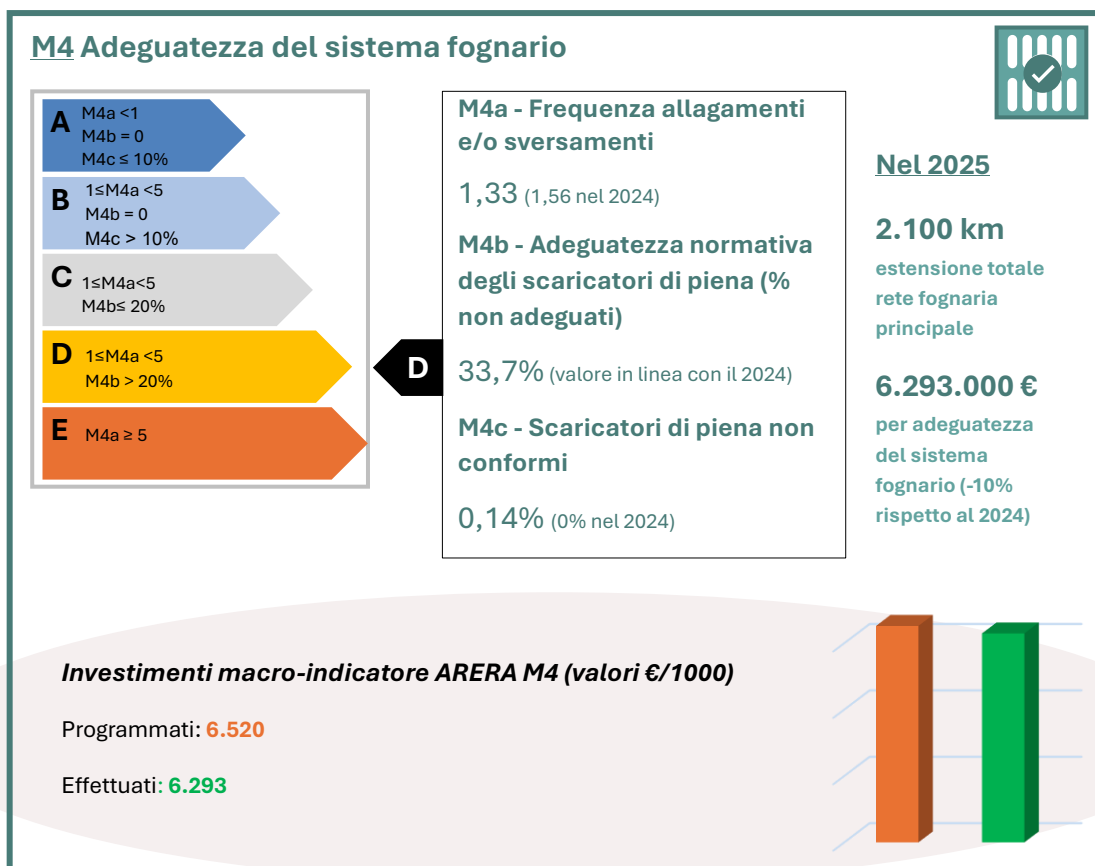
Nell'anno di rendicontazione si è verificato un unico episodio di limitazione all'utilizzo dell'acqua potabile, dovuto al superamento dei limiti per i trialometani totali. In tale circostanza è stato immediatamente attivato il servizio di emergenza, con la distribuzione di acqua potabile confezionata nelle aree interessate. Le condizioni di normalità sono state rapidamente ripristinate attraverso operazioni di spurgo della rete e l'ottimizzazione del sistema di approvvigionamento e disinfezione, consentendo la successiva revoca dell'ordinanza.

Fognatura

Nella seconda fase del ciclo idrico, occorre assicurare che le acque reflue siano correttamente convogliate agli impianti di depurazione, riducendo al minimo il rischio di sversamenti o rilasci non controllati nell'ambiente.

Un ambito di intervento prioritario riguarda la gestione e l'adeguamento degli scolmatori di piena, che rappresentano elementi critici del sistema fognario in quanto potenziali punti di rilascio dei reflui in occasione di eventi meteorologici intensi. Le risorse aziendali sono impegnate nella realizzazione di interventi strutturali di adeguamento degli scolmatori, quali l'installazione di griglie, la realizzazione di vasche di sedimentazione dei solidi dove tecnicamente possibile e, nel caso degli scolmatori costieri, la realizzazione di pontili o prolungamenti che consentano lo scarico oltre la linea degli scogli (per approfondimenti su scolmatori costieri si veda la sezione **MDR P-A-T E3 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti**). Tutti questi interventi sono propedeutici alla conformità normativa degli scolmatori e alla predisposizione della documentazione necessaria per il rilascio o il rinnovo delle autorizzazioni previste dal Piano di Tutela delle Acque, contribuendo direttamente alla riduzione degli impatti ambientali associati agli eventi di scolmo. Al momento risultano censiti 730 scolmatori, di questi 484 sono conformi alla normativa, per i restanti è in corso l'iter di conformità descritto.





In sintesi, stante le numeriche consuntivate per l'M4, l'azienda si colloca in classe D: questo ritardo è soprattutto dovuto al mancato completamento degli iter autorizzativi per buona parte degli scaricatori di piena, circostanza che soffre anche della dipendenza da soggetti esterni.

Per ridurre tale criticità, l'azienda ha avviato azioni di accelerazione delle attività di propria competenza, tra cui l'affidamento a soggetti esterni della redazione delle Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA). Inoltre, sempre in chiave preventiva, nel 2025 è proseguito il programma di video ispezione delle condotte fognarie, finalizzato a migliorare la conoscenza dello stato di conservazione e funzionamento della rete e a intercettare potenziali criticità prima che si traducano in sversamenti. Nel corso dell'anno sono state eseguite video ispezioni su circa 45 km di rete fognaria mista e 3 km di rete fognaria nera, contribuendo alla pianificazione mirata degli interventi di manutenzione e risanamento. Queste attività, oltre ad accrescere la conoscenza sullo stato delle infrastrutture, portano talvolta all'individuazione di scolmatori precedentemente non mappati, aumentando il numero complessivo di manufatti da adeguare e incidendo temporaneamente sul valore dell'indicatore, peggiorandolo.

Nel corso del 2025 sono stati effettuati numerosi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su alcune delle 266 stazioni di sollevamento, nonché interventi di rinnovamento ed estensione della rete fognaria, risanamento di tratti di condotta e realizzazione di nuove condotte. Una parte significativa di tali interventi è stata eseguita mediante tecniche senza scavi, come il relining, che consentono di ripristinare la funzionalità delle condotte riducendo l'impatto ambientale dei cantieri, i materiali di scarto, i tempi di intervento e i disagi sul territorio, mantenendo elevati livelli di efficacia nella prevenzione degli sversamenti. Nel corso dell'anno si sono verificati 118 episodi di rottura delle condotte fognarie e gli interventi hanno portato ad una sostituzione di circa 4 km di condotte sostituite.

Rete fognaria	2024	2025
Lunghezza rete fognaria (Km)	2.111	2.100
Lunghezza rete fognaria mista soggetta a video ispezione (Km)	56	45
Lunghezza rete fognaria nera soggetta a video ispezione (Km)	1	3
Numero totale di rotture annue delle condotte di fognatura (N)	148	118
Lunghezza di condotte sostituite (Km)	6	4

Un ulteriore ambito di impegno riguarda il collettamento e il trattamento dei reflui provenienti anche da agglomerati minori, al fine di preservare la qualità delle acque superficiali e sotterranee attraverso un adeguato trattamento dei carichi inquinanti. Attualmente la copertura del servizio di fognatura ha raggiunto il 91%, grazie all'estensione di circa 2100 km della rete fognaria e, in conformità al Piano di Tutela delle Acque, Viva Servizi ha pianificato e avviato ulteriori interventi di collettamento e trattamento seguendo l'ordine di priorità definito dalla normativa in funzione della dimensione degli agglomerati, riservandosi, ove necessario, di intervenire anche in deroga alla priorità dimensionale per rispondere a specifiche criticità ambientali. Tali interventi si trovano in diverse fasi progettuali, dalla fattibilità tecnico economica al progetto definitivo ed esecutivo. Inoltre, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato prevede che, in caso di nuove costruzioni o ristrutturazioni, sia realizzato un trattamento dei reflui assimilabile almeno al trattamento primario della depurazione, riducendo il rischio di inquinamento diffuso per via di trattamenti poco efficaci.

Gli scarichi industriali

La prevenzione dell'inquinamento delle acque nell'ambito del sistema fognario passa anche dal controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura, finalizzato a evitare l'immissione di carichi inquinanti anomali che potrebbero compromettere il corretto funzionamento delle reti fognarie e degli impianti di depurazione e generare impatti negativi sui corpi idrici recettori.

Viva Servizi gestisce un piano annuale di controlli sugli scarichi industriali, in conformità al quadro normativo vigente, che prevede attività di campionamento e analisi dei reflui industriali conferiti in fognatura. I controlli sono effettuati prevalentemente dal laboratorio interno e si inseriscono in un sistema strutturato di prevenzione dell'inquinamento volto a intercettare tempestivamente eventuali superamenti dei limiti autorizzati e a garantire che i reflui conferiti siano compatibili con la capacità di trattamento degli impianti di depurazione. In caso di superamento dei limiti autorizzati, le non conformità vengono comunicate agli enti competenti (SUAP e Provincia) per i provvedimenti di rispettiva competenza.

Controlli sugli scarichi industriali	2024	2025
Utenti industriali attivi	504	519
Utenti sottoposti a controlli	120	120
Controlli eseguiti	104	110
Controlli non conformi	26	24
% non conforme sul totale di quelli eseguiti	25%	22%

Depurazione

La fase di depurazione delle acque reflue rappresenta uno snodo cruciale nella prevenzione dell'inquinamento delle acque e del suolo, in quanto determina la qualità dell'effluente restituito all'ambiente e la tutela dei corpi idrici recettori. Una gestione inefficace o non adeguata del trattamento dei reflui potrebbe infatti comportare l'immissione nell'ambiente di carichi inquinanti residui, con impatti potenzialmente significativi sugli ecosistemi acquatici e sulla continuità del ciclo naturale dell'acqua.

In questo senso, la presenza stessa del servizio di depurazione costituisce un presidio ambientale fondamentale: in assenza del trattamento depurativo, le acque reflue verrebbero restituite all'ambiente direttamente dal sistema fognario, con un impatto ambientale intrinsecamente elevato. La depurazione svolge quindi una funzione essenziale di protezione dell'ambiente, della salute delle persone e degli ecosistemi, riducendo in modo sostanziale il rischio di inquinamento dei corpi idrici superficiali e sotterranei. Attualmente, il servizio di depurazione garantisce la copertura dell'86% dell'utenza servita, assicurando il trattamento dei reflui prodotti dalla maggior parte della popolazione del territorio gestito.



Dal punto di vista organizzativo e infrastrutturale, Viva Servizi gestisce complessivamente 37 impianti di depurazione, distribuiti in 5 aree territoriali, assetto che consente di ottimizzare le operazioni logistiche e concentrare le competenze tecniche sugli impianti di maggiori dimensioni. Gli impianti presentano una notevole variabilità dimensionale, in funzione delle caratteristiche degli agglomerati serviti:

- 9 impianti hanno una potenzialità compresa tra 10.000 e 100.000AE,
- 9 impianti presentano una potenzialità compresa tra 2.000 e 10.000 AE,
- 19 impianti hanno una potenzialità inferiore a 2.000 AE, servendo agglomerati di minori dimensioni.

Tra gli impianti di maggiori dimensioni rientrano, in particolare, quelli di Ancona e Senigallia, con una potenzialità pari a 100.000 AE.

Nel corso del 2025, gli impianti di depurazione gestiti hanno trattato complessivamente 39.298.663 m³ di reflui, restituendo all'ambiente acque depurate conformi agli standard normativi e contribuendo in modo significativo alla riduzione dei carichi inquinanti immessi nei corpi idrici recettori.

I principali rischi di inquinamento associati alla depurazione sono riconducibili, da un lato, al verificarsi di eventi climatici estremi, che possono causare allagamenti degli impianti e conseguenti riversamenti di reflui non trattati nell'ambiente circostante, e dall'altro a eventuali inefficienze dei processi di trattamento, che potrebbero determinare una qualità non adeguata dell'effluente reimpresso nei recettori. Per fronteggiare tali rischi, l'azienda ha sviluppato e continua ad attuare un sistema integrato di presidi tecnici, strutturali e di controllo, finalizzato a garantire la continuità operativa e l'efficacia del trattamento depurativo.

Sul piano infrastrutturale e impiantistico, l'azienda realizza interventi di adeguamento, ampliamento e potenziamento degli impianti gestiti, con l'obiettivo di migliorare la resilienza agli eventi meteorologici, la stabilità dei processi biologici e la qualità complessiva dell'effluente trattato. Tali interventi riguardano, tra l'altro, il potenziamento dei sistemi di diffusione dell'aria, il raddoppio delle linee acque, l'introduzione di sistemi di filtrazione e disinfezione a raggi UV, la realizzazione di nuove sezioni di stabilizzazione dei fanghi, oltre a interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle strutture in calcestruzzo e sui manufatti maggiormente esposti.

In parallelo agli interventi strutturali, la prevenzione dell'inquinamento è supportata da un sistema di controllo analitico continuo, affidato al laboratorio interno accreditato, che effettua campionamenti e analisi sulle acque reflue in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione. Queste attività consentono di verificare l'efficacia dei trattamenti, individuare tempestivamente eventuali criticità di processo e prevenire il rilascio di effluenti non conformi agli standard ambientali.

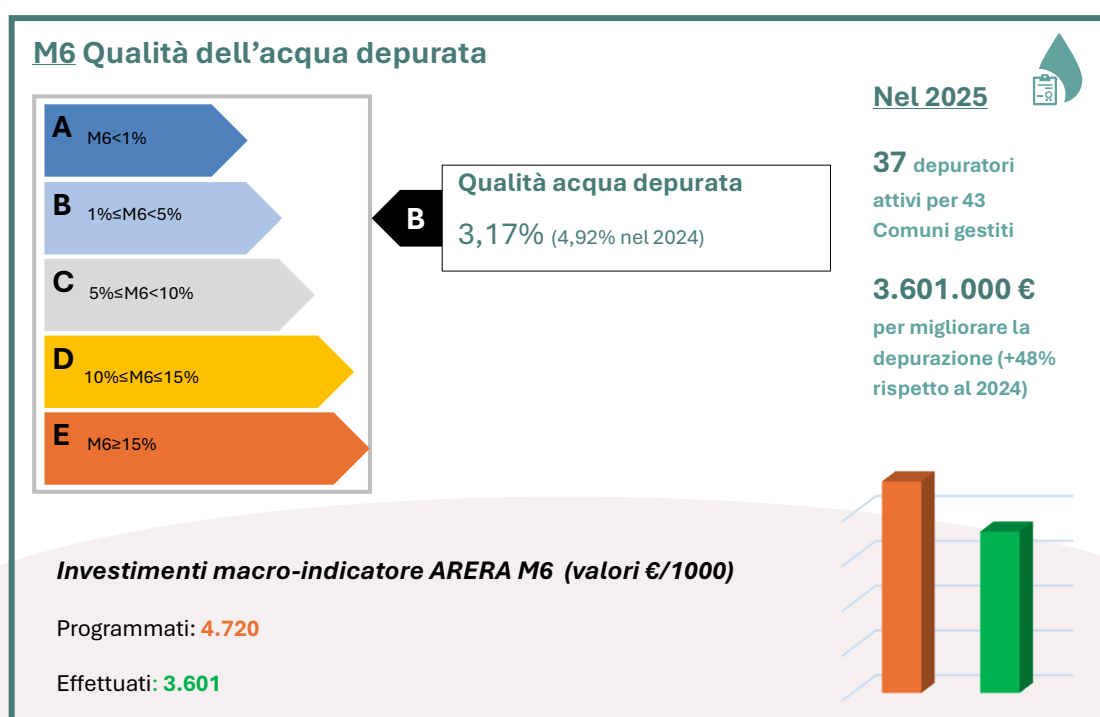
Alcuni impianti di depurazione sono inoltre dotati di piezometri, dispositivi inseriti nel terreno che permettono di monitorare nel tempo eventuali fenomeni di contaminazione del suolo o della falda in prossimità degli impianti. Questo presidio di monitoraggio ambientale è complementare alla presenza di vasche di contenimento e sistemi di impermeabilizzazione, progettati per evitare fuoriuscite accidentali di reflui o il rilascio nell'ambiente delle sostanze chimiche utilizzate nei processi depurativi.

Per garantire l'abbattimento della carica microbiologica e il rispetto dei limiti normativi, nei cicli di depurazione vengono utilizzati agenti chimici specifici, in particolare l'ipoclorito di sodio, ampiamente impiegato nel settore per la sua efficacia disinfettante. Viva Servizi ha avviato un percorso di progressiva riduzione dell'impiego di sostanze chimiche, attraverso la sostituzione dei trattamenti tradizionali con sistemi di disinfezione a raggi UV, che consentono di ottenere elevati livelli di sicurezza microbiologica riducendo il rischio di rilascio di sottoprodotti chimici nell'ambiente; l'uso dell'ipoclorito rimane limitato agli impianti non ancora convertiti, in linea con le pratiche consolidate del settore.

Sostanze chimiche utilizzate nel servizio depurazione (t)	2024	2025
Ipoclorito	620,4	628,4
Acido peracetico	76,4	79,9
Polielettrolita in emulsione	162,7	127,5
Altri reagenti	210,9	219,2
Materiali utilizzati per il servizio trattamento rifiuti liquidi	119,1	149,0
TOTALE	1.189,5	1.204,0

L'impegno dell'azienda nella prevenzione dell'inquinamento si riflette infine nella realizzazione di nuovi impianti di depurazione e nell'ampliamento di quelli esistenti, al fine di adeguare la capacità di trattamento ai carichi inquinanti generati dai territori serviti e ridurre il rischio di rilascio di reflui non adeguatamente trattati.

L'efficacia complessiva delle azioni intraprese trova sintesi nel macro-indicatore ARERA M6 – *Qualità dell'acqua depurata*, che rappresenta un indicatore di risultato delle politiche e degli interventi realizzati sugli impianti. Nel 2025 tale indicatore risulta pari a 3,17%, collocando l'azienda in classe di merito B e registrando un miglioramento rispetto all'anno precedente, con una riduzione superiore al mezzo punto percentuale, attribuibile a una gestione più efficiente e controllata dei processi depurativi.



A fronte di un livello di investimenti realizzati inferiore rispetto a quanto programmato, l'indicatore M6 evidenzia un miglioramento delle performance nel 2025. Tale dinamica suggerisce una maggiore efficienza nell'allocazione e nell'utilizzo delle risorse, nonché l'efficacia delle azioni operative implementate nel periodo.

GLI INQUINANTI EMESSI IN ACQUA

Sulla base degli esiti dell'analisi di doppia materialità, l'inquinamento dell'aria e del suolo

non sono risultati un tema materiale per Viva Servizi. Le attività aziendali non comportano infatti emissioni significative in atmosfera, né rilasci diretti nel suolo tali da generare impatti rilevanti. Pertanto, tali ambiti non sono oggetto di rendicontazione specifica ai sensi dell'ESRS E2-4. Per quanto riguarda invece l'inquinamento delle acque, il tema è risultato materiale nell'analisi di doppia materialità, in

E2-4 – Inquinamento di acqua, aria e suolo

considerazione della natura stessa del Servizio Idrico Integrato e del ruolo svolto dagli impianti di depurazione nella restituzione all’ambiente delle acque reflue trattate.

Le informazioni quantitative relative alle concentrazioni degli inquinanti allo scarico fanno riferimento agli impianti di depurazione di maggiori dimensioni, per i quali la normativa vigente prevede specifici obblighi di monitoraggio e dichiarazione. In particolare, i dati disponibili riguardano tre impianti su trentasette. Per gli altri impianti, di dimensioni minori, la gestione degli inquinanti è assicurata attraverso il rispetto delle autorizzazioni allo scarico e i controlli periodici previsti dalla normativa applicabile.

Sostanza	Valore soglia in kg/anno	2024			2025		
		Depuratore di Ancona	Depuratore di Jesi	Depuratore di Senigallia	Depuratore di Ancona	Depuratore di Jesi	Depuratore di Senigallia
Arsenico e composti	5	7,43	ND	ND	7,70	5,30	5,20
Nichel e composti	20	29,24	35,67	62,68	115,20	52,70	111,40
Piombo e composti	20	ND	ND	ND	21,20	ND	20,01
Zinco e composti	100	383,08	398,10	357,57	585,30	468,70	544,30
Fluoruri	2.000	2.881,22	ND	2.267,66	3.229,70	ND	2.916,30
Azoto totale	50.000	122.669,37	ND	67.604,70	94.900,00	ND	71.000,00
Fosforo totale	5.000	24.650,65	11.937,00	14.539,91	23.052,60	10.687,30	14.760,50

Gli inquinanti presenti nei reflui trattati non derivano da processi produttivi propri di Viva Servizi, ma sono riconducibili prevalentemente alle attività industriali di soggetti terzi che conferiscono i reflui nella rete fognaria. In questo contesto, il ruolo dell’azienda consiste nell’intercettare, trattare e ridurre il carico inquinante attraverso i processi di depurazione, prima della restituzione dell’acqua all’ambiente, nei limiti tecnici e normativi dei sistemi di trattamento oltre che del controllo e autorizzazione a monte per gli scarichi industriali in pubblica fognatura.



OBIETTIVI FUTURI

MDR P-A-T E2 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

Razionalizzare il sistema fognario per la qualità delle acque reflue						
OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Riduzione degli allagamenti o sversamenti in fognatura	M4a= n° allagamenti/ 100 km di fognatura	M4a= 1,56 (valori 2024)	M4a= 1,4	Mantenimento /Riduzione		
Aumentare il monitoraggio della rete fognaria tramite videoispezione	50 Km di rete fognaria video ispezionata/ anno	57 km di rete fognaria video ispezionata (valori 2024)		200 km di rete fognaria ispezionata		287 km di rete fognaria ispezionata
Migliorare la qualità dell'acqua depurata restituita all'ambiente	M6 – ARERA	M6= 4,92% (classe B) (valori 2024)	4,4%	Mantenimento classe B		



Rafforzamento del monitoraggio della rete fognaria e riduzione di allagamenti e sversamenti fognari

In un contesto segnato da eventi meteorologici sempre più estremi e da una crescente pressione sulle infrastrutture, migliorare l'adeguatezza del sistema fognario è una priorità strategica per proteggere il territorio e ridurre l'impatto ambientale degli scarichi. Una rete efficiente deve essere in grado di prevenire eventuali sversamenti o allagamenti di acqua non trattata.

In tale quadro, l'azienda ha definito come obiettivo operativo prioritario l'incremento sistematico delle attività di monitoraggio e ispezione della rete fognaria, considerate una leva fondamentale per migliorare nel tempo l'adeguatezza del sistema. L'aumento della copertura di video-ispezione della rete consente di individuare fenomeni di degrado, occlusioni, infiltrazioni e cedimenti strutturali, supportando una programmazione più mirata degli interventi di manutenzione e risanamento e riducendo la probabilità di eventi critici.

Il rafforzamento del monitoraggio si accompagna all'utilizzo di tecnologie avanzate di rilievo, volte a migliorare la capacità predittiva della gestione infrastrutturale. In particolare, nel corso del secondo semestre 2026 è prevista la possibilità di avviare una seconda procedura di gara per l'impiego della tecnologia SAR (radar satellitare) applicata al rilievo delle infrastrutture fognarie, in grado di individuare potenziali cedimenti del terreno soprastante le reti e situazioni di degrado che, se non intercettate, potrebbero evolvere in allagamenti o sversamenti. Parallelamente, è in corso uno studio di fattibilità preliminare per l'affidamento di un servizio di monitoraggio dei principali collettori fognari di grande diametro (> DN 2000) mediante l'utilizzo di droni dotati di tecnologia Lidar e sistemi di registrazione

video in risoluzione 4K, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità e la tempestività delle informazioni disponibili.

A supporto delle attività di monitoraggio, proseguono inoltre interventi strutturali di risanamento delle condotte fognarie mediante tecniche senza scavo (no-dig), con particolare riferimento ai lavori di relining attualmente in corso, che contribuiscono a ripristinare la funzionalità delle reti e a ridurre il rischio di guasti improvvisi.

L'obiettivo di incremento del monitoraggio è misurato attraverso il KPI relativo ai chilometri di rete fognaria sottoposti a video-ispezione su base annua. Nel 2024 la rete ispezionata era pari a 57 km; l'azienda ha definito un percorso di crescita progressiva, con l'obiettivo di raggiungere 200 km complessivi entro il 2027 e 287 km entro il 2029. Tale indicatore rappresenta un KPI di azione, direttamente controllabile dall'azienda e centrale nella strategia di prevenzione.

L'efficacia complessiva di questo piano operativo impatta sul macro-indicatore ARERA M4, e in particolare nel sotto indicatore M4a "Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura". Nel 2025 il valore dell'indicatore M4a è risultato pari a 1,33, già in miglioramento rispetto all'anno precedente. Viva Servizi si pone l'obiettivo di migliorare progressivamente tale indicatore, in coerenza con le disposizioni regolatorie ARERA e con la classe di appartenenza che verrà determinata dall'Autorità.



Miglioramento della qualità dell'acqua depurata restituita all'ambiente

Per l'importanza che riveste la fase finale del ciclo idrico integrato, Viva Servizi è impegnata in un programma coordinato di interventi volto, da un lato, a ridurre gli impatti ambientali degli scarichi e rafforzare la gestione preventiva del sistema e, dall'altro, a migliorare la qualità tecnica e prestazionale degli impianti di depurazione, intervenendo sia sugli aspetti legati alla gestione dei fanghi sia sui processi di trattamento delle acque reflue. Questo approccio consente di agire in modo strutturale sulle cause che influenzano la qualità dell'effluente depurato, piuttosto che limitarsi a una gestione correttiva a valle.

Nel corso degli ultimi anni sono state avviate e risultano tuttora in corso attività di ampliamento e ristrutturazione di numerosi impianti di depurazione, finalizzate a migliorare l'efficienza dei processi biologici e la qualità dell'acqua trattata. Presso il *depuratore di Senigallia* è in corso la ristrutturazione del sistema di diffusione dell'aria su una delle due linee acque, mediante l'installazione di piattelli ad elevata efficienza. Analogamente, presso il *depuratore di Falconara* è stata avviata la ristrutturazione del sistema di diffusione dell'aria del comparto biologico, affiancata dalla sostituzione della sezione di disinfezione, con l'introduzione di sistemi di filtrazione e trattamento UV, in grado di migliorare significativamente la qualità dell'effluente finale.

Interventi strutturali di maggiore complessità sono in corso presso il *depuratore di Fabriano "Bachelet"*, dove le attività riguardano la ristrutturazione dei pretrattamenti, del comparto biologico e della sezione di stabilizzazione aerobica dei fanghi, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza complessiva del ciclo di trattamento. Presso il *depuratore consortile di Castelbellino* sono invece in fase di realizzazione il raddoppio della linea acque, la sostituzione della sezione di disinfezione con sistemi di filtrazione e UV e la costruzione di una vasca di prima pioggia, interventi che contribuiscono a gestire in modo più efficace i carichi idraulici e inquinanti in condizioni meteorologiche variabili. Ulteriori interventi di

potenziamento sono in corso anche presso il depuratore di Corinaldo ZIPA, con il raddoppio della linea acque.

Parallelamente agli interventi sugli impianti esistenti, sono in itinere le procedure per la realizzazione di nuovi impianti di *depurazione nei territori di Genga Camponococchio, Genga Osteria di Colleponi, Arcevia Nidastore e Fabriano Moscano*, con l'obiettivo di adeguare la dotazione infrastrutturale alle esigenze del territorio e migliorare la qualità complessiva delle acque reflue trattate e restituite all'ambiente.

L'efficacia complessiva di questo programma di interventi trova sintesi nel macro-indicatore ARERA M6 "Qualità dell'acqua depurata", che rappresenta un indicatore di risultato delle politiche e delle azioni intraprese sugli impianti. Nel 2025 il valore dell'indicatore M6 è risultato pari a 3,17%, evidenziando un livello di performance già positivo. In coerenza con gli obiettivi regolatori e con il percorso di miglioramento continuo intrapreso, Viva Servizi si pone come obiettivo il mantenimento nel tempo dell'attuale livello di qualità, consolidando le prestazioni raggiunte attraverso il completamento degli interventi infrastrutturali in corso e la progressiva entrata in esercizio dei nuovi impianti.



E3 – ACQUA E RISORSE MARINE

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

*E3 – Obbligo di informativa
relativo all'ESRS 2 IRO-1*

La gestione delle risorse idriche è intrinsecamente materiale per Viva Servizi poiché l'acqua è al centro dell'intero ciclo operativo, dalla captazione alla distribuzione, fino alla raccolta e depurazione e alla successiva re-immissione nell'ambiente. Il tema risulta rilevante nella prospettiva degli impatti sia in considerazione degli ecosistemi acquatici e marini, sia dal lato della resilienza, considerando la crescente pressione sulla risorsa dovuta ai cambiamenti climatici, alla riduzione della disponibilità idrica e alla necessità di preservare la qualità delle acque nel lungo periodo.

Sotto-Tema	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
	IMPATTO	CATENA DEL VALORE	
Acqua	L'implementazione di interventi volti a migliorare la gestione delle risorse idriche, con effetti positivi sia sul territorio che sulle comunità servite.	Operazioni A valle	Medio
	Adozione di diverse strategie per aumentare la resilienza del servizio idrico con interventi mirati a diversificare e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili.	Operazioni A valle	Medio
	Gli scarichi idrici vengono trattati nei depuratori di Viva Servizi, garantendo un'efficace gestione delle acque reflue e contribuendo a ridurre l'impatto ambientale delle operazioni aziendali.	Operazioni A valle	Medio
Risorse Marine	Gli scolmatori rappresentano un impatto ambientale negativo, poiché, in caso di pioggia intensa, possono causare scarichi di acque reflue diluite che non sono stati accertati avere effetti negativi sulla biodiversità, oppure per la salute umana e degli animali.	A valle	Medio

 Positivo
  Effettivo

 Negativo
  Potenziale

Con riferimento al tema “**Acqua e risorse marine**”, l’analisi di doppia materialità ha evidenziato la presenza di impatti prevalentemente positivi ed effettivi, che incidono sia sulle operazioni sia lungo la catena del valore a valle.

Per quanto riguarda il sottotema “Acqua”, un impatto positivo ed effettivo di particolare rilievo è connesso agli interventi per il contenimento delle perdite idriche e il miglioramento dell’efficienza di rete. Attraverso i progetti finanziati anche nell’ambito del PNRR, Viva Servizi sta implementando interventi di distrettualizzazione e digitalizzazione delle reti nei Comuni coinvolti, accompagnati dall’installazione di contatori smart che consentono di individuare tempestivamente le perdite e ottimizzare i prelievi. Queste azioni generano impatti positivi sia sul territorio, in termini di uso più efficiente della risorsa e minore pressione sulle fonti, sia sulle comunità servite, grazie a una maggiore affidabilità e continuità del servizio, configurandosi al contempo come risposta a rischi crescenti di scarsità idrica e come opportunità di innovazione tecnologica.

Un ulteriore impatto positivo ed effettivo riguarda l’aumento della resilienza del servizio idrico perseguito attraverso strategie di diversificazione e ottimizzazione delle risorse. Tra le principali iniziative si annoverano: l’identificazione e lo studio di fonti idriche alternative per ridurre la dipendenza da un’unica fonte di approvvigionamento, il potenziamento delle interconnessioni di rete e l’integrazione tra risorse principali e secondarie (anche al fine di garantire la continuità del servizio in caso di eventi estremi), lo sviluppo di sistemi di monitoraggio sempre più accurati dei sistemi idrogeologici di ricarica della falda, in particolare per il bacino di Gorgovivo, anche tramite collaborazioni con UNIVPM e con il Consorzio Gorgovivo e l’utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale per la previsione della disponibilità idrica.

Con riferimento al sottotema “Risorse marine”, Viva Servizi genera impatti effettivi, sia positivi che negativi. Quelli positivi, attraverso la gestione e il trattamento delle acque reflue: fatti salvi alcuni episodi puntuali e numericamente molto limitati, gli scarichi in uscita dagli impianti risultano conformi ai limiti fissati dalle Autorità, contribuendo così a contenere la pressione sugli ecosistemi acquatici e marini e a ridurre l’impatto ambientale delle attività aziendali.

L’analisi ha evidenziato anche un impatto negativo ed effettivo, legato al funzionamento degli scolmatori in caso di eventi meteorici intensi. In tali circostanze, gli scolmatori possono determinare il rilascio in ambiente di acque reflue diluite, che non sono state accertate come causa di effetti negativi sulla biodiversità o sulla salute umana e animale, ma che rappresentano un potenziale fattore di rischio ambientale e reputazionale, soprattutto in relazione alla balneabilità delle aree costiere.

IL NOSTRO IMPEGNO

*E3-1 – Politiche connesse alle
acque e alle risorse marine*

Nonostante l’acqua rappresenti il

Core delle sue attività, Viva Servizi non ha ancora formalizzato una politica specifica e unitaria dedicata alla gestione della risorsa idrica. Tuttavia, la società opera attraverso un sistema di procedure e prassi consolidate, volte a garantire la qualità del servizio e la tutela della risorsa.

La distribuzione dell’acqua

La distribuzione dell’acqua è un servizio essenziale che richiede continuità e regolarità senza interruzioni, 24 ore su 24, tutti i giorni dell’anno. 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.



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 circa 5.060 km di reti. Il sistema è composto per quasi 900 km dalla rete adduttrice e per 4.168 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 IDRICA (in km)	2024	2025
Rete di acquedotto	5.049	5.061
<i>di cui acquedotti e reti adduzione</i>	890	893,00
<i>di cui reti di distribuzione</i>	4.159	4.168
Rete distrettualizzata/annua	0	2.593
Rete digitalizzata/annua	0	2.066
Lunghezza complessiva condotte sostituite/annua	34,95	32,42
Lunghezza rete sottoposta a ricerca perdite/annua	97,55	170,24
Composizione della rete idrica (%)		
Acciaio	29%	30%
PEAD	54%	55%
PVC	6%	6%
Ghisa sferoidale	3%	2%
Ghisa grigia	2%	2%
Fibrocemento	4%	4%
Non noto	2%	1%

La rete idrica così strutturata, 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.

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 55% della sua lunghezza totale, è costituita da polietilene ad alta densità (PEAD), un materiale comunemente impiegato per la posa delle nuove condotte. Questa graduale transizione verso materiali più moderni e affidabili riflette l'impegno continuo per migliorare l'efficienza e l'affidabilità della nostra infrastruttura idrica, garantendo un servizio di alta qualità alle comunità servite.

La collettazione e depurazione dell'acqua reflua

Il servizio di fognatura, così come quello della depurazione, sono parte indispensabile del ciclo idrico. 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 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. In caso di forti piogge, per evitare allagamenti urbani o danni agli impianti, l'acqua eccedente viene deviata verso gli scolmatori (o sfioratori) restituendola all'ambiente attraverso lo sversamento a mare. Per ulteriori approfondimenti sul servizio di depurazione si veda la sezione **E2-2 – Azioni e risorse connesse all'inquinamento – Depurazione**.

LE AZIONI

E3-2 – Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine

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, si valutano 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.

Per preservare la risorsa idrica, Viva Servizi sta agendo secondo due direttrici: da un lato, la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento, dall'altra sta mettendo in atto molte azioni per il contenimento delle perdite. Con riferimento, invece, alle risorse marine sono significativi i progetti sugli scolmatori costieri, di cui si accennerà a seguire.

Ricerca di nuove fonti e interconnessioni

L'attività di ricerca di nuove fonti idropotabili è da diversi anni condotta in collaborazione con il Consorzio Gorgovivo². Tra gli obiettivi vi è la ricerca, progettazione e costruzione di nuove fonti di approvvigionamento, la razionalizzazione delle reti di adduzione con lo scopo di ottimizzare lo sfruttamento delle fonti idriche in funzione dei fabbisogni dell'utenza. Nel corso degli ultimi anni sono state effettuate numerose indagini idrogeologiche e campagne di misurazione nella media e bassa Valle del Sentino (Comuni di Genga e Sassoferrato), che hanno evidenziato significativi incrementi della portata lungo il fiume Sentino. Tali evidenze suggeriscono un contributo diretto delle falde sotterranee

² Consorzio composto da venti Comuni di cui diciotto in provincia di Ancona e due in provincia di Macerata. E' l'Ente proprietario, e quindi ne cura l'esercizio e l'amministrazione, dei beni del complesso sorgentizio di "Gorgovivo" sito in Comune di Serra San Quirico e delle relative reti di adduzione ai serbatoi comunali.

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 acqua 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 indagini idrogeologiche si sono concentrate sulla ricerca delle acque sotterranee come soluzione alternativa più sostenibile, permettendo la captazione di acque profonde di alta qualità chimica e batteriologica, provenienti dagli acquiferi della maiolica e del calcare massiccio, evitando la costruzione e gestione di costosi impianti di potabilizzazione che si rendono necessari nello sfruttamento delle acque superficiali. Nel corso del 2025 si sono conseguiti i seguenti risultati:

- Completamento del nuovo pozzo S. Emiliano, dotato di sistema Artesio di emungimento, ubicato all'interno del campo pz S. Emiliano di Sassoferrato (A340), che permette l'emungimento di una portata di circa 30-35 l/s, contro una portata di 15-20 l/s sviluppata dai pozzi limitrofi, vetusti e realizzati dal comune di Sassoferrato negli anni '90. Il costo dell'intervento è stato di circa 115 mila euro. Si prevede la stipula della concessione di sfruttamento nel corso 2026.
- Approvazione del progetto esecutivo e avvio della gara di appalto dei lavori di costruzione di n. 2 pozzi pilota da realizzare in località abbazia di S. Emiliano nel comune di Sassoferrato. Il costo dei lavori è stimato circa 552 mila euro. Si prevede l'esecuzione dei lavori nel corso del 2026.
- Stesura del progetto di fattibilità tecnico economica (PFTE) di n. 2 pozzi pilota da realizzare in località Fossorave nel comune di Sassoferrato. Il costo dei lavori è stimato circa 654 mila euro. Nel corso del 2026 si prevede l'approvazione del progetto PFTE, l'avvio dell'iter autorizzativo presso gli Enti del territorio per l'approvazione dei lavori e la stesura del progetto esecutivo.
- Approvazione del progetto di fattibilità tecnico economica (PFTE) e richiesta autorizzazioni presso gli Enti del territorio dei lavori di costruzione di n. 1 pozzo da realizzare in località Bivio Pandolfi nel comune di Genga. Il costo dei lavori è stimato circa 285 mila euro. Nel corso del 2026 si prevede la stesura del progetto esecutivo del pozzo pilota.
- Approvazione del progetto di fattibilità tecnico economica (PFTE) dei lavori di costruzione di n. 2 pozzi da realizzare in località Pianello nel comune di Genga. Il costo dei lavori è stimato circa 50 mila euro. Nel corso del 2026 si prevede l'avvio dell'iter autorizzativo presso gli Enti del territorio per l'approvazione dei lavori e la stesura del progetto esecutivo.

Tali opere sono finalizzate 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 in vista delle future condizioni meteo climatiche che prevedono un progressivo incremento di periodi siccitosi e di crisi idrica. 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. Con riferimento allo scenario di medio-lungo periodo, al fine di ridurre la condizione di mono dipendenza della rete idrica dalla sorgente

di Gorgovivo, risulta strategico proseguire e ampliare gli studi idrogeologici, già avviati negli scorsi anni in collaborazione con il Consorzio Gorgovivo, volti all'individuazione di fonti idriche integrative e/o alternative alla sorgente di Gorgovivo, con lo scopo principale di alimentare la rete idrica che serve i comuni della Valle del Misa. Un investimento di tale natura consentirebbe di alleggerire progressivamente lo sfruttamento della sorgente di Gorgovivo, di realizzare una rete di adduzione di tipo duale, interconnessa, di incrementare in modo significativo la resilienza e l'affidabilità del sistema, nonché di creare le condizioni tecniche per programmare, nel tempo, interventi di manutenzione straordinaria della condotta di Gorgovivo, con conseguenti benefici in termini di sicurezza, continuità del servizio e sostenibilità infrastrutturale. Nell'ambito della Qualità Tecnica, il rafforzamento della resilienza idrica del territorio viene misurato dal nuovo macro-indicatore M0 introdotto da ARERA nel 2024.

Focus



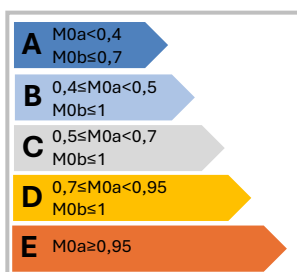
IL MACRO-INDICATORE ARERA M0



Il macro-indicatore M0 ha lo scopo da un lato di “misurare” la resilienza idrica dei diversi territori, dall'altro incentivare, grazie a un meccanismo premiante, gli investimenti per l'efficienza di approvvigionamento della risorsa. Tale indicatore misura la capacità del sistema degli approvvigionamenti di soddisfare la domanda idrica in un contesto reso sempre più complesso dagli effetti del cambiamento climatico e si articola in due sub indicatori: M0a e M0b.

In particolare, l'indicatore M0a esprime il rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica a livello di gestione del SII, mentre l'indicatore M0b considera, su scala sovraordinata, anche gli usi idrici diversi da quelli civili e la disponibilità idrica complessiva del territorio di riferimento. Con riferimento all'indicatore M0a, sulla base dei dati ricognitivi 2025, l'Ambito territoriale gestito risulta caratterizzato da un valore pari a 0,26, corrispondente alla classe A, come individuata dalla tabella sottostante.

M0 Resilienza idrica



A

M0a - Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato

0,26 (0,42 nel 2024)



Il dato è stato determinato considerando che il territorio dell'AAto2 si approvvigiona esclusivamente da fonti sotterranee, mentre i volumi provenienti da invasi, corpi idrici superficiali, dissalazione e riuso sono stati assunti pari a zero. La disponibilità idrica a livello di gestione del SII proveniente da falda è stata ricavata dalle concessioni per uso idropotabile, tutte regolarizzate; nel corso del 2025, inoltre, sono state dismesse alcune piccole captazioni non più utilizzate, nell'ambito della razionalizzazione delle connessioni tra acquedotti e dell'ottimizzazione della gestione.

Nel corso del 2025 il tema della resilienza si è rivelato particolarmente rilevante sotto il profilo operativo in quanto l'andamento meteorologico dell'anno è stato caratterizzato da una forte variabilità stagionale e, soprattutto nel secondo e terzo quadrimestre, da condizioni di significativa carenza idrica che hanno determinato l'esaurimento progressivo delle fonti principali a partire da maggio 2025 e proseguito, senza soluzione di continuità, fino alla fine dell'anno; tale contesto ha reso necessario il prolungato ricorso alle fonti integrative, e anche al servizio di approvvigionamento mediante autobotti.

Nonostante tali criticità, il servizio è stato complessivamente garantito, confermando la capacità del sistema aziendale di reagire in modo tempestivo a condizioni di stress idrico e di preservare la continuità dell'erogazione. In tale contesto, la sorgente di Gorgovivo ha confermato il proprio ruolo strategico, coprendo nel 2025 circa il 72,5% del volume complessivamente prelevato dall'ambiente e servendo l'86,8% della popolazione dell'ATO2.

Diversamente, con riferimento all'M0b, per l'annualità 2025 non risultano allo stato attuale disponibili dati o stime sufficientemente robuste per una sua piena determinazione. Ai sensi dell'articolo 5-quater dell'RQTI, l'AAto2 aveva già richiesto nel febbraio 2025 all'Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale (AUBAC) la definizione della dimensione territoriale di riferimento per la determinazione dell'indicatore. Successivamente l'AUBAC ha rappresentato l'impossibilità di restituire l'indicatore secondo quanto inizialmente prospettato, a causa della ristrettezza dei tempi e delle oggettive difficoltà nella raccolta dei dati. Anche la Regione Marche, con nota del 28 aprile 2025, ha precisato di non essere ancora in grado di fornire dati di supporto o stime sufficientemente robuste, essendo in corso l'elaborazione dei bilanci idrici regionali.

In questo quadro, Viva Servizi ha comunque proseguito le attività coerenti con il miglioramento della resilienza idrica del territorio, sviluppando azioni orientate alla diversificazione delle fonti di approvvigionamento, al rafforzamento della sicurezza del sistema e alla riduzione della vulnerabilità delle aree più esposte a crisi idrica. In particolare, come già sopra descritto, sono proseguiti gli studi e le attività progettuali condotti in collaborazione con il Consorzio Gorgovivo, finalizzati alla ricerca di nuove fonti idropotabili e alla razionalizzazione delle reti di adduzione, con l'obiettivo di incrementare la disponibilità della risorsa e rafforzare, nel medio-lungo periodo, la capacità del sistema acquedottistico di fronteggiare scenari climatici sempre più critici. Nel corso del 2025 l'azienda ha proceduto alla manutenzione straordinaria degli impianti di sollevamento di centrali e campi pozzi permettendo l'incremento della quantità di acqua captata ed immessa in rete come, ad esempio, il potenziamento degli impianti del campo pozzi Manifattura di Chiaravalle che ora permette di sollevare, a servizio della rete idrica di Senigallia, una portata di circa 50-55 l/s contro i 35-40 l/s del vecchio impianto.

Contenere le dispersioni di rete

Per il contenimento delle perdite idriche, l'efficientamento e la digitalizzazione delle reti, un ruolo centrale è stato ricoperto dagli interventi finanziati dal PNRR, rivolti ai comuni di Ancona, Falconara Marittima, Senigallia, Jesi, Fabriano, Sassoferrato, Cerreto d'Esi, Esanatoglia e Matelica.

Nel 2025 tali interventi sono entrati in una fase pienamente operativa, con il consolidamento delle attività di distrettualizzazione e modellazione delle reti di distribuzione e adduzione, finalizzate al monitoraggio continuo delle portate e delle pressioni e al controllo attivo delle perdite. L'assetto distrettualizzato della rete

ha consentito una lettura più puntuale dei comportamenti idraulici e una maggiore tempestività nell'individuazione delle anomalie, ponendo le basi per interventi mirati e ad elevata efficacia. Parallelamente, nel corso dell'anno sono proseguite le attività di digitalizzazione, attraverso l'installazione di nuovi misuratori di portata e pressione, sistemi di telecontrollo e strumenti di acquisizione dati integrati con i sistemi SCADA aziendali. Tali azioni hanno rafforzato la capacità di governo della rete, migliorando il presidio operativo e la gestione delle pressioni, con effetti diretti sulla riduzione delle sollecitazioni infrastrutturali e delle rotture. Nel 2025 sono inoltre proseguite e in parte concluse le attività di ricerca e localizzazione delle perdite, sia con metodologie tradizionali sia mediante l'impiego di strumenti avanzati di analisi dei dati e tecnologie innovative. L'approccio adottato, basato sull'integrazione tra misure di campo, modellazione matematica e sistemi di supporto alle decisioni, ha permesso di indirizzare le attività di manutenzione straordinaria e di riabilitazione verso i tratti di rete più critici, massimizzando il beneficio in termini di riduzione delle perdite e continuità del servizio. Accanto agli interventi sulle reti, nel 2025 sono proseguite le attività di sostituzione dei contatori di utenza più obsoleti con dispositivi di smart metering, contribuendo a migliorare l'accuratezza delle misure, a ridurre i volumi non contabilizzati e a rafforzare la consapevolezza sull'uso efficiente della risorsa idrica. Per monitorare le perdite idriche, il principale indicatore assunto è quello di ARERA "M1 - Perdite idriche", che considera sia le perdite idriche lineari (mc. di acqua persa per km di rete) sia quelle percentuali (% di acqua persa sul totale dell'acqua immessa). Secondo questo macro-indicatore M1, l'azienda si posiziona in classe C, ovvero in una fase intermedia di performance, avendo speso in investimenti 2,7 milioni in più di quanto programmato.





EFFICIENTAMENTO, DIGITALIZZAZIONE, RIDUZIONE PERDITE RETE IDRICA GESTITA DA VIVA SERVIZI SPA NEI COMUNI DI ANCONA, FALCONARA, SENIGALLIA, JESI, FABRIANO, MATELICA, SASSOFERRATO, ESANATOGLIA, CERRETO D'ESI

Progetto PNRR:

Lunghezza rete: **2.517 km** ✓
Popolazione: **262.318 abitanti** ✓
Volume perdita pari a
11.947.107 mc – M1b **38,0%** e
M1a 11,1 mc/km/giorno

Target al 31 dicembre 2025:

Target intermedio entro 31
dicembre 2024:

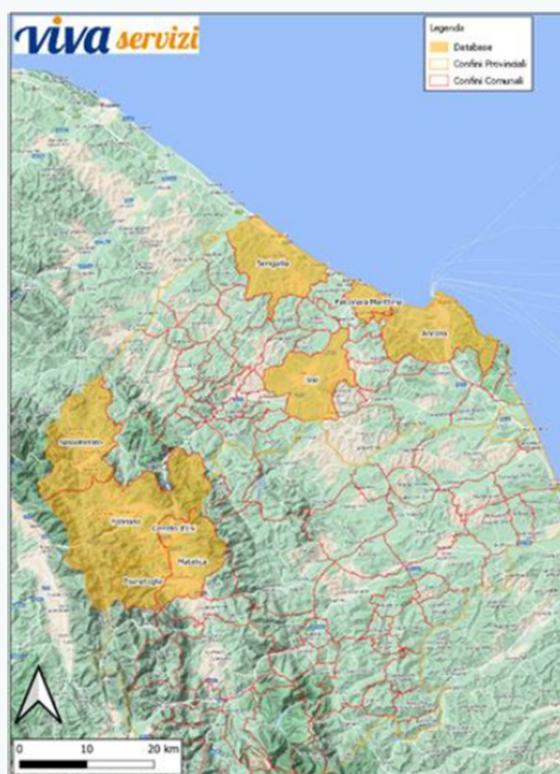
1.010 km di rete distrettualizzata ✓

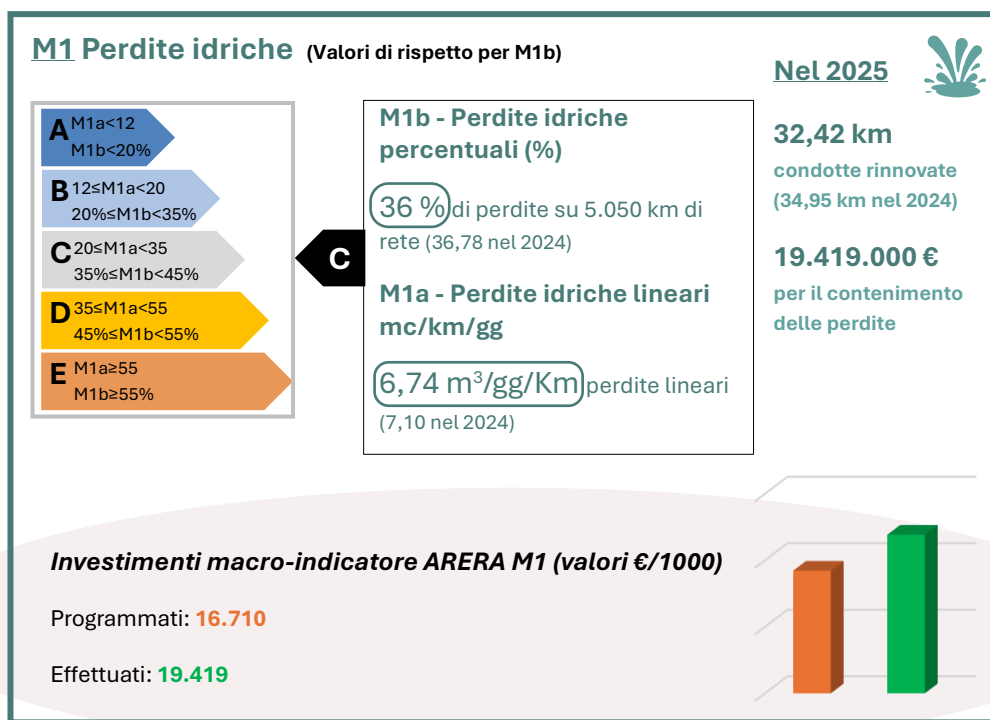
Distrettualizzazione **2.517 km** di
rete alla fine del progetto ✓

Riduzione di M1b passando dal
valore del 38,0% (nel 2020) al
valore del 23,4%.



*Performance da
verificare al termine
degli interventi.*





L'attenzione verso le risorse marine

Prima di essere restituite all'ambiente e al mare, in condizioni ordinarie le acque reflue vengono convogliate agli impianti di depurazione. In caso di piogge abbondanti, gli scolmatori di piena rappresentano un elemento chiave nella gestione delle reti fognarie, in particolare delle reti miste, poiché consentono di mitigare gli sversamenti di acque reflue a mare durante eventi pluviometrici intensi, evitando sovraccarichi della rete e fenomeni di allagamento, garantendo al contempo la sicurezza idraulica urbana.

Nel corso dell'anno di rendicontazione si è provveduto ad eseguire innumerevoli interventi di pulizia e rinnovamento delle reti e degli impianti. A tal proposito Viva Servizi ha avviato interventi mirati di potenziamento e adeguamento delle infrastrutture, con particolare riferimento al progetto sugli scolmatori di Ancona e Falconara, e sta investendo in modo significativo nel miglioramento delle reti fognarie nelle zone di maggiore criticità, con l'obiettivo di ridurre la frequenza e l'intensità dell'attivazione degli scolmatori e aumentare la resilienza delle infrastrutture. Le azioni di mitigazione comprendono, inoltre, ispezioni programmate secondo le periodicità previste dalle procedure aziendali, la pulizia delle griglie ogni volta che uno scolmatore entra in funzione, nonché l'attivazione di misure precauzionali per la tutela della salute pubblica, come i divieti temporanei di balneazione disposti dai Sindaci su segnalazione di Viva Servizi, e le analisi condotte da ARPAM e AST a distanza di 24–48 ore dalla fine dell'evento meteorico, finalizzate alla revoca dei divieti.

In un contesto in cui la nuova regolazione ARERA ha ampliato il set di indicatori e inasprito le scale di merito, creando nuove sfide operative, l'azienda continua a lavorare per mantenere elevati standard di gestione, trasformando questi rischi in opportunità di miglioramento strutturale e di rafforzamento della propria performance ambientale.

Gli interventi dedicati a queste infrastrutture si inseriscono in una strategia più ampia di modernizzazione del sistema fognario, finalizzata a ridurre gli impatti ambientali e ad adeguarsi alle normative europee e nazionali sulla qualità delle acque. In questo contesto, si rende necessario un approccio integrato alla gestione delle

acque reflue, basato sulla combinazione di opere idrauliche primarie (scolmatori) e di sistemi di laminazione diffusi (vasche di prima pioggia e collettori) che consentono di trattenere e trattare le acque più inquinate, limitandone la frequenza di scarico nei corpi idrici e contribuendo alla tutela degli ecosistemi.

I CONSUMI IDRICI

E3-4 – Consumo idrico interno

L'acqua rappresenta la risorsa essenziale attorno alla quale si sviluppa la missione di Viva Servizi.

Il servizio gestito si fonda su un rapporto diretto con il territorio e con le sue specificità geologiche, idrogeologiche ed ecologiche: fornire acqua potabile di qualità significa conoscere, proteggere e valorizzare i sistemi naturali da cui essa ha origine.

Come gestore unico dell'ATO 2 "Marche Centro – Ancona", garantiamo ogni giorno la fornitura idrica a oltre 220.000 utenze distribuite in 43 Comuni, attraverso una rete acquedottistica di più di 5.000 km. Le nostre principali fonti di approvvigionamento derivano da 87 sorgenti e 35 pozzi collocati tra l'entroterra e la fascia collinare. Ogni fonte presenta caratteristiche chimiche e fisiche peculiari, che influenzano sia la qualità dell'acqua erogata sia le modalità di gestione, protezione e controllo.

Focus

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 sono situati 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.

Il cuore del sistema idropotabile dell’Ambito è costituito dalle sorgenti di Gorgovivo, nel comune di Serra San Quirico. Nel 2025 sono stati prelevati dall’ambiente oltre 41 milioni di mc di acqua, 3,5 milioni in meno dell’anno precedente. Di questi, il 93% deriva dalle sorgenti Gorgovivo e meno del 7% deriva da fonti alternative, in massima parte da pozzi. Per questioni puramente di opportunità, circa 190 mila mc. sono acquistati da terzi.

PRELIEVO IDRICO	2024	2025
Consumo idrico interno (mc)	17.868	20.340
Totale acqua prelevata (mc)	44.843.774	40.954.347
di cui prelievo da sorgenti (mc)	42.038.922	38.350.927
di cui prelievo da pozzi (mc)	2.619.937	2.621.727
Acquistata da terzi (mc)	184.915	175.254
Somma volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	42.098.071	41.129.601

Nel 2025, sono stati video-ispezionati circa altri 56 km di rete fognaria, confermando la crescente necessità di interventi dovuto agli sversamenti e il calo del numero di rotture registratosi per km di rete ispezionata.

OBIETTIVI FUTURI

MDR P/A/T – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua, garantendone la disponibilità, anche per le future generazioni

OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Riduzione perdite idriche	M1b - ARERA	M1b= 36,8% (valore 2024)	M1b= 32%			
Distrettualizzazione della rete	Km di rete distrettualizzati	1.010 km di rete distrettualizzata (valore 2024)	3.100 km		4.000 km	
Digitalizzazione dell’infrastruttura del SII (rete e impianti) su piattaforma GIS	Km rete digitalizzata	0	3.260 km di rete digitalizzata			
Sostituzione contatori	20.000 smart meter/ anno	94.000 smart meter (stima 2025)	174.000 smart meter			

Migliorare la resilienza del sistema idrico aziendale	M0a - ARERA	M0a= 0,42 (classe B) (valore 2024)	Mantenimento del livello	
Realizzazione progetto scolmatori Ancona e Falconara	Realizzazione Lotto 1 Realizzazione Lotto 2	Ad oggi completato il 1° livello di progettazione e la suddivisione in stralci funzionali	Progettazione esecutiva e inizio lavori (Lotto 1 e 2)	Realizzazione lavori (lotto 2) ed eseguire il collaudo (stralcio Lotto 1 e collaudo Lotto 2)



Contenimento delle perdite idriche. Limitare la dispersione di acqua equivale a ridurre gli impatti negativi di natura ambientale ed economica che hanno ricadute concrete su persone, ambiente e sul servizio gestito. Gli impatti generati sono strettamente connessi alla vulnerabilità delle tubazioni d'acquedotto, che possono essere gestite attraverso l'attività di ricerca perdite e l'installazione di riduttori di pressione nei comuni con un livello di perdita più elevato ($M1a > 7 \text{ mc/gg km}$).

La **distrettualizzazione delle reti idriche** costituisce un approccio innovativo che suddivide una vasta rete idrica in distretti piccoli e autonomi. I distretti consentono una verifica più mirata ed efficiente in modo che l'individuazione delle perdite risulti più agevole. Per ottenere questo risultato, è stato prefissato l'obiettivo di prevedere la distrettualizzazione e modellazione delle reti idriche per un totale di 4.000 km di rete idrica.

La disponibilità di **dati georeferenziati** rappresenta un elemento chiave per la gestione intelligente del patrimonio idrico, per questo l'azienda sta trasferendo la conoscenza delle infrastrutture su un rilievo digitale costituito dalla piattaforma GIS, che dovrà raggiungere i 3.260 km che consente agli operatori di agire in modo più preciso e informato, evitando interventi esplorativi e migliorando l'efficacia delle operazioni di ricerca perdite.

La **sostituzione dei contatori tradizionali** con gli smart meter, in coerenza con gli impegni assunti verso l'EGA e i Comuni PNRR, permetteranno una lettura tempestiva dei consumi e una rilevazione immediata di eventuali anomalie. È perciò prevista la sostituzione di 20.000 contatori l'anno nei comuni di Corinaldo, Ancona, Cupramontana, Jesi, Chiaravalle, Agugliano, Arcevia, Serra San Quirico, Belvedere Ostrense, Senigallia, Serra de' Conti e Ostra.



Migliorare la resilienza del sistema idrico (M0).

Per il prossimo quadriennio Viva Servizi intende rafforzare la salvaguardia e la resilienza delle opere di captazione agendo lungo tre direttrici complementari. La prima riguarda il completamento del percorso relativo alle Aree di Salvaguardia, attraverso il supporto tecnico-istituzionale alle procedure ancora aperte e l'aggiornamento degli studi idrogeologici sulle captazioni minori, in coerenza con la normativa regionale e con l'evoluzione del quadro regolatorio nazionale.

La seconda direttrice riguarda il monitoraggio e la messa in sicurezza delle principali opere di captazione e adduzione, con particolare attenzione al sistema Gorgovivo, per il quale sono già in corso strumenti avanzati di condition assessment, tra cui il Digital Twin della rete, ispezioni specialistiche, nuove tecnologie diagnostiche e la definizione di un Master Plan infrastrutturale per la progressiva riqualificazione della condotta principale e dei serbatoi.

AZIONI	KPI	BASELINE	TARGET AL 2029
Completamento del percorso di tutela delle captazioni tramite Aree di Salvaguardia	Stato di avanzamento procedure di approvazione delle AdS	<u>Grandi derivazioni</u> (Qmed>100 l/s) - Sorg.Gorgovivo - Campo Pz. Fiumesino Approvato da regione Marche con DGR 1716 del 20_11_2023	/
		<u>Piccole derivazioni</u> (10 l/s <Qmed< 100 l/s) - n.15 sorgenti - n.5 pozzi Studi terminati e trasmessi all'AAto2 nel 2023 e 2024	Approvazione regionale entro il 31/12/2026
		<u>Derivazioni minori</u> (Qmed<10 l/s) n. 80 sorgenti - n.35 pozzi	Consegna degli studi all'AAto2 entro il 31/12/2027
Migliorare la resilienza delle opere di captazione e del sistema di approvvigionamento	M0a – ARERA	M0a= 0,41 (classe B) Valore 2025	+0,2% annuo della disponibilità idrica (DISP) pari a circa 1,7 l/s Un totale di +0,8 % al 31/12/2029 pari a circa 7 l/s
	M0b – ARERA	Per il 2025 non risultano disponibili dati/stime robuste per la piena determinazione di M0b	Supporto alla progressiva disponibilità dei dati territoriali necessari alla valorizzazione di M0b

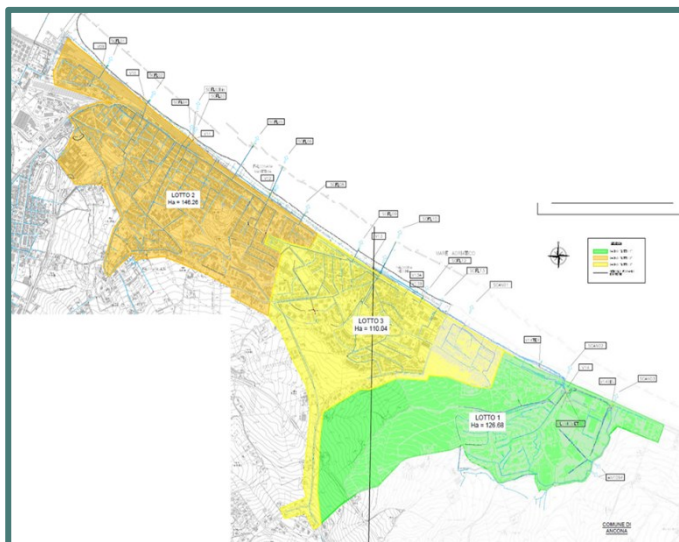
La terza direttrice riguarda la diversificazione delle fonti di approvvigionamento, attraverso il proseguimento degli studi idrogeologici e delle progettazioni già avviate in collaborazione con il Consorzio Gorgovivo nelle aree del Sentino, del Misa e del Nevola, al fine di ridurre la mono dipendenza dalla sorgente di Gorgovivo e incrementare la robustezza complessiva del sistema acquedottistico. In questo quadro, Viva Servizi considera il macro-indicatore M0 non solo come parametro regolatorio, ma come riferimento strategico per orientare la programmazione degli investimenti futuri sulle captazioni, sui sistemi di adduzione e sulle infrastrutture funzionali allo stoccaggio, all'interconnessione e alla diversificazione della risorsa. L'obiettivo è migliorare progressivamente la capacità del sistema di far fronte agli effetti del cambiamento climatico, garantendo continuità, sicurezza e qualità dell'approvvigionamento idrico anche nel medio-lungo periodo.



Progetto scolmatori Ancona e Falconara

In un contesto segnato da eventi meteorologici sempre più estremi e da una crescente pressione sulle infrastrutture, migliorare l'adeguatezza del sistema fognario è una priorità strategica per proteggere il territorio e ridurre l'impatto ambientale degli scarichi. Una rete efficiente deve essere in grado di prevenire eventuali sversamenti o allagamenti di acqua non trattata; perciò, si prevede nel corso del secondo semestre 2026 la possibilità di bandire una seconda procedura di gara per l'utilizzo della tecnologia SAR (radar satellitare) per il rilievo delle infrastrutture fognarie, predittiva rispetto a possibili aggravamenti degli stati di degrado (cedimenti del terreno soprastante le reti). Inoltre, sono in corso importanti interventi di risanamento delle condotte fognarie con tecniche senza scavo (no-dig), in particolare sono attivi due contratti attuativi inerenti all'esecuzione di lavori di Relining.

Attualmente Viva Servizi è impegnata in un programma di interventi coordinato, volto a migliorare sia l'adeguatezza della rete, per ridurre gli impatti degli scarichi e rafforzare la gestione preventiva del sistema, sia la qualità tecnica degli impianti, intervenendo su aspetti legati alla gestione dei fanghi e alla qualità dell'acqua depurata. In questo contesto, uno dei progetti più significativi che l'azienda sta portando avanti, anche con riferimento all'attenzione da parte degli stakeholder, riguarda gli interventi di adeguamento sugli scolmatori costieri di Ancona-Falconara.



Il progetto complessivo è articolato in tre lotti funzionali: il primo riguarda l'area di Palombina Nuova, mentre i restanti interessano il tratto costiero di Falconara, compreso tra Palombina Vecchia e la 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. Nello specifico, secondo una logica di cantierizzazione e di relativa programmazione economica distribuita nel tempo si sta procedendo come di seguito:



LOTTO 1 - Interventi su fossi Manarini e della Palombina e realizzazione di vasche di prima pioggia nel territorio di Palombina nuova nel comune di Ancona

Il progetto è finalizzato alla regimazione delle acque meteoriche e alla riduzione degli apporti inquinanti nei corpi idrici superficiali. Questo lotto è stato a sua volta suddiviso in più stralci funzionali: lo Stralcio 1 ha ottenuto il titolo autorizzativo; quindi, è stata ultimata la Progettazione esecutiva ed effettuata la consegna dei Lavori alla Ditta preposta. Gli interventi previsti in questo stralcio prevedono esclusivamente la realizzazione di un collettore di gronda in sinistra idraulica del fosso della Palombina e di una stazione di sollevamento "temporanea" in grado di sollevare le portate all'impianto di depurazione e di recapitare quelle eccedenti al fosso stesso. Questo approccio consente di attenuare i picchi di portata e di limitare l'attivazione degli scolmatori, riducendo la frequenza degli scarichi diretti. Gli altri Stralci sono in fase di verifica di progettazione con interlocuzioni in corso.



LOTTO 2 - Realizzazione del collettore di gronda e relativa vasca di prima pioggia

Interessa il litorale di Falconara Marittima e l'area di Palombina, caratterizzati da elevata sensibilità ambientale e rilevanza balneare. Il lotto 2 prevede:

- la posa in opera di nuove fognature e di un collettore scatolare con gestione integrata di Acque Nere, Acque di Prima pioggia e Acque di Seconda Pioggia
- la dismissione di tutti gli scarichi attuali recapitanti in battigia e la sostituzione con sei nuovi, quattro al limite delle scogliere e due al largo
- la dismissione dei sollevamenti esistenti con un unico rilancio delle portate nere diluite posto al limite nord in corrispondenza dell'attuale sollevamento
- gestione in tempo reale dei sistemi di pompaggio e delle paratoie di controllo dei settori di invaso per minimizzare gli sversamenti, i consumi di energia elettrica e massimizzare l'effetto depurativo.

L'opera è stata suddivisa in otto stralci funzionali da realizzare in sequenza da nord a sud.

Dal punto di vista procedurale, il Lotto 2 ha già superato la fase di screening di VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale), durante tale percorso autorizzativo prima di procedere alla conferenza dei servizi istruttoria è emersa la prescrizione di utilizzare il materiale di scavo ai fini di un eventuale azione di ripascimento e di valutare l'opportunità di rendere fruibile al pubblico un pontile.



LOTTO 3 - Realizzazione di vasche di prima pioggia nel centro urbano di Falconara Marittima

Il lotto prevede ulteriori opere di accumulo localizzate e l'estensione del sistema di collettamento, con l'obiettivo di intercettare le acque meteoriche direttamente nelle aree di origine, ridurre in modo significativo i picchi di portata e migliorare ulteriormente l'efficienza complessiva del sistema fognario, limitando il ricorso agli scolmatori e contribuendo alla riduzione degli sversamenti. Attualmente si trova nelle fasi iniziali dell'iter autorizzativo e la sua realizzazione è programmata in sequenza rispetto al completamento del Lotto 2.

Dal punto di vista del percorso autorizzativo, il Lotto 3 è in attesa della verifica prima della successiva fase di avvio dello screening ambientale, ma per motivazioni economiche e di programmazione di cantiere, questo lotto potrà compiersi – alla fase successiva – solo al termine del Lotto 2.

La progressiva realizzazione dei lotti 1, 2 e 3, unitamente agli interventi sugli scolmatori, costituisce un elemento centrale della pianificazione infrastrutturale del servizio idrico, orientata alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza idraulica e all'adeguamento del sistema alle prescrizioni normative vigenti.

A fianco di questo importante progetto, con l'obiettivo di intercettare tempestivamente le criticità e programmare interventi mirati di manutenzione e adeguamento, si prevede di incrementare il numero dei chilometri di rete fognaria video ispezionata.

Tali interventi contribuiscono in modo significativo al miglioramento della qualità di funzionamento del servizio idrico integrato e al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale, nonché ad una maggiore tutela della risorsa acqua.



INFORMAZIONI SOCIALI



S1 – FORZA LAVORO PROPRIA

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

S1 - Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 SBM-3

L'analisi di doppia materialità ha identificato il tema **“Forza lavoro propria”**

come rilevante da una prospettiva sia d'impatto che finanziaria, con particolare riferimento ai due sotto-temi *Condizioni di lavoro* e *Trattamento equo e pari opportunità per tutti*. Le persone rappresentano il principale valore di Viva Servizi e costituiscono il fattore determinante per garantire qualità, continuità ed efficienza del Servizio Idrico Integrato. La gestione del servizio richiede una forte componente operativa, con attività tecniche e interventi sul territorio che presuppongono competenze specialistiche, presenza costante e capacità di risposta tempestiva. Per questo motivo la tutela, la valorizzazione e lo sviluppo della forza lavoro sono elementi essenziali per la sostenibilità del servizio e per la creazione di valore nel lungo periodo. Rispetto al primo sotto-tema, l'azienda genera un impatto positivo ed effettivo motivato dal fatto che le condizioni di lavoro sono garantite da stabilità occupazionale, l'azienda si è dotata di strumenti flessibili e misure per l'equilibrio tra vita privata e professionale, sono attive politiche sulla sicurezza sul lavoro accompagnate da percorsi di formazione.

	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
Condizioni di lavoro	IMPATTO Si assicura un ambiente di lavoro stabile e sicuro grazie a occupazione duratura, misure di flessibilità e conciliazione vita-lavoro, presidi di prevenzione e benessere psicofisico, oltre a percorsi di formazione continua. ✓ E	CATENA DEL VALORE Operazioni Medio	
	RISCHIO/OPPORTUNITÀ ! Alcune attività operative presentano condizioni di lavoro più complesse, anche a causa dell'innalzamento dell'età media del personale e della possibile non piena conformità di alcuni impianti agli standard di sicurezza. Ciò comporta la necessità di investimenti strutturali. ✗ P	INFLUENZA MATERIALE Situazione patrimoniale-finanziaria Risultato economico Flussi finanziari Costo del capitale Lungo	
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	IMPATTO L'assenza di politiche strutturate su parità e inclusione può limitare la piena valorizzazione di un ambiente di lavoro equo e motivante, con possibili effetti sulla fiducia e sulla coesione interna, rendendo opportuno lo sviluppo di iniziative dedicate. ✗ E P	CATENA DEL VALORE Operazioni Medio	

✓

Positivo

E

Effettivo

☘

Opportunità

✗

Negativo

P

Potenziale

!

Rischio

L'analisi ha sollevato per questo stesso tema anche un rischio potenziale con riferimento ad attività aziendali prettamente operative per cui gli ambienti e gli impianti non sempre raggiungono la piena conformità. Il raggiungimento di tali standard di sicurezza comporta la necessità di investimenti strutturali e risorse finanziarie per cui si prevede nel lungo termine anche una influenza sulla situazione patrimoniale-finanziaria.

Rispetto al sotto-tema *Trattamento equo e pari opportunità per tutti*, l'analisi ha evidenziato un potenziale/effettivo impatto negativo connesso all'assenza di politiche strutturate sul tema della parità e dell'inclusione e conseguentemente ad un possibile peggioramento del clima interno.

LE NOSTRE POLITICHE

S1-1 - Politiche relative alla forza lavoro propria

L'azienda, dal momento che opera esclusivamente nell'ambito della Regione Marche, assicura ambienti di lavoro sani e sicuri, pertanto, anche in materia di rispetto dei diritti umani, traffico di esseri umani, lavoro forzato o minorile, opera in piena conformità con la normativa vigente nazionale. Si riportano le principali politiche adottate:

- Codice Etico (si veda la sezione **G1-1 – Politiche di condotta aziendale**)
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231/2001 (si veda la sezione **G1-1 – Politiche di condotta aziendale**)
- Regolamento per il reclutamento del personale
- Regolamento Whistleblowing (si veda la sezione **G1-1 – Politiche di condotta aziendale**)
- Regolamento per la gestione delle retribuzioni incentivanti posizioni direttive
- Relazioni con i sindacati

Per garantire la corretta implementazione e il rispetto di tutte le politiche adottate, l'azienda utilizza diversi strumenti di monitoraggio e meccanismi di segnalazione. Tra questi, vi sono audit interni ed esterni che mirano a verificare la conformità agli standard etici e sociali, nonché ai sistemi di gestione di riferimento.

Sempre sotto questo tema rientrano tutti gli aspetti riferibili alla **salute e sicurezza dei lavoratori**.

La sicurezza sul lavoro per Viva Servizi va oltre l'adempimento normativo, risultando un pilastro per la produttività, la reputazione e il benessere organizzativo in azienda. Investire in cultura della sicurezza e prevenzione riduce infortuni, migliora il clima interno e costituisce un vantaggio competitivo, se non necessariamente commerciale, quantomeno d'immagine.

Rafforzare la sicurezza attraverso il rispetto degli impegni porta diversi benefici: ambienti più sicuri determinano una maggiore motivazione del personale e la riduzione delle assenze per infortunio; la reputazione e l'immagine: un alto standard di sicurezza rafforza la fiducia di clienti, investitori e stakeholder; la riduzione dei costi: diminuzione dei costi legali, assicurativi e degli indennizzi legati agli infortuni; la resilienza aziendale: un approccio proattivo rende l'azienda più capace di gestire i rischi.

Per radicare una cultura della salute, della sicurezza e del benessere, l'azienda ha deciso di sviluppare buone prassi procedurali, fattive e comportamentali quali il coinvolgimento attivo: a tutti i livelli, dal management ai lavoratori, per condividere comportamenti responsabili; la formazione continua: affinando la consapevolezza dei rischi e migliorando le competenze; l'approccio proattivo: passando dalla conformità passiva a una strategia di prevenzione integrata.

I destinatari della politica aziendale della sicurezza sono in primis gli stessi dipendenti, presenti ai vari livelli nell'organizzazione e con vari gradi di responsabilità, ma anche tutti gli altri soggetti che, a vario titolo,

collaborano con l'azienda, i quali potrebbero approcciare le molteplici attività aziendali in una maniera più (pro)positiva, percependo una corrispondenza benefica tra l'aumento della fiducia interna e il miglioramento dell'immagine restituito all'esterno.

Nel corso del 2025, Viva Servizi ha consolidato il proprio sistema di gestione della salute e sicurezza attraverso una serie di interventi di natura organizzativa, formativa e procedurale.

A livello organizzativo, è stato costituito il nuovo Settore Health & Safety, con l'introduzione della figura di un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione esterno.

Particolare attenzione è stata dedicata alle attività di formazione, attraverso l'erogazione di corsi su salute e sicurezza da parte di formatori esterni qualificati, rivolti ai dipendenti dei diversi ambiti aziendali e calibrati in funzione delle specifiche mansioni e dei rischi associati. Rimando tabella a paragrafi precedenti. Tali attività sono state affiancate da iniziative di informazione interna, realizzate dal Settore Health & Safety attraverso comunicazioni rivolte a tutto il personale, con finalità di prevenzione e sensibilizzazione, come nel caso delle campagne informative su tematiche specifiche quali l'abuso di alcol.



Parallelamente, sono stati condotti audit interni con le principali funzioni operative, finalizzati all'aggiornamento e al miglioramento di alcune procedure di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata l'indagine sullo stress lavoro-correlato, mediante la somministrazione di un questionario basato sulla metodologia INAIL, inizialmente rivolto alle figure apicali, con l'obiettivo di estendere progressivamente l'analisi a tutti i dipendenti e sviluppare, nei prossimi anni, un piano di miglioramento strutturato.

Sul piano dei sistemi di gestione, l'azienda ha avviato un percorso di verifica della conformità alla norma UNI EN ISO 45001, attraverso il coinvolgimento di un consulente esterno, quale fase preliminare a un possibile percorso di certificazione.

Inoltre, è stato avviato un processo di aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che ha riguardato sia la revisione di rischi già presenti – quali il rischio biologico, chimico, da esposizione a campi elettromagnetici e lo stress lavoro-correlato – sia la valutazione preliminare di nuovi rischi emergenti, tra cui quelli legati a molestie e aggressioni e alla gestione delle condizioni di caldo estremo.

Infine, nel corso del 2025 è stata avviata la revisione degli strumenti digitali di gestione della sicurezza, con la scelta di sostituire il software attuale con un nuovo gestionale più flessibile e modulare, finalizzato a migliorare la gestione dei dispositivi di protezione individuale, della sorveglianza sanitaria e della formazione obbligatoria, anche in relazione al monitoraggio delle scadenze e dell'efficacia degli interventi.

IL COINVOLGIMENTO DELLA FORZA LAVORO PROPRIA

S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori

Per garantire il dialogo tra azienda e dipendenti, Viva Servizi coinvolge le proprie risorse umane sia in modalità diretta, attraverso canali di comunicazione specifici, sia in modalità indiretta tramite incontri con i rappresentanti dei lavoratori. Questi ultimi svolgono un ruolo importante e hanno la responsabilità di facilitare il confronto tra i dipendenti e il management aziendale, assicurando che le esigenze di tutta la forza lavoro siano considerate nei processi decisionali. Gli accordi definiti nel 2025 con i rappresentanti dei lavoratori sono i seguenti:

- Accordo telelavoro
- Accordo premio di risultato
- Accordo indennità reperibilità
- Accordo Piano Fonservizi Sviluppo delle competenze
- Accordo orario di lavoro Telecontrollo

Ulteriori canali attraverso cui la società coinvolge i propri lavoratori includono momenti formativi, intranet aziendale, relazioni industriali, eventi aziendali e indagini periodiche sulle tematiche di sostenibilità. Inoltre, con l'obiettivo di garantire un coinvolgimento continuo nei processi decisionali e nelle attività dell'azienda, sono stati istituiti il Comitato di Sostenibilità e il Comitato Tecnico Permanente che, in aggiunta al Comitato di Direzione, sono di supporto per meglio indirizzare i lavoratori verso gli obiettivi aziendali più strategici.

Il Settore Health & Safety promuove un coinvolgimento strutturato e continuo dei lavoratori sui temi della salute e sicurezza, in coerenza con quanto previsto dal D. Lgs. 81/08. Il momento centrale di confronto è rappresentato dalla riunione periodica ex art. 35, durante la quale vengono condivisi con Datore di Lavoro, RLS e figure della prevenzione l'andamento infortunistico, gli aggiornamenti del Documento di Valutazione dei Rischi e le principali azioni di miglioramento pianificate o in corso.

A tale sede formale si affiancano riunioni periodiche con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, finalizzate ad approfondire criticità operative, raccogliere segnalazioni e valutare proposte di miglioramento provenienti dal personale. Il coinvolgimento dei lavoratori è inoltre garantito attraverso colloqui diretti, gruppi di lavoro e confronti con i referenti operativi, utilizzati in particolare nella fase di redazione e revisione delle procedure e istruzioni operative, affinché le misure di prevenzione siano coerenti con le reali modalità di svolgimento delle attività. Questo approccio partecipativo consente di integrare il punto di vista dei lavoratori nei processi decisionali in materia di sicurezza, rafforzando la consapevolezza dei rischi e favorendo una cultura della prevenzione condivisa e diffusa all'interno dell'organizzazione.

CANALI DI SEGNALAZIONE

S1-3 – I canali a disposizione della forza lavoro propria per segnalare preoccupazioni

L'azienda ha recepito le novità in materia di whistleblowing introdotte dal d.lgs. n. 24/2024, attuativo della Direttiva Europea n. 1937/2019, e ha implementato un canale interno attraverso una specifica piattaforma per la segnalazione di eventuali

violazioni delle disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea che possano ledere l'interesse pubblico o comportare comportamenti non conformi ai principi sanciti dal Codice Etico.

In ottemperanza alle disposizioni vigenti, la piattaforma garantisce la riservatezza dell'identità del segnalatore, della persona coinvolta e di qualsiasi persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione. Per eventuale supporto al soggetto segnalante, sono anche stati designati internamente i soggetti deputati a rivestire i ruoli di Responsabile e Facilitatore Whistleblowing.

La gestione del canale è affidata all'Organismo di Vigilanza della società, in quanto soggetto esterno, autonomo e specificamente formato. Tale organo plurisoggettivo, ha il compito di valutare attentamente le segnalazioni pervenute, condurre eventuali indagini sui casi segnalati e, qualora necessario, adottare misure coerenti e appropriate in collaborazione con il Consiglio di amministrazione. L'azienda ha diffuso proattivamente a tutti dipendenti l'implementazione del canale di whistleblowing e continua ad offrire periodiche sessioni di formazione specifiche a tutta la popolazione aziendale. Per ulteriori approfondimenti si veda la sezione **G1-1 – Politiche di condotta aziendale**

Con riferimento agli impatti negativi e alle eventuali segnalazioni in tema di salute e sicurezza, è possibile comunicare con il proprio Responsabile o attraverso il RLS.

I temi più critici per la società sono portati all'attenzione delle riunioni periodiche con i rappresentanti dei lavoratori e della dirigenza nei Comitati di Direzione.

CARATTERISTICHE DEI LAVORATORI

Al 31 dicembre 2025, il numero totale di dipendenti registrato è pari a 393 e comprende, oltre alle categorie contrattuali presenti all'interno del perimetro aziendale, anche le 3 risorse in distacco. La totalità della forza lavoro della società svolge le proprie attività in ambito regionale ed è inquadrata con contratto a tempo indeterminato.

S1-6 – Caratteristiche della forza lavoro propria

S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria

Personale per genere e categoria contrattuale	2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	276	97	373	287	106	393
A tempo determinato	0	1	1	0	0	0
A orario variabile	0	0	0	0	0	0
Totale	276	98	374	287	106	393

Alla forza lavoro propria, si aggiungono due lavoratori non dipendenti forniti da imprese che esercitano attività di ricerca, selezione e fornitura del personale.

Lavoratori non dipendenti	2024	2025
N° dei lavoratori non dipendenti	0	2
- di cui lavoratori autonomi	0	0
- di cui lavoratori forniti dalle imprese che esercitano attività di ricerca, selezione e fornitura del personale	0	2

Nel corso dell'anno, il numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'azienda è pari a 9, registrando dunque un tasso di avvicendamento del 2,3%, inferiore a quello evidenziato nel 2024.

Tasso di avvicendamento	2024	2025
N° dei dipendenti	374	393
N° di cessazioni	16	9
Tasso di avvicendamento dipendenti	4,3%	2,3%

Le persone con disabilità nell'organico sono complessivamente 23 e risultano equamente distribuite per genere.

Persone con disabilità	Numero
Persone con disabilità presenti tra i dipendenti	23
- di cui Donne	11
- di cui Uomini	12

PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITY MANAGEMENT

S1-9 – Metriche della diversità

L'alta dirigenza, ovvero il Consiglio d'Amministrazione, con riferimento al genere e all'età è distribuito come segue (Per ulteriori informazioni relative al CdA si veda **GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo**).

Composizione CDA	al 31/12/2024			al 31/12/2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
30-50 anni	2	0	2	1	0	1
30-50 anni (%)	40%	0%	40%	20%	0%	20%
> 50 anni	2	1	3	2	2	4
> 50 anni (%)	40%	20%	60%	40%	40%	80%
Totale	4	1	5	3	2	5
Totale %	80%	20%	100%	60%	40%	100%

Di seguito si riportano le informazioni riguardanti il numero di dipendenti suddivisi per genere e categoria professionale:

Dipendenti per fasce di età	<30 anni	30-50anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0	1	7	8
(%)	0%	0,25%	1,78%	2,04%
Quadri	0	0	5	5
(%)	0%	0%	1,27%	1,27%
Impiegati	6	85	115	206
(%)	1,53%	21,63%	29,26%	52,42%
Operai	3	103	68	174
(%)	1,53%	21,63%	29,26%	52,42%
Totale	9	189	195	393
Totale %	2,3%	48,1%	49,6%	100%

Viva Servizi garantisce il rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità nella ricerca, selezione, assunzione e amministrazione del personale.

EQUILIBRIO VITA-LAVORO E PROTEZIONE SOCIALE

S1-11 – Protezione sociale

S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

Viva Servizi garantisce che la totalità dei suoi dipendenti sia coperta da protezione sociale, mediante programmi di welfare pubblico. La società, operando entro la Regione Marche, è sottoposta al sistema di protezione sociale nazionale che prevede la copertura dei dipendenti contro la perdita di reddito per le seguenti casistiche:

Evento	Copertura
Malattia	100% della forza lavoro propria
Disoccupazione a partire dal momento in cui il lavoratore proprio lavora per l'impresa	100% della forza lavoro propria
Infortunio sul lavoro e disabilità acquisita	100% della forza lavoro propria
Congedo parentale	100% della forza lavoro propria
Pensionamento	100% della forza lavoro propria

Nel 2025 si registra un forte incremento di persone che hanno usufruito del congedo parentale rispetto all'anno precedente, avendo raggiunto quasi il 20% degli aventi diritto. Si inverte anche il trend di utilizzo tra uomini e donne anche se poi, nello specifico, sono le donne a richiedere il numero maggiore di ore in assoluto.

Congedo parentale	2024	2025
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	100%	100%
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	4	77
di cui donne	4	32
di cui uomini	0	45
Ore congedo	804	12.966

di cui utilizzati da donne	804	7.207
di cui utilizzati da uomini	0	5.759
Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi	1,07%	19,59%

Su tali numeriche ha sicuramente inciso anche la Legge di bilancio 2025, nel modificare l'art. 34, co. 1, del D.lgs. n. 151/2001 che, a partire dal 1/1/2025 ha innalzato l'indennità dal 30% all'80% della retribuzione per il terzo mese di congedo parentale. I tre mesi indennizzabili all'80% interessano entrambi i genitori e possono essere fruiti in modalità ripartita tra gli stessi o soltanto da uno di essi. Inoltre, la fruizione avvicinata tra i genitori non preclude la possibilità di fruirne nei medesimi giorni e per lo stesso figlio, come consentito per tutti i periodi di congedo parentale.

FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

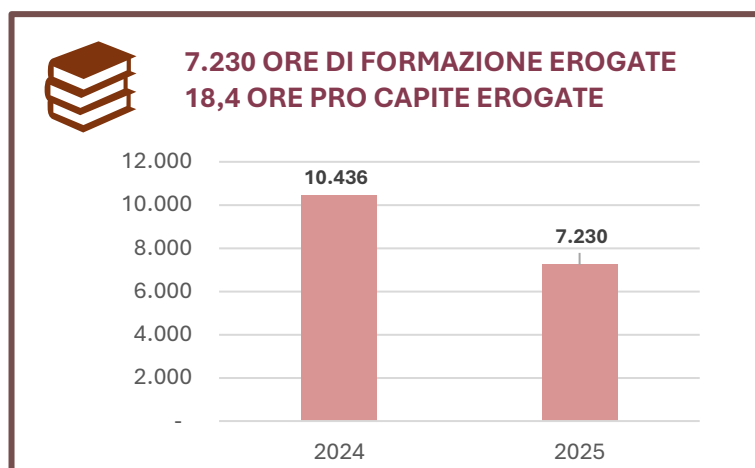
S1-13 – Metriche sulla formazione e sviluppo delle competenze

L'azienda predispone ogni anno il Piano della formazione, coinvolgendo dirigenti, responsabili e parti sociali. Il Piano intende favorire l'acquisizione di nuove competenze e il costante aggiornamento professionale dei lavoratori, oltre a sensibilizzare su temi di prevenzione, sicurezza, trasparenza e anticorruzione, con benefici sull'organizzazione e sull'efficienza del servizio.

Annualmente Viva Servizi acquisisce finanziamenti per la formazione tramite la richiesta di *voucher* e/o la presentazione di piani finanziati da Fondi interprofessionali. Nel 2025, rispetto alla spesa complessiva di € 140.844 sostenuta per la formazione, la quota parte finanziata ammonta a oltre il 53% ed è suddivisa tra i seguenti piani formativi di Fonservizi e di Fondirigenti.

Corsi	Fondo	Quota finanziata 2025
Piano formativo Sicurezza sul Lavoro 2024	Fonservizi	1.411,67 €
Piano formativo Informatica e Sostenibilità	Fonservizi	1.911,62 €
Piano formativo sviluppo competenze Microsoft	Fonservizi	2.400,00 €
Piano formativo Project Management	Fondirigenti	925,32 €
Formazione in ambito PNRR	PNRR	68.000,00 €
Totale formazione finanziata		74.648,61 €

Nel corso del 2025 sono state erogate 7.230 ore di formazione, il 30% in meno rispetto all'esercizio precedente. La riduzione registrata si deve al valore particolarmente alto del 2024, anno in cui sono state erogate in tutto oltre 10.000 ore di formazione molte delle quali su anticorruzione e su materie ambientali/sostenibilità.



Di seguito si riporta una tabella che riassume le metriche della formazione e le ripartisce sia per genere, sia per inquadramento contrattuale, sia per tipologia di formazione obbligatoria/non obbligatoria.

	Numero di ore di formazione			Numero di dipendenti soggetti a formazione		
	Obbligatoria	Non obbligatoria	Totale	Obbligatoria	Non obbligatoria	Totale
Donna	538,5	1310	1.848,5	38	75	113
di cui Dirigenti	0	106,5	106,5	0	3	3
di cui Quadri	10	45,5	55,5	2	2	4
di cui Impiegati	528,5	1158	1.686,5	36	70	106
di cui Operai	0	0	0	0	0	0
Uomo	3.020	2.361	5.381	222	186	408
di cui Dirigenti	40	191	231	1	4	5
di cui Quadri	8	51	59	1	3	4
di cui Impiegati	906	1.605	2.511	61	80	141
di cui Operai	2067	514	2.581	159	99	258
Totale	3.559	3.671	7.230	260	261	521

Con riferimento alla formazione erogata per genere, emerge che il 74% delle ore erogate risulta a favore di uomini: il divario è per gran parte spiegato dalla circostanza per cui oltre 2.500 ore hanno accresciuto la specializzazione di operai, che sono rappresentati solamente dal genere maschile.

Nella totalità delle ore erogate per la formazione non si presentano particolari scostamenti tra formazione obbligatoria, ovvero richiesta per legge, e quella non obbligatoria, a conferma che per l'azienda è importante mantenere alto il livello delle competenze in ogni segmento di attività.

Nell'anno di rendicontazione, l'azienda ha finalizzato la formazione soprattutto verso lo sviluppo di competenze in salute e sicurezza, in digitalizzazione e in aggiornamenti tecnico-professionali.

Temi formazione	2024	2025
Salute e sicurezza	4.938	3.394
Appalti	965	374,5
Digitalizzazione e Informatica	740	1535
Anticorruzione, Privacy, 231	1293	251
Aggiornamenti (tecnici e professionali, sostenibilità)	1.178	1.160
Materia ambientale/Sostenibilità	1269	322
Competenze trasversali	54	194
Totale ore	10.436	7.230

ORE LAVORATE

S1-14 – Metriche su salute e sicurezza

Nel 2025 le ore lavorate sono state 634.134, ovvero circa 57 ore pro-capite in meno rispetto all'anno precedente. Le ore di straordinario si attestano intorno al 2,7% delle ore lavorate, in linea con il 2024.

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, ormai già da qualche anno le Parti hanno concordato sull'opportunità di mantenere il lavoro da remoto.

Nel 2025, al pari dell'anno precedente, l'accesso a tale modalità di lavoro mista è stata confermata concedendo 2 giornate/settimana ai lavoratori che ne avevano la possibilità e una ulteriore giornata/settimana per determinate categorie di lavoratori. Le ore lavorate da remoto sono state circa 52.000, pari al 8,2% di quelle complessive.

ORE LAVORATE	2024			2025		
	Dipendenti	Non dipendenti	Totale	Dipendenti	Non dipendenti	Totale
Ore di lavoro ordinarie	550.326	0	550.326	565.806	1.331	567.137
Ore di lavoro straordinario	16.858	0	16.858	15.140	5	15.145
Ore in telelavoro	54.362	0	54.362	51.852	0	51.852
% ore lavorate in telelavoro	8,7%	0%	8,7%	8,2%	0%	8,2%
Totale	621.546	0	621.546	632.798	1.336	634.134
Ore lavorate Pro-capite	1.662	0	1.662	1.610	668	1.605

Con riferimento alle ore di assenza, si registra un aumento complessivo di circa 3h/pro-capite rispetto al precedente anno; conseguentemente, anche il tasso di assenteismo (ore di assenza su ore lavorate) passa dal 6,55% dello scorso anno al 6,95% del 2025.

ORE DI ASSENZA	2024			2025		
	Dipendenti	Non dipendenti	Totale	Dipendenti	Non dipendenti	Totale
Ore di assenza per malattia	18.537	0	18.537	18.361	0	18.361
Ore di assenza per infortunio	1.775	0	1.775	1.561	0	1.561
Ore di assenza per FIS	0	0	0	0	0	0
Ore di assenza per altro (Maternità, L. 104, donazioni, permessi elettorali, lutti, ecc.)	20.400	0	20.400	24.135	6	24.141
Totale	40.712	0	40.712	44.057	6	44.063
Ore assenza pro-capite	109	0	109	112	3	112

SALUTE E SICUREZZA

S1-14 – Metriche su salute e sicurezza

La salute e sicurezza sul lavoro rappresentano per Viva

Servizi un valore strategico, che va oltre il mero rispetto degli obblighi normativi e costituisce un elemento fondamentale per la tutela delle persone, la qualità del lavoro e la continuità operativa. In tale prospettiva, l'azienda considera la sicurezza come un fattore abilitante della performance organizzativa, in quanto contribuisce a ridurre il rischio di infortuni e malattie professionali, migliorare il benessere e la motivazione dei lavoratori, rafforzare la reputazione e l'immagine aziendale, contenere i costi legati a eventi incidentali e contenziosi e accrescere la capacità di gestione proattiva dei rischi.

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

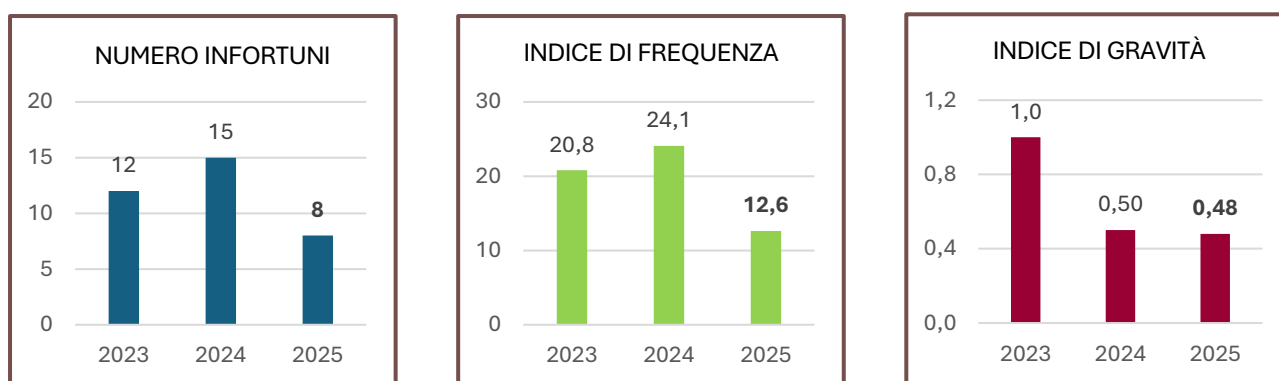
INFORTUNI	2024			2025		
	Dipendenti	Non dipendenti	Totale	Dipendenti	Non dipendenti	Totale
Numero infortuni sul lavoro registrabili	15	0	15	8	0	8
Numero di decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	24,13%	0,00%	24,13%	12,64%	0,00%	12,64%
Indice di gravità	0,50	0	0,50	0,48	0	0,48
Near miss	0	0	0	0	0	0

Dall'analisi dei dati emerge un significativo miglioramento nel 2025 rispetto al 2024, con una riduzione del numero complessivo degli infortuni sul lavoro, che risultano dimezzati e rappresentano il valore più basso registrato nel triennio di riferimento.

La medesima tendenza si riflette nell'indice di frequenza, pari a 12,6 nel 2025, indicatore che esprime il numero di infortuni per milione di ore lavorate, evidenziando una diminuzione rispetto all'anno precedente.

Anche l'indice di gravità mostra un andamento in miglioramento, attestandosi a 0,48 nel 2025, in calo rispetto al valore del 2024 (0,50) e più che dimezzato rispetto al 2023. Tale indicatore misura il rapporto tra le giornate di assenza per infortunio e le migliaia di ore lavorate, fornendo una misura della severità degli eventi infortunistici.

Nel complesso, gli indicatori evidenziano un andamento positivo, coerente con il rafforzamento delle attività di prevenzione e gestione della sicurezza intraprese dall'azienda nel periodo di riferimento.



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.

SALARI ADEGUATI E DIVARIO RETRIBUTIVO

S1-10 – Salari adeguati

S1-16 – Metriche di remunerazione

L'impresa garantisce a tutti i lavoratori un salario adeguato, in linea con i parametri di riferimento applicabili. In particolare, al personale dipendente dell'azienda è applicato il CCNL Gas-Acqua, mentre al personale dirigente si applica il CCNL Dirigenti CONF SERVIZI-FEDERMANAGER.

Tali contratti collettivi nazionali garantiscono livelli retributivi conformi alla normativa vigente, ai minimi contrattuali previsti e agli standard di riferimento del settore, assicurando condizioni di lavoro eque e adeguate sotto il profilo salariale.

Il divario retributivo di genere è definito come la differenza tra i livelli retributivi medi percepiti dai lavoratori di sesso femminile e quelli di sesso maschile, espresso in percentuale rispetto al livello retributivo medio dei lavoratori maschili.

Per il calcolo del gender pay gap, la remunerazione è stata considerata a partire dalla retribuzione annua lorda, ossia considerando gli elementi fissi e continuativi moltiplicati per 14 mensilità. La metodologia utilizzata

risulta affine con le metriche di rendicontazione richieste dalla Certificazione sulla Parità di Genere UNI PdR 125:2022 ed è stata calcolata con riferimento anche alle tipologie di inquadramento.

Si constata che il divario di genere è leggermente aumentato per tutte le categorie di lavoratori.

DIVARIO RETRIBUTIVO	RAL media 2024			RAL media 2025		
	Donne	Uomini	Gender Pay gap	Donne	Uomini	Gender Pay gap
Dirigenti	81.678 €	97.089 €	15,9%	81.678 €	97.509 €	16,2%
Quadri	53.803 €	56.766 €	5,2%	54.757 €	60.327 €	9,2%
Impiegati	31.962 €	34.107 €	6,3%	34.643 €	37.458 €	7,5%
Operai	-	28.314 €		-	30.159 €	

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

Nei confronti dei lavoratori quadri e direttivi, oltre a quanto definito con l'Accordo aziendale, sono stati assegnati, anche nel 2025, specifici obiettivi individuali di natura gestionale, correlati agli obiettivi generali, così come è correlata una quota aggiuntiva di retribuzione variabile. Per gli stessi profili professionali è prevista, inoltre, una valutazione annuale delle prestazioni rese.

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

RETRIBUZIONE VARIABILE INCENTIVANTE	2024	2025
Premio di Risultato	720.301 €	751.428 €
Sistemi di gestione per Obiettivi (MBO)	71.000 €	94.321 €
Premio di risultato individuale	159.209 €	153.251 €

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T S1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

Nel Piano di Sostenibilità 2026-2029, l'organizzazione pone particolare attenzione allo sviluppo delle competenze e al benessere del personale. Gli impegni previsti mirano a valorizzare le persone, migliorare il clima aziendale e rafforzare la coesione interna. Di seguito si descrive, per ciascun impegno, il principio di riferimento e la sua importanza per l'organizzazione.



Garantire condizioni di lavoro sicure, attraverso il rafforzamento delle misure di prevenzione e l'adozione di standard riconosciuti in materia di sicurezza. Promuovere lo sviluppo delle competenze e favorire il benessere del personale attraverso iniziative volte a promuovere l'ascolto attivo e a migliorare la qualità della vita professionale e relazionale.

OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Valutazione dello stress lavoro correlato	% dei lavoratori rispetto al campione definito	Il questionario è stato rivolto ai responsabili di Funzione (2025)	Conclusione indagine sul campione definito			
ISO 45001: avvio certificazione	 ON/OFF	Gap analysis (2025)	Definizione Action plan	Implementazione action plan		
Nuovo sistema di registrazione dei near-miss	N° near-miss registrati	Ad oggi registrati nel verbale del preposto		Monitoraggio annuale dei near-miss		
Informative ed iniziative sulla sicurezza	Iniziative per rafforzare l'informazione sulla sicurezza	ND		2h pro capite personale esposto		
Riduzione indice di frequenza degli infortuni	Indice degli infortuni (N° di infortuni/mln di ore lavorate)	24,1 (Valore 2024)	18			
Incremento delle ore di formazione oltre quelle obbligatorie	a. N° ore formazione soft skills/ N° ore formazione erogate b. N° di lavoratori formati /n° lavoratori c. N° ore di formazione su digitalizzazione e nuove tecnologie/ N° ore formazione erogate	a) 1,27% b) 58,6% c) 17,4%	a) 7% b) 95% in arco piano c) 23%			
Rilevazione del benessere organizzativo	 ON/OFF	ND	100%			
Sportello psicologico	 ON/OFF	ND	100%			
Organizzazione di attività ed eventi ricreativi per il personale	Budget dedicato: 7.000 €/ anno	ND		Rendicontazione annua delle iniziative svolte		

Studio di fattibilità per un "locale ristoro" nella sede principale	 ON/OFF	ND	100%
Implementazione di un sistema di Work Force Management	 ON/OFF	ND	Geolocalizzazione interventi riparazione



Valutazione dello Stress Lavoro-Correlato (SL-C). Risponde al principio di migliorare l'ambiente di lavoro, al fine di favorire la salute dei lavoratori, creando un ambiente collaborativo e aumentando la produttività. Nel rispetto della normativa vigente, Viva Servizi attua una politica d'impresa attenta alla salute fisica e psicologica dei dipendenti, volta a prevenire l'insorgenza di malattie, incidenti ed assenteismo, e ad incrementare la motivazione dei dipendenti. Con una ipotesi di traguardo a breve termine, nel 2025 la prima fase di indagine sullo SL-C, effettuata con metodo INAIL, aveva reso partecipi le sole figure apicali (Dirigenti o loro delegati).

Successivamente l'azienda, a prescindere dal risultato dell'analisi preliminare, ha ritenuto di estenderla a tutti i lavoratori e, conseguentemente, l'obiettivo è stato inserito nel Piano di Sostenibilità 2026-2029.

Nel 2026 si procederà, pertanto, a somministrare il Questionario-indicatore, con compilazione facoltativa e volontaria, a tutti i lavoratori, anche tramite il coinvolgimento diretto di gruppi di dialogo costituiti tra i lavoratori medesimi. Dall'esito finale dell'indagine si potranno valutare le criticità sulle quali intervenire in maniera organizzativa e prevenzionistica ai fini della sicurezza, della salute e del benessere dei lavoratori e quindi dell'efficienza dell'azienda stessa. Il piano di miglioramento prevede necessariamente un monitoraggio periodico del "clima aziendale" misurato attraverso il parametro dello stress correlato al lavoro (entro il 2027).



ISO 45001 - definizione action plan. La norma ISO 45001:2018 costituisce lo standard internazionale per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che mira a ridurre infortuni e malattie professionali attraverso approccio proattivo, leadership attiva e coinvolgimento dei lavoratori.

L'adozione di un sistema di gestione per la SSLL conforme alla norma UNI è un altro obiettivo inserito a Piano che permetterà all'organizzazione di strutturare le attività di prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro attraverso azioni di prevenzione, definizione di obiettivi misurabili e piani di miglioramento.

Nel corso del 2025 la società ha condotto un'analisi preliminare che consentirà di adottare un piano di azioni atte all'implementazione del sistema e all'audit di certificazione finale, previsto per il 2029.

L'iter complessivo, piuttosto impegnativo, prevede di completare nel 2026 la gap analysis già avviata, condividere le risultanze degli audit, definire le priorità di intervento e mettere infine in atto le possibili soluzioni per addivenire alla certificazione entro i quattro anni successivi.

La certificazione ISO 45001:2018 è uno standard internazionale volontario che attesta l'adozione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro SSL, proattiva e collegata anche alla governance aziendale, in quanto focalizzata alla prevenzione dei rischi, alla conformità normativa e al miglioramento continuo.



Condizioni di lavoro più sicure. Sempre nella direzione di voler garantire condizioni di lavoro sempre più sicure, l'azienda si impegna a strutturare un sistema di identificazione, tracciamento e comunicazione dei mancati infortuni al fine di limitare il verificarsi degli infortuni durante lo svolgimento della propria attività lavorativa. I cosiddetti near-miss si sostanziano in accadimenti accidentali che, pur non avendo causato danni, avrebbero potuto concretizzare un infortunio. Pertanto, la capacità di segnalarli, reperirne i dati manifesti, contestualizzarli e analizzarli significa implementare uno strumento valido per codificare quei comportamenti che necessitano di azioni correttive.

Il sistema di segnalazione attualmente in vigore in Viva Servizi non restituisce sufficienti dati.

Si prevede di progettare il nuovo strumento, attivarlo e fornire le informative connesse al personale interessato entro il 2026.

Saranno anche organizzate, in aggiunta alla formazione specifica garantita al personale più esposto ai rischi e prevista dalla legge, sessioni in/formative per condividere iniziative ed opportunità di informazione volte a rafforzare la centralità delle tematiche relative alla salute, alla sicurezza e al benessere, e ad integrarle come elementi facenti parte della propria cultura organizzativa attraverso l'analisi delle necessità attuali e del contesto. Per monitorare e verificare se le azioni introdotte su salute e sicurezza dei lavoratori risultano efficaci sono generalmente utilizzati diversi KPI misurabili e confrontabili anche con altre realtà aziendali. L'indice di frequenza degli infortuni è uno dei più rappresentativi e, per tale motivo, è stato inserito tra quelli da attenzionare nel Piano di sostenibilità 2026-2029.



Incremento delle ore di formazione. In un contesto caratterizzato da una crescente complessità organizzativa e dall'evoluzione dei processi operativi e tecnologici, il rafforzamento delle competenze trasversali (quali comunicazione, collaborazione, problem solving, gestione del cambiamento) e digitali rappresenta un elemento strategico. Per questo, l'organizzazione, ritenendo che l'incremento delle ore di formazione risponde al principio di valorizzare il proprio capitale umano, con particolare riferimento allo sviluppo delle soft skills e delle competenze digitali, ha deciso di investire sul rafforzamento dell'autonomia del personale, sul miglioramento dell'efficienza operativa e della qualità del servizio, favorendo al contempo l'adattamento ai cambiamenti e la crescita professionale continua.



Rilevazione del clima aziendale e sportello psicologico. La rilevazione del benessere organizzativo si fonda sul principio della tutela della qualità dell'ambiente di lavoro e dell'ascolto attivo delle persone. Attraverso questo impegno, l'organizzazione intende monitorare in modo strutturato il clima aziendale, il livello di soddisfazione del personale e la presenza di eventuali criticità. Tale attività è importante perché consente di orientare le politiche di gestione delle risorse umane su basi oggettive e di prevenire situazioni di disagio o conflitto, promuovendo un contesto lavorativo sano, inclusivo e partecipativo, con effetti positivi sulla produttività e sul coinvolgimento dei lavoratori. Risponde sempre al principio della tutela della salute psicologica e del benessere complessivo dei lavoratori anche l'obiettivo di attivare uno sportello psicologico. L'organizzazione riconosce l'importanza di offrire uno spazio di ascolto e supporto per la gestione di situazioni di difficoltà di natura lavorativa, relazionale o personale che possono incidere negativamente sulla serenità, sulle prestazioni e sulle relazioni professionali. Questo impegno favorisce il benessere delle persone, l'equilibrio vita-lavoro e una cultura organizzativa positiva, con benefici sul clima interno e sulla continuità operativa.



Opportunità ricreative e spazi per il personale. L'organizzazione di attività ed eventi ricreativi si ispira al principio della coesione organizzativa e del rafforzamento del senso di appartenenza. Tali iniziative favoriscono la socializzazione, lo scambio intergenerazionale e la costruzione di relazioni positive tra colleghi, contribuendo a migliorare il clima aziendale. Per l'organizzazione, questo impegno rappresenta un investimento sul capitale sociale interno, utile a rafforzare la collaborazione, la motivazione

e il benessere complessivo del personale, oltre a sostenere l'attrattività dell'azienda e la fidelizzazione delle risorse nel medio-lungo periodo.

Nel corso del 2025 si è ravvisata la necessità di dotare ogni sede aziendale di una area ristoro attrezzata istituzionalizzata dedicata alle persone che per necessità o per scelta pranzano in azienda. L'azienda, a fronte della volontà di offrire ai propri dipendenti un ambiente dedicato che migliori il benessere, favorisca l'organizzazione della pausa pranzo e promuova comportamenti sostenibili, ha assunto l'impegno di redigere uno studio di fattibilità per l'istituzione di un locale ristoro aziendale. La proposta è stata motivata da una serie di considerazioni sociali e ambientali. La creazione di uno spazio ristoro contribuirebbe a ridurre gli spostamenti casa-lavoro durante la giornata, con benefici in termini di minori consumi, minori emissioni e riduzione dello stress. Allo stesso tempo, la presenza di un'area comune dedicata favorisce la coesione tra colleghi e migliora la qualità complessiva dell'esperienza lavorativa.

Attualmente l'impegno prevede una serie di azioni operative strutturate. In primo luogo, verrà condotta un'indagine per raccogliere le esigenze del personale e identificare il numero di lavoratori potenzialmente interessati al servizio. Successivamente verrà realizzata una verifica tecnica della fattibilità, analizzando la disponibilità degli spazi e sviluppando più di una possibile soluzione progettuale. Infine, sarà elaborata una valutazione economica completa, che includerà i costi di allestimento e le spese ricorrenti di gestione e manutenzione.

Il target associato all'impegno prevede il completamento dello studio di fattibilità, che costituirà la base per eventuali decisioni di realizzazione negli anni successivi, entro il 2026.



WFM. L'implementazione di un sistema di Work Force Management risponde al principio della gestione efficiente e sostenibile delle risorse operative. Consente di ottimizzare la pianificazione e l'assegnazione degli interventi sul territorio, riducendo tempi di risposta e spostamenti. La georeferenziazione puntuale dei siti e delle segnalazioni aumenta l'efficacia complessiva del servizio, consentendo anche di mappare in modo accurato gli interventi sulle reti. L'obiettivo, presupponendo la georeferenziazione di numerosi siti, sarà raggiungibile in arco piano.



S2 – LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

*S2 – Obbligo di informativa
relativo all'ESRS 2 SBM-3*

L'analisi di doppia materialità ha identificato il tema **“Lavoratori nella catena del valore”** come materiale esclusivamente dalla prospettiva d'impatto. Tale risultato era atteso, in quanto l'azienda ricorre a ditte esterne per svolgere il suo servizio, soprattutto nell'ambito di appalti di lavori e subappalti.



Con riferimento al sotto-tema “Condizioni di lavoro”, Viva Servizi riscontra un impatto potenziale negativo dovuto all'assenza di presidi strutturati a tutela di condizioni di lavoro eque e sicure lungo la catena del valore. Rispetto all'esito atteso di questo impatto, Viva Servizi provvederà formalmente a rafforzare la connessione tra governance e sostenibilità della catena di fornitura, attraverso l'inserimento di criteri premiali in presenza di pratiche sostenibili attuate dai fornitori e alla valutazione degli stessi.

LE POLITICHE RELATIVE AI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

*S2-1 – Politiche relative ai lavoratori
nella catena del valore*

L'azienda, pur non avendo presidi strutturati, gestisce con attenzione tutti i processi lungo la catena del valore, impegnandosi a monitorare l'intera filiera per garantire la qualità del proprio servizio e la tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nei contratti di appalto, che possono essere soggetti ad impatti di varia natura.

Per l'intera catena del valore, infatti, Viva Servizi richiede ai fornitori l'adesione al proprio Codice etico, al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, redatto ai sensi del D.lgs. 231/2001, e al rispetto del patto d'integrità. Inoltre, effettua verifiche sulla corretta applicazione del CCNL e sulla regolarità dei versamenti contributivi e retributivi ed interviene direttamente, in caso di mancato pagamento di contributi e salari, al fine di tutelare i lavoratori impiegati nell'appalto.

La disciplina in materia di appalti prevede che la ditta aggiudicataria applichi e rispetti il CCNL individuato da Viva Servizi per lo specifico appalto, per tutta la durata del contratto; in alternativa gli appaltatori possono applicare un diverso CCNL purché garantisca le medesime tutele di quello indicato dalla stazione appaltante.

Analoghe tutele normative devono essere garantite anche ai lavoratori in subappalto.

Gli appaltatori sono inoltre tenuti a rispettare gli adempimenti relativi al personale dipendente con cittadinanza straniera, a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

È vietata la partecipazione alle gare per operatori economici coinvolti in violazioni gravi come sfruttamento del lavoro minorile o tratta di esseri umani. Viva Servizi è tenuta alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) per gli appalti di servizi e per le forniture con posa in opera, alla verifica del Piano Operativo di Sicurezza (POS) elaborato dalla ditta appaltatrice in relazione agli specifici rischi legati all'appalto; effettua sistematicamente verifiche in cantiere e per appalti determinati è richiesta specifica formazione sulla sicurezza, con particolare attenzione ai lavori in ambienti confinati o a rischio di inquinamento.

Per gli appalti ripetitivi di lavori o servizi, l'azienda inserisce nelle condizioni di gara l'obbligo del rispetto della "clausola sociale" che consiste nel doveroso adempimento da parte della ditta aggiudicataria di garantire la stabilità occupazionale del personale che il contraente uscente ha impiegato nell'appalto.

Sempre con riferimento alle politiche adottate nella catena del valore, non solo con riferimento ai lavoratori, è utile rappresentare che la società, operando nella sfera degli appalti pubblici, è tenuta al rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM), definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione, adottati con Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica.

L'efficacia dei CAM è stata assicurata grazie alle previsioni contenute nel Codice dei Contratti Pubblici. Infatti, l'articolo 57, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, per gli appalti per i quali sono stati emanati specifici Decreti, prevede l'obbligo di inserire nella documentazione progettuale della gara, le "specifiche tecniche" e le "clausole contrattuali" contenute nei criteri ambientali minimi. Lo stesso comma prevede che si debba tener conto dei CAM anche per la definizione dei "criteri di aggiudicazione dell'appalto" nel caso dell'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Questo obbligo garantisce che la politica in materia di appalti pubblici verdi sia incisiva non solo nell'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, ma anche nell'obiettivo di promuovere modelli di produzione e consumo più sostenibili, "circolari" e nell'aumento del numero di occupati nei diversi settori delle filiere più sostenibili.

PROCESSI DI COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

*S2-2 – Processo di
coinvolgimento dei lavoratori
nella catena del valore*

Allo stato attuale, Viva Servizi non ha ancora implementato processi formali di coinvolgimento diretto dei lavoratori lungo l'intera catena del valore. Tuttavia, la Società riconosce l'importanza di garantire condizioni di lavoro dignitose e sicure per tutti i lavoratori coinvolti nelle proprie attività, inclusi quelli impiegati dalle imprese fornitrici.

Nel Piano di Sostenibilità 2026-2029 l'azienda si è formalmente impegnata a potenziare la sostenibilità attraverso il rafforzamento della governance e di una catena di fornitura sempre più sostenibile grazie anche

all'introduzione di sistemi di qualificazioni ESG (Per approfondimenti si veda la sezione **MDR-P/A/T S2 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti**).

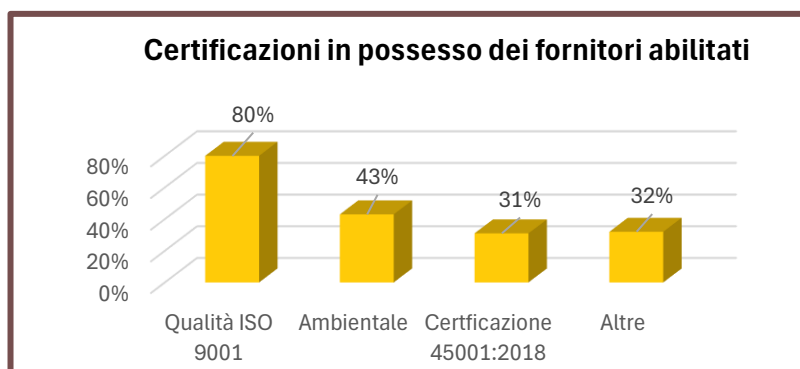
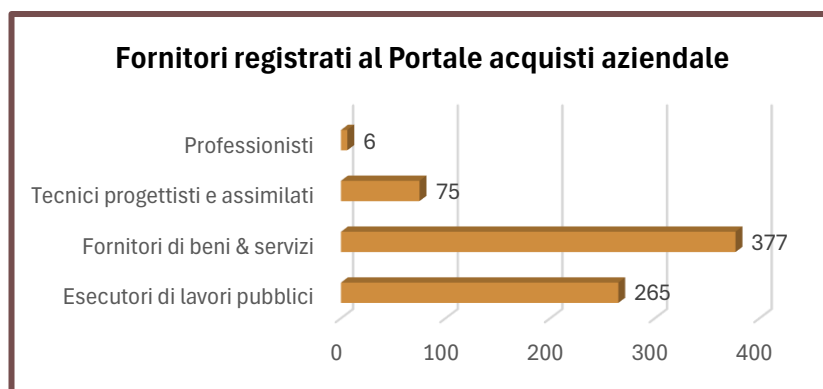
Con riferimento agli operatori economici si evidenzia che l'azienda gestisce i propri processi di acquisto attraverso il Portale Acquisti Telematici.

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 dichiarati:

- ✓ i requisiti di carattere morale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice dei Contratti Pubblici;
- ✓ i requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale, di cui all'art. 100 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, gli operatori economici interessati possono registrarsi accedendo all'apposita sezione presente nel sito Viva Servizi. Tra tutti gli operatori che si sono iscritti per le categorie merceologiche di proprio interesse, Viva Servizi individua i soggetti da invitare alle singole procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture.

I fornitori che risultano abilitati nel Portale sono oltre 700, per gran parte sono fornitori di beni & servizi ed esecutori di lavori.



Tra tutti coloro che risultano abilitati al Portale, nel 2025 ne sono stati attivati 640 per oltre 50 milioni di forniture.

FORNITURE 2025	N° fornitori	Valori forniture	%
Beni e servizi	504	€ 29.649.913	58,1%
Lavori	47	€ 19.729.002	38,6%
Professionisti	89	€ 1.691.860	3,3%
Totali	640	51.070.775 €	100%
di cui fornitori entro Regione Marche	343		

CANALI PER ESPRIMERE PREOCCUPAZIONI

La società garantisce meccanismi di reclamo accessibili e confidenziali, che consentano ai lavoratori di segnalare violazioni dei diritti umani, discriminazioni o condizioni di lavoro inadeguate. Attraverso tali meccanismi, inoltre, i lavoratori possono richiedere rimedi alle violazioni.

S2-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali per esprimere preoccupazioni

Oltre ai meccanismi di reclamo, i lavoratori nella catena del valore possono comunicare le proprie preoccupazioni/esigenze sia all'Organismo di Vigilanza della società, sia attraverso il canale Whistleblowing, ovvero tramite gli stessi canali messi a disposizione della forza lavoro propria.

Per ulteriori approfondimenti si veda il capitolo **G1-1 – Politiche di condotta aziendale**)

INTERVENTI SU IMPATTI RILEVANTI PER I LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE

S2-4 – Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore

Rispetto all'attività di cantiere, l'azienda non ha attivato iniziative strutturate di formazione condivisa o trasferimento tecnologico/*know-how* come meccanismi di prevenzione nei confronti degli appaltatori. Tuttavia, in qualità di stazione appaltante, l'azienda pone particolare attenzione al rispetto delle condizioni di lavoro e alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori impiegati negli appalti, lungo l'intera catena di fornitura.

Per tutti gli appalti l'azienda effettua verifiche sul rispetto degli obblighi retributivi e contributivi da parte degli appaltatori e dei subappaltatori, attraverso i controlli previsti dalla normativa vigente (tra cui acquisizione e verifica del DURC e controllo della regolarità dei pagamenti delle retribuzioni), anche ai fini dell'autorizzazione ai pagamenti degli Stati di Avanzamento Lavori.

In conformità al D.lgs. 81/2008, prima dell'avvio di ciascun cantiere è sempre prevista una riunione preliminare di coordinamento, con la partecipazione del Coordinatore per la Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE), dell'impresa esecutrice e delle altre imprese coinvolte, finalizzata a:

- condividere gli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- verificare l'idoneità della documentazione di sicurezza (POS, PSC, DUVRI ove previsto);
- definire le modalità operative e di coordinamento tra i soggetti coinvolti, nel rispetto delle misure di prevenzione e protezione.

Per gli appalti finanziati con fondi PNRR, Viva Servizi S.p.A. ha attribuito particolare rilievo anche al rispetto del principio DNSH – Do No Significant Harm, richiedendo agli appaltatori specifici adempimenti in materia

ambientale. Tali aspetti sono monitorati durante l'esecuzione dei lavori e valorizzati nei controlli connessi agli stati di avanzamento e alla conclusione degli interventi.

L'attenzione ai profili di sicurezza, regolarità del lavoro e sostenibilità ambientale rappresenta un elemento strutturale dell'azione di Viva Servizi S.p.A., progressivamente esteso a tutti gli appalti, oltre il perimetro degli interventi PNRR.

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T S2 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

 <i>Rendere la catena di fornitura progressivamente più consapevole, responsabile e sostenibile</i>						
OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Codice di Condotta dei Fornitori	 ON/OFF	ND	100%			
Approvazione nuovo regolamento per O.E.	 ON/OFF	ND	100%			
Sistema di qualificazione ESG dei fornitori	n° fornitori qualificati/ totale fornitori (strategici)	ND	Monitoraggio annuale dei fornitori soggetti a qualificazione			

Nel Piano di Sostenibilità 2026-2029, per meglio rispondere ai punti di debolezza emersi dalla Doppia Materialità, l'azienda prevede di elaborare un Codice di Condotta dei Fornitori, un nuovo Regolamento per l'iscrizione in albo degli operatori economici e un sistema di rating per la qualificazione ESG dei fornitori.



Il **Codice di Condotta dei Fornitori** sarà finalizzato a integrare i principi ESG nella gestione della catena di fornitura, promuovendo comportamenti responsabili e allineati ai valori aziendali. I contenuti principali riguarderanno la responsabilità ambientale, la politica anticorruzione e la correttezza tenuta nei rapporti commerciali, la tutela dei diritti dei lavoratori in tema di sicurezza sul lavoro, diversità, inclusione e pari opportunità.

Gli obiettivi generali saranno la riduzione dei rischi reputazionali e operativi, il rafforzamento della governance degli acquisti e la valorizzazione di una supply chain sostenibile, tutte buone pratiche che contribuiranno al miglioramento delle performance di filiera.

Per la sua realizzazione, prevista entro il 2026, dovranno essere definiti i requisiti minimi in materia di etica e legalità, prevenzione della corruzione, tutela dei diritti dei lavoratori e sicurezza sul lavoro, rispetto ambientale e gestione degli impatti, diversità, inclusione e pari opportunità. Successivamente, si dovranno tenere in considerazione anche le altre policy aziendali sul tema, ossia quelle rappresentate dal Codice Etico

aziendale, dal MOG e dal Piano di prevenzione della corruzione. Infine, è previsto che il nuovo Codice di Condotta Fornitori venga integrato nei processi di approvvigionamento e nelle documentazioni di gara, con opportuna e preventiva comunicazione agli stessi fornitori.



Sempre finalizzato al rafforzamento della governance della catena di fornitura, nel Piano si prevede di redigere il nuovo **Regolamento per l'iscrizione in Elenco degli Operatori Economici**, che rappresenta uno strumento fondamentale per l'integrazione della sostenibilità nella gestione degli approvvigionamenti di Viva Servizi.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo è stato redatto il nuovo Regolamento unico e strutturato per la gestione dell'Elenco degli Operatori Economici, l'introduzione di criteri chiari e omogenei per l'iscrizione, la qualificazione, l'aggiornamento degli operatori e casi di sospensione/cancellazione, l'integrazione dei principi di sostenibilità, trasparenza e legalità nei processi di selezione e rotazione degli operatori economici. La sua operatività avrà decorrenza solo a completamento delle modifiche che si è reso necessario apportare alla piattaforma digitale per la gestione del nuovo Regolamento, nonché a seguito della e la relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione. A questo punto, la pubblicazione e implementazione operativa del Regolamento consentirà l'avvio delle attività di gestione, l'aggiornamento e il monitoraggio dell'Elenco degli Operatori Economici.

Come il Codice di Condotta, anche il Regolamento consentirà di presidiare in modo sistematico gli impatti, i rischi e le opportunità ESG lungo la catena del valore a monte, con particolare riferimento a legalità, sicurezza sul lavoro, tutela dei diritti dei lavoratori, responsabilità ambientale e prevenzione della corruzione.



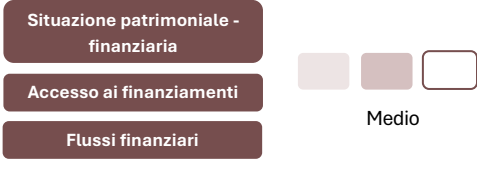
Il terzo impegno assunto nel Piano di Sostenibilità riguarda il **sistema di qualificazione ESG dei fornitori** volto ad introdurre un meccanismo di rating basato su criteri ambientali, sociali, di governance ed etici e di sicurezza sul lavoro. L'obiettivo sarà valutare e monitorare la sostenibilità dei fornitori strategici, riducendo rischi ESG lungo la filiera e incentivando comportamenti virtuosi. Per la sua implementazione, occorrerà mappare dapprima i fornitori considerati "strategici" e poi somministrare loro appositi questionari atti ad approfondire come vengono complessivamente gestite le questioni ESG, in modo che i risultati possano essere utili a qualificarli dal punto di vista degli aspetti ambientali e sociali al fine di supportare le nostre decisioni di procurement. Si prevede di raggiungere l'obiettivo tra la fine del 2027 e la metà del 2028.

S3 – COMUNITÀ INTERESSATE

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ

S3 – Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2
SBM-3

L'analisi di doppia materialità ha identificato il tema “**Comunità interessate**” come rilevante sia da una prospettiva d'impatto che finanziaria, con riferimento al sotto-tema “Diritti economici, sociali e culturali delle comunità”.

Sotto-Tema	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	IMPATTO	CATENA DEL VALORE	
	Viva Servizi contribuisce al miglioramento della qualità della vita delle comunità garantendo l'accesso universale all'acqua, una gestione sostenibile delle risorse idriche e iniziative di educazione ambientale sviluppate con partner qualificati.	 	 Medio
	RISCHIO/OPPORTUNITÀ	INFLUENZA MATERIALE	
	 Il rafforzamento del dialogo con le comunità attraverso iniziative territoriali, eventi e collaborazioni ambientali favorisce un clima di fiducia e accettazione verso i progetti aziendali, creando un contesto più favorevole alla realizzazione delle attività strategiche e alla diffusione di buone pratiche.	 	 Medio

 Positivo
  Effettivo
  Opportunità
 Negativo
  Potenziale
  Rischio

L'impatto positivo effettivo che è stato riscontrato si riferisce al contributo di Viva Servizi a migliorare la qualità della vita delle comunità locali assicurando l'accesso universale all'acqua. Attraverso la gestione sostenibile delle risorse idriche, l'azienda contribuisce alla creazione e distribuzione di valore sul territorio e a diffondere un'educazione rispettosa dell'ambiente, attraverso progetti mirati con l'Università e altri partner a vocazione ambientale.

L'opportunità emersa dal punto di vista finanziario attraverso questa analisi, risiede nel consolidamento del rapporto tra l'azienda e le sue comunità locali, attraverso la diffusione di iniziative ambientali e di buone pratiche sostenibili. Viva Servizi favorisce così la collaborazione e l'accettabilità dei progetti che vengono realizzati nel territorio, per garantire continuità e qualità del servizio ai cittadini.

POLITICHE RELATIVE ALLE COMUNITÀ LOCALI

S3-1 – Politiche relative alle comunità interessate

La Società non dispone di una politica unica formalizzata per la gestione di impatti, rischi e opportunità rilevanti specificatamente riferita alle comunità locali, ma adotta un insieme strutturato di procedure, prassi operative e regolamenti che guidano l'interazione dell'azienda con l'intera collettività del territorio. Facendo, infatti, riferimento alle diverse tipologie di stakeholder, si può infatti affermare che l'azienda svolge il proprio lavoro quotidiano nel rispetto:

- degli impegni in campo ambientale (Si vedano i capitoli **E1 – CAMBIAMENTO CLIMATICO**, **E2 – INQUINAMENTO** ed **E3 – ACQUA E RISORSE MARINE**);
- degli impegni verso la forza lavoro propria (Si veda capitolo **S1 – FORZA LAVORO PROPRIA**),
- agli impegni verso i consumatori e utilizzatori finali (Si veda capitolo **S4 – CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI**)
- del sostegno allo sviluppo sociale ed economico delle sue comunità locali attraverso la creazione di opportunità lavorative (Si vedano i capitoli **S1 – FORZA LAVORO PROPRIA** e **S2 – LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE**).

PROCESSI DI COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI

S3-2 – Processi di coinvolgimento delle Comunità interessate

Le comunità sono coinvolte attraverso modalità differenziate, a seconda delle necessità specifiche e degli obiettivi da perseguire, in modo da ridurre i rischi reputazionali e sensibilizzare la popolazione verso i nuovi progetti.

Nel tempo, Viva Servizi ha rafforzato in modo significativo il proprio impegno nel coinvolgere la comunità e nel promuovere una cultura diffusa della sostenibilità, attraverso interventi mirati, collaborazioni territoriali e campagne di comunicazione orientate alla valorizzazione della risorsa idrica.

Le iniziative di coinvolgimento che hanno caratterizzato il 2025 e contribuito ad accrescere la consapevolezza dei cittadini sono principalmente riconducibili alle seguenti:

INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DELLA COLLETTIVITÀ	
Incontri periodici con i Comuni Soci	Per condividere preventivamente con i Soci determinati progetti strategici o linee di indirizzo, si organizzano incontri preparatori in modo che tutti possano esprimere il loro parere e si possa individuare un percorso condiviso.
Educazione ambientale	L'offerta di educazione ambientale “A scuola con Viva” è stata realizzata in collaborazione con Legambiente, Hort e Fosforo – la Festa della Scienza. Ha coinvolto i ragazzi dai 6 ai 19 anni delle scuole del territorio con percorsi differenziati per età, laboratori, visite agli impianti e attività didattiche volte a spiegare il funzionamento del ciclo idrico integrato e i cambiamenti climatici
Informative su sito web, social, redazionali	Per comunicare informazioni, lavori ed eventi alla collettività sono utilizzati diverse modalità, anche a seconda dei messaggi da veicolare. (Sito istituzionale, canali Social, Comunicati, redazionali, Allegati alla bolletta, Newsletter, ecc.)
Sostegno a iniziative promosse sul territorio provinciale	Particolare attenzione è stata dedicata alla promozione dell'acqua di rete e alla riduzione della plastica, con il lancio di eventi e iniziative sostenibili quali “L'acqua non va per l'insù” , “Tipicità in Blu” e il “Green Loop Festival” , occasioni in cui Viva

	Servizi ha portato contributi concreti per sensibilizzare il pubblico su temi ambientali e sull'importanza della tutela delle risorse naturali. Inoltre, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua , sono state realizzate diverse iniziative, tra cui un progetto itinerante che ha coinvolto varie scuole del territorio con incontro finale e le visite guidate ad Ancona Sotterranea , un viaggio suggestivo tra antiche infrastrutture idriche e luoghi carichi di storia, per mostrare come l'acqua abbia modellato il territorio nel tempo.
Collaborazioni con UNIVPM ed enti di promozione ambientale	Progetto PRIMES – Resilienza al rischio siccità nell'area Adriatica , che nel 2025 ha visto l'ideazione dei primi workshop tematici che verranno concretizzati nel 2026. Momenti di confronto pubblico e attività educative mirate a sensibilizzare cittadini, istituzioni e stakeholder sul tema della scarsità idrica e dell'adattamento climatico. Il progetto ha permesso di avviare un percorso condiviso per la costruzione di strategie comuni nella gestione della risorsa, ampliando il dialogo con il territorio e rafforzando la capacità collettiva di comprendere e affrontare i rischi futuri.
Customer Satisfaction	Ogni volta che l'utente entra in contatto con l'azienda, lo si invita a rispondere all'indagine di Customer Satisfaction .

CANALI A DISPOSIZIONE DELLE COMUNITÀ

S3-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazione

Ad oggi Viva Servizi non ha riscontrato impatti negativi rilevanti causati o contribuiti direttamente dall'azienda nei confronti delle comunità servite. Tuttavia, in coerenza con i principi di responsabilità e trasparenza, l'organizzazione adotta un approccio strutturato di prevenzione, gestione e monitoraggio delle segnalazioni provenienti dal territorio.

Qualora emergessero situazioni critiche, l'azienda attiverebbe un processo immediato che prevede: l'analisi puntuale dell'evento, il coinvolgimento delle funzioni competenti, la definizione delle azioni correttive e la comunicazione verso gli stakeholder interessati. L'efficacia dei rimedi verrebbe valutata attraverso il monitoraggio degli interventi, la verifica della risoluzione e il dialogo continuo con la comunità locale, così da assicurare un ripristino appropriato e duraturo.

Viva Servizi mette a disposizione diversi canali attraverso cui le comunità possono esprimere esigenze, segnalazioni o preoccupazioni e ricevere assistenza. Tra questi rientrano il **numero verde**, la **casella di posta dedicata**, gli **sportelli fisici** e i **canali digitali** (sito, web, posta elettronica e social media), presidiati quotidianamente. Le richieste possono essere inoltre veicolate tramite **enti locali, scuole, associazioni del territorio e progetti condivisi**, che fungono da meccanismi di ascolto terzi. Tutti i canali garantiscono risposte tempestive e un dialogo diretto con l'azienda, favorendo un confronto trasparente e continuo con le comunità servite.

L'azienda assicura la piena accessibilità e l'efficacia dei propri canali di ascolto grazie a un sistema integrato di relazioni con enti locali, associazioni e partner territoriali, che ampliano i punti di contatto e consentono di intercettare in modo tempestivo le esigenze delle comunità. A questo si affianca un presidio costante dei canali diretti – numero verde, e-mail dedicata, sportelli e piattaforme digitali – che garantiscono un dialogo trasparente e continuo con gli utenti.

L'azienda svolge periodiche attività di customer satisfaction con l'obiettivo di verificare in modo indipendente la qualità del servizio percepita dagli utenti che hanno contattato l'azienda. I risultati di queste rilevazioni costituiscono uno strumento prezioso per misurare l'efficacia dei canali disponibili e orientare eventuali

miglioramenti, assicurando così un ascolto autentico, affidabile e orientato ad individuare i punti deboli così da creare una strategia che ci permetta di migliorare e crescere.

Viva Servizi monitora in modo costante le problematiche sollevate dagli utenti attraverso un presidio quotidiano dei canali di contatto e la registrazione sistematica delle segnalazioni, che vengono analizzate e indirizzate alle funzioni competenti fino alla loro completa risoluzione. L'efficacia dei canali è verificata sia tramite il dialogo diretto con gli utenti, sia attraverso **attività periodiche di customer satisfaction**, affidate a un soggetto esterno per garantirne l'indipendenza. Questo processo consente di valutare la qualità del servizio percepita e di migliorare continuamente gli strumenti di ascolto, assicurando che rispondano realmente alle esigenze dei portatori di interesse che li utilizzano.

Viva Servizi valuta che le comunità siano pienamente consapevoli dei canali messi a disposizione grazie a una comunicazione costante sui propri strumenti informativi (sito, social, sportelli, numero verde) e alle attività svolte sul territorio con scuole, Comuni e associazioni. L'elevato utilizzo dei canali – confermato anche dalle indagini periodiche di customer satisfaction affidate a un soggetto esterno – dimostra che gli utenti effettivamente se ne avvalgono per esprimere esigenze, segnalazioni o richieste di assistenza, rendendo questi strumenti un punto di riferimento riconosciuto e credibile per le comunità servite.

Per la natura dei canali messi a disposizione (numero verde, sportelli, e-mail dedicata, social e iniziative territoriali), Viva Servizi non gestisce processi che possano esporre gli utenti o le comunità a rischi di ritorsioni. Si tratta infatti di strumenti ordinari di assistenza e relazione con il pubblico, attraverso i quali non vengono raccolte segnalazioni sensibili o potenzialmente soggette a conseguenze personali. Per questo motivo, **non si rendono necessarie specifiche politiche di tutela da ritorsioni**, ferme restando le garanzie di riservatezza e correttezza già assicurate dalle procedure aziendali e dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

IMPATTI RILEVANTI SULLE COMUNITÀ INTERESSATE E APPROCCI PER GESTIRE I RISCHI

S3-4 – Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni

Al fine di contribuire a produrre impatti positivi sulla comunità in cui opera, Viva Servizi porta avanti varie attività. Queste, insieme agli obiettivi di medio periodo, vengono definite nel budget annuali e approvate dai Soci. Anche il Consiglio di Amministrazione (CdA) approva questi documenti e ha un ruolo chiave nella supervisione della strategia aziendale in questo ambito tramite l'approvazione del Piano di comunicazione, documento di pianificazione fondamentale per la definizione di progetti e attività rivolti alle comunità locali.

L'approccio per la definizione delle attività per produrre impatti positivi e mitigare quelli negativi segue i seguenti passi successivi: ascolto, comprensione, ricerca interna delle cause e di possibili rimedi, definizione di una strategia, escalation di approvazione con le parti coinvolte, implementazione delle azioni. In particolare, vi sono numerosi meccanismi, anche formali ed esterni alla Società, per evitare che impatti negativi sulla comunità locale si verifichino. Un esempio è l'intero meccanismo di definizione degli investimenti da attuare, gestito in concertazione con le amministrazioni locali e l'EGATO, seguendo gli obiettivi posti da ARERA.

L'efficacia delle azioni viene monitorata tramite i riscontri ricevuti dai portatori di interesse, tramite la gestione dei reclami e l'analisi dei questionari di soddisfazione.

Di seguito si riportano le iniziative intraprese per generare impatti positivi sul territorio.

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T S3 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

		TARGET				
OBIETTIVO	KPI	BASLINE	2026	2027	2028	2029
 Progetto fontanelle in rete – La città a portata di borraccia	 ON/OFF	ND	Completamento del progetto			
Progetto PRIMES – Resilienza al rischio siccità nell'area Adriatica	 ON/OFF	2 Workshop tematici (2025)	Completamento del progetto			
Educazione ambientale	N° di alunni coinvolti/anno	Oltre 2.000 alunni coinvolti (Valori 2024)	N° di alunni coinvolti /anno: almeno 2.000			



Progetto “Fontanelle in rete – La città a portata di borraccia”

Il progetto, che risponde al principio della **tutela e valorizzazione della risorsa idrica** attraverso la promozione di comportamenti di consumo responsabili e orientati alla riduzione dei rifiuti plastici, si fonda sulla **rigenerazione collaborativa degli spazi urbani**, rendendo nuovamente fruibili punti di approvvigionamento idrico pubblico a beneficio della collettività.

Questa iniziativa è strategica per Viva Servizi poiché contribuisce a rafforzare il rapporto con il territorio e a consolidare la fiducia nei confronti dell'acqua di rete, promuovendone l'utilizzo quale alternativa sostenibile all'acqua imbottigliata. Il progetto consente inoltre di generare un impatto ambientale positivo, favorendo la diminuzione dei consumi di plastica e sostenendo la diffusione di pratiche quotidiane più sostenibili. Attraverso la collaborazione con enti locali, scuole e realtà associative, Viva Servizi punta ad ampliare la propria rete di partnership, affermando il suo ruolo di attore attivo nello sviluppo sostenibile delle comunità servite.

Nel quadriennio 2026–2029, Viva Servizi proseguirà la realizzazione del progetto "Fontanelle in rete", finalizzato a favorire l'utilizzo dell'acqua pubblica e a ridurre la produzione di plastica monouso. L'iniziativa prevede innanzitutto una fase di progettazione preliminare, con la definizione delle priorità e la realizzazione dei rilievi necessari per verificare lo stato delle fontanelle e delle relative infrastrutture. A seguire, verranno programmati ed eseguiti gli interventi tecnici e idraulici per garantirne la piena funzionalità, insieme alle attività di riqualificazione estetica e di miglioramento degli spazi circostanti, svolte in sinergia con Comune, ATA Rifiuti e Associazione 2HANDS. Quando previsto dai piani comunali, si procederà anche all'installazione e all'attivazione di nuove fontanelle. Parallelamente, verranno distribuiti agli esercizi aderenti materiali informativi e borracce, accompagnando il progetto con un'adeguata comunicazione attraverso i canali digitali e territoriali. La fase finale riguarderà il monitoraggio periodico e l'aggiornamento costante della mappatura

cittadina, così da mantenere nel tempo un quadro sempre aggiornato e una gestione efficace dell'intero sistema.

Il progetto "Fontanelle in rete" si pone l'obiettivo di rendere l'acqua pubblica sempre più accessibile, riconoscibile e valorizzata all'interno del tessuto urbano. Il target per il 2025 era quello di avviare il progetto, siglando l'accordo e inserendo nello stesso tutti gli attori coinvolti. Purtroppo, al momento c'è una fase di blocco dovuta a due soggetti partecipanti che devono decidere se procedere e supportare questa attività. Se verrà firmato il protocollo di intesa da tutti gli attori coinvolti (stiamo aspettando una risposta dall'assessore), avvieremo il progetto. Successivamente passeremo ad incrementare progressivamente il numero di fontanelle attive e pienamente funzionanti, assicurando standard tecnici affidabili e una qualità costante dell'erogazione. Parallelamente, il progetto mira a mantenere una rete aggiornata, monitorata e facilmente consultabile, grazie a una mappatura digitale costantemente rivista e alla collaborazione con i partner territoriali per garantire decoro e fruibilità degli spazi.

Un ulteriore target riguarda **la promozione dell'uso dell'acqua di rete come scelta quotidiana**, attraverso l'ampliamento della partecipazione degli esercizi commerciali aderenti e la diffusione di borracce riutilizzabili e materiali informativi. L'obiettivo finale è favorire un cambiamento di abitudini, contribuendo in modo concreto alla **riduzione della plastica monouso** e alla valorizzazione dell'acqua pubblica come risorsa sostenibile, sicura e facilmente accessibile.



Progetto PRIMES – Resilienza al rischio siccità nell'area Adriatica

Il progetto si fonda sul principio della resilienza climatica e della gestione preventiva dei rischi legati alla scarsità idrica, fenomeno sempre più rilevante nei territori dell'area adriatica. L'iniziativa promuove un approccio integrato e partecipato, coinvolgendo cittadini, istituzioni e stakeholder nella definizione di strategie comuni per affrontare gli impatti dei cambiamenti climatici.



La dimensione transnazionale dell'iniziativa permette inoltre di condividere buone pratiche, ampliare la rete di collaborazione istituzionale e incrementare la conoscenza interna sulle strategie di adattamento. In questo modo, Viva Servizi conferma il proprio ruolo di gestore attento, proattivo e orientato alla tutela sostenibile della risorsa idrica.

Il percorso operativo comprende il coordinamento con le realtà istituzionali partecipanti, l'organizzazione di workshop tematici, incontri pubblici e attività divulgative rivolte a cittadini, scuole e stakeholder, insieme alla partecipazione a tavoli tecnici e scambi internazionali finalizzati alla condivisione delle migliori pratiche. A supporto del dialogo con la comunità, il progetto prevede inoltre lo sviluppo di una piattaforma digitale e di un'app dedicata, pensate per migliorare la comunicazione con l'utenza in caso di criticità idriche. Il lavoro dovrà confluire nella redazione, in forma partecipata, del Piano di Gestione e Prevenzione del Rischio Siccità, che rappresenta l'esito più strategico dell'iniziativa.

Nel corso del Piano 2026–2029, l'obiettivo del progetto PRIMES è quello di **mantenere e consolidare le attività già avviate**, integrandole con nuove iniziative e opportunità di collaborazione che potranno emergere lungo il percorso.

L'obiettivo principale è quello di aumentare la consapevolezza collettiva rispetto agli impatti del cambiamento climatico, attraverso workshop, attività divulgative, momenti formativi e azioni partecipate che coinvolgano cittadini, scuole e stakeholder istituzionali. Parallelamente, il progetto mira a rafforzare la cooperazione internazionale con i partner europei del programma ADRION, così da sviluppare metodologie condivise e strategie comuni di adattamento.

Un ulteriore obiettivo riguarda lo sviluppo e la messa a regime di una **piattaforma digitale e di un'app dedicata**, strumenti pensati per migliorare il dialogo con la popolazione in caso di criticità idriche e per rendere più immediato l'accesso alle informazioni. Il percorso culminerà nella definizione del **Piano di Gestione e Prevenzione del Rischio Siccità**, destinato a diventare un riferimento operativo per il futuro.



Educazione ambientale.

Tra gli obiettivi e target futuri, l'azienda punta a rafforzare e ampliare il coinvolgimento delle scuole, raggiungendo ogni anno gli studenti e le classi del territorio, quindi anche le loro famiglie, attraverso percorsi calibrati per fasce d'età e attività esperienziali presso gli impianti aziendali.

Grazie alla collaborazione continuativa con associazioni specializzate e all'aggiornamento costante del portale didatticaviva.it, si cercherà di ampliare la qualità dell'offerta e dei contenuti didattici con nuovi strumenti interattivi e multimediali.

L'impegno espresso anche nel Piano di Sostenibilità prevede il coinvolgimento stabile di oltre 2.000 alunni/anno e testimonia la solidità di un percorso educativo che rafforza la reputazione dell'azienda come soggetto affidabile, competente e impegnato nella diffusione della cultura della sostenibilità.

Per l'azienda investire nella formazione e sensibilizzazione dei ragazzi-studenti rappresenta un esercizio di responsabilità sociale e un intervento con effetti moltiplicativi nel lungo periodo. Rafforzare la conoscenza sui temi ambientali in generale, e su quelli idrici in particolare, contribuisce infatti allo sviluppo di comportamenti virtuosi, riduce pratiche che possono generare sprechi e aumenta la percezione del valore del servizio.

S4 – CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

S4 – Obbligo di informativa
relativo all'ESRS 2 SBM-3

L'analisi di doppia materialità ha identificato il tema “**Consumatori e utilizzatori finali**” come materiale per Viva Servizi dalla sola prospettiva d'impatto e con riferimento a tutti e tre i sotto-temi considerati. In realtà sono emersi anche rischi ed opportunità ma questi sono stati valutati al di sotto della soglia di rilevanza.

È importante evidenziare che il servizio idrico è sottoposto alla regolamentazione nazionale e al controllo da parte di ARERA e che, pertanto, l'azienda è tenuta ad adottare procedure che permettono di erogare il servizio con modalità e tempi conformi agli standard definiti dal Regolatore, o addirittura migliorativi.

Sotto-Tema	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
	IMPATTO	CATENA DEL VALORE	
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o degli utilizzatori finali	L'azienda promuove trasparenza nelle comunicazioni ai consumatori, puntando a migliorare l'esperienza complessiva del cliente e a far crescere la sua fiducia. Inoltre, sensibilizza tutti gli utenti verso comportamenti responsabili e rispettosi dell'ambiente  E	Operazioni A valle	Medio
Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Viva Servizi garantisce elevati standard di sicurezza, per la qualità dell'acqua distribuita alla collettività e per quella depurata reimpressa nell'ambiente, riduce al minimo gli impatti ambientali associati agli scarichi di acqua reflua, migliorando il servizio offerto alle comunità.  E	Operazioni A valle	Medio
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Il monitoraggio di Customer Satisfaction e l'utilizzo di strumenti digitali contribuiscono a garantire accesso equo e inclusivo ai servizi, assicurando una relazione più responsabile e inclusiva verso gli utilizzatori finali, anche attraverso la promozione di pratiche sostenibili per la collettività.  E	Operazioni A valle	Medio

 Positivo

E

 Effettivo
  Negativo

P

 Potenziale

Il sotto-tema con maggiore impatto positivo ed effettivo è quello attinente alla *sicurezza personale degli utilizzatori finali* del servizio. Per Viva Servizi, in quanto gestore del Servizio idrico integrato, gli utilizzatori finali corrispondono di fatto ai circa 225.000 utenti del territorio gestito, ovvero all'intera collettività dei 43 Comuni della provincia di Ancona e Macerata. Di questi, l'87% è rappresentato da famiglie che utilizzano l'acqua per i più comuni usi domestici.

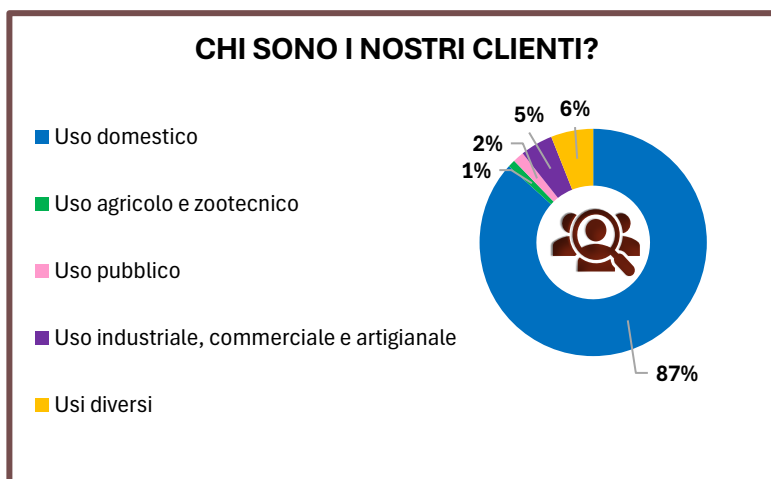
Il volume di acqua fatturata alla totalità dell'utenza ammonta a circa 26,2 milioni di mc., mezzo milione in meno rispetto allo scorso anno.

La rilevanza positiva dell'impatto sul tema in questione è spiegabile dalla costante attenzione riposta sulla sicurezza dell'acqua distribuita così come di quella restituita all'ambiente, tali da garantire il pieno rispetto degli standard di qualità.

L'azienda genera impatti positivi ed effettivi anche con riferimento agli altri due sotto-temi *inclusione sociale dei consumatori e informazioni per i consumatori*. In quanto gestore di un servizio pubblico, Viva Servizi garantisce accesso equo e senza discriminazioni di alcun tipo e si impegna a garantire la diffusione e l'accessibilità di informazioni chiare e trasparenti generando diversi impatti positivi in termini di:

- maggiore fiducia nell'acqua del rubinetto, attraverso campagne mirate allo stesso tempo a ridurre l'impatto ambientale del consumo di acqua in bottiglia;
- semplificazione del rapporto con i clienti, grazie all'attivazione di molteplici canali digitali per servizi di comunicazione, assistenza e pronto intervento;
- rafforzamento della relazione con i clienti, mediante le campagne di sensibilizzazione e il monitoraggio continuo sulla rilevazione della soddisfazione del servizio erogato.

Con riferimento all'inclusione sociale dei consumatori e all'accesso equo all'acqua, l'azienda osserva tutele specifiche riservate alle fasce più fragili, come quella del bonus sociale idrico o della limitazione dei consumi in casi di morosità prima di avviare le procedure di distacco.



LE NOSTRE POLITICHE

S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

I principi, valori e linee guida cui l'azienda si ispira quotidianamente nella gestione del rapporto con l'utenza sono descritti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, entrambi approvati dall'EGA e pubblicati sul sito istituzionale.

Il Regolamento del Servizio Idrico Integrato ha per oggetto principalmente la disciplina, sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo, della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio idrico integrato e 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.

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.

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

Sul piano operativo, Viva Servizi dispone anche delle seguenti procedure:

- Regolamentazione Bonus Idrico integrativo per studenti fuori sede
- Regolamentazione in ordine alle tutele in favore degli utenti per le perdite occulte
- Criteri per la concessione delle rateizzazioni
- Istruzione operativa Gestione reclami, richieste, informazioni, rettifiche, fatturazioni
- Procedure conciliative dinanzi al servizio ARERA
- Social Media Policy (FB e Instagram)
- Rilevazioni Customer Satisfaction

Acqua sicura e di qualità

Nel 2025 Viva Servizi Spa si è impegnata nell'implementazione dei Piani di Sicurezza delle Acque per l'opera di captazione principale di Gorgovivo e l'efficientamento delle reti idriche attraverso l'attuazione del progetto PNRR in 9 comuni gestiti.

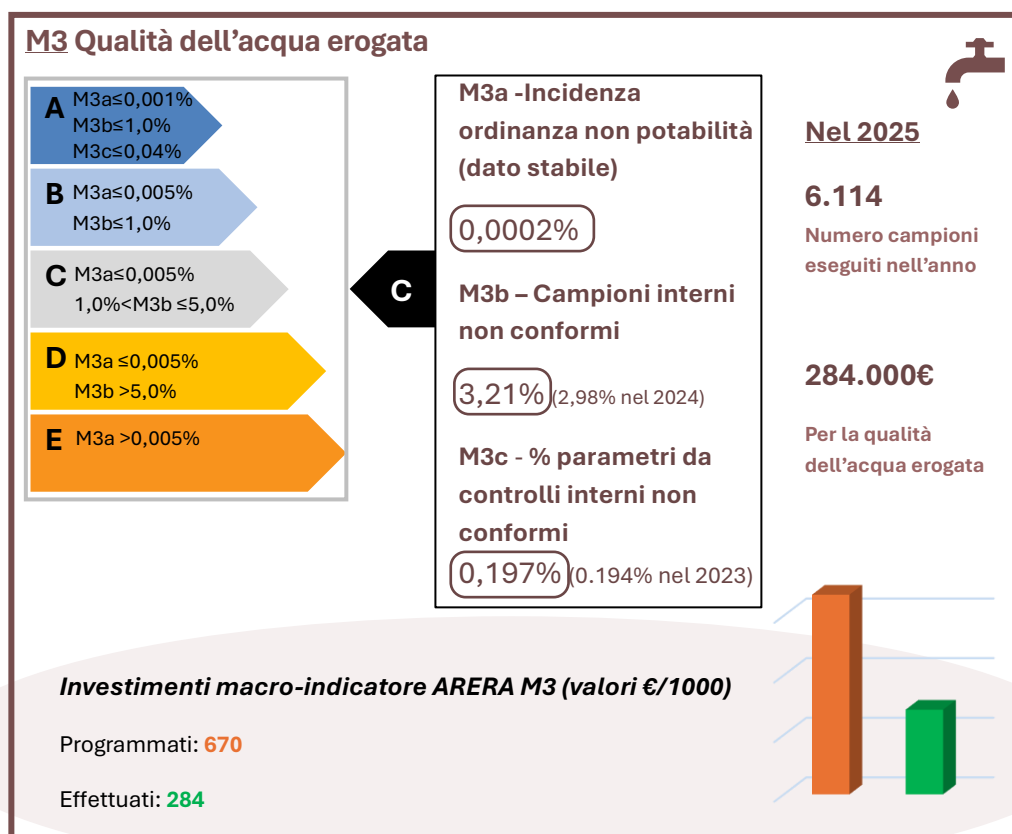
Le attività svolte hanno contribuito in modo sostanziale a rafforzare la sicurezza della risorsa, la qualità dell'acqua distribuita e la resilienza dei sistemi idrici gestiti, ponendo basi solide per il miglioramento continuo del servizio e per il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità nel medio-lungo periodo.

Sempre con riferimento alla qualità dell'acqua, sono state rafforzate anche le attività di controllo finalizzate a garantire la sicurezza e la qualità dell'acqua potabile, in coerenza con i requisiti del D.lgs. 18/2023. Oltre al programma ordinario di monitoraggio, è proseguita l'applicazione del piano di controlli operativo dell'anno precedente condiviso con AST, che ha migliorato il coordinamento e ampliato la copertura territoriale dei campionamenti.

Durante l'anno sono stati introdotti anche i controlli sui PFAS, in risposta alle nuove prescrizioni normative e alla crescente attenzione verso queste sostanze emergenti. L'inserimento di tali analisi ha potenziato la capacità di valutazione del rischio chimico delle acque destinate al consumo umano.

Nel complesso, le attività svolte hanno contribuito in modo significativo al mantenimento di un'elevata qualità dell'acqua, assicurando controlli robusti, scientificamente validati e pienamente allineati alle più recenti prescrizioni normative e ai requisiti di tutela della salute pubblica (Per approfondimenti sulle numeriche di analisi e campioni analizzati si veda la sezione **E2-1 – Politiche relative all'inquinamento – Laboratorio Analisi**).

La qualità dell'acqua potabile distribuita dal punto di vista dell'adeguatezza organolettica della risorsa consegnata alle utenze allacciate, è misurata attraverso il macro-indicatore ARERA 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.



Il tasso di campioni non conformi è stato pari al 3,2% e risulta in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente: conseguentemente, l'azienda non è riuscita a passare dalla classe C alla più performante classe B. Preme specificare che nel 2025 è stata emessa una sola ordinanza di non potabilità per un numero complessivo di utenti finali interessati pari a 23, appartenenti al comune di Genga.

Le caratteristiche dell'acqua distribuita dall'azienda, risultanti dai controlli interni, sono pubblicate alla pagina dedicata del sito web, comune per comune, per la consultazione da parte degli utenti. La qualità dell'acqua è inoltre costantemente controllata anche dalle aziende sanitarie locali.

Per comunicare in merito alla qualità e sicurezza dell'acqua distribuita all'utenza, si adotta la classica "etichetta" al pari delle più comuni acque in commercio. Con tale rappresentazione sono messi a confronto i valori medi rilevati alle Sorgenti Gorgovivo con gli intervalli di valori di parametro D.L. 31 del 02/02/2001 e s.m.i. proprio per testimoniare come le caratteristiche dell'acqua del rubinetto siano pienamente in linea con i parametri delle acque minerali maggiormente vendute.

Etichetta dell'acqua di Gorgovivo – Centrale Villa Guastuglia			
Parametro	Misura	Limiti di legge (D.lgs 18/2023 e s.m.i.)	Valori medi 2025
pH	Unità pH	6,5÷9,5	7,4
Conduttività a 20°	µs/cm	2500	521
Cloruri	Mg/l	250	24,5
Solfati	Mg/l	250	87,0
Calcio	Mg/l	* nota 1	86,0
Magnesio	Mg/l	* nota 2	13,1
Sodio	Mg/l	200	14,7
Potassio	Mg/l	*	1,2
Durezza	°F	* nota 3	26,9
Residuo secco a 180°	Mg/l	*	338
Bicarbonati	MgCaCO3/l	*	184,2
Nitrati	Mg/l	50	<5
Fluoruro	Mg/l	1,5	0,5

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

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

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

Continuità e regolarità del servizio

Tra le politiche intraprese dall'azienda connesse agli utilizzatori finali occorre fare riferimento anche a quelle mirate a garantire la continuità e la regolarità del servizio idrico, per le quali nel 2025 non si sono evidenziate particolari criticità strutturali né di approvvigionamento, né per sospensioni riconducibili a non conformità della qualità sanitaria dell'acqua erogata.

L'anno è stato caratterizzato da un'intensa e articolata attività di interventi sulla rete idrica, connessa in modo rilevante all'attuazione dei progetti finanziati dal PNRR, finalizzati alla digitalizzazione e modellazione delle reti, alla sostituzione dei misuratori tradizionali con contatori smart, nonché alla distrettualizzazione della rete attraverso interventi di distrettualizzazione.

Tali attività hanno determinato un sensibile incremento del numero di cantieri e operazioni rispetto all'anno precedente.

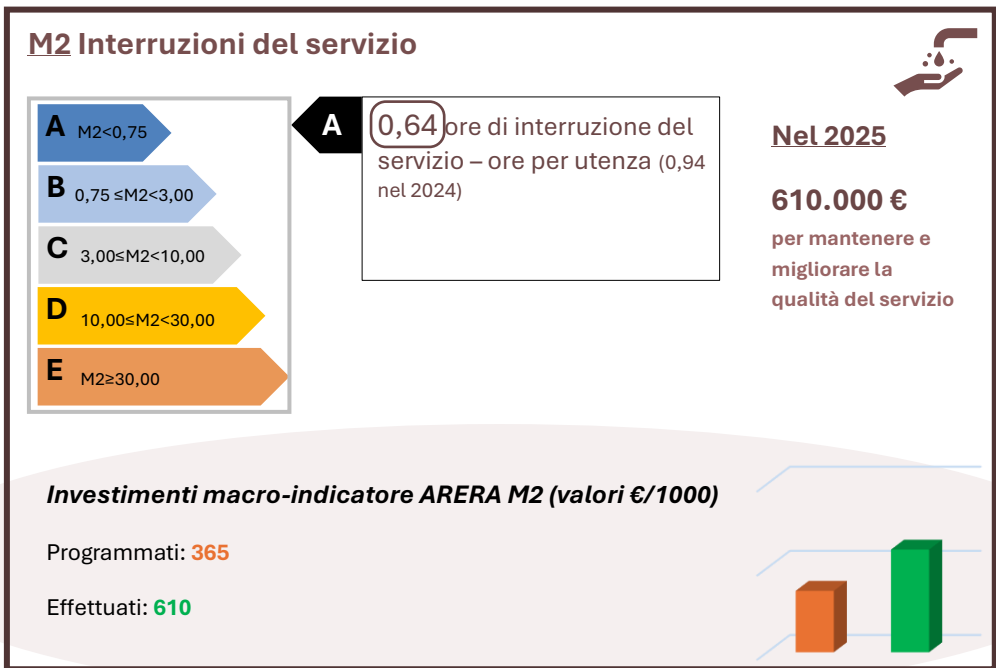
Una quota significativa delle interruzioni del servizio registrate è riconducibile alle attività di sostituzione puntuale dei contatori, che hanno interessato un elevato numero di utenze. In particolare, nei casi in cui gli allacci risultavano privi di valvole di intercettazione dedicate, gli interventi hanno richiesto la chiusura di tratti

di rete più estesi, rendendo le interruzioni del servizio più difficilmente confinabili alla singola utenza e più complesse da gestire sotto il profilo operativo.

Ulteriori interruzioni sono state inoltre connesse agli interventi di distrettualizzazione della rete, che hanno comportato la chiusura programmata di valvole di intercettazione, la riorganizzazione delle maglie idrauliche e, in alcuni casi, la sostituzione di condotte, attività indispensabili per il miglioramento del controllo delle perdite, dell'efficienza del sistema e della qualità del servizio nel medio-lungo periodo.

Nel complesso, nel 2025 sono state registrate interruzioni del servizio di durata superiore all'ora che hanno interessato complessivamente circa 78.000 utenze (35% delle utenze totali), per un numero di eventi pari a circa 6.700 (19.391 nel 2024), collocando l'azienda nella prima classe di prestazione. Questo ottimo risultato è scaturito dall'impegno dell'azienda nel limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici che possono sopraggiungere, in larga parte riconducibili a interruzioni programmate e funzionali agli interventi di ammodernamento infrastrutturale. Tali eventi si inseriscono in un contesto di importanti investimenti strutturali, orientati al rafforzamento della resilienza, dell'efficienza operativa e della sostenibilità del servizio idrico.

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.



CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	2024	2025
Interruzioni avvenute nell'anno (durata >= ad 1 ora)	19.391	6.760
di cui interruzioni non programmate	2.650	2.232
di cui interruzioni programmate (*)	16.741	4.528
Interruzioni con attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (comprese le non potabilità)	2	0
Utenze coinvolte dal servizio sostitutivo di emergenza	23	0
Acqua integrata per emergenze idriche (mc)	6.100	0
Costi sostenuti per integrazione emergenza idrica	97.000	0

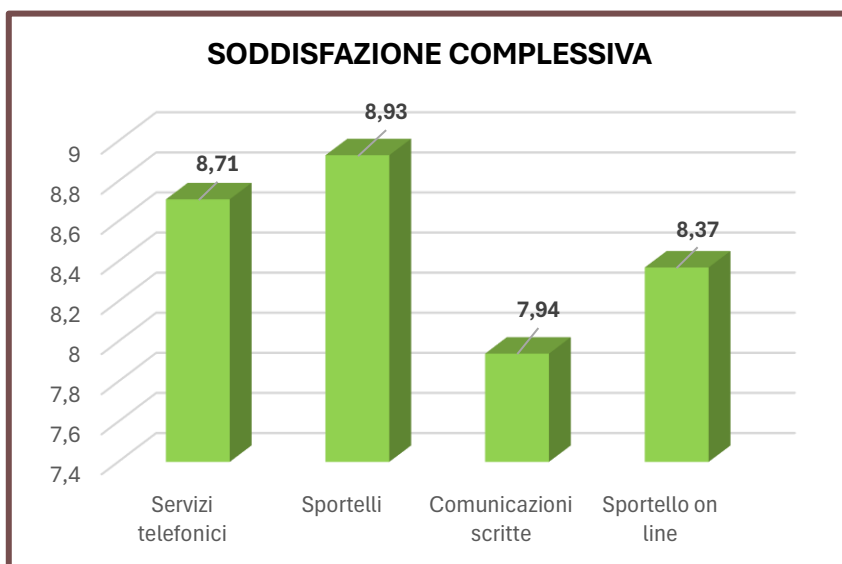
(*) La significativa riduzione del numero di interruzioni programmate dal 2024 al 2025 dipende da una diversa classificazione delle informazioni: nell'anno precedente si sono considerate quasi tutte le sostituzioni programmate dai misuratori perché superavano apparentemente l'ora di intervento; nel 2025 sono state considerate solo le interruzioni dovute effettivamente a sostituzioni che superavano l'ora.

COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA

S4-2 - Processo di coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali in merito agli impatti

Il processo di coinvolgimento degli utilizzatori finali avviene generalmente attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, che insieme all'EGA, sono interpellate in occasione di modifiche ai regolamenti vigenti o per specifiche situazioni. L'azienda ha inoltre aderito ad un Protocollo che il comune di Ancona ha sottoscritto con le Associazioni dei consumatori proprio per rendere le relazioni più trasparenti e consapevoli. Altre modalità di dialogo verso l'utenza avvengono mediante i social, gli allegati alle bollette, le newsletter e l'ufficio di Assistenza Clienti dedicato alla risposta dei reclami e delle richieste di informazione.

Dal 2024, inoltre, l'azienda si è dotata di uno strumento di monitoraggio che permette di rilevare la soddisfazione del cliente subito dopo che è entrato in contatto con uno qualsiasi dei canali messi a disposizione. In questo modo si riesce ad avere contezza da parte dell'utente proprio sull'esperienza appena vissuta. L'indagine ha coinvolto complessivamente 3.562 utenti e i risultati evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati su tutti i canali, con punte



particolarmente significative per il contatto telefonico e gli sportelli al pubblico, a conferma della professionalità, cordialità ed efficacia del servizio offerto. Il 65% degli intervistati ha dichiarato di bere l'acqua del rubinetto regolarmente o spesso: rispetto alla precedente indagine sembra che la fiducia sia cresciuta.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre prodotti contenuti video, interviste e materiali divulgativi in collaborazione con emittenti locali, per spiegare in modo accessibile il funzionamento del servizio idrico integrato e rendere più comprensibile l'attività quotidiana dell'azienda.

I CANALI MESSI A DISPOSIZIONE

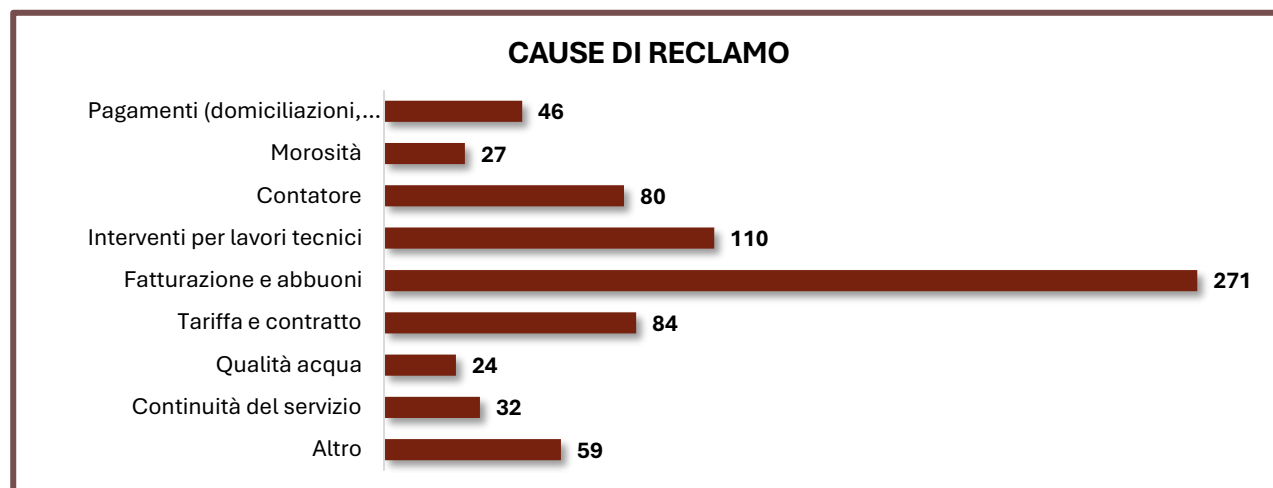
S4 -3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

L'azienda, proprio per andare incontro alle diverse esigenze, mette a disposizione dei consumatori canali fisici e digitali al fine di gestire reclami e segnalazioni. In particolare, 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 Utenti, che provvede a rispondere entro i limiti temporali previsti dalla Carta dei Servizi e dalla Qualità Contrattuale.

QUALITÀ CONTRATTUALE PER LA RISPOSTA AL CLIENTE	Standard di qualità previsto da ARERA	2025
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg.	99,4%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg.	100%
Tempo medio di risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 gg.	100%

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di Regolazione ma anche uno strumento di gestione fondamentale per individuare le criticità e definire le eventuali azioni correttive.

Nell'anno sono stati presentati 733 reclami da parte dell'utenza, oltre ad altre 9 pratiche gestite tramite il Servizio di Conciliazione. Circa 1/3 sul totale hanno riguardato utenti insoddisfatti per le fatture e per gli abbuoni riconosciuti o non concessi. Le altre richieste scritte evase, informazioni e rettifiche di fatturazione, ammontano complessivamente a 899.



Un altro canale molto importante per segnalare eventuali criticità è rappresentato dal Pronto Intervento. L'attività di Pronto Intervento è gestita tramite un numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento, senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il numero verde, dedicato esclusivamente a queste segnalazioni, è riportato nella home page del sito internet dell'azienda e in ogni bolletta. Il canale consente di intervenire rapidamente in caso di guasti, rotture, disservizi, e qualunque altra segnalazione ricevuta dagli utenti serviti dall'azienda. In questo modo si

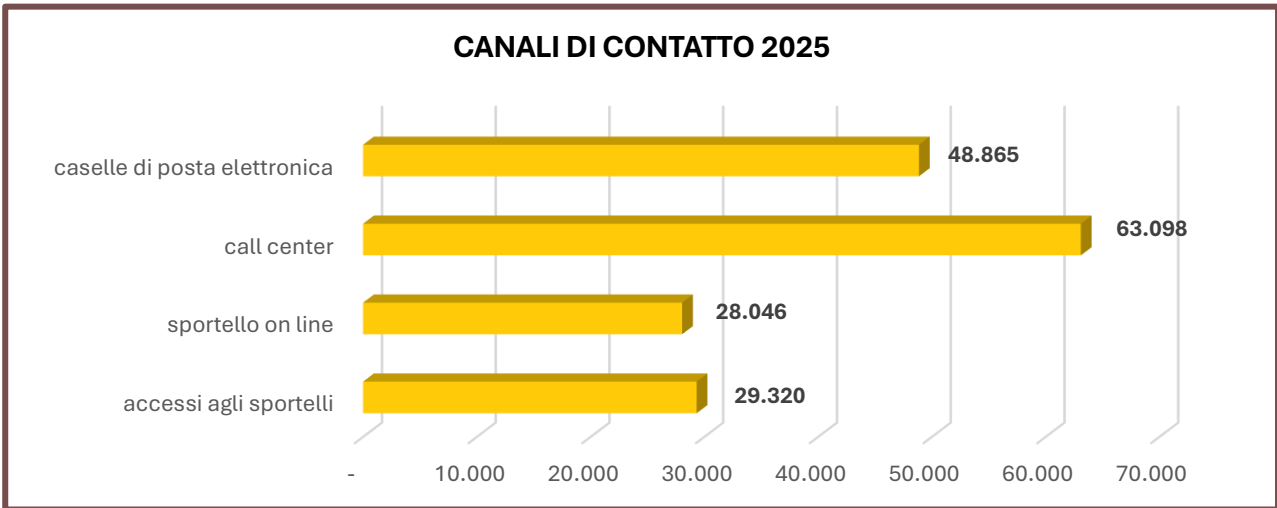
garantisce la continuità e l'affidabilità del servizio consentendo una risposta tempestiva alle emergenze e riducendo i disagi per gli utenti.

Nel 2025 gli interventi sono stati effettuati nel rispetto dei livelli di qualità contrattuale previsti, sia con riferimento al tempo di risposta alle chiamate, sia con riferimento al tempo di arrivo sul luogo della chiamata.

QUALITÀ PRONTO INTERVENTO	Standard di qualità previsto da ARERA	2025
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento ≤ 120 sec.	> 90%	91,7%
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata di Pronto intervento < 2 h	> 90%	97%

Ai canali fin qui richiamati, volti specificatamente per segnalare eventuali preoccupazioni, si aggiungono poi i canali tradizionali messi a disposizione dell'utenza costituiti dagli sportelli, dal numero verde e da quelli digitali.

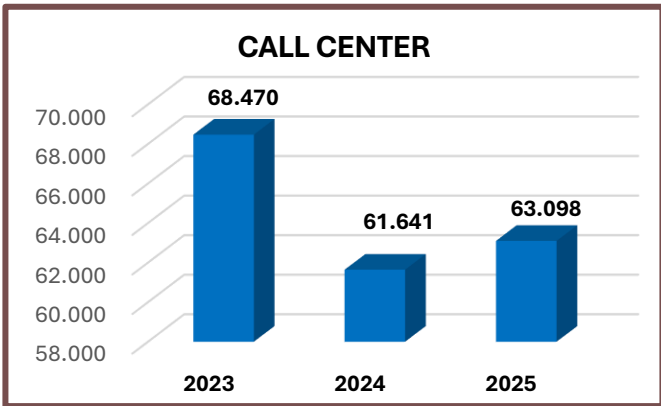
Le utenze che hanno complessivamente fruito dei vari servizi sono state oltre 169.000; i canali più gettonati si confermano proprio quello telefonico e la casella di posta dedicata, ad evidenza che le persone hanno compreso che possono richiedere ogni prestazione anche comodamente da casa.



Call center

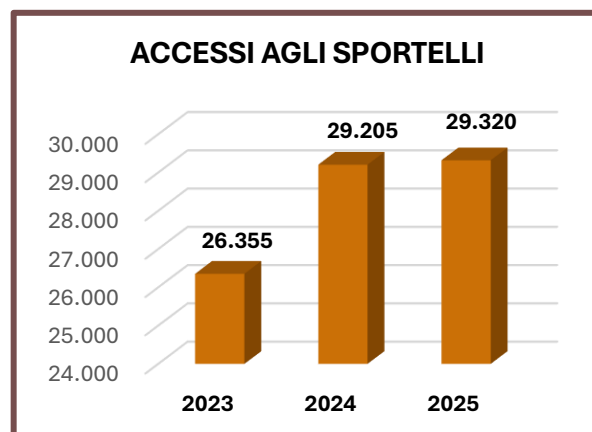
Il servizio telefonico consente lo svolgimento di tutte le pratiche e di tutte le richieste di informazione senza esclusioni, rappresentando per questo un'ottima alternativa agli sportelli fisici sul territorio. L'orario di servizio è di 40 h/settimanali complessive.

Nel 2025, il Call Center ha evaso più di 63.000 chiamate e il tempo medio di attesa prima di parlare con un operatore è stato di 136 secondi.



Uffici al pubblico

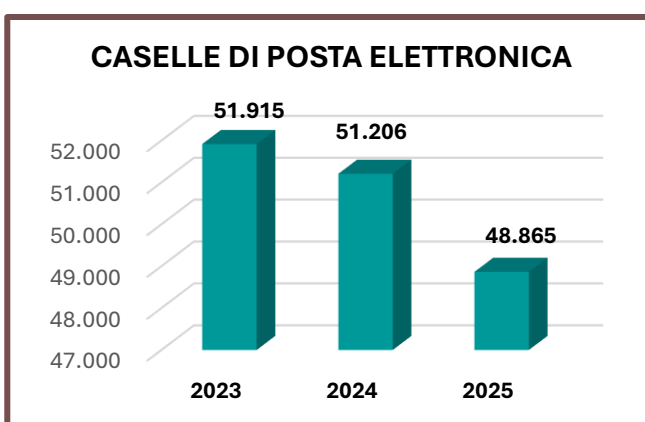
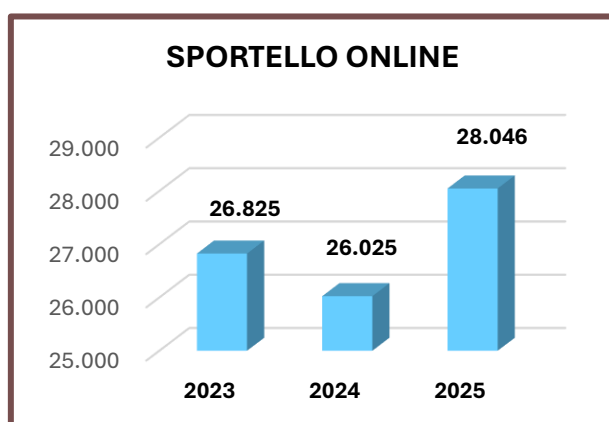
Gli uffici al pubblico presenti sul territorio gestito sono dieci e sono distribuiti su tutto l'ambito gestito. Sono aperti per 126 ore settimanali e nel 2025 hanno accolto oltre 29.000 utenti, con un tempo medio di attesa prima che il cliente fosse servito pari a 11 minuti e 17 secondi.



Canali digitali

In questa tipologia di canali è possibile considerare sia lo sportello digitale sia il canale di posta elettronica riservato all'utenza. Entrambi consentono agli utenti di gestire completamente il rapporto con Viva Servizi, senza limitazioni di orario e vincoli logistici, contribuendo ad azzerare la documentazione cartacea relativa ai processi, oltreché effettuare qualsiasi operazione nella massima comodità.

L'utente può gestire in via telematica le proprie utenze, visionare i dati dei contratti, l'elenco delle fatture emesse, pagare le bollette online e decidere di riceverle tramite mail in formato digitale, avanzare reclami o richieste di informazione. Gli utenti che si sono rivolti allo sportello on line sono stati poco più di 28.000 (2.000 in più rispetto all'anno precedente) mentre quelli che risultano registrati al portale sono circa 62.206, quasi il 28% dell'utenza complessiva.

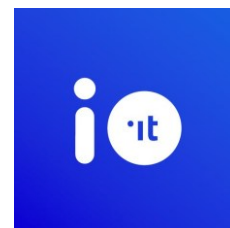


Con la stessa facilità, è possibile contattare l'azienda attraverso il canale di posta dedicato. Qui le richieste pervenute risultano 48.865, in misura inferiore all'anno precedente.

Applicazioni e social

Nell'ultimo triennio sono stati attivati anche altri canali per la relazione con il cliente.

Una di queste soluzioni è l'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. Tuttavia, il canale non ha registrato ad oggi ancora grande successo perché risultano accreditate ad esso un numero limitato di utenze.



L'azienda è presente anche sui canali social Instagram e Facebook, aggiornati costantemente per informare in modo tempestivo su lavori, interventi, sospensioni, iniziative e temi legati al mondo dell'acqua.

È stata infine rilasciata, a maggio 2025, una nuova versione del sito web, progettata per essere più fruibile, intuitiva e navigabile in tutte le sue sezioni. La nuova versione è stata necessaria anche per passare a una piattaforma più moderna e aumentare il livello di sicurezza dei dati. L'obiettivo rimane quello di rendere ogni informazione facilmente raggiungibile, facilitando le operazioni online e accompagnando l'utente nella gestione dei propri servizi.

LE AZIONI PER GESTIRE GLI IMPATTI ALL'UTENZA

Per tramite degli indicatori di servizio previsti dalla qualità contrattuale la società identifica le azioni correttive idonee a gestire gli impatti.

In molte delle realtà che gestiscono il servizio idrico, il fenomeno della morosità rappresenta uno dei principali fattori di grande criticità; nel nostro ambito territoriale l'indice di morosità (% delle fatture non pagate sul totale delle fatture emesse nel 2023), pur tornando a crescere, si attesta al 2,23%, ovvero su valori abbastanza contenuti.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa; in caso di mancato pagamento da parte delle utenze si effettua la messa in mora con le modalità e le tempistiche di cui alla normativa vigente.

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, garantendo l'erogazione del cosiddetto quantitativo minimo vitale stabilito in 50 litri/ab/giorno, in conformità delle disposizioni del REMSI-ARERA.

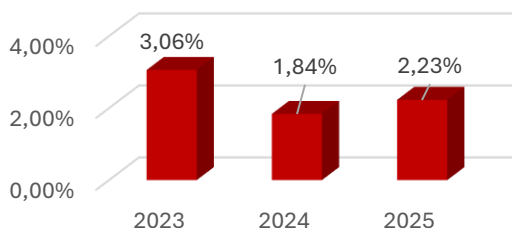
Particolare attenzione è posta nei confronti dell'attività di recupero crediti in fase stragiudiziale, mediante il contatto diretto con l'utenza interessata ed una verifica della sua situazione patrimoniale, finalizzata, quando possibile, ad una risoluzione bonaria dell'attività del recupero del credito.

Per le utenze in difficoltà con il pagamento delle bollette le azioni introdotte sono diverse.

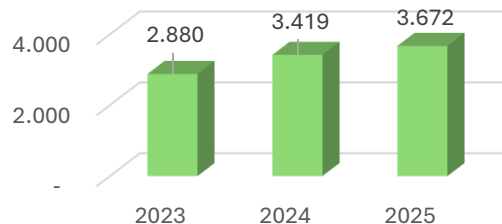
Innanzitutto, viene riconosciuto il bonus sociale idrico nazionale in automatico a tutti i clienti bisognosi in base alla certificazione ISEE. Sono inoltre concessi, a tutte le utenze che lo richiedono, specifici piani rata concordati con l'utenza stessa, proprio per andare incontro alle singole possibilità. Infine, l'azienda concede, a chi presenta tutti i requisiti, le tutele minime garantite da ARERA in caso di perdite occulte a valle del contatore, lungo la parte di impianto di proprietà del cliente.

***S4 -4** – Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, ed efficacia di tali azioni*

UNPAID RATIO



RATEIZZAZIONI CONCESSE





La qualità del rapporto contrattuale è costantemente monitorata, presente nel sito e, una volta all'anno, viene pubblicata nell'allegato alla bolletta per mezzo di un insieme di indicatori generali e specifici. La tabella seguente è quella che è stata comunicata nelle bollette del corrente anno e da cui è possibile rendersi conto di come, anche nel 2023, tutti gli indicatori siano stati rispettati.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2025				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2025	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	879	878	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	442	442	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	302	300	99,67%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.009	4.004	99,88%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1.709	1.708	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3.953	3.933	99,75%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.448	9.448	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	474	474	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	90	89	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	6.908	6.905	99,99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	16	15	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	14	13	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	2	2	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	59	59	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	59	59	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	911.654	911.349	100%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	922.620	921.976	99,93%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	733	729	99,45%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	811	809	99,75%
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 2025				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2025	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	179	179	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	34	34	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.703	6.606	99,06%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	3	2	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	77	75	97,40%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	88	88	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	24.293	22.273	91,68%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	29.320	29.116	99,30%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	29.320	28.501	11 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	59.868	94,88%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	63.098	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	61.310	136 sec.

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



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

- **MC1 “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”** ove confluiscono i 18 indicatori afferenti ai preventivi, all’esecuzione di allacciamenti e lavori, all’attivazione e disattivazione della fornitura.
- **MC2 “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”**, ove confluiscono i 24 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.

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 **99,92%** ha rispettato gli standard

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 **98,39%** ha rispettato gli standard

Anche per l’anno 2025, 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.

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T S4 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

Offrire servizi eccellenti, anche in termini di continuità, regolarità della fornitura e tempestività d'intervento						
OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Implementare ed estendere la copertura del PSA	% abitanti coperti da PSA	ND			50% abitanti (75% nel 2028)	100% abitanti
Ridurre le non conformità sull'acqua potabile	M3 - ARERA	M3b= 4,33% M3c= 0,255% (Classe C) (Valori 2024)	M3 ARERA: Passare dalla classe C alla classe B		Mantenimento della classe B	
Maggiore accessibilità del sito web	% completamento	Accessibilità parziale (2025)	100%			
Implementazione APP dedicata ai clienti	 ON/OFF	ND	100%			
Rivisitazione della bolletta con allegato "consapevolezza sui consumi"	 ON/OFF	ND	100%			
Ridurre le interruzioni di servizio	M2 - ARERA	M2= 0,94 (Classe B) (Valori 2024)				Riduzione del 2% annuo su anno precedente
Mantenere la qualità del servizio al cliente relativo all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale	MC1 - ARERA	99,96% (Classe A) (Valori 2024)		Mantenimento del livello		
Mantenere la qualità nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente	MC2 – ARERA	98,86% (Classe A) (Valori 2024)		Mantenimento del livello		



Piano di sicurezza dell'acqua (PSA)

La valutazione del rischio ai sensi del Piano di Sicurezza dell'Acqua deve essere effettuata dai gestori idrici entro il 2029, riesaminata a intervalli periodici non superiori a 6 anni e, se

necessario, aggiornata. Per rendere effettivamente realizzabile l'impegno di implementazione ed estensione del PSA, l'azienda ha previsto un insieme coordinato di azioni operative di natura tecnica, organizzativa e gestionale, da sviluppare progressivamente sull'intero territorio gestito:

- **Estensione del PSA ai sistemi idropotabili prioritari**, mediante la ricostruzione dettagliata delle filiere (captazioni, adduzioni, impianti, serbatoi, reti) e la loro rappresentazione cartografica e funzionale, in continuità con quanto già avviato nel 2025 per il sistema di Gorgovivo;
- **Sopralluoghi tecnici e rilievi di campo** sulle opere di captazione, sugli impianti e sui nodi critici delle reti, finalizzati all'aggiornamento delle informazioni tecniche e alla verifica delle condizioni di esercizio;
- **Compilazione e aggiornamento delle checklist tecniche** per le diverse componenti della filiera idropotabile, utilizzate come base conoscitiva e di controllo per l'analisi del rischio;
- **Identificazione dei pericoli e degli eventi pericolosi** per ciascun sistema di fornitura, con particolare attenzione ai rischi di natura microbiologica, chimica e fisica, nonché ai fattori ambientali e infrastrutturali;
- **Valutazione del rischio e definizione delle matrici di rischio**, comprensive dell'analisi di probabilità e gravità e della verifica delle misure di controllo esistenti;
- **Definizione e attuazione dei piani di miglioramento**, comprendenti interventi di potenziamento del monitoraggio, adeguamenti impiantistici, aggiornamenti procedurali e misure organizzative, in coerenza con quanto già sviluppato per il complesso sorgentizio di Gorgovivo;
- **Aggiornamento e integrazione dei piani di emergenza**, assicurando la coerenza tra PSA, gestione operativa e sistemi di risposta alle situazioni di crisi;

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua deve essere approvato formalmente da parte del Centro Nazionale per la Sicurezza delle Acque (CeNSiA) dopo aver seguito un percorso di redazione basato sui principi generali della valutazione del rischio stabiliti secondo norme internazionali e/o linee guida nazionali (Rapporto ISTISAN 22/32)



Ridurre le non conformità sull'acqua potabile

L'impegno volto alla riduzione delle non conformità dell'acqua potabile risponde al principio di tutela della salute pubblica e di garanzia della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, come previsto dal D.lgs. 18/2023 che recepisce la Direttiva (UE) 2020/2184. Il nuovo quadro normativo introduce un approccio basato sull'analisi e gestione del rischio lungo l'intera filiera idropotabile e richiede un monitoraggio più accurato, una maggiore tempestività degli interventi e una gestione integrata dei controlli. Per l'organizzazione, ridurre le non conformità rappresenta un elemento essenziale per garantire la continuità e l'affidabilità del servizio, mitigare i rischi sanitari, operativi e reputazionali e rafforzare la fiducia degli utenti e degli stakeholder istituzionali.

Nel 2026 l'Azienda prevede un rafforzamento complessivo del sistema di controllo, attraverso l'incremento dei punti di campionamento, la verifica delle frequenze analitiche sulla base dei criteri del D.lgs. 18/2023 e il consolidamento del piano condiviso con AST. Particolare attenzione sarà riservata al monitoraggio continuo dei parametri critici, con un potenziamento delle attività analitiche relative agli indicatori microbiologici, ai metalli, agli anioni e ai parametri chimici generali. Sarà inoltre stabilizzato e integrato nel piano annuale il controllo dei PFAS, al fine di rafforzare la valutazione del rischio chimico e garantire un adeguato livello di tutela per l'utenza.

Le attività previste includono anche il mantenimento e l'aggiornamento delle prove accreditate Accredia, l'allineamento delle procedure alla norma UNI EN ISO/IEC 17025 e l'adozione di metodiche analitiche coerenti con il nuovo approccio risk based introdotto dalla normativa. Parallelamente verranno migliorati i processi di gestione delle non conformità, con tempi di intervento più rapidi e una maggiore integrazione dei flussi informativi tra laboratorio, AST e area operativa. L'Azienda prevede inoltre interventi di ottimizzazione del sistema di registrazione e tracciabilità dei dati, per garantire tempestività nell'analisi, nella verifica e nella segnalazione delle anomalie.

Lo sviluppo delle attività seguirà un percorso progettuale articolato in più fasi: analisi preliminare del piano di campionamento e dei parametri critici; aggiornamento dei protocolli analitici e definizione dei nuovi punti di prelievo; adeguamenti strumentali e aggiornamento dei software di gestione; formazione operativa del personale sulle nuove metodiche e sui requisiti delle prove accreditate; implementazione del piano annuale di monitoraggio con gestione delle eventuali non conformità; audit interni, verifiche periodiche dei risultati e conferma degli accreditamenti. Il nuovo ciclo operativo verrà monitorato con cadenza trimestrale per valutare l'andamento delle non conformità rispetto agli anni precedenti. L'impegno verrà monitorato attraverso il macro-indicatore M3 di ARERA, che misura il livello di conformità dell'acqua erogata agli utenti. L'Azienda si è posta come obiettivo il miglioramento delle performance, con una riduzione progressiva delle non conformità rilevate. Per il 2026 è previsto il passaggio alla classe B, in coerenza con gli obiettivi fissati dal regolatore, mentre entro il 2029 l'obiettivo è consolidare e mantenere in modo strutturale tale livello di performance.



Ridurre le interruzioni di servizio. Con riferimento all'indicatore M2 – riduzione delle interruzioni del servizio, che attualmente colloca l'azienda in una classe di performance complessivamente positiva secondo la regolazione ARERA, Viva Servizi ha avviato un percorso di miglioramento volto sia alla gestione operativa degli interventi sia alla qualità dei processi informativi.

In relazione all'intensa attività svolta nel 2025, in particolare nell'ambito del PNRR, l'azienda ha individuato la necessità di intervenire su:

- modalità di registrazione delle interruzioni di servizio, con particolare attenzione agli interventi di sostituzione puntuale dei contatori e alle attività di distrettualizzazione;
- migliore distinzione tra interruzioni effettivamente subite dalle singole utenze e interruzioni registrate in modo esteso, dovute a condizioni infrastrutturali quali l'assenza di valvole di intercettazione sugli allacci;
- armonizzazione dei criteri di imputazione degli eventi tra le diverse strutture aziendali coinvolte (esercizio, manutenzione, asset management, bilanci idrici).

Nel corso del 2026 l'azienda prevede di rafforzare in modo significativo la puntuale e corretta registrazione a sistema delle interruzioni di servizio, attraverso:

- il miglioramento della qualità dei dati anagrafici e territoriali delle utenze;
- il consolidamento dei criteri di classificazione degli eventi;
- un utilizzo sempre più coerente e uniforme dei sistemi informativi a supporto della rendicontazione della qualità tecnica.

Tali azioni consentiranno di rappresentare in maniera più aderente alle reali condizioni di erogazione del servizio l'impatto delle interruzioni e contribuiranno al progressivo miglioramento dell'indicatore M2, in coerenza con il quadro regolatorio ARERA e con l'evoluzione infrastrutturale in corso.



Migliorare la qualità del servizio verso i clienti

L'azienda conferma il proprio impegno nel miglioramento costante del rapporto con gli utenti, consapevole che la qualità del servizio passa anche attraverso l'offerta di una più ampia gamma di soluzioni possibili per rendere l'esperienza del cittadino-utente sempre più inclusiva.

I due macro-indicatori MC1 e MC2 sono complessivamente la sintesi di altrettanti 42 sotto-indicatori riferiti a diverse prestazioni rivolte al cliente, sia nella fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sia nella fase di gestione del rapporto contrattuale stesso.

Conseguentemente, impegnarsi a mantenere le ottime performance del servizio contrattuale erogato puntando al mantenimento in classe A dei macro-indicatori di qualità ARERA, significa riuscire a coniugare al meglio prestazioni complesse che incrociano sia la struttura commerciale che quella tecnica, entrambi impegnate a garantire sicurezza continuità e sostenibilità dei servizi resi.

Nel caso della rivisitazione della bolletta, l'azienda ha predisposto uno studio per un nuovo layout finalizzato alla semplificazione delle informazioni in essa contenute e, soprattutto, con l'aiuto di un algoritmo che ha il compito di mediare i consumi virtuosi per gruppi di utenze, si prefigge di creare un allegato che aumenti la consapevolezza dell'utente sui suoi consumi e lo induca a risparmiare.

È previsto il rilascio di un'apposita APP entro il 2026 da cui i clienti potranno accedere alla propria area riservata, tramite cellulare e tablet, per l'accesso alle funzionalità di front-office in modalità self-service e per inviare segnalazioni di natura tecnica, in modo da poter assicurare un dialogo ancora più diretto con l'azienda.

Pur lavorando costantemente per migliorare l'accessibilità del sito web, non sarà mai possibile raggiungere il 100% di conformità agli standard previsti. Questo limite è legato anche all'identità visiva dell'azienda: i nostri colori istituzionali — blu e arancione — in alcune combinazioni possono generare segnalazioni o potenziali conflitti rispetto ai parametri tecnici di contrasto. Modificare tali elementi renderebbe il sito eccessivamente anonimo, piatto e poco riconoscibile dal punto di vista grafico e comunicativo.

INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE

B. RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

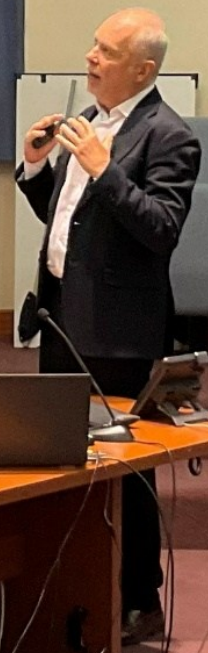
1. CONTO ECONOMICO 2025 RICLASSIFICATO

	2025	%	2024	%	Var. Abs.	Var. Rel.
RICAVI						
Ricavi del servizio clienti integrato	86.944	100,0	88.380	100,0	(1.436)	(1,6)
Ricavi net - tota	86.944	100,0	88.380	100,0	(1.436)	(1,6)
COSTI OPERATIVI ESTERNI						
Acquisi di beni e servizi neti	(35.210)	40,4	(36.880)	41,7	1.670	(4,5)
Canoni e corrispettivi da contratti di servizio	(27.000)	31,0	(26.880)	30,4	(120)	(0,4)
VALORE AGGIUNTO						
Costo lordo del personale	(64.804)	74,5	(67.760)	76,6	2.956	(4,3)
Capitalizzazione del personale	(23.020)	26,5	(20.560)	23,3	(2.460)	(10,7)
Costo netto del personale	(41.784)	48,0	(47.200)	53,4	5.416	(11,3)
MARGINE OPERATIVO LORDO						
Ammortamenti	(36.980)	42,5	(42.480)	48,1	5.500	(13,0)
Accantonamenti per svalutazione crediti	(10.560)	12,1	(10.560)	12,0	0	0,0
Altri accantonamenti	(1.750)	2,0	(1.340)	1,5	(410)	(3,0)
REDDITO OPERATIVO ORDINARIO						
Cessione straordinaria	6.180	7,1	14.080	15,9	(7.900)	(56,1)
REDDITO OPERATIVO						
Cessione finanziaria	9.960	11,4	14.200	16,1	(4.240)	(30,0)
RISULTATO ANTE IMPOSTE						
Imposte d'esercizio	5.780	6,6	19.840	22,5	(14.060)	(70,9)
RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO						
	2.406	2,8	7.472	8,4	(5.066)	(67,8)

I risultati economici 2025 sono sintetizzati nei seguenti valori:

Ricavi	Valore aggiunto	Margine operativo lordo	Reddito Operativo	Utile Netto
86,0	54,8	39,0	7,0	2,4
Mln	Mln	Mln	Mln	Mln

30 aprile 2026



G1 – CONDOTTA DELLE IMPRESE

IMPATTI, RISCHI ED OPPORTUNITÀ MATERIALI

G1 – Obbligo di informativa relativo all'ESRS 2 IRO-1

L'analisi di doppia materialità ha identificato il tema "**Condotta d'impresa**" come rilevante per Viva Servizi. La gestione di un servizio pubblico essenziale come il Servizio Idrico Integrato affidato in house non può che essere ispirata da criteri di trasparenza e correttezza, con una operatività costantemente contraddistinta dal rispetto di principi e regole di comportamento.

Il tema **Condotta d'impresa** è stato a sua volta declinato e valutato secondo i 4 seguenti sotto-temi: cultura d'impresa, protezione degli informatori, gestione dei rapporti con i fornitori e corruzione attiva e passiva.

	IRO Materiale	Area di rilevanza	Orizzonte temporale
	IMPATTO	CATENA DEL VALORE	
Cultura d'impresa	Viva Servizi adotta presidi etici e di compliance nelle operazioni, grazie a modelli di controllo, regolazione interna e iniziative di formazione che rafforzano la cultura aziendale e la fiducia degli stakeholder.  E	A monte Operazioni A valle	   Medio
Protezione degli informatori	Attraverso il sistema di whistleblowing, l'azienda garantisce un ambiente sicuro per segnalare irregolarità, sostenendo integrità e fiducia interna.  E	A monte Operazioni	   Medio
Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Assicura continuità e stabilità economica alla catena di fornitura attraverso prassi di pagamento puntuali e gestioni tempestive dei ritardi.  E	A monte Operazioni	   Breve
Corruzione attiva e passiva	Attraverso trasparenza e tracciabilità dei pagamenti e politiche strutturate di anticorruzione, l'azienda mitiga il rischio di pratiche illecite e rafforza la propria reputazione, promuovendo relazioni etiche e responsabili con i partner commerciali.  E	A monte Operazioni A valle	   Medio

 Positivo
  Effettivo
  Opportunità
 Negativo
  Potenziale
  Rischio

L'analisi di doppia materialità ha evidenziato che le politiche di condotta adottate dall'azienda generano complessivamente impatti positivi ed effettivi.

Il contributo dell'azienda alla diffusione di una cultura d'impresa improntata all'etica, l'aver adottato politiche anticorruzione solide, sia all'interno del proprio perimetro organizzativo che lungo la catena del valore, supportate dalla certificazione ISO 37001 e, infine, l'implementazione del sistema whistleblowing garantiscono una attenta valutazione dei rischi e un monitoraggio continuo che tutela efficacemente tutti gli attori coinvolti.

Rispetto alla gestione della relazione con i fornitori l'analisi ha individuato un impatto positivo effettivo associato alle prassi di pagamento, che generalmente avvengono entro 60 giorni e pertanto sono in grado di garantire stabilità economica e fiducia alla catena di approvvigionamento. Rispetto alla prassi, anche eventuali ritardi nei pagamenti non hanno fatto registrare un impatto economico significativo all'azienda.

Questo approccio aziendale di fatto riduce complessivamente il rischio di pratiche illecite e rafforza la reputazione aziendale, promuovendo relazioni etiche e responsabili anche verso i partner commerciali.

Per il tema non sono emersi né rischi, né opportunità.

POLITICHE ADOTTATE PER GESTIRE LA CONDOTTA AZIENDALE

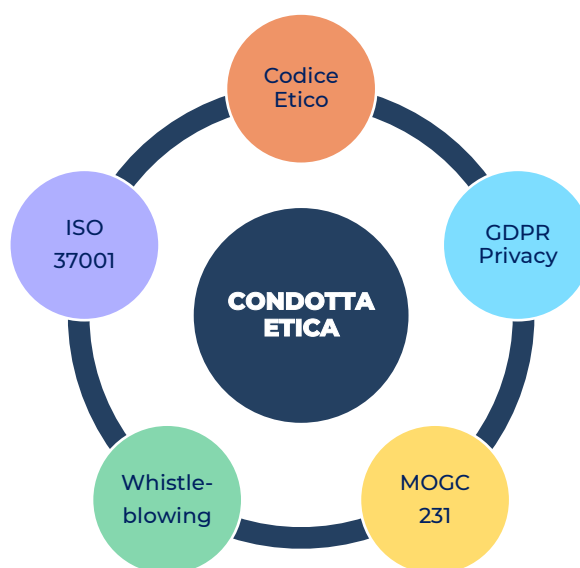
G1-1 – Politiche di condotta aziendale
G1-3 – Prevenzione corruzione attiva o passiva
G1-4 – Episodi di corruzione attiva o passiva

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 le politiche e gli strumenti di cui si avvale l'azienda sono numerosi e descritti a seguire.

L'Azienda si è dotata gradualmente nel tempo di un Codice Etico, del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, del Sistema di Gestione Anticorruzione ISO 37100 e di un modello organizzativo in applicazione del GDPR.



A questi si aggiungono, sul piano operativo, le seguenti procedure:

- Regolamento incompatibilità incarichi
- Regolamento per la Gestione dei Conflitti di Interesse
- Regolamento Gestione Segnalazione Illeciti – Whistleblowing

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.

Del [Codice Etico](#), in adempimento al D. Lgs. 231/2001, l'azienda si è dotata fin dal 2008; l'ultimo aggiornamento è stato approvato nel CdA di Viva Servizi a gennaio 2024 ed è stato pubblicato sul sito della Società nella sezione "Amministrazione trasparente".

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.

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC 231)

Sin dai primi anni dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 231/2001, l'azienda ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC), elaborato in conformità con quanto previsto dalla norma. Il Modello è costituito da un insieme di protocolli che regolano e definiscono la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili finalizzato a ridurre il rischio di commissione di illeciti penali.

Nel 2025 il Modello è stato rivisto per tener conto delle revisioni alla struttura organizzativa e, dal 14/5/2025, è stato nominato un nuovo Organismo di Vigilanza (OdV) composto da due membri esterni e uno interno, designati dal Consiglio di Amministrazione al fine di garantirne l'autonomia, l'indipendenza, la professionalità e la continuità di azione.

I flussi informativi trimestrali permettono all'OdV di essere tempestivamente informato da parte dei referenti aziendali in merito a quegli atti, comportamenti o eventi che possono determinare una violazione al Modello o che, più in generale, sono rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001.

L'attività prosegue con almeno un incontro all'anno con ciascun Responsabile di Funzione, al fine di verificare e approfondire quanto gli è stato trasmesso attraverso i flussi informativi. Alle riunioni prendono parte anche le funzioni di Internal Auditing, Risk Management, RPCT e Funzione di conformità, quali ruoli specifici individuati per la compliance alle attività di controllo e gestione del rischio.

L'Organismo di Vigilanza, nella sua funzione di Organismo Indipendente di Valutazione, accerta inoltre gli obblighi di trasparenza e pubblicazione così come richiesto dall'ANAC con delibera n. 192 del 07/05/2025.

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

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.

Trasparenza e anticorruzione

La Società è soggetta alla disciplina in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza e assicura il pieno rispetto degli adempimenti previsti dalla Legge 190/2012 e dal D.lgs. 33/2013. Tra le misure principali rientrano la nomina del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e la redazione triennale del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), aggiornato annualmente sulla base degli obiettivi strategici, dell'evoluzione normativa e delle indicazioni fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica e 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 RPCT. Il Piano ha valore precettivo fondamentale e deve essere osservato da tutti i lavoratori ed amministratori di VIVA Servizi, collaboratori esterni, fornitori e partner commerciali. Il [PTPCT](#) è disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente.

Con riferimento alla disciplina sulla Trasparenza, nel 2025 Viva Servizi ha pubblicato entro la scadenza del 31 dicembre 2025 tutte le informazioni trasmesse dalle Funzioni aziendali, garantendo l'adempimento puntuale degli obblighi normativi. Gli esiti delle attività sono rendicontati nella [relazione annuale del RPCT](#), consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Nel 2025 sono state inoltre svolte ulteriori attività operative a presidio delle tematiche di anticorruzione, tra cui:

- lo svolgimento di due diligence su società partecipate e soggetti rilevanti;
- la rivalutazione e aggiornamento della mappatura dei rischi corruttivi;
- controlli mirati per garantire la trasparenza e l'assenza di conflitti di interesse nel rapporto tra direzione lavori e imprese appaltatrici.

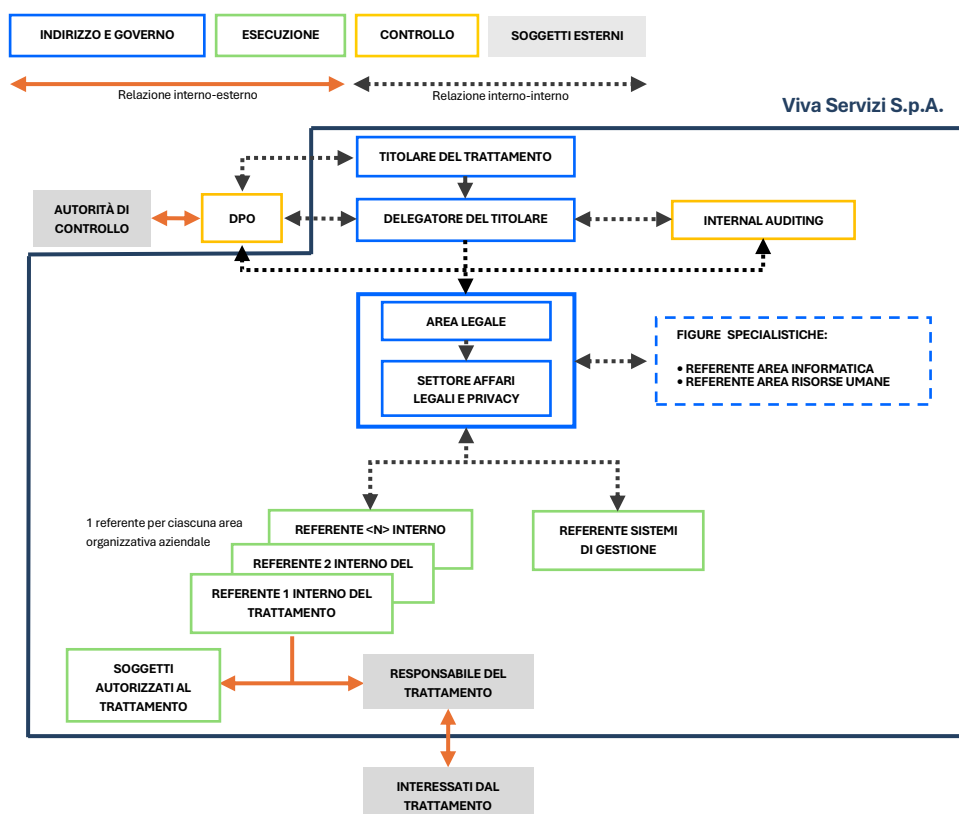
Ad oggi, la società non ha ricevuto condanne per violazione di leggi anticorruzione.

Modello organizzativo Privacy

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 applicazione al GDPR, l'azienda ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO, Data Protection Officer) esterno e 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. Nel 2025 non risultano eventi di data breach.

MODELLO ORGANIZZATIVO PROTEZIONE DATI PERSONALI



Sistema di segnalazione illeciti whistleblowing

Viva Servizi ha adottato il “Regolamento Whistleblowing - Segnalazione illeciti”, quale presidio informativo e procedurale, previsto dal D.lgs. 24/2023 per l'utilizzo della piattaforma informatica 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.

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 e, per le materie di competenza, anche dall'OdV. L'RPCT provvede ad aprire, se ne ricorrono i requisiti, una istruttoria interna e ad avviarla a conclusione.

Il testo del Regolamento Whistleblowing, 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.

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.

Qualità e certificazioni

L'azienda 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 Qualità Contrattuale e la 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.

Secondo tali linee di ampliamento e sviluppo, le attività aziendali finalizzate 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, all'adozione del Piano Sicurezza dell'Acqua diventano la logica evoluzione della politica della qualità dell'azienda.

Oggi l'azienda dispone di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Anticorruzione, certificato ISO 37001 ed ISO 9001 la cui verifica di applicazione ed efficacia spetta alla Funzione di Conformità interna, nominata dal Consiglio d'Amministrazione ai sensi della norma ISO 37001 e coincidente con il Responsabile Assicurazione Qualità Aziendale. Nel corso dell'anno il manuale di gestione e la documentazione normativa interna sono stati aggiornati per recepire le modifiche introdotte dalla versione 2025 della norma. Tale attività ha coinvolto la revisione dei processi e il riallineamento delle procedure interne al nuovo standard.

L'ente di certificazione IMQ, in occasione dell'audit ispettivo annuale effettuato a novembre 2025, ha rilevato quattro non conformità di cui una maggiore 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

Il Laboratorio Analisi aziendale, accreditato Accredia ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, ha ottenuto a fine 2025 la conferma dell'accreditamento e, al momento, risulta certificato 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, in tutto 27 parametri analitici.

L'azienda intende dotarsi di un sistema strutturato per la gestione delle proprie responsabilità ambientali, integrandole pienamente nei processi aziendali, secondo i principi tipici delle norme ISO. La certificazione rappresenta anche un presidio di credibilità e trasparenza verso gli stakeholder, grazie alla valutazione di parte terza da parte di organismi accreditati e alla possibilità di divulgare risultati misurabili e tracciabili in materia di gestione ambientale.

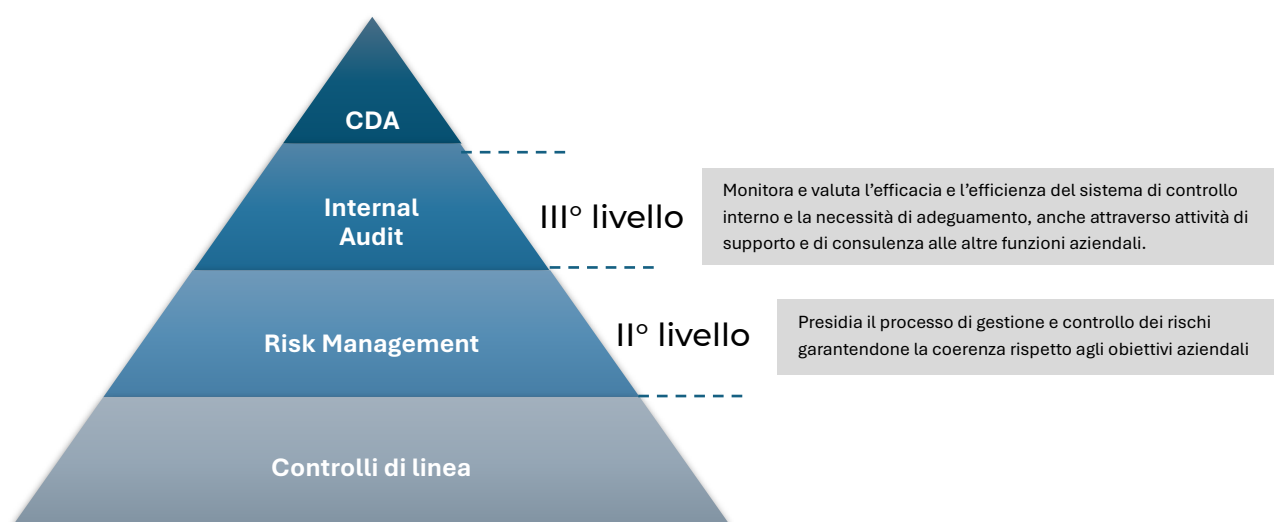
Nel corso del 2025 Viva Servizi ha avviato le attività preparatorie necessarie all'implementazione della certificazione, sviluppando un piano di conformità normativa ambientale che raccoglie lo stato di conformità degli aspetti ambientali per diverse sedi e impianti aziendali. Il piano ha una duplice funzione: definire la sequenza temporale e territoriale di certificazione dei vari siti aziendali e consentire a consulenti e alla Funzione Certificazioni e Ambiente di acquisire la piena conoscenza degli aspetti ambientali significativi e delle criticità operative da affrontare nel percorso ISO.

La gestione dei rischi aziendali

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

Per la gestione dei rischi, 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 "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.



▪ Risk Management- Il secondo livello di controllo

Nel corso del 2025 la Funzione Sustainability & Risk, ha svolto il follow up dell'intero processo di Enterprise Risk Management introdotto nel 2019, essendo nel frattempo subentrate molte novità: normative, organizzative, gestionali e strategiche. Conseguentemente, sono state rivalutate le attività, procedure, documenti e analisi volte ad individuare, valutare, gestire e controllare eventi avversi, attraverso l'aggiornamento del proprio sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi. La revisione si è resa necessaria anche per integrare il Registro dei rischi con i rischi e opportunità

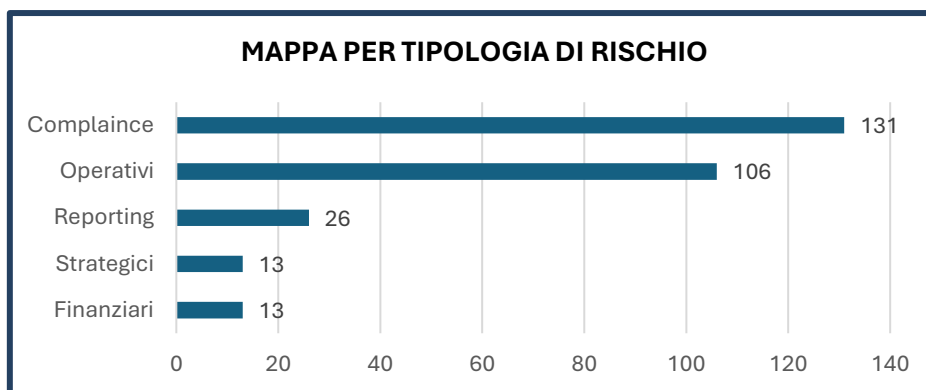
di sostenibilità materiali e valutare i rischi già esistenti anche sotto il profilo ESG, in coerenza con il dettato previsto dalla CSRD e dagli ESRS.

Il nuovo Risk Register ottenuto è ispirato all'ultima versione CoSO "Enterprise Risk Management - Integrating with strategy and performance (2017)", 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.

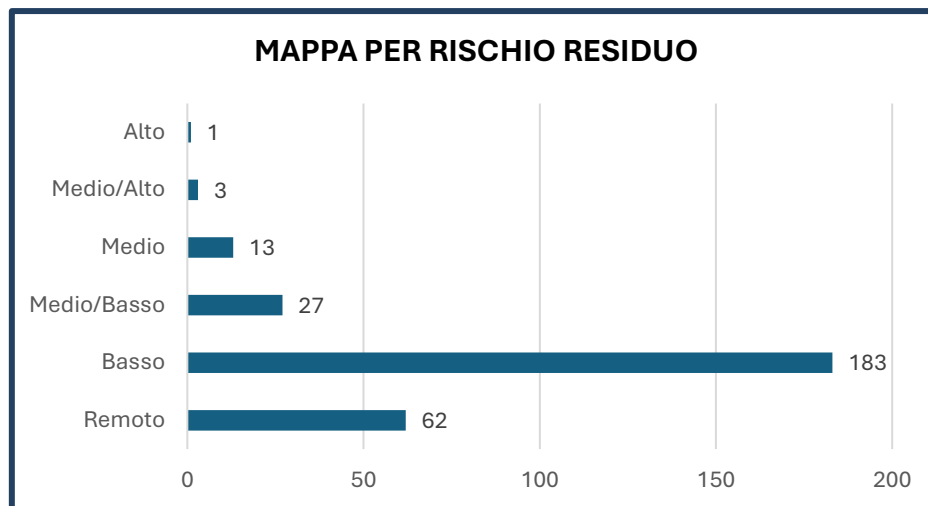


L'attività di Risk Assessment ha permesso di mappare per tutta l'azienda complessivamente 289 rischi, a loro volta distinti tra le tipologie di rischio sopra specificate e con riferimento al rating del rischio (da alto a remoto). I rischi aziendali più frequenti sono di Compliance e Operativi.

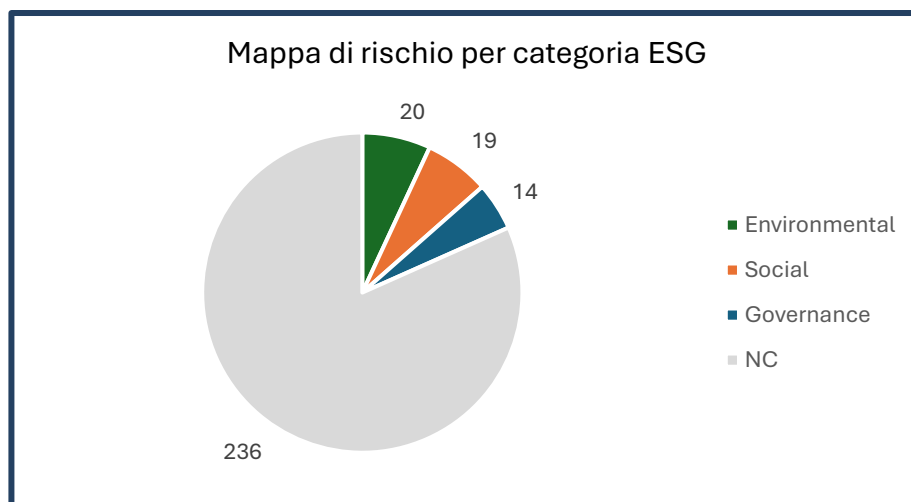


Guardando invece al rating di rischio, si evidenzia che l'85% dei rischi mappati presenta in realtà un rischio remoto o basso per l'azienda.

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 realizzazione degli investimenti, e operativi legati alle perdite idriche, alla qualità dell'acqua e alla gestione degli scolmatori.



Con la disamina avvenuta per aggiornare il Registro dei rischi si fa presente che, si è tenuto anche conto dei rischi che hanno o possono avere un impatto ESG. Questa nuova profilazione è stata possibile riconducendo i singoli rischi ai temi risultati rilevanti nell'ultima analisi di doppia materialità compiuta dall'azienda (2025). Conseguentemente, ogni rischio è stato classificato anche secondo la legenda seguente: Environmental (ambientale), Social (Sociale), Governance e NC (Non Classificabile). Tra tutti i 289 rischi individuati, quindi, ce ne sono 53 di tipo ESG (18%).



▪ Internal Auditing – Il terzo livello di controllo

Il terzo livello dei controlli, dopo quelli di linea e del Risk Management, è stato avviato a partire dal 1° ottobre 2019 con l'istituzione della Funzione Internal Auditing. Questo ulteriore livello rappresenta la cosiddetta “ultima linea di difesa” dei sistemi di controllo adottati dall'Azienda, diretta al miglioramento dei processi organizzativi, gestionali e di controllo, finalizzati a garantire la salvaguardia del patrimonio e la preservazione della continuità aziendale.

A partire dal rilascio dei nuovi standard nel 2024 - “Global Internal Audit Standards” – GIAS, la Funzione IA 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.

La Funzione Internal Audit, opera in attuazione al Piano Operativo di verifiche e audit come da mandato ricevuto dal Consiglio di Amministrazione. Nel corso del mese di Gennaio 2025, il Responsabile ha presentato le rendicontazioni sulle attività svolte nell'anno 2024 ed il loro stato di avanzamento comprese nel Piano Operativo 2024-2025. Contestualmente per l'anno 2025 è stata presentata al CdA la proposta di conferma del Piano Operativo di Audit 2024/2025, comprendente, fra gli altri, lo svolgimento di Audit strategici, la prosecuzione nella ricognizione delle procedure aziendali ed il follow up su attività in corso.

Il Piano, oltre a confermare l'espletamento delle attività precedentemente avviate e la previsione di attività aggiuntive in ragione di esigenze emerse, prevede gli "Audit Strategici di Fattibilità Prospettica", sia in relazione agli sviluppi di progetti in valutazione, sia in ragione delle possibilità operative della Funzione.

Il Piano prevede anche attività che ineriscono ad aspetti attinenti a tematiche di sostenibilità; tra queste quelle di carattere strategico e natura operativa come l'implementazione del PNRR, l'avanzamento del PSA e dei lotti degli scolmatori di Ancona-Falconara, ma anche monitoraggio della programmazione delle attività finalizzate al rispetto degli obblighi di Rendicontazione societaria di Sostenibilità D.lgs. 06.09.2024 n. 125" – rispetto tempistiche.

Digitalizzazione e sicurezza

Nel corso del 2025 l'azienda ha proseguito il percorso di digitalizzazione e introduzione di nuove tecnologie, intervenendo sia sul rafforzamento della sicurezza degli impianti sia sugli strumenti a supporto della gestione della rete idrica e del servizio.

In ambito videosorveglianza, è stata garantita la manutenzione degli apparati già installati presso sedi e impianti ed è stato eseguito l'aggiornamento delle patch sul server HikCentral a servizio della videosorveglianza del depuratore di Jesi. Tramite una gara, effettuata a marzo 2026, si darà il via al progetto di aggiornamento e ampliamento del sistema di videosorveglianza aziendale (si veda la sezione successiva **MDR-P/A/T G1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti**).

L'ammodernamento del Sistema di videosorveglianza risponde al principio della tutela della sicurezza delle persone e delle infrastrutture. Rafforza il controllo di impianti, reti e siti sensibili (sedi di lavoro, centrali, depuratori), contribuendo a prevenire intrusioni, incidenti e situazioni di rischio. L'adozione di tecnologie moderne rende il monitoraggio più tempestivo e affidabile, tutela il personale operativo e garantisce la continuità e la qualità del servizio, in un'ottica di gestione sostenibile e responsabile delle risorse idriche.

Parallelamente, nell'ambito del **progetto PNRR** sono proseguiti i progetti di implementazione dei software per la gestione della rete idrica: Aquaworks per il monitoraggio dei distretti idrici, la piattaforma Data Lake per la gestione centralizzata dei dati, il DSS e Digital Twin dell'Adduzione Gorgovivo per il supporto decisionale tramite simulazioni idrauliche in real-time e monitoraggio dei bilanci, nonché la piattaforma SAC per la gestione dei contatori smart, passata da 89.296 a 116.760 contatori gestiti a fine 2025. Infine, è proseguito il progetto di installazione e collegamento al telecontrollo delle RTU (Unità Terminale Remota) e sono dei dispositivi che consentono di monitorare i misuratori da remoto (acquisiscono il dato dal misuratore e lo trasmettono al telecontrollo) a supporto del calcolo dell'indicatore M1 e/o del monitoraggio distrettuale, con circa 130 RTU installate e/o portate a telecontrollo nel corso dell'anno. Con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 138/2024– "Decreto NIS" - recepimento della direttiva (UE) 2022/2555 relativa a misure per un livello comune elevato di

Cybersicurezza nell'Unione Europea- sono state definite misure volte a garantire un livello elevato di sicurezza informatica in ambito nazionale. Successivamente, l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (di seguito "ACN") ha classificato gli operatori economici in funzione del livello di criticità del servizio/attività svolti, distinguendoli tra:

- *Soggetti essenziali*
- *Soggetti importanti*
- *Soggetti fuori ambito*

al fine di graduare gli obblighi gravanti sulle distinte categorie dei soggetti. Viva Servizi è stata catalogata come "soggetto essenziale" e, conseguentemente, soggetta ai principali obblighi di compliance normativa. Al momento è stato redatto un funzionigramma specifico della Cybersicurezza, che recepisce i ruoli per ogni attività prevista e i componenti del CdA hanno partecipato ad un corso di formazione sulla NIS2, tenuto dal Responsabile della Sicurezza Informatica esterno di Viva Servizi.

I successivi adempimenti per la compliance normativa sono stati previsti nel Piano di azioni e target (si veda la sezione successiva **MDR-P/A/T G1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti**).

GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI E PRASSI DI PAGAMENTO

G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori
G1-6 – Prassi di pagamento

La diffusione della cultura della legalità è fondamentale lungo tutta la catena del valore. Per questo, in sede di aggiudicazione, i fornitori sono tenuti a dichiarare di conoscere le disposizioni di cui al Codice Etico e di essere a conoscenza del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottati da Viva Servizi.

Con la stessa dichiarazione, si impegnano ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori quanto contenuto nei suddetti documenti, pena la risoluzione del contratto.

Con riferimento alle prassi di pagamento, Viva Servizi promuove una filiera etica e trasparente attraverso una governance rigorosa, garantendo la tracciabilità dei flussi finanziari (CIG/CUP) e subordinando ogni pagamento alla regolarità del DURC e alle verifiche fiscali (Ex art. 48-bis).

Per la gestione operativa dei pagamenti Viva Servizi si è dotata di un ERP in grado di gestire i flussi dei pagamenti in scadenza con cadenza settimanale.

OBIETTIVI FUTURI

MDR-P/A/T G1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti

 Promuovere una cultura aziendale improntata a trasparenza, consapevolezza e miglioramento continuo						
OBIETTIVO	KPI	BASELINE	TARGET			
			2026	2027	2028	2029
Implementazione ISO 14001	 ON/OFF	Valutazione preliminare	Certificazione ISO 14001			
Cultura aziendale approccio "paperless"	 ON/OFF	ND	Monitoraggio annuale copie pro-capite			
Aggiornamento ISO 37001 – Questionario su anticorruzione ai responsabili	 ON/OFF	ND	100%			
Aggiornamento ISO 37001 – Formazione ai fornitori sui temi anticorruzione	N° fornitori coinvolti	ND	Monitoraggio annuale dei fornitori formati			
Adempimenti normativa NIS2 per la cybersecurity	 ON/OFF	Adempimenti preliminari alla qualificazione di Viva Servizi quale soggetto NIS (2025)	- Procedura di Incident Response - Formazione - Definizione del piano di Remediation Gestione del processo di compliance attraverso strumenti software			
Ammodernamento del sistema di videosorveglianza	 ON/OFF	ND	Nuovo sistema di videosorveglianza sui principali impianti di depurazione (Ancona, Falconara, Jesi, Senigallia, Fabriano, Camerano) e sull'impianto fotovoltaico di Catellano (acqua)			
Realizzazione di un'intranet per la Gestione del Personale	 ON/OFF	ND	Realizzazione della piattaforma			

Gli obiettivi e target che l'azienda si è data sono riconducibili sostanzialmente a due filoni di attività: il primo relativo a tutto ciò che attiene all'ampliamento delle certificazioni in essere, il secondo alla promozione della digitalizzazione nei processi aziendali con riguardo anche alla sicurezza informatica.



Sistemi di gestione certificati e compliance alla NIS2

Ai fini della certificazione ambientale **ISO 14001**, la valutazione preliminare effettuata nel corso del 2025 rappresenta il primo step necessario richiesto per strutturare le successive fasi di valutazione ambientale iniziale, analisi del ciclo di vita, identificazione degli aspetti ambientali significativi e sistema procedurale. Solo al termine dell'allineamento organizzativo e operativo, sarà possibile procedere alla certificazione dell'intera organizzazione, un percorso impegnativo della durata prevista di circa tre anni.

Con riferimento, invece, alla **norma ISO 37001:2025**, che ha introdotto un ulteriore requisito riguardante l'obbligo di diffondere e documentare la cultura anticorruzione a tutti i livelli dell'organizzazione, l'azienda nell'arco del 2026 somministrerà il questionario anticorruzione ai Responsabili di Funzione per trasformare le conoscenze acquisite tramite formazione, procedure, modulistica e policy aziendale in consapevolezza del proprio ruolo e dei rischi corruttivi connessi alle attività svolte.

Sempre con la finalità di diffondere una cultura anticorruzione, anche rispetto ai propri fornitori l'azienda avvierà un monitoraggio degli stessi allo scopo di erogare specifica formazione a quegli operatori economici che si dichiarassero sprovvisti.



In quanto catalogata come “soggetto essenziale” e, conseguentemente, soggetta ai principali obblighi di compliance normativa, l’azienda ha inserito nel Piano di sostenibilità anche quelle attività, con i relativi termini di decorrenza, connesse al rispetto delle **disposizioni riferite alla NIS 2**:

- l’adozione di misure di gestione dei rischi per la sicurezza informatica (dal 01/10/2026);
- la notifica degli incidenti (dal 01/01/2026);
- l’uso di schemi di certificazione della cybersicurezza
- la comunicazione e l’aggiornamento delle informazioni sull’apposita piattaforma digitale (dal 01/10/2026);



Promozione della digitalizzazione

Nell’ambito di un complessivo ammodernamento degli strumenti digitali aziendali è emersa la necessità di migliorare la comunicazione interna, la collaborazione tra le funzioni e l’accesso al patrimonio informativo aziendale. Sarà implementata una **Intranet aziendale** per favorire lo sviluppo di una cultura aziendale condivisa, allineando i dipendenti alla missione e ai valori aziendali, trasformare la comunicazione da monodirezionale a bidirezionale, consentendo alle persone di commentare, chiedere e partecipare.

L’obiettivo è quello di progettare un’architettura informativa che rispecchi realmente il modo in cui le persone lavorano ponendo costante attenzione alla governance e alla sicurezza del dato.

Ancora, l’azienda gestisce la stampa, le fotocopie e la scansione dei documenti, compreso l’invio tramite e-mail, per mezzo di apparati multifunzione in locazione operativa, supportati da un software centralizzato per il controllo delle stampe. I contratti di locazione operativa in essere scadranno a marzo 2026 e sarà pertanto necessario procedere alla sostituzione, e messa in opera, di nuovi apparati multifunzione, nonché all’aggiornamento del software di gestione. Cogliendo questa opportunità di sostituzione degli apparati, l’azienda ha deciso di avviare una campagna di **transizione verso un modello Paperless** in modo da favorire una cultura antispreco e più attenta all’ambiente.

Ogni giorno, in ufficio, vengono utilizzate tonnellate di carta per attività che, con la tecnologia a disposizione oggi, potrebbero essere svolte digitalmente. Questa abitudine non solo incide sui costi aziendali, ma pesa anche sull’ambiente, oltretutto presentare una serie di inefficienze operative quali ad esempio spazi occupati da archivi, tempo perso nella gestione manuale dei documenti e un margine di errore che con il digitale potrebbe essere eliminato.

Consapevole dei benefici che si potrebbero conseguire, l’azienda si impegnerà sulla comunicazione di una campagna dedicata, fornendo anche a tutti gli utilizzatori consigli utili per il risparmio carta e indicatori per sensibilizzare tutti a farne un minor ricorso graduale.

Infine, sarà esteso a siti aziendali individuati il **sistema di videosorveglianza** che, attraverso l’adozione di tecnologie più moderne, renderà il monitoraggio più tempestivo e affidabile, tutelando il personale operativo e garantendo la continuità e la qualità del servizio, in un’ottica di gestione sostenibile e responsabile delle risorse idriche.

INDICE DEI CONTENUTI

ESRS 2 – INFORMAZIONI GENERALI		Riferimento nel testo
BP-1 - Criteri generali per la redazione della dichiarazione della sostenibilità		Nota metodologica – Il quadro di riferimento per la redazione della reportistica di sostenibilità
BP-2 - Informativa in relazione a circostanze specifiche		Nota metodologica – Il quadro di riferimento per la redazione della reportistica di sostenibilità
GOV-1 - Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo		Struttura della governance aziendale
GOV-2 - Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate		Governance della sostenibilità
GOV-3 - Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione		Performance di sostenibilità e sistemi incentivanti
GOV-4 - Dichiarazioni sul dovere di diligenza		Dovere di diligenza
GOV-5 - Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità		Gestione dei rischi sulla rendicontazione di sostenibilità
SBM-1 - Strategia, modello aziendale e catena del valore		Chi siamo
SBM-2 - Interessi e opinioni dei portatori di interessi		I nostri stakeholder e le forme di dialogo
SBM-3 - Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale		Impatti, rischi ed opportunità di Viva Servizi
IRO-1 - Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti		La doppia materialità di Viva Servizi
IRO-2 - Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa		I nostri temi materiali
MDR-M - Metriche relative a questioni di sostenibilità rilevanti		Metriche utilizzate
E1 – CAMBIAMENTO CLIMATICO		Riferimento nel testo
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale		Impatti, rischi ed opportunità materiali
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legate al clima		Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T E1 - Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti		Obiettivi futuri

E1-1 – Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici
E1-2 – Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all’adattamento agli stessi	Le nostre politiche
E1-3 – Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	Azioni e risorse connesse ai cambiamenti climatici
E1-5 – Consumo di energia e mix energetico	Consumi energetici
E1-6 – Emissioni lorde di GES di ambito 1,2,3 ed emissioni totali di GES	Le emissioni gas effetto serra
E2- INQUINAMENTO	Riferimento nel testo
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all’inquinamento	Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T E2 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti	Obiettivi futuri
E2-1 – Politiche relative all’inquinamento	Le nostre politiche
E2-2 – Azioni e risorse connesse all’inquinamento	Il nostro impegno
E2-4 – Inquinamento di aria, acqua e suolo	Gli inquinanti emessi in acqua
E3 – ACQUA E RISORSE MARINE	Riferimento nel testo
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legate alle acque e alle risorse marine	Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T E3 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti	Obiettivi futuri
E3-1 - Politiche connesse alle acque e alle risorse marine	Il nostro impegno
E3-2 - Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine	Le azioni
E3-4 - Consumo idrico	I consumi idrici
E4 – BIODIVERSITÀ ED ECOSISTEMI	Riferimento nel testo

Il tema non è risultato materiale nel processo di doppia materialità.

E5 – USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE		Riferimento nel testo
Il tema non è risultato materiale nel processo di doppia materialità.		
S1 – FORZA LAVORO PROPRIA		Riferimento nel testo
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale		Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T S1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire e monitorare questioni di sostenibilità rilevanti		Obiettivi futuri
S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria		Le nostre politiche
S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori		Il coinvolgimento della forza lavoro propria
S1-3 – I canali a disposizione della forza lavoro propria per segnalare preoccupazioni		Canali di segnalazione
S1-6 – Caratteristiche della forza lavoro propria		Caratteristiche dei lavoratori
S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria		Caratteristiche dei lavoratori
S1-9 – Metriche della diversità		Pari opportunità e diversity management
S1-10 – Salari adeguati		Salari adeguati e divario retributivo
S1-11 – Protezione sociale		Equilibrio vita-lavoro e protezione sociale
S1-13 – Metriche sulla formazione e sviluppo delle competenze		Formazione e sviluppo delle competenze
S1-14 – Metriche su salute e sicurezza		Ore lavorate / Salute e sicurezza
S1-15 – Metriche dell’equilibrio tra vita professionale e vita privata		Equilibrio vita-lavoro e protezione sociale
S1-16 – Metriche di remunerazione		Salari adeguati e divario retributivo
S2 – LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE		Riferimento nel testo
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale		Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T S2 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire/monitorare questioni di sostenibilità rilevanti		Obiettivi futuri

S2-1 – Politiche relative ai lavoratori nella catena del valore	Le politiche relative ai lavoratori nella catena del valore
S2-2 – Processo di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore	Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore
S2-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali per esprimere preoccupazioni	Canali per esprimere preoccupazioni
S2-4 – Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore	Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore
S3 – COMUNITÀ INTERESSATE	Riferimento nel testo
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T S3 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire/monitorare questioni di sostenibilità rilevanti	Obiettivi futuri
S3-1 – Politiche relative alle comunità interessate	Politiche relative alle comunità locali
S3-2 – Processi di coinvolgimento delle Comunità interessate	Processi di coinvolgimento delle comunità locali
S3-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazione	Canali a disposizione delle comunità
S3-4 – Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni	Impatti rilevanti sulle comunità Interessate e approcci per gestire i rischi
S4 – CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Riferimento nel testo
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T S4 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire/monitorare questioni di sostenibilità rilevanti	Obiettivi futuri
S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	Le nostre politiche
S4-2 – Processo di coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali in merito agli impatti	Coinvolgimento dell'utenza
S4-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	I canali messi a disposizione
S4-4 – Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti	Le azioni per gestire gli impatti all'utenza

e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, ed efficacia di tali azioni	
G1 – CONDOTTA DELLE IMPRESE	Riferimento nel testo
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità relativi alla condotta delle imprese	Impatti, rischi ed opportunità materiali
MDR-P/A/T G1 – Politiche/Azioni/Target adottati per gestire/monitorare questioni di sostenibilità rilevanti	Obiettivi futuri
G1-1 – Politiche di condotta aziendale	Politiche adottate per gestire la condotta aziendale
G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori	Gestione dei rapporti con i fornitori e prassi di pagamento
G1-3 – Prevenzione corruzione attiva o passiva	Politiche adottate per gestire la condotta aziendale
G1-4 – Episodi di corruzione attiva o passiva	Politiche adottate per gestire la condotta aziendale
G1-6 – Prassi di pagamento	Gestione dei rapporti con i fornitori e prassi di pagamento

REDAZIONE E PROGETTO GRAFICO

Valentina Scopa

Ilaria Barchiesi

Nico Li Pizzi

FOTO

Archivio Viva Servizi

viva
servizi