

Bilancio di sostenibilità 2021





Indice

Lette	ra ag	gli stakeholder	04
1. L'i	dent	ità del Gruppo VIVI	06
	1.1	Profilo societario e principali attività	
	1.2	Missione e valori	
2. II p	erco	orso di sostenibilità	14
	2.1	I temi rilevanti e gli stakeholder	
	2.2	L'analisi e la matrice di materialità	
	2.3	Il confronto con gli obiettivi di sviluppo sostenibile	
3. La	gove	ernance	30
	3.1	Il modello organizzativo	
	3.2	Etica e lotta alla corruzione	
	3.3	La gestione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici	
4. La	salu	te del pianeta	42
	4.1	La transizione energetica	
	4.2	Capacità di innovare	
	4.3	Sensibilizzare e condividere	
5. Le	pers	sone del Gruppo VIVI	60
	5.1	Il valore di ogni persona	
	5.2	La formazione	
	5.3	Salute e sicurezza	

6.1	clien	ti e la comunità	76
	6.1	La relazione con il cliente	
	6.2	La relazione con la comunità	
7. La	a pro	sperità dell'impresa	86
	7.1	Generare valore economico	
	7.2	Rapporto con i fornitori	
APP	ENDI	CE	90
	Nota	a metodologica	
		losure Management Approach, perimetro patto degli aspetti materiali	
	GRI	Content Index	



Lettera agli stakeholder

Scrivere questa lettera è come aprire le porte di casa per accogliere le persone: una grande emozione, ma anche una responsabilità. È il primo bilancio di sostenibilità del Gruppo VIVI ed è il frutto di riflessione, impegno e partecipazione.

Grazie!

Grazie a tutti gli stakeholder, perché in questi mesi abbiamo compreso sempre meglio come confrontare le nostre rispettive esigenze e aspettative.

Grazie alle persone del Gruppo VIVI, per il loro importante contributo, per le idee e gli stimoli di riflessione e azione.

Grazie a tutti i lettori che entreranno nella nostra casa e dedicheranno del tempo alla lettura.

Le pagine che seguono descrivono ciò che siamo, ciò che facciamo e quello che vogliamo fare.

Ci siamo incamminati lungo il nostro percorso di sostenibilità e vogliamo farlo bene, con serietà e con la giusta premura, senza fretta o frettolosità, ma con determinazione mirata al raggiungimento di risultati concreti.

Sin dalla sua nascita, il Gruppo VIVI fa impresa in maniera attenta e responsabile. L'attenzione che usiamo per agire in conformità alle norme e alle regole, per fare in modo che l'azienda sia governata in trasparenza e in modo efficiente, per costruire un'azienda economicamente sana, è la stessa attenzione che ci ha sempre portati a considerare la nostra attività in rapporto alle dinamiche socioeconomiche e alle urgenze ambientali. Potremmo quindi dire che camminiamo da sempre lungo questo percorso e che il lavoro di rendicontazione dei dati non finanziari – che non avevamo mai fatto – ci aiuterà a integrare, ancora meglio, gli obiettivi di sostenibilità all'interno del nostro piano industriale. Un'evoluzione a cui guardiamo con entusiasmo e con la consapevolezza che questo sia un progetto che richiederà impegno e perseveranza nel tempo.

Abbiamo aggiornato la nostra organizzazione interna, creando un Comitato di Sostenibilità che avrà il compito di presidiare e guidare questa evoluzione.

Dovremo impegnarci a comprendere ancora meglio le esigenze di un contesto economico, sociale e ambientale che oggi sta attraversando una fase di transizione ecologica, un momento di forte ripensamento dei modelli di consumo e dei modelli di produzione.

Dovremo farci carico di quanto emerso grazie a questo bilancio di sostenibilità, dei punti di forza, delle criticità e degli obiettivi di miglioramento che ci daremo.

Partiremo da noi, dalle persone del Gruppo VIVI. Il 2020 è stato un anno difficile per tutti. Il Covid-19 ci ha colpiti profondamente, ma lo abbiamo affrontato. Come azienda, ci sentiamo fieri delle nostre persone, perché hanno dimostrato capacità di adattamento e ci hanno consentito di continuare a garantire vicinanza e supporto a tutti i nostri clienti. Abbiamo reagito senza far ricorso alla cassa integrazione, introducendo il lavoro agile e istituendo una banca ore ferie. Colleghe e colleghi hanno donato parte delle loro ferie al personale il cui

lavoro si è interrotto bruscamente, un gesto di generosità che ci piace raccontare, perché indicativo della volontà di restare uniti, in un momento in cui eravamo fisicamente distanti.

La vicinanza e il senso di appartenenza hanno bisogno di essere coltivati sempre, nel tempo e con costanza, attraverso l'ascolto e il dialogo. Per questo abbiamo chiesto a tutte le nostre persone di partecipare al progetto del bilancio di sostenibilità, invitandoli a esprimersi sull'importanza strategica di alcuni temi. Lo abbiamo fatto attraverso un questionario che ha avuto un tasso di risposta pari all'89%. Un ottimo risultato, che conferma la voglia di partecipare e che ci responsabilizza ancora di più. Infatti, ci siamo resi conto che dobbiamo migliorare nell'attività di ascolto e di comunicazione al nostro interno, in modo che tutti possano ricevere le informazioni che servono, il supporto che chiedono, il coinvolgimento che, a volte, non viene percepito a causa della distanza (non solo fisica). Vogliamo rafforzare il piano formativo e ragionare sulla conciliazione vita-lavoro.

La sostenibilità del fare impresa si costruisce con le persone e per il futuro delle persone, insieme. Cominciamo da qua, dalla volontà di unirci attorno a valori e principi condivisi.

Il Gruppo VIVI fornisce gas metano ed energia elettrica ed è conscia dell'importanza del proprio ruolo nel contesto socioeconomico in cui opera e in cui tutti viviamo. L'energia entra nelle case e nelle fabbriche, illumina, riscalda, fa funzionare i macchinari e la tecnologia. Nel corso del tempo i volumi di energia generata e consumata sono aumentati, al punto da mettere a rischio l'ambiente. La transizione energetica, la capacità di innovare, la tutela dell'ambiente, costituiscono il fulcro intorno al quale dobbiamo far convergere i nostri obiettivi aziendali. Questa è la nostra direzione: fornire energia in modo attento, trasparente, continuando a studiare il mercato e mantenendoci sempre capaci di innovare; accompagnare le persone e le imprese verso l'attuazione della transizione ecologica, attraverso l'ottimizzazione dei consumi e l'efficientamento energetico.

Questo bilancio di sostenibilità ci servirà per comprendere, per approfondire e per pianificare. Siamo un'impresa e, in quanto tale, possiamo essere sostenibili innanzitutto consolidando la buona gestione delle nostre attività e avendo cura di proseguire nella creazione di valore: il nostro modello di business non può prescindere da questi due aspetti. L'impegno nei confronti dell'ambiente, del territorio e delle persone diventerà un fattore sempre più premiante. Vogliamo essere il motore di un circolo virtuoso che coinvolge tutti gli stakeholder con i quali ci relazioniamo.

Siamo consapevoli della complessità di questo percorso e lo vogliamo affrontare con determinazione.



L'identità del Gruppo VIVI Profilo societario e principali attività

II Gruppo VIVI

Vivigas S.p.A. è uno dei principali operatori italiani nella vendita di gas metano ed energia elettrica nel mercato libero. La Società è nata nel 2003 per gestire la vendita di gas metano e, a partire dal 2007, la vendita di energia elettrica. Da circa due anni Vivigas S.p.A. è attiva anche nella vendita dei VAS (Value Added Services).

Nell'ottica di dare maggiore centralità alla responsabilità legata all'uso razionale delle fonti energetiche, da maggio 2021 Vivigas S.p.A. ha adottato il nome commerciale VIVI energia. Questo cambiamento è il risultato di una profonda riflessione sul posizionamento di mercato, sui valori e sul percorso che l'azienda, ormai da tempo, ha deciso di intraprendere. Il nuovo nome rappresenta un'esortazione a vivere l'energia e a farlo in modo consapevole e sostenibile, attraverso strumenti innovativi.

Nel **2018** è stata costituita **VIVIesco S.r.I.**, la ESCo (Energy Service Company) del Gruppo. Vivigas S.p.A. detiene partecipazioni in VIVIesco S.r.I. pari al 75% del capitale sociale.

Il perimetro di rendicontazione di questo bilancio di sostenibilità comprende dunque VIVI energia e VIVIesco. La rendicontazione è relativa al periodo 01.07.20 – 30.06.21.

VIVI energia e VIVIesco, quando considerate insieme, vengono indicate come Gruppo VIVI.

La nascita di VIVIesco e il lavoro di renaming sono tappe di un percorso che ora prosegue con la stesura di questo documento. Si tratta di una prima analisi dell'operato del Gruppo VIVI, a cui si guarderà per pianificare i prossimi passi.

VIVI energia ha sede a Roncadelle (BS) ed ha 28 store distribuiti sul territorio, tra il Nord e il Centro Italia.

VIVIesco ha sede legale a Verona e una sede operativa a Roncadelle (BS).

Le principali attività

VIVI energia oltre a vendere gas metano ed energia elettrica, da circa due anni, per soddisfare al meglio le esigenze dei propri clienti, è attiva anche nella vendita dei VAS (Value Added Services). In particolare, l'azienda propone: caldaie e condizionatori che garantiscono efficienza energetica e basso impatto ambientale, per la cui installazione si affida a professionisti qualificati; polizze assicurative che coprono i guasti accidentali all'impianto elettrico e/o all'impianto gas.

VIVI energia adotta un approccio integrato per rispondere efficacemente a qualsiasi esigenza di consumo di energia elettrica e di gas metano. L'approfondita conoscenza del settore ne fa un'azienda solida e capace di interpretare al meglio il mercato, ciò le consente di creare valore autentico e di lungo temine per tutti i clienti, che vengono guidati in un percorso su misura grazie a soluzioni flessibili ed efficienti. Questo approccio consulenziale rappresenta un'importante leva di competitività e si traduce in un supporto continuativo alla clientela.

La Società opera su tutto il territorio nazionale, attraverso differenti canali di vendita. L'asset principale è rappresentato dai **28 store** presenti sul territorio, che garantiscono **vicinanza e servizio al cliente**.



Piemonte

Arona (NO) Oleggio (NO) Omegna (VB)

Lombardia

Abbiategrasso (MI) Arcisate (VA) Busto Arsizio (VA) Casalpusterlengo (LO) Chiari (BS) Dalmine (BG) Legnano (MI) Lovere (BG) Lurago d'Erba (CO) Magenta (MI) Nave (BS) Olgiate Olona (VA) Parabiago (MI) Pontirolo Nuovo (BG) Rho (MI) Roncadelle (BS) Saronno (VA)

Venet

Castel d'Azzano (VR) Negrar (VR)

Umbria

Narni (TR) Terni (TR)

Lazio

Monterotondo (RM) Nettuno (RM) Orte (VT) Palestrina (RM)

Un altro importante canale è quello telefonico, per la cui gestione VIVI energia si affida a strutture localizzate in Italia. Da circa due anni la Società è inoltre presente con offerte sul canale digitale e sui comparatori.

Le vendite avvengono anche attraverso il canale indiretto (agenti e agenzie): VIVI energia si è dotata di una rete di partner sul territorio, scelti dopo un'attenta valutazione, basata su criteri che ne garantiscono l'approccio etico e la professionalità.

I segmenti di mercato nei quali è presente spaziano dalla clientela domestica, alle aziende (piccole, medie e grandi), ai reseller¹. I clienti di VIVI energia sono 358.000².

VIVIesco S.r.I., la ESCo del Gruppo, certificata UNI 11352, ha come obiettivo il risparmio energetico e il rispetto per l'ambiente e propone in maniera flessibile le migliori soluzioni energetiche progettate sulle esigenze dei clienti, sia attraverso progetti chiavi in mano, che attraverso progetti finanziati con mezzi propri (EPC, pay-per-use o noleggi operativi) o supportando i clienti nell'accesso al credito. Con un approccio snello e indipendente, per quanto riguarda le soluzioni e le tecnologie, VIVIesco guida i clienti in un percorso virtuoso che permette di raggiungere obiettivi sfidanti di risparmio energetico e di sostenibilità ambientale.

Le attività di VIVIesco fanno riferimento a quattro aree principali di business.

Autoproduzione da fonti rinnovabili e cogenerazione

Vendita, progettazione e installazione di impianti

Efficientamento energetico

- Diagnosi e monitoraggio delle performance energetiche aziendali
- Servizi di mobilità elettrica
- Riqualificazione del sistema di illuminazione
- Rifasamento di impianti

Consulenza

 Sviluppo di collaborazioni di medio e lungo periodo per realizzare progetti di ottimizzazione e di efficientamento dei consumi

Gestione Titoli di Efficienza Energetica (TEE)

 VIVIesco supporta il cliente nell'ottenimento di Certificati Bianchi (Titoli di Efficienza Energetica) che attestano il risparmio energetico conseguito

VIVIesco è operativa su tutto il territorio nazionale. Nel periodo di rendicontazione, l'attività si è concentrata in particolar modo in Lombardia e Veneto, ma anche in Piemonte, Liguria, Emilia-Romagna, Umbria, Abruzzo. I clienti di VIVIesco sono principalmente le imprese, con cui la ESCo sviluppa e realizza progetti anche di medio e lungo periodo.



¹ Società di vendita che acquista energia elettrica e/o gas metano da VIVI energia per poi rivenderla al cliente finale.

² Dato al 30.06.2021

1.2 Missione e valori

Il Gruppo VIVI è nato con l'obiettivo di creare un **legame solido con il territorio** e con tutti i suoi portatori di interesse (stakeholder), partendo dalle persone che lavorano nel Gruppo e dai clienti. Con questi ultimi, da sempre, si rapporta in modo trasparente, con la volontà di comprenderne le esigenze e offrire loro servizi di qualità. Il Gruppo opera in un contesto sempre più competitivo e in un mercato molto complesso; è da sempre impegnato a rispondere alla fiducia dimostrata dagli stakeholder e a farsi carico in modo consapevole della propria responsabilità d'impresa.

Si tratta di un processo di miglioramento continuo che riguarda:



Il benessere delle persone che lavorano nel Gruppo.



La qualità e l'efficienza dei servizi proposti ai clienti.



La tutela e l'uso sostenibile delle risorse naturali.



La **responsabilità** e il **rispetto** delle norme sono i punti di riferimento che guidano il Gruppo VIVI nelle scelte, nelle decisioni e nei comportamenti.

Nel rapporto con tutti gli stakeholder, il Gruppo crede che sia fondamentale:



Ascoltare per avviare un dialogo costruttivo.



Supportare nel corso del tempo, per costruire un **rapporto di fiducia.**



Avere attenzione e cura, per comprendere e per agire nell'interesse delle persone e dell'ambiente.



Continuare ad **apprendere e innovare,** per migliorare sempre,
con costanza, in tutto
ciò che fa.

I quattro pilastri

I quattro pilastri sui quali il Gruppo VIVI ha costruito la propria missione:



Qualità e competenza:

professionalità e visione del futuro sono due punti di riferimento importanti per migliorare sempre, sia nella qualità del servizio offerto, che nel rapporto con i clienti.



Vicinanza e ascolto:

un impegno costante per essere presenti, sia fisicamente, con una rete di store, che a distanza, attraverso i propri canali online.



Trasparenza e chiarezza:

la trasparenza è parte integrante del lavoro del Gruppo, che si impegna a comunicare sempre in modo chiaro e comprensibile.



Rispetto per l'ambiente:

rispettare e tutelare
l'ambiente significa prendersi
cura delle persone e dei
luoghi in cui esse vivono,
significa contribuire a
realizzare un modello di
sviluppo più sostenibile.



2. Il percorso di sostenibilità

La responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità del proprio agire sono i due aspetti che il Gruppo VIVI vuole approfondire e misurare attraverso questo primo bilancio di sostenibilità. Il passo iniziale di un percorso attraverso il quale il Gruppo desidera integrare, sempre meglio, la sostenibilità all'interno del proprio modello di business, della strategia e della pianificazione aziendale.

È stato scelto un approccio graduale, ragionato e concreto, per arrivare al giusto equilibrio tra le esigenze del fare impresa e quelle dell'ambiente e di tutti gli stakeholder.



Gradualità

Identificare obiettivi e pianificare azioni per realizzarli, in modo da avviare e definire una strategia di sostenibilità.

Attuare la strategia grazie alla definizione di una governance della sostenibilità all'interno dell'azienda.



Riflessione

Fare riferimento a questo primo bilancio di sostenibilità per capire come migliorare l'approccio e il presidio sugli aspetti qui rendicontati.

Proseguire con la riflessione su tali aspetti, affinando la propria analisi di materialità.



Concretezza

Valutare e pianificare obiettivi di sostenibilità in linea con la strategia aziendale e con la solidità economica del Gruppo.

Misurare e rendicontare lo stato di raggiungimento degli obiettivi.

Attraverso una riflessione avviata internamente e grazie al confronto con gli stakeholder, il Gruppo VIVI ha cominciato a far emergere i propri obiettivi e le azioni a essi correlate. Tali obiettivi verranno pianificati attraverso una strategia di sostenibilità di breve, medio e lungo periodo e, di anno in anno, verranno verificati per valutarne lo stato di attuazione.

2.1 I temi rilevanti e gli stakeholder

Quali sono le priorità per il Gruppo VIVI e per i suoi portatori di interesse?

Qual è la direzione, la strada da seguire per far convergere modello di business, strategia aziendale e un approccio sostenibile del fare impresa?

Una prima risposta è data da questa rendicontazione di informazioni non finanziarie, che si riferisce all'esercizio sociale 01.07.2020 – 30.06.2021.

Il Gruppo ha svolto un'analisi di materialità, identificando i temi di sostenibilità più rilevanti e prioritari (quindi materiali), sulla base dei quali ha redatto questo documento, attenendosi alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI Standards) e prendendo in considerazione gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (Sustainable Development Goals - SDGs).

Innanzitutto, è stata fatta una prima mappatura degli stakeholder, ovvero dei portatori di interesse con i quali il Gruppo interagisce e con i quali dialoga e comunica costantemente. Il coinvolgimento e l'ascolto dei propri interlocutori ha consentito e consentirà di comprendere sempre meglio le esigenze delle persone e del territorio, di ricevere stimoli e cogliere nuove idee, di intercettare preoccupazioni e criticità.



Per individuare i temi potenzialmente rilevanti, oltre a considerare la relazione con gli stakeholder, è stata fatta un'attività di analisi del settore di riferimento, sono stati esaminati documenti interni e altro materiale documentale, per approfondire alcuni argomenti inerenti al mondo della sostenibilità.

Grazie a questo lavoro sono stati identificati i 14 temi rilevanti di seguito rappresentati.



- Riduzione emissioni climalteranti
- · Efficienza energetica

TRANSIZIONE ENERGETICA

La transizione ecologica – non soltanto energetica – è un percorso che richiede maggiore responsabilità da parte di tutti e per il quale serve gradualità.

Gli obiettivi di decarbonizzazione e riduzione delle emissioni climalteranti verranno raggiunti attraverso l'integrazione e la collaborazione di diverse tecnologie; i fattori che contribuiranno a innescare il cambiamento saranno molti.

Il Gruppo VIVI intende contribuire.

CAPACITÀ DI INNOVARE

La capacità di aprirsi al nuovo e al cambiamento consente di migliorare costantemente nel rapporto con tutti i portatori di interesse e quindi consente all'impresa di essere vitale e propositiva.

È importante cogliere le opportunità offerte da conoscenze e tecnologie in continua evoluzione, per poter proporre sempre soluzioni aggiornate e affidabili al cliente e per preservare la continuità del business.



- Efficienza energetica
- Autoproduzione di energia
- Cogenerazione
- · Mobilità elettrica



- Uso razionale e consapevole delle risorse naturali
- Lotta al cambiamento climatico

TUTELA DELL'AMBIENTE

La crisi ambientale è un tema complesso ed è una responsabilità condivisa da tutti. Il Gruppo VIVI, con il suo fare impresa, si relaziona con le persone e lavora con l'energia, dunque, "ha a che fare" con il consumo delle risorse naturali e con il cambiamento climatico provocato dalle emissioni di gas a effetto serra.

Il Gruppo può agire sulle persone, al suo interno e all'esterno, anche facendosi promotore di comportamenti meno impattanti sull'ambiente, può agire a livello di scelte strategiche e di gestione del business.

CAMBIAMENTO CULTURALE



L'uso consapevole dell'energia fa parte del patrimonio di conoscenze ed esperienza del Gruppo VIVI, che si impegna ad accrescerlo e a condividerlo.



 Informare e sensibilizzare sui temi di sostenibilità ambientale e sociale



 Responsabilità, innovazione, qualità, sicurezza dei processi interni e dei servizi offerti

DIGITALIZZAZIONE

Attraverso la digitalizzazione è possibile migliorare l'efficienza dei processi aziendali, ottimizzandoli sia a livello interno, che relativamente ai servizi forniti ai clienti. Per garantire la protezione di dati fruibili in maniera più semplice e immediata occorre adottare adeguate misure di sicurezza informatica ed efficaci processi di controllo.

Tutto ciò contribuisce al buon funzionamento dell'azienda e dunque la rende anche più sostenibile.



- Rapporto con gli stakeholder
- Trasparenza con i clienti
- · Condivisione interna

COMUNICAZIONE

La comunicazione è anche condivisione. Il Gruppo VIVI si impegna a presidiare e migliorare sempre il dialogo con i propri portatori di interesse, per riuscire a raggiungere le persone, dentro e fuori dall'azienda. Attraverso un modo di comunicare chiaro, diretto e trasparente il Gruppo costruisce un sentire comune riguardo a valori, obiettivi e progetti.

LE PERSONE

Le persone costituiscono il cuore e il motore del Gruppo VIVI. Investire nel loro benessere, valorizzazione e formazione, così come rafforzare il senso di appartenenza e la condivisione di una visione comune, sono aspetti che il Gruppo considera parte integrante della propria responsabilità e sostenibilità d'impresa.



- Formazione e valorizzazione
- · Benessere aziendale
- Salute e sicurezza sul lavoro



 Presenza e operatività all'interno della comunità e sul territorio

CREARE VALORE SUL TERRITORIO

Grazie al territorio, il Gruppo VIVI realizza il proprio progetto d'impresa. Al territorio, il Gruppo può restituire valore e, insieme a esso, può crearne di nuovo, attraverso collaborazioni e iniziative (culturali, educative...) pianificate nel tempo e coerenti con i valori e gli obiettivi aziendali.



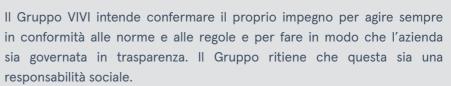
- Qualità e costi dell'energia
- Cambiamento del mercato (energia condivisa, generazione distribuita...)

ENERGIA ACCESSIBILE

Riuscire a rendere l'energia più accessibile per tutti è un obiettivo importante. Il tema è complesso ed è doveroso affrontarlo. Il Gruppo VIVI ritiene che l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia costituiscano un concreto strumento d'azione.

Il Gruppo intende approfondire e comprendere come partecipare operativamente a progetti come le comunità energetiche e prosegue anche nel monitoraggio del mercato, per poter garantire costi equi associati a un servizio di qualità.

RISPETTO DELLE REGOLE



Ciascuna società del Gruppo si è dotata di un Codice etico e di altri strumenti per guidare la condotta delle proprie persone e per scongiurare fenomeni corruttivi.



 Integrità, correttezza ed eticità nella conduzione e amministrazione dell'azienda



- Qualità, efficienza e affidabilità dei servizi forniti
- Presenza e vicinanza nelle attività di ascolto e supporto

ATTENZIONE AL CLIENTE

Il Gruppo VIVI monitora con attenzione la soddisfazione del cliente, attraverso il dialogo e l'ascolto, per rispondere alle sue aspettative, ma anche per mettersi al suo fianco e supportarlo nelle scelte. Per farlo, il Gruppo comunica in modo semplice e trasparente e rispetta gli impegni presi.

Il lavoro continuo di osservazione e di interpretazione del mercato dell'energia è essenziale, per poter offrire servizi personalizzati e capaci di integrare differenti necessità.



 Ceazione di valore economico durevole nel tempo

REDDITIVITÀ

Una buona redditività mantiene l'azienda in salute e ne garantisce la solidità, le permette di continuare a investire sulle persone e sulle attività, le consente di affrontare cambiamenti e di fare progetti in linea con una strategia che integri obiettivi di sviluppo sostenibile.

RAPPORTO CON I FORNITORI

La scelta dei fornitori avviene secondo criteri precisi, a garanzia di correttezza e trasparenza nella gestione di tutti i rapporti.

La territorialità è un criterio di riferimento per quanto riguarda la selezione di fornitori di servizi, consente di essere presenti e operativi sul territorio e redistribuire parte del valore generato dal Gruppo VIVI.



 Responsabilità e correttezza nella selezione e gestione dei fornitori



- Preservare la continuità del business
- Consolidare la reputazione aziendale

MERCATO E COMPETITIVITÀ

Per tutelare il mercato e per consolidare la propria posizione in esso, il Gruppo VIVI ritiene che sia fondamentale essere sempre trasparenti nella comunicazione delle informazioni.

Per garantire la continuità del business, il Gruppo vuole proseguire e approfondire l'analisi dei rischi e delle opportunità legate ai cambiamenti climatici in atto.



2.2 L'analisi e la matrice di materialità

I quattordici temi individuati, in un secondo passaggio, sono stati valutati e confermati dall'Amministratore Delegato e da undici referenti interni, che ne hanno considerato la rilevanza – in termini di effetti in ambito economico, sociale e ambientale – in rapporto sia all'attività del Gruppo, che alle esigenze e aspettative dei suoi stakeholder.

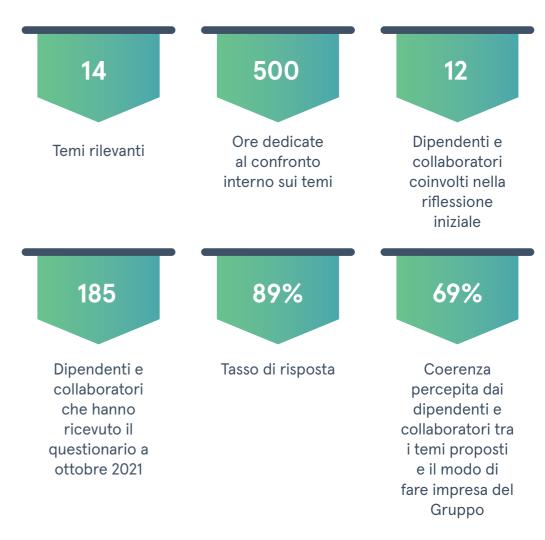
Per verificare la rilevanza dei temi per i propri portatori di interesse, il **Gruppo VIVI** ha quindi **scelto di rivolgersi alle proprie persone** (stakeholder interni), consapevole dell'importanza di ascoltare chi vive l'azienda.

Il Gruppo crede che sia il modo giusto di procedere per affrontare un processo di cambiamento che lo riguarda e che, quindi, riguarda tutti coloro senza cui non potrebbe svolgere le proprie attività.

Tutte le persone, dunque, sono state invitate a partecipare attraverso la compilazione di un questionario online.



Valutazione interna della rilevanza dei temi*



^{*}L' infografica riassume le fasi di valutazione interna dei temi

Le risposte sono state analizzate, i risultati e le prime considerazioni sono stati condivisi internamente, sia per restituire alle persone l'esito del loro coinvolgimento, che per rendere espliciti gli ambiti di miglioramento emersi: formazione, attenzione, valorizzazione e ascolto, coinvolgimento, collaborazione e spirito di squadra, comunicazione interna e concretezza rispetto alle proposizioni fatte.

Il Gruppo intende farsi carico delle esigenze e delle aspettative espresse, perché costituiscono parte integrante del percorso di sostenibilità avviato.

In un secondo momento, per questo primo esercizio di rendicontazione, il Gruppo VIVI ha coinvolto i seguenti **stakeholder esterni**:



Clienti VIVI energia (domestici, grandi aziende, reseller) e clienti VIVIesco



Fornitori di beni e servizi



Generazioni future (due gruppi: 13-18 anni e 19-25 anni)

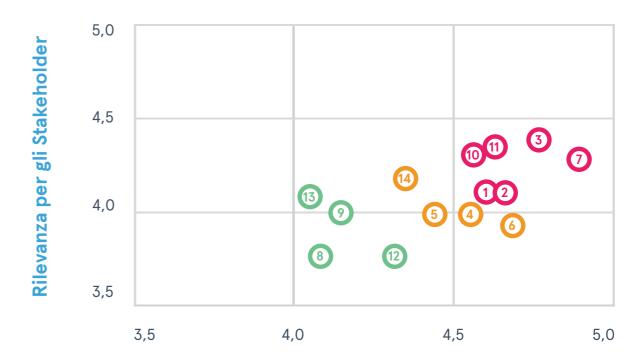
Grazie al supporto di molte colleghe e colleghi, i clienti domestici sono stati invitati a compilare un questionario all'interno degli store presenti sul territorio; a tutti gli altri stakeholder esterni il questionario è stato somministrato online. Il tasso di risposta degli stakeholder esterni è stato del 77,2%.

Il processo di valutazione della rilevanza dei temi di sostenibilità identificati dal Gruppo ha prodotto degli ottimi risultati, che fungono da stimolo per far evolvere gli strumenti e i metodi di ingaggio.

L'ingaggio, sia interno che esterno, è stato il primo esperimento di confronto diretto del Gruppo su tematiche, non nuove, ma qui affrontate in modo più esplicito in rapporto con la gestione aziendale e il modello di business.

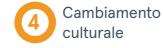
I risultati raccolti, grazie a tutte queste attività, hanno portato al posizionamento dei 14 temi rilevanti all'interno della matrice di materialità e all'identificazione di quelli prioritari (materiali) per il Gruppo VIVI.

Matrice di materialità



Rilevanza per l'azienda

	Transizione	
U	energetica	





















Rispetto delle regole

Attenzione al cliente

Il Gruppo terrà monitorate le informazioni raccolte in modo da adeguare e/o integrare gli aspetti materiali, anche in rapporto all'evoluzione della strategia aziendale e del contesto socioeconomico, ambientale e regolatorio nel quale esso opera.

La matrice di materialità sarà dunque oggetto di un processo di aggiornamento continuo.

Al centro di questo processo resterà sempre il dialogo con gli stakeholder, perciò, nel corso del prossimo esercizio e per gli anni a venire, verrà perfezionata ulteriormente l'attività di ingaggio, con l'obiettivo di acquisire tutti gli spunti e le indicazioni necessarie per indirizzare al meglio il percorso oggi avviato.



2.3 Il confronto con gli obiettivi di sviluppo sostenibile

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno giudicato insostenibile – dal punto di vista ambientale, economico e sociale – l'attuale modello di sviluppo e hanno sostenuto la necessità di un cambiamento profondo. Al fine di dare il via a questa trasformazione hanno deciso di fissare 17 obiettivi (Sustainable Development Goals), articolati in 169 traguardi (target), da realizzare entro il 2030 (Agenda 2030). 193 Paesi hanno sottoscritto questo "piano d'azione per le persone, il Pianeta e la prosperità", che si prefigge di porre fine alla povertà, lottare contro l'ineguaglianza, affrontare i cambiamenti climatici, costruire società pacifiche. Il piano d'azione fa appello all'impegno collettivo di tutti gli Stati e dell'intera società, dalle istituzioni pubbliche e private sino al singolo cittadino. Un appello a cui è chiamato a rispondere anche il mondo delle imprese.

Il Gruppo VIVI si è confrontato con gli obiettivi dell'Agenda 2030 e, analizzando i propri comportamenti e le proprie attività, ha individuato i **sei obiettivi di sviluppo sostenibile** a cui ritiene di poter contribuire.















5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.

Capitolo 5 Le persone del Gruppo VIVI



7.1 Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai **servizi** energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni.

7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la **quota di energie rinnovabili** nel mix energetico globale.

7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

Capitolo 4 La salute del pianeta

Capitolo 6 I clienti e la comunità



8.2 Raggiungere livelli più elevati di **produttività economica** attraverso la diversificazione, **l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione**, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di valore dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.

Capitolo 5 Le persone del Gruppo VIVI

> Capitolo 6 I clienti e la comunità

Capitolo 7 La prosperità dell'impresa



9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità.

Capitolo 4 La salute del pianeta Target di riferimento

Capitoli interessati

12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e
l'uso efficiente delle risorse naturali.

Capitolo 4
La salute del pianeta

12.8 Entro il 2030, fare in modo che le persone
abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la
consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita



13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione, la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e allerta precoce.

in armonia con la natura.

Capitolo 4 La salute del pianeta



3. La governance

3.1 II modello organizzativo

Il Gruppo VIVI desidera agire con responsabilità e condurre le proprie attività in trasparenza e con correttezza. Consapevole di operare in un contesto fortemente regolamentato e competitivo, il Gruppo si impegna a verificare e ad aggiornare la propria struttura organizzativa in modo da poter svolgere le attività e i processi aziendali in modo efficace e nel rispetto delle norme e delle persone.

L'organizzazione e la governance del Gruppo si fondano su:







Il sistema di governo adottato, conforme alla normativa vigente e in linea con le principali prassi che vengono applicate, ha lo scopo di garantire la massima collaborazione di tutte le parti di cui si compone, in modo che ci sia equilibrio tra i diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Secondo quanto previsto dalla legge e dai loro Statuti, i processi decisionali delle società Vivigas S.p.A. e VIVIesco S.r.I. fanno capo alle rispettive **Assemblee dei Soci**, mentre la gestione aziendale compete ai rispettivi **Consigli di Amministrazione**, per il tramite dell'Amministratore Delegato. In Vivigas S.p.A. è presente un **Collegio Sindacale** che svolge le funzioni di vigilanza, mentre quelle di revisione legale dei conti sono svolte da una Società di Revisione nominata dall'Assemblea. VIVIesco, per limiti dimensionali, non è dotata di Collegio Sindacale e sottopone il proprio bilancio a una revisione volontaria affidata alla **Società di Revisione** della controllante.

La rappresentanza legale di Vivigas S.p.A. e VIVIesco S.r.I. viene affidata a coloro che ricoprono il ruolo di Presidente e Amministratore Delegato dei rispettivi CdA.

Il Consiglio di Amministrazione di Vivigas S.p.A. è composto da quattro membri (tutti uomini) mentre quello di VIVIesco S.r.I. da tre membri (tutti uomini).

Il Collegio Sindacale di Vivigas S.p.A. è composto da tre sindaci effettivi (due uomini e una donna) e due sindaci supplenti (entrambi uomini).

La protezione dei dati

Un aspetto di governance particolarmente delicato e importante riguarda la gestione e la protezione dei dati personali di clienti, lavoratori e, in generale, di tutti gli stakeholder. A seguito dell'entrata in vigore, nel 2018, del regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR UE 2016/679), il Gruppo VIVI ha avviato un processo di aggiornamento interno per assicurare l'adeguata applicazione della normativa. Vivigas S.p.A. ha inoltre nominato il proprio Data Protection Officer, che vigila affinché la Società agisca sempre in conformità con quanto prescritto dal GDPR.

Nel corso del periodo in esame, a garanzia della continuità operativa, è stato fatto un investimento in infrastrutture di sala dati e Disaster Recovery. Inoltre, sono state svolte attività di protezione endpoint, protezione dei server fisici e attivazione di MFA (Multi Factor Authentication) per ogni utenza aziendale.

A breve, il Gruppo intende effettuare formazione a tutti i collaboratori per migliorare il livello di consapevolezza sulle minacce cyber, tra cui gli attacchi basati su tecniche di phishing.

3.2 Etica e lotta alla corruzione

Il Gruppo VIVI si ispira a principi, valori e regole di comportamento a cui si attiene nello svolgimento e nella gestione delle proprie attività e di tutte le sue relazioni, interne ed esterne. Il Gruppo si fa inoltre carico delle responsabilità che riconosce come proprie: il rispetto delle leggi e l'impegno a contrastare comportamenti corruttivi.

Due sono gli strumenti a supporto di una condotta che sia il più possibile trasparente e integra: il Codice etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01.



II Codice Etico

Sia Vivigas S.p.A. che VIVIesco S.r.I. hanno adottato un proprio Codice Etico. Questo documento racchiude in sé i principi etici e le regole comportamentali che guidano l'agire delle due Società. Il Codice Etico è anche espressione dei valori che il Gruppo desidera condividere al proprio interno e all'esterno, è uno strumento utile per favorire e supportare la collaborazione con tutti gli stakeholder e per instaurare con loro un rapporto solido, basato sulla fiducia. Tutti coloro che fanno parte del Gruppo e che con esso si rapportano – amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori e chiunque si relazioni con la società, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente – sono vincolati a conformarsi a quanto espresso nel Codice Etico.

Il documento è disponibile in versione digitale sui siti internet di Vivigas S.p.A. (VIVI energia) e di VIVIesco S.r.I., è dunque reperibile non solo per i lavoratori, ma anche per tutti gli altri interlocutori del Gruppo. Vivigas S.p.A., inoltre, lo ha messo a disposizione dei propri lavoratori anche all'interno della intranet aziendale.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01

A partire dal 2013 Vivigas S.p.A. ha adottato e aggiornato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. 231/01, importante strumento per prevenire comportamenti corruttivi e altri reati riconducibili a una responsabilità amministrativa della Società. Questo ulteriore strumento di controllo dell'agire imprenditoriale, insieme a quanto indicato e stabilito dal Codice Etico, regola i comportamenti e le decisioni di tutti coloro che quotidianamente operano in nome o per conto di Vivigas S.p.A. Inoltre, il Modello 231 si integra strutturalmente con il sistema di gestione per la qualità adottato dalla Società nel rispetto dei requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

Attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento del Modello 231, Vivigas S.p.A. ha identificato le proprie attività sensibili, per ciascuna delle quali sono stati definiti presidi, regole operative e procedure di prevenzione e di controllo. L'Organismo di Vigilanza (OdV), nominato nel 2019, verifica l'aggiornamento del Modello 231 rispetto all'introduzione di nuovi reati, vigila sul rispetto del sistema di controllo previsto nel documento, svolge verifiche e indagini al fine di valutare l'adeguatezza e la robustezza del Modello rispetto alla complessità del contesto in cui Vivigas S.p.A. opera. A partire dal 01.03.2019 è stata introdotta una procedura di whistleblowing, che consente di segnalare attività e comportamenti illeciti, tramite l'invio di una lettera (in cartaceo) indirizzata all'attenzione del Presidente dell'OdV. In alternativa alla lettera cartacea si può utilizzare un apposito indirizzo e-mail idoneo a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante. Tale indirizzo e-mail viene monitorato dall'OdV, che vi accede assicurandone la riservatezza.

Il Modello 231 di VIVIesco S.r.l. verrà approvato nella prima metà del 2022.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Informazione e formazione sui principi che regolano la condotta aziendale

Le regole di condotta e i principi presenti nei Codici Etici di ciascuna delle due Società e, per Vivigas S.p.A.³, anche nel Modello 231, vengono condivisi con tutti i lavoratori (inclusi lavoratori somministrati e staff leasing). I documenti vengono comunicati in modo chiaro, nella loro completezza e con continuità, affinché tutti i destinatari abbiano sempre piena consapevolezza delle disposizioni aziendali e delle norme etiche di riferimento. Gli aggiornamenti vengono sempre comunicati e i lavoratori sono poi invitati a prenderne visione.

Nel periodo di rendicontazione in esame sono state erogate 76 ore di formazione sui temi del d.lgs. 231/01. Hanno partecipato 30 dipendenti del Gruppo VIVI (pari al 21% del totale), di cui 17 impiegati, 7 quadri e 6 dirigenti, tutti operativi negli uffici del Nord Italia. Un membro dei Consigli di Amministrazione di Vivigas S.p.A. e di VIVIesco S.r.I (ovvero il 20% del totale) ha ricevuto formazione in tema di d.lgs. 231/01; tutti i consiglieri, in quanto approvatori dei Codici Etici di ciascuna delle due Società e, per Vivigas S.p.A., anche del Modello 231, sono stati coinvolti.

Codice Etico e Modello 231 sono importanti anche nella gestione del rapporto con i fornitori. Il protocollo stabilito da Vivigas S.p.A. nel Modello 231 prevede che i contratti di collaborazione contengano la dichiarazione dei fornitori stessi di essere a conoscenza della normativa relativa al d.lgs. 231/01 e delle sue implicazioni per la Società e di attenersi ai principi e alle regole espresse nel Codice Etico. Il protocollo prevede, inoltre, che nei contratti siano presenti, a titolo di sanzione, delle specifiche clausole risolutive o delle penali in caso di violazione delle norme che fanno riferimento al d.lgs. 231/01. In alternativa, tale dichiarazione viene sostituita dallo scambio reciproco dei Codici Etici delle due controparti.



3.3 La gestione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici In seguito alla riflessione avviata attraverso l'analisi di materialità, il Gruppo VIVI ha approfondito il tema delle variazioni del clima e dei fenomeni a esse associati, svolgendo una prima analisi dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico⁴ che potrebbero generare un impatto economico sul Gruppo.

4 Per tale analisi è stato fatto riferimento alla classificazione dei rischi indicata dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures

Il Gruppo VIVI ha censito i propri rischi e le opportunità, ne ha identificato le cause e gli impatti e ha quindi verificato le azioni/interventi di monitoraggio e gestione già in atto. I rischi climatici a cui è esposto sono di tipo fisico e di transizione.

I primi si suddividono in: cronici, se riconducibili a mutamenti progressivi dei modelli climatici e meteorologici (come l'innalzamento graduale e costante delle temperature medie); acuti, se legati a eventi climatici estremi (ondate di calore, siccità, alluvioni, ecc.).

I rischi di transizione, invece, sono collegati all'evoluzione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e al conseguente processo di adeguamento delle imprese, chiamate ad affrontare, per esempio, l'introduzione, più o meno repentina, di politiche ambientali e climatiche, i cambiamenti nelle preferenze dei mercati, ecc.

Il Gruppo considera quest'analisi un importante momento di riflessione e uno strumento per indirizzare le proprie scelte strategiche, pianificare gli investimenti e realizzare il processo di integrazione tra esigenze di business e obiettivi di sostenibilità.



Rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici

Eventi climatici estremi (di precipitazione e di temperatura)

Rischio/Opportunità	Fenomeni 'estremi' per via della loro intensità. Sebbene nel breve periodo non si manifestino con molta frequenza, considerando gli scenari climatici futuri di medio e lungo periodo, tale frequenza è destinata ad aumentare. Gli eventi meteoclimatici estremi, in base alla loro intensità e frequenza, possono arrecare danni fisici rilevanti e inattesi: - tanto sugli asset di terzi (produzione e trasporto) da cui dipende l'attività di VIVI energia; - quanto sugli asset di VIVIesco (installati e gestiti per conto dei propri clienti).
Tipologia	Fisico - acuto
Impatti diretti e indiretti	Per quanto riguarda gli asset di proprietà di terzi da cui dipende l'attività di VIVI energia, un danno agli impianti di produzione o alle reti di distribuzione potrebbe provocare un'interruzione del servizio e, di conseguenza, costi per improduttività e disagi per i clienti. Un danno agli asset di proprietà di VIVIesco invece, provocherebbe oltre a disagi per i clienti e costi per mancata operatività, anche costi di ripristino (rischio). Le anomalie climatiche hanno come conseguenza sul Gruppo VIVI (impatto indiretto per VIVI energia, diretto per gli impianti di proprietà VIVIesco): maggiori investimenti per migliorare la resilienza delle reti; aumento dei costi per l'aggiornamento della tecnologia, per monitorare, proteggere e ripristinare le infrastrutture. Il verificarsi di eventi estremi che possono ostacolare la produzione di energia (da fonti rinnovabili e non rinnovabili), potrebbe provocare un aumento dei prezzi dell'energia stessa (rischio).
Azioni e interventi adottati dal Gruppo	Il Gruppo monitora le previsioni meteo per prevedere possibili ripercussioni sulla produzione, e quindi sulla disponibilità, di energia proveniente da fonti rinnovabili, sulla disponibilità di energia da fonti tradizionali, nonché possibili modifiche del fabbisogno energetico dei clienti e pianificare eventuali azioni. Per quanto riguarda l'attività di VIVIesco, vengono attivate polizze sugli impianti di proprietà per tutelarsi da eventi climatici estremi.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Riscaldamento globale

Rischio/Opportunità	La temperatura media globale osservata oggi è di circa 1°C superiore rispetto ai livelli dell'era preindustriale. Questo fenomeno sta determinando importanti impatti negativi sui sistemi sociali, economici e ambientali. Un clima generalmente più caldo ha portato ad una riduzione della domanda di gas/energia elettrica per il riscaldamento e ad un aumento dell'uso dell'energia elettrica per il raffrescamento da parte dei clienti di VIVI energia.	
Tipologia	Fisico – cronico	
Impatti diretti e indiretti	L'aumento delle temperature potrebbe determinare una contrazione delle vendite di gas metano ed energia elettrica (per il riscaldamento) ai clienti di VIVI energia, conseguente al verificarsi di temperature invernali più elevate di quelle previste e alla diffusione di sistemi di efficienza energetica. Tuttavia, questo fenomeno potrebbe portare: un incremento – nel periodo estivo – delle vendite di energia elettrica e della domanda di condizionatori (opportunità per il business di VIVI energia); una maggior richiesta di servizi – quali ad esempio, diagnosi e monitoraggio – per ottimizzare l'uso di energia (opportunità per il business di VIVIesco).	
Azioni e interventi adottati dal Gruppo	Le soluzioni di efficientamento energetico e di riduzione dei consumi sono soddisfatte sia da VIVI energia che da VIVIesco. Attraverso la creazione di VIVIesco, il Gruppo ha trovato un modo efficace per anticipare le nuove esigenze dei clienti e soddisfare questa nuova domanda.	

Cambiamento normativo

Rischio/Opportunità	Il Gruppo opera in mercati fortemente regolamentati e caratterizzati da una intensa competizione. Il cambiamento delle normative che regolano tali mercati, le prescrizioni e gli obblighi che li caratterizzano e le variabili macroeconomiche possono influire sull'andamento della gestione. L'introduzione di leggi e regolamenti che impongono limiti emissivi più stringenti e gli effetti delle policy in materia di transizione energetica possono impattare sui mercati, sui volumi e sulla relativa marginalità.
Tipologia	Di transizione
Impatti diretti e indiretti	Il sistema attuale è sempre più orientato verso la realizzazione degli obiettivi di decarbonizzazione, tuttavia, la disponibilità delle risorse alternative è ancora limitata e non riesce a soddisfare la richiesta. Questi due fattori (domanda crescente e scarsa disponibilità) provocano incrementi nei prezzi delle energie rinnovabili. Il processo di transizione auspicato dal sistema normativo odierno va a un ritmo più accelerato rispetto alle attuali capacità delle aziende di fornire risorse rinnovabili (rischio), determinando di contro opportunità rilevanti per aziende che forniscono energie alternative.
Azioni e interventi adottati dal Gruppo	Il Gruppo VIVI monitora costantemente il panorama normativo per verificarne gli sviluppi. Il Gruppo contribuisce al processo di transizione principalmente tramite i servizi di efficientamento energetico e di autoproduzione di energia proposti da VIVIesco. VIVI energia contribuisce attraverso la vendita di soluzioni per il risparmio energetico (VAS). Il Gruppo, inoltre, dialoga e collabora con le Autorità competenti (ARERA, Ministero) attraverso risposte a documenti di consultazione e la partecipazione a tavoli di lavoro, anche con associazioni.

Elettrificazione dei consumi

Inquinamento e cambiamento climatico - la cui causa principale è l'uso di combustibili fossili - stanno progressivamente cambiando abitudini e stili di vita della popolazione (veicoli elettrici, piani cottura a induzione, sistemi di riscaldamento/raffrescamento alimentati a Rischio/Opportunità energia elettrica, ecc.). La sensibilità delle persone nei confronti di questi temi è cresciuta, di conseguenza si stanno modificando anche i criteri con cui vengono scelti i fornitori di luce e gas, criteri che non sono più soltanto economici. Tipologia Di transizione Un aumento dei consumi di energia elettrica e la necessità di ridurre le emissioni inquinanti potrebbero avere come conseguenza una crescita della domanda di servizi di efficientamento Impatti diretti energetico e di autoproduzione di energia (opportunità). Tuttavia, la competizione sul e indiretti mercato di tali prodotti diventerà più intensa e sarà necessario distinguersi sotto il profilo del servizio erogato al cliente. La creazione di VIVIesco nel 2018 costituisce una prima risposta al rischio qui rappresentato Azioni e interventi poiché propone servizi di: autoproduzione (fotovoltaico), efficientamento energetico adottati dal Gruppo (relamping, diagnosi, monitoraggio, consulenza), mobilità elettrica e cogenerazione.

I nostri obiettivi



CAPACITÀ DI







ENERGETICA

INNOVARE

TUTELA **DELL'AMBIENTE**

CAMBIAMENTO CULTURALE

DIGITALIZZAZIONE







SUL TERRITORIO





DELLE REGOLE

COMUNICAZIONE

ATTENZIONE

AL CLIENTE

Temi materiali

SDGs





ACCESSIBILE

MERCATO E

COMPETITIVITÀ













Obiettivi	Azioni da implementare	Timing	
Integrare sempre meglio gli obiettivi di	Creare un Comitato di Sostenibilità che si riunisca periodicamente (riunioni trimestrali)	Dicembre 2022	
sostenibilità all'interno della strategia aziendale	Migliorare l'analisi e l'identificazione degli stakeholder e affinare l'analisi di materialità	Dicembre 2022	

(all'interno del Comitato di Sostenibilità)

4. La salute del pianeta

La salute del pianeta è una responsabilità condivisa e un obiettivo da raggiungere; le urgenze ambientali premono, insieme a quelle economiche e sociali. Le forze in campo sono tante, dalla politica e dalle istituzioni, fino al singolo individuo; la strada da percorrere è stata tracciata dagli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Cittadini e imprese si devono confrontare con la necessità di un cambiamento profondo dei modelli di produzione e di consumo.

Il Gruppo VIVI fornisce energia e strumenti per viverla al meglio, condividendo con il territorio e le persone i principi di responsabilità con cui opera nei confronti dell'ambiente e della collettività.

Il Gruppo sa che il proprio fare (ed essere) impresa ha delle implicazioni sulle dinamiche socioeconomiche e sul patrimonio naturale del territorio. Oggi sta facendo un bilancio del proprio operato per accrescere questa consapevolezza.

Cosa sta facendo il Gruppo VIVI e cosa potrà fare meglio in futuro:

- quantificare gli impatti ambientali delle proprie attività per poterli ridurre e per tenerli monitorati nel tempo;
- promuovere l'utilizzo di fonti rinnovabili per la produzione di energia;
- accrescere la quantità di energia risparmiata grazie all'offerta di servizi di efficientamento energetico e di ottimizzazione dei consumi;
- procedere con la semplificazione e la digitalizzazione, sia dei propri processi interni, che dei servizi proposti ai clienti;
- condividere con tutti i propri collaboratori gli obiettivi di sostenibilità e promuovere l'adozione di comportamenti rispettosi e responsabili verso l'ambiente;
- contribuire a informare e sensibilizzare sui temi di tutela ambientale.



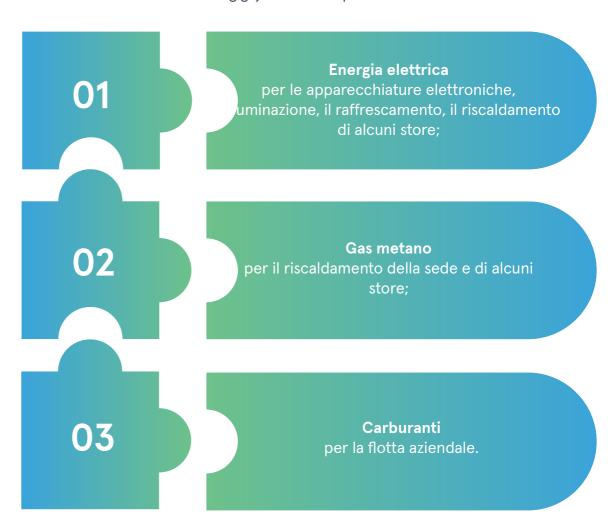
4.1 La transizione energetica

L'entrata in vigore della **Legge europea sul clima** (Regolamento CEE/UE 30 giugno 2021, n. 1119) ha stabilito dei traguardi precisi attraverso cui si dovrà transitare, per affrontare il cambiamento climatico e, allo stesso tempo, costruire un modello di sviluppo che sia equo e inclusivo. Oltre alla neutralità climatica da realizzare entro il 2050, la normativa prevede un obiettivo intermedio che, per il 2030, fissa una riduzione delle emissioni di gas a effetto serra pari al 55% rispetto ai livelli del 1990.

Il Gruppo, oltre a promuovere il cambiamento culturale verso un modello di sviluppo più sostenibile, è attento all'impatto delle proprie attività sull'ambiente, di cui ha fatto una prima analisi in questo documento.

I consumi energetici del Gruppo VIVI

I consumi energetici del Gruppo relativi al periodo di rendicontazione 01.07.20 - 30.06.21 ammontano a un totale di **5.551 GJ** (gigajoule) e comprendono l'utilizzo di:



Tutti gli spazi lavorativi sono interessati da consumi di energia elettrica e gas metano, fatta eccezione per alcuni store e il magazzino in cui è presente solo l'impianto elettrico.

Le tabelle che seguono riassumono tali consumi, il cui totale (energia elettrica e gas metano) ammonta a **3.576 GJ**.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 43

Consumi di elettricità	kWh
Sede	169.476
Store*	172.006
Magazzino	499
Totale kWh	341.981
Totale GJ	1.231

^{*} Per alcuni store, situati in edifici condominiali, i consumi di energia elettrica non sono disponibili perché compresi nelle spese d'affitto o nelle spese condominiali (solo importo)

Consumi di gas metano	Smc
Sede	48.280
Store*	18.172
Magazzino	-
Totale Smc	66.452
Totale GJ	2.345

^{*} Per alcuni store, situati in edifici condominiali, i consumi di gas metano non sono disponibili perché compresi nelle spese d'affitto o nelle spese condominiali (solo importo)

Consumi totali	GJ
Energia elettrica + Gas metano	3.576

Il parco auto del Gruppo VIVI è composto da vetture diesel (82%), benzina e Gpl (10%) e benzina (8%). Nel periodo in analisi sono stati percorsi un totale di 818.696 chilometri, pari a un consumo di **1.975 GJ**.



La vendita di energia

Durante il periodo in analisi sono stati venduti 685.000.000 Smc di gas metano e 2.212.000 MWh di energia elettrica.

I MWh di energia elettrica venduti sono così suddivisi:

- 1.944.722 MWh da fonti non rinnovabili;
- 267.278 MWh da fonti rinnovabili⁵.

In termini percentuali tali dati si traducono in circa il 12% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e il restante 88% da fonti non rinnovabili.

Dei 267.278 MWh di energia elettrica da fonti rinnovabili, 14.287 MWh provengono da impianti di cui VIVI energia gestisce il dispacciamento in immissione.

Quantitativi di energia venduta espressi in GJ

Energia elettrica venduta	MWh	GJ
Da fonti non rinnovabili	1.944.722	7.000.999
Da fonti rinnovabili	267.278	962.201
Totale	2.212.000	7.963.200

Gas metano venduto	Smc	GJ
	685.000.000	24.167.485

Venduto totale	GJ
Energia elettrica + Gas metano	32.130.685

Le emissioni rilasciate in atmosfera

Il Gruppo VIVI è consapevole che fare impresa significa interagire e lasciare *impronte* nel tessuto economico e sociale, ma anche nell'ambiente, che oggi è in difficoltà a causa dall'impatto dell'attività antropica. Una delle conseguenze di tale attività è l'aumento della presenza di gas a effetto serra nell'atmosfera, fenomeno legato al riscaldamento globale e alla crisi climatica. Per avere una visione più completa della propria interazione con l'ambiente, il Gruppo VIVI ha effettuato un primo calcolo delle **emissioni di CO₂ equivalente**⁶ rilasciate in atmosfera, iniziando innanzitutto a considerare i propri consumi energetici e l'utilizzo dei veicoli aziendali. Il lavoro è stato svolto facendo riferimento ai principali standard internazionali e le fonti emissive sono state suddivise in due dei tre ambiti (Scope) definiti dal **GHG Protocol** (The Green House Gas Protocol - A Corporate Accounting and Reporting Standard):

- Scope 1: emissioni dirette, ovvero prodotte da installazioni possedute o controllate dall'azienda.
 Nel caso del Gruppo VIVI si considera il consumo di combustibile fossile impiegato per il riscaldamento degli uffici (impianti gas e impianti termici) e per gli spostamenti delle auto aziendali.
- Scope 2: emissioni indirette, ovvero quelle derivate dalla produzione dell'energia acquistata e usata dall'organizzazione. Nel caso del Gruppo VIVI si considera l'energia elettrica utilizzata per l'illuminazione dei luoghi di lavoro, per l'utilizzo delle apparecchiature elettroniche, per il raffrescamento e il riscaldamento di alcuni store.

Scope	Tonnellate CO ₂ e	Tonnellate CO ₂	Tonnellate CH ₄	Tonnellate N ₂ O
Scope 1				
Gas (sede e store)	119,75	119,52	0,16	0,07
Parco auto	125,62	124,02	0,02	1,58
Scope 2 Elettricità (sede e store) Location-based	89,11	88,33	0,24	0,54
Totale	334,48	331,87	0,42	2,19

Fonte dei fattori di emissione utilizzati⁷

⁵ Si tratta di energia per cui VIVI energia provvede ad annullare i corrispondenti titoli GO (Garanzie di Origine). Le Garanzie di Origine (GO) sono certificazioni elettroniche rilasciate dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici) che attestano la provenienza dell'energia da impianti alimentati da fonti rinnovabili. Per ogni MWh di energia elettrica immessa in rete viene rilasciata una certificazione GO corrispondente.

⁶ La CO₂ equivalente (CO₂e) è un'unità di misura che consente di esprimere in modo uniforme l'impatto di gas serra differenti ognuno dei quali impatta in modo diverso sul clima; una singola attività, oltre all'anidride carbonica (CO₂) può produrre metano (CH_A) e ossido di diazoto (N₂O).

⁷ Scope 1: utilizzati i coefficienti del Department for Environment, Food and Affairs "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" 2020. Scope 2: il GRI Sustainability Reporting Standards prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "location-based" e "market based". L'approccio "location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (sono stati utilizzati i coefficienti pubblicati dall'ISPRA "Fattori di emissione, produzione e consumo elettricità 2020"). L'approccio "market-based" prevede di determinare le emissioni derivanti dall'acquisto di elettricità considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori di energia elettrica. In assenza di tali fattori di emissione specifici, per il calcolo secondo l'approccio marked-based è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al Residual Mix nazionale (AIB – European Residual Mixes 2020) e, per l'anno di rendicontazione considerato, il totale di emissioni del Gruppo è risultato pari a 156,82 tonnellate di CO₂. Il totale non è stato espresso in CO₂e, tuttavia la percentuale di metano e ossido di diazoto incide poco sulle emissioni totali di gas serra (CO₂e) del settore elettrico, come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.



Il Gruppo ha deciso di iniziare ad affrontare anche la rendicontazione delle emissioni appartenenti allo **Scope 3**, ovvero tutte **le altre emissioni indirette**⁸ connesse all'attività dell'azienda, ma che non sono sotto il suo diretto controllo. Riconoscendo la complessità, ma anche l'importanza di questa misurazione, il Gruppo ha scelto di focalizzarsi esclusivamente sul core business dell'azienda e di calcolare, quindi, l'impatto generato dall'attività di vendita di gas ed energia elettrica, utilizzando fattori di emissione riconosciuti a livello nazionale e internazionale.

Scope	Tonnellate CO ₂ e	Tonnellate CO ₂	Tonnellate CH ₄	Tonnellate N ₂ O
Scope 3 Gas venduto	1.234.354	1.232.005	1.678	671
Energia elettrica venduta	572.613	567.622	1.520	3.471
Totale	1.806.967	1.799.627	3.198	4.142

Fonte dei fattori di emissione utilizzati⁹

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Per poter ridurre le proprie emissioni di Scope 3, il Gruppo VIVI intende pianificare dei miglioramenti:

- riguardo al mix energetico: accrescere la quota di energia verde;
- approfondire e vagliare l'opportunità di acquistare gas metano proveniente da fonti rinnovabili (es. biometano).

49

⁸ Le emissioni indirette sono, ad esempio, quelle relative alla catena di fornitura, l'utilizzo dei servizi forniti/beni prodotti, ecc.

⁹ **Gas venduto:** Department for Environment, Food and Affairs "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" 2020. **Elettricità venduta:** ISPRA "Fattori di emissione, produzione e consumo elettricità 2020".

4.2 Capacità di innovare

Il Gruppo VIVI vede nella capacità di aprirsi al nuovo e al cambiamento un'opportunità per essere un'impresa vitale e propositiva. Si tratta di un'attitudine che il Gruppo ritiene fondamentale per migliorare il proprio rapporto con l'ambiente e, in generale, per migliorare costantemente nella relazione con tutti i portatori di interesse.

L'uso efficiente dell'energia

Usare l'energia con razionalità e senza sprechi, nel rispetto dell'ambiente: la capacità di innovare significa saper cogliere questa spinta e tradurla in **servizi e soluzioni**.

La transizione energetica è parte di un cambiamento profondo, prima di tutto culturale, a cui il Gruppo sente di poter contribuire affiancando i clienti che desiderano ottimizzare i consumi energetici e autoprodurre l'energia.

VIVIesco è la Società che si occupa di progetti di efficientamento energetico e offre alle imprese le competenze tecniche e il supporto commerciale e finanziario necessari per realizzarli.

Perché sono importanti le attività di VIVIesco?

Vendita e installazione di impianti di autoproduzione da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione

- Fotovoltaico: l'installazione di un impianto fotovoltaico consente a piccole, medie e grandi aziende di autoprodurre, in tutto o in parte, l'energia elettrica necessaria, utilizzando un sistema di produzione dell'energia meno impattante sull'ambiente.
- Cogenerazione: l'installazione di impianti di cogenerazione (che consentono la produzione combinata di energia elettrica e calore da una singola fonte energetica) permette di ridurre il consumo dell'energia primaria (combustibile) e, di conseguenza, diminuire le emissioni di sostanze inquinanti.

Efficientamento energetico

- Diagnosi energetica e monitoraggio: attraverso l'analisi dei consumi aziendali e degli indici di performance, si identificano i processi da monitorare nel tempo per consentire alle aziende di valutare i consumi energetici e pianificare strategie di miglioramento.
- Mobilità elettrica: VIVIesco realizza postazioni di ricarica per la mobilità elettrica, offrendo così l'opportunità ai propri clienti di contribuire alla realizzazione di una mobilità alternativa.
- Relamping: la sostituzione delle luci tradizionali con soluzioni a LED ad alta efficienza consente di migliorare e ridurre i consumi di energia elettrica.

Consulenza e incentivi

Ottimizzare l'uso dell'energia per un'impresa significa evitare sprechi e ridurre i costi;
 VIVIesco accompagna le aziende in questo percorso e le supporta nei processi di richiesta di incentivi e finanziamenti predisposti per gli interventi di efficientamento.

Digitalizzazione

Tutto ciò che migliora l'efficienza di un'impresa contribuisce al suo buon funzionamento, dunque ne mitiga gli sprechi e ne riduce i consumi.

La digitalizzazione costituisce uno strumento fondamentale per raggiungere questo obiettivo, ma è anche un processo graduale. Le tecnologie digitali stanno cambiando il modo di erogare i servizi, di gestire i processi e il business in generale.

Da diversi anni, il Gruppo VIVI ha avviato il proprio percorso di digitalizzazione, sia nel dialogo con i clienti, che aggiornando alcuni processi interni e automatizzando alcune attività operative. Il Gruppo intende, quindi, sfruttare appieno le potenzialità dell'innovazione digitale, effettuando e pianificando ulteriori miglioramenti e cambiamenti da realizzare nei prossimi anni, anche grazie all'introduzione di un nuovo CRM.

Anche se la presenza degli store sul territorio rappresenta un presidio importante, un luogo attraverso il quale garantire vicinanza alle persone, il Gruppo resta accanto ai clienti anche attraverso altri canali.

VIVI energia mette a disposizione dei propri clienti – per gestire e controllare le forniture in autonomia – un'applicazione gratuita (App VIVI energia) e un'area clienti dedicata. Sul suo sito vi sono inoltre una chat e un'ampia sezione con risposte alle domande più frequenti e documenti utili. Per chiedere e ricevere informazioni sono attivi anche tre numeri verdi gratuiti (rivolti a tre diverse tipologie di clientela: casa, business, grandi aziende e consorzi) e un indirizzo e-mail.

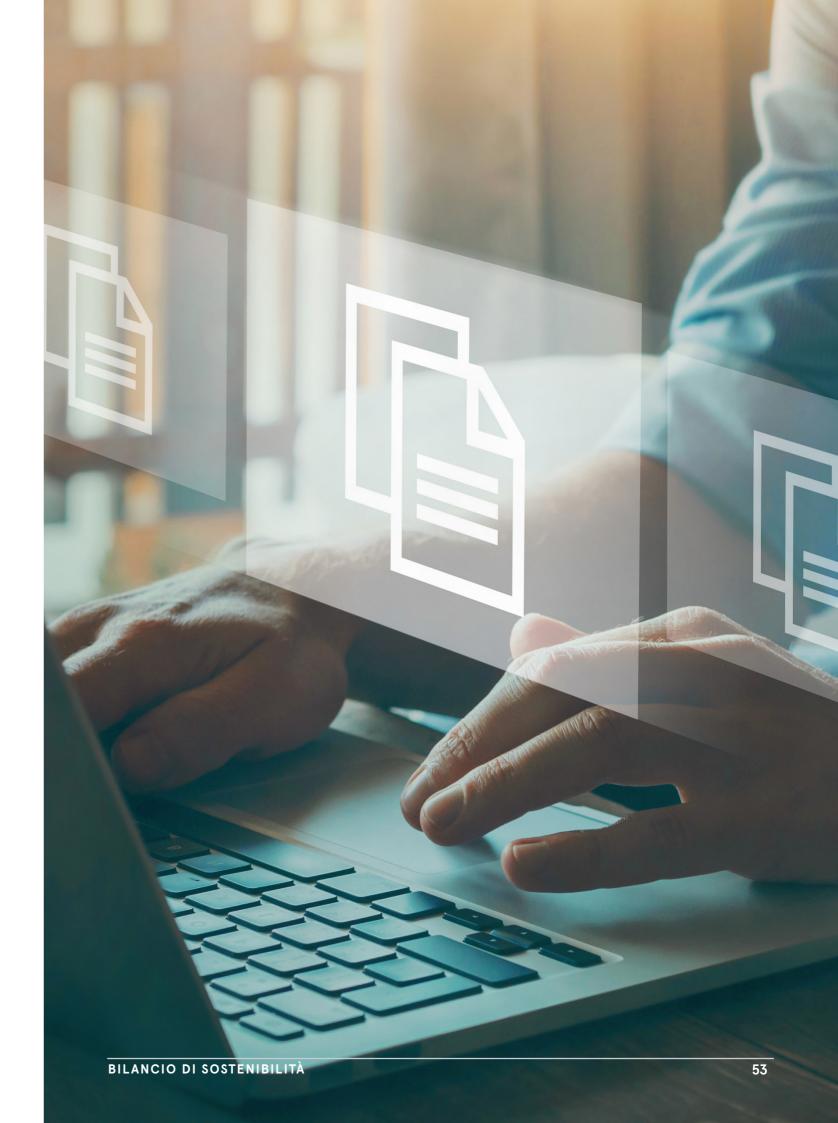
Tramite il sito di VIVIesco, grazie ad apposite schede tecniche, è possibile accedere alla descrizione dettagliata e chiara di tutti i servizi proposti. Per comunicare con la Società e richiedere informazioni, oltre ad un numero di telefono, sono disponibili un indirizzo e-mail e un modulo di contatto compilabile on line.

VIVI energia ritiene che favorire la modalità paperless sia un obiettivo da perseguire con impegno e dedizione da parte di tutti; per questa ragione sta implementando diverse azioni, tra cui:

- incentivare il processo di dematerializzazione dei contratti che vengono finalizzati all'interno degli store presenti sul territorio: i contratti vengono compilati elettronicamente dagli operatori e vengono firmati digitalmente dal cliente attraverso un tablet;
- incrementare le bollette inviate tramite mail, riducendo così le bollette cartacee.

In generale, il Gruppo desidera migliorare e potenziare tutto il processo di digitalizzazione, sia al proprio interno che nella relazione con il cliente, per poterne soddisfare ancora meglio le esigenze; intende inoltre promuovere maggiormente i vantaggi per l'ambiente derivanti da un minor utilizzo della stampa su carta – una piccola filiera che coinvolge l'utilizzo di macchinari, energia, inchiostri, ecc.

Nel frattempo, viene utilizzata carta certificata con etichetta FSC (Forest Stewardship Council), a garanzia che la cellulosa con cui è stata realizzata provenga da foreste gestite secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.



4.3 Sensibilizzare e condividere

Treedom

Nel 2015 il Gruppo VIVI ha iniziato a dar vita alla propria foresta aziendale tramite il portale Treedom, che consente di supportare piccoli progetti agro-forestali. In questo modo viene favorita la piantumazione di nuovi alberi e i contadini che se ne prendono cura vengono sostenuti economicamente nei primi anni di vita della pianta, quando è ancora improduttiva.

Grazie a questa iniziativa sono stati piantati **319 alberi**, distribuiti tra il Camerun e l'Italia. Al momento, questa piccola foresta ha assorbito dall'atmosfera circa 35.870 kg di CO₂.

Come si può leggere sul sito di Treedom, la "filosofia è quella di realizzare ecosistemi sostenibili e permettere a migliaia di contadini di far fronte ai costi iniziali della piantumazione di nuovi alberi, garantendo nel tempo sovranità alimentare ed opportunità di reddito".

Questa iniziativa ha rappresentato un modo attraverso il quale sensibilizzare le persone su temi ambientali e sociali.



Collaborazione con le scuole

Dal 2018 al 2020 il Gruppo VIVI ha collaborato con Junior Achievement Italia (JA Italia) per alcuni progetti educativi che hanno coinvolto istituti scolastici primari, secondari ed università di Lombardia, Veneto, Piemonte, Lazio e Umbria. Si tratta di progetti rivolti alle giovani generazioni, che, grazie al contributo del Gruppo, hanno integrato al loro interno contenuti relativi agli obiettivi di sviluppo sostenibile, alla gestione consapevole delle risorse naturali e all'economia circolare.

Di seguito i progetti svolti.

- Crescere che impresa! Energia sostenibile: workshop dedicato a studentesse e studenti tra gli 11 e i 14 anni, finalizzato ad avvicinarli ai 17 SDGs (Sustainable Development Goals). Attraverso la metodologia della didattica esperienziale, ragazze e ragazzi sono stati coinvolti in attività individuali e di gruppo, allo scopo di: riconoscere le opportunità presenti nella realizzazione degli SDGs; identificare i bisogni della comunità; saper creare valore.
- Impresa in azione con Speciale Global Goals: attività che ha visto coinvolte classi delle scuole superiori e che aveva come obiettivo l'ideazione e creazione di mini-imprese green, il cui business fosse riconducibile a obiettivi di economia circolare o di sviluppo sostenibile. Il programma prevedeva la partecipazione di alcuni dipendenti del Gruppo VIVI come coach delle mini-imprese, che si sono poi confrontate e sfidate in una competizione on-line. La mini-impresa vincitrice si è aggiudicata la partecipazione alla competizione nazionale e il Global Goals Award by Vivigas e VIVIesco. Il premio è stato consegnato dall'azienda durante il BIZ Factory, l'evento nazionale che decreta la migliore impresa JA dell'anno, a cui poi spetta il compito di rappresentare l'Italia nella competizione internazionale.
- Leader4Day: un'esperienza di "job shadow" in cui giovani diplomati e universitari hanno trascorso una giornata in azienda e hanno avuto occasione di relazionarsi con diversi manager e con l'Amministratore Delegato. Un'iniziativa che aveva l'obiettivo di far fare ai giovani un'esperienza diretta nel mondo del lavoro, per fornire strumenti tangibili di riflessione per il loro futuro professionale.

Nel corso di questi due anni scolastici:

- sono stati coinvolti complessivamente circa 5.000 studentesse e studenti;
- sono state dedicate complessivamente **50.000 ore**.

Ai progetti hanno partecipato una quindicina di dipendenti del Gruppo.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I nostri obiettivi

I nostri obiettivi

Temi materiali

SDGs





-







Obiettivi Azioni da implementare Timing Aiutare imprese e famiglie ad affrontare Affrontare la transizione energetica la transizione energetica continuando all'interno del Gruppo valorizzando a promuovere l'offerta di servizi di On going efficientamento energetico (diagnosi tutte le nuove opportunità e gestendo al meglio i rischi di transizione e monitoraggio consumi, fotovoltaico, cogenerazione) e incrementando la quantità e la qualità dei servizi offerti Rafforzare la differenziazione dei rifiuti Dicembre 2022 presso la sede Promuovere e incentivare all'interno dell'azienda l'adozione di comportamenti rispettosi e responsabili verso l'ambiente Rafforzare la differenziazione dei rifiuti Giugno 2023 presso gli store Approfondire e vagliare opportunità di acquisto di gas metano proveniente da fonti Medio lungo periodo rinnovabili (es. biometano) Ridurre la quantità di emissioni climalteranti derivante dalle attività del Gruppo Migliorare progressivamente la percentuale di energia verde nel mix energetico Medio lungo periodo Temi materiali





SDGs



Obiettivi	Obiettivi Azioni da implementare	
	Ridurre al 30% i contratti cartacei sottoscritti presso gli store	Giugno 2023
Progredire ulteriormente nei processi paperless	Ridurre al 48% le bollette cartacee	Giugno 2024
	Azzerare le lettere di rinnovo cartacee inviate ai clienti che ricevono la bolletta tramite e-mail	Dicembre 2022
Semplificare e migliorare alcuni processi interni e implementare la digitalizzazione	Progetto CRM	On going

I nostri obiettivi

Temi materiali





SDGs





Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
Internamente all'azienda, per mezzo di iniziative dedicate, informare e sensibilizzare sulla necessità di introdurre modelli di produzione e di consumo più sostenibili	Organizzare momenti di condivisione per approfondire e facilitare la comprensione dei temi legati all'uso efficiente dell'energia Favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze che facciano comprendere la necessità di innescare un cambiamento nel modello di consumo dei clienti, in modo da poter supportare ancora meglio la promozione dei servizi di efficienza energetica e di autoproduzione dell'energia	Giugno 2023
Per mezzo di iniziative dedicate e anche in collaborazione e partnership con altre realtà, informare e sensibilizzare clienti, territorio e comunità locali sulla necessità di introdurre modelli di produzione e di consumo più sostenibili	Strutturare e avviare una serie di iniziative	Giugno 2024



5. Le persone del Gruppo VIVI

Il Gruppo VIVI è l'insieme di tante singole vite. Le loro differenze e caratteristiche, i loro talenti e le loro idee trovano spazio, ascolto e rispetto all'interno dell'azienda, che rappresenta dunque la sintesi di energie diverse, che si integrano tra di loro.

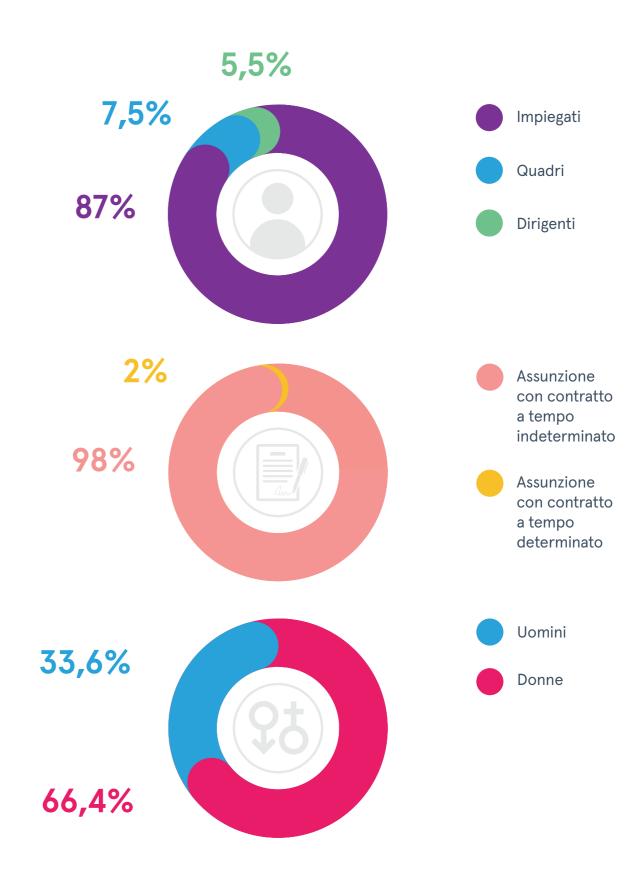
Il Gruppo è consapevole che sono le persone a garantire il buon funzionamento dell'organizzazione aziendale, lo svolgimento delle attività, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e risponde a tale consapevolezza con responsabilità, serietà, impegno e fiducia.

A ottobre 2021 tutte le sue persone hanno partecipato alla riflessione che ha portato alla stesura di questo documento. Lo hanno fatto attraverso un questionario con il quale sono state chiamate a esprimersi sui temi importanti per il percorso di sostenibilità del Gruppo. Il primo dato che è emerso è l'importanza di dare continuità alle attività di dialogo e ascolto, per non perdere il filo di una narrazione comune, per non disattendere aspettative, per intercettare le criticità e per ricevere nuovi stimoli.

Le azioni di miglioramento emerse da questo dialogo e confronto riguardano:

- coerenza e concretezza nell'attuare il percorso di integrazione degli obiettivi di sostenibilità;
- **formazione** e **informazione**: rivedere e rinforzare la proposta formativa; efficientare il processo di scambio delle informazioni operative e del correlato supporto in caso di difficoltà;
- comunicazione interna: intensificare l'attività di dialogo e confronto con e tra tutte le sue persone; coinvolgerle in modo da renderle sempre più partecipi; rafforzare la collaborazione e lo spirito di squadra;
- benessere (ascolto e cura) delle persone: incentivare e favorire il ricorso al lavoro agile e, più in generale, l'equilibrio vita-lavoro; introdurre offerte riservate relative ai servizi gestiti dal Gruppo; aggiornare il processo di valutazione;
- buone pratiche: promuovere e incentivare l'adozione di comportamenti rispettosi per l'ambiente.

5.1 Il valore di ogni persona



Vivere la diversità e includere

Il Gruppo VIVI intende contrastare ogni tipo di discriminazione, rispetta e tutela le differenze, si impegna a fare in modo che, all'interno dell'azienda, ogni diversità trovi modo e spazio per potersi esprimere liberamente. Il Gruppo, supportato anche dai Codici Etici delle due Società, ripudia comportamenti che violino le libertà personali e siano lesivi della dignità dell'individuo, contrasta ogni forma di mobbing e vigila affinché i rapporti tra le sue persone si fondino sul rispetto reciproco e sulla collaborazione.

Il Gruppo ritiene di poter garantire un ambiente e un clima lavorativo capaci di offrire pari opportunità, evitare discriminazioni e contribuire al giusto equilibrio di vita e lavoro, anche attraverso orari flessibili in entrata e in uscita e lavoro agile.

In base ai dati riportati di seguito, la presenza femminile ha un peso percentuale superiore al 66% della forza lavoro nel suo complesso.

Durante il periodo di rendicontazione 9 dipendenti (7 donne e 2 uomini) hanno avuto diritto a periodi di congedo parentale e 8 dipendenti (7 donne e 1 uomo) ne hanno effettivamente usufruito. Al momento della rendicontazione, una donna stava proseguendo con il periodo di aspettativa, mentre 7 dipendenti (6 donne e 1 uomo), terminato il congedo parentale, sono tornati al lavoro, determinando così un tasso di rientro al lavoro del 100%¹⁰. Una volta rientrati, tutti i dipendenti hanno potuto riprendere l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o è stata loro affidata una mansione di pari contenuti professionali.

I lavoratori appartenenti alle categorie protette presenti nel Gruppo sono 9 e rappresentano il 6% del numero totale di dipendenti.



La composizione

Il Gruppo VIVI, al 30 giugno 2021, conta **146 dipendenti (97 donne e 49 uomini).** L'87% del personale è rappresentato da impiegati, il 7,5% da quadri e il 5,5% da dirigenti.

Il 98% del personale è assunto con un contratto a tempo indeterminato. Il 66,4% del personale è costituito da donne.

Le persone assunte a tempo indeterminato sono 143 (95 donne e 48 uomini); di queste, 129 lavorano negli uffici presenti nel Nord Italia e 14 in quelli del Centro. Tre dipendenti (due donne e un uomo) sono assunti con contratto a tempo determinato e lavorano tutti negli uffici del Nord Italia.

Nel periodo di rendicontazione, 77 donne e 49 uomini risultano impiegati a tempo pieno e rappresentano l'86% di tutti i dipendenti. Il restante 14% (20 donne) è impiegato con un contratto a tempo parziale. Collaborano con la Società anche 2 persone in stage, 23 persone in staff leasing e altre 17 con contratto di somministrazione.

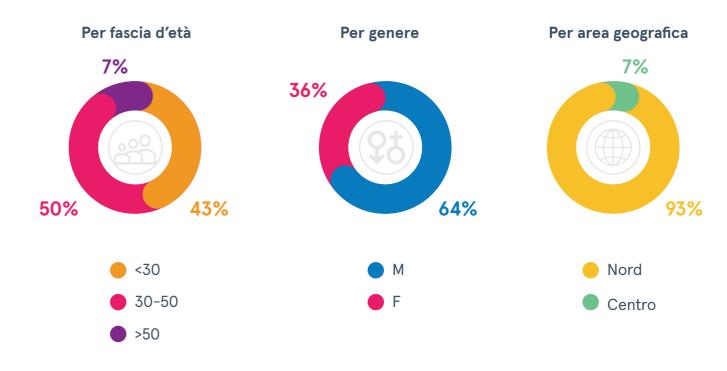
Composizione del CdA e del Collegio Sindacale per genere e fascia d'età						
	Viv	igas	V	'IVIesco		
Fascia d'età	Donne	Uomini	Donne	Uomini		
30- 50	-	22,2%	-	33,3%		
> 50	11,1%	66,7%	-	66,7%		

Composizione della forza lavoro per categoria, genere e fascia d'età									
		Donne		Donne totale		Uomini		Uomini totale	Totale
	< 30	30 - 50	>50		< 30	30 - 50	>50		
Dirigente	-	-	0,7%	0,7%	-	4,1%	0,7%	4,8%	5,5%
Quadro	-	1,4%	0,7%	2%	-	3,4%	2,1%	5,5%	7,5%
Impiegato	2,7%	52,1%	8,9%	63,7%	4,8%	14,4%	4,1%	23,3%	87%
Totale	2,7%	53,4%	10,3%	66,4%	4,8%	21,9%	6,9%	33,6%	100%

Nel corso del periodo in esame **sono state assunte 14 persone** (5 donne e 9 uomini), il 93% impiegate presso la sede di Roncadelle e il rimanente 7% presso uno store del Centro Italia. Al 79% dei neoassunti è stato proposto un contratto a tempo indeterminato, mentre al restante 21% un contratto a tempo determinato.

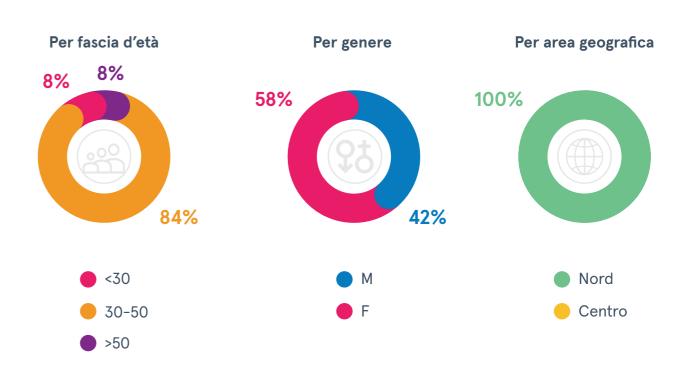
Considerando l'organico in forza, il tasso di assunzione ha un valore pari a 9,6%. Due delle persone assunte erano precedentemente impiegate con contratto di staff leasing.

Tasso di assunzione



Il **tasso di turnover** relativo al periodo considerato ha un valore pari all'8,2%. Tra il primo luglio 2020 e il 30 giugno 2021 si sono dimesse 12 persone (7 donne e 5 uomini), tutte impiegate nell'area del Nord Italia.

Tasso di turnover



Assunti per genere e fasce d'età			Dimessi pe	er genere e	e fasce d'età			
Fascia d'età	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
< 30	3	60%	3	33%	1	14%	-	-
30 - 50	2	40%	5	56%	5	71%	5	100%
>50	-	-	1	11%	1	14%	-	-
Totale	5		9		7		5	

La remunerazione

Il Gruppo VIVI ha stabilito una politica di remunerazione capace di garantire una retribuzione equa ed equilibrata, attenendosi a quanto prescritto dalla normativa italiana, che esclude vi sia distinzione di genere nel rapporto retributivo.

Il Gruppo applica ai propri rapporti di lavoro due tipologie di contratto collettivo nazionale: Gas Acqua e Commercio. Tali contratti prevedono una serie di benefit di cui possono godere tutti i lavoratori, siano essi assunti con contratto a tempo indeterminato o determinato, a tempo pieno o a tempo parziale. In base al CCNL Gas Acqua i dipendenti (fino al livello di quadro compreso) possono scegliere di aderire a un fondo di assistenza sanitaria integrativa e usufruiscono di un'assicurazione per la premorienza (convenzione assicurativa prevista per le aziende aderenti ad Assogas). In base al CCNL Dirigenti Commercio sono previsti fondi per l'assistenza sanitaria integrativa, la previdenza complementare, la previdenza integrativa individuale e un'assicurazione per infortuni, morte e invalidità. Figure commerciali, quadri e dirigenti dispongono inoltre di un parco auto aziendale e di rimborsi spesa per i pasti. I dirigenti possono usufruire anche di servizi convenzionati per effettuare check up medici.

Comunicare al proprio interno

Attraverso il questionario già citato, le persone del Gruppo VIVI hanno confermato l'importanza di investire in una comunicazione costante e inclusiva, capace di raggiungere e coinvolgere tutti i dipendenti e collaboratori.

Per questo motivo, oltre alla intranet aziendale di VIVI energia e alla posta elettronica, strumenti attraverso cui transitano le informazioni di servizio, ma anche notizie, novità e, in generale, quella che si potrebbe definire la narrazione della vita in azienda, il Gruppo avverte la necessità di creare, nell'arco dell'anno, veri e propri momenti di incontro e di scambio tra le persone.

Il Gruppo crede nell'importanza di tali momenti per:

- garantire la continuità del dialogo interno;
- rafforzare il senso di appartenenza all'azienda;
- stimolare una comunicazione capace di coinvolgere attivamente le proprie persone;
- valorizzare l'apporto di ognuno allo sviluppo aziendale.

5.2 La formazione

Il Gruppo VIVI ha sempre attribuito grande valore alla formazione, intesa come un investimento a favore delle proprie persone e dei clienti. L'attività formativa prepara e aggiorna i lavoratori e fornisce loro gli strumenti necessari per poter garantire un servizio di qualità. La formazione è anche sviluppo di competenze, crescita culturale e uno strumento per valorizzare attitudini e talenti. Il Gruppo, dunque, pur con le limitazioni imposte dalla pandemia, ha portato avanti questa attività.

Nel corso dell'anno i dipendenti hanno usufruito di **2.672 ore di formazione**. Il 13% dell'attività formativa ha riguardato corsi sulla salute e sicurezza, la protezione dei dati personali e privacy GDPR, nonché il Modello organizzativo 231. L'87% della formazione ha invece riguardato lo sviluppo e l'aggiornamento di competenze tecniche, professionali e personali. **Altre 1.230 ore di formazione** sono state destinate ai collaboratori con contratti di somministrazione, staff leasing e di stage.

Durante il periodo di rendicontazione la maggior parte dei corsi si è svolta in modalità FAD. Nonostante l'emergenza sanitaria in atto, il Gruppo si è impegnato a non interrompere la continuità dei momenti formativi, che rappresentano anche momenti di condivisione e di confronto.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Dal 01.07.20 al 30.06.21 **la media delle ore di formazione per dipendente è stata di 18,3 ore**. Le ore medie di formazione, suddivise per genere e per categoria e rapportate al numero totale dei dipendenti attivi al 30 giugno 2021, sono riportate di seguito:

Genere	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Donne	14,8	97	1.437
Uomini	25,2	49	1.235
Totale	18,3	146	2.672

Categoria	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Impiegati	19,3	127	2.455
Quadri	11,7	11	128
Dirigenti	11,2	8	89
Totale	18,3	146	2.672

Dal 2019, parte dell'attività formativa fa capo alla VIVI Academy. Tra luglio 2020 e giugno 2021, attraverso l'Academy si sono svolte due attività formative specifiche, per un totale di 802 ore "Sviluppo professionalità – VIVI DREAM TEAM" (dedicato agli under 35) e "Coaching individuale". Il progetto VIVI DREAM TEAM, iniziato a fine febbraio 2021, è un'attività formativa di team building, ma è soprattutto uno scambio di esperienze multifunzionali e un'opportunità per sviluppare attitudini personali. Il lavoro – ancora in corso – vede impegnati una ventina di giovani under 35 (tra cui molti neoassunti) suddivisi in tre differenti gruppi. A ciascun team è stato affidato un progetto da sviluppare, che verrà presentato all'Amministratore Delegato di VIVI energia e VIVIesco e a un gruppo di manager.

Gli incontri di **coaching individuale** sono momenti di dialogo e di ascolto attraverso i quali si approfondiscono aspetti della vita lavorativa, quali, motivazione, aspettative personali e comunicazione interna; sono un'occasione di confronto aperto e costruttivo.



¹¹ Queste 802 ore costituiscono parte delle 2.672 ore di formazione erogate in totale.

5.3 Salute e sicurezza

Il Gruppo VIVI ritiene fondamentali e prioritarie la salute e sicurezza delle proprie persone e affronta con attenzione e responsabilità i propri doveri in materia di salvaguardia della sicurezza e della salute sul lavoro.

Il rispetto di quanto stabilito dalle norme è rafforzato dalla volontà di attuare un continuo miglioramento delle condizioni di lavoro e favorire lo sviluppo di un contesto sano e sicuro per le persone che vi operano e vi trascorrono molte ore della loro vita.

Documento di Valutazione dei Rischi

Ai sensi del d.lgs. 81/2008, ciascuna società del Gruppo VIVI ha redatto il proprio Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che identifica e valuta i fattori di rischio propri dell'attività e costituisce uno strumento di controllo e di programmazione di misure di prevenzione e protezione. La prevenzione e la protezione si fondano sulla conoscenza e sulla percezione del rischio stesso, per questo il Gruppo si impegna a informare i propri lavoratori e a promuovere comportamenti responsabili da parte di tutti. Ogni singolo lavoratore contribuisce a rendere efficace e a migliorare il sistema di prevenzione e gestione dei rischi, sia rispettando le regole aziendali, che segnalando eventuali situazioni rischiose o suggerendo miglioramenti.

Il DVR illustra le aree e le mansioni coperte dal sistema di gestione della salute e sicurezza sia per VIVI energia, che per VIVIesco.

Ciascuna Società convoca, con cadenza almeno annuale, una riunione periodica di verifica e di programmazione, a cui partecipano il Datore di lavoro, l'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), il Medico competente e l'RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) in rappresentanza di tutti i lavoratori.

Nel corso della riunione vengono affrontati i seguenti temi:

- il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- l'andamento degli infortuni e delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- i criteri di scelta, le caratteristiche tecniche e l'efficacia dei dispositivi di protezione individuale utilizzati (DPI);
- i programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute;

- i codici di comportamento e le buone prassi per prevenire i rischi di infortuni e di malattie professionali;
- gli obiettivi di miglioramento dell'azione di prevenzione e protezione sulla base delle linee guida per la piena realizzazione di un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Anche nel periodo di emergenza sanitaria, le attività di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sono proseguite nel rispetto della normativa vigente. Sono state erogate 238 ore al personale dipendente del Gruppo VIVI e altre 64 ore a personale in somministrazione, staff leasing e a stagisti, per un totale di 302 ore complessive. Parte della formazione si è svolta in modalità online. Quando si è reso possibile, i corsi sono ripresi in presenza, in ottemperanza alle regole anticontagio: utilizzo dei DPI; riduzione del numero dei partecipanti e rispetto del distanziamento; sanificazione di superfici, materiali e spazi utilizzati.

Medicina del lavoro

La salute dei lavoratori viene tutelata attraverso il servizio di medicina del lavoro, servizio che il Gruppo affida a una struttura esterna. Oltre all'iniziale visita medica effettuata prima dell'assunzione, sono previste ulteriori visite periodiche, la cui frequenza è stabilita dai Protocolli di Sorveglianza Sanitaria. Tali protocolli vengono stilati tenendo conto delle differenti mansioni dei lavoratori e dei rischi a esse correlati.

Gestione dell'emergenza sanitaria

Nel corso del 2020, in seguito alla diffusione della pandemia, il Gruppo VIVI è intervenuto in modo specifico per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Sono state attivate tutte le necessarie misure di prevenzione e protezione e sono stati rispettati divieti e obblighi stabiliti dall'Autorità.

È stato ridotto il numero di compresenze in azienda, tramite la promozione del lavoro agile. All'ingresso della sede è stato installato un rilevatore di temperatura corporea, gli store sono stati dotati di termometri a infrarossi.

Sono state montate paratie in plexiglass sulle scrivanie, distribuiti dispositivi di protezione individuale (DPI) e igienizzanti; è stata inoltre attivata la sanificazione periodica della sede e degli store.

Da marzo 2020 a dicembre 2020, per i dipendenti, i lavoratori in somministrazione e staff leasing e per i loro congiunti diretti è stata stipulata una copertura assicurativa in caso di infezione COVID-19, che si articolava in un'indennità in caso di ricovero, un'indennità da convalescenza e un pacchetto d'assistenza post ricovero per gestire al meglio il recupero della salute e la gestione familiare.

Inoltre, da agosto 2020 a giugno 2021 è stato attivato un servizio di assistenza medica telefonica gratuito, non limitato ai problemi causati dalla pandemia, attivo per 7 giorni su 7, h 24. Tale servizio, svolto garantendo la totale riservatezza, offriva a dipendenti, lavoratori in somministrazione e staff leasing e ai loro congiunti diretti: consulenza telefonica di medicina generale; tele-prescrizione di farmaci o consigli riguardo i farmaci da assumere, con indicazione, laddove fosse necessario, del più vicino e idoneo presidio ospedaliero; ricezione via e-mail del referto della consulenza medica telefonica; follow-up clinico, ove necessario; a richiesta, possibilità di effettuare un consulto video.

Inoltre, il Gruppo ha rinnovato i contratti dei dipendenti assunti a tempo determinato, non ha fatto ricorso alla cassa integrazione e ha promosso l'istituzione di una banca ore ferie donate da colleghe e colleghi al personale il cui lavoro si è interrotto bruscamente a causa della pandemia.

A fronte dell'emergenza sanitaria, il Gruppo ha inserito, in appendice al proprio Documento di Valutazione dei Rischi, uno specifico protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, comunicato a tutti i lavoratori.



I nostri obiettivi

Temi materiali





SDGs





Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
Favorire un'organizzazione del lavoro che agevoli l'equilibrio vita-lavoro e introdurre ulteriori benefit	Introduzione di iniziative di welfare interno per agevolare i dipendenti in alcuni momenti della vita lavorativa e privata	Giugno 2022
mili oddino ditoriori Bononi	Creare un'offerta gas/luce dedicata e introdurre sconti sull'acquisto di VAS	Aprile 2022
Salvaguardare la parità di genere e avviare una riflessione interna	Analizzare i dati per valutare le azioni da intraprendere	Giugno 2022
	Percorsi formativi dedicati a: key people; nuovi arrivati ad alto potenziale; responsabili e persone che potrebbero assumere un ruolo di responsabilità in futuro	Giugno 2023
Aggiornare e rafforzare la proposta formativa	Rafforzare il supporto all'esecuzione, post- formazione di routine	Dicembre 2022
	Valorizzare i formatori interni già presenti in azienda e inserirne nuovi	Dicembre 2022

74 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

	Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
		Introdurre un nuovo modello di valutazione	Dicembre 2022
	Migliorare e valorizzare la comunicazione interna, tra tutte le persone del Gruppo	Introdurre incontri semestrali in cui il Presidente parla a tutto il Gruppo	Dicembre 2022
		Completare il programma di visite negli store da parte del management	Giugno 2024

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 75

6. I clienti e la comunità

Il Gruppo VIVI si impegna a sviluppare le proprie attività in modo che esse possano contribuire alla crescita del contesto socioeconomico in cui opera. Un impegno guidato dalla responsabilità sociale, dalla volontà di agire rispettando il patrimonio naturale e dalla consapevolezza del proprio ruolo economico.

6.1 La relazione con il cliente

Il Gruppo costruisce il rapporto con i propri clienti assicurando presenza e vicinanza, trasparenza nell'offerta commerciale, disponibilità all'ascolto, chiarezza e semplicità nel fornire informazioni e nel rispondere alle domande. Da anni il Gruppo lavora e si impegna per garantire cura e attenzione ai clienti, fondamentali per poter rispondere a esigenze e aspettative diverse, ma anche per individuare i propri obiettivi di miglioramento.

Presenza e ascolto

VIVI energia è presente sul territorio con 28 punti vendita, i VIVIstore, presidi fisici importanti per consolidare il legame con il cliente e per raggiungere, dunque includere, anche coloro che desiderano interagire direttamente con un operatore.

I clienti hanno la possibilità di comunicare con la Società anche attraverso altri canali, accessibili da casa; sono infatti disponibili tre numeri verdi gratuiti operativi dall'Italia, rivolti a tre diverse tipologie di clientela (casa, business, grandi aziende e consorzi), un indirizzo e-mail, una chat, la possibilità di essere richiamati da un operatore e i canali social. Attraverso l'Area Clienti e la App VIVI energia, i clienti possono inoltre gestire e controllare le loro forniture in autonomia. In questo modo la Società riesce a rispondere in modo specifico, personalizzato e multicanale, a ogni richiesta e necessità.

Il **Call Center** costituisce un importante canale di comunicazione, al quale, ad oggi, si rivolgono ancora molte persone, in alternativa o a complemento del dialogo diretto con gli operatori negli store e degli strumenti disponibili on line. Nel periodo 01.07.2020-30.06.2021 il Call Center ha ricevuto complessivamente **oltre 340.000 chiamate**. VIVI energia¹² monitora costantemente e con attenzione le performance di tale canale di contatto, perché fondamentali per verificare la qualità dei servizi forniti e l'efficienza delle proprie prestazioni.

Seguono alcuni dati del servizio di call center, relativi al periodo 01.07.2020-30.06.2021:

- livello di servizio pari al 94,7%, dunque al di sopra dell'85%, valore minimo stabilito dall'Autorità per questo indicatore¹³;
- tempo medio di attesa, comprensivo del tempo di IVR¹⁴, di 96,63 secondi, dunque inferiore a 180 secondi, valore massimo stabilito dall'Autorità per questo indicatore;
- accessibilità al servizio pari al 100%, valore massimo conseguibile e superiore al 95%, valore minimo stabilito dall'Autorità per questo indicatore.

76

Nel 2021 l'ARERA (Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente) ha pubblicato i risultati relativi al 2020 (01.01.2020–31.12.2020) dell'indagine, che svolge annualmente, sulla soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai call center delle principali imprese che vendono gas ed energia elettrica. I risultati di VIVI energia sono superiori al totale di settore.

Indagine ARERA Soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al call center aziendale anno 2020

Indicatore	Importanza dell'indicatore	Call Center VIVI energia - % clienti soddisfatti	Risultato complessivo di settore - % clienti soddisfatti	Differenza nella % di clienti soddisfatti
Tempo per trovare la linea libera	12,0	95,8%	92,0%	+ 3,8%
Semplicità del sistema di risposte automatiche	5,3	96,8%	91,2%	+ 5,6%
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	6,7	96,4%	92,4%	+ 4,0%
Cortesia dell'operatore	11,5	98,1%	96,7%	+ 1,4%
Chiarezza delle risposte	27,1	93,5%	92,3%	+ 1,2%
Capacità di risolvere rapidamente il problema	37,3	89,2%	85,5%	+ 3,7%

¹² VIVIesco non dispone di un servizio di call center.

¹³ Questo indicatore, così come i due successivi, fanno riferimento alla Delibera ARERA 413/2016/R/com e smi (TIQV).

¹⁴ Interactive Voice Response.

VIVI energia, inoltre, come previsto dall'Autorità¹⁵, ha volontariamente scelto di offrire standard di qualità, e relativi indennizzi, ulteriori e migliorativi rispetto a quelli indicati dalla normativa. Tale offerta, soggetta a specifiche condizioni, è valida per i clienti domestici e non domestici del mercato libero.

Gli standard di qualità e relativi indennizzi sono definiti dalla **Carta Qualità Servizi "Soddisfatti o Rimborsati" (SOR)**. Gli indicatori interessati sono: il tempo massimo di risposta del servizio Call Center, il tempo massimo di risposta a richieste di informazioni e reclami scritti e, per i clienti domestici, la puntualità nell'invio della bolletta tramite e-mail¹⁶.

Nel caso in cui VIVI energia non riesca a soddisfare tali standard, il cliente ha diritto a specifici indennizzi automatici. Il monitoraggio di questi indicatori consente alla Società di verificare il buon funzionamento dei propri servizi e di pianificare eventuali miglioramenti, al fine di rispondere sempre meglio alle aspettative dei propri clienti.

Infine, dal 2018, la Società ha attivato un programma di **Loyalty**, destinato ai clienti domestici: un programma che **premia la fedeltà** dei clienti, con vantaggi crescenti in base al tempo trascorso insieme, che consente di accedere a promozioni e sconti.

Allo scopo di garantire e migliorare sempre la qualità dei servizi offerti ai clienti e l'efficienza delle prestazioni aziendali del Gruppo:

- il Sistema di Gestione per la Qualità di VIVI energia è certificato secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015:
- VIVIesco, per l'erogazione di servizi energetici, è certificata in conformità alla norma UNI CEI 11352: 2014.



Vicinanza e cura

Riuscire a rendere l'energia più accessibile per tutti è un obiettivo importante. È doveroso affrontare questo tema, la cui urgenza è quanto mai attuale, in considerazione degli aumenti dei costi dell'energia e del conseguente rincaro delle tariffe in bolletta.

Il Gruppo VIVI ritiene che l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia costituiscano un concreto strumento d'azione, non solo per le imprese.

Il Gruppo vuole approfondire e comprendere come partecipare operativamente a progetti come le comunità energetiche e, al contempo, prosegue nel suo lavoro di monitoraggio del mercato, per poter garantire costi il più possibile equi nella loro entità e corrispondenti a un servizio di qualità.

VIVI energia s'impegna a rispondere alle diverse necessità, abitudini di consumo e possibilità economiche di famiglie e imprese.

Per aiutare i propri clienti a vivere l'energia in modo efficiente, la Società mette a disposizione diversi **strumenti che agevolano l'acquisto di caldaie e condizionatori ad alta efficienza energetica**: la rateizzazione in bolletta, l'acquisto del credito di imposta e un finanziamento a condizioni vantaggiose.

Per cercare di supportarli nel caso siano in difficoltà a rispettare i termini di pagamento delle bollette e vogliano fare richiesta di **rateizzazione** dell'importo¹⁷, VIVI energia rende disponibile un servizio ulteriore rispetto a quanto previsto dagli obblighi normativi.

Infine, accendendo dal sito alla sezione **VIVIpedia**, i clienti trovano informazioni e consigli utili per mettere a fuoco le loro abitudini di consumo e usare l'energia in modo sempre più consapevole e senza sprechi, così da ottenere un risparmio in bolletta e dare un contributo alla tutela dell'ambiente.

Per quanto riguarda i **percorsi di efficientamento energetico delle imprese**, **VIVIesco** propone diverse tipologie di contratti, tra cui il noleggio operativo e la formula pay-per-use, attraverso i quali le aziende possono sviluppare impianti di autoproduzione senza dover affrontare un impegno economico troppo oneroso, permettendogli di concentrare gli sforzi finanziari nel loro core business.

17 La richiesta di rateizzazione può essere effettuata dai clienti attraverso i consueti canali di contatto di VIVI energia.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

79



Enti regolatori e associazioni di categoria

Il Gruppo svolge la propria attività in un contesto regolamentato, nel quale è importante collaborare e confrontarsi con Istituzioni ed enti, quali l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Mantenere monitorati in modo costante i cambiamenti e gli aggiornamenti regolatori gli consente di affrontare per tempo i rischi e le opportunità a essi correlati, quindi, gli permette di preservare la propria solidità economica e di tutelare i clienti e la qualità dei servizi loro offerti.

Altrettanto importante è la collaborazione con le associazioni di categoria e la partecipazione a gruppi e tavoli di lavoro, attività grazie alle quali si possono mettere in comune forze ed energie, idee e obiettivi, ma anche istanze e necessità.

Vivigas aderisce a diverse associazioni di categoria, tra cui:

- ASSOGAS: associazione di categoria aderente a Confindustria; opera a livello nazionale per promuovere e tutelare gli interessi degli industriali del comparto del gas e dei servizi energetici;
- Assolombarda: associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza, Pavia, aderente a Confindustria;
- Confindustria Verona: organizzazione rappresentativa di imprese che riunisce su base volontaria le imprese manifatturiere e di servizi che operano nella provincia di Verona;
- Confindustria Alto Milanese: associazione che rappresenta e tutela gli interessi delle imprese industriali e di servizi dell'Alto Milanese.

Vivigas partecipa ai lavori di:

- Tavolo superamento Tutele: gestito da ICOM (Istituto per la Competitività), volto a un confronto tecnico sugli impatti normativi, per aziende e clienti finali, relativi alla fine dei mercati tutelati;
- **PPA Committee**: network che si pone l'obiettivo di approfondire, discutere e promuovere la via italiana allo sviluppo dei Renewable PPA (Power Purchase Agreement)¹⁸; tra i partecipanti al network vi sono produttori e consumatori di energia, utilities, traders, banche, fondi d'investimento e associazioni di categoria.

VIVIesco aderisce a:

 AssoESCo (fino al 31.12.2020): Associazione italiana delle Energy Service Company e degli Operatori dell'Efficienza Energetica.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

¹⁸ I Renewable Power Purchase Agreement sono contratti di lungo termine di approvvigionamento di energia elettrica da fonte rinnovabile stipulati fra produttori e consumatori.

Le iniziative sul territorio

Grazie al territorio il Gruppo VIVI realizza il proprio progetto d'impresa.

Al territorio restituisce valore e, insieme a esso, ne crea di nuovo, attraverso collaborazioni e iniziative pianificate nel tempo e coerenti con i valori e gli obiettivi aziendali.

Il Gruppo ha partecipato attivamente a eventi culturali e sportivi, ha supportato iniziative di solidarietà, ha collaborato con le scuole per attività di sensibilizzazione legate ai temi dello sviluppo sostenibile.

Nel corso del periodo di rendicontazione l'investimento complessivo del Gruppo, relativo a sponsorizzazioni e liberalità, è stato pari a 138 mila euro.

Ecco come il Gruppo è stato presente e partecipe:

- Campagna "Fuori dal Buio" (dal 2019): sostegno alla Fondazione Telethon e alla ricerca scientifica che studia le malattie genetiche sconosciute; in "partnership" con i propri clienti, il Gruppo VIVI ha devoluto 1 euro per ogni contratto a mercato libero sottoscritto tra il 15 settembre 2020 e il 15 dicembre 2020, aggiungendo al ricavato un'ulteriore donazione;
- Supporto all'ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar (VR): donazione a favore della struttura ospedaliera per aiutarla a sostenere l'impegno economico delle misure di contrasto alla pandemia;
- VIVIgas Arena Volley (dal 2014)¹⁹: VIVI energia è stata per diversi anni main sponsor di una delle maggiori società di pallavolo femminile veronese, l'Arena Volley Team Verona, impegnata nella serie B1 nazionale, nella serie C regionale e molto attiva nel settore giovanile. Un progetto che l'azienda ha supportato con entusiasmo, rinnovando il proprio impegno nel sostenere lo sport e il suo valore educativo per i più giovani, e contribuendo allo sviluppo del territorio. Ed è proprio per premiare il talento e l'impegno che, in accordo con Arena Volley Team Verona, VIVI energia ha istituito il "Premio Speciale Vivigas": quattro premi consegnati alle atlete che si sono distinte nel corso della stagione precedente per serietà e impegno. Inoltre, nel corso dell'anno, la Società ha supportato il Concorso "Disegna la maglia", l'iniziativa ideata da Arena Volley Team Verona in cui le atlete e tutti gli appassionati sono stati inviati a cimentarsi nel ruolo di designer, per immaginare e disegnare la maglia per la prima formazione di Volley femminile della provincia di Verona, la Serie B1 Vivigas;
- Rassegna della MicroEditoria di Chiari (dal 2016): VIVI energia ha confermato la propria partnership alla 18° e alla 19° edizione della Rassegna della Microeditoria Italiana, tre giorni dedicati alla cultura, con dibattiti e presentazioni di libri intervallati da appuntamenti artistici e musicali; nel 2020 la rassegna è stata dedicata al tema "Madre Terra Ognuno è ciò di cui si prende cura" e si è svolta on-line, mentre nel 2021 si è svolta in presenza ed è stata dedicata al tema "Galeotto fu'l libro":

- Festival del Futuro: VIVI energia ha partecipato come sponsor all'evento, che si è svolto on line; durante i tre giorni di festival si è discusso dei macro-trend destinati a influenzare il futuro di persone, famiglie e imprese: salute e clima, risorse naturali, energia e molto altro;
- "Coppa VIVI energia": sponsorizzazione della gara sportiva svoltasi presso il Golf Bogliaco di Toscolano Maderno (BS) ad agosto 2020.

Nel corso dell'anno il Gruppo VIVI, tramite la figura dell'Amministratore Delegato, ha partecipato anche a:

- "Italia Malgrado La competitività del capitalismo italiano" (febbraio 2021): evento in streaming organizzato dall'ISVI (Istituto per i Valori d'Impresa) nel corso del quale l'Amministratore Delegato ha portato una testimonianza della vitalità imprenditoriale italiana, capace di crescere nonostante la complessità del sistema in cui opera;
- "La sfida dell'ecosostenibilità" (aprile 2021): intervento dell'Amministratore Delegato a un evento on line di SHR Italia dedicato all'Agenda 2030; si è discusso di come sviluppare modelli di business più sostenibili;
- "Viaggio di Chite Dialogo tra cultura ed economia" (giugno 2021): evento culturale in streaming, durante il quale l'Amministratore Delegato è intervenuto insieme alla storica dell'arte Paola Marini per parlare di territorialità, Made in Italy e internazionalità.

Comunicare e coinvolgere

Le iniziative legate allo sport e alla cultura, così come il sostegno alla ricerca scientifica, costituiscono fondamentali momenti di partecipazione e di coesione sociale, momenti che il Gruppo vive con responsabilità e grazie ai quali condivide i principi in cui crede e che esprime anche nel proprio fare impresa.

Un altro potente strumento di comunicazione è rappresentato dai social network e, in generale, dalla rete. Il Gruppo VIVI utilizza tutti i **propri canali (sito, Facebook, Instagram, Linkedin e YouTube)** per raggiungere le persone e contribuire ad avviare un cambiamento nelle abitudini di vita e di consumo, in particolare, per tutto ciò che riguarda l'uso dell'energia. Tra il primo luglio 2020 e il 30 giugno 2021, il Gruppo ha pubblicato sui propri social circa **250 messaggi legati a temi di sostenibilità sociale e ambientale**.

83

19 Fino alla stagione sportiva 2020-2021.

82 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I nostri obiettivi

I nostri obiettivi

Temi materiali





SDGs





Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
Misurare la soddisfazione del cliente per coglierne esigenze e aspettative	Indagine Customer Satisfaction/NPS	Febbraio 2023
Introdurre nella propria proposta di servizi anche il supporto alla realizzazione di comunità energetiche	Realizzazione di una comunità energetica (progetto pilota)	Dicembre 2023

Temi materiali





SDGs





Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
	Smart Future Academy	Febbraio 2022
Per mezzo di iniziative dedicate e anche in collaborazione e partnership con altre realtà, contribuire a informare e sensibilizzare sui temi di sostenibilità e partecipare alla vita della collettività e della comunità, prestando particolare attenzione alle generazioni future	Sponsorship basket	Giugno 2022
	Sponsorship rugby	Giugno 2022
	Premio ai cittadini laureati	Giugno 2022

7. La prosperità dell'impresa

Il Gruppo VIVI, grazie alla propria attività e avendo cura di svolgerla in modo responsabile, s'impegna a generare *valore economico*. Tale valore è la ricchezza che il Gruppo ripartisce tra tutti i portatori di interesse con i quali si rapporta nel territorio e nel contesto sociale in cui opera.

7.1 Generare valore economico

86

Il Gruppo VIVI ha generato un valore economico complessivo pari a **560.686 migliaia di euro**. Tale valore, realizzato nel corso dell'esercizio e distribuito tra gli stakeholder, è stato calcolato aggregando i bilanci di Vivigas S.p.A. e VIVIesco S.r.I. approvati dalle rispettive Assemblee, elidendo le partite intra-gruppo di costo e ricavo tra le due società. Il prospetto è di seguito rappresentato (valori espressi in migliaia di euro).

Gruppo VIVI	30 Giugno 2021	peso %
Valore economico GENERATO:	560.686	100,0%
Ricavi	560.037	99,9%
Altri ricavi e proventi	3.018	0,5%
Proventi finanziari	474	0,1%
Svalutazione dei crediti	(2.843)	-0,5%
Valore economico DISTRIBUITO:	538.688	96,1%
Costi operativi	521.465	93,0%
Costo del personale	9.021	1,6%
Remunerazione dei finanziatori	229	0,0%
Imposte dirette	7.834	1,4%
Sponsorizzazioni e liberalità	138	0,0%

Gruppo VIVI	30 Giugno 2021	peso %
Valore economico TRATTENUTO:	21.998	3,9%
Ammortamenti e accantonamenti	3.402	0,6%
Utili	21.298	3,8%
Imposte differite	(2.702)	-0,5%

Il principale stakeholder, in termini di incidenza sul valore generato, è rappresentato dai fornitori. Il valore distribuito a questa categoria ammonta complessivamente a 506.104 migliaia di euro e rappresenta la quasi totalità dei costi operativi.

Le sponsorizzazioni e le liberalità erogate nel corso dell'anno sono relative a progetti di cui si è parlato nel presente documento²⁰ e possono essere suddivise in sponsorizzazioni per 84,5 migliaia di euro ed erogazioni liberali per 53,5 migliaia di euro.

20 Rif. paragrafo 6.2 "La relazione con la comunità", nella parte relativa alle iniziative sul territorio.

7.2 Rapporto con i fornitori

La scelta dei fornitori da parte del Gruppo VIVI si basa su criteri di solidità, affidabilità, trasparenza, competitività e qualità. Il Gruppo considera la territorialità un criterio importante di valutazione.

Ai fornitori di Vivigas S.p.A. e di VIVIesco S.r.I. è chiesto di attenersi a quanto espresso dal Codice Etico delle rispettive Società. Inoltre, per Vivigas S.p.A., il protocollo stabilito nel Modello Organizzativo 231 prevede che i contratti di collaborazione contengano la dichiarazione da parte dei fornitori stessi di essere a conoscenza della normativa relativa al d.lgs. 231/01 e delle sue implicazioni per la Società, e che si atterranno ai principi e alle regole espresse nel Codice Etico. Il protocollo prevede, inoltre, che nei contratti siano presenti, a titolo di sanzione, delle specifiche clausole risolutive o delle penali in caso di violazione delle norme che fanno riferimento al d.lgs. 231/01. In alternativa, tale dichiarazione può essere sostituita dallo scambio reciproco dei Codici Etici delle due controparti.

Come accade con gli altri stakeholder, anche nel caso dei fornitori, per il Gruppo è fondamentale costruire rapporti fondati sulla cooperazione e sulla condivisione di un approccio responsabile alla gestione dell'attività aziendale.

La maggior parte della spesa viene erogata per i fornitori di gas ed energia elettrica.

Nel periodo di rendicontazione, la spesa erogata per fornitori nazionali si è attestata al 95,5% circa del totale complessivo. Si evidenzia che VIVI energia, per quanto riguarda i servizi di call center, ha scelto di rivolgersi esclusivamente a fornitori presenti sul territorio nazionale.

I nostri obiettivi

Temi materiali





SDGs



Obiettivi	Azioni da implementare	Timing
Presidiare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico	Incrementare la pianificazione e strutturazione dell'attività di verifica e presidio dei rischi e delle opportunità	Dicembre 2022

Appendice Nota metodologica

Questo primo bilancio di sostenibilità, relativo al periodo di rendicontazione 01.07.2020-31.06.2021, è stato redatto seguendo le linee guida "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definite dal Global Reporting Initiative (GRI). I GRI Standards rappresentano principi di riferimento internazionali per la rendicontazione e prevedono tre approcci di applicazione: core, comprehensive, GRI-referenced. In considerazione della complessità, delle dimensioni della società e della capacità di raccogliere le informazioni, il bilancio di sostenibilità del Gruppo VIVI è stato redatto secondo l'opzione In accordance - Core, che viene così definito dal GRI: "The Core option contains the essential elements of a sustainability report. The Core option provides the background against which an organization communicates the impacts of its economic, environmental and social and governance performance".

Le linee guida dei GRI Standards sono organizzate in una struttura modulare che prevede Standard Universali e Standard Specifici correlati tra loro. I tre Standard Universali: introducono i principi di rendicontazione e spiegano come predisporre un report di sostenibilità (GRI 101 – Foundation); forniscono informazioni sull'organizzazione e sulle pratiche di rendicontazione (GRI 102 – General Disclosure); spiegano perché un argomento è ritenuto materiale e quali sono gli impatti (GRI 103 – Management Approach). L'applicazione del principio di materialità, enunciato dallo Standard GRI 101, ha consentito di identificare gli argomenti di maggiore rilevanza per l'organizzazione e per gli stakeholder. In base agli aspetti emersi come materiali, sono stati selezionati gli standard GRI specifici (200 Series – Economic Topics; 300 Series – Environmental Topics; 400 Series – Social Topics) e le relative disclosure, di tipo qualitativo e quantitativo.

Per definire il contenuto del bilancio di sostenibilità del Gruppo VIVI sono stati considerati i seguenti principi:

- inclusività degli stakeholder: identificare gli stakeholder e spiegare come l'organizzazione ha risposto alle loro aspettative e ai loro interessi;
- contesto di sostenibilità: presentare la performance dell'organizzazione nel più ampio contesto della sostenibilità:
- materialità: riportare solo gli aspetti che riflettono gli impatti significativi in ambito economico, ambientale e sociale ovvero che influenzano il giudizio e le decisioni degli stakeholder:
- completezza: includere tutte le informazioni materiali così come definite al punto precedente.

Per definire la qualità delle informazioni riportate, sono stati considerati i seguenti principi:

- equilibrio: riportare adeguate informazioni sugli impatti positivi e negativi generati dall'azienda in modo da consentire un ragionevole giudizio della performance complessiva;
- comparabilità: selezionare, compilare e riportare le informazioni in maniera coerente di anno in anno;
- accuratezza: fornire informazioni accurate e dettagliate, in modo che gli stakeholder possano formulare un giudizio sulla performance dell'organizzazione;
- tempestività: pubblicare il bilancio di sostenibilità con cadenza periodica, in modo che gli stakeholder abbiano il tempo necessario per recepire le informazioni e fare le loro valutazioni;
- chiarezza: riportare le informazioni in modo che siano comprensibili e accessibili agli stakeholder;
- affidabilità: l'organizzazione deve raccogliere, registrare, compilare, analizzare e presentare le informazioni e i processi utilizzati per la preparazione del bilancio di sostenibilità; ciò per consentire che tali informazioni e processi possano essere soggetti a un esame esterno e in modo che sia possibile valutarne la qualità e la materialità.

Limitazioni

Essendo il primo esercizio di rendicontazione, non sono presenti *restatement* (revisioni) delle informazioni fornite negli anni precedenti.

La frequenza di redazione e presentazione del bilancio di sostenibilità del Gruppo VIVI è annuale. Il bilancio di sostenibilità 2021 non è stato sottoposto a revisione indipendente esterna.

Disclosure Management Approach, perimetro e impatto degli aspetti materiali

Nella tabella seguente vengono indicati: il perimetro (interno e/o esterno) di ogni aspetto materiale, ovvero i confini entro cui si verificano gli impatti di ciascun di essi; gli stakeholder coinvolti. La definizione del perimetro e degli stakeholder coinvolti serve a comprendere l'approccio del Gruppo VIVI alla gestione di ogni singolo tema. I temi materiali di seguito riportati sono elencati in ordine di rilevanza (dal più rilevante al meno rilevante) in base a quanto emerso dallo stakeholder engagement.

Temi materiali	Indicatore GRI	Perimetro	Stakeholder coinvolti	Approccio alla gestione
Le persone	GRI 202: Presenza sul mercato GRI 401: Occupazione GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro GRI 404: Formazione e istruzione GRI 405: Diversità e pari opportunità	Interno	Dipendenti, collaboratori	I dipendenti e i collaboratori rappresentano il cuore dell'azienda. Per questo il Gruppo VIVI si impegna a: garantire piani formativi adeguati a sviluppare le competenze e valorizzare i talenti del singolo individuo; offrire un ambiente di lavoro sano e sicuro grazie al rispetto delle norme vigenti e al continuo miglioramento delle condizioni di lavoro; rispettare le pari-opportunità, le diversità e la libera espressione; contribuire all'equilibrio vita-lavoro.
Tutela dell'ambiente	GRI 302: Energia	Interno ed esterno	Tutte le categorie di stakeholder	Il Gruppo VIVI considera con attenzione l'impatto del proprio business in relazione al consumo di risorse naturali e all'emissione di gas a effetto serra in atmosfera. Grazie all'analisi condotta in questo bilancio di sostenibilità, ha iniziato a quantificare gli impatti ambientali delle proprie attività, in modo da poter pianificare un percorso di riduzione e di monitoraggio. Inoltre, intende proseguire con attività di sensibilizzazione e con la promozione – al proprio interno e presso i propri stakeholder esterni – di comportamenti rispettosi dell'ambiente.

Temi materiali	Indicatore GRI	Perimetro	Stakeholder coinvolti	Approccio alla gestione
Attenzione al cliente	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti GRI 417: Marketing ed etichettatura GRI 418: Privacy + indicatore autonomo	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, clienti	Parte fondamentale del lavoro del Gruppo VIVI consiste nel creare e mantenere con i clienti relazioni basate sulla trasparenza, la cura e l'attenzione. Per rispondere alle diverse esigenze e necessità di persone e imprese, il Gruppo mette a disposizione differenti modalità di contatto e di dialogo, dai presidi sul territorio (store) al call center e ai canali digitali. Si impegna a offrire standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti per legge e monitora costantemente le performance del proprio call center.
Rispetto per le regole	GRI 205: Anticorruzione GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale	Interno ed esterno	Tutte le categorie di stakeholder	Il Gruppo VIVI considera l'integrità, la correttezza e la trasparenza nelle relazioni con i portatori di interesse capisaldi imprescindibili della propria condotta aziendale. A garanzia di questi capisaldi, si impegna a condividere Codice Etico e Modello di organizzazione, gestione e controllo (ex d.lgs 231/01) e a programmare attività di formazione interna specifica.
Capacità di innovare	N/A indicatore autonomo	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, clienti	Per il Gruppo VIVI il cambiamento rappresenta innanzitutto una spinta verso un costante miglioramento e uno stimolo che rende un'impresa vitale e propositiva. La capacità di innovare si esprime attraverso un'offerta di servizi che possa corrispondere alle esigenze di clienti sempre più attenti a una gestione razionale e senza sprechi dell'energia. In questa direzione, la ESCo del Gruppo, VIVIesco si pone sul mercato proponendo soluzioni di efficienza energetica, autoproduzione di energia, cogenerazione e mobilità elettrica.

Temi materiali	Indicatore GRI	Perimetro	Stakeholder coinvolti	Approccio alla gestione
Transizione energetica	GRI 305: Emissioni	Interno ed esterno	Tutte le categorie di stakeholder	Consapevole della necessità e dell'importanza della transizione energetica in atto, il Gruppo VIVI intende agevolare la realizzazione di questo cambiamento e, allo stesso tempo, intende affrontare i rischi e cogliere le opportunità a essa collegati. Per questo si sta impegnando a integrare sempre di più e sempre meglio lo sviluppo delle attività di VIVIesco con le attività di VIVI energia.
Comunicazione	N/A indicatore autonomo	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, clienti	Il Gruppo VIVI ritiene che una comunicazione efficace e trasparente sia requisito fondamentale per mantenere aperto un dialogo costruttivo con gli stakeholder e dunque per coinvolgerli. Per questo intende migliorare il flusso comunicativo al proprio interno e presidia la comunicazione rivolta all'esterno, per esempio: intervenendo in modo attivo sui propri canali social; fornendo informazioni attraverso gli store, il proprio sito, il call center e le altre modalità messe a disposizione dei clienti; garantendo offerte commerciali trasparenti.

competitività esterno istituzioni, molto regolamentato e competitivo. Per associazioni, consolidare la propria posizione in esso, azionisti, verifica e aggiorna la propria struttura dipendenti, organizzativa in modo da poter svolgere le attività in modo efficace, nel rispetto collaboratori, fornitori delle norme e delle persone. Per una più accurata valutazione dei rischi e dei conseguenti impatti economici che potrebbero ripercuotersi sul Gruppo, è stato svolta una prima analisi sui rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico. L'obiettivo è implementare tale attività di analisi per indirizzare le scelte strategiche e i futuri investimenti. GRI 413: Comunità locali + Cambiamento Interno ed Tutte le categorie Per raggiungere gli obiettivi fissati indicatore autonomo di stakeholder dall'Agenda 2030 è necessario uno esterno culturale sforzo comune per innescare un cambiamento dei modelli di produzione e di consumo. Il Gruppo VIVI intende contribuire attraverso le proprie attività e i propri servizi e cercando di ingaggiare le persone sui temi di sostenibilità. In questo contesto si collocano le attività di education imprenditoriale con le giovani generazioni, l'attività di sensibilizzazione e di promozione di buone pratiche, la diffusione di contenuti informativi, anche attraverso la pubblicazione sui propri canali social e sul sito.

Stakeholder

coinvolti

Autorità,

Perimetro

Interno ed

Approccio alla gestione

Il Gruppo VIVI opera in un mercato

94 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 95

Temi

materiali

Mercato e

Indicatore GRI

GRI 201: Performance economica

Temi materiali	Indicatore GRI	Perimetro	Stakeholder coinvolti	Approccio alla gestione
Digitalizzazione	N/A indicatore autonomo	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, clienti	Tutto ciò che migliora l'efficienza di un'impresa contribuisce al suo buon funzionamento, dunque ne mitiga gli sprechi, ne riduce i consumi. Per il Gruppo VIVI la digitalizzazione costituisce uno strumento fondamentale per raggiungere questo obiettivo. Da tempo, infatti, ha avviato il proprio percorso di digitalizzazione, sia nel dialogo con i clienti, sia aggiornando alcuni processi interni e automatizzando alcune attività operative. Il Gruppo sta monitorando il processo paperless che coinvolge bollette, processi contrattuali e lettere di rinnovo, con l'obiettivo di intensificare la sensibilizzazione ai benefici dell'approccio digitale e pianificare ulteriori azioni migliorative.
Energia accessibile	N/A indicatore autonomo	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, clienti	Il Gruppo VIVI si sta impegnando a rispondere alle diverse necessità, abitudini di consumo e possibilità economiche di famiglie e imprese proseguendo nel proprio lavoro di monitoraggio del mercato, per poter garantire costi il più possibile equi nella loro entità e corrispondenti a un servizio di qualità. Inoltre, ritiene che l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia costituiscano un concreto strumento d'azione e sta approfondendo il tema delle comunità energetiche per partecipare operativamente al raggiungimento di questo traguardo.

96

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Temi materiali	Indicatore GRI	Perimetro	Stakeholder coinvolti	Approccio alla gestione
Rapporto con i fornitori	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	Interno ed esterno	Dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti	Il Gruppo VIVI seleziona i propri fornitori applicando seri criteri di solidità, affidabilità, trasparenza, competitività e qualità e considera la territorialità un criterio importante di valutazione. Per il Gruppo è fondamentale costruire rapporti fondati sulla cooperazione e sulla condivisione di un approccio responsabile alla gestione dell'attività aziendale.
Redditività	GRI 201: Performance economica	Interno ed esterno	Tutte le categorie di stakeholder	Grazie alla propria attività e avendo cura di svolgerla in modo responsabile, il Gruppo VIVI s'impegna a generare valore economico. Tale valore è la ricchezza che ripartisce tra tutti i portatori di interesse con i quali si rapporta nel territorio e nel contesto sociale in cui opera.
Creare valore sul territorio	GRI 413: Comunità locali	Redditività	Dipendenti, collaboratori, generazioni future, comunità, autorità, istituzioni e associazioni	Il Gruppo VIVI si impegna a sviluppare le proprie attività in modo che esse possano contribuire alla crescita del contesto socioeconomico in cui l'azienda opera. Un impegno guidato dalla responsabilità sociale, dalla volontà di agire rispettando il patrimonio naturale e dalla consapevolezza del proprio ruolo economico. Consapevole che sul territorio e con il territorio realizza il proprio progetto

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 97

d'impresa, restituisce valore attraverso collaborazioni, iniziative di solidarietà,

sponsorizzazioni e liberalità.

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note
Standard universali			
GRI 102:	Profilo dell'organizzazione		
Informativa	102-1 Nome dell'organizzazione	1.1 – p. 6	
generale 2016	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	1.1 – pp. 6-8	
	102-3 Luogo della sede principale	1.1 – p. 6	
	102-4 Luogo delle attività	1.1 - pp. 6-8	
	102–5 Proprietà e forma giuridica	1.1 – pp. 6-8	
	102-6 Mercati serviti	1.1 – pp. 6-8	
		1.1 - p. 6	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	5.1 - p. 64	
	102–8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	7.1 – pp. 86–87 5.1 – pp. 61, 64	
	102-9 Catena di fornitura	7.2 – p. 88	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	7.2 – p. 88	
	102-11 Principio di precauzione	4 - p. 42 4.1 - p. 47	Non rilevante: non si è verificato alcun cambiamento significativo nella catena di fornitura
	102-12 Iniziative esterne	2.3 - pp. 27-29 4.3 - pp. 54-55 6.2 - pp. 82-83	
	102-13 Adesione ad associazioni	6.2 – p. 81	
	Strategia		
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder – pp. 4-5	
	Etica e integrità		
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.2 – pp. 10-12	
	Governance		
	102-18 Struttura della governance	3.1 – pp. 30-31	

GRI Standard	Disclosures	Capitolo – pagina	Omission/note
Standard universali			
001400	Coinvolgimento degli Stakeholder		
GRI 102: Informativa	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	2.1 – p. 15 2.2 – pp. 22–24	
generale 2016	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	5.1 - p. 66	
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	2.1 – pp. 15, 22	
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	2.2 – pp. 22-24	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
	Pratiche di rendicontazione		
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	1.1 – p. 6	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
	102-47 Elenco dei temi materiali	2.1 - pp. 16-20 Disclosure Management Approach - pp. 92-97	
	102-48 Revisione delle informazioni	Nota Metodologica – p. 91	
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	Nota Metodologica – p. 91	
	102-50 Periodo di rendicontazione	Nota Metodologica – p. 90	
	102-51 Data del report più recente	Nota Metodologica – p. 90	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Nota Metodologica – p. 91	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota Metodologica – p. 109	
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota Metodologica – p. 90	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	Nota Metodologica – pp. 98-107	
	102-56 Assurance esterna	Nota Metodologica – p. 91	

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note		
Standard specifici					
GRI 200 – Indicatori di p	erformance economica				
Performance economich	le				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97			
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	7.1 – pp. 86-87			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	7.1 – pp. 86–87			
GRI 201:	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	7.1 – pp. 86-87			
Performance economiche 2016	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi/ opportunità dovuti al cambiamento climatico	3.3 – pp. 35-40			
Pratiche di approvvigion	amento				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97			
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	7.2 – p. 88			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	7.2 - p. 88			
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	7.2 – p. 88	I valori sono rendicontati in base alla data di contabilizzazione del servizio e non all'erogazione dello stesso. (N)		
Anticorruzione					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97			
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.2 - pp. 32-34			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	3.2 – pp. 32–34			
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		Per il dettaglio delle operazioni/attività si rimanda al Modello 231 di VIVI energia. (N)		

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note
Standard specifici			
GRI 200 – Indicatori di p	erformance economica		
GRI 205:	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.2 - p. 34	Nel periodo di riferimento non
Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		si sono verificati casi (né per VIVI energia né per VIVIesco). (N)
Comportamento anti-co	oncorrenziale		
GRI 103: Modalità di gestione	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.2 – pp. 32-34	
GRI 206: Comportamento anti- concorrenziale	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	3.2 – pp. 32–34	Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi (né per VIVI energia né per VIVIesco). (N)
GRI 300 – Indicatori di p	erformance ambientale		
Energia			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16–20 Disclosure Management Approach – pp. 92–97	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.1 – p. 43	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.1 – p. 43	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.1 – pp. 43-44	I km e i consumi di alcune automobili del Gruppo sono stimati. (N)
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	4.1 – p. 46	

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note
Standard specifici			
GRI 300 – Indicatori di p	erformance ambientale		
Emissioni			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.1 – pp. 47, 49	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.1 – pp. 47, 49	
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.1 – p. 47	
GRI 305: Emissioni 2016	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.1 – p. 47	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	4.1 - p. 49	
GRI 400 – Indicatori di p	erformance sociale		
Occupazione			
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	5.1 – pp. 64-66	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	5.1 – pp. 64-66	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	5.1 – pp. 64-66	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	5.1 – p. 66	
	401–3 Congedo parentale	5.1 – p. 62	Il calcolo relative al tasso di retention non è applicabile essendo il primo anno di rendicontazione. (O)

retention non è applicabile essendo il primo anno di rendicontazione. (O)

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

retention non è applicabile essendo il primo anno di rendicontazione. (O)

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

retention non è applicabile essendo il primo anno di rendicontazione. (O)

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Attualmente non sono presenti competenze dei dipendenti e programmi di asgiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

5.1 - pp. 67-68

Programmi di asgiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

5.1 - pp. 67-68

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

103

Disclosures

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo

103-2 La modalità di gestione e le sue componenti

103-3 Valutazione delle modalità di gestione

403-3 Servizi di medicina del lavoro

403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza

403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori

e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul

403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute

103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo

103-2 La modalità di gestione e le sue componenti

103-3 Valutazione delle modalità di gestione

404-1 Ore medie di formazione annua per

403-6 Promozione della salute dei lavoratori

2.1 - pp. 16-20 Disclosure

Management

92-97

Approach - pp.

5.3 - pp. 70-72

5.3 - pp. 70-72

5.3 - pp. 70-72

5.3 - p. 71

5.2 - p. 67 5.3 - p. 71

5.3 - p. 72

2.1 - pp. 16-20 Disclosure

Management

92-97

Approach - pp.

5.1 - pp. 67-68

5.1 - pp. 67-68

5.1 - p. 68

5.3 - pp. 70-71

II DVR copre il 100% della

popolazione aziendale e tutti

gli ambienti lavorativi (sede e

store). (N)

Standard specifici

GRI 103:

GRI 103:

2016

GRI 103:

2016

Modalità di gestione

Formazione e istruzione

Modalità di gestione

GRI 404: Formazione e

Modalità di gestione

GRI 400 - Indicatori di performance sociale

perimetro

sul lavoro

lavoro

perimetro

e sicurezza sul lavoro

Salute e sicurezza sul lavoro

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note	
Standard specifici				
GRI 400 – Indicatori di p	performance sociale			
Diversità e pari opportu	nità			
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97		
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	5.1 – p. 62		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	5.1 - p. 62		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5.1 – p. 64		
Comunità locali				
GRI 103: Modalità di gestione	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16–20 Disclosure Management Approach – pp. 92–97		
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	6.2 – pp. 80, 82, 83		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	6.2 – pp. 80, 82, 83		
GRI 413: Comunità locali 2016	413–1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	6.2 – pp. 80, 82, 83	Attualmente le attività a favore della comunità locale non prevedono il coinvolgimento di comitati aperti alla comunità locale, di impresa e/o per la salute e la sicurezza sul lavoro.	
Salute e sicurezza di prodotti e servizi				
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16–20 Disclosure Management Approach – pp. 92–97		

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note
Standard specifici			
GRI 400 – Indicatori di p	performance sociale		
GRI 103:	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	6.1 – pp. 78–79	
Modalità di gestione 2016	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	6.1 – pp. 78-79	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416–2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		Non si sono mai verificati casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza. (N
Marketing ed etichettatı	ига — — — — — — — — — — — — — — — — — — —		
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	6.1 – p. 76	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	6.1 – p. 76	
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Non si sono mai verificati casi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi venduti. (N)
Privacy clienti			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16–20 Disclosure Management Approach – pp. 92–97	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	3.1 – p. 31	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	3.1 – p. 31	
GRI 418: Privacy 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Nel periodo di riferimento non si sono verificati casi (né per VIVI energia né per VIVIesco). (N)

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note		
Standard specifici					
Aspetti non coperti da ir	ndicatori GRI				
Digitalizzazione					
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 - pp. 16-20 Disclosure Management Approach - pp. 92-97			
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.2 – pp. 51-52			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.2 – pp. 51-52			
Indicatore autonomo	Descrizione dei servizi digitali offerti	4.2 – pp. 51-52			
Qualità del servizio					
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 - pp. 16-20 Disclosure Management Approach - pp. 92-97			
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	6.1 – pp. 76-78			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	6.1 – pp. 76-78			
Indicatore autonomo	Grado di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai call- center	6.1 – pp. 76–77			
mulcatore autonomo	Tempo medio di attesa, livello di servizio e accessibilità al servizio	6.1 – pp. 76-77			
Capacità di innovare ed energia accessibile					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16–20 Disclosure Management Approach – pp. 92–97			
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.2 – pp. 50-51			
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.2 – pp. 50-51			
Indicatore autonomo	Descrizione dei servizi venduti da VIVIesco	4.2 – pp. 50–51			

106 BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRI Standard	Disclosures	Capitolo - pagina	Omission/note
Standard specifici			
Aspetti non coperti da i	ndicatori GRI		
Cambiamento culturale			
GRI 103: Modalità di gestione	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
2016	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	4.3 – pp. 55	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	4.3 – pp. 55	
Indicatore autonomo	Numero di studenti e numero di dipendenti coinvolti in iniziative legate al cambiamento culturale al periodo di rendicontazione	4.3 – pp. 55	
Comunicazione			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103–1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.1 – pp. 16-20 Disclosure Management Approach – pp. 92-97	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	6.2 - p. 83	
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	6.2 - p. 83	
Indicatore autonomo	Numero dei post pubblicati sui social network nel periodo di rendicontazione	6.2 - p. 83	

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 107

Per informazioni e approfondimenti sul presente documento, si prega di contattare il Gruppo VIVI alla mail dedicata: bs@gruppovivi.it

**

Il bilancio di sostenibilità 2021 è stato elaborato con il supporto metodologico di VIVIDA & Partners S.r.l. www.vividapartners.com







www.vivienergia.it







Roncadelle (BS), 25030 Via Vittorio Emanuele II, 4/28 Verona (VR), 37125 Via del Perlar, 2











