



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023



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. AMBIENTE E TRANSIZIONE ENERGETICA	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	90
7.1 Generare valore economico	
7.2 Rapporto con i fornitori	
8. GLI OBIETTIVI DI VIVI	94
APPENDICE	102
Nota metodologica	
Analisi di materialità	
GRI Content Index	



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il **terzo Bilancio di Sostenibilità** rappresenta per il Gruppo VIVI un altro risultato importante, un'altra tappa di un percorso in cui crediamo fortemente. Dopo aver consolidato, nei primi due anni, la metodologia, gli strumenti e la governance necessari per conferire sempre più concretezza e solidità al progetto, quest'anno abbiamo approfondito e sviluppato ulteriormente i temi materiali e gli impatti delle nostre attività, confrontandoci su quanto facciamo e quanto potremmo fare per un agire sempre più sostenibile.

Ancora una volta, **l'attività è partita dall'ascolto dei nostri stakeholder, elemento imprescindibile del progetto**: un ascolto che si è concretizzato tramite gli incontri del Comitato di Sostenibilità, il coinvolgimento dei CdA del nostro Gruppo, il confronto con le nostre persone e l'ascolto quotidiano dei nostri clienti. Il lavoro del Comitato di Sostenibilità è stato fondamentale, perché ha permesso di monitorare le priorità, nonché indirizzare i processi decisionali e i progetti da sviluppare. È il nostro modo di agire: siamo un organismo complesso che funziona perché è unito da **un DNA comune**.

Operiamo, come sapete, in **uno scenario complesso**: nel mercato dell'energia, da sempre contraddistinto da dinamiche in evoluzione, si sono manifestate nuove difficoltà da gestire. Le tensioni geopolitiche, la crisi ambientale e il contesto socio-economico sono fattori che hanno inciso e che tuttora incidono profondamente sul nostro lavoro. Questo quadro, che ormai prosegue da due anni, ci induce a essere sempre attenti nella gestione dei rischi, **senza tuttavia togliere spinta al nostro entusiasmo, all'innovazione e alla nostra voglia di "fare impresa"**. Elementi che ci permettono di essere scelti, ogni anno, da decine di migliaia di nuovi clienti come loro partner nella gestione dell'energia.

L'anno che troverete descritto in questo Bilancio di Sostenibilità, seppur segnato da uno scenario complesso e dalla necessità di fare scelte pragmatiche e razionali, è stato **un anno di risultati di business positivi e in evoluzione**. VIVI energia ha mantenuto una posizione finanziaria e patrimoniale equilibrata, riconosciuta anche dalla conferma del rating di credito pubblico A3.1 da parte di Cerved Rating Agency. Il Gruppo VIVI, inoltre, è stato premiato da Il Sole 24 Ore e Statista come una delle aziende italiane **Leader della sostenibilità 2023**. L'impegno che ogni giorno mettiamo nel nostro lavoro è stato riconosciuto dagli stessi clienti, che nell'ultima indagine di Customer Satisfaction di VIVI energia hanno dimostrato di apprezzare la correttezza, la qualità del servizio, i canali on-line e la competenza del nostro personale.

Tutti questi risultati sono stati resi possibili grazie alle nostre **persone**, che concretizzano, con il loro lavoro, i valori che ci guidano: **rispetto, innovazione, ascolto e spirito di squadra**. Rispetto per noi di VIVI significa rispetto delle persone, dei clienti, dei fornitori, di tutti i collaboratori, ma anche rispetto delle regole, dell'ambiente e di tutto ciò che ci circonda. **Innovazione**, perché il Gruppo VIVI è una realtà in continua evoluzione, capace di interpretare il cambiamento per offrire un servizio sempre migliore. **L'ascolto**, che si manifesta nella condivisione di pensiero e nel ragionamento comune. E lo **spirito di squadra**, ovvero la capacità di guardare alle sfide del futuro con la consapevolezza di non essere soli, ma di poter contare su una squadra solida, dove ogni persona può dare il proprio contributo. Rafforzare la coesione è un lavoro quotidiano, che riguarda tutti. Il nostro desiderio e impegno è quello di valorizzare le caratteristiche e le potenzialità di ciascuno.

Nel Bilancio di sostenibilità di quest'anno troverete alcuni **elementi di novità**. Tra questi, la **digitalizzazione** e la **cybersecurity**, che rivestono un ruolo sempre più centrale nella gestione di un'azienda, tanto da essere stati inseriti tra i **temi materiali di governance**. Se la prima permette una maggiore trasparenza organizzativa e una migliore efficienza ed efficacia, la necessità imprescindibile della sicurezza dei dati ne è una diretta conseguenza.

Nel percorso di tutela dell'ambiente - punto importante, anche perché il nostro core business è la fornitura di gas naturale e di energia elettrica - **abbiamo continuato a lavorare per la transizione ecologica, una transizione che dovrà essere equa e inclusiva**. In questo, VIVI energia e VIVlesco stanno proseguendo il loro cammino insieme. Abbiamo aumentato la quota di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili venduta ai nostri clienti, in linea con gli obiettivi che ci siamo prefissati. Stiamo proseguendo nella promozione dell'utilizzo di fonti rinnovabili per la produzione di energia, di un uso più consapevole delle risorse per ridurre gli sprechi energetici, nella condivisione con tutte le nostre persone degli obiettivi di sostenibilità e nel contribuire a informare e sensibilizzare sui temi di tutela ambientale i nostri stakeholder.

Il legame con il territorio è un altro punto cardinale del nostro "fare impresa". Tra gli obiettivi primari del Gruppo VIVI c'è infatti quello di **restituire valore al territorio in cui operiamo e crearne di nuovo insieme a esso**. Lo facciamo sostenendo le comunità locali mediante lo sviluppo di iniziative benefiche, donazioni, sostegno a società sportive e ai giovani, nonché attraverso il supporto ad una maggiore consapevolezza sui temi della transizione energetica e della sostenibilità ambientale. È un percorso guidato da un **forte senso di responsabilità e di riconoscenza verso le comunità locali**, senza le quali non potremmo svolgere la nostra attività.

Guardiamo quindi al futuro con ottimismo. Davanti a noi ci sono obiettivi importanti e sfide da affrontare, come abbiamo sempre fatto, con un approccio serio e pianificato. Penso ad esempio al tema della transizione energetica e della fine del mercato tutelato, sui quali stiamo lavorando per supportare i nostri clienti nella scelta delle migliori soluzioni energetiche. Desideriamo continuare a lavorare così: **verso obiettivi ambiziosi e sempre al fianco di tutti i nostri stakeholder**.

Andrea Bolla
Presidente



The image shows two logos side-by-side. The first logo is for 'VIVI energia' and features a stylized 'W' shape composed of four vertical bars in orange, red, purple, and blue. The second logo is for 'VIVI esco' and features a similar stylized 'W' shape composed of four vertical bars in orange, red, green, and blue.

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 quattro 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 01.07.2022 – 30.06.2023**.

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 27 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).

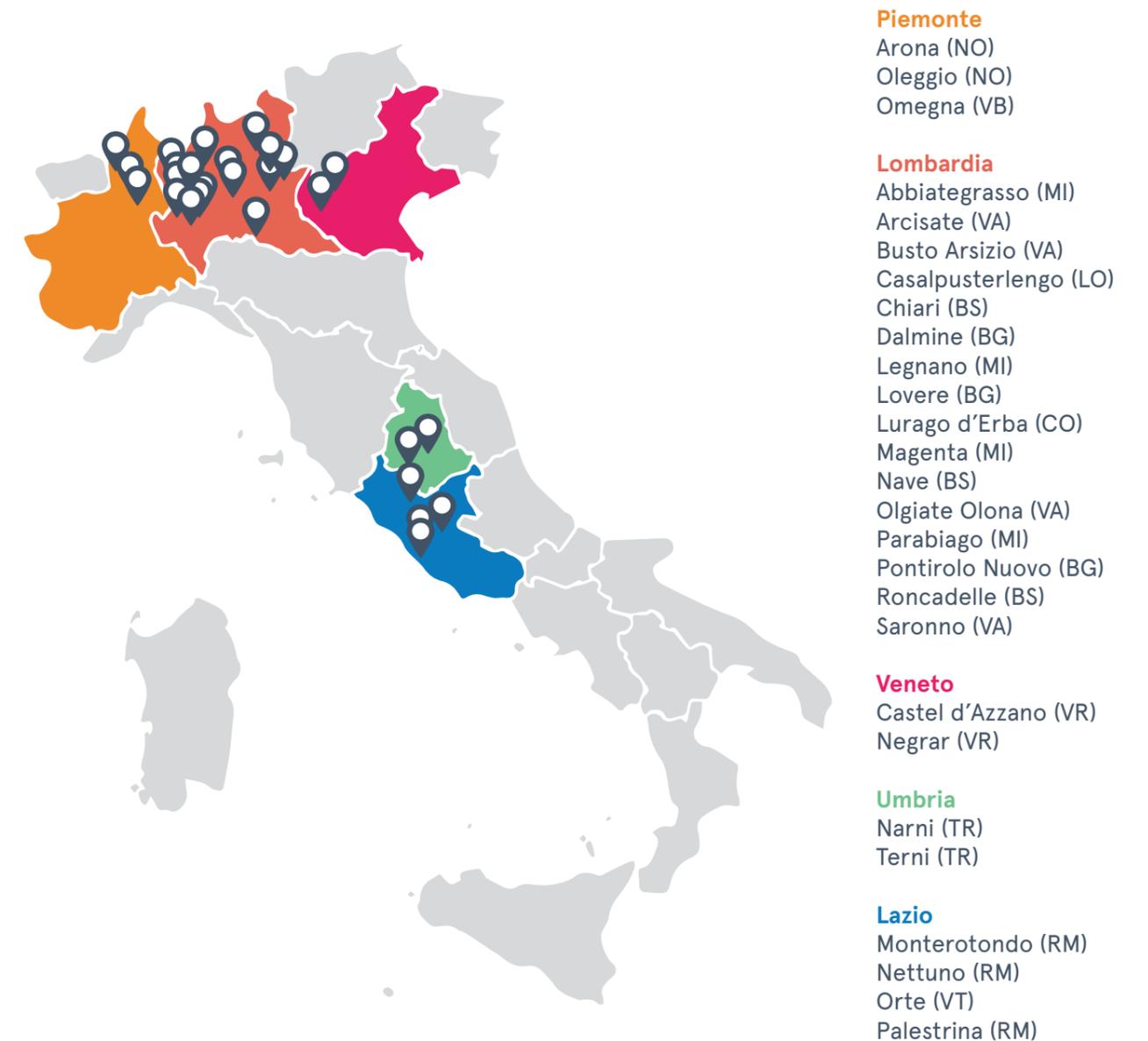
LE PRINCIPALI ATTIVITÀ

Da circa quattro 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 termine per tutti i clienti, che vengono guidati in un percorso su misura grazie a soluzioni flessibili ed efficienti.

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

La Società opera su tutto il territorio nazionale, attraverso differenti canali di vendita. L'asset principale è rappresentato dai **27 store** presenti sul territorio, che garantiscono **vicinanza e servizio al cliente**.



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 il proprio sito Web e alcuni comparatori selezionati. Nell'ultimo anno, VIVI energia ha compiuto un passo significativo per consentire alle persone di scoprire l'ampia gamma di servizi offerti, attraverso l'apertura del VIVI Energy Hub: uno spazio virtuale tridimensionale e interattivo, progettato per promuovere scelte consapevoli e sostenibili in materia di energia, efficienza energetica e consumo responsabile, sfruttando le nuove tecnologie. Si tratta di un luogo che VIVI energia ha pensato per poter stare ancor più accanto ai propri clienti nelle loro scelte energetiche e per poter consentire loro di conoscere le soluzioni offerte, attraverso articoli di approfondimento, schede tecniche, Quiz – engagement e una chat dedicata. L'Hub aspira a essere un luogo di incontro e condivisione, con la possibilità di ospitare eventi, seminari di formazione e webinar, ma anche un punto di riferimento per tutti coloro vogliono conoscere il mondo di VIVI energia, il Bilancio di Sostenibilità e i progetti di CSR del Gruppo.

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 335.000² 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
- Riqualficazione 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
- Servizi per supportare le aziende alla partecipazione a bandi riguardanti l'efficienza energetica



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 30.06.2023.

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, 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 uno 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 terzo report, e alla sua evoluzione rispetto ai precedenti, 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.

Le categorie di stakeholder significative sono state identificate analizzando le relazioni in atto con ciascun portatore di interesse e utilizzando, come criteri di valutazione, per ogni stakeholder, l'influenza sulle decisioni aziendali e il livello di interesse rispetto alle attività di VIVI. Le categorie individuate come più significative non sono variate rispetto agli anni precedenti.



Il Gruppo definisce azioni di engagement specifiche per comprendere le richieste delle differenti categorie di stakeholder e promuove iniziative di coinvolgimento, anche grazie ad alcuni canali strutturati di ascolto.

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



2.2 L'analisi di materialità

L'analisi di materialità rappresenta per VIVI uno strumento importante per indirizzare la visione strategica, cogliendo i temi rilevanti per il Gruppo e i propri stakeholder, nonché per scegliere correttamente i contenuti del Bilancio di Sostenibilità, al fine di assicurare la trasparenza delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e del loro impatto, anche in considerazione dei principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, tempestività, verificabilità e contesto di sostenibilità promossi dai GRI Standard.

Per tale motivo, nel corso dell'anno, VIVI ha aggiornato la propria analisi di materialità, con l'obiettivo di affinare gli ambiti in cui le attività del Gruppo possono incidere maggiormente sull'ambiente, sul benessere della comunità, delle proprie persone e, in generale, di tutti gli stakeholder.

L'identificazione dei temi materiali è stata condotta secondo la logica di "Impact materiality", in linea con i GRI Universal Standard 2021.

Il processo si è articolato nelle tre fasi principali di seguito rappresentate:



La **comprensione del contesto e dell'organizzazione** è stata effettuata partendo da un'analisi di benchmark sulle tematiche considerate materiali da *peers* e *comparables* e da un'analisi degli standard e delle linee guida di settore, con l'obiettivo di comprendere i macrotrend di sostenibilità, nonché di identificare le tematiche potenzialmente materiali. Successivamente, attraverso interviste one-to-one con i Referenti aziendali, sono state raccolte informazioni qualitative su sviluppi e cambiamenti, con particolare riferimento all'anno di rendicontazione.

L'analisi del contesto ha permesso di aggiornare la **mappatura degli impatti** positivi e negativi, attuali e potenziali, generati dalle attività di VIVI, collegati ai temi di Sostenibilità. Tale mappatura è stata approfondita con il Comitato di Sostenibilità, di cui fanno parte il Presidente del Gruppo e gli Amministratori Delegati delle due Società (uno dei quali corrispondente al Presidente) e validata dai CdA di entrambe le Società del Gruppo.

La **significatività** degli impatti e dei temi materiali identificati è stata poi **valutata** dal Comitato di Sostenibilità tramite un questionario, i cui risultati sono stati quindi condivisi e approvati dal Comitato di Sostenibilità stesso.

Queste attività hanno portato all'identificazione di 29 impatti significativi (rispetto ai 14 individuati nel 2022), che sono stati ricondotti a 11 temi materiali (rispetto ai 10 temi del 2022) e hanno permesso di validare l'analisi di materialità del Gruppo, relativa al periodo di rendicontazione 01.07.2022 - 30.06.2023.

Nello specifico, le variazioni relative ai temi materiali hanno riguardato l'introduzione di due nuove tematiche "Uso consapevole delle risorse" e "Cambiamento climatico", che hanno sostituito e dettagliato meglio il precedente tema "Tutela dell'ambiente". Ulteriore variazione alla materialità, rispetto al 2022, è stata lo spostamento della tematica "Digitalizzazione e cybersecurity" dai temi sociali a quelli di governance.

Rispetto all'esercizio precedente, l'analisi evidenzia una sostanziale continuità, confermando la materialità di tutte le tematiche identificate nel 2022, che sono state però riviste per poter meglio identificare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali ad esse collegati. Il valore soglia di materialità è stato fissato a 2,40 per gli impatti positivi e 2,03 per gli impatti negativi.



La tabella seguente riporta i temi materiali e gli impatti materiali ad essi collegati.

Tipologia	SDG	Tema materiale	Impatto	Tipologia dell'impatto
Environmental	 	Uso consapevole delle risorse	Sensibilizzazione al consumo di energia: promozione di comportamenti e pratiche finalizzati a ridurre lo spreco di risorse da parte dei clienti, anche per garantire loro un risparmio in termini economici	Positivo attuale
	 	Transizione energetica	Sviluppo di prodotti e servizi finalizzati all'efficiamento energetico e supporto nell'ottimizzazione dei consumi energetici	Positivo attuale
			Vendita di energia da fonti rinnovabili: impegno nell'aumentare l'energia da fonti rinnovabili venduta ai clienti	Positivo attuale
			Produzione di energia da fonti rinnovabili	Positivo attuale
			Vendita di impianti di autoproduzione di energia da fonti rinnovabili ai clienti	Positivo attuale
			Coinvolgimento attivo dei condomini nella produzione e gestione dell'energia attraverso lo sviluppo di comunità energetiche	Positivo potenziale ad alta probabilità
			Generazione di emissioni indirette (Scope3) legate alla vendita di gas ed energia elettrica	Negativo attuale
		Cambiamento climatico		

Tipologia	SDG	Tema materiale	Impatto	Tipologia dell'impatto
Social	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Qualità dei servizi e attenzione al cliente	Rispetto delle condizioni contrattuali, delle tempistiche e delle aspettative del cliente, garantendo trasparenza nell'offerta commerciale, disponibilità all'ascolto, chiarezza nel fornire informazioni, monitorando e migliorando continuamente gli indicatori di qualità del servizio	Positivo attuale
			Insoddisfazione dei clienti a causa di mancato soddisfacimento delle loro richieste e/o aspettative	Negativo potenziale a media probabilità
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Benessere aziendale	Creazione di un luogo di lavoro che agevoli uno stato fisico e mentale ottimale per le proprie persone, grazie all'utilizzo di presidi di sicurezza e sistemi di gestione che consentano di lavorare nella massima sicurezza possibile	Positivo attuale
			Incidenza sugli indicatori stress-lavoro correlato (work-life balance); monitoraggio degli indicatori e adozione di eventuali misure correttive	Negativo potenziale a media probabilità
			Infurtuni sul lavoro, segnalazioni di quasi-incidenti ("near miss") o altri impatti sulla salute e sicurezza dei dipendenti e lavoratori	Negativo potenziale a bassa probabilità
	5 PARITÀ DI GENERE 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Miglioramento delle abilità e competenze delle proprie persone attraverso piani/programmi di formazione. Promozione dello sviluppo personale e professionale, della collaborazione e dell'apprendimento continuo, facendo leva sulle conoscenze e competenze di ciascun collaboratore	Positivo attuale
Equità nelle politiche retributive e nel rapporto con le proprie persone: impegno nel garantire la massima equità			Positivo attuale	

Social	5 PARITÀ DI GENERE 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Discriminazione nell'ambiente di lavoro: episodi di discriminazione o esclusione delle persone per ragioni relative a genere, etnia, età, religione, opinione politica, cultura, etc.	Negativo potenziale a bassa probabilità
			Sviluppo e retention delle Key People: iniziative volte a favorire lo sviluppo e la retention delle persone chiave per VIVI	Positivo attuale
			Comunicazione aziendale: offrire un canale di comunicazione aperto e disponibile che garantisca la trasparenza e la condivisione interna	Positivo attuale
	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Creare valore per la comunità	Sostegno alle comunità locali mediante lo sviluppo di iniziative benefiche, il sostegno a società sportive e ai giovani, il supporto ad una maggiore consapevolezza sui temi della transizione energetica e della sostenibilità ambientale	Positivo attuale

Tipologia	SDG	Tema materiale	Impatto	Tipologia dell'impatto
Governance	5 PARITÀ DI GENERE 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	Compliance con leggi e regolamenti	Violazioni dei diritti umani (es. lavoro minorile, lavoro forzato o lavoro non retribuito) e dei diritti del lavoro (libertà di associazione e contrattazione collettiva)	Negativo potenziale a bassa probabilità
			Violazione di regolamenti e normative in materia di anticorruzione e compliance ambientale, sociale, economica e di settore	Negativo potenziale a bassa probabilità
			Partecipazione a tavoli di lavoro e sviluppo di collaborazioni per lo sviluppo di nuovi regolamenti di settore	Positivo potenziale ad alta probabilità

Tipologia	SDG	Tema materiale	Impatto	Tipologia dell'impatto
	 	Digitalizzazione e cybersecurity	Miglioramento della pianificazione e previsione della domanda energetica grazie alla digitalizzazione, che consente la raccolta e l'analisi di grandi quantità di dati	Positivo potenziale ad alta probabilità
			Incremento dell'efficienza operativa, riduzione degli sprechi, ottimizzazione delle risorse, tramite la digitalizzazione dei processi	Positivo attuale
			Perdita di dati sensibili della clientela e blocco dei servizi/sistemi dovuti ad un attacco cyber ai sistemi informatici	Negativo potenziale a media probabilità
			Miglioramento del livello dei servizi offerti alla clientela (es. maggiore accessibilità, migliore user experience e incremento dell'attività in self), tramite utilizzo di soluzioni tecnologiche	Positivo potenziale a media probabilità
Governance	 	Rapporto con i fornitori	Miglioramento delle pratiche di sostenibilità lungo la supply chain, attraverso la considerazione dei fattori ESG nelle attività di procurement	Positivo attuale
			Violazione delle procedure e degli standard legati alla sicurezza dei sistemi informatici richiesti dal Gruppo VIVI, da parte di fornitori e partner commerciali	Negativo potenziale a bassa probabilità
			Violazione delle procedure e degli standard etici e di condotta richiesti dal Gruppo VIVI, da parte di fornitori e partner commerciali	Negativo potenziale a bassa probabilità
	 	Performance economica e competitività	Creazione di ricchezza per gli interlocutori interessati ai risultati aziendali (es. azionisti, soci, persone di VIVI) e per i soggetti con cui si intrattengono relazioni commerciali (es. fornitori, clienti) e stabilità nel lungo periodo	Positivo attuale

Le tematiche materiali **ambientali** rappresentano l'importanza attribuita da VIVI alla lotta al cambiamento climatico e la necessità di ridurre le emissioni indirette, ma anche di svolgere un ruolo attivo nella tutela dell'ambiente, sensibilizzando al consumo responsabile dell'energia e promuovendo la transizione energetica, attraverso prodotti, servizi, la produzione e la vendita di energia da fonti rinnovabili.

Dal punto di vista **sociale** la "Qualità dei servizi e attenzione al cliente" si conferma un tema centrale per lo sviluppo del business, conseguito anche grazie alle proprie persone. Per questo motivo il Gruppo si impegna a offrire un luogo di lavoro che favorisca il benessere dei propri collaboratori, nonché lo sviluppo delle loro abilità e competenze in maniera equa e responsabile. Restare accanto alle persone, ma anche 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.

Infine, le tematiche di **governance** rilevanti sono: l'agire del Gruppo nel rispetto dei criteri etici, delle leggi e dei regolamenti, nonché sfruttare le potenzialità dell'innovazione digitale, adottando, al contempo, adeguati presidi di controllo dei rischi ad essa collegati. Per VIVI è fondamentale anche coinvolgere i propri fornitori nell'evoluzione sostenibile del business e garantire una performance di lungo periodo a tutti i propri stakeholder.

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 intrapreso.



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, in continuità con gli anni precedenti ha individuato 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 Ambiente e transizione energetica 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 Ambiente e transizione energetica

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 Ambiente e transizione energetica 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 Ambiente e transizione energetica



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 e, qualora lo fossero, eventuali deroghe vengono autorizzate dall'Assemblea dei Soci, come previsto dal Codice Civile e dallo Statuto Sociale. 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 VIVlesco⁴. I consiglieri restano in carica per tre esercizi a partire dalla data della loro nomina: il CdA di Vivigas, nominato il 28.10.2022, resterà in carica sino all'approvazione del bilancio al 30.06.2025; 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 dieci 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 oggetto di rendicontazione, un membro del Comitato ha completato un corso professionalizzante, iniziato nell'esercizio precedente e ha effettuato ulteriore formazione, per un totale di 61,50 ore, con l'obiettivo di acquisire sempre più competenze e strumenti, utili a sviluppare piani e politiche di sostenibilità all'interno del contesto aziendale. È stata inoltre pianificata per il mese di agosto 2023 un'attività di formazione per tutti i membri del Comitato, che tratterà argomenti di rendicontazione della sostenibilità e illustrerà l'evoluzione del quadro normativo con la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

⁴ I dati sono relativi ai Consigli di Amministrazione in vigore al 30.06.23.

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.

Anche quest'anno sono state effettuate attività ricorrenti di vulnerability assessment e penetration test, sia internamente alla rete che esternamente, per individuare e gestire le debolezze riscontrate.

Il Gruppo ha inoltre rilasciato in produzione i primi moduli di un nuovo software CRM (Customer Relationship Management), ovvero di una piattaforma finalizzata a monitorare e gestire in maniera efficace ed efficiente le interazioni, i feedback e le informazioni relative ai propri clienti, anche nell'ottica di gestire in maniera ancor più strutturata e organica la sicurezza e l'integrità dei dati in proprio possesso e sta lavorando per implementare i successivi moduli.

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 135 dipendenti (ovvero al 94% dei dipendenti sul totale), di cui 7 dirigenti, 14 quadri e 114 impiegati, operativi al Nord Italia (119) e al Centro Italia (16).

Conscio dell'importanza del tema, il Gruppo ha inoltre inserito nella formazione iniziale erogata a ogni nuovo collaboratore un corso di formazione per aumentare il livello di conoscenza sulle minacce cyber, tra cui gli attacchi basati su tecniche di phishing.

Infine, allo scopo di migliorare ulteriormente la comprensione della tematica tra la popolazione aziendale, il Gruppo intende attivare una serie di "pillole formative" in materia di Cyber Security destinate a tutti i collaboratori.

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 Gruppo 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 2022) è composto da due membri, mentre quello di VIVlesco, eletto nel 2022 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 riservatezza⁵. 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.

⁵ 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, in staff leasing e stage). 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 è proseguita l'attività dello scorso esercizio, con l'erogazione di 23 ore di formazione sui temi relativi al Dlgs. 231/2001 a 9 dipendenti di VIVI (pari al 6% del totale) di cui 5 impiegati, 1 quadro e 3 dirigenti (di cui uno membro del CdA di VIVlesco), tutti operativi negli uffici del Nord Italia.

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 climatici⁶ avviata gli anni precedenti 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.



⁶ 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)

<p>RISCHIO / OPPORTUNITÀ</p>	<p>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.</p> <p>Gli eventi meteo climatici estremi, in base alla loro intensità e frequenza, possono arrecare danni fisici rilevanti e inattesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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).
<p>TIPOLOGIA</p>	<p>Fisico - acuto</p>
<p>IMPATTI DIRETTI E INDIRETTI</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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).</p>
<p>AZIONI E INTERVENTI ADOTTATI DAL GRUPPO</p>	<p>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.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività di VIVlesco, vengono attivate polizze sugli impianti di proprietà per tutelarsi da eventi climatici estremi.</p>



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'alto livello, seppur decrescente, 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, è cresciuta.

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. AMBIENTE E TRANSIZIONE ENERGETICA

La tutela dell'ambiente è un tema sempre più centrale, per questo è necessario collaborare per realizzare la 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;
- produrre energia da fonti rinnovabili;
- accrescere la quota di energia verde del proprio mix energetico;
- 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.

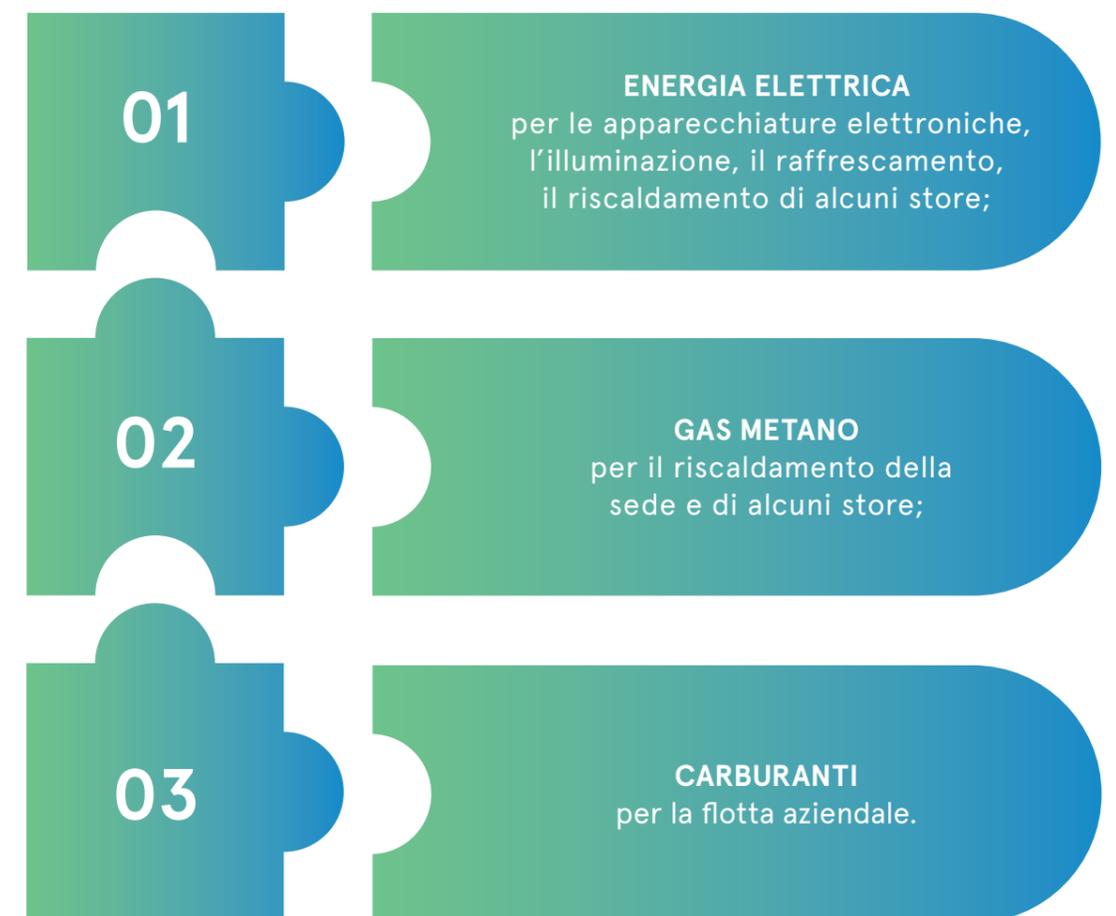
4.1 Il monitoraggio delle emissioni

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 01.07.22 – 30.06.23 ammontano a un totale di **4.326 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 **2.292 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	2023	2022	Δ
Sede	181.715	188.684	- 6.969
Store*	146.330	158.830	- 12.500
Magazzino	291	425	- 134
Totale kWh	328.336	347.939	- 19.603
Totale GJ	1.182	1.253	-71

* 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	2023	2022	Δ
Sede - impianto termico (kWh) ⁷	190.297	253.057	- 62.760
Store* (Smc)	11.898	16.368	- 4.470
Magazzino	-	-	-
Totale GJ	1.110	1.488	-378

* 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 diminuiti del 5,6%: sono stati utilizzati circa 19.600 kWh di energia elettrica in meno (pari a 71 GJ). Analizzando i consumi nel dettaglio si nota che la riduzione dell'energia elettrica consumata ha riguardato sia la sede, che il magazzino, che gli store, con una diminuzione maggiore, in termini assoluti, per questi ultimi (con un decremento di circa l'8% rispetto al 2022).

Per quanto riguarda i consumi complessivi di gas metano, rispetto all'anno precedente, sono stati utilizzati 378 GJ in meno, con una riduzione del 24,8% per la sede e del 27,3% per gli store.

In merito alla flotta aziendale, il numero di vetture è rimasto sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente⁸ ma, coerentemente con gli impegni promossi dal Gruppo VIVI, la quota di veicoli meno impattanti è aumentata rispetto allo scorso anno. Nello specifico, le automobili hybrid e mild hybrid sono passate dal 7% al 30.06.22, al 21% al 30.06.23 e sono quindi diminuite le vetture diesel, benzina e benzina+gpl.

Rispetto allo scorso anno, il totale dei chilometri percorsi è aumentato del 5%, passando dai 896.832 km del 2022 ai 941.633 km del 2023; tuttavia, l'introduzione di veicoli meno inquinanti nella flotta auto ha consentito di ridurre notevolmente i consumi, che ammontano a **2.034 GJ**, rispetto ai 2.401 GJ dell'anno precedente (-15,3%).

⁷ 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.

⁸ Il numero complessivo di vetture è passato da 48 a 47.

LA VENDITA DI ENERGIA

Durante il periodo in analisi sono stati **venduti circa 260.000.000 Smc di gas metano e 987.000 MWh di energia elettrica**.

I MWh di energia elettrica venduti sono così suddivisi:

- 740.199 MWh da fonti non rinnovabili;
- 246.801 MWh da fonti rinnovabili⁹.

In termini percentuali tali dati si traducono in circa il 25% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, in crescita di 10 punti percentuali rispetto al precedente anno di rendicontazione. Tale risultato è in linea con l'obiettivo di accrescere la quota di energia verde del mix energetico del Gruppo.

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.

Energia elettrica venduta	2023		2022		ΔMWh	ΔGJ
	MWh	GJ	MWh	GJ		
Da fonti non rinnovabili	740.199	2.665.000	1.746.668	6.288.005	-1.006.469	-3.623.005
Da fonti rinnovabili	246.801	888.000	308.332	1.109.995	-61.531	-221.995
Totale	987.000	3.553.000	2.055.000	7.398.000	-1.068.000	-3.845.000

Gas metano venduto	2023		2022		ΔSmc	ΔGJ
	Smc	GJ	Smc	GJ		
	260.000.000	9.284.000	611.000.000	21.556.691	-351.000.000	-12.272.691

Rispetto all'esercizio precedente, i quantitativi di energia elettrica e di gas metano venduti sono diminuiti (-52% per l'energia elettrica e -57% per il gas): ciò deriva da precise scelte commerciali, tra cui la riduzione, attraverso il non rinnovo dei contratti a scadenza, del portafoglio della clientela B2B, anche come conseguenza delle scelte legislative che hanno reso la permanenza in questo settore di business estremamente rischiosa dal punto di vista regolatorio. Relativamente ai punti di fornitura serviti, il periodo di riferimento registra un incremento dei clienti nel settore energia elettrica e una loro riduzione nel comparto del gas naturale.

⁹ 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**¹⁰ 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.

In riferimento a ciò è opportuno precisare che, sebbene gli impatti associati alle emissioni Scope 1 e 2 non siano stati giudicati materiali, in quanto significativamente inferiori rispetto alle emissioni indirette, il Gruppo VIVI si impegna comunque a monitorare queste tipologie di emissioni, anche allo scopo di identificare opportunità di miglioramento dei propri livelli di efficienza operativa.

Scope	Tonnellate CO ₂ e 2023	Tonnellate CO ₂ e 2022
Scope 1		
Gas (sede e store) ¹³	62,48	77,45
Parco auto	143,82	153,87
Scope 2		
Elettricità (sede e store)		
Location-based	85,46	86,13
Totale	291,76	317,45

Fonte dei fattori di emissione utilizzati¹¹

¹⁰ 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).

¹¹ **Scope 1:** sono stati utilizzati i coefficienti del Department for Environment, Food and Affairs "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" (Defra), rispettivamente pubblicati nel 2021 e nel 2022. **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" rispettivamente negli anni 2021 e 2022). 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 2022) e, per l'anno di rendicontazione considerato, il totale di emissioni del Gruppo è risultato pari a 149,97 tonnellate di CO₂e. 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.

Rispetto al 2022, si rileva una diminuzione delle emissioni relative all'utilizzo di gas metano (di cui sono calati i consumi) e di quelle derivanti dall'uso delle auto aziendali (per effetto dell'utilizzo di veicoli con un impatto ambientale inferiore).

Contestualmente, anche le emissioni associate all'energia elettrica utilizzata sono diminuite, per i minori consumi associati alla sede, agli store e al magazzino.

A partire dal 2021, il Gruppo VIVI ha cominciato ad affrontare anche la rendicontazione delle emissioni appartenenti allo **Scope 3**, ovvero la rendicontazione di **altre emissioni indirette**¹² 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 2022, il calcolo è stato affinato seguendo l'approccio indicato alla nota 13 del presente documento.

Scope	Tonnellate CO ₂ e 2023	Tonnellate CO ₂ e 2022
Scope 3		
Gas venduto	524.092	1.235.045
Energia elettrica venduta	192.822	455.007
Totale	716.914	1.690.052

Fonte dei fattori di emissione utilizzati¹³

In rapporto a gas ed energia elettrica venduti, rispetto al 2022, 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.

In merito alla seconda direzione, il Gruppo si è mosso analizzando leggi e norme e dialogando con alcuni produttori che vendono biometano; questi ultimi, stante la situazione di mercato, hanno però deciso di avere come controparte il GSE. VIVI sta quindi valutando ulteriori possibilità, quali la partecipazione alle aste competitive che verranno indette dal GSE per rivendere il biometano ritirato dai produttori.

¹² Le altre emissioni indirette sono, ad esempio, quelle relative alla catena di fornitura, l'utilizzo dei servizi forniti/beni prodotti, ecc.

¹³ **Scope 3:** per il calcolo sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2022. 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 2022 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.

La capacità di innovare significa usare l'energia con razionalità e senza sprechi, nel rispetto dell'ambiente, traducendola 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 energetiche¹⁴ 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 3,65 MWp allacciati consentirà di realizzare una produzione annua a regime di 4.022 MWh.

Un altro importante ambito nel quale VIVlesco è risultata molto attiva è stato quello legato alla realizzazione di interventi inerenti al Superbonus. Nel periodo oggetto di rendicontazione, l'azienda ha infatti portato a termine con successo 19 cantieri (edifici unifamiliari o condomini) nelle province di Brescia, Crema, Piacenza, Terni e Torino, 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.

Grazie al raggiungimento di una più elevata classe energetica, il risparmio ottenuto per le abitazioni è risultato superiore al 70%, con una riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera pari a 5.366,64 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.

In quest'ottica, il Gruppo VIVI intende rafforzare il proprio impegno nello sviluppare sinergie con realtà imprenditoriali altamente competitive e vicine al territorio, allo scopo di integrare ulteriormente la propria offerta ed essere sempre più protagonista nel settore della transizione e dell'efficienza energetica.

¹⁴ A dicembre 2023 scadranno i termini per la presentazione degli audit 102 in capo ai soggetti obbligati.



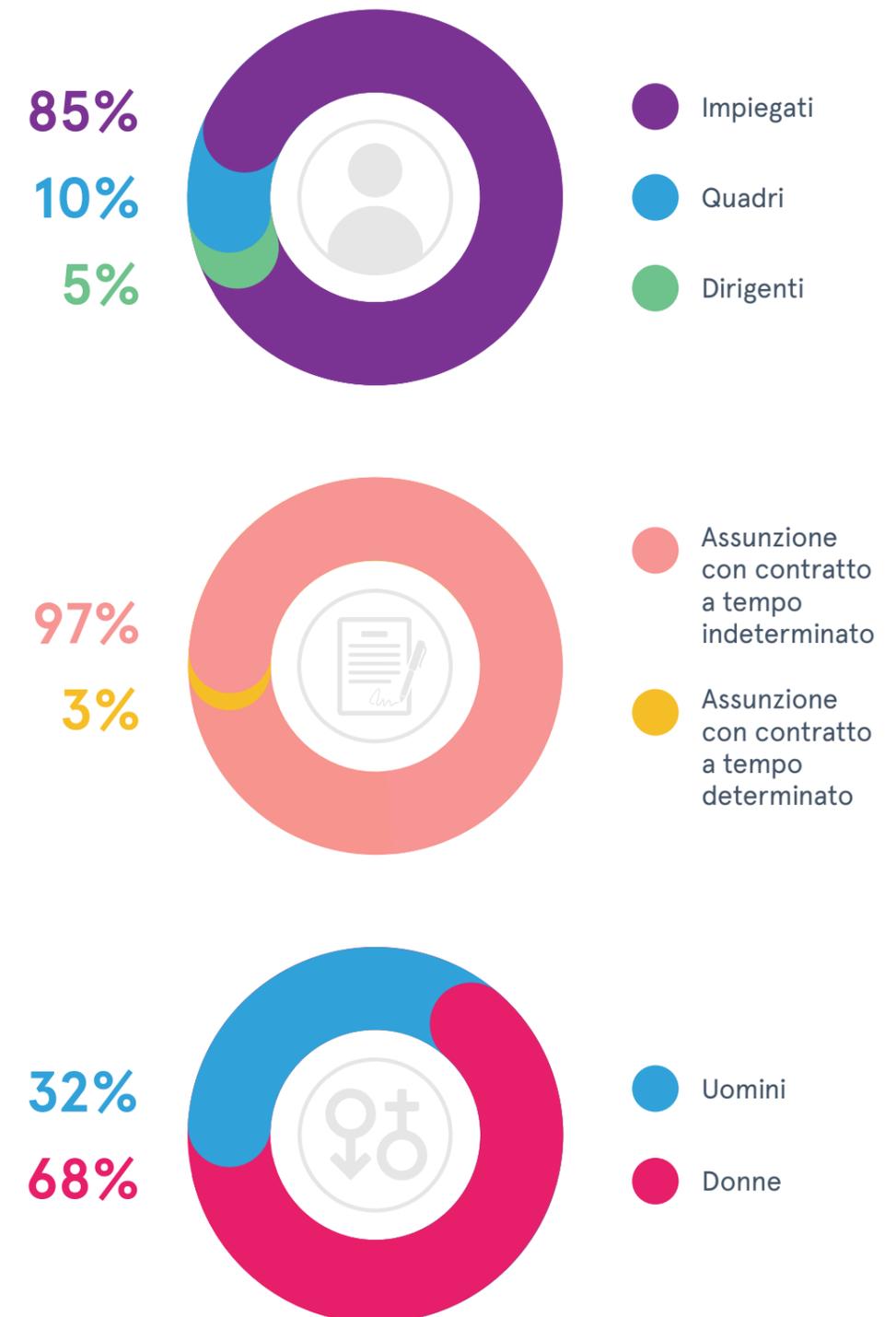
5. LE PERSONE DI VIVI

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.

Dall'attività di consultazione e ascolto delle persone di VIVI sono emersi alcuni punti di attenzione, che il Gruppo 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 **68% della forza lavoro** nel suo complesso, valore in leggero aumento rispetto all'anno precedente (+1%).

Le persone appartenenti alle categorie protette presenti in VIVI sono 9 (2 in meno rispetto al precedente esercizio) e rappresentano il 6% del numero totale di dipendenti.

Durante il periodo di rendicontazione, 3 dipendenti (4 in meno rispetto al precedente esercizio), di cui 2 donne e 1 uomo, hanno avuto diritto a periodi di congedo parentale obbligatorio e tutti ne hanno usufruito. Al 30.06.2023, risulta che i 3 lavoratori hanno terminato il periodo di congedo 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 retention¹⁵ 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.



¹⁵ 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 2023 il Gruppo VIVI conta **143 dipendenti**, di questi **97 sono donne e 46 sono uomini**, 7 persone in meno rispetto a quanto rilevato al 30.06.2022, quando la popolazione aziendale era composta da 150 dipendenti, 100 donne e 50 uomini. Circa l'85% della forza lavoro è rappresentato da impiegati, il 10% da quadri e il 5% da dirigenti.

Composizione della forza lavoro per categoria, genere e fascia d'età 2023									
	Donne			Donne Totale	Uomini			Uomini Totale	Totale
	< 30	30 - 50	> 50		< 30	30 - 50	> 50		
Dirigenti	-	-	1,4%	1,4%	-	2,1%	1,4%	3,5%	4,9%
Quadri	-	3,5%	1,4%	4,9%	-	2,1%	3,5%	5,6%	10,5%
Impiegati	3,5%	46,1%	11,9%	61,5%	2,8%	17,5%	2,8%	23,1%	84,6%
Totale	3,5%	49,6%	14,7%	67,8%	2,8%	21,7%	7,7%	32,2%	100%

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%

Il 97% del personale è assunto con un contratto a tempo indeterminato; si tratta, in totale, di 138 persone, di cui 93 donne e 45 uomini. Cinque dipendenti (4 donne e 1 uomo) sono assunti con contratto a tempo determinato. Nel periodo di rendicontazione, 124 persone (78 donne e 46 uomini) risultano impiegate a tempo pieno e rappresentano l'87% di tutti i dipendenti. Il restante 13% (19 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	127	122	5	113	14
Centro Italia	16	16	-	11	5

Nel Gruppo sono presenti anche 24 persone con contratto di staff leasing e 13 con contratto di somministrazione; mentre al 30.06.2022 in VIVI erano presenti 24 persone con contratto di staff leasing, 14 con contratto di somministrazione e 1 persona in stage.

Nel corso del periodo in esame sono state assunte 10 persone (5 donne e 5 uomini), 12 in meno rispetto a quanto rendicontato nel Bilancio 2022; 9 persone sono state assunte nel Nord Italia e 1 presso il Centro Italia. Al 50% dei neoassunti è stato proposto un contratto a tempo indeterminato, mentre al restante 50% un contratto a tempo determinato.

Considerando l'organico in forza, il tasso di assunzione ha un valore pari al 7%. Due delle persone assunte erano precedentemente impiegate con contratto di staff leasing e altre due con contratto di stage, una delle quali ha iniziato lo stage ed è stata assunta durante il periodo di rendicontazione, 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.

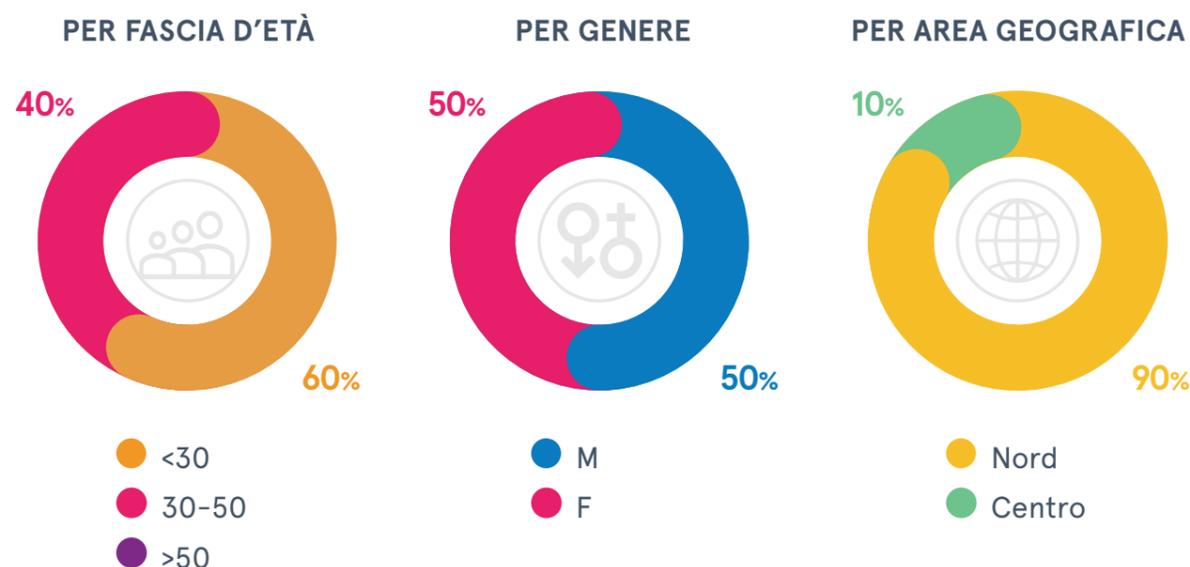
Il tasso di turnover relativo al periodo considerato ha un valore pari al 12%. Tra il 01.07.2022 e il 30.06.2023 si sono dimesse 17 persone (8 donne e 9 uomini), lo stesso numero rilevato nel precedente Bilancio; 16 dei dipendenti cessati erano impiegati nell'area del Nord Italia, mentre 1 era impiegato presso il Centro Italia.

2023								
Assunti per genere e fasce d'età					Dimessi per genere e fasce d'età			
Fascia d'età	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
< 30	4	80%	2	40%	2	25%	-	-
30 - 50	1	20%	3	60%	3	37,5%	7	77,7%
> 50	-	-	-	-	3	37,5%	2	22,3%
Totale	5		5		8		9	

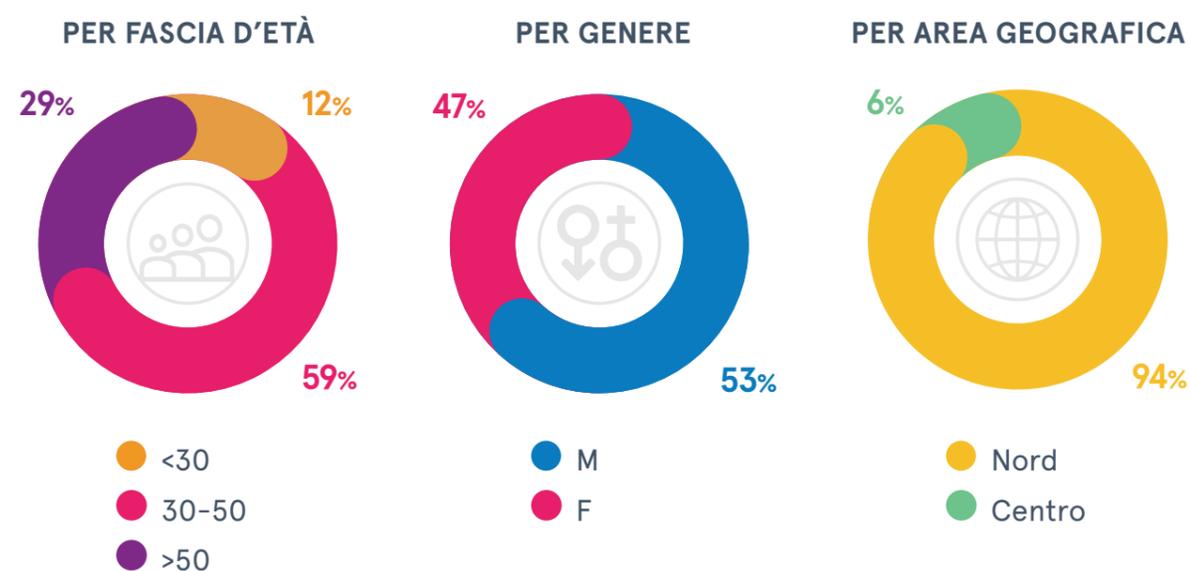
2022								
Assunti per genere e fasce d'età					Dimessi per genere e fasce d'età			
Fascia d'età	Donne		Uomini		Donne		Uomini	
< 30	3	23%	1	11%	1	10%	-	-
30 - 50	8	62%	6	67%	8	80%	5	71%
> 50	2	15%	2	22%	1	10%	2	29%
Totale	13		9		10		7	



TASSO DI ASSUNZIONE



TASSO DI TURNOVER



LA REMUNERAZIONE

Nel 2023, il rapporto tra lo stipendio base dei dipendenti donna e quello dei dipendenti uomo è risultato pari all'85,4% per la categoria impiegati e al 92,9% per la categoria quadri, in miglioramento rispetto al precedente esercizio, in cui era, rispettivamente, l'85,0% e il 92,5%.

Il rapporto¹⁶ tra la remunerazione della persona con compenso maggiore e la mediana dei lavoratori è pari a 6,4.

Con riferimento al gender pay gap, in linea con quanto anticipato nel precedente Bilancio, il Comitato di Sostenibilità ha effettuato un'analisi dei dati relativi alla remunerazione del personale del Gruppo, con lo scopo di rafforzare l'impegno di VIVI nella scelta di precisi criteri a garanzia di una retribuzione equa ed equilibrata. Tale analisi si è concentrata sulla categoria impiegatizia, che costituisce la gran parte della popolazione dei dipendenti di VIVI ed è composta per oltre il 72% da donne. Alla luce di quanto precisato dalla Direttiva Europea su Equità e Trasparenza Retributiva, che entrerà in vigore dal 2027 (Direttiva UE 2023/970), sono stati considerati diversi fattori oggettivi e neutri rispetto al genere, che potrebbero essere correlati al differenziale dei valori delle remunerazioni di uomini e donne e che hanno portato a spiegare quasi i due terzi del gap attualmente rendicontato, che si riduce quindi al 5,7%. Partendo da tale risultato, e al fine di ridurre ulteriormente il divario, il Gruppo VIVI intende avviare una review strutturata della propria Job Architecture, per poi comprendere maggiormente i fattori DE&I sui quali definire ed implementare un action plan per la mitigazione del gap.

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. Dirigenti, figure commerciali e alcuni quadri dispongono inoltre di un parco auto aziendale. I dirigenti possono usufruire anche di servizi convenzionati per effettuare check up medici.

¹⁶ Il rapporto è stato calcolato considerando l'intera popolazione dei dipendenti

IL BENESSERE ALL'INTERNO DELL'AZIENDA

Per dar seguito a quanto emerso dal confronto e dal dialogo con le persone del Gruppo e 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.

Le iniziative realizzate sono le seguenti:

- 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) disponibili anche per i parenti stretti;
- sono stati introdotti alcuni **permessi retribuiti a carico dell'azienda** (per esami/visite mediche specialistiche, inizialmente solo per i collaboratori, successivamente estesi ai parenti entro il secondo grado; 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 fino al terzo grado e/o affini);
- è stata mantenuta la modalità lavorativa di **smart working** per i ruoli compatibili, anche dopo il periodo emergenziale; inizialmente, da settembre 2022, con progetto sperimentale di 1 giorno a settimana, da aprile 2023 strutturale ed esteso a 6 giornate al mese;
- è stato prolungato l'**orario estivo** fino a fine settembre 2023;
- sono stati riconosciuti **buoni benzina** di importo complessivo di 200 euro ai collaboratori non percettori del fringe benefit dell'auto aziendale (riconosciuti anche ai collaboratori somministrati e in staff leasing);
- sono stati erogati voucher **buoni spesa**, dell'importo di 600 euro ai dipendenti fino a livello quadro, ai collaboratori somministrati e in staff leasing;
- è stato effettuato il **Progetto "Life" con Komen Italia**: tre incontri aperti a tutte le persone di VIVI per approfondire, grazie a un team medico, i temi della prevenzione e dell'adozione di un corretto stile di vita;
- è stato realizzato un **webinar con Telethon**: un incontro informativo per approfondire l'argomento della ricerca scientifica sulle malattie genetiche rare, aperto a tutti i colleghi.

Il Gruppo VIVI ha inoltre pianificato, a partire da luglio 2023, l'erogazione di **buoni pasto** ai propri collaboratori, non limitata ai dipendenti, ma estesa anche ai colleghi somministrati, in staff leasing e stage.

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 **3.260 ore di formazione** (1.292 ore in meno rispetto all'esercizio precedente). Il differenziale rispetto al 2022 è legato prevalentemente alla formazione CRM, che è stata realizzata principalmente nel 2022, prima del go-live della wave 1, per poi proseguire, ma con un numero inferiore di ore complessive, nel 2023. Il 45% dell'attività formativa ha riguardato corsi in materia di: salute e sicurezza; protezione dei dati personali (GDPR); Dlgs. 231/2001. Il 55% della formazione ha invece riguardato lo sviluppo e l'aggiornamento di competenze tecniche, professionali e personali. I collaboratori con contratti di somministrazione, staff leasing e stage hanno usufruito di **1.491 ore di formazione** (190 ore in meno rispetto a quanto rilevato per il Bilancio di Sostenibilità 2022).

La media delle ore di formazione per dipendente risulta pari a 22,8 ore (7,5 in meno rispetto al dato 2022). 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 2023 e al 30 giugno 2022.



2023

Genere	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Donne	25,4	97	2.466
Uomini	17,3	46	794
Totale	22,8	143	3.260

Categoria	Ore medie	N. dipendenti	Ore
Impiegati	23,9	121	2.894
Quadri	19,9	15	298
Dirigenti	9,7	7	68
Totale	22,8	143	3.260

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

Oltre alla formazione relativa al nuovo CRM, vi sono stati tre interessanti progetti:

- **“VIVI – Valorizziamo il team per vincere insieme”**: un percorso formativo rivolto a tutte le persone delle aree Customer Care, Teleselling e Store (in totale 93 persone, sia dipendenti che somministrati e in staff leasing), con l’obiettivo di promuovere e diffondere fiducia tra colleghi, aumentare il gioco di squadra e la capacità di lavorare secondo un approccio per processi, in una logica cliente-fornitore. I partecipanti sono stati suddivisi in 6 sessioni, che si sono svolte tra i mesi di dicembre 2022 e giugno 2023; le ore complessive di formazione sono state più di 1.000. Il questionario anonimo di gradimento ha evidenziato un grande apprezzamento dell’iniziativa. Il percorso non è ancora concluso: a novembre 2023 vi sarà una sessione di follow-up.
- **Valutazione del potenziale**: obiettivo di questo progetto è sostenere l’auto-sviluppo e la crescita professionale di alcuni collaboratori ad alto potenziale, traendo spunti per definire obiettivi di miglioramento delle competenze e facilitando l’individuazione delle iniziative formative e di sviluppo a supporto. Dopo una prima fase di condivisione con i Responsabili dei partecipanti, nel mese di marzo 2023 i collaboratori hanno svolto delle prove individuali, di gruppo e delle interviste individuali, per poi effettuare, entro la prima settimana di maggio 2023, un colloquio di feedback. Il progetto proseguirà il prossimo anno con la restituzione dei risultati ai Responsabili e con incontri individuali di business coaching per supportare i partecipanti nel miglioramento degli aspetti di crescita individuati.
- **Momento formativo dedicato al risparmio energetico**: l’incontro, aperto a tutte le persone di VIVI, è stato gestito da un collega di VIVlesco esperto in gestione dell’energia. E’ stata un’opportunità concreta per approfondire i temi dell’efficienza energetica, promuovere il consumo responsabile dell’energia e uno stile di vita più sostenibile, anche grazie a suggerimenti in pillole per il risparmio energetico residenziale e ad un interessante case history, con una testimonianza di chi ha già intrapreso un percorso di riqualificazione che ha portato ad un effettivo risparmio e al miglioramento della classe energetica della sua abitazione. La registrazione dell’incontro, a cui hanno partecipato in diretta 55 colleghi, verrà messa a disposizione di tutte le persone di VIVI in uno spazio che il Gruppo sta predisponendo per raccogliere i momenti formativi.

Inoltre, si sono svolti percorsi formativi volti a incrementare le competenze dei dipendenti, per un totale di 109,5¹⁷ 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;
- alcuni corsi effettuati da un membro del Comitato di Sostenibilità con l’obiettivo di acquisire sempre più competenze e strumenti, utili a sviluppare piani e politiche di sostenibilità all’interno del contesto aziendale.

¹⁷ Queste 109,5 ore costituiscono parte delle 3.260 ore di formazione erogate in totale.

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 venti momenti formativi. L’iniziativa ha avuto un buon riscontro: l’86% dei partecipanti ai corsi lo ha compilato.

Il Bilancio di Sostenibilità testimonia l’impegno di VIVI energia e VIVlesco verso un approccio sempre più sostenibile. Conscio che il percorso di Sostenibilità passi anche da tutte le proprie persone, dalla conoscenza dei temi della Sostenibilità e dalla consapevolezza dei passi intrapresi dall’azienda, il Gruppo intende realizzare una serie di brevi video pillole che riassumono alcuni dei principali concetti della Sostenibilità e del Bilancio di Sostenibilità di VIVI, destinate ai propri collaboratori.



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 1.175 ore di formazione (più del doppio delle ore erogate l'anno precedente) al personale dipendente del Gruppo e altre 171 ore a personale in somministrazione, staff leasing e a stagisti, per un totale di 1.346 ore complessive (nel 2022 le ore complessive sono state 632).

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. Come nei due esercizi precedenti, 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.

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 27 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 energia¹⁸ 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 01.07.2022-30.06.2023, il call center ha ricevuto oltre 325.000 chiamate (quasi il 9% in più del periodo 01.07.2021-30.06.2022). 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 92,2%, dunque al di sopra dell'85%, valore minimo stabilito dall'Autorità per questo indicatore¹⁹;
- **tempo medio di attesa** (comprensivo del tempo di IVR²⁰) di 132,6 secondi, quindi 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.

VIVI energia, inoltre, come previsto dall'Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente (ARERA)²¹, 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.

¹⁸ VIVIESCO non dispone di un servizio di call center.

¹⁹ Questo indicatore, come i due successivi, fanno riferimento alla Delibera ARERA 413/2016/R/com e smi (TIQV).

²⁰ Interactive Voice Response.

²¹ Delibera ARERA 413/2016/R/com e smi (TIQV).

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.

VIVI ritiene fondamentale misurare la soddisfazione dei propri clienti, per fare ciò utilizza diverse modalità, tra le quali l'analisi dei risultati delle indagini annuali effettuata da ARERA e delle indagini di Customer Satisfaction.

Nel 2023 l'Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha pubblicato i risultati relativi al 2022²² 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 ottenuti da VIVI energia sono sostanzialmente allineati alla media di settore e, anche in un anno caratterizzato da un contesto particolarmente complesso, mostrano un'elevata percentuale di clienti soddisfatti.

INDAGINE ARERA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI CHE SI SONO RIVOLTI AL CALL CENTER AZIENDALE ANNO 2022

Indicatore	Importanza dell'indicatore	Call Center VIVI energia - % clienti soddisfatti	Risultato complessivo di settore - % clienti soddisfatti
Tempo per trovare la linea libera	13,2	94,7%	92,0%
Semplicità del sistema di risposte automatiche	8,6	94,4%	91,7%
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	6,8	91,6%	92,1%
Cortesìa dell'operatore	13,3	96,0%	97,0%
Chiarezza delle risposte	23,7	90,5%	92,7%
Capacità di risolvere rapidamente il problema	34,4	86,9%	87,8%

22 01.01.2022 - 31.12.2022

Ad inizio 2023 VIVI energia ha effettuato un'indagine della **Customer Satisfaction** della propria **clientela domestica**, con l'obiettivo di:

- misurare la soddisfazione complessiva e la Brand Image;
- indagare la soddisfazione rispetto alle componenti del servizio e della relazione, individuando i punti di forza e di debolezza (priority map) utili per orientare azioni e strategie;
- avere indicazioni sul sentiment della clientela rispetto al contesto;
- indagare soddisfazione, awareness e interesse rispetto all'offerta VAS;
- confrontarsi con il mercato.

L'indagine è stata effettuata da una primaria Società di ricerche di mercato, tramite interviste telefoniche su un campione rappresentativo dei clienti domestici di VIVI energia.

Le aree di analisi della Customer Satisfaction sono state:

- Onboarding: qualità delle informazioni, proposizione, competenza, semplicità della sottoscrizione, rapidità di attivazione, aggiornamenti durante l'avanzamento della pratica e correttezza rispetto a quanto prospettato;
- Offerta: chiarezza, varietà, disponibilità di VAS;
- Convenienza: rapporto qualità/prezzo, convenienza sia rispetto al mercato che a quanto prospettato;
- Bollette: chiarezza, precisione, fruibilità, puntualità, periodicità;
- Assistenza: accessibilità, disponibilità, capacità di ascolto, qualità delle informazioni, problem solving, velocità di risoluzione;
- Canali online: in particolare relativamente ad App e Area Clienti, in termini di Login, completezza e utilità dei servizi;
- Programma fedeltà: varietà dei partner, sconti/vantaggi, cash-back, programma punti, accessibilità, facilità di utilizzo dei vantaggi.

I principali risultati dell'indagine hanno evidenziato come l'attenzione al **territorio**, il **trust** e il **servizio** rappresentino tre elementi fondanti della percezione della Brand Image di VIVI energia da parte dei clienti, dimostrando dunque una consapevolezza dell'impegno di VIVI su questi temi.

Gli aspetti positivi rilevati dai clienti sono riferiti principalmente alla fiducia e alla qualità del servizio; alla competenza del personale degli store; alla semplicità e correttezza nella fase di onboarding, così come alla rapidità di attivazione della fornitura; alla correttezza delle bollette e all'apprezzamento dei canali online (App/Area Clienti).

Tali risultati assumono ancora più importanza in considerazione del contesto macro-economico di riferimento, in cui la vicinanza al cliente e il consolidarsi come un partner di fiducia risultano centrali. Tra gli aspetti da monitorare vi sono: la capacità di problem solving del servizio telefonico; un'elevata "tensione" al risparmio e agli importi fatturati da parte dei clienti.

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.

Al fine di incrementare la vicinanza ai propri clienti e supportarli nelle scelte energetiche, consentendo loro di vivere, da remoto, un'esperienza assimilabile ad una visita fisica presso un punto vendita, VIVI ha implementato uno store virtuale, il **VIVI Energy Hub**, sperimentando il **metaverso** come canale di contatto e di informazione, ma anche di sensibilizzazione sul tema dell'efficientamento energetico.

In questo store virtuale è infatti possibile conoscere diverse soluzioni per l'efficienza energetica, che spaziano da caldaie e climatizzatori a basso impatto ambientale, a impianti fotovoltaici e wallbox, ma anche trovare consigli per usare al meglio l'energia. All'interno del VIVI Energy Hub sono presenti contenuti video, schede tecniche e articoli di approfondimento tratti dalla rubrica VIVIpedia declinati sui diversi argomenti.

Consapevole dell'importanza di adottare sistemi sempre più evoluti, VIVI energia sta finalizzando il rilascio in produzione del nuovo **sistema di gestione telefonico**, previsto per luglio 2023, che consentirà di avere la visione totale, completa e in tempo reale delle chiamate ai numeri verdi, nonché delle performance e delle motivazioni di contatto e, di conseguenza, consentirà di diventare ancora più proattivi nella gestione delle richieste.

Il Gruppo ha inoltre rilasciato in produzione i primi moduli di un nuovo sistema di **Customer Relationship Management** e sta lavorando alla seconda fase del progetto, che porterà al raggiungimento di diversi obiettivi:

- rendere completa l'operatività delle vendite nel nuovo sistema;
- estendere la soluzione agli ambiti propri del Customer Service e dei correlati processi di Post-Sales, introducendo una logica end-to-end dei processi, con attività distribuite, che coinvolgono più funzioni, e guidate nelle tempistiche;
- incrementare la "One Call Solution" e la digitalizzazione della Knowledge Base;
- rinnovare e potenziare l'attuale Area Clienti e App mobile, favorendo un approccio "self-service" del cliente, aumentandone così la soddisfazione e consentendo al contempo maggiori livelli di efficienza operativa per l'azienda.



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 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.

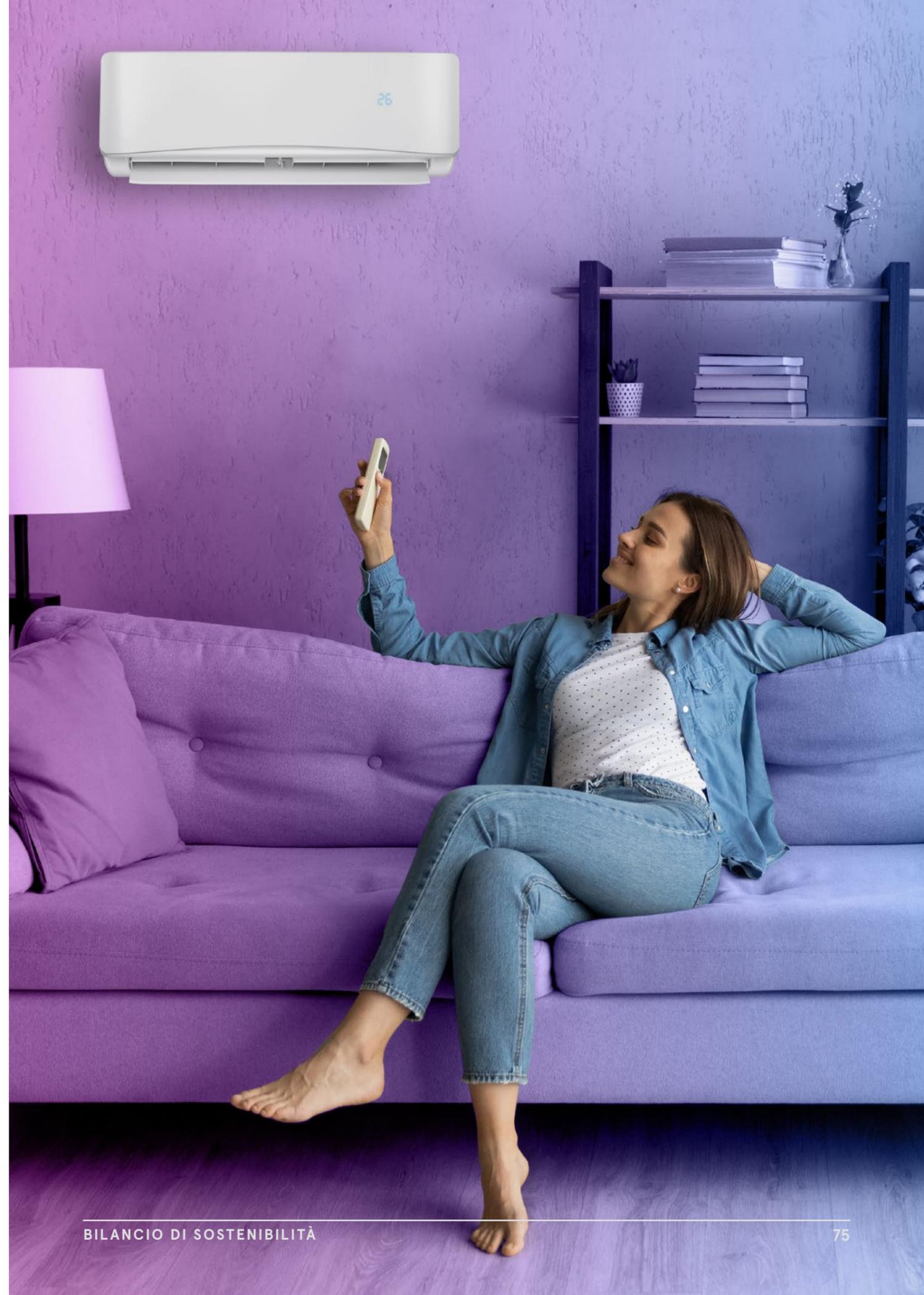
Per aiutare i propri clienti a vivere l'energia in modo più sostenibile, il Gruppo mette a disposizione diversi strumenti (rateizzazione in bolletta²³, acquisto del credito di imposta, finanziamento a condizioni vantaggiose) **che agevolano l'acquisto di caldaie, condizionatori ad alta efficienza energetica, 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'importo²⁴, 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 negli ultimi anni, VIVI, oltre ad aver implementato una specifica sezione del proprio sito dove i clienti possono trovare informazioni e consigli utili per mettere a fuoco le loro abitudini di consumo, ha anche compilato una **guida al risparmio energetico** che si ispira a quanto indicato dall'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA). Vengono 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 è 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**, **VIVIESCO** 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.

²³ Solo per caldaie, condizionatori e wallbox.

²⁴ 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.

Da giugno 2023 un componente del Comitato di Sostenibilità è membro di **Sustainability Makers**, l'associazione italiana che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni, un Ente del Terzo Settore che opera per qualificare e promuovere tali professionalità con l'obiettivo di accrescerne competenza e autorevolezza, attraverso attività di formazione e networking, studi e ricerche, convegni, workshop e webinar.

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

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 169,5 mila euro. Di seguito, le iniziative a cui il Gruppo ha contribuito.

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, per il quarto anno consecutivo, 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 da store, teleselling e web tra il 1° dicembre 2022 e il 28 febbraio 2023, aggiungendo al ricavato un'ulteriore donazione. Inoltre, il Gruppo ha scelto di partecipare, sempre accanto a Fondazione Telethon, al Charity Program della Milano Marathon per sostenere il programma "Malattie Senza Diagnosi". **VIVI ha partecipato alla "Milano Marathon Charity Program"** in modalità "anywhere", con 16 team distribuiti sul territorio nazionale, con 5 punti di ritrovo (Brescia, Legnano, Narni, Nettuno e Verona) e ha percorso oltre 800 km: una giornata, per colleghi, parenti e amici, all'insegna della solidarietà e dello spirito di squadra. Nell'esercizio oggetto di rendicontazione, il Gruppo VIVI ha scelto di consolidare ulteriormente la partnership con Fondazione Telethon e di accompagnare **"Verso la Cura"** i bambini affetti da una malattia genetica rara e le loro famiglie, dando supporto alla ricerca dell'Istituto San Raffaele Telethon di Milano e di offrire alle proprie persone la possibilità di approfondire il tema della ricerca scientifica sulle malattie genetiche rare, attraverso un incontro informativo online. 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 ASSOCIAZIONE SUSAN G. KOMEN ITALIA

Ad ottobre 2022, in occasione del mese dedicato alla lotta al tumore al seno, VIVI ha sostenuto la Susan G. Komen Italia, organizzazione senza scopo di lucro basata sul volontariato, che opera dal 2000 nella lotta ai tumori del seno su tutto il territorio nazionale, partecipando alla "Race for the Cure", la più grande manifestazione per la lotta a questo tipo di tumori in Italia e nel mondo. Tre giorni di eventi e iniziative gratuite per la salute, lo sport e la solidarietà, che sono culminati con la tradizionale ed emozionante passeggiata di 2 o 5 km nelle vie del centro della città di Brescia, a cui hanno partecipato, anche in modalità "anywhere", 100 colleghi, accompagnati da amici e parenti. VIVI ha inoltre scelto di mettere a disposizione dei propri collaboratori tre incontri per approfondire, grazie a un team medico, i temi della prevenzione e dell'adozione di un corretto stile di vita.



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 AISM - ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

VIVI è stata a fianco di AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla - per sostenere la ricerca scientifica sulla sclerosi multipla e contribuire a garantire oltre che potenziare i servizi destinati alle persone affette da tale malattia, mettendo a disposizione dell'Associazione alcuni store in due giornate - Sabato 1° Ottobre 2022 per la distribuzione delle "Mele di AISM" e Mercoledì 8 marzo 2023 per l'evento "Gardensia" - e contribuendo con una donazione.

W FONDAZIONE AIRC - ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA RICERCA SUL CANCRO

VIVI ha sostenuto il concerto straordinario di Fondazione AIRC a sostegno della ricerca oncologica, che ha visto come protagonista Malika Ayane, una voce inconfondibile nel panorama musicale italiano. Il concerto si è tenuto al Teatro Grande di Brescia, il principale teatro cittadino: un importante evento per finanziare una borsa di studio triennale.



W DIVENTA UN ARTISTA: PROTAGONISTE LE ASSOCIAZIONI "OBIETTIVO SORRISO" E "AIL"

VIVI ha sostenuto lo spettacolo "Diventa un Artista" che ha avuto come protagonista l'Associazione Obiettivo Sorriso, realtà che permette a ragazzi con disabilità di mettersi in gioco, attraverso esercizi mirati ed esibizioni live sul palcoscenico. A marzo 2023, i ragazzi di Obiettivo Sorriso, accompagnati da "I Fuori Pista", la band dalle note inclusive, che vede coinvolti alcuni ragazzi con la sindrome di down, con strumenti e cori accompagnati dagli educatori del Centro Bresciano Down, con coraggio e determinazione si sono cimentati in uno spettacolo teatrale, per raccogliere fondi **per sostenere AIL Brescia e il progetto di ricerca sui linfomi**. Cuore dell'evento è stata infatti la raccolta fondi per sostenere AIL - Associazione Italiana contro Leucemie, Linfomi e Mieloma - e il progetto di ricerca scientifica sui linfomi, a cui VIVI ha contribuito con una donazione.

W FONDAZIONE ROUND TABLE ITALIA

La **Fondazione Round Table Italia** è un'organizzazione senza scopo di lucro dedicata a progetti sociali e umanitari per il miglioramento delle comunità locali. VIVI, per sostenerla, ha acquistato, per il periodo natalizio, il pandoro della Fondazione che ha supportato l'Associazione Telefono Rosa Verona, che aiuta donne in tutta Italia vittime di abusi e violenze domestiche ad uscire dall'incubo che stanno vivendo, offrendo supporto psicologico, legale e sostenendole economicamente nei primi periodi della loro nuova vita.

W PREMI PER LAUREATI MERITEVOLI 2022

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. Per questo motivo ha aderito, per il terzo anno consecutivo, al "bando premi per laureati meritevoli" del Comune di Roncadelle, effettuando un'erogazione corrispondente a tre premi per lauree magistrali per cittadini meritevoli, continuando così il dialogo tra i giovani laureati della Comunità e VIVI.

W SMART FUTURE ACADEMY - SPECIALE SOSTENIBILITÀ

L'evento, guidato dal tema della sostenibilità, si è tenuto il 3 e 4 ottobre 2022; è un progetto cofinanziato e patrocinato dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia. L'iniziativa, che ha visto la partecipazione di oltre 9.000 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 ha partecipato come speaker il Presidente del Gruppo VIVI, che ha fatto principalmente leva sull'importanza di trovare la propria passione e la propria strada nella vita, di cogliere con coraggio le sfide e le opportunità.

W RASSEGNA DELLA MICROEDITORIA DI CHIARI

Il Gruppo ha confermato, per il sesto anno consecutivo, il proprio sostegno alla **Rassegna della MicroEditoria Italiana**, supporto che ritiene fondamentale verso un'iniziativa che ha visto crescere e che unisce passione, professionalità e impegno costante nel valorizzare e promuovere i talenti della scrittura e della creatività. Tre giorni ricchi di appuntamenti con la cultura, i libri e i lettori, dedicati, quest'anno, al tema "Libri come ponti".

W PLANBEE - PROGETTI DI ORTICULTURA URBANA

Nell'autunno 2022, con l'obiettivo di promuovere progetti di agricoltura sostenibile, attività culturali ed educative, VIVI ha inaugurato con **PlanBee** due orti urbani nei comuni di Saronno e Terni, attraverso il supporto a due associazioni attive nelle due città: l'Associazione Semplice Terra e l'Associazione Millefiori. Il progetto coinvolge decine di studenti e studentesse delle scuole elementari e medie locali: attraverso gli orti didattici viene insegnata loro l'importanza della sostenibilità ambientale e della corretta alimentazione.



W PARTNERSHIP RUGBY PARABIAGO

VIVI supporta il Rugby Parabiago con un **progetto sportivo triennale**, avviato dalla stagione 2022/2023: 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 sono così uniti in un sodalizio che punta non solo al consolidamento dei valori educativi di questo sport, ma anche alla loro diffusione sul territorio.

È stato inoltre sponsorizzato il **"Torneo del Galletto"**, dedicato alle categorie dall'under 5 all'under 13 e a cui hanno partecipato società provenienti da tutto il territorio italiano: due week-end dedicati allo sport, al gioco di squadra e alla socializzazione.

In continuità con l'anno precedente 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 12 giorni che da 20 anni richiama sotto il palco gli appassionati di musica italiana e internazionale nella cornice dell'Isola del Castello di Legnano.



W PARTNERSHIP ASSOCIAZIONE DILETTANTISTICA PALLACANESTRO LISSONE

Il Gruppo sostiene l'Associazione Dilettantistica Pallacanestro Lissone (APL) con un **progetto a tre anni**, a partire dalla stagione sportiva 2022/2023: il "VIVI energia minibasket Lissone", un'iniziativa pensata per migliorare la qualità dell'offerta educativa e sportiva sul territorio. È stato inoltre supportato il "Torneo Interazionale di minibasket KIT", tenutosi ad aprile del 2023, 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 JIT, Junior International Tournament. Sia il KIT che il JIT 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**, un camp estivo a cui hanno partecipato ragazzi e ragazze fino ai 15 anni di età, che hanno avuto la possibilità di misurarsi ogni giorno in differenti sport, giochi, laboratori ed esperienze.





ŵ SPONSOR PRO PATRIA SCHERMA

VIVI supporta la società schermistica di Busto Arsizio, attraverso una sponsorizzazione che va oltre la semplice esposizione del marchio. Si tratta di una vera e propria collaborazione, basata su una comune filosofia e sugli stessi valori. Negli anni, la Pro Patria Scherma, ha creato percorsi ad hoc, proponendo differenti programmi sia di Scherma Olimpica che di Scherma Storica, credendo e lavorando sui progetti di inclusione attraverso la Scherma Paralimpica. La società organizza anche delle attività ludico-motorie per i bambini dai 6 agli 8 anni, studiate appositamente per favorire l'avvicinamento alla scherma, in una dimensione di gioco e divertimento. Completa l'Agorà della Scherma, il museo "Silvio Longhi": uno spazio espositivo interamente dedicato alla scherma ubicato presso l'ex Cotonificio Bustese, all'interno del complesso del Museo del Tessile, a Busto Arsizio.

ŵ SPONSOR ASD PALLAVOLO SARONNO

Il Gruppo VIVI sostiene l'Associazione Sportiva Dilettantistica ASD Pallavolo Saronno, attiva da oltre 30 anni nel territorio, che promuove l'attività motoria e sportiva, divulgando al tempo stesso fra i ragazzi quei valori etici e morali dello sport che aiutano lo sviluppo complessivo della persona. L'Associazione, costantemente impegnata ad avvicinare i più giovani all'attività sportiva, è presente dal minivolley al campionato maschile di Serie B.

ŵ SPONSOR G.S.D. PALLAVOLO SCURATO NOVARA

VIVI supporta il Gruppo Sportivo Dilettantistico Gianni Scurato, società sportiva novarese con una lunga storia, che può vantare di aver avuto tra le sue fila, come giocatori e allenatori, alcune grandi personalità sportive sia nazionali, che locali. La squadra femminile, che gioca in Serie D, porta il nome VIVI energia Pallavolo Scurato.

ŵ SPONSOR VOLLEY ACADEMY PIACENZA SSD

Il Gruppo supporta la Volley Academy Piacenza, che ha come obiettivo principale quello di aiutare a crescere le campionesse di domani, attraverso un percorso umano e sportivo, in cui le ragazze sono seguite da importanti professionisti del settore. Un progetto ad ampio respiro, che coinvolge, oltre all'under 16 e 18, le categorie under 13 e 14.

ŵ 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.

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 01.07.2022 e il 30.06.2023, il Gruppo ha pubblicato sui propri social circa **350 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 **646.326 migliaia di euro** (978.497 migliaia di euro al 30 giugno 2022). 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 2022	peso %	30 Giugno 2023	peso %
VALORE ECONOMICO GENERATO:	978.497	100,0%	646.326	100,0%
Ricavi	977.498	99,9%	640.760	99,1%
Altri ricavi e proventi	5.697	0,6%	5.556	0,9%
Proventi finanziari	363	0,0%	2.283	0,4%
Svalutazione dei crediti	(5.060)	-0,5%	(2.273)	-0,4%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO:	971.853	99,3%	621.354	96,1%
Costi operativi	960.351	98,1%	602.187	93,2%
Costo del personale	9.245	0,9%	9.310	1,4%
Remunerazione dei finanziatori	328	0,0%	2.831	0,4%
Imposte dirette	1.839	0,2%	6.857	1,1%
Sponsorizzazioni e liberalità	91	0,0%	170	0,0%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO:	6.645	0,7%	24.972	3,9%
Ammortamenti e accantonamenti	1.574	0,2%	2.295	0,4%
Utili	5.133	0,5%	21.380	3,3%
Imposte differite	(62)	0,0%	1.297	0,2%

Anche l'esercizio chiuso il 30 giugno 2023 è stato caratterizzato da andamenti straordinari dei prezzi delle materie prime, tali da rendere non immediata la comparabilità dei dati rispetto all'anno precedente, a causa dell'anomala entità delle variazioni registrate. In particolare, si segnala un drastico incremento dei prezzi della materia prima registrato nel mese di agosto 2022 che è poi andato, lentamente, a riassorbirsi nei mesi successivi, con un ulteriore picco nel mese di dicembre 2022.

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 documento²⁵ e possono essere suddivise in sponsorizzazioni per 84,5 migliaia di euro ed erogazioni liberali per 85 migliaia di euro.

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.

Il Gruppo ha pianificato di avviare, nel prossimo esercizio, una valutazione delle performance ESG dei propri fornitori. L'obiettivo di questa attività è iniziare a misurare la sostenibilità della propria supply chain secondo una metrica standardizzata basata sulle informazioni di carattere non finanziario ottenute dagli stessi fornitori, nonché di sviluppare ulteriormente il dialogo costruttivo con i propri partner sui temi della sostenibilità.

La maggior parte della spesa di VIVI viene erogata per i fornitori di gas ed energia elettrica (circa il 96% 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.

²⁵ Rif. paragrafo 6.2 "La relazione con la comunità", nella parte relativa alle iniziative sul territorio.

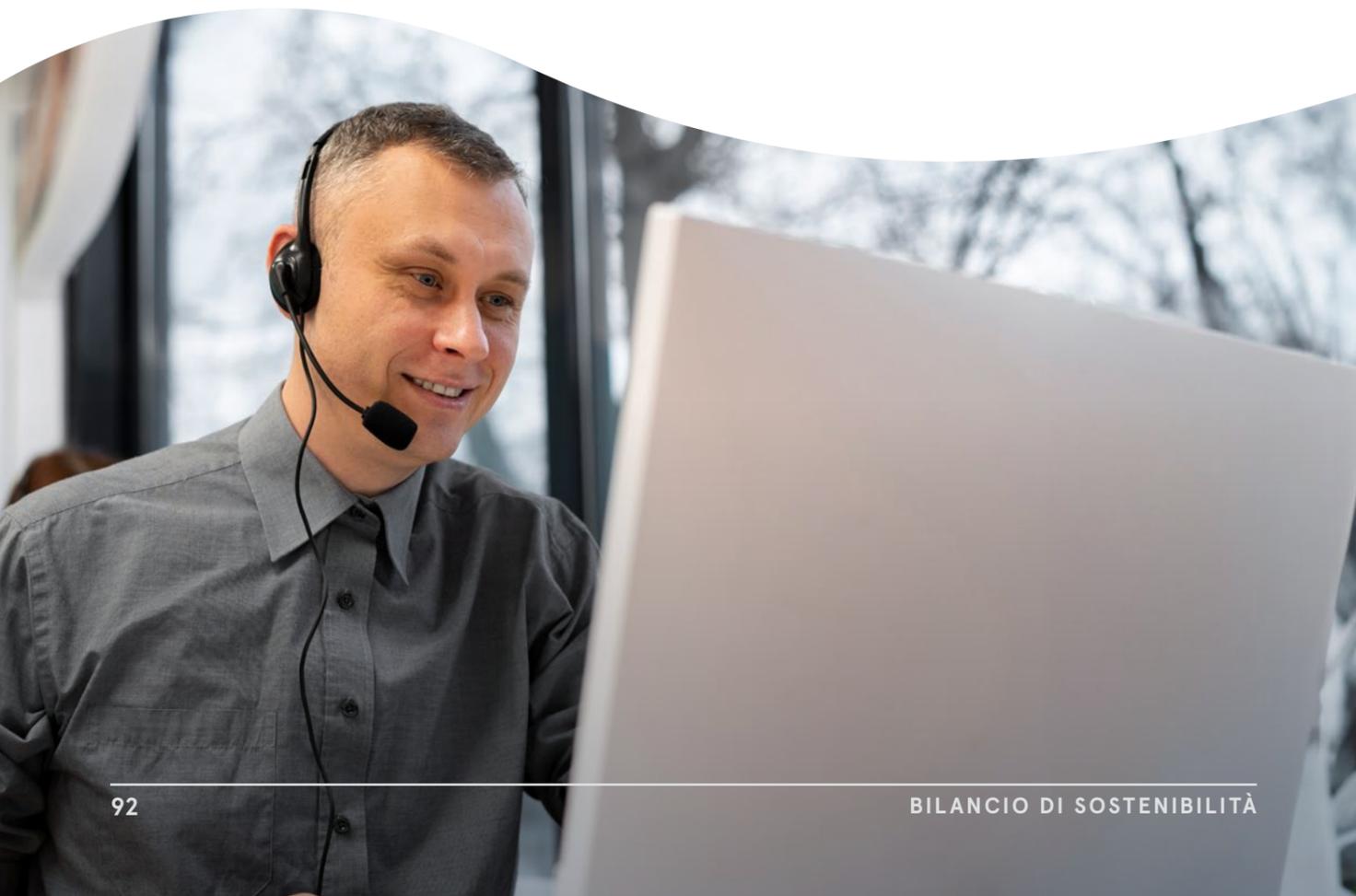
PROGETTO CON BEE.4 ALTRE MENTI

Le carceri nel nostro Paese accolgono circa 60.000 persone. Diverse ricerche mostrano che, senza interventi specifici, senza strumenti capaci di intervenire sulle abitudini dei singoli, tre persone su quattro, esaurito il tempo della condanna, tornano a compiere reati; se, invece, durante il periodo della pena, si realizzano inserimenti in percorsi di formazione e lavoro, offrendo effettive opportunità di sviluppo professionale, questo dato si riduce notevolmente. Lavorare in carcere occupa il tempo della pena in maniera costruttiva, contribuisce a sviluppare professionalità e attitudine al lavoro, a far scoprire le proprie potenzialità e permette di sostenere le famiglie all'esterno.

Sulla base di questi presupposti, il Gruppo VIVI ha scelto di avviare nel corso del 2023 una collaborazione con **bee.4 altre menti**: un'impresa sociale che offre alle persone nel carcere di Bollate la possibilità di lavorare durante la detenzione.

Nel corso del periodo di rendicontazione, VIVI ha impiegato un operatore con attività di back office; è inoltre previsto il coinvolgimento di una seconda persona per il prossimo anno.

Attraverso questa collaborazione, VIVI intende offrire ai detenuti coinvolti nel progetto una possibilità di riscatto, di formazione professionale e di cambiamento, che possa contribuire positivamente al loro reinserimento nella società al termine del periodo di detenzione, dando inoltre anche un sostegno economico indiretto alle famiglie dei detenuti.



8. GLI OBIETTIVI DI VIVI

Temi Materiali **SDGs**

Tutti



Obiettivi precedenti Bilanci di Sostenibilità **CHE COSA ABBIAMO FATTO** **CHE COSA VOGLIAMO FARE** **Orizzonte temporale**

Integrare sempre meglio gli obiettivi di sostenibilità all'interno della strategia aziendale

Consolidato il ruolo del Comitato di Sostenibilità, effettuati diversi incontri durante l'esercizio 2023

Proseguire con l'attività di supporto al processo di identificazione, comprensione e gestione degli aspetti di sostenibilità



Proseguita l'attività di approfondimento del processo di analisi di materialità e di identificazione e coinvolgimento degli stakeholder rilevanti

Continuare con l'attività di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder e con l'analisi degli impatti



Temi Materiali **SDGs**

Transizione Energetica

Cambiamento climatico

Uso consapevole delle risorse

Qualità dei servizi e attenzione al cliente



Obiettivi precedenti Bilanci di Sostenibilità **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

Incrementato il numero di clienti domestici, imprese e condomini in ambito efficientamento energetico e autoproduzione di energia

Proseguire nell'attività di promozione di servizi di efficientamento energetico e incrementare la quantità di tutti i servizi a supporto della transizione energetica



Promuovere e incentivare all'interno dell'azienda l'adozione di comportamenti rispettosi e responsabili verso l'ambiente

Rafforzata la differenziazione dei rifiuti presso la sede, aumentando i punti di raccolta e realizzando cartelli illustrativi sulla corretta differenziazione dei rifiuti



Rafforzata la differenziazione dei rifiuti presso gli store, mediante la realizzazione di punti per la raccolta differenziata di carta e plastica in ogni store



Ridurre la quantità di emissioni climalteranti derivanti dalle attività del Gruppo

Analizzate norme e leggi, esplorate alcune opportunità, in valutazione ulteriori possibilità, come descritto nel capitolo 4 del Bilancio di Sostenibilità 2023

Proseguire nell'attività di approfondimento e vaglio delle 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 2023

Proseguire nel miglioramento progressivo della percentuale di energia elettrica da fonti rinnovabili nel mix energetico

Medio Lungo Periodo

Temi Materiali

SDGs

Uso consapevole delle risorse
 Digitalizzazione e cyber security
 Qualità dei servizi e attenzione al cliente



Obiettivi precedenti
 Bilanci di Sostenibilità

CHE COSA
 ABBIAMO FATTO

CHE COSA
 VOGLIAMO FARE

Orizzonte
 temporale

	Ridotti a meno del 30% i contratti cartacei sottoscritti presso gli store	Proseguire con l'attività	 Giugno 2023
Progredire ulteriormente nei processi paperless	Attivate diverse azioni per incentivare i clienti a scegliere la bolletta e-mail	Ridurre al 40% le bollette cartacee, monitorando l'efficacia delle azioni già intraprese e valutando l'implementazione di ulteriori progetti specifici che incentivino la scelta della bollette e-mail	Giugno 2024
	Azzerate le lettere di rinnovo cartacee inviate ai clienti che ricevono la bolletta tramite e-mail	Proseguire con l'attività	 Luglio 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

Cambiamento climatico
 Uso consapevole delle risorse
 Qualità dei servizi e attenzione al cliente
 Creare valore per la comunità



Obiettivi precedenti
 Bilanci di Sostenibilità

CHE COSA
 ABBIAMO FATTO

CHE COSA
 VOGLIAMO FARE

Orizzonte
 temporale

	Realizzato un incontro di condivisione con un EGE esperto del Gruppo, per approfondire e facilitare la comprensione dei temi legati all'uso efficiente dell'energia, aperto a tutte le persone di VIVI	Proseguire nell'attività di sensibilizzazione mediante la realizzazione di "pillole sulla sostenibilità" destinate a tutte le persone del Gruppo	 Giugno 2023
Internamente all'azienda, per mezzo di iniziative dedicate, informare e sensibilizzare sulla necessità di introdurre modelli di produzione e di consumo più sostenibili	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	Realizzate diverse attività come descritto nel capitolo 6 del Bilancio di Sostenibilità 2023	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 precedenti Bilanci di Sostenibilità	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	Effettuate diverse azioni e pianificate ulteriori iniziative di welfare, come descritto nel capitolo 5 del Bilancio di Sostenibilità 2023	Realizzare le azioni pianificate	In corso
Salvaguardare la parità di genere e avviare una riflessione interna	Effettuata un'analisi dei dati relativi alla remunerazione e una comparazione con dati di settore. Il Gruppo intende avviare le azioni indicate nel capitolo 5 del Bilancio di Sostenibilità 2023	Proseguire con l'attività	In corso
Aggiornare e rafforzare la proposta formativa	Avviato il progetto "Valutazione del potenziale" volto a sostenere l'auto-sviluppo e la crescita professionale di alcuni collaboratori ad alto potenziale, come descritto nel capitolo 5 del Bilancio di Sostenibilità 2023	Proseguire con l'attività	In corso
	Inserito un questionario di gradimento da sottoporre ai colleghi al termine della formazione	Proseguire con l'attività	Dicembre 2022
Migliorare e valorizzare la comunicazione interna, tra tutte le persone del Gruppo	Valorizzato formatore interno presente in azienda, come descritto nel capitolo 5 del Bilancio di Sostenibilità 2023	Proseguire con l'attività	Giugno 2023
	Consolidato l'utilizzo del nuovo modello di valutazione delle performance	Proseguire con l'attività	Dicembre 2022
	Effettuato un incontro tra tutte le persone di VIVI e il Presidente del Gruppo (giugno 2023)	Proseguire con l'attività	Attività continuativa
	Al 30.06.23 visitati 14 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 precedenti Bilanci di Sostenibilità	CHE COSA ABBIAMO FATTO	CHE COSA VOGLIAMO FARE	Orizzonte temporale
Misurare la soddisfazione del cliente per coglierne esigenze e aspettative	Effettuata l'indagine Customer Satisfaction, i cui risultati sono descritti nel capitolo 6 del Bilancio di Sostenibilità 2023	Attività confermata anche per l'anno 2024	Febbraio 2023
Introdurre nella propria proposta di servizi anche il supporto alla realizzazione di comunità energetiche	Identificato il responsabile del progetto, effettuata l'analisi della normativa e delle possibili opportunità; in continuo monitoraggio le evoluzioni normative	Realizzazione di una comunità energetica (progetto pilota)	Dicembre 2023

Temi Materiali

SDGs

Creare valore per la comunità



Temi Materiali

SDGs

Compliance con leggi e regolamenti
Performance economica e competitività



Obiettivi precedenti
Bilanci di Sostenibilità

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

Realizzate diverse attività, iniziative e sponsorizzazioni come descritto nel capitolo 6 del Bilancio di Sostenibilità 2023

Proseguire con l'attività e con la valutazione di nuove iniziative e progettualità



Obiettivi precedenti
Bilanci di Sostenibilità

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 2022

Incrementare la pianificazione e la strutturazione dell'attività di verifica e presidio dei rischi e delle opportunità



APPENDICE

Nota metodologica

Questo terzo Bilancio di Sostenibilità, relativo al periodo di rendicontazione 01.07.2022 – 30.06.2023, 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 2023 non è stato sottoposto a revisione indipendente esterna.

Analisi di materialità

In linea con i GRI Standards Universali 2021, il Gruppo VIVI ha eseguito un'analisi di materialità secondo la logica di impact materiality identificando gli impatti rilevanti direttamente o indirettamente collegati alle 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
Uso consapevole delle risorse	Sensibilizzazione al consumo di energia: promozione di comportamenti e pratiche finalizzati a ridurre lo spreco di risorse da parte dei clienti, anche per garantire loro un risparmio in termini economici	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 4 Capitolo 6	Clienti
Transizione energetica	Sviluppo di prodotti e servizi finalizzati all'efficientamento energetico e supporto nell'ottimizzazione dei consumi energetici	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 4 Capitolo 6	Tutte le categorie di stakeholder
	Vendita di energia da fonti rinnovabili: impegno nell'aumentare l'energia da fonti rinnovabili venduta ai clienti	Positivo attuale			
	Produzione di energia da fonti rinnovabili	Positivo attuale			
	Vendita di impianti di autoproduzione di energia da fonti rinnovabili ai clienti	Positivo attuale			
	Coinvolgimento attivo dei condomini nella produzione e gestione dell'energia attraverso lo sviluppo di comunità energetiche	Positivo potenziale ad alta probabilità			
Cambiamento climatico	Generazione di emissioni indirette (Scope3) legate alla vendita di gas ed energia elettrica	Negativo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 4	Tutte le categorie di stakeholder
Qualità dei servizi e attenzione al cliente	Rispetto delle condizioni contrattuali, delle tempistiche e delle aspettative del cliente, garantendo trasparenza nell'offerta commerciale, disponibilità all'ascolto, chiarezza nel fornire informazioni, monitorando e migliorando continuamente gli indicatori di qualità del servizio	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 6	Clienti
	Insoddisfazione dei clienti a causa di mancato soddisfacimento delle loro richieste e/o aspettative	Negativo potenziale a media probabilità			

Tema materiale	Panoramica degli impatti individuati	Tipologia impatto	Tipologia coinvolgimento	Modalità di gestione	Principali stakeholder impattati
Benessere aziendale	Creazione di un luogo di lavoro che agevoli uno stato fisico e mentale ottimale per le proprie persone, grazie all'utilizzo di presidi di sicurezza e sistemi di gestione che consentano di lavorare nella massima sicurezza possibile	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 5	Dipendenti
	Incidenza sugli indicatori stress-lavoro correlato (work-life balance); monitoraggio degli indicatori e adozione di eventuali misure correttive	Negativo potenziale a media probabilità			
	Infortuni sul lavoro, segnalazioni di quasi-incidenti ("near miss") o altri impatti sulla salute e sicurezza dei dipendenti e lavoratori	Negativo potenziale a bassa probabilità			
Valorizzazione e sviluppo del capitale umano	Miglioramento delle abilità e competenze delle proprie persone attraverso piani / programmi di formazione. Promozione dello sviluppo personale e professionale, della collaborazione e dell'apprendimento continuo, facendo leva sulle conoscenze e competenze di ciascun collaboratore	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 5	Dipendenti
	Equità nelle politiche retributive e nel rapporto con le proprie persone: impegno nel garantire la massima equità	Positivo attuale			
	Discriminazione nell'ambiente di lavoro: episodi di discriminazione o esclusione delle persone per ragioni relative a genere, etnia, età, religione, opinione politica, cultura, etc.	Negativo potenziale a bassa probabilità			
	Sviluppo e retention delle Key People: iniziative volte a favorire lo sviluppo e la retention delle persone chiave per VIVI	Positivo attuale			
	Comunicazione aziendale: offrire un canale di comunicazione aperto e disponibile che garantisca la trasparenza e la condivisione interna	Positivo attuale			
Creare valore per la comunità	Sostegno alle comunità locali mediante lo sviluppo di iniziative benefiche, il sostegno a società sportive e ai giovani, il supporto ad una maggiore consapevolezza sui temi della transizione energetica e della sostenibilità ambientale	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 6	Comunità locali, associazioni, generazioni future

Tema materiale	Panoramica degli impatti individuati	Tipologia impatto	Tipologia coinvolgimento	Modalità di gestione	Principali stakeholder impattati
Compliance con leggi e regolamenti	Violazioni dei diritti umani (es. lavoro minorile, lavoro forzato o lavoro non retribuito) e dei diritti del lavoro (libertà di associazione e contrattazione collettiva)	Negativo potenziale a bassa probabilità	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 3	Tutte le categorie di stakeholder
	Violazione di regolamenti e normative in materia di anticorruzione e compliance ambientale, sociale, economica e di settore	Negativo potenziale a bassa probabilità			
	Partecipazione a tavoli di lavoro e sviluppo di collaborazioni per lo sviluppo di nuovi regolamenti di settore	Positivo potenziale ad alta probabilità			
Digitalizzazione e cybersecurity	Miglioramento della pianificazione e previsione della domanda energetica grazie alla digitalizzazione, che consente la raccolta e l'analisi di grandi quantità di dati	Positivo potenziale ad alta probabilità	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 3 Capitolo 5 Capitolo 6	Clienti, fornitori, dipendenti
	Incremento dell'efficienza operativa, riduzione degli sprechi, ottimizzazione delle risorse, tramite la digitalizzazione dei processi	Positivo attuale			
	Perdita di dati sensibili della clientela e blocco dei servizi/sistemi dovuti ad un attacco cyber ai sistemi informatici	Negativo potenziale a media probabilità			
	Miglioramento del livello dei servizi offerti alla clientela (es. maggiore accessibilità, migliore user experience e incremento dell'attività in self), tramite utilizzo di soluzioni tecnologiche	Positivo potenziale a media probabilità			

Tema materiale	Panoramica degli impatti individuati	Tipologia impatto	Tipologia coinvolgimento	Modalità di gestione	Principali stakeholder impattati
Rapporto con i fornitori	Miglioramento delle pratiche di sostenibilità lungo la supply chain, attraverso la considerazione dei fattori ESG nelle attività di procurement	Positivo attuale	Relazioni di business	Capitolo 4 Capitolo 7	Fornitori
	Violazione delle procedure e degli standard legati alla sicurezza dei sistemi informatici richiesti dal Gruppo VIVI, da parte di fornitori e partner commerciali	Negativo potenziale a bassa probabilità			
	Violazione delle procedure e degli standard etici e di condotta richiesti dal Gruppo VIVI, da parte di fornitori e partner commerciali	Negativo potenziale a bassa probabilità			
Performance economica e competitività	Creazione di ricchezza per gli interlocutori interessati ai risultati aziendali (es. azionisti, soci, persone di VIVI) e per i soggetti con cui si intrattengono relazioni commerciali (es. fornitori, clienti) e stabilità nel lungo periodo	Positivo attuale	Direttamente collegato alle attività di business	Capitolo 7	Tutte le categorie di stakeholder

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo VIVI ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo di rendicontazione 01.07.2022 – 30.06.2023.
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. 103)			
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica (p. 103)			
	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. 17) 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)			
	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	A partire da gennaio 2023, il Gruppo VIVI si è dotato di una procedura scritta che fornisce indicazioni sulla determinazione della retribuzione dei collaboratori adeguando quest'ultima al ruolo ricoperto, alle responsabilità assegnate, alle mansioni svolte e tenendo conto dell'esperienza e delle competenze individuali e facendo riferimento al sistema di classificazione del CCNL applicato			
	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			
	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. 77)			
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 2.1 (pp. 15-16)			
2-30 Contratti collettivi	Capitolo 5.1 (p. 59)				

GRI Content Index

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
Temi materiali					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Capitolo 2.2 (pp. 17-23) Nota Metodologica (pp. 102-103)			
	3-2 Elenco di temi materiali	Capitolo 2.2 (pp. 19-22)			
Performance economica e competitività					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 7 (p. 90)			
GRI 201 – Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Capitolo 7.1 (pp. 90-91)			
	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 (pp. 91)			
GRI 204 – Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Capitolo 7.2 (p. 91)			

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)			
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)			
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	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope3)	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. 62-65)			
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Capitolo 5.2 (pp. 62-65)			
GRI 405 – Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Capitolo 3.1 (p. 30) Capitolo 5.1 (p. 55)			
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Capitolo 5.1 (p. 59)			

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)			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
	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 5.1 (p. 60) Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo 5.3 (pp. 66-67)			
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il DVR copre il 100% della popolazione aziendale e tutti gli ambienti lavorativi (sede e store)			
	403-9 Infortuni sul lavoro	1 infortunio in itinere registrato tra il 01.07.21 e il 30.06.22; 1 infortunio in itinere registrato tra il 01.07.22 e il 30.06.23			
	403-10 Malattie professionali	Nessuna malattia professionale segnalata per entrambi i periodi di rendicontazione			

GRI Content Index

Standard Gri/ Altra Fonte	Informativa	Ubicazione (Capitolo – Pagina)	Requisiti Omessi	Omissione	
				Ragione	Spiegazione
Creare valore per la comunità					
GRI 3 – Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Capitolo 6.2 (p. 76)			
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. 78-88)			
Indicatore autonomo	Numero dei post pubblicati sui social network	Capitolo 6.2 (p. 89)			
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. 72)			
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 (pp. 72-73)			

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato elaborato con il supporto metodologico di Marsh Advisory S.r.l.



www.vivienergia.it

www.viviesco.it



Roncadelle (BS), 25030
Via Vittorio Emanuele II, 4/28

Verona (VR), 37125
Via del Perlar, 2

