



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	04
1. L'IDENTITÀ DI VIVI	06
1.1 Profilo societario e principali attività	
1.2 Missione e valori	
2. IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ	14
2.1 Il dialogo con gli stakeholder	
2.2 L'analisi di materialità	
2.3 Il confronto con gli obiettivi di sviluppo sostenibile	
3. LA GOVERNANCE	28
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 TUTELA DELL'AMBIENTE	42
4.1 Il monitoraggio delle emissioni	
4.2 L'uso consapevole dell'energia	
5. LE PERSONE DI VIVI	52
5.1 Il valore di ogni persona	
5.2 La formazione	
5.3 Salute e sicurezza	

6. I CLIENTI E LA COMUNITÀ	68
6.1 La relazione con il cliente	
6.2 La relazione con la comunità	
7. LA PROSPERITÀ DELL'IMPRESA	84
7.1 Generare valore economico	
7.2 Rapporto con i fornitori	
8. GLI OBIETTIVI DI VIVI	86
APPENDICE	94
Nota metodologica	
Valutazione degli impatti	
GRI Content Index	



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Sono molto lieto di presentare il secondo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo VIVI. Anche quest'anno abbiamo investito parte della nostra energia per ascoltare gli stakeholder e per analizzare e misurare i nostri comportamenti e le nostre attività. Desidero ringraziare tutte le persone di VIVI che vi hanno dedicato tempo, competenze ed entusiasmo. Questo documento è un utile strumento per pianificare le nostre azioni, nonché un importante canale di dialogo con tutti i nostri portatori di interesse.

Il Bilancio di Sostenibilità è un atto di responsabilità. Siamo nel pieno di un'evoluzione che ci richiederà sempre maggiore consapevolezza e capacità di "leggere il cambiamento".

Il Bilancio di Sostenibilità del 2021, i temi rilevanti che abbiamo identificato e i dati che abbiamo raccolto ci hanno indirizzato nel corso del 2022. Ci siamo impegnati a monitorare l'avanzamento del nostro percorso attraverso la creazione di un Comitato di Sostenibilità, da me guidato, costituito assicurando la rappresentanza delle diverse aree e funzioni del Gruppo. Il suo compito principale è quello di supportare l'azienda nel processo di evoluzione verso un agire sempre più sostenibile e fare assumere ai temi della Sostenibilità un ruolo sempre crescente nei nostri processi decisionali quotidiani. Considero il Comitato uno strumento di governance e di partecipazione e credo rappresenti una concreta manifestazione della serietà con cui ci stiamo muovendo.

I dodici mesi che troverete riassunti in queste pagine sono stati impegnativi: la complessità del mercato e delle sue dinamiche, il contesto socioeconomico, la crisi ambientale, gli impatti della crisi energetica e della guerra Russia-Ucraina, ci hanno messo di fronte a molte sfide. VIVI ha mantenuto una posizione finanziaria e patrimoniale equilibrata, riconosciuta anche dalla conferma per Vivigas del rating di credito pubblico A3.1 da parte di Cerved Rating Agency. Grazie a questo posizionamento, siamo riusciti a tutelare sia le nostre persone che i nostri clienti.

Affrontare un contesto segnato da così profonde trasformazioni non sarebbe stato possibile senza l'energia delle persone che lavorano in VIVI. Persone con caratteri, talenti e idee differenti, che trovano spazio, ascolto e rispetto all'interno del Gruppo e in esso collaborano in maniera sinergica.

Ci impegniamo a riconoscere il valore del loro contributo raccogliendo aspettative, suggerimenti, preoccupazioni e intervenendo con azioni concrete e iniziative di welfare aziendale, volte ad agevolare la conciliazione tra la vita privata e quella lavorativa, a promuovere il benessere delle persone e a rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

La sfida più grande resta quella del nostro core business, la fornitura di gas naturale e di energia elettrica, in uno scenario caratterizzato da un profondo cambiamento dei modelli di produzione e di consumo. Tutelare tutti gli stakeholder, ascoltare e comprendere le loro esigenze, agire sempre nel rispetto delle norme e di quei principi etici in cui crediamo, affrontare il cambiamento di rotta che riconosciamo come necessario e fondamentale: VIVI energia e VIVlesco stanno procedendo insieme per disegnare il futuro del Gruppo. Abbiamo aumentato la quota di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili venduta ai nostri clienti, in linea con gli obiettivi di miglioramento che ci eravamo prefissati nel Bilancio di Sostenibilità 2021. Inoltre, stiamo lavorando a un progetto sperimentale di CER (Comunità Energetiche Rinnovabili) e abbiamo avviato importanti progetti di riqualificazione energetica industriale. Usare meglio l'energia: questo è l'obiettivo che desideriamo condividere con gli stakeholder. La fornitura di gas naturale ed elettricità deve andare di pari passo con l'attività di supporto ai clienti, affinché possano consapevolmente modificare le loro abitudini e utilizzare al meglio l'energia. Conoscere i propri consumi e tenerli monitorati aiuta a salvaguardare il bilancio di aziende e famiglie e, allo stesso tempo, consente di mitigare gli impatti negativi sull'ambiente.

Il Gruppo VIVI è da sempre fortemente legato al territorio in cui opera ed è consapevole di svolgere un ruolo economico e di avere una responsabilità sociale all'interno della collettività. Per questo VIVI intende restituire lo stesso valore al territorio e, insieme a esso, crearne di nuovo, attraverso collaborazioni e iniziative coerenti con i valori e gli obiettivi del Gruppo. In questo anno abbiamo partecipato attivamente a eventi culturali e sportivi, supportando iniziative di solidarietà, da quelle nate dalla lunga collaborazione con Fondazione Telethon a quelle promosse dalle associazioni dei territori in cui siamo presenti.

Siamo determinati ed entusiasti, grazie, anche e soprattutto, a chi ci accompagna in questo viaggio. Vi definiscono portatori di interesse, ma siete innanzitutto portatori di stimoli, forza, idee e possibilità. Grazie per il contributo di ognuno, per l'impegno condiviso e per il senso di responsabilità con cui guardate al futuro insieme a noi.

Andrea Bolla
Presidente



1. L'IDENTITÀ DI VIVI

1.1 Profilo societario e principali attività

IL 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 tre anni Vivigas S.p.A. è attiva anche nella vendita dei VAS (Value Added Services).

Da maggio 2021, dopo una profonda riflessione sul posizionamento di mercato, sui valori e sul percorso che l'azienda, ormai da tempo, ha deciso di intraprendere e nell'ottica di dare maggiore centralità alla responsabilità legata all'uso razionale delle fonti energetiche, Vivigas S.p.A. ha adottato il **nome commerciale VIVI energia**.

Nel **2018** è stata costituita **VIVlesco S.r.l.**, la ESCo (Energy Service Company) del Gruppo, controllata al 75% da Vivigas S.p.A. e partecipata al 25% da EG Holding S.p.A.

Il **perimetro di rendicontazione di questo Bilancio di Sostenibilità comprende VIVI energia e VIVlesco**. La rendicontazione è relativa al **periodo 01.07.2021 – 30.06.2022**.

VIVI energia e VIVlesco insieme rappresentano VIVI o il Gruppo VIVI che, pur non essendo un'entità giuridica, è il nome che l'organizzazione desidera darsi per comunicare la propria unità di intenti e obiettivi¹.

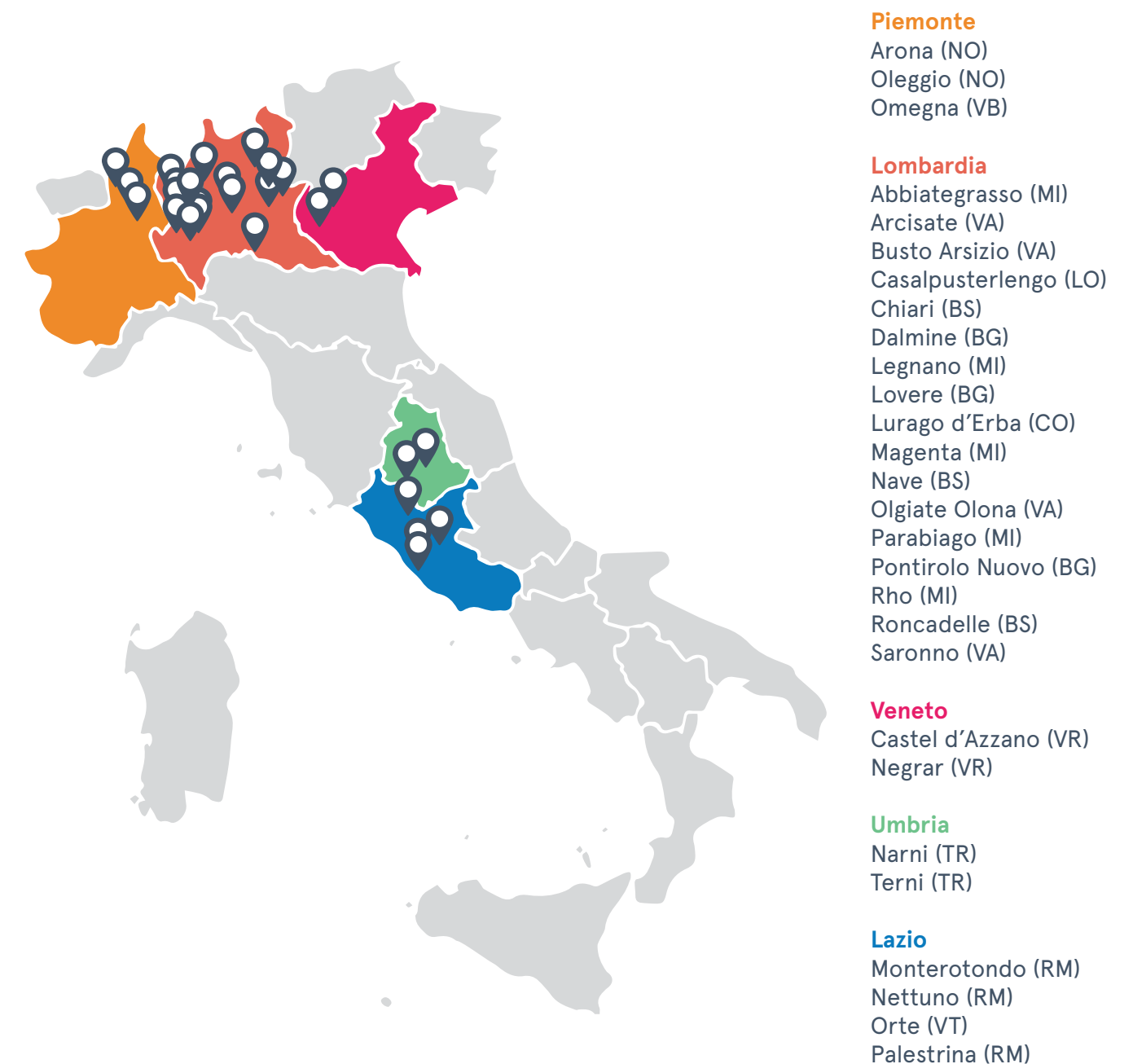
La sede di VIVI energia si trova a Roncadelle (BS), mentre i 28 store sono distribuiti sul territorio, tra il Nord e il Centro Italia. VIVlesco ha sede legale a Verona e una sede operativa a Roncadelle (BS).

LE PRINCIPALI ATTIVITÀ

Da circa tre anni, per soddisfare al meglio le esigenze dei propri clienti, **VIVI energia**, oltre a vendere gas metano ed energia elettrica, 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 e offre supporto commerciale a VIVlesco per la vendita di impianti fotovoltaici a uso domestico.

VIVI energia adotta un **approccio consulenziale** per dare un supporto continuativo alla clientela e per rispondere efficacemente a tutti i bisogni energetici. 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.

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**.



¹ All'interno del presente documento, qualora i dati rendicontati non facciano riferimento al Gruppo VIVI, si indicherà il nome della singola Società presa in considerazione.

Oltre agli store fisici, che le consentono un radicamento sul territorio, VIVI energia assicura la sua presenza sul mercato attraverso un canale telefonico dedicato (per la cui gestione si affida a strutture localizzate in Italia), nonché mediante piattaforme digitali e comparatori. Le vendite avvengono altresì tramite agenti e agenzie: la Società si è infatti dotata di una rete di partner sul territorio, scelti dopo un'attenta valutazione basata su specifici criteri che ne garantiscono l'approccio etico e la professionalità. VIVI energia ha circa 355.000² clienti e i segmenti di mercato in cui è presente variano dalla clientela domestica, alle aziende (piccole, medie e grandi), ai reseller³.

VIVlesco S.r.l., la EScO del Gruppo, certificata UNI 11352, ha come obiettivo il risparmio energetico e la sostenibilità ambientale e propone in maniera flessibile le migliori soluzioni energetiche progettate sulle esigenze dei clienti, sia attraverso progetti chiavi in mano, che con 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, VIVlesco guida i clienti in un percorso virtuoso che permette di raggiungere obiettivi sfidanti di **risparmio energetico e di sostenibilità ambientale**, partendo da approfondite diagnosi energetiche.

LE ATTIVITÀ DI VIVIESCO FANNO RIFERIMENTO A CINQUE 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)

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



SUPERBONUS 110%

- VIVlesco affianca i clienti attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di riqualificazione delle abitazioni

VIVlesco è operativa su tutto il territorio nazionale e si relaziona principalmente con clienti industriali, con i quali sviluppa e realizza progetti anche di medio e lungo periodo. L'attività qui rendicontata si estende a tutto il territorio italiano.

² Dato al 30.06.2022.

³ Società di vendita che acquista energia elettrica e/o gas metano per poi venderla al cliente finale.

1.2 Missione e valori

VIVI è nata con l'obiettivo di creare un legame solido con il territorio e con tutti i suoi portatori di interesse (stakeholder), a partire dalle persone che lavorano nel Gruppo e dai clienti. Con questi ultimi si rapporta in modo trasparente, con la volontà di comprenderne le esigenze e offrire loro servizi di qualità. Operando in un contesto sempre più competitivo e in un mercato molto complesso, sia per quanto riguarda le fonti di approvvigionamento, che relativamente all'estrema volatilità dei prezzi di mercato, il Gruppo si impegna costantemente a rispondere alla fiducia dimostrata dagli stakeholder e a farsi carico in modo consapevole della propria responsabilità d'impresa.

Responsabilità e rispetto delle norme guidano le scelte e le decisioni aziendali, così come i comportamenti delle persone che del Gruppo fanno parte.

Tutto ciò si traduce in un impegno 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



CREARE UN LEGAME SOLIDO CON GLI STAKEHOLDER SIGNIFICA PER VIVI:



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 PROGREDIRE 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 punti di riferimento importanti per migliorare ogni volta, 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 di VIVI, 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

Sviluppare un'economia che sia sostenibile per l'ambiente e per la società è il grande obiettivo – condiviso da istituzioni, governi, aziende e singoli cittadini – cui fare riferimento per scegliere come agire. Il Gruppo affronta con responsabilità le proprie scelte e decisioni aziendali e si sta impegnando affinché le attività che svolge possano essere sempre più allineate ai principi di sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta un utile strumento per integrare sempre di più la sostenibilità all'interno del modello di business, della strategia e della pianificazione del Gruppo. Un processo di integrazione nel quale VIVI si è impegnata adottando un approccio graduale, ragionato e concreto, con lo scopo di arrivare a realizzare un giusto equilibrio tra le esigenze del fare impresa e quelle di tutti gli stakeholder.



GRADUALITÀ

Attuare azioni per realizzare gli obiettivi già identificati e individuare nuovi target da raggiungere, in modo da proseguire nella definizione di un piano di sostenibilità di breve, medio e lungo periodo.

Rafforzare gli strumenti di governance volti a realizzare il piano di sostenibilità.



RIFLESSIONE

Fare riferimento a questo secondo report, e alla sua evoluzione rispetto al precedente, per capire come migliorare la rendicontazione degli aspetti rilevanti e il presidio su di essi.

Proseguire con la riflessione su tali aspetti, perfezionando sempre di più l'analisi di materialità e le attività di ascolto degli stakeholder.



CONCRETEZZA

Valutare, pianificare e raggiungere specifici 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.

2.1 Il dialogo con gli stakeholder

Il dialogo con i portatori di interesse è un aspetto fondamentale per un'impresa, un tema da presidiare per poter effettuare scelte consapevoli e per poter indirizzare il proprio business. L'ascolto e il coinvolgimento dei propri stakeholder hanno consentito a VIVI, e le consentiranno, di comprenderne sempre meglio le esigenze, di ricevere stimoli e cogliere nuove idee, di intercettare aspettative e preoccupazioni e di rispondere con azioni e decisioni in modo efficace ed efficiente, ovvero di creare valore condiviso.

Il Gruppo non ha modificato la mappatura degli stakeholder fatta lo scorso anno e ha confermato le categorie già individuate come le più significative. Tali categorie sono state identificate analizzando le relazioni in atto con ciascuna di esse e utilizzando, come criteri di valutazione, per ogni singolo stakeholder, l'influenza sulle decisioni aziendali e il livello di interesse rispetto alle attività di VIVI.



Quest'anno è stata introdotta una mappatura delle attività di coinvolgimento attraverso le quali VIVI ha dialogato e dialoga con i propri stakeholder. Questa mappatura servirà per valutare in modo più approfondito l'adeguatezza di ascolto e partecipazione degli stakeholder ed eventualmente pianificare ulteriori iniziative.

Le attività di coinvolgimento censite – principalmente attività di informazione, comunicazione e, in parte, di consultazione – sono sintetizzate di seguito:



2.2 L'analisi di materialità

Al fine di individuare i temi materiali per l'azienda e per gli stakeholder, VIVI ha aggiornato la propria analisi di materialità. La valutazione degli impatti significativi è stata fatta – come l'anno precedente – considerando le attività svolte dall'azienda, esaminando il contesto e il settore in cui opera, tenendo presenti le aspettative degli stakeholder e facendo riferimento alle linee guida del Global Reporting Initiative (GRI Standards) e agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (Sustainable Development Goals – SDGs).

L'analisi ha confermato come significative le 14 tematiche individuate nel 2021; tali temi sono però stati aggiornati nella loro definizione, allo scopo di evitare ridondanze e sovrapposizioni e per meglio dettagliare gli impatti da rendicontare. Ciò ha comportato soprattutto un lavoro di accorpamento di tematiche affini che ha portato a identificare 10 temi materiali, la cui rilevanza è stata oggetto di valutazione da parte dell'azienda e degli stakeholder. In particolare, i temi *Capacità di innovare* ed *Energia accessibile* sono stati accorpati in quello della *Transizione energetica*; gli impatti relativi al tema *Redditività* sono stati considerati in *Performance economica e competitività*. Tutti gli impatti che nella precedente rendicontazione si riflettevano nel tema materiale *Le persone* sono stati meglio specificati suddividendoli in *Valorizzazione e sviluppo del capitale umano* e *Benessere aziendale*. Grazie a questo lavoro sono stati confermati i 10 temi rilevanti di seguito rappresentati.



1 - TUTELA DELL'AMBIENTE

VIVI opera nel settore dell'energia, direttamente coinvolto nelle problematiche legate al consumo delle risorse naturali e al cambiamento climatico provocato dalle emissioni di gas a effetto serra. Per poter contribuire al necessario cambiamento di rotta verso uno sviluppo sostenibile, il Gruppo ritiene fondamentale agire sia a livello strategico che operativo.

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

2 - TRANSIZIONE ENERGETICA



La transizione energetica è un percorso che richiede forte responsabilità da parte di tutti e per il quale serve gradualità. La produzione di energia da fonti rinnovabili, l'elettrificazione dei consumi e l'efficientamento energetico costituiscono leve importanti a supporto di modelli di consumo e di produzione più sostenibili. Gli obiettivi di decarbonizzazione e riduzione delle emissioni climalteranti verranno raggiunti anche attraverso l'integrazione, lo sviluppo e la collaborazione di diverse tecnologie. Saper cogliere le opportunità offerte da conoscenze e tecnologie in continua evoluzione consente di proporre soluzioni aggiornate ed affidabili al cliente e di rimanere al passo con le esigenze del mercato.

- Efficienza energetica
- Autoproduzione di energia
- Cogenerazione
- Mobilità elettrica
- Cambiamenti del mercato

3 - VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO



Investire sulla valorizzazione e sulla formazione delle proprie persone, così come rafforzarne il senso di appartenenza e condividere con loro una visione comune, sono aspetti che VIVI considera parte integrante della propria responsabilità e sostenibilità d'impresa. Mediante l'applicazione del Codice Etico di ciascuna delle due Società, VIVI garantisce l'assenza di pratiche discriminatorie e promuove una politica di inclusione, riconoscendo e valorizzando le differenze.

- Formazione e valorizzazione delle proprie persone
- Pari opportunità
- Diversità e inclusione
- Condivisione interna

4 - BENESSERE AZIENDALE



Il costante monitoraggio delle norme vigenti, l'impegno a realizzare un contesto sano e sicuro per i collaboratori e le iniziative di welfare messe in campo sono fondamentali per garantire la salvaguardia della salute e sicurezza delle persone e il loro benessere complessivo.

- Iniziative di welfare
- Salute e sicurezza sul lavoro



5 - QUALITÀ DEI SERVIZI E ATTENZIONE AL CLIENTE

- Qualità e costi dell'energia
- Qualità, efficienza e affidabilità dei servizi forniti
- Presenza e vicinanza nelle attività di ascolto e supporto
- Trasparenza

Il lavoro continuo di osservazione, di interpretazione e di monitoraggio del mercato dell'energia è essenziale per offrire servizi personalizzati e capaci di integrare e soddisfare differenti necessità. Attraverso il dialogo e l'ascolto, VIVI verifica con attenzione la soddisfazione del cliente, si mette al suo fianco e lo guida nelle scelte; inoltre si impegna a comunicare in modo chiaro e trasparente e a rispettare gli impegni presi. Poiché ritiene che l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia costituiscano un concreto strumento d'azione per rendere l'energia più accessibile il Gruppo sta sviluppando alcuni progetti come le comunità energetiche.

6 - DIGITALIZZAZIONE E CYBER SECURITY



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.

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



7 - CREARE VALORE PER LA COMUNITÀ

- Presenza e operatività all'interno della comunità e sul territorio
- Informare e sensibilizzare sui temi di sostenibilità ambientale

L'uso consapevole dell'energia fa parte del patrimonio di conoscenze che VIVI si impegna a condividere con la comunità circostante. L'azienda può agire sulle persone, al proprio interno e all'esterno, facendosi promotrice di comportamenti meno impattanti sull'ambiente. Attraverso collaborazioni e iniziative culturali e educative, può restituire valore al territorio e alle comunità in cui opera e, insieme ad essi, può crearne di nuovo.



8 - PERFORMANCE ECONOMICA E COMPETITIVITÀ

- Preservare la continuità del business
- Consolidare la reputazione aziendale
- Creare valore economico durevole nel tempo

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

Per consolidare la propria posizione sul mercato e garantire la continuità del proprio business, VIVI intende proseguire e approfondire l'analisi dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici in atto e fornire informazioni chiare sui risultati conseguiti, in un'ottica di piena trasparenza.

9 - COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI



Il Gruppo conferma la volontà e l'impegno ad agire sempre in conformità alle norme e alle regole, a fare in modo che VIVI sia governata in trasparenza. Ciascuna Società del Gruppo si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, di un Codice Etico e di altri strumenti per guidare la condotta delle proprie persone e scongiurare fenomeni corruttivi.

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



10 - RAPPORTO CON I FORNITORI

- Responsabilità e correttezza nella selezione e gestione dei fornitori

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

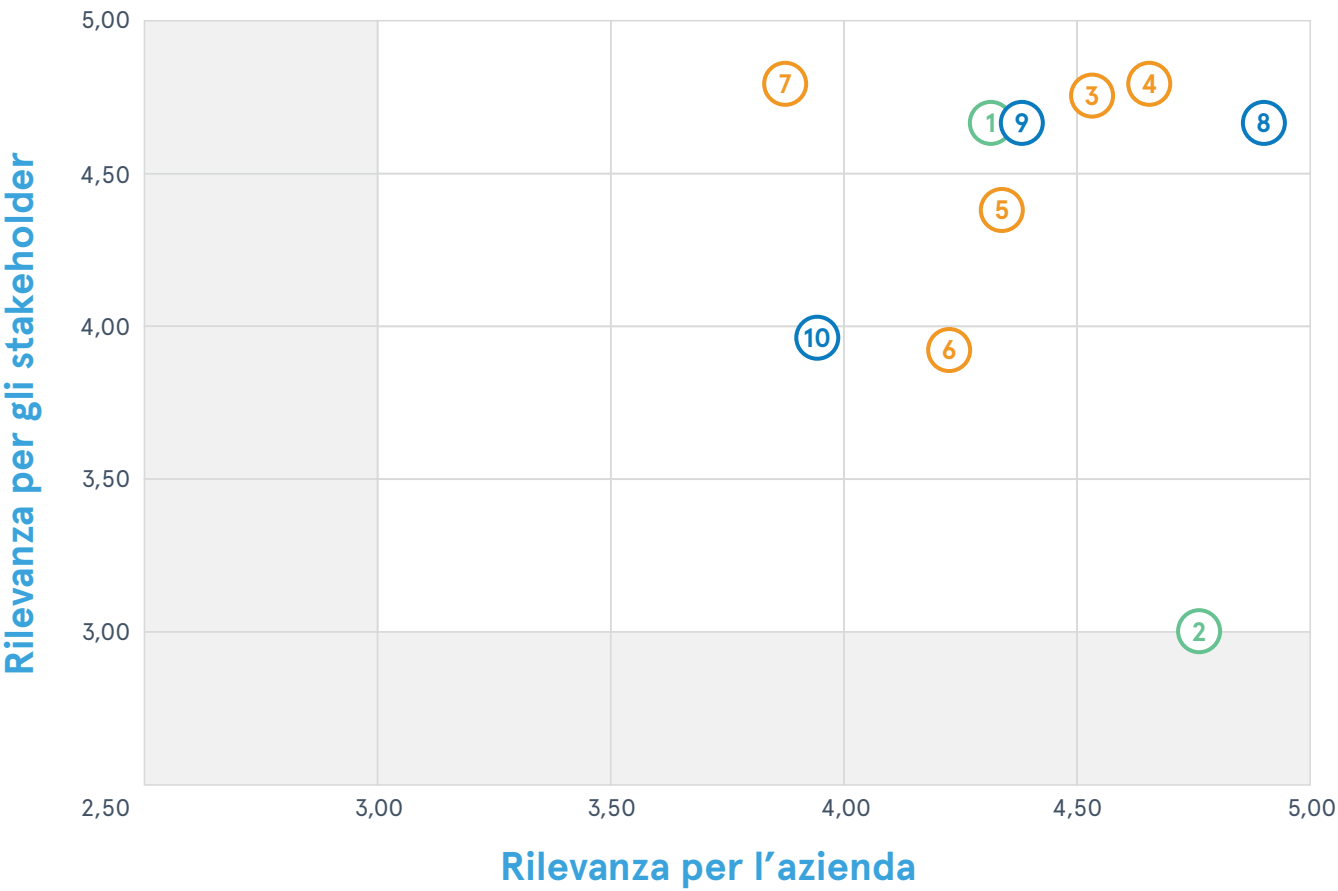
La territorialità è un criterio di riferimento per quanto riguarda la selezione dei fornitori di servizi e consente di essere presenti e operativi sul territorio, redistribuendo parte del valore generato.

Gli impatti e il loro raggruppamento in temi sono stati discussi all'interno del Comitato di Sostenibilità; la loro rilevanza è stata poi valutata dai membri del Comitato stesso, i quali, tramite una piattaforma digitale, hanno compilato un questionario.

In merito alla rilevanza dei temi, sempre attraverso lo stesso strumento digitale, si sono espressi anche i Consigli di Amministrazione di entrambe le Società e alcuni rappresentanti delle categorie di stakeholder denominate 'Comunità' e 'Associazioni'. La scelta degli stakeholder da intervistare è stata fatta anche tenendo in considerazione che, in occasione del Bilancio di Sostenibilità 2021, il questionario era stato sottoposto a tutte le persone di VIVI, ai clienti e ai fornitori.

I risultati dell'analisi e la valutazione raccolta tramite i questionari sono stati condivisi e approvati dal Comitato di Sostenibilità, di cui fanno parte il Presidente del Gruppo e gli Amministratori Delegati delle due Società, ed è stata così disposta la matrice di materialità del Gruppo relativa al periodo di rendicontazione 01.07.2021 - 30.06.2022.

MATRICE DI MATERIALITÀ



- AMBIENTALE

○ SOCIALE

○ ECONOMICO
- 1

Tutela dell'ambiente

2

Transizione energetica

3

Valorizzazione e sviluppo del capitale umano

4

Benessere aziendale

5

Qualità dei servizi e attenzione al cliente

6

Digitalizzazione e cyber security

7

Creare valore per la comunità

8

Performance economica e competitività

9

Compliance con leggi e regolamenti

10

Rapporto con i fornitori

Rispetto all'esercizio precedente, la nuova matrice esprime una sostanziale continuità, confermando la materialità di tutte le tematiche identificate, sia dal punto di vista dell'azienda, che da quello degli stakeholder. Il valore soglia di materialità è stato fissato a 3.

I temi materiali che risultano essere maggiormente rilevanti e prioritari sono: *Performance economica e competitività, Benessere aziendale, Valorizzazione e sviluppo del capitale umano, Compliance con leggi e regolamenti, Tutela dell'ambiente*. L'unico scostamento che si evidenzia rispetto alla precedente matrice riguarda il tema *Transizione energetica* che resta particolarmente rilevante ed essenziale per l'azienda e un po' meno significativo, ma comunque rilevante, per le categorie di stakeholder coinvolte nella valutazione.

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.

L'analisi di materialità sarà dunque oggetto di un processo di aggiornamento continuo. Al centro di questo processo resterà sempre il dialogo con gli stakeholder, che verranno coinvolti, al fine di proseguire nell'attività di acquisizione delle informazioni e degli spunti necessari per indirizzare al meglio il percorso di sostenibilità avviato.





2.3 Il confronto con gli obiettivi di sviluppo sostenibile

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 dare maggiore contributo.



SDGs	Target di riferimento	Capitoli interessati
	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 di 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 tutela dell'ambiente 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. 8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per un lavoro di pari valore.	Capitolo 5 Le persone di 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 tutela dell'ambiente

SDGs	Target di riferimento	Capitoli interessati
	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali. 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 in armonia con la natura.	Capitolo 4 La tutela dell'ambiente Capitolo 6 I clienti e la comunità
	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.	Capitolo 4 La tutela dell'ambiente

Quest'anno, inoltre, al fine di valutare il contributo dell'azienda rispetto ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, VIVI ha effettuato un'analisi interna utilizzando il tool open source **SDG Action Manager**. Questo strumento, che integra i dieci principi dell'UN Global Compact, il B Impact Assessment di B Lab e gli obiettivi di sviluppo sostenibile, consente "alle aziende di agire in modo significativo attraverso l'autovalutazione dinamica, il benchmarking e il miglioramento. Si parte dall'identificazione degli SDGs prioritari, per poi passare all'impostazione delle strategie aziendali finalizzate al loro raggiungimento, in termini di buone pratiche, output, gestione dei rischi e collaborazioni con altre realtà."⁴

Dall'autovalutazione fatta con SDG Action Manager è emersa totale coerenza tra gli obiettivi prioritari individuati dal tool e quelli identificati dal Gruppo VIVI e correlati ai temi rilevanti emersi dall'analisi di materialità.

⁴ Fonte: sito del Global Compact Network Italia <https://www.globalcompactnetwork.org/it/il-global-compact-ita/strumenti-e-campagne/sdg-action-manager.html>

3. LA GOVERNANCE

3.1 Il modello organizzativo

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 di VIVI 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 vi sia equilibrio e armonizzazione dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Secondo quanto previsto dalla legge e dagli Statuti delle due Società, i processi decisionali di Vivigas S.p.A. e VIVlesco S.r.l. fanno capo alle rispettive **Assemblee dei Soci**, mentre la gestione aziendale compete ai relativi **Consigli di Amministrazione**, per il tramite degli **Amministratori Delegati**.

I Consigli di Amministrazione di Vivigas e VIVlesco rivestono un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale, essendo investiti – nei limiti di quanto previsto dallo Statuto – dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria delle Società, potendo compiere tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale. I membri del CdA valutano le performance dell'organizzazione, si esprimono sull'identificazione dei principali rischi aziendali e sulla loro modalità di gestione.

Il Gruppo presenta una struttura organizzativa adeguata alle proprie dimensioni. I Consiglieri vengono nominati dalle relative Assemblee dei Soci sulla base di precisi criteri quali la professionalità, l'esperienza, nonché il possesso di specifiche competenze reputate significative rispetto all'attività svolta dalle due Società e agli impatti dell'organizzazione. La selezione degli Amministratori avviene previa verifica che gli incarichi eventualmente ricoperti da essi, presso altre aziende, non siano in conflitto di interessi con lo svolgimento dell'incarico nel CdA. In via generale, dunque, la selezione e la valutazione delle prestazioni dei membri degli organi di governo di Vivigas e di VIVlesco sono di competenza delle Assemblee dei Soci, così come la definizione dei relativi compensi che vengono approvati triennialmente e che possono essere integrati dal CdA, in ragione di eventuali incarichi e/o mandati conferiti.

Per entrambe le Società del Gruppo, all'Amministratore Delegato sono conferiti i poteri di ordinaria amministrazione, mentre gli altri consiglieri non hanno deleghe. Come richiamato nei Codici Etici delle due Società, tutti i componenti degli organi di governo devono conformare la loro attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interessi nell'ambito dell'attività da loro svolta nel Gruppo.

In Vivigas, il ruolo di Presidente del CdA e quello di Amministratore Delegato sono ricoperti dalla stessa persona, mentre in VIVlesco le due cariche sono state affidate a due persone differenti. L'Amministratore Delegato di VIVlesco ricopre altresì un ruolo dirigenziale all'interno di Vivigas. La rappresentanza legale delle Società del Gruppo è affidata al Presidente e/o all'Amministratore Delegato di ciascuna di esse.

Entrambi i CdA sono composti da quattro membri: tutti uomini sopra i 50 anni nel CdA di Vivigas; 2 uomini sopra i 50 anni e 2 uomini tra i 30 e i 50 anni nel CdA di VIVlesco⁵. I consiglieri restano in carica per tre esercizi a partire dalla data della loro nomina: il CdA di Vivigas, nominato il 28.10.2019, resterà in carica sino all'approvazione del bilancio al 30.06.2022; il CdA di VIVlesco, nominato il 29.04.2022, resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 30.06.2024.

In Vivigas S.p.A. è presente un **Collegio Sindacale** che svolge le funzioni di vigilanza, è nominato dall'Assemblea dei Soci per tre esercizi ed è composto da tre sindaci effettivi (due uomini e una donna, tutti maggiori di 50 anni) e due sindaci supplenti (entrambi uomini, uno maggiore di 50 anni e uno tra i 30 e i 50 anni). Il Collegio Sindacale verifica che le scelte gestionali siano conformi ai principi di corretta amministrazione e vigila affinché atti e deliberazioni siano adeguati rispetto alla normativa e a quanto disposto nello Statuto. Le funzioni di revisione legale dei conti sono, invece, svolte da una **Società di Revisione** nominata dall'Assemblea, che resta in carica per tre esercizi a partire dalla data di nomina.

VIVlesco S.r.l., per limiti dimensionali, non è dotata di Collegio Sindacale, ma sottopone il proprio bilancio a una revisione volontaria affidata alla Società di Revisione della controllante.

IL COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

Per integrare gli aspetti di sostenibilità (fattori ESG) nella strategia e nella gestione aziendali, nel 2022 il Gruppo ha costituito un Comitato di Sostenibilità, uno strumento di governance guidato dal Presidente del Gruppo e composto dagli Amministratori Delegati delle due Società (uno dei quali corrispondente al Presidente) e da undici manager che rappresentano le diverse funzioni e aree di VIVI, tra cui due manager di EG Holding. Ciò ha consentito, e consentirà, di individuare le priorità di intervento e gli ambiti di maggior interesse in termini di impatti economici, ambientali e sociali e di ottenere utili input per la gestione di tali priorità e per rafforzare l'integrazione della sostenibilità all'interno del business del Gruppo.

Il Comitato, che si riunisce più volte all'anno, prende parte alle attività di analisi di materialità, supervisiona il processo di stakeholder engagement, verifica i contenuti del Bilancio di Sostenibilità, stabilisce gli obiettivi di sostenibilità, prendendosi carico del loro conseguimento.

Nel corso del periodo qui esaminato, otto⁶ membri del Comitato hanno partecipato ad attività di formazione che hanno toccato argomenti di rendicontazione della sostenibilità (analisi di materialità, standard di rendicontazione, predisposizione del report, ecc.), per 84 ore complessive. Inoltre, un membro del Comitato sta seguendo un corso professionalizzante, con l'obiettivo di acquisire competenze e strumenti utili a sviluppare piani e politiche di sostenibilità all'interno del contesto aziendale.

⁵ I dati sono relativi al Consiglio di Amministrazione in vigore al 30.06.22.

⁶ Quando si è svolta la formazione, cinque persone non erano ancora entrate a far parte del Comitato.

LA PROTEZIONE DEI DATI

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

A garanzia della continuità operativa, è stato sostenuto un investimento in infrastrutture di sala dati e Disaster Recovery e sono state attuate attività di protezione endpoint, protezione dei server fisici e attivazione di MFA (Multi Factor Authentication) per ogni utenza aziendale. Il Gruppo, nel corso dell'anno, ha effettuato attività ricorrenti di vulnerability assessment e penetration test, sia internamente alla rete che esternamente, per individuare e gestire le debolezze riscontrate.

Al fine di sviluppare piena consapevolezza in materia di data protection, durante il periodo in esame, è stata erogata formazione in materia di privacy a 137 dipendenti (ovvero al 91% dei dipendenti sul totale), di cui 3 dirigenti, 12 quadri e 122 impiegati, operativi al Nord Italia (121) e al Centro Italia (16).

Il Gruppo ha inoltre effettuato formazione a tutti i collaboratori per migliorare il livello di consapevolezza sulle minacce cyber, tra cui gli attacchi basati su tecniche di phishing. Per misurare l'efficacia di tale intervento, prima della formazione è stato effettuato un test di phishing, che è stato poi ripetuto al termine della stessa. Tale approccio ha consentito di verificare l'effettivo aumento di sensibilità e attenzione verso questo tipo di minacce. Consapevole dell'importanza del tema, il Gruppo ha stabilito che tale formazione entri a far parte della formazione iniziale erogata a ogni nuovo collaboratore.

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 relazioni, interne ed esterne. Una buona gestione, inoltre, non può che fondarsi sul rispetto di leggi e normative e sull'impegno a contrastare comportamenti corruttivi. Gli strumenti a supporto di una condotta trasparente, integra ed efficiente sono costituiti dal Codice Etico, dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs. 231/2001, nonché dalla stessa rendicontazione di sostenibilità.



IL CODICE ETICO

Vivigas S.p.A. e VIVlesco S.r.l. hanno adottato ognuna il proprio **Codice Etico**, nel quale sono stati definiti i principi etici e le regole comportamentali che guidano l'agire delle due Società. Questo documento è anche espressione dei valori che il Gruppo desidera condividere al proprio interno e all'esterno ed 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 di VIVI e che con essa 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 VIVlesco S.r.l., e risulta, dunque, reperibile non solo per i lavoratori, ma anche per tutti gli altri interlocutori dell'azienda. 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 DLGS. 231/2001

Entrambe le Società del Gruppo⁷ hanno adottato, e tengono aggiornato, un proprio **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs. 231/01**, importante strumento per prevenire il rischio di realizzazione di comportamenti corruttivi e di altri reati riconducibili a una responsabilità amministrativa della Società. Insieme al Codice Etico, questo strumento di controllo dell'agire imprenditoriale disciplina i comportamenti e le decisioni di tutti coloro che quotidianamente operano in nome o a favore di Vivigas S.p.A. e VIVlesco S.r.l. Con riferimento a Vivigas S.p.A., il Modello 231 si integra strutturalmente con il sistema di gestione per la qualità adottato dalla suddetta Società nel rispetto dei requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 9001: 2015.

Attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento dei rispettivi documenti, le Società del Gruppo hanno identificato le proprie attività sensibili (ovvero le attività per le quali vi è il rischio che venga commesso un reato rilevante ai sensi del Dlgs. 231/01) e, per ciascuna, sono stati definiti presidi, regole operative e procedure di prevenzione e di controllo.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Vivigas (nominato nel 2019) è composto da due membri, mentre quello di VIVlesco, eletto in occasione dell'approvazione del Modello 231 della Società, è monocratico. Entrambi gli OdV restano in carica per tre esercizi e verificano regolarmente lo stato di aggiornamento del Modello rispetto a quanto previsto dal Dlgs. 231/2001. Essi, inoltre, vigilano sul rispetto del sistema di controllo previsto nel documento stesso, ovvero svolgono verifiche e indagini al fine di valutarne l'adeguatezza e la robustezza rispetto alla complessità del contesto in cui Vivigas e VIVlesco operano.

Entrambe le Società del Gruppo hanno introdotto una procedura di **whistleblowing**, che consente di segnalare attività e comportamenti illeciti, tramite l'invio di una lettera (in formato cartaceo) indirizzata all'attenzione dell'OdV. In alternativa alla suddetta lettera è possibile utilizzare appositi indirizzi e-mail (uno per ciascuna Società) idonei a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante. Gli indirizzi e-mail vengono monitorati dai rispettivi OdV, che vi accedono periodicamente, assicurandone la riservatezza⁸. Le risultanze dell'attività svolta dagli Organismi di Vigilanza sono comunicate al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale almeno una volta l'anno o, qualora lo ritenessero opportuno, più frequentemente.

Durante il periodo in esame, non sono pervenute segnalazioni, né reclami agli Organismi di Vigilanza. Inoltre, per entrambe le Società, nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi o regolamenti, né sono state impartite multe a tal proposito.

⁷ VIVlesco si è dotata del proprio Modello 231 a febbraio 2022.

⁸ Ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 del Dlgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, discriminazione, diretta o indiretta, o penalizzazione per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

INFORMAZIONE E FORMAZIONE SUI PRINCIPI CHE REGOLANO LA CONDOTTA AZIENDALE

Le regole di condotta e i principi presenti nel Codice Etico e nel Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo di ciascuna delle due Società, vengono condivisi con tutti i lavoratori (inclusi quelli somministrati e in staff leasing). I documenti, nonché eventuali aggiornamenti degli stessi, 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.

Al fine di assicurare che tutte le proprie persone siano edotte sulle disposizioni previste dal Codice Etico e dal Modello 231 di ciascuna Società, durante il periodo di rendicontazione in esame sono state erogate 205 ore di formazione sui temi relativi al Dlgs. 231/2001. A tale attività hanno partecipato 145 dipendenti di VIVI (pari al 97% del totale) di cui 124 impiegati, 14 quadri e 7 dirigenti, operativi negli uffici del Nord Italia (129) e del Centro Italia (16), nonché due membri dei CdA di Vivigas e di VIVlesco. Infine, sono stati coinvolti tutti i consiglieri in virtù del fatto che vengono chiamati ad approvare sia il Codice Etico che il Modello 231 delle Società del Gruppo.

Codice Etico e Modello 231 sono importanti anche nella gestione del rapporto con i fornitori. All'interno di tali documenti è, infatti, previsto uno specifico protocollo che stabilisce che i contratti di collaborazione e/o fornitura devono contenere una dichiarazione dei fornitori stessi di essere a conoscenza della normativa relativa al Dlgs. 231/2001 e delle sue implicazioni per la Società e di attenersi ai principi e alle regole espressi nel Codice Etico. Tali documenti prevedono, inoltre, che nei contratti siano presenti, a titolo di sanzione, delle specifiche clausole risolutive e/o delle penali in caso di violazione delle disposizioni previste dal Dlgs. 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

Il Gruppo intende mantenere aggiornata l'analisi dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici⁹ avviata l'anno precedente e prosegue, dunque, ad approfondire il tema delle variazioni del clima e dei fenomeni a esse associati che potrebbero generare un impatto economico sull'azienda.



⁹ Per tale analisi si è fatto riferimento alla classificazione dei rischi indicata dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

Sono stati censiti i rischi e le opportunità, sono state identificate le cause e gli impatti e sono stati verificati azioni/interventi di monitoraggio e gestione già in atto.

I rischi climatici a cui è esposto il Gruppo 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.



LA GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ LEGATI AI CAMBIAMENTI CLIMATICI



EVENTI METEOCLIMATICI 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 VIVlesco (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 VIVlesco invece, provocherebbe, oltre a disagi per i clienti e costi per mancata operatività, anche costi di ripristino nel caso di impianti di proprietà di VIVlesco (rischio). Le anomalie climatiche hanno come conseguenza sul Gruppo VIVI (impatto indiretto per VIVI energia, diretto per gli impianti di proprietà VIVlesco): 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 e di energia da fonti tradizionali. Tale monitoraggio consente inoltre di valutare possibili modifiche del fabbisogno energetico dei clienti e di pianificare eventuali azioni. Per quanto riguarda l’attività di VIVlesco, vengono attivate polizze sugli impianti di proprietà per tutelarsi da eventi climatici estremi.



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 a una riduzione della domanda di gas/energia elettrica per il riscaldamento e a 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 VIVlesco).

AZIONI E INTERVENTI ADOTTATI DAL GRUPPO

Le soluzioni di efficientamento energetico e di riduzione dei consumi sono soddisfatte dal Gruppo. Attraverso la creazione di VIVlesco, 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, anche se l'impennata dei prezzi dell'energia ha causato un parziale rallentamento di questo processo. La disponibilità delle risorse alternative è ancora limitata e non riesce a soddisfare la richiesta.

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

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 VIVlesco.

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

RISCHIO / OPPORTUNITÀ

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 energia elettrica, ecc.). La sensibilità delle persone nei confronti di questi temi, parimenti alla preoccupazione per la volatilità dei prezzi, sono cresciute.

TIPOLOGIA

Di transizione

IMPATTI DIRETTI E INDIRETTI

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 energetico e di autoproduzione di energia (opportunità). Tuttavia, la competizione sul mercato di tali prodotti diventerà più intensa e sarà necessario distinguersi sotto il profilo del servizio erogato al cliente.

AZIONI E INTERVENTI ADOTTATI DAL GRUPPO

La creazione di VIVlesco nel 2018 costituisce una prima risposta al rischio qui rappresentato poiché propone servizi di: autoproduzione (fotovoltaico), efficientamento energetico (relamping, diagnosi, monitoraggio, consulenza), mobilità elettrica e cogenerazione.



4. LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Questo è il tempo dell'agire, è il tempo in cui collaborare per realizzare la necessaria transizione ecologica, una transizione che dovrà essere equa e inclusiva. Le forze in campo sono tante e la strada da percorrere è stata tracciata dagli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. I governi e le istituzioni, le imprese e i cittadini si devono confrontare con la necessità di un cambiamento profondo dei modelli di produzione e di consumo.

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 Bilancio di Sostenibilità rappresenta uno strumento per monitorare i propri impatti, per crescere in consapevolezza e per comunicare in trasparenza.

COSA STA FACENDO VIVI E COSA POTRÀ FARE 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;
- 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.

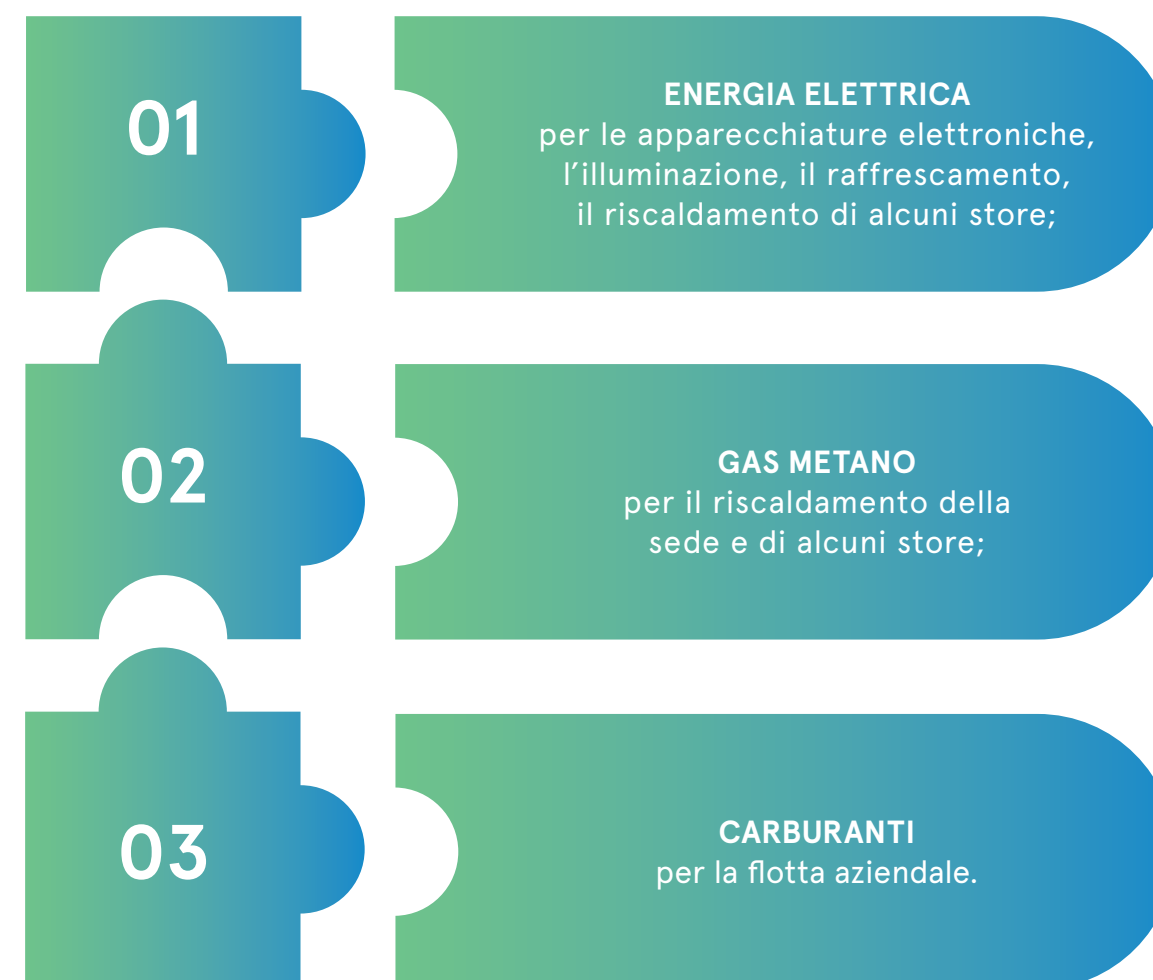
4.1 Il monitoraggio delle emissioni

L'entrata in vigore della **Legge europea sul clima** (Regolamento 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 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 VIVI desidera contribuire e partecipare. Il primo importante passo fatto dall'azienda è stato quello di iniziare a monitorare i propri consumi energetici e a calcolare le emissioni emesse in atmosfera. I dati aiutano a comprendere e supportano nella scelta degli obiettivi di miglioramento.

I CONSUMI ENERGETICI DI VIVI

I consumi energetici di VIVI relativi al periodo di rendicontazione 01.07.21 – 30.06.22 ammontano a un totale di **5.142 GJ** (GigaJoule) e comprendono l'utilizzo di:



Nelle tabelle che seguono sono riassunti i consumi di energia elettrica e gas metano del Gruppo, il cui totale ammonta a **2.741 GJ**. Tutti gli spazi lavorativi sono interessati da consumi di energia elettrica e gas metano, fatta eccezione per alcuni store e per il magazzino, nei quali è presente solo l’impianto elettrico.

Consumi di elettricità	2022	2021	Δ
Sede	188.684	169.476	+ 19.208
Store*	158.830	172.006	- 13.176
Magazzino	425	499	-74
Totale kWh	347.939	341.981	+ 5.958
Totale GJ	1.253	1.231	+ 22

* 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	2022	2021	Δ
Sede – impianto termico (kWh) ¹⁰	253.057	254.667	-1.610
Store* (Smc)	16.368	18.172	- 1.804
Magazzino	-	-	-
Totale GJ	1.488	1.558	-70

* 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)

Rispetto all’anno precedente, i consumi di energia elettrica sono di poco aumentati (+ 2%); sono stati utilizzati circa 6.000 kWh di energia elettrica in più (pari a 22 GJ). Analizzando i consumi nel dettaglio si nota che per la sede si è verificato un incremento del consumo di energia elettrica pari all’11% rispetto al periodo precedente, mentre per il magazzino e per gli store si è verificata una riduzione nell’energia consumata pari al 15% e all’8% rispetto ai kWh consumati al 30.06.21. L’incremento per la sede è da imputare principalmente al rientro in ufficio di gran parte del personale al termine dell’emergenza sanitaria. In merito ai consumi di gas metano della sede, il Gruppo ha deciso di prendere in considerazione i propri consumi al netto delle dispersioni dell’impianto termico centralizzato e ha quindi ricalcolato anche il dato dei consumi relativi al precedente anno di rendicontazione. Per quanto riguarda i consumi complessivi di gas metano, rispetto al 2021 sono stati utilizzati circa 70 GJ di gas metano in meno: si è verificata una diminuzione del 10% nei consumi degli store; rimangono pressoché invariati i consumi della sede (-1%).

Alcune vetture della flotta aziendale del Gruppo sono state rinnovate e sostituite con veicoli meno impattanti a livello ambientale. Al 30.06.22 sono presenti vetture diesel (79%), benzina e Gpl (10%), benzina (4%), mild hybrid diesel (4%) e mild hybrid benzina (3%). Nel periodo in analisi sono stati percorsi un totale di 896.832 chilometri, pari a un consumo di **2.401 GJ** (circa 78.000 chilometri e 426 GJ in più rispetto all’anno antecedente). La fine della pandemia ha permesso di ripristinare le attività lavorative antecedenti allo stato emergenziale determinando, di conseguenza, un numero maggiore di spostamenti.

¹⁰ Per avere un dato il più possibile preciso, si è deciso di considerare l’ammontare dei consumi di gas metano della sede di Roncadelle utilizzando come unità di misura i kWh. Per poter effettuare il confronto con l’anno precedente, anche il dato del 2021 (che in precedenza era indicato in Smc) è stato ora fornito in kWh.

LA VENDITA DI ENERGIA

Durante il periodo in analisi sono stati **venduti 611.000.000 Smc di gas metano e 2.055.000 MWh di energia elettrica**.

I MWh di energia elettrica venduti sono così suddivisi:

- 1.746.668 MWh da fonti non rinnovabili;
- 308.332 MWh da fonti rinnovabili¹¹.

In termini percentuali tali dati si traducono in circa il 15% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e il restante 85% da fonti non rinnovabili. Dei 308.332 MWh di energia elettrica da fonti rinnovabili, 19.813 MWh provengono da impianti di cui VIVI energia gestisce il dispacciamento in immissione (5.526 MWh in più rispetto all’anno scorso).

Energia elettrica venduta	2022		2021		ΔMWh	ΔGJ
	MWh	GJ	MWh	GJ		
Da fonti non rinnovabili	1.746.668	6.288.005	1.944.722	7.000.999	- 198.054	- 712.994
Da fonti rinnovabili	308.332	1.109.995	267.278	962.201	+ 41.054	+ 147.794
Totale	2.055.000	7.398.000	2.212.000	7.963.200	- 157.000	- 565.200

Gas metano venduto	2022		2021		ΔSmc	ΔGJ
	Smc	GJ	Smc	GJ		
	611.000.00	21.556.691	685.000.000	24.167.485	- 74.000.000	-2.610.794

Rispetto al precedente esercizio, il quantitativo di energia elettrica venduta è diminuito di 157.000 MWh. Si rileva che la quota di energia proveniente da fonti rinnovabili è aumentata del 15%, mentre risulta in diminuzione la quota proveniente da fonti non rinnovabili (-10%). Tale incremento è in linea con l’obiettivo di miglioramento (accrescere la quota di energia verde del mix energetico) prefissato nel Bilancio di Sostenibilità 2021. In coerenza con tale obiettivo, a partire dal mese di aprile 2022, tutti i nuovi contratti attivati per i clienti domestici prevedono esclusivamente la fornitura di energia elettrica green. Per quanto riguarda il quantitativo di gas metano venduto, rispetto al 2021, si è verificata una diminuzione pari all’11%.

¹¹ 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.

LE EMISSIONI RILASCIATE IN ATMOSFERA

Per avere una visione più completa della propria interazione con l’ambiente, anche quest’anno, il Gruppo ha calcolato le **emissioni di CO₂ equivalente**¹² rilasciate in atmosfera.

Innanzitutto, sono stati considerati i 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 di 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 di 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 2022	Tonnellate CO ₂ e 2021
Scope 1		
Gas (sede e store) ¹³	77,45	80,65
Parco auto	153,87	125,62
Scope 2		
Elettricità (sede e store)		
Location-based	86,13	89,11
Totale	317,45	295,38

Fonte dei fattori di emissione utilizzati¹⁴

Rispetto al 2021, si rileva una lieve diminuzione delle emissioni relative all’utilizzo di gas metano (di cui sono calati i consumi) e un aumento delle emissioni derivanti dall’uso delle auto aziendali (per il maggior numero di km percorsi). Per quanto riguarda l’energia elettrica invece, sebbene nel 2022 si sia registrato un consumo leggermente superiore rispetto all’anno precedente, vi è una diminuzione nelle emissioni di CO₂e, riconducibile all’annuale aggiornamento del valore del fattore di emissione utilizzato.

12 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 (CH₄) e ossido di diazoto (N₂O).

13 Il dato relativo al 2021 è stato ricalcolato considerando i consumi della sede al netto delle dispersioni dell’impianto termico.

14 **Scope 1:** sono stati utilizzati i coefficienti del Department for Environment, Food and Affairs “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” (Defra) 2021. **Scope 2:** il GHG Protocol 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 2021”). 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 market-based è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al Residual Mix nazionale (AIB – European Residual Mixes 2021) e, per l’anno di rendicontazione considerato, il totale di emissioni del Gruppo è risultato pari a 158,86 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, nel 2021, ha cominciato ad affrontare anche la rendicontazione delle emissioni appartenenti allo **Scope 3**, ovvero la rendicontazione di **altre emissioni indirette**¹⁵ connesse all’attività dell’azienda, ma che non sono sotto il suo diretto controllo. Riconoscendo la complessità, ma anche l’importanza di questa misurazione, VIVI ha calcolato le emissioni di CO₂e riconducibili alla vendita di gas ed energia elettrica. Rispetto al 2021, il calcolo è stato affinato seguendo l’approccio indicato alla nota 16 del presente documento.

Scope	Tonnellate CO ₂ e 2022	Tonnellate CO ₂ e 2021
Scope 3		
Gas venduto	1.284.539	1.440.114
Energia elettrica venduta	162.118	180.500
Totale	1.446.657	1.620.614

Fonte dei fattori di emissione utilizzati¹⁶

In rapporto a gas ed energia elettrica venduti, rispetto al 2021, si evidenzia una riduzione del quantitativo di tonnellate di CO₂e emesse in atmosfera.

Per poter ridurre ulteriormente le proprie emissioni di Scope 3, il Gruppo intende procedere in due direzioni:

- accrescere la quota di energia verde del proprio mix energetico;
- approfondire e vagliare l’opportunità di acquistare gas classificati come rinnovabili, per esempio il biometano.

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

16 **Scope 3:** per il calcolo sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2021. Il totale di energia elettrica venduta comprende solo l’energia elettrica prodotta da fonti non rinnovabili. Lo scope 3 di VIVI comprende le emissioni upstream – correlate alla produzione di energia elettrica e gas metano venduti ai clienti – e le emissioni downstream – correlate all’utilizzo del gas metano venduto ai clienti. Per il calcolo è stato fatto riferimento alle categorie 3 (Fuel and Energy Related Activities) e 11 (Use of Sold Products) del GHG Protocol. Tutti i dati del 2021 e riportati in tabella sono stati ricalcolati utilizzando il medesimo approccio.

4.2 L'uso consapevole dell'energia

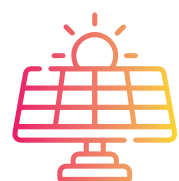
Nella capacità di aprirsi al nuovo e al cambiamento, VIVI coglie un'opportunità per esprimere la propria vitalità in quanto impresa propositiva. Si tratta di un'attitudine che il Gruppo ritiene fondamentale in quest'epoca di transizione verso un uso più responsabile delle risorse naturali e verso un'economia più sostenibile dal punto di vista ambientale e sociale.

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 VIVI sente di poter contribuire, affiancando i clienti che desiderano ottimizzare i consumi energetici e autoprodurre l'energia.

VIVlesco 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 VIVlesco?

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 e alle famiglie 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.



CONSULENZA E INCENTIVI

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



MOBILITÀ ELETTRICA

VIVlesco 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.

SUPERBONUS 110%



RIQUALIFICAZIONE DELLE ABITAZIONI

VIVlesco supporta i clienti attraverso la progettazione e realizzazione di interventi.

VIVlesco è una realtà ormai consolidata nel mercato dei servizi di efficientamento energetico. Nel corso dell'ultimo anno le richieste dei clienti industriali hanno riguardato principalmente la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, oltre alla redazione di diagnosi energetiche¹⁷ e le consulenze legate al mondo dell'efficienza energetica. La fornitura in opera di impianti fotovoltaici è stata la soluzione più richiesta, che, a fronte di 1,4 MWp installati, ha consentito di realizzare, nell'esercizio 2021-2022, una produzione di 393,8 MWh e di evitare l'emissione in atmosfera di 98,2 tonnellate di CO₂.

Un altro importante ambito nel quale VIVlesco è risultata molto attiva è stato quello legato alla realizzazione di interventi inerenti al Superbonus. L'azienda ha infatti portato a termine con successo 16 cantieri (edifici unifamiliari) nelle province di Terni, Torino e Crema, realizzando interventi strutturali antisismici e opere di efficientamento energetico quali:

- isolamento delle coperture;
- fornitura in opera di cappotti termici;
- riqualificazione delle centrali termiche esistenti mediante installazione di nuove caldaie a condensazione;
- sostituzione dei serramenti;
- installazione di impianti solari termici;
- installazione di impianti fotovoltaici.

Al 30.06.2022, risultano altri 8 cantieri aperti e 3 progetti in partenza per l'efficientamento di 3 condomini.

Grazie al raggiungimento di una più elevata classe energetica, il risparmio ottenuto per le abitazioni è risultato superiore al 50%, con una riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera pari a 784,96 t/anno.

In considerazione del cammino tracciato dalla Comunità Europea, il Gruppo ha inoltre avviato un progetto di C.E.R (Comunità Energetiche Rinnovabili). Le C.E.R. infatti rappresentano un valido strumento per contribuire alla finalizzazione degli obiettivi del piano REPowerUE, il cui scopo è accrescere la resilienza, la sostenibilità e la sicurezza del sistema energetico europeo, riducendo la dipendenza dalle fonti fossili di tutti gli Stati membri e diversificando l'approvvigionamento di energia, aumentando la diffusione delle fonti rinnovabili e la capacità di stoccaggio dell'energia stessa.

¹⁷ Nel dicembre 2023 scadranno i termini per la presentazione degli audit 102 in capo ai soggetti obbligati.



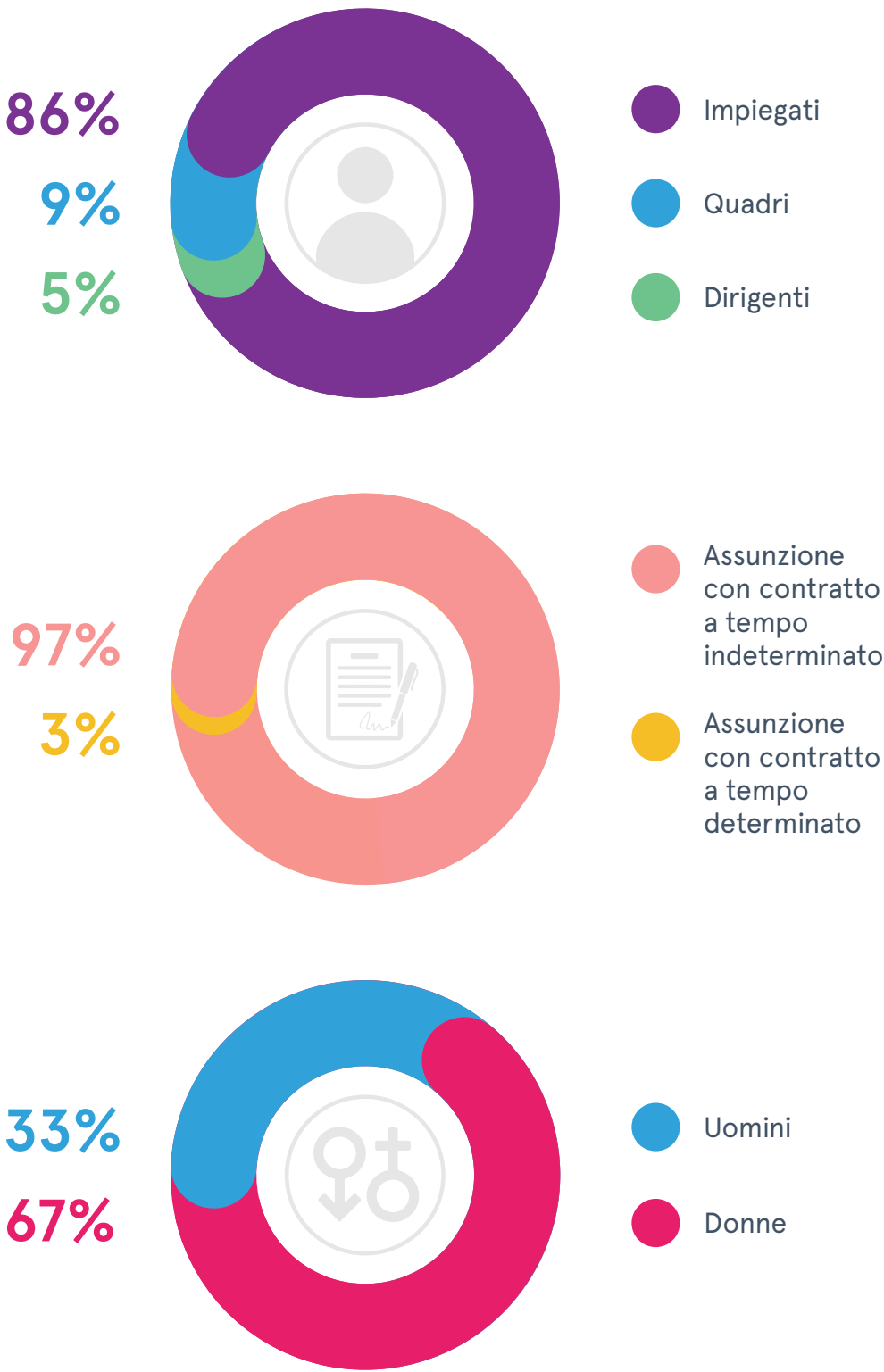
5. LE PERSONE DI VIVI

VIVI è un insieme di persone con caratteri, talenti e idee differenti, che trovano spazio, ascolto e rispetto all'interno del Gruppo e in esso collaborano in maniera sinergica. VIVI è attenta e sensibile alle proprie persone, che con il loro lavoro garantiscono il buon funzionamento dell'organizzazione aziendale, lo svolgimento delle attività, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi.

Nel Bilancio di Sostenibilità 2021 erano stati indicati i punti di attenzione emersi dall'attività di consultazione e ascolto avvenuta in concomitanza alla redazione del documento. Sono aspetti che VIVI considera rilevanti e che presidia.



5.1 Il valore di ogni persona



VIVERE LA DIVERSITÀ E INCLUDERE

VIVI intende contrastare ogni tipo di discriminazione; il Gruppo rispetta e tutela le differenze e si impegna a fare in modo che al proprio interno ogni diversità trovi modo e spazio per potersi esprimere liberamente. Con il supporto dei rispettivi Codici Etici, VIVI energia e VIVlesco ripudiano comportamenti che violino le libertà personali e siano lesivi della dignità dell’individuo, contrastano ogni forma di mobbing e vigilano affinché i rapporti tra le persone si fondino sul rispetto reciproco e sulla collaborazione. Il Gruppo si impegna, inoltre, a garantire un ambiente e un clima lavorativo capaci di offrire pari opportunità, di evitare discriminazioni e di contribuire all’equilibrio vita-lavoro.

La **presenza femminile** ha un peso percentuale pari al **67% della forza lavoro** nel suo complesso, valore rimasto pressoché invariato rispetto all’anno precedente. Le persone appartenenti alle categorie protette presenti in VIVI sono 11 e rappresentano il 7% del numero totale di dipendenti. Durante il periodo di rendicontazione, 7 dipendenti (2 in meno rispetto al precedente esercizio), di cui 2 donne e 5 uomini, hanno avuto diritto a periodi di congedo parentale obbligatorio e tutti ne hanno usufruito. Al 30.06.2022, risulta che i 7 lavoratori hanno terminato il periodo di congedo¹⁸ e sono rientrati in azienda, determinando così un tasso di rientro al lavoro pari al 100%; tutti hanno potuto riprendere l’attività che seguivano prima del periodo di assenza. Il tasso di retention¹⁹ relativo all’anno precedente è stato pari al 100% sia per le donne che per gli uomini, contando complessivamente 7 persone su 7 ancora attive 12 mesi dopo aver usufruito del congedo parentale.

18 Al 30.06.22 una dipendente risulta in congedo facoltativo, il dato è stato calcolato facendo riferimento esclusivamente al congedo obbligatorio.
19 Il valore del tasso di retention si calcola prendendo in considerazione “Numero totale di dipendenti rimasti 12 mesi dopo essere ritornati al lavoro dopo un congedo parentale” e “Numero totale di dipendenti tornati al lavoro in seguito al congedo parentale nel/i precedente/i periodo/i di rendicontazione”.

LA COMPOSIZIONE

Al 30 giugno 2022 il Gruppo VIVI conta **150 dipendenti**, di questi **100 sono donne e 50 sono uomini**, 4 persone in più rispetto a quanto rilevato al 30.06.2021, quando la popolazione aziendale era composta da 97 donne e 49 uomini. L’86% della forza lavoro è rappresentato da impiegati, il 9% da quadri e il 5% da dirigenti.

Composizione della forza lavoro per categoria, genere e fascia d’età 2022									
	Donne			Donne Totale	Uomini			Uomini Totale	Totale
	< 30	30 - 50	> 50		< 30	30 - 50	> 50		
Dirigenti	-	-	1,3%	1,3%	-	2%	1,3%	3,3%	4,6%
Quadri	-	2,6%	0,8%	3,4%	-	2%	4%	6%	9,4%
Impiegati	3,3%	44,7%	14%	62%	2,7%	18%	3,3%	24%	86%
Totale	3,3%	47,3%	16,1%	66,7%	2,7%	22%	8,6%	33,3%	100%

Composizione della forza lavoro per categoria, genere e fascia d’età 2021									
	Donne			Donne Totale	Uomini			Uomini Totale	Totale
	< 30	30 - 50	> 50		< 30	30 - 50	> 50		
Dirigenti	-	-	0,7%	0,7%	-	4,1%	0,7%	4,8%	5,5%
Quadri	-	1,4%	0,7%	2%	-	3,4%	2,1%	5,5%	7,5%
Impiegati	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%

Il **97% del personale è assunto con un contratto a tempo indeterminato**; si tratta, in totale, di 145 persone, di cui 96 donne e 49 uomini. Cinque dipendenti (4 donne e 1 uomo) sono assunti con contratto a tempo determinato. Nel periodo di rendicontazione, 130 persone (80 donne e 50 uomini) risultano impiegate a tempo pieno e rappresentano l’87% di tutti i dipendenti. Il restante 13% (20 donne) è impiegato con un contratto a tempo parziale.

Per quanto riguarda la collocazione geografica, la forza lavoro è suddivisa come rappresentato in tabella.

	TOTALE DIPENDENTI	di cui:		di cui:	
		Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	Full-time	Part-time
Nord Italia	134	129	5	119	15
Centro Italia	16	16	-	11	5

Nel Gruppo sono presenti anche 24 persone con contratto di staff leasing, 14 con contratto di somministrazione e 1 persona in stage; mentre al 30.06.2021 in VIVI erano presenti 23 persone con contratto di staff leasing, 17 con contratto di somministrazione e 2 in stage.

Nel corso del periodo in esame **sono state assunte 22 persone** (13 donne e 9 uomini), 8 in più rispetto a quanto rendicontato nel Bilancio 2021; 21 risorse sono state impiegate presso la sede di Roncadelle e una presso uno store del Centro Italia. Al 77% dei neoassunti è stato proposto un contratto a tempo indeterminato, mentre al restante 23% un contratto a tempo determinato.

Considerando l’organico in forza, il **tasso di assunzione** ha un valore pari al **15%**. **Tre delle persone assunte erano precedentemente impiegate con contratto di staff leasing e altre tre con contratto di stage**, a conferma di come lo stage venga utilizzato come valida opzione per un percorso di formazione lavorativa, nell’ottica di una concreta prospettiva di assunzione di un collaboratore giovane.

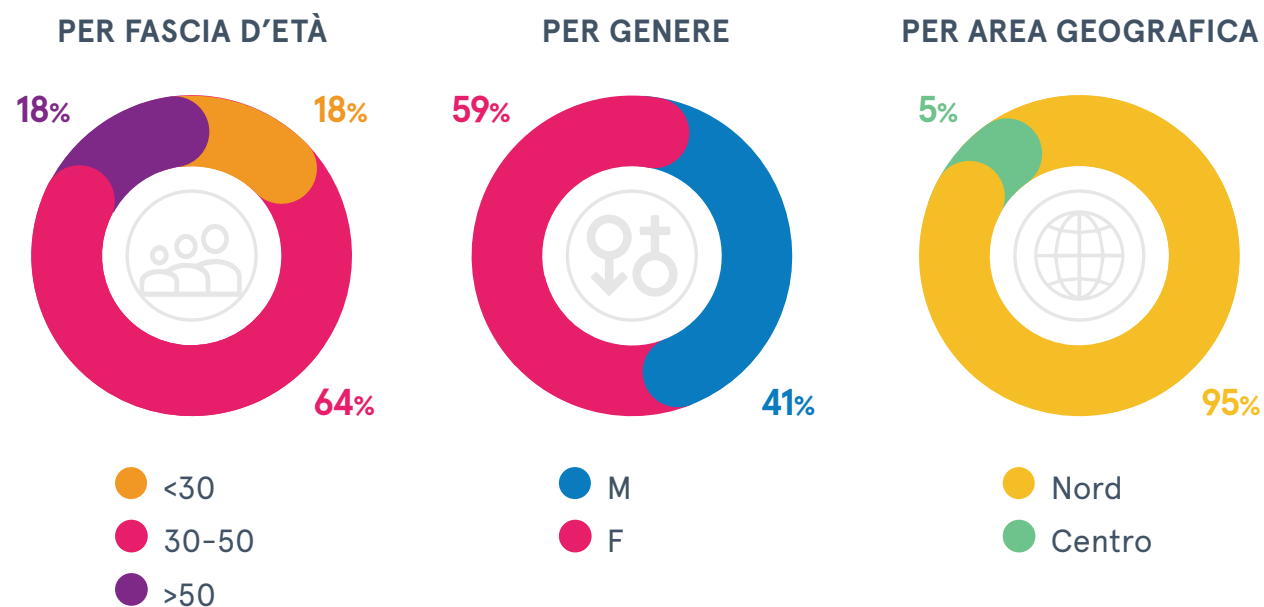
Il **tasso di turnover** relativo al periodo considerato ha un valore pari all’**11%**. Tra il 01.07.2021 e il 30.06.2022 si sono dimesse 17 persone (10 donne e 7 uomini), 5 risorse in più rispetto a quanto rilevato nel precedente Bilancio. Tutti i dipendenti cessati erano impiegati nell’area del Nord Italia.

2022								
Assunti per genere e fasce d'età					Dimessi per genere e fasce d'età			
Fascia d'età	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
< 30	3	23%	1	11%	1	10%	-	-
30 - 50	8	62%	6	67%	8	80%	5	71%
> 50	2	15%	2	22%	1	10%	2	29%
Totale	13		9		10		7	

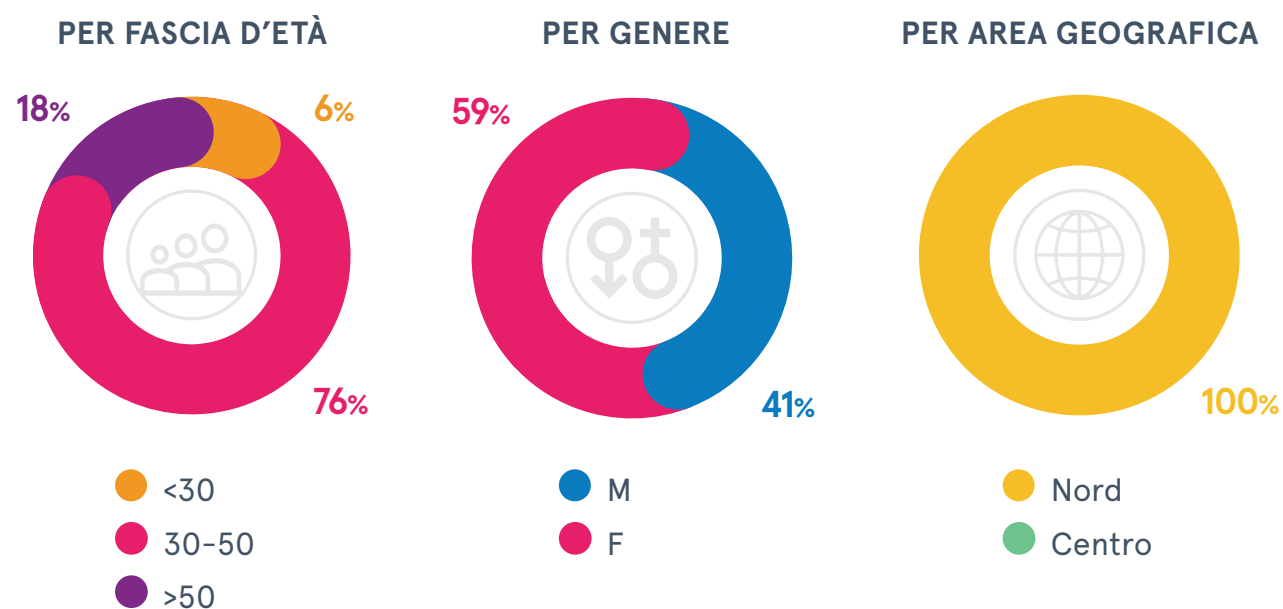
2021								
Assunti per genere e fasce d'età					Dimessi per genere e fasce d'età			
Fascia d'età	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
< 30	3	60%	3	33%	1	14%	-	
30 - 50	2	40%	5	56%	5	71%	5	100%
> 50	-	-	1	11%	1	14%	-	-
Totale	5		9		7		5	



TASSO DI ASSUNZIONE



TASSO DI TURNOVER



LA REMUNERAZIONE

Nel corso del 2022 il Comitato di Sostenibilità ha avviato un'analisi più approfondita dei dati relativi alla remunerazione del personale del Gruppo. Tale attività ha lo scopo di rafforzare l'impegno di VIVI nella scelta di precisi criteri a garanzia di una retribuzione equa ed equilibrata.

Nel 2022, il rapporto tra lo stipendio base dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è risultato pari a circa l'85% per la categoria impiegati e il 93% per la categoria quadri. Il rapporto²⁰ tra la remunerazione della persona con compenso maggiore e la mediana dei lavoratori è pari a 5,1.

16,5%

**DIVARIO RETRIBUTIVO TRA
UNA LAVORATRICE ITALIANA DONNA
E UN COLLEGA UOMO
NEL 2020 NEL SETTORE PRIVATO**

(EUROSTAT)

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.

²⁰ Il rapporto è stato calcolato considerando l'intera popolazione dei dipendenti

IL BENESSERE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA

Per dar seguito a quanto emerso a ottobre 2021 dal confronto (avvenuto attraverso un questionario) con le persone del Gruppo e, in seguito, grazie alle attività che hanno coinvolto il Comitato di Sostenibilità, VIVI ha implementato e pianificato una serie di iniziative di welfare aziendale, volte ad agevolare la conciliazione tra la vita privata e quella lavorativa, a promuovere il benessere delle proprie persone e a rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

Da fine marzo 2022, tutte le persone del Gruppo VIVI possono beneficiare di un **prodotto dedicato gas e luce** e usufruire di **sconti per acquistare VAS** (caldaie, condizionatori, fotovoltaico domestico e wallbox). In poco più di tre mesi si sono registrate 41 adesioni per l'offerta di gas e luce dedicata e 3 acquisti di VAS (due impianti fotovoltaici e un condizionatore).

Inoltre, da aprile 2022 sono stati introdotti alcuni **permessi retribuiti a carico dell'azienda** (per esami/visite mediche specialistiche, per la laurea dei figli, per i nonni in occasione della nascita di un nipote, per attività di volontariato/primo soccorso svolte in orario notturno, per lutto per parenti di terzo grado e/o affini). In tre mesi 39 persone hanno usufruito di tali permessi, per un totale di 130 ore. Questi risultati dimostrano che le nuove iniziative sono state accolte positivamente e confermano a VIVI la bontà del percorso intrapreso.

Per proseguire sulla strada tracciata, sono state pianificate ulteriori azioni:

- il mantenimento della modalità lavorativa di smart working per i ruoli compatibili, anche dopo il periodo emergenziale (progetto sperimentale);
- l'estensione dei permessi retribuiti anche ai familiari dei collaboratori entro il secondo grado (genitori, figli, fratelli, nonni);
- il prolungamento dell'orario estivo fino al 30 settembre 2022;
- il riconoscimento di buoni benzina di importo complessivo di 200 euro ai collaboratori non percettori del fringe benefit dell'auto aziendale;
- il Progetto "Life" con Komen Italia: tre incontri aperti a tutte le persone di VIVI, durante l'orario di lavoro, per approfondire, grazie a un team medico, i temi della prevenzione e dell'adozione di un corretto stile di vita.

Accanto a queste iniziative di welfare, il Gruppo si impegna nelle attività di ascolto e coinvolgimento delle proprie persone e ritiene sia fondamentale **investire in una comunicazione costante e inclusiva, capace di raggiungere tutti**. Per questo motivo, oltre ad affidarsi agli strumenti (come la intranet aziendale) attraverso cui transitano le informazioni di servizio, le notizie e le novità e, in generale, la narrazione della vita in azienda, VIVI crede nell'importanza di creare, nell'arco dell'anno, dei momenti di incontro e di scambio tra le persone. Il confronto diretto consente di:

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

GLI STRUMENTI PER MIGLIORARE LE ATTIVITÀ LAVORATIVE

Tutto ciò che migliora l'efficienza di un'impresa contribuisce al suo buon funzionamento e ne riduce i consumi. La **digitalizzazione** costituisce uno strumento fondamentale per raggiungere questo obiettivo, ma rappresenta anche un processo graduale.

Da diversi anni, il Gruppo ha avviato il proprio percorso di digitalizzazione, sia nel dialogo con i clienti, che aggiornando alcuni processi interni e automatizzando alcune attività operative, anche nell'ottica di agevolare le attività routinarie delle proprie persone. VIVI intende 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.



5.2 La formazione

Il Gruppo VIVI attribuisce grande valore alla formazione, intesa come **un investimento a favore delle proprie persone e dei clienti**. L'attività formativa prepara e aggiorna i collaboratori 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.

Nel corso dell'anno i dipendenti del Gruppo hanno usufruito di **4.552 ore di formazione (1.880 ore in più rispetto all'esercizio precedente)**. Il 17% dell'attività formativa ha riguardato corsi in materia di: salute e sicurezza; protezione dei dati personali (GDPR); Dlgs. 231/2001. L'83% della formazione ha invece riguardato lo sviluppo e l'aggiornamento di competenze tecniche, professionali e personali. I collaboratori con contratti di somministrazione e di stage hanno usufruito di **1.681 ore di formazione** (451 ore in più rispetto a quanto rilevato per il Bilancio di Sostenibilità 2021).

La media delle ore di formazione per dipendente risulta pari a 30,3 ore (circa il doppio rispetto al dato 2021). Le tabelle che seguono riassumono le ore medie di formazione, suddivise per genere e per categoria e rapportate al numero totale dei dipendenti attivi al 30 giugno 2022 e al 30 giugno 2021.



2022

Genere	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Donne	29,5	100	2.945
Uomini	32,1	50	1.607
Totale	30,3	150	4.552

Categoria	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Impiegati	30,6	129	3.943
Quadri	33,9	14	475
Dirigenti	19,2	7	134
Totale	30,3	150	4.552

2021

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

Oltre alla formazione relativa al nuovo CRM, un altro interessante progetto è stato “**Sviluppo professionalità – VIVI DREAM TEAM**” (dedicato agli under 35). Questa attività di team building è iniziata a febbraio 2021 ed è stata un’occasione di scambio di esperienze multifunzionali e un’opportunità per sviluppare attitudini personali. Il lavoro ha visto 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 è stato presentato a maggio 2022 al Presidente del Gruppo, agli Amministratori Delegati delle due Società e a un gruppo di manager.

Inoltre, si sono svolti percorsi formativi volti a incrementare le competenze dei dipendenti, per un totale di 128,5²¹ ore, tra i quali:

- **valutazione e feedback:** “Revisione e Innovazione del Sistema di Valutazione delle Prestazioni”, corso con un particolare focus sul feedback come momento costruttivo di confronto con le persone;
- **professione sostenibilità:** corso executive seguito da un membro del Comitato di Sostenibilità; il corso ha come obiettivo dotare di competenze e strumenti utili a sviluppare piani e politiche di sostenibilità all’interno del contesto aziendale.

A partire dal mese di febbraio 2022, a valle dell’erogazione dell’attività formativa è stato verificato il grado di soddisfazione dei partecipanti, tramite compilazione anonima di un questionario. Tale verifica ha consentito, e consentirà, di misurare l’apprezzamento dell’attività formativa (anche rispetto ai contenuti che si desiderava veicolare), di intercettare eventuali esigenze di maggior supporto post-formazione, di raccogliere spunti di miglioramento, suggerimenti e desideri per future sessioni e iniziative.

Tra le domande presenti nel questionario è stata inserita anche la seguente: “In una scala da 0 a 10 con quale probabilità consiglieresti questo intervento formativo a un collega?”. Le risposte a tale quesito hanno consentito di raccogliere un indice sintetico di gradimento (NPS).

Sono state poi proposte sei domande (relative alla soddisfazione delle aspettative, all’utilità degli argomenti, alla chiarezza dell’esposizione del docente e alla sua capacità di gestire l’aula, all’opportunità di altre sessioni per completamento, al comfort della modalità di erogazione) con possibilità di rispondere scegliendo in una scala di valori da 1 a 4. Infine, nel questionario è stato messo a disposizione uno spazio libero in cui inserire commenti, indicare gli aspetti che hanno suscitato particolare interesse e gli eventuali spunti di miglioramento.

Nel periodo di rendicontazione, il questionario è stato proposto per sette percorsi formativi. L’iniziativa ha avuto un buon riscontro: il 78% dei partecipanti ai corsi lo ha compilato.

²¹ Queste 128,5 ore costituiscono parte delle 4.552 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 realizzare un contesto sano e sicuro per le persone che vi operano e vi trascorrono molte ore della loro vita.

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

In attuazione di quanto previsto dal 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 VIVI 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 VIVlesco.

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.

Le attività di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sono proseguite nel rispetto della normativa vigente. Sono state erogate 542 ore di formazione (più del doppio delle ore erogate l'anno precedente) al personale dipendente del Gruppo e altre 90 ore a personale in somministrazione e a stagisti, per un totale di 632 ore complessive.

MEDICINA DEL LAVORO

La salute dei lavoratori viene tutelata attraverso il servizio di medicina del lavoro, servizio che VIVI affida a una struttura esterna. Oltre all'iniziale visita medica effettuata prima dell'assunzione, sono previste 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 EMERGENZA SANITARIA

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. Anche quest'anno sono state mantenute: la riduzione del numero di presenze in azienda, tramite la promozione del lavoro agile, le paratie in plexiglass sulle scrivanie, la distribuzione di dispositivi di protezione individuale (DPI) e igienizzanti, nonché la sanificazione periodica della sede e degli store.



6. I CLIENTI E LA COMUNITÀ

Restare accanto alle persone e creare valore per la comunità: il Gruppo VIVI è fortemente legato al territorio in cui opera e, in quanto impresa, è consapevole di svolgere un ruolo economico e di avere una responsabilità sociale all'interno della collettività. La **presenza** e la **vicinanza** caratterizzano l'attitudine con la quale VIVI si impegna per rispondere alle esigenze e alle necessità di risparmio e conoscenza, che si sono fatte sempre più urgenti, anche a fronte della situazione che sta vivendo il settore energy.

6.1 La relazione con il cliente

Il rapporto che VIVI costruisce con i propri clienti si fonda sulla **forza** di raccontare con onestà ed empatia il contesto e la realtà del settore e sulla **volontà** di guidare verso la transizione energetica, offrendo servizi e rispondendo con una consulenza completa, dedicata sia all'educazione al risparmio, che a scelte più consapevoli e sostenibili. Per poter corrispondere a esigenze e necessità diverse il Gruppo si affida a: **trasparenza** nell'offerta commerciale, **disponibilità** all'ascolto, **chiarezza** e semplicità nel fornire informazioni e nel rispondere alle domande, **cura e attenzione** nella gestione delle proprie relazioni di business. Tutti questi aspetti richiedono un impegno continuativo nel tempo e capacità di individuare 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 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 form on line; una chat; un servizio sul sito web attraverso cui chiedere di essere ricontattati da un operatore; i canali social. Attraverso l'Area Clienti e la App VIVI energia, i clienti possono inoltre gestire e controllare le loro forniture e le bollette in autonomia. In questo modo la Società riesce a rispondere a ogni richiesta e necessità in modo specifico, personalizzato e multicanale.

Il **call center** di VIVI energia²² costituisce un importante canale di comunicazione, al quale 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 01.07.2021-30.06.2022, il call center ha ricevuto quasi 300.000 chiamate. L'azienda 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 in esame:

- **livello di servizio** pari al 95,5%, dunque al di sopra dell'85%, valore minimo stabilito dall'Autorità per questo indicatore²³;
- **tempo medio di attesa** (comprensivo del tempo di IVR²⁴) di 96,05 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.

²² VIVlesco non dispone di un servizio di call center.

²³ Questo indicatore, come i due successivi, fanno riferimento alla Delibera ARERA 413/2016/R/com e smi (TIQV).

²⁴ Interactive Voice Response.

Nel 2022 l’Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha pubblicato i risultati relativi al 2021²⁵ dell’indagine che svolge annualmente e che valuta la soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center dei principali fornitori di gas ed energia elettrica. I risultati di VIVI energia sono superiori al totale di settore o sostanzialmente allineati a esso.

INDAGINE ARERA
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI CHE SI SONO RIVOLTI
AL CALL CENTER AZIENDALE ANNO 2021

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	17,8	96,7%	94,2%	+ 2,5%
Semplicità del sistema di risposte automatiche	9,6	97,6%	93,2%	+ 4,4%
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	7,5	97,8%	94,6%	+ 3,2%
Cortesia dell'operatore	11,4	98%	97,4%	+ 0,6%
Chiarezza delle risposte	20,0	93,5%	94,0%	- 0,5%
Capacità di risolvere rapidamente il problema	33,6	91,0%	89,5%	+ 1,5%

VIVI energia, inoltre, come previsto dall’Autorità²⁶, 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-mail. Nel caso in cui VIVI energia non riesca a soddisfare tali standard, il cliente ha diritto a specifici indennizzi automatici.

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 e che consente di accedere a promozioni e sconti.

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

Allo scopo di garantire e migliorare sempre la qualità dei servizi offerti al cliente e l’efficienza delle prestazioni aziendali del Gruppo, VIVI energia ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001: 2015, mentre VIVlesco è certificata ai sensi della norma UNI CEI 11352: 2014 per l’erogazione di servizi energetici.

LA DIGITALIZZAZIONE NEL RAPPORTO CON IL CLIENTE

Le tecnologie digitali stanno cambiando il modo di erogare i servizi, di gestire i processi e il business in generale. Il Gruppo VIVI consente ai propri clienti di continuare a usufruire di servizi “tradizionali”, ma, ove possibile, propone loro di farlo anche utilizzando metodi più rispettosi dell’ambiente. VIVI energia, infatti, ritiene che favorire la modalità paperless (per quanto riguarda i contratti gas e luce e per quanto riguarda la fatturazione) sia un obiettivo da perseguire con impegno e con la collaborazione di tutti (le proprie persone e i clienti); 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, tramite la compilazione elettronica da parte degli operatori e la firma del cliente attraverso un tablet;
- incrementare le bollette inviate tramite mail, riducendo così le bollette cartacee.

25 01.01.2021 – 31.12.2021

26 Delibera ARERA 413/2016/R/com e smi (TIQV).

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. Per aiutare i propri clienti, grazie anche alla fiducia che hanno sempre dimostrato al Gruppo e alla forte territorialità radicata in tutti questi anni di attività, VIVI ha fornito, in questi mesi di forte turbolenza dei prezzi, consulenze personalizzate, per guidare i clienti verso le soluzioni gas e luce più adatte. La bontà di tale approccio è stata confermata a posteriori, contribuendo a consolidare ulteriormente il rapporto tra VIVI e i suoi clienti.

VIVI ritiene che l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia costituiscano un concreto strumento d'azione, non solo per le imprese. Il Gruppo sta sperimentando la propria partecipazione operativa a progetti di comunità energetiche e, al contempo, prosegue nel lavoro di monitoraggio del mercato, per poter garantire costi il più possibile equi nella loro entità e corrispondenti a un servizio di qualità.

Per aiutare i propri clienti a vivere l'energia in modo più sostenibile, il Gruppo mette a disposizione diversi **strumenti** (rateizzazione in bolletta e finanziamento a condizioni vantaggiose²⁷, acquisto credito di imposta) **che agevolano l'acquisto di caldaie, condizionatori ad alta efficienza energetica, fotovoltaico domestico e wallbox**. Per supportarli in caso di difficoltà a rispettare i termini di pagamento delle bollette, qualora vogliano fare richiesta di rateizzazione dell'importo²⁸, VIVI rende disponibile un servizio ulteriore rispetto a quanto previsto dagli obblighi normativi.

In considerazione del significativo aumento dei prezzi del gas e dell'energia elettrica a cui si è assistito nell'ultimo periodo, VIVI sta sviluppando una specifica pagina del proprio sito dove i clienti potranno trovare informazioni e consigli utili per mettere a fuoco le loro abitudini di consumo e sta predisponendo una **guida al risparmio energetico** ispirata a quanto indicato dall'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA). Verranno così proposte raccomandazioni finalizzate ad aiutare i clienti a utilizzare l'energia in modo consapevole, a compiere scelte virtuose, a ridurre i costi in bolletta e, in generale, ad adottare comportamenti improntati alla sostenibilità. Per mezzo di tale guida sarà altresì possibile conoscere le singole voci che compongono la spesa complessiva della fornitura di gas e/o energia elettrica. Fare chiarezza sul mercato dell'energia costituisce, per VIVI, un modo per restare accanto ai propri clienti.

Per quanto riguarda i **percorsi di efficientamento energetico delle imprese**, VIVlesco propone diverse tipologie di contratti, tra cui il noleggio operativo e la formula pay-per-use, attraverso i quali le aziende possono sviluppare i loro impianti di autoproduzione senza dover affrontare subito, nella fase iniziale, un impegno economico troppo oneroso.

²⁷ Solo per caldaie, condizionatori e wallbox

²⁸ La richiesta di rateizzazione può essere effettuata dai clienti attraverso i consueti canali di contatto di VIVI energia.



6.2 La relazione con la comunità

VIVI si relaziona con il territorio e con le comunità locali in cui è presente, ma anche con la più ampia comunità delle istituzioni e delle associazioni. Interazioni, legami e rapporti in cui agisce con responsabilità e in modo che il proprio operato contribuisca a realizzare obiettivi di interesse collettivo.

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) e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Mantenere monitorati i cambiamenti e gli aggiornamenti regolatori consente di affrontare per tempo i rischi e le opportunità a essi correlati, quindi, permette al Gruppo di preservare la propria solidità economica e di tutelare i clienti e la qualità dei servizi 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:

- ŵ **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;
- ŵ **ASSOLOMBARDA:** associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza, Pavia, aderente a Confindustria;
- ŵ **CONFINDUSTRIA VERONA:** organizzazione rappresentativa di imprese che riunisce su base volontaria le imprese manifatturiere e di servizi che operano nella provincia di Verona;
- ŵ **CONFINDUSTRIA ALTO MILANESE:** associazione che rappresenta e tutela gli interessi delle imprese industriali e di servizi dell'Alto Milanese.

Vivigas partecipa ai lavori di:

- ŵ **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;
- ŵ **E-INNOVATION COMMITTEE:** network che, evolvendosi dall'esperienza del PPA Committee, indaga i temi chiave che riguardano il futuro dell'energia, con focus sulla transizione, studiando la sostenibilità degli investimenti nelle tecnologie innovative e contestualizzando le opzioni tecnologiche nei diversi settori produttivi, anche alla luce delle politiche per la ripresa economica e la decarbonizzazione, dell'accesso ai nuovi schemi di finanziamento europei, della regolazione; tra i partecipanti al network vi sono produttori e consumatori di energia, utilities, traders, fondi d'investimento e associazioni di categoria.

LE INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Grazie al territorio 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 in attività di sensibilizzazione legate ai temi dello sviluppo sostenibile.

Nel corso del periodo di rendicontazione l'investimento complessivo di VIVI, relativo a sponsorizzazioni e liberalità, è stato pari a 90,5 mila euro.

Di seguito, le iniziative a cui il Gruppo ha contribuito con erogazioni liberali.

W FONDAZIONE TELETHON

La Fondazione è attiva nel sostenere progetti di ricerca per fornire risposte concrete a chi lotta contro malattie genetiche rare, talvolta non ancora identificate, grazie a due istituti d'eccellenza: il Tigem di Pozzuoli, Napoli e il SR-Tiget di Milano. Il Gruppo VIVI è vicino a Fondazione Telethon per valori e sensibilità sociale. Un legame consolidato nel tempo che, da tre anni a questa parte, si è tradotto in un'importante iniziativa: la **campagna "Fuori dal Buio"**. Un sostegno pensato per dotare la ricerca scientifica di strumenti tanto avanzati quanto necessari per un obiettivo fondamentale: dare un nome alle malattie genetiche sconosciute e fare luce nella vita dei bambini che ne sono affetti. In continuità con gli anni precedenti, tramite questa iniziativa, VIVI, in "partnership" con i propri clienti, ha devoluto 1 euro per ogni contratto a mercato libero sottoscritto tra il



15 novembre 2021 e il 15 febbraio 2022, aggiungendo al ricavato un'ulteriore donazione. Inoltre, il Gruppo ha scelto di partecipare, sempre accanto a Fondazione Telethon, al Charity Program della Milano Marathon – il più importante programma di solidarietà legato a un evento sportivo in Italia – per sostenere il programma "Malattie Senza Diagnosi". **VIVI ha partecipato alla "Milano Marathon Charity Program"** in modalità "anywhere", con 15 team distribuiti sul territorio nazionale, con 5 punti di ritrovo (Brescia – città e provincia, Narni, Legnano e Verona) e ha percorso ben 620 km. È stata una bellissima giornata, trascorsa con colleghi, parenti e amici, all'insegna della solidarietà e dello spirito di squadra. A completamento di questi importanti progetti, VIVI ha acquistato, per il periodo natalizio, beni della fondazione, tra cui cuori di cioccolato e card natalizie.

W FONDAZIONE NADIA TOFFA "PROGETTO DONA"

Insieme alla Fondazione Nadia Toffa e al Rotary Club Brescia Sud Ovest Macclodio, VIVI ha sostenuto il **Progetto DONa**, un'iniziativa a favore delle cure oncologiche, nata con l'obiettivo di raccogliere fondi per un nuovo macchinario destinato al reparto di neurochirurgia oncologica degli Spedali Civili di Brescia. L'impegno si è tradotto in "**VIVI la solidarietà**": dal 10 al 30 giugno 2022, tramite il programma "Porta un amico", VIVI ha donato 1 euro per ogni persona presentata che ha sottoscritto un contratto di fornitura, a cui è stata aggiunta un'ulteriore donazione. Un gesto per contribuire alla prevenzione e alla cura delle malattie oncologiche, sia per i bambini che per gli adulti.

W OSPEDALE SACRO CUORE DON CALABRIA DI NEGRAR

In continuità con gli anni precedenti, è stata fatta una donazione a supporto dell'**Ospedale Sacro Cuore Don Calabria di Negrar** destinata alla realizzazione di progetti il cui scopo è portare cure ospedaliere e implementare programmi di prevenzione e supporto, sia psicologico che umanitario, ai bambini di altri paesi, dove non sono presenti strutture idonee alle cure a loro necessarie.

W PREMI PER LAUREATI MERITEVOLI 2021

Il Gruppo crede nei giovani, nella formazione e nel restituire valore al territorio, incluso quello in cui il Gruppo ha sede e a cui è particolarmente legato. A tal proposito ha aderito al "**bando premi per laureati meritevoli 2021**" del Comune di Roncadelle effettuando un'erogazione corrispondente a tre premi per lauree magistrali per cittadini meritevoli, avviando così un dialogo tra i giovani laureati della Comunità e VIVI.



Di seguito, le sponsorizzazioni istituzionali del Gruppo.

W SMART FUTURE ACADEMY – SPECIALE SOSTENIBILITÀ

L'evento, guidato dal tema della sostenibilità, si è tenuto l'8 febbraio 2022 in modalità online; è un progetto di Unioncamere, organizzato in collaborazione e con il finanziamento di VIVI energia e di Coldiretti. L'iniziativa, che ha visto la partecipazione di 8.373 ragazzi e ragazze, è rivolta a studenti e studentesse delle scuole superiori italiane con l'obiettivo di aiutarli a comprendere cosa vorrebbero fare da "grandi", attraverso il contatto con personalità di alto livello dell'imprenditoria, della cultura, della scienza e dell'arte. Il progetto è volto a favorire l'orientamento degli studenti verso le professioni legate al mondo della sostenibilità, anche alla luce del cammino tracciato dall'Agenda 2030. A uno degli incontri on-line in programma ha partecipato come speaker il Presidente del Gruppo VIVI, che ha fatto principalmente leva sul lavoro di squadra e sull'impegno, coraggio, intraprendenza e passione che i ragazzi devono mettere nel loro percorso quotidiano, sia nell'ambito dello studio e del lavoro, che in quello personale.

W SPONSOR ASSOCIAZIONE DILETTANTISTICA PALLACANESTRO LISSONE

È stato supportato il "Torneo Interazionale di minibasket KIT", tenutosi ad aprile del 2022, che ha coinvolto squadre italiane di bambini e bambine under 12, che si sono sfidate in 4 giornate di gioco, dove VIVI energia ha premiato il giocatore più carico in campo, ovvero l'MVP del torneo. In concomitanza con il torneo KIT, si è svolto un altro importante torneo internazionale giovanile che da circa 30 anni porta i più grandi talenti del panorama cestistico internazionale nella città di Lissone: il JI, Junior International Tournament. Sia il KIT che il JI non sono solo tornei di pallacanestro, ma anche momenti di confronto tra culture e lingue diverse accomunate dall'amore per la palla a spicchi e dallo spirito di squadra. Il Gruppo ha, inoltre, sponsorizzato il **Summer Camp "Play4FunCamp"**, un camp estivo a cui hanno partecipato ragazzi fino ai 15 anni di età, che hanno avuto la possibilità di misurarsi ogni giorno in differenti sport, giochi, laboratori ed esperienze. Infine, a partire dalla stagione sportiva 2022/2023 e per le due successive stagioni, il Gruppo collaborerà con l'Associazione per il progetto "**VIVI energia minibasket Lissone**", un'iniziativa pensata per migliorare la qualità dell'offerta educativa e sportiva sul territorio.



W PARTNERSHIP RUGBY PARABIAGO

Sono stati sponsorizzati il “Torneo Minirugby Zebre Family” e il “Torneo del Galletto”, dedicati alle categorie under 5 e under 13 e a cui hanno partecipato società provenienti da tutto il territorio italiano: due week-end completamente dedicati allo sport, al gioco di squadra e alla socializzazione. È stato, inoltre, organizzato il “VIVI energia Red&Blue Summer Camp”, dedicato a ragazzi e ragazze tra i 6 e i 14 anni che hanno avuto la possibilità di cimentarsi in diversi sport (quali, ad esempio, basket, rugby, arrampicata, atletica, volley, calcio, judo) e di partecipare ad attività artistico-culturali (laboratori di lingua straniera, corsi di arte, corsi di cucina, educazione cinofila, uscite didattiche sul territorio, etc.). Infine, VIVI energia è stata sponsor del “Rugby Sound”, evento della durata di 10 giorni che da 20 anni richiama sotto il palco gli appassionati di musica italiana e internazionale nella cornice dell’Isola del Castello di Legnano. Un percorso virtuoso che proseguirà anche con un progetto sportivo triennale, dalla stagione 2022/2023 a quella 2024/2025: il “VIVI energia Minirugby Parabiago”, dedicato a bambini e ragazzi tra i 5 e i 12 anni, in cui il programma formativo è pensato sia per sviluppare le capacità di coordinamento motorio, che per far comprendere, anche ai più piccoli, l’importanza del gioco di squadra, un valore che è da sempre la vera essenza del rugby. VIVI e il Rugby Parabiago saranno così uniti in un sodalizio che punta non solo al consolidamento dei valori educativi di questo sport, ma anche alla loro diffusione sul territorio.



W CHIARISSIMA

Sponsorizzazione della manifestazione a tema benessere, ambiente e società. L'edizione di settembre 2021 ha affrontato tematiche di grande attualità, quali l'alimentazione naturale, il consumo critico e la green economy: temi in linea con i valori di VIVI che, attraverso una costante innovazione, propone ai propri clienti soluzioni per l'uso consapevole ed efficiente delle risorse energetiche.

W AVIS ARONA

VIVI è stata main sponsor di alcuni degli eventi organizzati nel mese di settembre 2021 in occasione della celebrazione dei 70 anni di AVIS Arona (tra cui il Torneo di Beach Volley e spettacoli teatrali). Eventi differenti accomunati da un unico fine: ribadire il valore della solidarietà e condividere con la comunità il compleanno speciale di una sezione longeva e sempre presente sul territorio.

W CASTELLO DI BRESCIA – VIRTUAL TOUR

Il Gruppo è stato partner del progetto "Virtual Tour 360° del Castello di Brescia", un progetto promosso dal Rotary Club Brescia Sud Ovest Macclodio e da Fondazione Brescia Musei con il patrocinio del Comune di Brescia, volto alla valorizzazione e promozione del patrimonio storico e architettonico di uno dei luoghi più rappresentativi della città. Il Virtual Tour della fortezza medioevale bresciana si inserisce nel palinsesto di iniziative che celebreranno Brescia e Bergamo Capitale della Cultura 2023.

W PADEL CUP

VIVI è stata sponsor di un importante evento di padel per appassionati che ha visto partecipanti da tutto il Nord Italia. Una manifestazione in grado di richiamare e unire appassionati di questo sport dalla città e da tutta la provincia, una due giorni di sport, sana competizione e divertimento.

W COPPA VIVI ENERGIA GOLF BOGLIACO

Sponsorizzazione della gara sportiva svoltasi presso il Golf Bogliaco di Toscolano Maderno, su un campo da 18 buche stableford con 3 categorie, tra i più apprezzati dai golfisti.

W GREEN FRIDAY – GOLF CLUB VERONA

È stata sponsorizzata la gara svoltasi presso il Golf Club Verona, un punto di riferimento per il fascino del suo percorso e per la sua grande tradizione.

Infine, VIVIGas aderisce a **ISVI** (Istituto per i Valori d'Impresa), associazione culturale che promuove un'imprenditorialità responsabile e aperta all'innovazione.

COMUNICARE E COINVOLGERE

Le iniziative legate allo sport e alla cultura, così come il sostegno alla ricerca scientifica e a progetti in tema di sostenibilità, costituiscono fondamentali momenti di partecipazione e di coesione sociale, 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 per 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 01.07.2021 e il 30.06.2022, il Gruppo ha pubblicato sui propri social circa **200 messaggi legati a temi di sostenibilità** ambientale, sociale ed economica.



7. LA PROSPERITÀ DELL'IMPRESA

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

Durante l’esercizio in esame, il Gruppo VIVI ha generato un valore economico complessivo pari a **978.497 migliaia di euro** (560.686 migliaia di euro al 30 giugno 2021). Tale valore, distribuito tra gli stakeholder, è stato calcolato aggregando i bilanci di Vivigas S.p.A. e VIVlesco S.r.l. 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 %	30 Giugno 2022	peso %
VALORE ECONOMICO GENERATO:	560.686	100,0%	978.497	100,0%
Ricavi	559.739	99,8%	977.498	99,9%
Altri ricavi e proventi	3.316	0,6%	5.697	0,6%
Proventi finanziari	474	0,1%	363	0,0%
Svalutazione dei crediti	(2.843)	-0,5%	(5.060)	-0,5%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO:	538.688	96,1%	971.853	99,3%
Costi operativi	521.465	93,0%	960.351	98,1%
Costo del personale	9.021	1,6%	9.245	0,9%
Remunerazione dei finanziatori	229	0,0%	328	0,0%
Imposte dirette	7.834	1,4%	1.839	0,2%
Sponsorizzazioni e liberalità	138	0,0%	91	0,0%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO:	21.998	3,9%	6.645	0,7%
Ammortamenti e accantonamenti	3.402	0,6%	1.574	0,2%
Utili	21.298	3,8%	5.133	0,5%
Imposte differite	(2.702)	-0,5%	(62)	0,0%

L’esercizio chiuso il 30 giugno 2022 è stato caratterizzato da eventi straordinari e di tale portata da rendere di non immediata comparabilità le variazioni registrate rispetto all’anno precedente. In particolare, segnaliamo l’incremento dei prezzi della materia prima a partire da dicembre 2021, aggravato dall’esplosione del conflitto russo-ucraino che ha generato un incremento del volume di affari non proporzionalmente legato all’incremento dei volumi venduti. Tale variazione è dimostrata dal fatto che l’incidenza dei costi operativi sul valore economico generato è passata dal 93% al 98,1%, riducendo così il valore economico trattenuto dal 3,9% allo 0,7%. Il principale stakeholder, in termini di incidenza sul valore generato, è costituito, per entrambi gli esercizi a confronto, dai fornitori di materie prime e servizi che rappresentano 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 documento²⁹ e possono essere suddivise in sponsorizzazioni per 28,5 migliaia di euro ed erogazioni liberali per 62 migliaia di euro.

Nel corso dell’esercizio in esame il Gruppo VIVI non ha distribuito dividendi.

7.2 Rapporto con i fornitori

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

Ai fornitori del Gruppo, è chiesto di attenersi a quanto espresso dal Codice etico delle rispettive Società. Inoltre, il protocollo stabilito nei Modelli 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 e/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 del Gruppo, anche nel caso dei fornitori, per VIVI è fondamentale costruire rapporti fondati sulla cooperazione e sulla condivisione di un approccio responsabile alla gestione dell’attività aziendale.

La maggior parte della spesa di VIVI viene erogata per i fornitori di gas ed energia elettrica (circa il 97% del totale). Nel periodo di rendicontazione, la spesa erogata per fornitori nazionali si è attestata all’87% 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.

²⁹ Rif. paragrafo 6.2 “La relazione con la comunità”, nella parte relativa alle iniziative sul territorio.

8. GLI OBIETTIVI DI VIVI

Temi Materiali		SDGs	
Tutti		5PARITÀ DI GENERE 7ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 8LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 9IMPRESA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 12CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 13LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	
Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale

Integrare sempre meglio gli obiettivi di sostenibilità all'interno della strategia aziendale	Creato un Comitato di Sostenibilità e definita la periodicità degli incontri	Proseguire con l'attività di supporto al processo di identificazione, comprensione e gestione degli aspetti di sostenibilità	Attività continuativa
	Avviata l'attività di approfondimento del processo di analisi di materialità e di identificazione e coinvolgimento degli stakeholder rilevanti	Proseguire con l'attività di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder e con l'analisi degli impatti	Attività continuativa

Temi Materiali		SDGs	
Transizione Energetica Tutela dell'ambiente Qualità dei servizi e attenzione al cliente		7ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE 9IMPRESA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 12CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 13LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	
Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale

Affrontare la transizione energetica all'interno del Gruppo valorizzando tutte le nuove opportunità e gestendo al meglio i rischi di transizione	Introdotti servizi di vendita del fotovoltaico domestico e progetti di riqualificazione delle abitazioni attraverso l'utilizzo del superbonus	Proseguire nell'attività di promozione di servizi di efficientamento energetico e incrementare la quantità di tutti i servizi a supporto della transizione energetica	Attività continuativa
	Incrementato il numero di clienti domestici e imprese in ambito efficientamento energetico e autoproduzione di energia		
Promuovere e incentivare all'interno dell'azienda l'adozione di comportamenti rispettosi e responsabili verso l'ambiente	Identificato un owner per tale attività, in sviluppo un progetto per aumentare i punti di raccolta all'interno della sede	Rafforzare la differenziazione dei rifiuti presso la sede	Dicembre 2022
	Identificato un owner per tale attività e pianificata la realizzazione di punti per la raccolta differenziata in ogni store	Rafforzare la differenziazione dei rifiuti presso gli store	Giugno 2023
Ridurre la quantità di emissioni climalteranti derivanti dalle attività del Gruppo	Identificato un owner per tale attività, avviato il monitoraggio delle opportunità	Approfondire e vagliare opportunità di acquisto di gas metano proveniente da fonti rinnovabili (es. biometano)	Medio Lungo Periodo
	Incrementata la quota di energia elettrica da fonti rinnovabili presente nel mix energetico di VIVI, come descritto nel capitolo 4 del Bilancio di Sostenibilità 2022	Proseguire nel miglioramento progressivo della percentuale di energia elettrica da fonti rinnovabili nel mix energetico	Medio Lungo Periodo

Temi Materiali

SDGs

Tutela dell'ambiente

Digitalizzazione e cyber security



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Progredire ulteriormente nei processi paperless	Pianificate le azioni per raggiungere l'obiettivo	Ridurre al 30% i contratti cartacei sottoscritti presso gli store	Giugno 2023
	Identificato un owner per tale attività	Ridurre al 40% le bollette cartacee, anche attraverso la pianificazione di progetti specifici che incentivino la scelta della bollette e-mail	Giugno 2024
	Pianificate ed avviate le azioni per raggiungere l'obiettivo	Azzerare a partire da luglio 2022 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	Rilasciato il CRM wave 1 (clienti prospect)	In corso progetto CRM wave 2 (clienti e customer care)	 In corso

Temi Materiali

SDGs

Tutela dell'ambiente

Qualità dei servizi e attenzione al cliente

Creare valore per la comunità



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Internamente all'azienda, per mezzo di iniziative dedicate, informare e sensibilizzare sulla necessità di introdurre modelli di produzione e di consumo più sostenibili	Identificato un owner per tale attività	Realizzare degli incontri di condivisione per approfondire e facilitare la comprensione dei temi legati all'uso efficiente dell'energia, aperti a tutte le persone di VIVI	Giugno 2023
	Effettuata formazione ai colleghi che si occupano delle vendite, in modo da favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze (legate al cambiamento di modelli di consumo) che possano supportarli nella promozione ai clienti di servizi di efficienza energetica e di autoproduzione dell'energia	Proseguire con l'attività	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	Pianificate e realizzate diverse attività come descritto nel capitolo 6 del Bilancio di Sostenibilità 2022	Confermare e consolidare le iniziative già realizzate sul territorio e introdurre nuove progettualità	Giugno 2024

Temi Materiali

SDGs

Benessere aziendale

Valorizzazione e sviluppo del capitale umano



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Favorire un'organizzazione del lavoro che agevoli l'equilibrio vita-lavoro e introdurre ulteriori benefit	Introdotti permessi retribuiti a carico dell'azienda		 Giugno 2022
	Pianificate ulteriori iniziative di welfare come descritto nel capitolo 5 del Bilancio di Sostenibilità 2022	Realizzare le azioni pianificate	 In corso
	Introdotti sconti sull'acquisto di VAS e un'offerta gas/luce dedicata		 Aprile 2022
Salvaguardare la parità di genere e avviare una riflessione interna	Sono stati analizzati alcuni dati significativi che hanno consentito di avviare la riflessione interna in merito alla parità di genere in azienda È stata svolta una comparazione più specifica con dati di settore	Proseguire con l'attività	 In corso
Aggiornare e rafforzare la proposta formativa	Identificato l'owner dell'attività	Pianificare ed avviare i 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
	Inserito un questionario di gradimento da sottoporre ai colleghi al termine della formazione	Proseguire nell'attività e nel rafforzamento del supporto all'esecuzione, post-formazione di routine	Dicembre 2022
	Identificato un owner per tale attività	Valorizzare i formatori interni già presenti in azienda e inserirne nuovi	Dicembre 2022
Migliorare e valorizzare la comunicazione interna, tra tutte le persone del Gruppo	Identificato il nuovo modello di valutazione delle performance e pianificata l'attività	Avviare l'attività utilizzando il nuovo modello di valutazione	Dicembre 2022
	Effettuato un primo incontro tra tutte le persone di VIVI e il Presidente del Gruppo (marzo 2022)	Pianificare l'attività calendarizzando incontri semestrali	Dicembre 2022
	Al 30.06.22 effettuate le due prime visite negli store da parte del management	Completare le visite negli store da parte del management	Giugno 2024

Temi Materiali

SDGs

Qualità dei servizi e attenzione al cliente

Transizione energetica



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Misurare la soddisfazione del cliente per coglierne esigenze e aspettative	Indagine di Customer Satisfaction/NPS messa a budget e pianificata	Effettuare l'indagine Customer Satisfaction/NPS	Febbraio 2023
Introdurre nella propria proposta di servizi anche il supporto alla realizzazione di comunità energetiche	Identificato il responsabile del progetto e avviata l'analisi della normativa e delle possibili opportunità	Realizzazione di una comunità energetica (progetto pilota)	Dicembre 2023

Temi Materiali

SDGs

Creare valore per la comunità



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
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	Smart Future Academy – Speciale Sostenibilità	Attività confermata anche per l’anno 2023	 Febbraio 2022
	Sponsorship Basket – Associazione Pallacanestro Lissone	Sponsorizzazione triennale	 Giugno 2022
	Sponsorship Rugby – Parabiago	Sponsorizzazione triennale	 Giugno 2022
	Adesione al “Bando premi per laureati meritevoli 2021” del Comune di Roncadelle	Attività confermata anche per l’anno 2023	 Giugno 2022

Temi Materiali

SDGs

Compliance con leggi e regolamenti
Performance economica e competitività



Obiettivi Bilancio di Sostenibilità 2021	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Presidiare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico	Confermata e aggiornata l’analisi effettuata nel 2021	Incrementare la pianificazione e la strutturazione dell’attività di verifica e presidio dei rischi e delle opportunità	Dicembre 2022

APPENDICE

Nota metodologica

Questo secondo Bilancio di Sostenibilità, relativo al periodo di rendicontazione 01.07.2021 – 30.06.2022, è stato redatto seguendo le linee guida “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definite dal Global Reporting Initiative (GRI). I GRI Standards, oggi utilizzati nella loro forma aggiornata al 2021, rappresentano principi di riferimento internazionali per la rendicontazione di sostenibilità e prevedono due approcci di applicazione: “in accordance” e “with reference”. 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” che, secondo la definizione fornita dallo Standard GRI, «consente a un’azienda di fornire un quadro completo dei suoi impatti più significativi sull’economia, sull’ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani e su come essa garantisca tali impatti. Ciò permette a chi ha accesso a tali dati di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti dell’organizzazione e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile».

Gli Standard GRI sono strutturati come un sistema di principi correlati tra di loro, organizzati in tre serie: Standard Universali, Standard di Settore e Standard Specifici. I tre Standard Universali: introducono i concetti fondamentali di rendicontazione e specificano i requisiti e i principi che un’organizzazione deve osservare nella predisposizione di un report di sostenibilità (GRI 1 – Foundation); forniscono informazioni sull’organizzazione, sulla sua attività, sulle pratiche di rendicontazione e sul modello di governance (GRI 2 – General Disclosures); contengono le informative di cui l’organizzazione deve servirsi per spiegare il proprio processo di determinazione dei temi materiali, la loro classificazione e le modalità di gestione (GRI 3 – Material Topics). In base agli aspetti emersi come materiali, sono stati selezionati gli Standard Specifici (200 Series – Economic Topics; 300 Series – Environmental Topic; 400 Series – Social Topics) e le relative disclosure, sia di tipo quantitativo che qualitativo.

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

- accuratezza: rendicontare informazioni corrette e sufficientemente dettagliate per consentire una valutazione degli impatti dell’organizzazione;
- chiarezza: presentare le informazioni in maniera comprensibile e accessibile;
- comparabilità: selezionare, compilare e rendicontare le informazioni in modo uniforme per consentire un’analisi dei cambiamenti degli impatti nel corso del tempo e un confronto con altre organizzazioni;
- completezza: fornire informazioni sufficienti per consentire una valutazione degli impatti dell’organizzazione durante il periodo di rendicontazione;

- contesto di sostenibilità: rendicontare le informazioni relative agli impatti dell’organizzazione nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile;
- equilibrio: rendicontare le informazioni in modo obiettivo, fornendo una rappresentazione equa degli impatti negativi e positivi dell’organizzazione;
- tempestività: rendicontare le informazioni a cadenza regolare e renderle disponibili in tempo debito, al fine di consentire agli stakeholder di prendere decisioni;
- verificabilità: raccogliere, registrare, compilare e analizzare i dati in modo tale che le informazioni possano essere esaminate per stabilirne la qualità.

LIMITAZIONI

Eventuali rettifiche rispetto a dati già pubblicati, alle modalità di calcolo o limitazioni negli stessi sono opportunamente indicate nel documento.

La frequenza di redazione e presentazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo VIVI è annuale. Il Bilancio di Sostenibilità 2022 non è stato sottoposto a revisione indipendente esterna.

Valutazione degli impatti

In linea con i GRI Standards Universali 2021, il Gruppo VIVI ha eseguito un’analisi relativa agli impatti derivanti direttamente o indirettamente dalle proprie attività e/o relazioni di business nei confronti di economia, ambiente, persone e diritti umani.

Tema materiale	Panoramica degli impatti individuati	Tipologia impatto	Tipologia coinvolgimento	Modalità di gestione	Principali stakeholder impattati
Tutela dell’ambiente	L’attività di acquisto e vendita di energia elettrica e gas metano è collegata a: - consumo di risorse naturali - emissioni di gas a effetto serra	Negativo, attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 4	Tutte le categorie di stakeholder
Transizione energetica	La vendita di servizi di autoproduzione di energia da fonti rinnovabili e di efficientamento energetico favoriscono: - la diffusione di modelli di consumo e di produzione più sostenibili - il raggiungimento dei target di decarbonizzazione (carbon neutrality)	Positivo, attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 4	Tutte le categorie di stakeholder
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Attività di formazione, analisi e verifica delle politiche retributive, condivisione del Codice Etico e vigilanza sulla sua applicazione favoriscono: - crescita professionale e personale dei lavoratori - rispetto e tutela delle diversità - un ambiente di lavoro inclusivo - assenza di pratiche discriminatorie	Positivo, attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 5	Dipendenti
Benessere aziendale	Possibilità che si verifichino infortuni (rischio medio-basso) durante lo svolgimento delle attività lavorative: - impatti sulla salute e sicurezza dei lavoratori	Negativo, potenziale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 5	Dipendenti
	Attività di ascolto e coinvolgimento dei lavoratori e introduzione di iniziative di welfare contribuiscono a garantire: - impegno costante a migliorare le condizioni di lavoro - bilanciamento vita-lavoro - motivazione e senso di appartenenza	Positivo, attuale			
Qualità dei servizi e attenzione al cliente	Informazioni chiare e trasparenti, supporto costante, attenzione per la qualità dei servizi forniti generano: - scelte consapevoli da parte dei clienti - continuità del rapporto commerciale - soddisfazione e gradimento	Positivo, attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 6	Clienti

Tema materiale	Panoramica degli impatti individuati	Tipologia impatto	Tipologia coinvolgimento	Modalità di gestione	Principali stakeholder impattati
Digitalizzazione e cyber security	Mancato rispetto della normativa in materia di privacy e attacchi ai sistemi informatici potrebbero causare: - perdita di dati - violazione della privacy delle persone	Negativo, potenziale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 3	Clienti, fornitori, dipendenti
	Il processo di digitalizzazione favorisce: - gestione più efficiente ed efficace dei dati - riduzione degli impatti della stampa su carta - investimenti in ambito cyber security	Positivo, attuale			
Creare valore per la comunità	Iniziative culturali ed educative, erogazioni liberali e sponsorizzazioni impattano in quanto: - supporto al territorio e alle comunità locali - sensibilizzazione rispetto a temi di sostenibilità - promozione di valori	Positivo, attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 6	Comunità locali, associazioni, generazioni future
Performance economica e competitività	Un risultato d’esercizio negativo potrebbe generare: - difficoltà negli investimenti sui progetti e per iniziative a favore delle persone - percezione di instabilità da parte dei lavoratori	Negativo, potenziale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 7	Tutte le categorie di stakeholder
	La solidità economica favorisce: - creazione di valore condiviso - investimenti a favore di una strategia integrata con gli obiettivi di sviluppo sostenibile - stabilità e possibilità di pianificare	Positivo, attuale			
Compliance con leggi e regolamenti	Il mancato rispetto di leggi e regolamenti potrebbe causare: - violazione di diritti degli stakeholder - danni economici agli stakeholder - concorrenza sleale	Negativo, potenziale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 3	Tutte le categorie di stakeholder
	Una buona governance aziendale favorisce: - verifica e controllo dei processi interni - stabilità e continuità delle attività a beneficio di tutti gli stakeholder - gestione degli impatti su ambiente, persone e diritti umani, economia	Positivo, attuale			
Rapporto con i fornitori	La non applicazione di specifici criteri (non solo economici, ma anche ambientali e sociali) nella scelta dei fornitori potrebbe comportare un indiretto contributo a: - violazione dei diritti dei lavoratori - violazione di altri diritti umani - mancata gestione di impatti ambientali	Negativo, potenziale	Relazioni di business	Capitolo 4 Capitolo 7	Fornitori

GRI Content Index

Dichiarazione d’uso	Il Gruppo VIVI ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo di rendicontazione 01.07.2021 – 30.06.2022.
GRI 1 utilizzato	GRI 1 – Principi Fondamentali – 2021
Standard di Settore GRI pertinenti	Non risulta applicabile nessuno Standard di Settore GRI.

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
Informative generali					
GRI 2 – Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Capitolo 1.1 (pp. 6-7)			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Capitolo 1.1 (p. 6)			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Capitolo 1.1 (p. 6)			
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica (p. 95)			
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica (p. 95)			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Capitolo 1.1 (pp. 6-9)			
	2-7 Dipendenti	Capitolo 5.1 (pp. 53-57)			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Capitolo 5.1 (p. 56)			
	2-9 Struttura e composizione della governance	Capitolo 3.1 (pp. 29-30)			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Capitolo 3.1 (pp. 29-30)			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Capitolo 3.1 (p. 29)			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Capitolo 3.1 (p. 30)			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Capitolo 3.1 (p. 30)			

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
GRI 2 – Informativa Generale 2021	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Capitolo 2.2 (p. 22) Capitolo 3.1 (p. 30)			
	2-15 Conflitti d’interesse	Capitolo 3.1 (p. 29)			
	2-16 Comunicazione delle criticità	Capitolo 3.2 (p. 33) Non sono pervenute segnalazioni di criticità al massimo organo di governo			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Capitolo 3.1 (p. 30)			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Non sono presenti procedure di valutazione della performance del massimo organo di governo.			
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Capitolo 3.1 (p. 29) Le politiche di remunerazione non sono, attualmente, legate al raggiungimento di obiettivi e risultati conseguiti in relazione alla gestione degli impatti dell’organizzazione sull’economia, sull’ambiente e sulle persone.			
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione		2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Informazione non completa	Per la determinazione della retribuzione, non è attualmente presente una procedura scritta, ma viene seguita una prassi interna che tiene conto di fattori quali il CCNL applicato, il profilo lavorativo, l’esperienza e l’equilibrio rispetto alle altre posizioni interne.
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Capitolo 5.1 (p. 59)			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder (pp. 4-5)			
	2-23 Impegno in termini di policy	Capitolo 3.2 (pp. 32-34)			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Capitolo 3.2 (pp. 32-34)			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Il Gruppo ha istituito una casella mail a cui gli stakeholder possono inviare eventuali reclami e/o segnalazioni. Nel periodo di rendicontazione non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni.			

GRI Content Index

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione Ragione	Spiegazione
Informative generali					
GRI 2 – Informativa Generale 2021	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Capitolo 3.2 (p. 33)			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Capitolo 3.2 (p. 33)			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Capitolo 6.2 (p. 75)			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 2.1 (pp. 15-16)			
	2-30 Contratti collettivi	Capitolo 5.1 (p. 59)			
Temi materiali					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Capitolo 2.2 (pp. 18-23) Nota Metodologica (pp. 96-97)			
	3-2 Elenco di temi materiali	Capitolo 2.2 (pp. 18-21)			
Performance economica e competitività					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 7 (p. 84)			
GRI 201 – Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Capitolo 7.1 (p. 84-85)			
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Capitolo 3.3 (pp. 35-40)			
Rapporto con i fornitori					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 7.2 (p. 85)			
GRI 204 – Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Capitolo 7.2 (p. 85)			

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione Ragione	Spiegazione
Compliance con leggi e regolamenti					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.2 (p. 32)			
GRI 205 – Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Capitolo 3.2 (p. 33) Per il dettaglio di operazioni e attività si rimanda ai Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlgs. 231/2001 di VIVI energia e di VIVlesco.			
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Capitolo 3.2 (p. 34) Capitolo 5.2 (p. 62)			
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati incidenti di corruzione (né per VIVI energia né per VIVlesco).			
GRI 206 – Comportamento anti competitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anti competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Nel periodo di rendicontazione non si sono avute azioni legali in materia di comportamenti anticoncorrenziali o violazioni delle normative antitrust o relative alle pratiche monopolistiche (né per VIVI energia né per VIVlesco).			
Transizione energetica					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4 (p. 42)			
GRI 302 – Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Capitolo 4.1 (p. 44)			
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	Capitolo 4.1 (p. 45)			
Indicatore autonomo	Descrizione dei servizi energetici venduti da VIVlesco	Capitolo 1.1 (p. 9)			

GRI Content Index

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
Tutela dell’ambiente					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 4 (p. 42)			
GRI 305 – Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Capitolo 4.1 (p. 46)			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 4.1 (p. 46)			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	Capitolo 4.1 (p. 47)			
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 5 (p. 52)			
GRI 401 – Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Capitolo 5.1 (pp. 56-58)			
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Capitolo 5.1 (pp. 59-60)			
	401-3 Congedo parentale	Capitolo 5.1 (p. 54)			
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all’anno per dipendente	Capitolo 5.2 (pp. 62-64)			
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Capitolo 5.2 (pp. 62-64)			

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione Ragione	Spiegazione
Benessere aziendale					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 5 (p. 52)			
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 5.3 (pp. 66-67) Il DVR copre il 100% della popolazione aziendale e tutti gli ambienti lavorativi (sede e store).			
	403-3 Servizi per la salute professionale	Capitolo 5.1 (p. 59) Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 5.2 (p. 62) Capitolo 5.3 (p. 67)			
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
Creare valore per la comunità					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 6.2 (p. 74)			
GRI 413 – Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	Capitolo 6.2 (pp. 76-82)			
Indicatore autonomo	Numero dei post pubblicati sui social network	Capitolo 6.2 (p. 83)			

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
Qualità dei servizi e attenzione al cliente					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 6 (p. 68)			
GRI 416 – Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di non conformità relativi a impatti sulla salute e sulla sicurezza (né per VIVI energia, né per VIVlesco).			
GRI 417 – Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità concernenti l’etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi venduti (né per VIVI energia, né per VIVlesco).			
Indicatore autonomo	Grado di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al call-center	Capitolo 6.1 (pp. 69-71)			
	Tempo medio di attesa, livello di servizio e accessibilità al servizio	Capitolo 6.1 (pp. 69-71)			
Digitalizzazione e cyber security					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 3.1 (p. 31) Capitolo 6.1 (p. 71)			
GRI 418 – Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Nel periodo di rendicontazione non si sono avuti reclami fondati riguardanti la violazione della privacy dei clienti o perdita di loro dati (né per VIVI energia né per VIVlesco).			
Indicatore autonomo	Descrizione del processo digitalizzazione	Capitolo 5 (p. 61) Capitolo 6.1 (p. 71)			

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 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



www.viviesco.it



Verona (VR), 37125
Via del Perlar, 2

