

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024







# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024**



# Lettera agli stakeholder

Con il bilancio 2024 si conferma l'impegno della Società verso il territorio servito, gli stakeholder, le imprese e la cittadinanza.

Con questa edizione del report di sostenibilità, l'Azienda vuole inoltre condividere alcuni importanti obiettivi relativi allo sviluppo degli interventi orientati alla sostenibilità ambientale, al potenziamento dell'organizzazione aziendale ed al miglioramento dei servizi offerti alle nostre comunità in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Per rendere possibile il raggiungimento di questi obiettivi, delineati nel Piano Industriale approvato nel 2022, VUS ha operato nel corso del 2024 con determinato impegno sul fronte degli investimenti, raggiungendo un target di oltre 30 milioni di euro ed avendo sottoscritto un importante contratto di finanziamento con la BEI, Banca Europea degli Investimenti, per l'importo di 35 milioni di Euro, da dedicare esclusivamente all'attivazione di investimenti del Servizio Idrico Integrato.

Nel settore del Servizio Idrico Integrato, sono stati quindi avviati importanti interventi di potenziamento e modernizzazione delle reti di distribuzione idrico-potabile e di raccolta delle acque reflue. Il principale di questi interventi è il progetto 'Smart Meter': l'installazione di contatori "intelligenti" in grado di misurare il consumo idrico in tempo reale attraverso sensori elettronici, garantire facilità di lettura e rilevare eventuali anomalie del sistema. Inoltre, nell'ambito dello stesso progetto, è stato avviato lo sviluppo del sistema GIS (Geographic Information System) che prevede la completa digitalizzazione delle infrastrutture gestite.

Nello stesso contesto è stata promossa la gestione sostenibile delle risorse idriche attraverso l'avvio di progetti dedicati alla gestione ottimale delle risorse, l'incentivazione dell'uso consapevole dell'acqua e la riduzione degli sprechi. Il consolidamento di queste politiche si è sostanziato con la sottoscrizione del "Patto per l'acqua" con UTILITALIA, che punta alla realizzazione di interventi a sostegno di politiche nazionali di tutela ambientale e della risorsa idrica, di resilienza delle reti e dei sistemi di approvvigionamento.

Il complesso di queste nuove attività ha facilitato l'implementazione di tecnologie avanzate per il trattamento e il controllo dell'acqua distribuita, assicurando un'altissima qualità e rispetto degli standard di sicurezza.

Per quanto concerne il settore dell'Igiene Ambientale, sono stati acquistati nuovi veicoli e nuove attrezzature per incrementare l'efficienza nella raccolta dei rifiuti e la possibilità di riciclo. Inoltre, con un processo di internalizzazione di attività precedentemente svolte da soggetti esterni, abbiamo voluto recuperare professionalità e offrire ai cittadini un miglior servizio.

Per sviluppare la maggior consapevolezza possibile in termini di educazione ambientale, anche nel 2024 sono proseguiti i programmi educativi e le campagne di sensibilizzazione finalizzate a coinvolgere la comunità nella gestione sostenibile dei rifiuti, promuovendo pratiche di riduzione, riuso e riciclo.

Questi interventi e investimenti rappresentano un'effettiva testimonianza della nostra dedizione al miglioramento continuo per offrire servizi di livello sempre più elevato e nel rispetto dell'ambiente.

Desideriamo ringraziare tutti i nostri stakeholder per il loro continuo supporto e impegno; senza di loro, non sarebbe stato possibile raggiungere questi traguardi.

Siamo soddisfatti dei risultati raggiunti e fiduciosi nelle prospettive future.

Confidiamo che il gruppo Vus continuerà a fare progressi significativi verso un futuro più sostenibile e prospero.

Buona lettura.

**Il Presidente**  
Vincenzo Rossi



**Il Direttore Generale**  
Marco Ranieri





# Struttura del Bilancio

La struttura del Bilancio di Sostenibilità si articola su cinque aree:

- i primi due capitoli dedicati alla presentazione dell'identità aziendale, ai principi e ai metodi con cui Valle Umbra Servizi governa la sostenibilità e il rapporto con gli Stakeholder;
- il capitolo 3 dedicato alla Materiality, al processo che ha portato a identificare in modo affidabile gli aspetti più importanti su cui focalizzare i contenuti del Bilancio;
- il capitolo 4 dedicato a una breve sintesi dei dati economici, documentati ed approfonditi nel Bilancio Consolidato;
- il capitolo 5 dedicato alla sostenibilità ambientale;
- il capitolo 6 dedicato alla sostenibilità sociale.

Dal punto di vista metodologico, questo documento ha tre riferimenti:

- l'intero ampio panorama normativo, di regolazione e di controllo del settore ambientale in generale e del ciclo dei rifiuti in particolare, rispetto al quale il Gruppo è in compliance;
- gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals) sottoscritti nel 2015 da tutti i Paesi membri dell'ONU e che Arera (l'Autorità italiana di regolazione del settore) ha inserito nel proprio Quadro strategico;
- le Sustainability Reporting Guidelines definite da G.R.I. (Global Reporting Initiative), che sono oggi tra le linee guida più autorevoli ed utilizzate in tutto il mondo per i report di sostenibilità.

L'inventario delle emissioni dei gas effetto serra è stato realizzato secondo quanto previsto dal "GHG Protocol" e dalla metodologia "EIB Path Framework". Tale metodologia utilizza fattori di emissione provenienti da fonti riconosciute quali Ecoinvent v3.10, DEFRA 2023 ed EXIOBASE.

# Sommario

<b>1. Identità aziendale</b>	<b>12</b>
1.1 Vus - La Storia	16
1.2 Le sedi aziendali	17
1.3 Il Gruppo	18
1.4 Mission, Vision e Valori	18
1.5 Governance	22
1.6 Organizzazione	23
<b>2. Sostenibilità</b>	<b>28</b>
2.1 Pianificazione della sostenibilità	28
2.2 Stakeholder (Portatori di interesse)	31
2.3 Stakeholder Engagement	32
<b>3. Materiality</b>	<b>36</b>
3.1 Definizione e Processo	36
3.2 Approcci di gestione e valutazione	39
<b>4. Dati Economici e finanziari</b>	<b>42</b>
4.1 Valore economico generato e distribuito	42
4.2 Investimenti	46
<b>5. Sostenibilità Ambientale</b>	<b>50</b>
5.1 Servizio Idrico Integrato	50
5.2 Servizio Igiene Ambientale	63
5.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici	71
5.5 Valutazione Ambientale dei fornitori	81

<b>6. Sostenibilità Sociale</b>	<b>83</b>
6.1 I Clienti	83
6.1.1 Customer Care (Assistenza al Cliente)	83
6.1.2 La Carta dei Servizi	83
6.1.3 Servizi di Sportello	86
6.1.4 Servizi Telefonici e Online	90
6.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative	94
6.1.6 Gestione della morosità	95
6.1.7 Rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	95
6.1.8 Customer Satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)	96
6.2 Comunità Locali	98
6.2.1 Comunicazione per il Territorio	99
6.2.2 Comunicazione per l'Educazione Ambientale	105
6.2.3 Comunicazione per le Istituzioni e le Infrastrutture	108
6.3 Il Personale	114
6.3.1 Composizione del personale	114
6.3.2 Il costo del lavoro	121
6.3.3 Presenze/assenze	121
6.3.4 Formazione dei lavoratori	122
6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro	124
6.3.6 Le relazioni sindacali	125
<b>7. Metodologia</b>	<b>128</b>
7.1 G.R.I. Standards	129
7.2 Principi di rendicontazione	130
7.3 Utilizzo dello Standard	131
7.4 G.R.I. Content Index	132
<b>8. Glossario</b>	<b>136</b>
ALLEGATO A - Analisi acque POTABILI: VALORI MEDI 2023	142
ALLEGATO B - Analisi acque DEPURATE: VALORI MEDI 2023	144
ALLEGATO C - VOLUME FATTURATO 2024 PER COMUNE USO	146



# IDENTITÀ AZIENDALE



1



# Identità Aziendale

# 1



STANDARDS

**GRI 2-1;  
2-2; 2-6**

Valle Umbra Servizi S.p.a. è un gruppo a capitale interamente pubblico, i cui soci sono 22 comuni del comprensorio di Foligno, Spoleto e della Valnerina. Sin dal 2001, il Gruppo svolge la sua attività in tre settori principali:

- **Servizio Idrico Integrato:** captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue;
- **Distribuzione di gas metano,** attraverso la controllata V-RETI GAS (distribuzione gas naturale);
- **Vendita di gas ed energia elettrica,** attraverso la controllata VUS COM;
- **Servizio di Igiene Urbana:** raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento di rifiuti solidi urbani, spazzamento stradale.

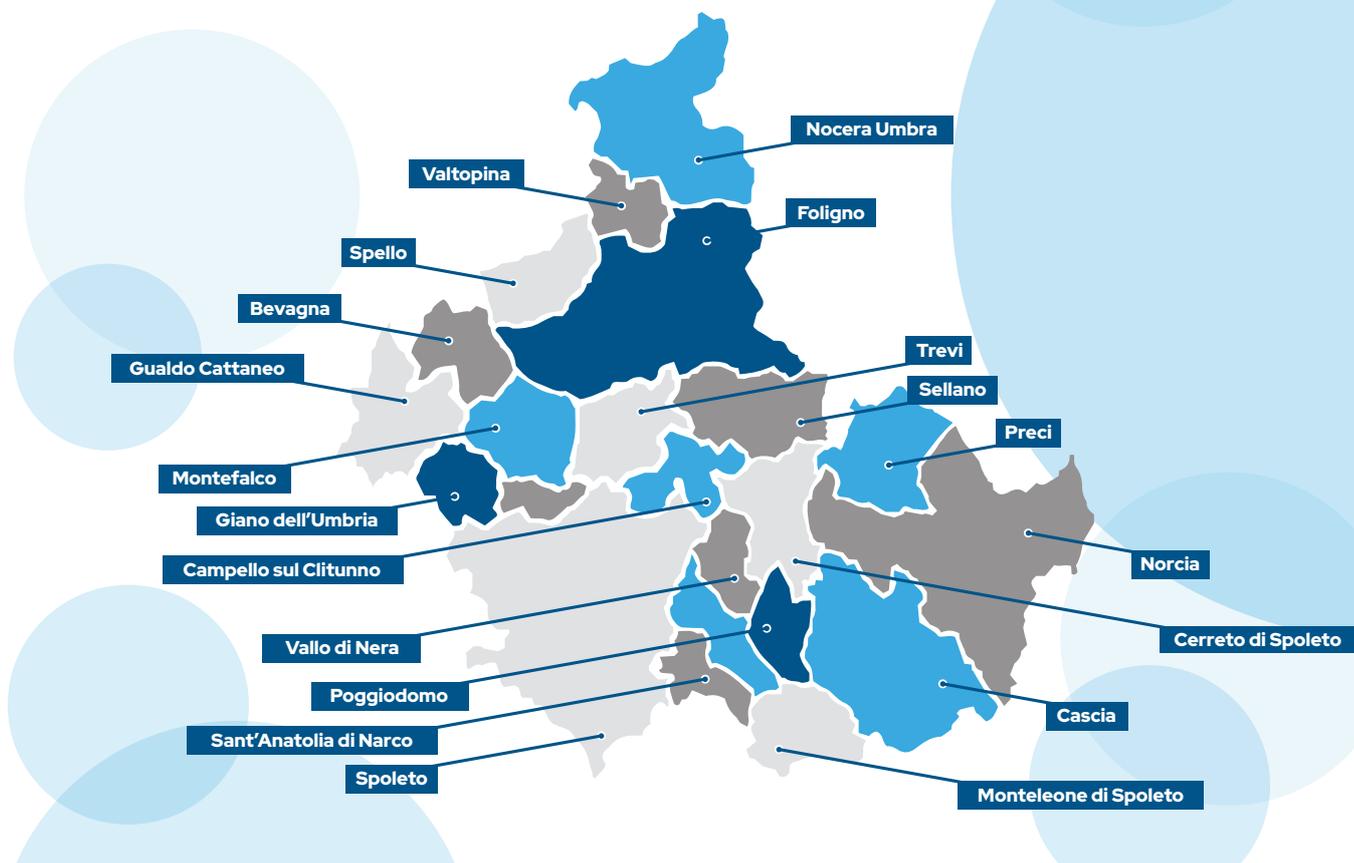


Il territorio servito, della superficie di **2.202 kmq**, ricomprende, per il **Servizio Idrico Integrato** ed il **Servizio di Igiene Urbana**, i Comuni di:

Il **Servizio di distribuzione di gas naturale** viene invece svolto nei comuni di:

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	SERVIZIO IGIENE URBANA
Bevagna	
Campello sul Clitunno	
Cascia	
Castel Ritaldi	
Cerreto di Spoleto	
Giano dell'Umbria	
Gualdo Cattaneo	
Foligno	
Montefalco	
Monteleone di Spoleto	
Nocera Umbra	
Norcia	
Poggiodomo	
Preci	
Sant'Anatolia di Narco	
Scheggino	
Sellano	
Spello	
Spoletto	
Trevi	
Vallo di Nera	
Valtopina	

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS
Bevagna
Campello sul Clitunno
Castel Ritaldi
Foligno
Montefalco
Spello
Spoletto
Trevi



I dati dei servizi offerti risultano essere i seguenti:

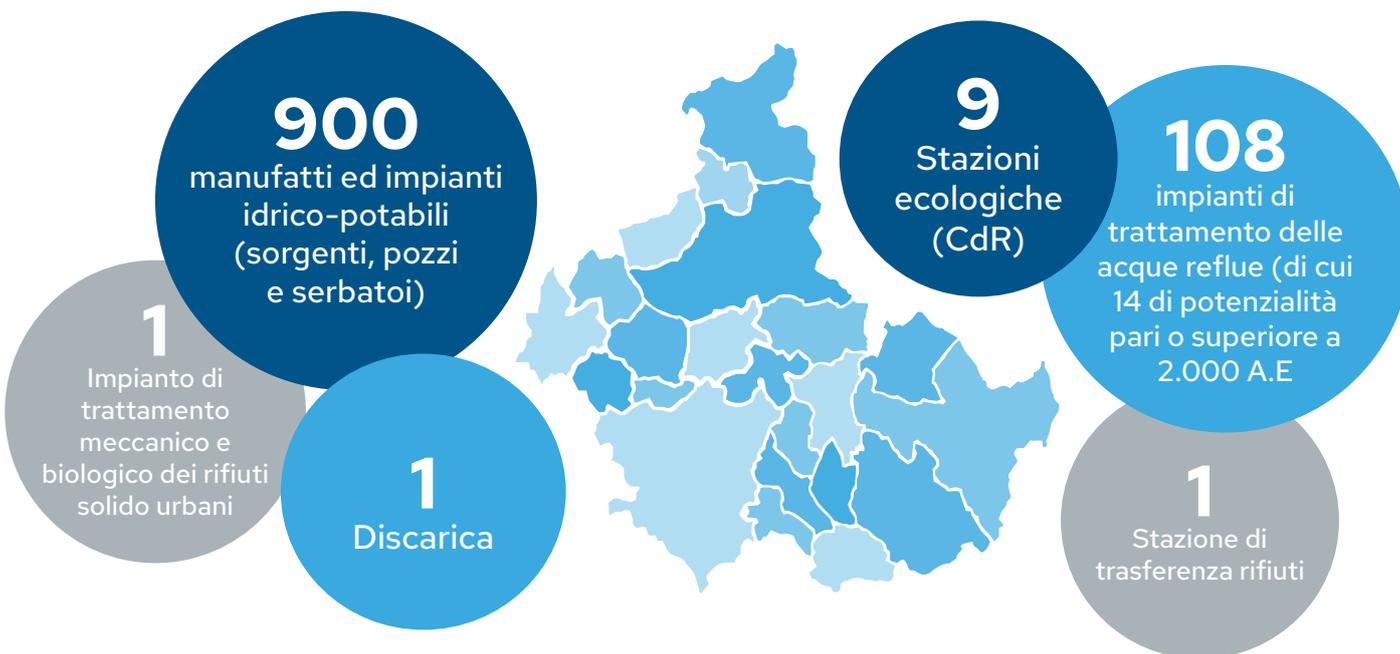
SERVIZIO IDRICO - POTABILE	SERVIZIO FOGNATURA	SERVIZIO DEPURAZIONE
153.190 abitanti serviti	157.239 abitanti equivalenti serviti (A.E.)	157.239 abitanti equivalenti serviti (A.E.)
3.189.86 km di rete acquedottistica	926 km di rete fognaria	399 impianti di depurazione (incluse fosse IMHOFF)
886 punti di prelievo	112 Impianti di sollevamento	14 impianti di potenzialità pari o superiore a 2.000 A.E
159 impianti di sollevamento		696 t SS fanghi di depurazione prodotti
16 punti acqua (Case dell'Acqua)		696 t SS fanghi recuperati per la produzione di compost
28.214.027 mc volume di acqua immesso nel sistema		
13.688 utenze finali dotate di smart meter		

SERVIZIO IGIENE	SERVIZIO GAS
151.153 Abitanti serviti	112.327 Abitanti serviti
88.752 t di rifiuti prodotti*	867.526 km di rete
	71.035.772 smc di gas distribuiti e 29.427.496 smc venduti

Dati al 31/12/2024

\*dato provvisorio fornito da prime stime di Valle Umbra Servizi S.p.A, quelli ufficiali saranno approvati ed ufficializzati da ARPA entro la fine del 2025.

La Società al 31.12.2024 conta **467 dipendenti** e gestisce i seguenti impianti:



Ogni volta che in questo documento si utilizzerà il nome "VUS", si starà facendo riferimento all'intero perimetro di attività dei tre servizi sopra descritti.

## Composizione Compagine Sociale Valle Umbra Servizi S.p.a.

Socio	%
Foligno	47,35%
Spoletto	28,52%
Spello	4,96%
Trevi	3,40%
Bevagna	3,03%
Montefalco	2,61%
Castel Ritaldi	2,47%
Campello Sul Clitunno	2,12%
Norcia	1,22%
Nocera Umbra	1,01%
Cascia	0,78%

Socio	%
Gualdo Cattaneo	0,57%
Giano dell'Umbria	0,34%
Sellano	0,32%
Valtopina	0,22%
Cerreto di Spoleto	0,21%
Preci	0,21%
Monteleone di Spoleto	0,19%
S. Anatolia di Narco	0,15%
Vallo di Nera	0,11%
Poggiodomo	0,10%
Scheggino	0,09%

Ai sensi dell'articolo 26 dello Statuto, è stato istituito un organismo denominato "Coordinamento dei Soci", il quale rappresenta la sede di informazione, controllo preventivo, consultazione, valutazione, verifica e autorizzazione preventiva da parte dei Comuni su alcune attività svolte dal Consiglio di Amministrazione della Società, al fine di consentire ai soci proprietari di esercitare il "controllo analogo".



# 1.1 Vus - La Storia



STANDARDS

GRI 2-1

## 2001

**Valle Umbra Servizi nasce nel dicembre 2001.**

Valle Umbra Servizi nasce nel dicembre 2001 a seguito di un complesso processo di razionalizzazione e integrazione dei servizi gestiti da diverse realtà locali. Viene costituita inizialmente come Società Cooperativa per Azioni (S.c.p.A.), con ASM SpA (operante nell'area del Folignate) e ASE SpA (attiva nello Spoletino) in qualità di soci paritari.

## 2002

**Nel mese di luglio, Valle Umbra Servizi si trasforma da S.c.p.A. in S.p.A., accogliendo tra i soci tutti i 22 Comuni dell'ATO 3.**

Nello stesso anno, in un'ottica di riorganizzazione complessiva dei servizi pubblici locali, alla società viene affidata anche la gestione del servizio gas in 8 dei Comuni serviti.

## 2004

**A marzo nasce VUS GPL Srl.**

A marzo nasce VUS GPL Srl con l'obiettivo di gestire la distribuzione e commercializzazione del gas GPL attraverso reti urbane nei piccoli centri montani del folignate e dello spoletino, nell'ambito della ricostruzione post-sisma del 1997. La società è stata ceduta nel dicembre 2024 e non è più parte del gruppo.

## 2008

**Viene completata l'acquisizione della gestione del Servizio di Igiene Urbana per i Comuni dell'ATO Rifiuti.**

Viene completata l'acquisizione della gestione del Servizio di Igiene Urbana per i Comuni dell'ATO Rifiuti, coincidenti con quelli dell'ATO 3 per il Servizio Idrico Integrato. La gestione resta in capo a una società controllata.

## 2002

**A gennaio, la società assume la gestione del Servizio Idrico Integrato per tutti i Comuni appartenenti all'ATO 3 Umbria.**

## 2003

**Le aziende multiutility preesistenti, ASM SpA e ASE SpA, vengono incorporate in Valle Umbra Servizi.**

Viene inoltre costituita VUS COM Srl, società interamente controllata e dedicata alla commercializzazione del gas.

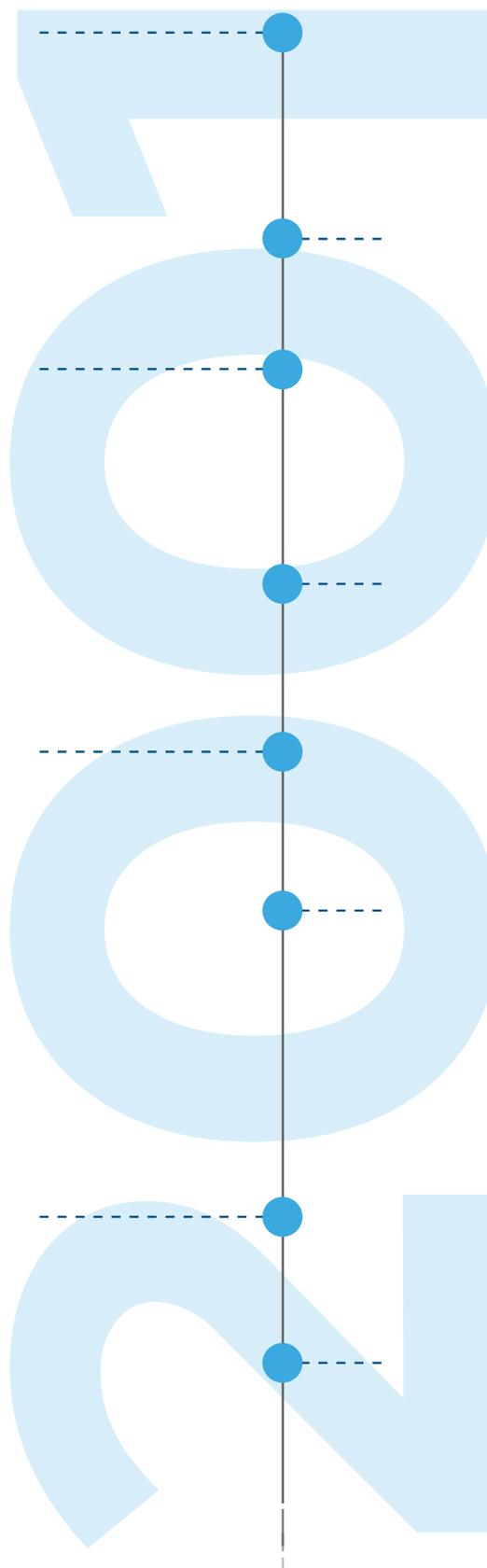
## 2005

**Valle Umbra Servizi acquisisce il Consorzio Servizi Ambientali SpA.**

Valle Umbra Servizi acquisisce il Consorzio Servizi Ambientali SpA attraverso fusione per incorporazione, e rileva la società Centro Ambiente SpA, operativa nella gestione dell'impianto di trattamento meccanico-biologico (TMB), compostaggio e nella discarica connessa.

## 2010

**Tutte le attività di gestione dei rifiuti vengono accentrate in un'unica entità giuridica attraverso l'incorporazione di Centro Ambiente SpA.**



# 1.2 Le sedi aziendali

Valle Umbra Servizi ha Sede legale in Via Antonio Busetti 38/40 a Spoleto. Le principali attività tecnico-operative sono svolte nelle seguenti sedi:

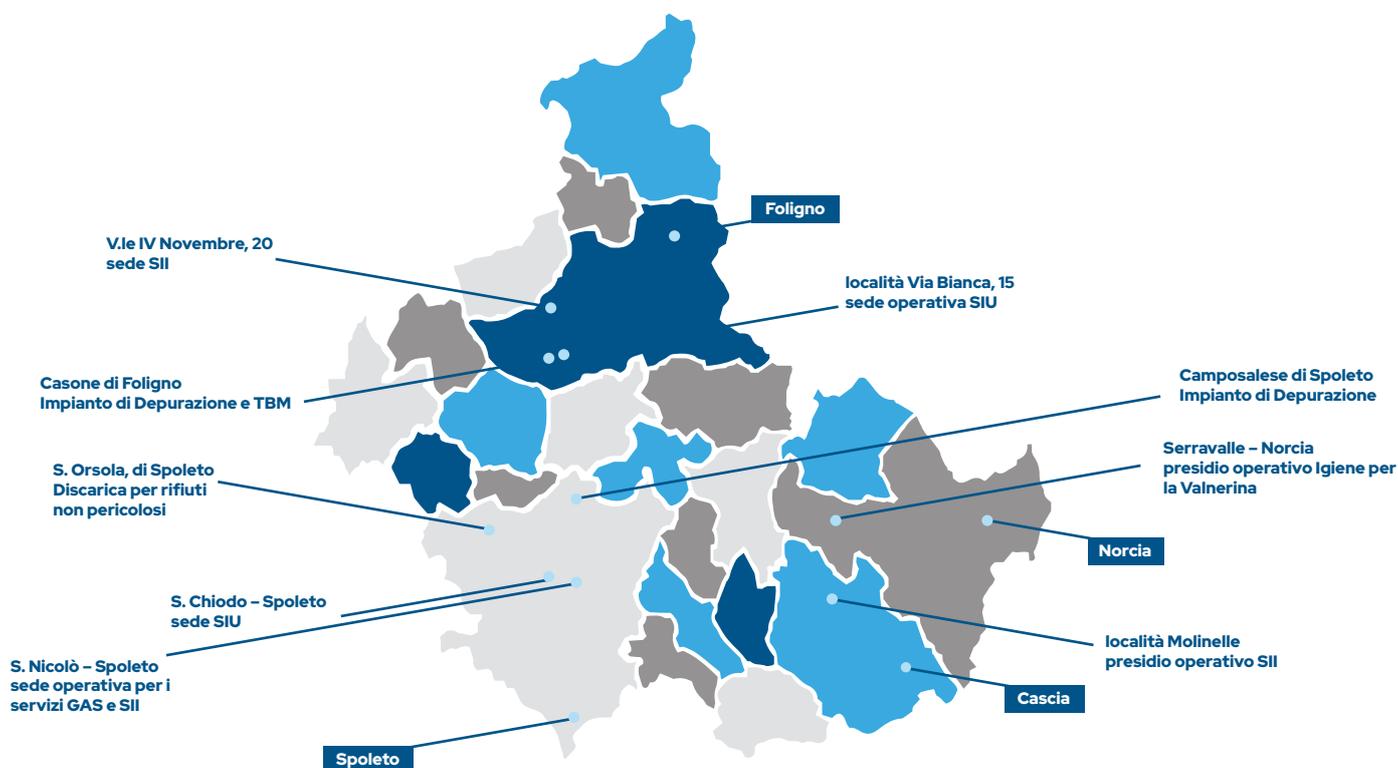
- V.le IV Novembre, 20 – Foligno, sede amministrativa, commerciale ed operativa per il Servizio Idrico Integrato;
- S. Nicolò – Spoleto, sede operativa per i servizi GAS distribuzione e SII;
- Località Molinelle – Cascia, presidio operativo per il SII;
- Località Serravalle – Norcia, presidio operativo Igiene per la Valnerina;
- Località Via Bianca, 15 – Foligno, sede operativa per il servizio di Igiene Urbana e per il Laboratorio Acque potabili e Acque reflue;
- Località S. Chiodo – Spoleto, sede operativa e amministrativa per il servizio di Igiene Urbana.

Alle sedi sopra elencatesi aggiungono i principali impianti presidiati che sono:

- Impianto di Depurazione di Foligno, Località Casone;
- Impianto di Depurazione di Spoleto, Località Camposalese;
- Impianto di selezione e trattamento meccanico biologico dei rifiuti (TMB), Località Casone, Foligno;
- Discarica per rifiuti non pericolosi, Località S. Orsola, Spoleto;

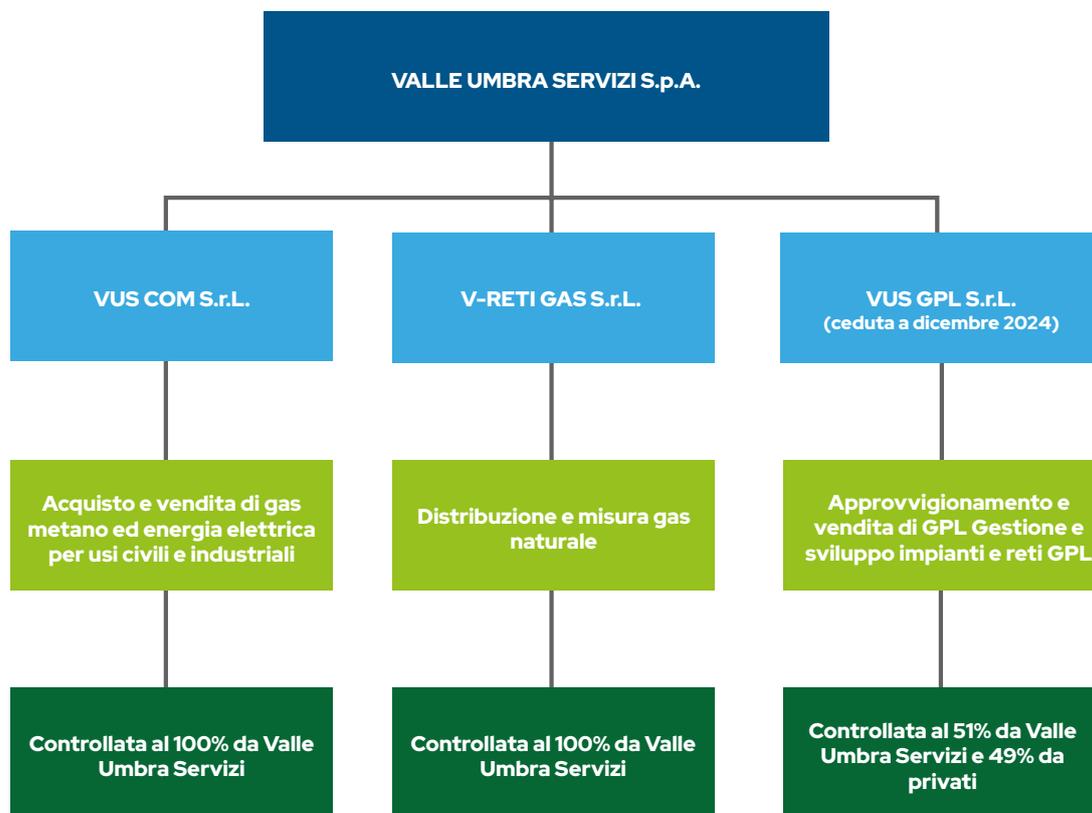
Sono, infine, gestiti n. 9 Centri di Raccolta comunali (isole ecologiche) volti ad agevolare il conferimento di rifiuti urbani differenziabili che per dimensioni e/o quantità non possono essere diversamente smaltiti dagli utenti serviti.

Al paragrafo 6.3 è riportata la tabella con indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura di ciascun centro di raccolta. La mappa riepilogativa dei centri di attività della Società è riportate di seguito:



# 1.3 Il Gruppo

Il Gruppo Valle Umbra Servizi è articolato come segue:



# 1.4 Mission, Vision e Valori

Valle Umbra Servizi opera con piena consapevolezza della responsabilità che comporta la gestione di risorse e servizi essenziali per la collettività. Da un lato, si occupa di una risorsa sempre più scarsa e preziosa come l'acqua; dall'altro, garantisce servizi fondamentali per i cittadini e il tessuto produttivo del territorio, come la distribuzione del gas naturale e l'igiene ambientale.

L'Azienda svolge le proprie attività con l'obiettivo di assicurare la massima efficacia e qualità nei servizi erogati, senza mai perdere di vista la necessità di mantenere un equilibrio sostenibile sotto il profilo economico e finanziario. Tale equilibrio è infatti indispensabile per consentire l'autofinanziamento degli investimenti e garantire un'adeguata remunerazione del capitale impiegato.

La Politica aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza costituisce il fondamento del sistema di gestione integrato, ed è formalizzata in un documento ufficiale, disponibile su diversi supporti e consultabile su richiesta. Questo documento viene aggiornato regolarmente per riflettere l'evoluzione dell'Azienda

e l'orientamento strategico di medio periodo. È inoltre condiviso con tutto il personale e con le altre parti interessate.

La politica aziendale, ispirata all'ascolto attivo dei clienti e degli stakeholder, si conforma alle normative nazionali e regionali in materia di servizi pubblici, con particolare riferimento ai settori dell'idrico integrato, della distribuzione del gas e dell'igiene urbana. Essa definisce principi e impegni generali che guidano il sistema di gestione aziendale.

L'attuazione concreta della politica avviene attraverso una pianificazione strategica pluriennale, finalizzata al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e alla tutela delle risorse naturali e dell'ambiente. A supporto di tale pianificazione, Valle Umbra Servizi adotta programmi annuali che rappresentano lo strumento operativo della direzione. Tali programmi stabiliscono obiettivi, traguardi intermedi, risultati attesi, modalità di attuazione, risorse necessarie, ruoli coinvolti e tempistiche definite, in un'ottica di miglioramento delle performance aziendali, della soddisfazione dell'utenza e degli impatti ambientali.

Gli obiettivi della politica aziendale sono i seguenti:



## Conformità legislativa

Assicurare, per tutte le proprie attività, la piena conformità alle disposizioni legislative vigenti a livello comunitario, nazionale e regionale, adottando, ove possibile, **standard più rigorosi** rispetto a quelli previsti dalla normativa. Tale impegno si estende anche al rispetto puntuale delle **prescrizioni autorizzative** relative ai singoli impianti, con particolare attenzione alla gestione e al contenimento delle **emissioni di inquinanti**.

## Sistemi di gestione

Valle Umbra Servizi garantisce l'applicazione del proprio **Sistema di Gestione Integrato per Qualità, Sicurezza e Ambiente**, destinando risorse adeguate affinché tutte le attività siano condotte in conformità agli standard di riferimento adottati.

Un sistema di **monitoraggio snello, completo ed efficace** consente all'Azienda di valutare costantemente lo stato del sistema di gestione. Questo comprende il livello di soddisfazione dell'utenza, i risultati ambientali, le performance interne, l'analisi dei punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento, elementi fondamentali per la pianificazione e l'efficacia del Riesame della Direzione.



L'Azienda è certificata secondo gli standard **ISO 9001** e **ISO 14001** fin dal 2005; nel 2010 ha ottenuto la certificazione **BS OHSAS 18001/2007**, successivamente adeguata alla norma **UNI ISO 45001**. Tutte le certificazioni sono state regolarmente confermate a seguito degli audit integrati, l'ultimo dei quali si è svolto nel settembre 2022.

## Obiettivi strategici del Sistema di Gestione Integrato

Nel tempo, Valle Umbra Servizi ha identificato i seguenti indirizzi strategici da perseguire e monitorare:

- Garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto della normativa vigente e delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione (ARERA);
- Migliorare costantemente i servizi in termini di **efficienza, efficacia ed economicità**, considerando la loro natura pubblica;
- Ridurre progressivamente gli **impatti ambientali** delle attività svolte;
- Minimizzare i rischi e promuovere condizioni favorevoli per la **salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**;
- Adeguare l'**analisi del contesto operativo** per monitorare fattori interni ed esterni che influenzano le performance aziendali;
- Considerare le aspettative e i bisogni delle **parti interessate** e degli **stakeholder**;
- Promuovere la **sostenibilità ambientale**, con particolare riferimento alla tutela delle risorse idriche, alla qualità delle acque depurate e alla gestione del ciclo dei rifiuti urbani;
- Adottare un'**organizzazione per processi**, secondo l'approccio previsto dalle norme di gestione, basato sulla valutazione continua di rischi e opportunità;
- Assicurare le risorse necessarie al mantenimento del sistema di gestione e alla **formazione del personale**, con l'obiettivo di rafforzarne competenze e consapevolezza;
- Rispettare **tutti gli obblighi normativi**, sia cogenti sia volontariamente assunti, in stretta integrazione con il **Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01**.

# Obiettivi strategici del Sistema di Gestione Integrato

L'Azienda si impegna inoltre a conseguire i seguenti obiettivi operativi:

- Realizzare gli investimenti previsti dal **Piano Industriale**, approvato dall'Assemblea dei Comuni Soci, comprensivo del Piano d'Ambito e del Piano annuale e pluriennale delle infrastrutture gas dichiarato ad ARERA;
- Introdurre **modelli organizzativi, procedurali e tecnologici** orientati a semplificare e migliorare il rapporto con l'utenza e la qualità dei servizi;
- Rafforzare la qualità del **Laboratorio aziendale**, consolidando le metodiche che hanno condotto all'accreditamento ISO IEC 17025 di 7 parametri nel 2022. Nel 2023, l'audit di estensione ha avuto esito positivo, portando a 24 i parametri accreditati per le acque destinate al consumo umano;
- Potenziare le **attività informative e formative** rivolte al personale dipendente;
- Favorire il coinvolgimento delle **parti interessate** nelle tematiche ambientali, di sicurezza e qualità.

# Obiettivi strategici del Sistema di Gestione Integrato

Per garantire l'attuazione degli obiettivi esposti, il **Management aziendale** assegna e riesamina periodicamente specifici **obiettivi in materia di qualità, ambiente e sicurezza**. Tali obiettivi, approvati dal Consiglio di Amministrazione, sono formalmente comunicati ai Direttori e Dirigenti incaricati della loro attuazione e monitoraggio.

Il **Direttore Generale** è responsabile della verifica della conformità del Sistema di Gestione Integrato ai requisiti normativi e ha il compito di riferire al Consiglio di Amministrazione in merito a qualsiasi attività o processo che possa comprometterne l'efficacia e ostacolare il miglioramento continuo.



## 1. Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi (MOG)

Sin dal 2010, Valle Umbra Servizi ha adottato un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** in conformità a quanto previsto dal **D.Lgs. 231/2001**, approvando contestualmente il proprio **Codice Etico**, con l'obiettivo di prevenire e contrastare la commissione di illeciti amministrativi.

Il Modello, insieme al **Piano Annuale Anticorruzione e Trasparenza** e ad altri strumenti di governance – quali la **revisione legale, le certificazioni per la qualità, la sicurezza e salute sul lavoro, la certificazione ambientale e l'accreditamento dei laboratori** – costituisce un sistema integrato ed efficace volto a promuovere la consapevolezza e il controllo delle attività svolte da chi opera per conto di VUS, sia internamente (es. dipendenti), sia esternamente (es. fornitori e collaboratori).

Il MOG è stato aggiornato con **Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 19/01/2022**, per recepire le modifiche normative introdotte al D.Lgs. 231/2001, tra cui l'**inserimento dei reati tributari** e del reato di **traffico di influenze illecite** tra i reati presupposto.



## 2. Tutela dell'ambiente

**Garantire un sistema di gestione ambientale efficace**, in grado di minimizzare l'impatto ambientale lungo tutte le filiere impiantistiche dei servizi gestiti, per l'intera durata del ciclo di vita di ciascun impianto.

L'attuazione di tale sistema si basa su un **monitoraggio costante e un controllo sistematico**, orientati al contenimento e alla progressiva riduzione degli impatti ambientali generati dalle attività aziendali. In particolare, l'attenzione è rivolta a:

- **emissioni in atmosfera,**
- **scarichi idrici,**
- **rilasci nel suolo,**
- **gestione e produzione dei rifiuti,**
- **emissioni odorigene,**
- **rumore ambientale,**
- **consumo di risorse naturali.**

Parte integrante di questo approccio è anche la **prevenzione degli incidenti ambientali**, sia all'interno che all'esterno dei siti impiantistici, con l'obiettivo di garantire la massima tutela dell'ambiente e della salute pubblica.



### 3. Ottimizzazione processi, attività ed energia

Ottimizzare le procedure gestionali, fornendo indirizzi chiari a tutta l'organizzazione al fine di garantire comportamenti omogenei su tutto il territorio servito.

Promuovere, ove possibile, la razionalizzazione e il recupero delle risorse umane e naturali, il ricorso all'energia da fonti rinnovabili, l'efficienza energetica e il risparmio nei trasporti.

Attuare una gestione operativa orientata al riciclo e al recupero di materia ed energia dai rifiuti.

Diffondere una cultura aziendale orientata all'efficientamento energetico e al miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.



### 4. Migliori tecnologie

Introdurre le migliori tecnologie disponibili, tenendo conto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e della prevenzione e riduzione degli impatti ambientali, garantendo la sostenibilità economica.

L'adozione tecnologica deve coniugare innovazione, sostenibilità e compatibilità economica.



### 5. Sicurezza sul lavoro

Promuovere e attuare tutte le misure necessarie per garantire un sistema efficace di gestione della sicurezza, che includa: valutazione dei rischi e delle situazioni di emergenza, prevenzione degli incidenti, e procedure finalizzate al contenimento tempestivo di eventuali danni a persone, ambiente e comunità.

Garantire pari tutela per i lavoratori di Valle Umbra Servizi S.p.A. e per il personale delle imprese appaltatrici, con attenzione anche alla sicurezza della popolazione residente nelle aree in cui si svolgono le attività.



### 6. Comunicazione

Favorire la comunicazione interna per accrescere il coinvolgimento, la consapevolezza e la responsabilizzazione di tutto il personale e delle ditte esterne, in merito agli obiettivi e ai temi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

Mantenere un dialogo aperto e trasparente con stakeholder, organi di controllo e istituzioni locali, promuovendo presso le Amministrazioni criteri gestionali il più possibile omogenei sull'intero territorio servito.



### 7. Miglioramento continuo

Perseguire il miglioramento continuo delle performance aziendali in termini di efficienza, efficacia, sostenibilità economica, prevenzione dei rischi, tutela ambientale ed efficienza energetica.

A tal fine, definire obiettivi e traguardi misurabili mediante indicatori concordati e condurre un'analisi costante delle interazioni tra le attività aziendali e l'ambiente circostante.

Gli organi di indirizzo politico e amministrativo di Valle Umbra Servizi sono:

- L'Assemblea dei Soci (composta dai 22 Comuni-Soci facenti parte dell'ambito territoriale AURI Umbria sub-ambito 3).
- Il Coordinamento dei Soci (più che di indirizzo trattasi di un organo di controllo).
- Il Consiglio di Amministrazione (nominato dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dello Statuto e del D.Lgs. n. 175/2016. Ai sensi dello statuto si compone di tre membri; rieleggibili per due mandati).
- Il Collegio Sindacale.

Il **Coordinamento dei Soci (deputato al Controllo Analogico)**, eletto per il biennio 2023/2024, risulta così composto:

- Componenti di diritto:
  - Sindaco del Comune di Foligno
  - Sindaco del Comune di Spoleto
- Componenti elettivi:
  - Sindaco di Bevagna
  - Sindaco di Sellano
  - Sindaco di Valtopina

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato dall'Assemblea dei Soci, è composto da:

- Vincenzo Rossi (Presidente)
- Giada Guanciarossa
- Emanuele Lancellotti.

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione della Società; lo stesso può delegare proprie attribuzioni ad un Consigliere determinando il contenuto, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Al Presidente spetta la rappresentanza legale della Società.

Il **Collegio Sindacale**, nominato dall'Assemblea dei Soci, è composto da:

- Paolo Ernesto Arcangeli, con funzioni di Presidente
- Federica Biscaroni, sindaco effettivo
- Fabio Donati, sindaco effettivo
- Stella Brozzetti, sindaco supplente
- Umberto Alleori, sindaco supplente

Al Collegio Sindacale spetta il controllo della legalità, ossia la verifica del rispetto della legge e dello Statuto, l'adeguatezza dell'organizzazione e la correttezza della gestione societaria.

L'incarico di Revisione dei conti è affidato dall'Assemblea dei Soci alla Società KPMG di Milano e verifica la regolare tenuta della

contabilità e la rispondenza delle risultanze delle scritture contabili di bilancio ed esprime un giudizio sullo stesso mediante un'apposita relazione.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** è composto da:

- Avvocato Agata Nasini
- Avvocato Carlo Orlando
- Avvocato Marco Paone

Monitora l'osservanza del Modello di Organizzazione e gestione (MOG) secondo il D. Lgs. 231/2001; raccoglie ed esamina documenti ed eventuali rilievi riguardanti dei comportamenti non conformi rispetto ai contenuti del MOG e del Codice Etico.

Tutti i componenti degli organi C.d.A., Collegio Sindacale e ODV hanno presentato le dichiarazioni inerenti alla assenza di conflitto di interessi e di inconferibilità ai sensi di legge.

## 1.6 Organizzazione

La Società presenta la seguente articolazione degli uffici:

- **Direttore Generale**

- Segreteria di Direzione
- Servizio Prevenzione e Protezione
- AA.GG, Legale e Appalti
- Qualità
- Sistemi ICT
- Comunicazione

- **Direzione Area Amministrativa**

- Servizi amministrativi e fiscali
- Pianificazione e controllo
- Servizi commerciali

- **Direzione Area Risorse Umane**

- Relazioni industriali
- Formazione
- Personale

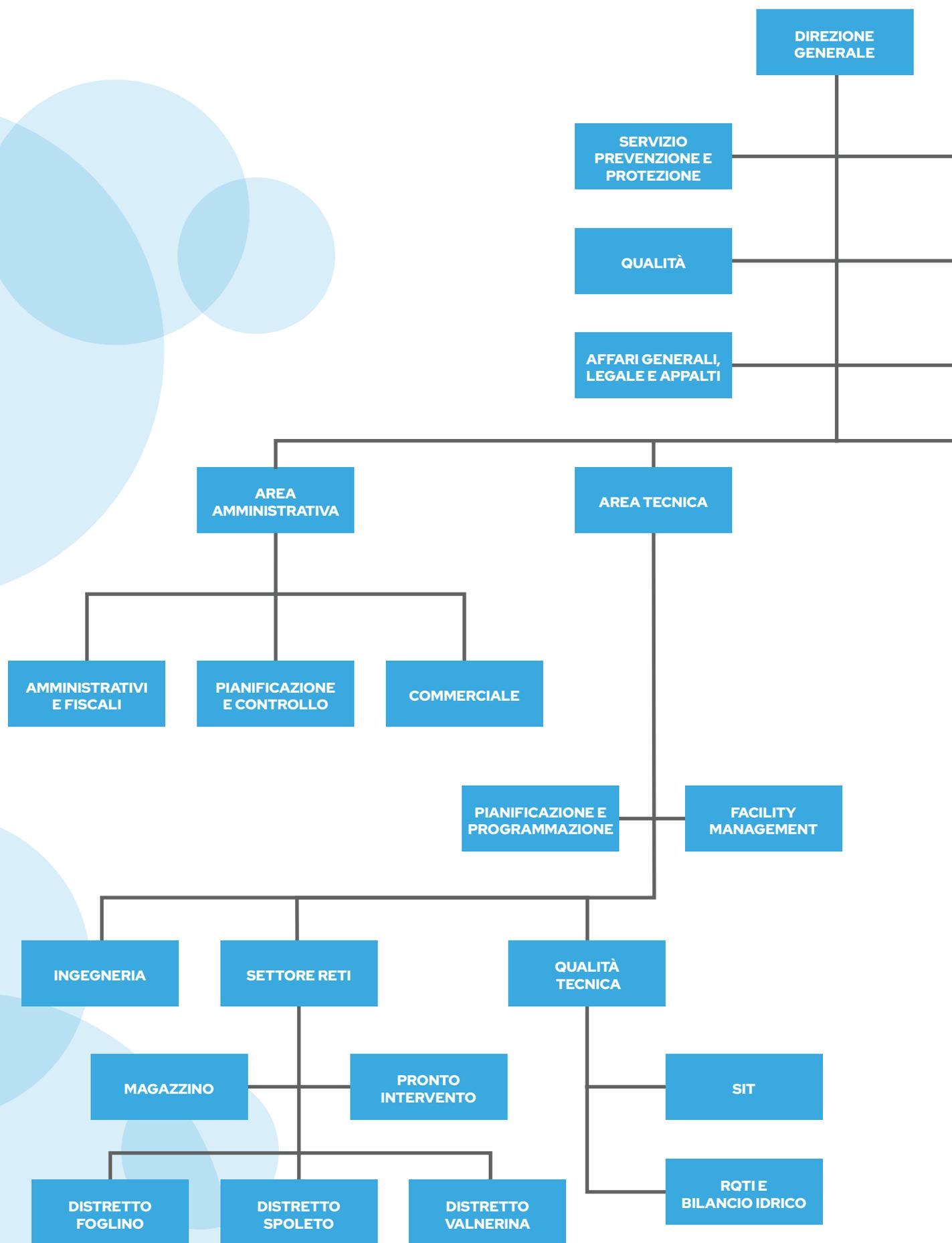
- **Direzione Area Tecnica**

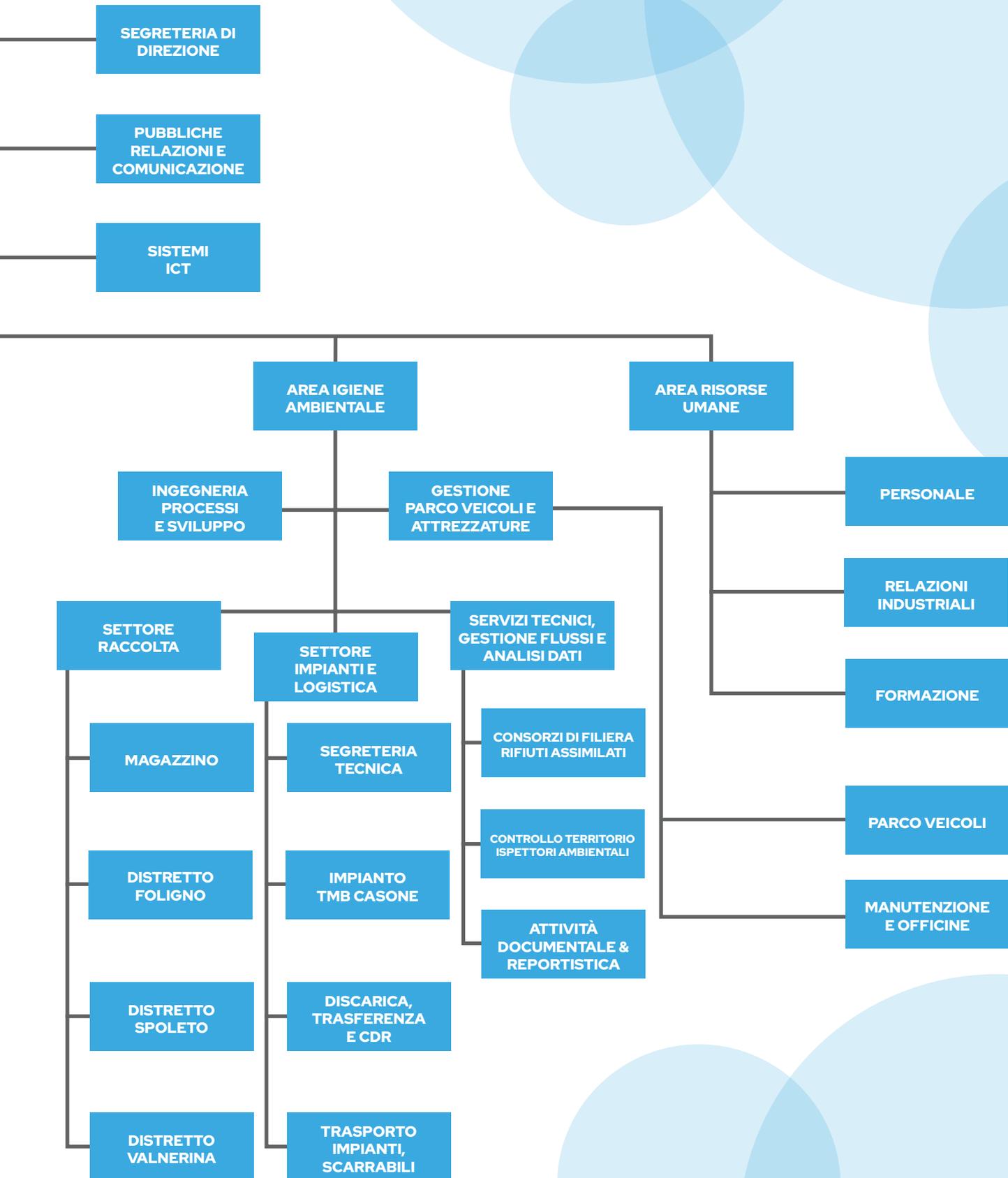
- Ingegneria
- Qualità Tecnica
- Settore reti
- Facility Management
- Pianificazione e programmazione

- **Direzione Area Igiene Ambientale**

- Impianti e logistica
- Servizi tecnici
- Raccolta
- Gestione Parco Veicoli e Attrezzature
- Ingegneria Processi e Sviluppo

Le relazioni tra le aree e i differenti uffici si articolano come da organigramma aziendale:







# SOSTENIBILITÀ



2



# Sostenibilità

## 2



STANDARDS

GRI 2-22; 2-29

## 2.1 Pianificazione della sostenibilità

### L'impegno di Valle Umbra Servizi per la sostenibilità

Valle Umbra Servizi ha sempre posto grande attenzione al tema della sostenibilità, come dimostrano le numerose iniziative e progetti realizzati fin dagli esordi dell'attività aziendale.

Tali progetti, finalizzati alla tutela dell'ambiente e alla promozione della responsabilità sociale d'impresa, sono stati portati avanti in collaborazione con le realtà del territorio: amministrazioni pubbliche, istituti scolastici e associazioni locali.

Oggi il contesto di riferimento per le strategie di sostenibilità è definito principalmente dall'**Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, che individua 17 obiettivi globali (Sustainable Development Goals – SDGs) basati su tre pilastri fondamentali: **crescita economica, inclusione sociale e tutela ambientale**.

Tali dimensioni sono perfettamente coerenti con la visione strategica di VUS e rappresentano la base su cui si fondano le politiche aziendali e la struttura stessa del Bilancio di Sostenibilità.

A questa visione globale si affianca l'approccio promosso dall'**Unione Europea** attraverso il **Green Deal Europeo**, il cui obiettivo è quello di realizzare un'economia climaticamente neutra e indipendente dallo sfruttamento di risorse naturali non rinnovabili.

Valle Umbra Servizi intende raccogliere questa sfida, rafforzando ulteriormente il proprio impegno verso una **"giusta transizione"**.

Per VUS, la sostenibilità non rappresenta solo un dovere etico, ma anche una leva strategica per l'**ottimizzazione dei costi, l'innovazione dei processi e la creazione di valore condiviso** per tutti gli stakeholder.

Il percorso verso una gestione sostenibile si sviluppa attraverso alcune fasi fondamentali:

### Analisi dell'impatto sociale e ambientale

L'azienda conduce un'attenta valutazione dell'impatto delle proprie attività sull'ambiente e sul contesto sociale ed economico di riferimento. L'**analisi ambientale** permette di individuare le aree a maggiore consumo energetico, la quantità di risorse utilizzate e i rifiuti prodotti, consentendo una gestione più consapevole ed efficiente.

# Individuazione delle aree di miglioramento

Attraverso l'adozione di criteri ESG (Environmental, Social and Governance), VUS valuta i propri punti di forza e le aree da potenziare. Strumenti come il **Bilancio di Sostenibilità** e gli **indicatori GRI (Global Reporting Initiative)** permettono di misurare e comunicare in modo trasparente, standardizzato e comparabile le performance aziendali in materia di sostenibilità.

## ANALISI DELL'IMPATTO SOCIALE E AMBIENTALE

Comprendere l'impatto sull'ambiente e sul contesto sociale ed economico



## SVILUPPO DI INTERVENTI E MONITORAGGIO DEI RISULTATI

Attuazione di azioni concrete e monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi



## INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO

Valutazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento relativamente ai criteri ESG



## COMUNICAZIONE E INNOVAZIONE CONTINUA

Comunicare in modo trasparente ed efficace, migliorare e innovare

## Sviluppo di interventi e monitoraggio dei risultati

Per Valle Umbra Servizi, la sostenibilità si traduce in **azioni concrete** e in un **monitoraggio costante dei risultati**. Ogni intervento è progettato per raggiungere obiettivi misurabili, con un'attenta valutazione del **grado di conseguimento dei risultati attesi** e del **ritorno sugli investimenti**. Le iniziative coinvolgono trasversalmente i principali processi e le funzioni aziendali, con l'obiettivo di integrare la sostenibilità in ogni ambito operativo.

## Comunicazione trasparente ed efficace

La comunicazione delle attività legate alla sostenibilità è basata su **dati oggettivi, verificabili e trasparenti**. Le informazioni vengono condivise con le autorità competenti, come **ARERA** e **ARPA Umbria**, e sono rese accessibili al pubblico attraverso diversi canali: pubblicazioni ufficiali, il sito istituzionale e altri strumenti di divulgazione. L'obiettivo è garantire un **dialogo aperto e costruttivo con gli stakeholder** e promuovere una cultura della trasparenza e della responsabilità.

Per rendere sempre più efficace e puntuale l'informazione sulle politiche di sostenibilità e le attività e interventi che ne derivano dal maggio 2025 è disponibile una sezione dedicata del sito, consultabile all'indirizzo <https://www.valleumbraeservizi.it/sostenibilita>.



# FOCUS



## PNRR E TRASPARENZA DIGITALE: ONLINE I PROGETTI IN CORSO

Attiva sul sito aziendale una sezione dedicata ai progetti finanziati dal **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**.

La multiutility umbra ha ottenuto finanziamenti per oltre 47 milioni di euro nel periodo 2021-2026, destinati alla realizzazione di interventi strategici per il miglioramento delle infrastrutture idriche, l'efficienza dei sistemi di fognatura, depurazione e del trattamento dei fanghi.

Le nuove pagine web rappresentano una finestra aperta sulla pianificazione e l'attuazione dei progetti finanziati, offrendo una panoramica dettagliata degli interventi in corso e dei benefici attesi per i territori serviti.

La sezione dedicata ai progetti PNRR è suddivisa in **quattro aree tematiche**:

### 1. VUS-Sustainability 4.0 – Gestione avanzata delle risorse idriche nei 22 comuni serviti

Il progetto si propone di ridurre le perdite idriche grazie alla digitalizzazione e al monitoraggio delle reti di distribuzione. Sono previsti interventi innovativi, come l'installazione di sistemi smart metering presso le utenze e il rinnovo di condotte obsolete, la gestione della rete basata su logiche avanzate di asset management e la distrettualizzazione di oltre 2.500 km di rete entro marzo 2026.

L'obiettivo è garantire una gestione più sostenibile e intelligente della risorsa idrica sull'intero territorio servito.

### 2. Fognature della Valnerina

Interventi mirati a migliorare le reti fognarie nelle aree critiche

della Valnerina, con l'obiettivo di preservare la qualità delle acque del fiume Nera. Le opere coinvolgeranno località come Norcia, Scheggino e Cascia, garantendo infrastrutture più moderne e adeguate.

### 3. Sfiotori di Spoleto – Potenziamento del sistema fognario

Gli interventi si concentrano sul potenziamento del sistema fognario di Spoleto, con opere volte alla separazione delle acque meteoriche da quelle nere, riducendo così l'impatto ambientale e ottimizzando il funzionamento del locale depuratore.

### 4. Biogas Casone – Innovazione nella gestione dei fanghi

L'obiettivo di questo progetto è la riqualificazione della linea fanghi e la produzione di biometano presso il depuratore di Casone (Foligno), trasformando i fanghi di depurazione in energia rinnovabile si riducono le emissioni di CO<sub>2</sub> e si evita di smaltirli in discarica.

La nuova sezione del sito Valle Umbra Servizi (Link alla sezione PNRR) consente ai cittadini di consultare tutte le informazioni relative ai progetti in modo semplice e intuitivo.

Ogni pagina dedicata offre dettagli sugli obiettivi, lo stato di avanzamento e i finanziamenti destinati, in un'ottica di massima trasparenza e coinvolgimento della comunità.

I progetti PNRR di Valle Umbra Servizi rappresentano un passo significativo verso la transizione ecologica e il miglioramento dei servizi pubblici essenziali, in linea con gli obiettivi di sostenibilità ambientale e innovazione richiesti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e dal Piano Industriale dell'Azienda.



# Miglioramento continuo e innovazione

Per VUS, la sostenibilità è un **processo dinamico**, fondato sul **miglioramento continuo** e sulla **capacità di innovare**. Questo approccio si basa sull'adattabilità ai cambiamenti, sull'apprendimento costante e sulla volontà di collaborare con tutti gli attori del sistema di riferimento. L'azienda promuove una cultura organizzativa orientata alla crescita sostenibile, capace di **evolvere attraverso l'esperienza e l'innovazione condivisa**.

## 2.2 Stakeholder (Portatori di interesse)



STANDARDS

**GRI 2-28; 2-29**

La cultura della sostenibilità è fondata sul dialogo e sul continuo confronto con gli stakeholder. Nella tabella seguente sono rappresentate le diverse aree di ascolto su cui Valle Umbra Servizi attiva confronti con le differenti tipologie di stakeholder:

Stakeholder	Aree di ascolto e confronto
Cittadini e utenti	Qualità dei servizi, trasparenza nelle comunicazioni, gestione dei reclami e dei suggerimenti
Comuni soci	Programmazione strategica, investimenti sul territorio, definizione delle priorità ambientali
Dipendenti, collaboratori, OO.SS., RLS	Benessere lavorativo, formazione continua, coinvolgimento nei processi aziendali
Istituzioni pubbliche	Attività di regolazione e controllo. Conformità normativa, partecipazione a tavoli tecnici e programmazione congiunta
Scuole e università	Educazione ambientale, progetti formativi, sensibilizzazione su sostenibilità e servizi pubblici. Progetti di ricerca e sviluppo
Associazioni consumatori, ambientali e sociali	Iniziative condivise su ambiente e sociale, confronto su progetti di utilità collettiva, cultura della sostenibilità
Fornitori e partner	Criteri di fornitura sostenibile, collaborazione su soluzioni innovative
Enti di controllo (ARERA, ARPA, ATO 3 Umbria, Aziende Servizio Sanitario regionale)	Rendicontazione, trasparenza dei dati, monitoraggio ambientale e regolazione dei servizi
Associazioni di appartenenza (Utilitalia, Confservizi)	Rapporti con istituzioni pubbliche, amministrazioni e organizzazioni economiche, tecniche, politiche, sociali e sindacali. Cultura e buone pratiche nella gestione dei Servizi Pubblici Locali
Banche, Istituti di credito, Assicurazioni	Valutazioni creditizie, Politiche del credito, analisi rischi



## 2.3 Stakeholder Engagement

L'ascolto e il dialogo con gli stakeholder rappresentano da sempre elementi fondanti della cultura aziendale di Valle Umbra Servizi.

L'azienda si impegna a promuovere relazioni trasparenti, costruttive e continuative con tutti i portatori di interesse, adottando strumenti e modalità differenziate e coerenti con le specificità di ciascun interlocutore.

### Modalità di Relazione

Le principali modalità di interazione attuate dall'azienda includono:

- Attività di ascolto e risposta tramite i diversi canali di comunicazione disponibili;
- Scambi costanti di informazioni e dati rilevanti;
- Collaborazioni operative e istituzionali;
- Rapporti strutturati di negoziazione;
- Iniziative di informazione, formazione e diffusione di valori e buone pratiche;
- Azioni di sensibilizzazione rivolte alla promozione di comportamenti virtuosi e sostenibili.

### Stakeholder Coinvolti

In un'ottica di dialogo continuo e trasparente, Valle Umbra Servizi ha identificato i propri stakeholder strategici, mantenendo con ciascuno di essi relazioni fondate sulla condivisione di obiettivi, responsabilità e risultati. Di seguito sono riportati i principali stakeholder e le modalità con cui l'azienda gestisce le relative interazioni:



## Stakeholder Principali e Relazioni

Stakeholder	Metodo di Relazione	Esempi di Informazione	Esempi di Interventi
Lavoratori (dipendenti e non)	Incontri con Direzione Generale, formazione	Linee guida, dati di dettaglio	Cambiamenti organizzativi e gestionali
Rappresentanze sindacali	Incontri su temi contrattuali e organizzativi	Negoziazioni, proposte, segnalazioni, richieste	Accordi sindacali
Associazioni industriali/categoria	Assistenza, aggiornamento, formazione	Dati, buone prassi	Progetti di ricerca, sviluppo regolamentare, formazione
Clienti/Associazioni consumatori	Sportelli, call center, incontri	Reclami, proposte	Miglioramenti servizio (affidabilità, trasparenza, semplificazione)
Fornitori	Qualificazione, trasferimento informazioni	Controllo forniture	Miglioramento forniture
Comuni azionisti/PA/banche	Assemblee, riunioni, bilanci	Linee operative, programmi di gestione	Investimenti, confronto su indirizzi strategici
Autorità (ARERA, ARPA, ASL, ecc.)	Convegni, gruppi di lavoro, conferenze, incontri	Standard, normative, dati di rispetto piani	Miglioramento ambientale, adeguamenti
Organismi di normazione (ISO, UNI, IEC)	Compliance	Norme, standard	Certificazioni
Scuole/generazioni future	Incontri, progetti, accoglienza studenti	Progetti di miglioramento	Formazione/informazione
Popolazione, ONG, media, comitati	Incontri, convegni, rassegna stampa	Esigenze territoriali, sostenibilità	Attività didattiche, eventi sul territorio
Governo, UE, Comunità internazionali	Recepimento normative, partecipazione a bandi	Progetti e rispondenza a standard internazionali	Adeguamenti, miglioramenti, finanziamenti PNRR ed europei





**MATERIALITY**



3



# 3



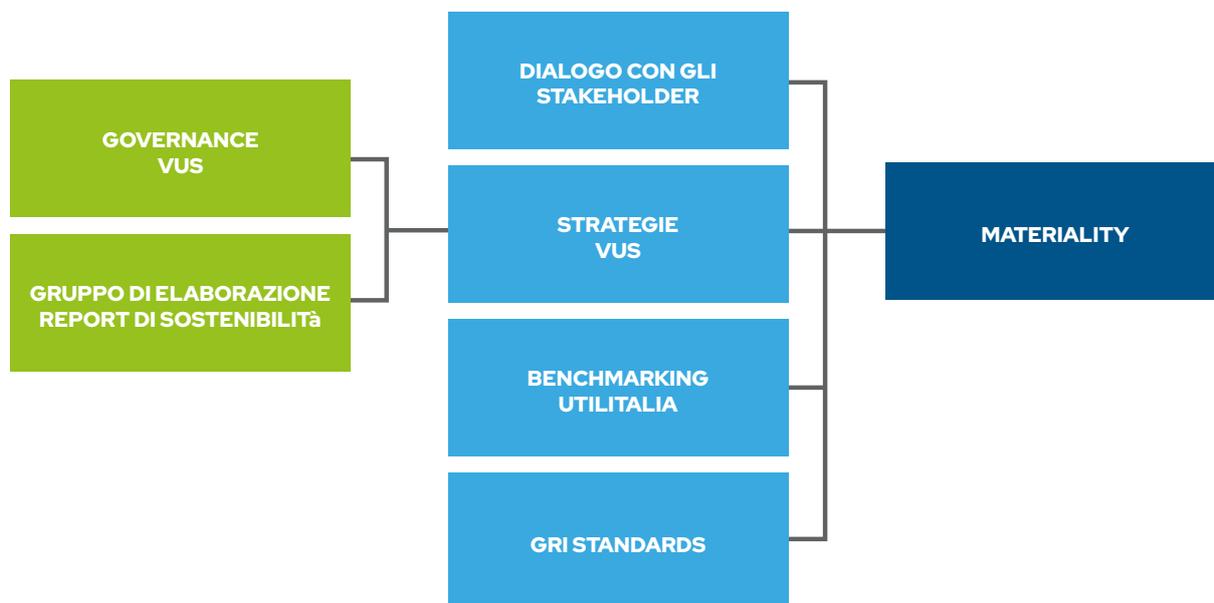
STANDARDS  
GRI 3-1; 3-2

# Materiality

## 3.1 Definizione e Processo

### L'impegno di Valle Umbra Servizi per la sostenibilità

Il presente documento ha come obiettivo principale quello di **mettere a disposizione dei propri interlocutori** le informazioni più rilevanti in merito alle performance economiche, sociali e ambientali di Valle Umbra Servizi (VUS), in maniera **chiara, trasparente e sintetica**.



Tale obiettivo si allinea al principio della **materialità**, così come definito dalle **linee guida GRI Standards**, che consiste nell'identificare e comunicare i temi più significativi per l'organizzazione e per i suoi stakeholder.

## L'analisi di materialità per VUS

Per VUS, l'analisi di materialità rappresenta uno **strumento strategico fondamentale** per:

- Identificare le priorità ambientali e sociali più rilevanti in coerenza con la propria strategia e gli impatti aziendali;
- Individuare e gestire rischi e opportunità;
- Definire i contenuti del **Bilancio di Sostenibilità**, redatto secondo lo **standard internazionale GRI**.

Secondo la prospettiva della **doppia materialità**, adottata da VUS, ogni tema viene valutato in base a:

- **Impatto sull'ambiente**, sulla comunità e sulle persone;
- **Rilevanza finanziaria**, ovvero la possibilità che tali temi influiscano in modo diretto su utili o perdite.

L'analisi considera **sia il punto di vista dell'organizzazione, sia quello degli stakeholder** (individuati nel capitolo precedente), in un'ottica di dialogo continuo e reciproco.



# Obiettivi del capitolo

In questo capitolo, vengono presentati:

- Gli **aspetti materiali** individuati per il Bilancio di Sostenibilità 2022;
- I relativi **indicatori GRI** di riferimento;
- L'impegno dell'azienda nel proseguire un processo di **allineamento tra priorità aziendali e attese degli stakeholder**.

ASPETTI DI MATERIALITY	INDICATORI GRI DI RIFERIMENTO
Tutela dell'ambiente	2-22; 2-35; 302-1; 302-2; 302-4; 305-1; 305-5; 308-1
Gestione efficiente del sistema idrico e qualità della risorsa	303-3; 303-4; 303-5
Gestione efficiente dei servizi di igiene ambientale	306-2; 306-5;
Gestione efficiente del servizio di distribuzione gas	
Gestione e sviluppo delle risorse umane	2-7; 2-21; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 404-1; 404-2; 405-2
Salute e sicurezza dei lavoratori	403-1; 403-2; 403-3; 403-5; 403-8; 403-9
Impatto sulla comunità	2-28; 2-29; 413-1
Soddisfazione del cliente	2-29
Performance economica	201-1; 201-4
Governance, compliance e gestione del rischio	2-1; 2-2; 2-3; 2-5; 2-6; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-23; 2-25-205-1; 205-2



## 3.2 Approcci di Gestione e Valutazione

Ogni capitolo del **Bilancio di Sostenibilità 2024** che tratta un tema materiale include:

- **Chiarezza nell'evidenziazione dell'aspetto materiale**, con riferimento GRI nel titolo;
- **Descrizione del metodo di gestione**, che comprende: obiettivi, politiche, responsabilità, risorse dedicate, sistemi di segnalazione e iniziative realizzate;
- **Meccanismi di valutazione dell'efficacia** e risultati ottenuti, con eventuale identificazione di aree di miglioramento.

### Verso il report "in conformità" (GRI Standards)

A partire dal presente **report 2024**, VUS si impegna a rispettare i **nove requisiti di conformità** previsti dallo standard GRI per i report redatti "in accordance":

#### 19 Requisiti GRI "in conformità":

1. **Applicazione dei principi di rendicontazione**: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità.
2. **Rendicontazione secondo GRI 2 (Informativa Generale 2021)**: inclusione di governance, strategia, stakeholder, politiche e prassi.
3. **Identificazione dei temi materiali**, con esame degli standard settoriali pertinenti.
4. **Rendicontazione secondo GRI 3 (Temi materiali 2021)**: descrizione del processo di selezione, stakeholder coinvolti, impatti positivi/negativi, azioni e monitoraggio.
5. **Informative degli Standard Specifici GRI**, per ogni tema materiale trattato.
6. **Indicazione delle omissioni giustificate**, se previste dallo standard (es. non pertinenti, riservate, non disponibili).
7. **Pubblicazione dell'indice dei contenuti GRI**, comprensivo di tutti gli elementi richiesti.
8. **Dichiarazione d'uso**: conferma della conformità agli Standard GRI.
9. **Notifica al GRI**: invio del report a [reportregistration@globalreporting.org](mailto:reportregistration@globalreporting.org)





# DATI ECONOMICI E FINANZIARI



4

# Dati economici e finanziari

## 4



## 4.1 Valore economico generato e distribuito

### L'impegno di Valle Umbra Servizi per la sostenibilità

Il Bilancio di esercizio di Valle Umbra Servizi si è chiuso al 31 dicembre 2024 con un utile al netto delle imposte di competenza pari a 5.440.746 €, che registra un incremento rispetto al 2023 di oltre 2 milioni di euro.

Il risultato operativo, pari ad euro 4.727.639, è superiore a quello del 2023 come diretta conseguenza dell'aumento del Margine operativo Lordo EBITDA, al netto dei maggiori ammortamenti e accantonamenti.

A livello settoriale, il settore Idrico contribuisce positivamente al risultato operativo aziendale; il settore Ambiente invece, rileva una lieve perdita operativa imputabile prevalentemente alla mancata copertura dei costi c.d. "efficienti" da parte della tariffa deliberata dall'Ente di Governo d'Ambito.

L'incremento dell'EBITDA, espressione della marginalità della gestione caratteristica, attesta la capacità della Società, grazie alla diversità dei servizi gestiti, di mantenere un buon risultato complessivo pur in presenza di risultati settoriali molto diversi, ancorché con il contributo di partite non ricorrenti.

I risultati economico-finanziari del Bilancio d'esercizio 2024 sono riepilogati nella tabella seguente e sono riferiti ai settori gestiti (idrico e ambiente).

DATI ECONOMICO FINANZIARI	2022	2023	2024
Ricavi	66.716.148 €	59.192.554 €	63.442.123 €
Costi operativi (al netto del Costo del lavoro)	30.563.286 €	25.751.972 €	28.591.070 €
Margine operativo lordo (EBITDA)	15.279.885 €	11.074.889 €	14.378.396 €
Risultato operativo	6.697.773 €	2.857.826 €	4.727.639 €
Utile netto	5.165.456 €	3.110.700 €	5.440.746 €
Rapporto risultato operativo / Totale ricavi	10,04 %	4,83%	7,45%
Rapporto risultato netto / Totale ricavi	7,74 %	5,26%	8,58%

Per valutare la sostenibilità aziendale è necessario analizzare la ricchezza generata dalla Società in termini di risorse redistribuite nel contesto economico e sociale nel quale l'impresa opera.

La redistribuzione di tale ricchezza rappresenta ancor di più una responsabilità sociale per quelle aziende che, come Valle Umbra Servizi, gestiscono servizi essenziali per il benessere dei cittadini.

Infatti, la relazione tra il Valore Economico Generato e Distribuito è l'indicatore di maggior rilievo per misurare l'attività di un'azienda sotto il profilo della sostenibilità, dal momento che gli stakeholder concorrono, in maniera diversificata ma determinante, alla creazione della ricchezza.

Il prospetto seguente indica in quali modalità e misure la ricchezza complessiva generata dall'azienda sia stata redistribuita sul territorio servito, mettendo a confronto l'esercizio 2024 con gli esercizi precedenti.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ	2022	%	2023	%	2024	%
Fornitori di beni e servizi	25.281.138 €	41,0%	21.740.104 €	35,7%	22.733.873	35,1%
Personale	21.852.715 €	35,4%	23.147.016 €	38,0%	23.619.096	36,5%
Finanziatori	340.886 €	0,6%	691.791 €	1,1%	986.920	1,5%
Azionisti	0 €	0,0%	0 €	0,0%	0	0,0%
Pubblica Amministrazione	5.601.582 €	9,1%	2.845.964 €	4,7%	2.218.981	3,4%
Investimenti nella comunità	104.400 €	0,2%	258.800 €	0,4%	69.687	0,1%
<b>Totale valore economico distribuito</b>	<b>53.180.721 €</b>	<b>79%</b>	<b>48.683.675 €</b>	<b>80%</b>	<b>49.628.557</b>	<b>77%</b>

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ	2022	%	2023	%	2024	%
Ammortamenti e svalutazioni	8.501.986 €	13,8%	8.742.490 €	14,4%	9.102.645	14,1%
Accantonamenti	850.500 €	1,4%	367.150 €	0,6%	548.112	0,8%
Variazioni del patrimonio netto	5.165.456 €	8,4%	3.110.700 €	5,1%	5.440.746	8,4%
<b>Totale valore economico trattenuto</b>	<b>14.517.942 €</b>	<b>21%</b>	<b>12.220.340 €</b>	<b>20%</b>	<b>15.091.503</b>	<b>23%</b>

Il **Valore Economico generato dalla Società** nel 2024, pari a 64,7 milioni di euro, comprende i ricavi della gestione caratteristica e accessoria.

I ricavi caratteristici, sintetizzati nella voce "Ricavi per servizi e prestazioni", derivano principalmente dalla tariffa del servizio Idrico e dai ricavi del settore Ambientale.

Il settore idrico ha fatto registrare complessivamente ricavi per oltre 27 milioni di euro, in crescita rispetto al 2023, rappresentati in prevalenza da ricavi tariffari determinati secondo quanto disposto dall'Autorità di Regolazione.

Per il settore ambientale, invece, i ricavi ammontano a oltre 33 milioni di euro e hanno registrato anch'essi un rilevante incremento rispetto all'anno precedente.

Si tratta principalmente di ricavi per corrispettivi da parte dei Comuni per i quali viene gestito il servizio di igiene urbana e, in via residuale, di ricavi per prestazioni da raccolta differenziata e servizi diversi.

L'importo complessivo dei ricavi relativi alla gestione accessoria è pari a 2.061.543 € (corrispondente al 3,2% dei ricavi totali), anch'esso in aumento rispetto al 2023.

I ricavi accessori sono rappresentati in gran parte dai proventi realizzati per servizi resi agli utenti (subentri, aperture/chiusure contatori, diritti riapertura utenti morosi).

La voce inoltre comprende le sopravvenienze attive e le differenze positive realizzate rispetto alle stime dei componenti positivi

di esercizi precedenti, i proventi derivanti dall'attività di service svolta per le Società controllate, i proventi immobiliari, la quota d'esercizio dei contributi in conto impianti e altri ricavi non ricorrenti.

Al fine di misurare nella sua globalità la ricchezza generata dalla Società, ai ricavi sono stati aggiunti i "contributi ricevuti", pari alla quota di competenza dei contributi in conto impianti, e i proventi derivanti dalla gestione finanziaria.

**Il Valore Economico distribuito dalla Società** è pari a 49.628.557 € e rappresenta il 77% delle risorse generate.

Tale ricchezza viene redistribuita agli stakeholder come segue:

- Fornitori di beni e servizi: sono le risorse erogate a fronte dell'acquisizione di beni e servizi impiegati per l'attività aziendale (si tratta di una delle voci di costo più consistenti, che rappresenta il 35% del valore economico generato).
- Personale: il valore esposto in tabella è rappresentato dalle risorse distribuite al personale dipendente, sotto forma di stipendi e salari, versamenti contributivi e previdenziali, TFR ed altri costi. Tale voce, pari al 36% del valore economico generato, comprende anche il costo relativo al personale interinale; l'incremento del costo rispetto all'anno precedente è dovuto prevalentemente all'incremento dell'organico oltre che ad adeguamenti contrattuali.
- Finanziatori: il valore in tabella è rappresentato dagli oneri finanziari sostenuti nel 2024 a titolo di interesse sul capitale fornito e rappresenta l'1,5% della ricchezza generata. La variazione degli oneri finanziari rispetto all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 è da ricondurre sia all'incremento dell'indebitamento che a quello dei tassi di interesse.
- Azionisti: il valore presentato in tabella rappresenta la remunerazione dei Comuni azionisti del capitale di rischio, costituita dalla quota dei dividendi distribuiti. Per l'esercizio 2024 la Società, al fine di supportare l'operatività finanziaria e il futuro piano di investimenti, ha stabilito l'intera destinazione dell'utile di periodo a riserva straordinaria.
- Pubblica Amministrazione: questa voce è rappresentata dalle risorse erogate alla Pubblica Amministrazione, che ammontano a 2.218.981 € e rappresentano il 3,4% della ricchezza generata.

La fetta più consistente è costituita dai canoni di funzionamento versati ad ARERA, all'Ente di Governo d'Ambito Locale (AURI) e al Consorzio di Bonifica Umbra; la voce ricomprende inoltre i canoni concessori delle reti corrisposti ai Comuni Azionisti in virtù dell'affidamento della gestione del Servizio idrico Integrato; include infine le imposte versate, che ammontano a circa 900 mila euro.

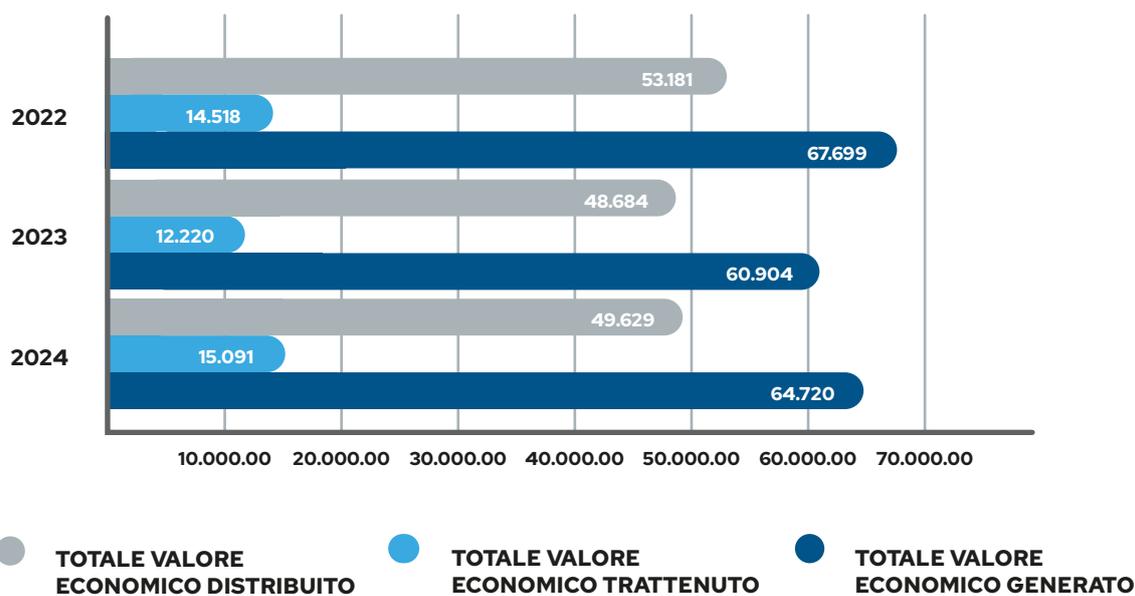
- Investimenti nella comunità: questa voce, pari a 69.687 €, rappresenta principalmente la quota erogata agli utenti domestici in condizioni di disagio economico sotto forma di bonus sociale idrico, come previsto dalla deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR ss.mm.ii. Una piccola parte è relativa alle risorse distribuite alla comunità a titolo di sponsorizzazioni, al fine di promuovere e valorizzare gli eventi sportivi e culturali presenti sul territorio.

**Il Valore Economico trattenuto dalla Società**, che rappresenta la parte di risorse economiche trattenute all'interno dell'azienda per il suo stesso sostentamento e la sostenibilità nel tempo attraverso gli investimenti, costituisce il 23% della ricchezza generata. Comprende gli ammortamenti per immobilizzazioni materiali e in concessione, gli ammortamenti per beni immateriali e la variazione del Patrimonio netto.

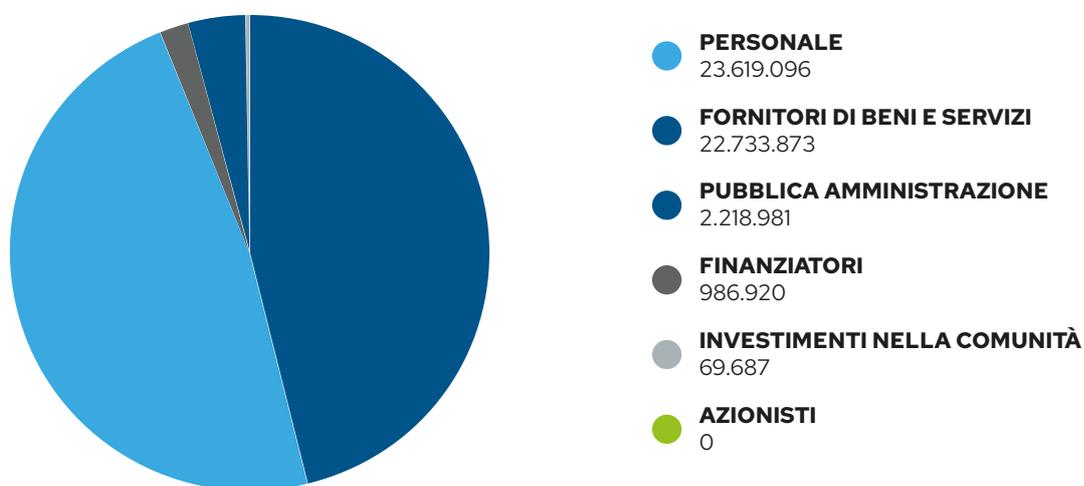


# Riparto del valore economico generato dalla società

(migliaia di euro)



## Valore economico distribuito dalla società 2024



## 4.2 Investimenti

Nell'ultimo quinquennio 2020-2024 la Società ha effettuato investimenti per oltre 75 milioni di euro

Per l'anno 2024 gli investimenti netti sono risultati pari a 30.614.632 euro: il più alto valore mai realizzato nella storia della Valle Umbra Servizi.

Nella tabella riportata di seguito sono riepilogati gli investimenti relativi al periodo 2020-2024 distinti per natura.

Anno	2022	2023	2024
Immateriali	454.027	1.021.059	974.910
Fabbricati	34.958	480.088	130.339
Impianti e macchinari	7.047.675	9.566.847	16.581.523
Attrezzature ind.li e comm.li	719.642	459.828	1.156.252
Altri beni	138.538	71.254	220.669
Immob. in corso e acconti	2.215.313	7.360.264	11.550.937
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.610.153</b>	<b>18.959.340</b>	<b>30.614.632</b>
Var Y/2020	24,9%	123,2%	260,4%

La voce immobilizzazioni in corso è comprensiva degli acconti corrisposti ai fornitori per la realizzazione di investimenti.

Per gli anni 2022, 2023 e 2024, prime tre annualità del Piano Industriale, si sono registrati rispettivamente incrementi del +25% +123% e + 260% sull'anno base, a conferma della nuova capacità realizzativa che è stata possibile grazie ad un nuovo assetto organizzativo e ad un organico potenziato.

La tabella seguente riporta gli investimenti dell'esercizio riferiti ai settori gestiti:

2024	Idrico	Ambiente	Comuni	Totale
Immateriali	860.871	24.789	89.250	974.910
Fabbricati	-	32.954	97.385	130.339
Impianti e macchinari	12.248.542	4.332.981	-	16.581.523
Attrezzature ind.li e comm.li	706.804	449.448	-	1.156.252
Altri beni	73.000	22.174	125.495	220.669
Immob. in corso	11.279.359	0	271.578	11.550.937
<b>Totale complessivo</b>	<b>25.168.577</b>	<b>4.862.346</b>	<b>583.709</b>	<b>30.614.632</b>

La maggior parte delle risorse sono state investite nel servizio idrico, per un totale di oltre 25 milioni di euro.

Gli investimenti relativi al settore idrico hanno consentito una riqualificazione della rete e degli impianti, con economie in termine di costi di gestione, essendo stati finalizzati tanto a specifici progetti strategici del Piano degli Interventi - "PDI" che a sostituzioni programmate di interi tratti di condotte.

Gli investimenti relativi al settore igiene urbana, di quasi 5 milioni di euro, sono stati rivolti all'acquisizione di attrezzature e mezzi destinati al servizio.

VUS ha inoltre investito 583.709 euro in beni comuni, costituiti prevalentemente da mobili e macchine d'ufficio, attrezzature varie, automezzi e dotazioni hardware e software.

Valle Umbra Servizi nel mese di aprile 2025 ha modificato il Piano industriale 2022-2031 per adeguarlo al nuovo Piano degli investimenti del servizio idrico integrato e dei rifiuti, con particolare riferimento al Piano Nazionale Ripresa e Resilienza - PNRR, all'evoluzione tariffaria dei servizi approvata dalle Autorità di regolazione e alla nuova struttura finanziaria.

In particolare, ha predisposto un aggiornamento del piano economico finanziario 2025-2029 volto a valutare gli impatti economici e finanziari delle scelte strategiche aziendali del prossimo quinquennio.

Nel Piano 2025-2029, la Società conta di realizzare un ambizioso piano di investimenti sia nel settore idrico che in quello ambientale per complessivi 110 milioni di euro, comprensivo anche di tre importanti progetti finanziati con fondi del PNRR come specificati di seguito:

- PNRR Investimento I4.2 - Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti;
- PNRR Investimento I4.4 Investimenti in fognatura e depurazione (missione 2 "rivoluzione verde e transizione ecologica" componente 4 "Tutela del territorio e della risorsa idrica)
- PNRR M2C1 Qualificazione linea fanghi e nuovo impianto di produzione biometano presso l'impianto di trattamento dei liquami di Casone - Comune di Foligno.

Tali progetti sono stati quindi inseriti nel PDI da parte dell'AURI.

Le previsioni economico finanziarie mostrano la sostenibilità economico finanziaria di medio periodo della Società; il fabbisogno finanziario necessario è stato in parte già coperto (Euro 35 milioni su un totale di 54 milioni) e il rimanente importo sarà oggetto di funding nel corso del 2025.

Per il settore Idrico Integrato, il PDI individuato dall'Autorità d'Ambito la copertura finanziaria è in parte assicurata dalla componente tariffaria FONI ed in parte dalla provvista finanziaria adeguata alla durata degli stessi.

Il settore Ambiente è stato interessato da un piano di riorganizzazione del servizio raccolta rifiuti, a regime dal 2023, che ha consentito un incremento della raccolta differenziata e un miglioramento della qualità del servizio ed un efficientamento dello stesso; il settore sarà interessato anche da rilevanti investimenti tra cui il capping della discarica di S.Orsola (Spoleto) ed il revamping dell'impianto di trattamento rifiuti di Casone (Foligno).

Dal punto di vista finanziario, l'indebitamento finanziario netto in rapporto ai mezzi propri ed alla marginalità operativa mostrano una sostenibilità dell'indebitamento ed il rispetto dei covenant finanziari assunti con i finanziatori.

Per effetto dei nuovi investimenti il capitale immobilizzato, pari ad Euro 95.842.176, ha subito una variazione positiva di euro 22.536.586 rispetto al 2023, mentre il capitale investito netto, di Euro 50.432.331, ha subito un incremento di euro 1.627.486.



# **SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**



5



# Sostenibilità Ambientale

# 5

La sostenibilità ambientale è un tema di fondamentale importanza per Valle Umbra Servizi, in virtù delle attività svolte in campo idrico (ciclo idrico integrato-captazione, distribuzione e depurazione), energetico (distribuzione e vendita gas metano e vendita GPL), e ambientale (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, spazzamento, e gestione impianti di trattamento e smaltimento rifiuti). Il principale obiettivo è quello di stimolare e supportare il territorio coinvolto dalle proprie attività verso la transizione energetica e l'economia circolare, al fine di ridurre l'emissione di gas nocivi, ridurre la produzione di rifiuti non riciclabili e tutelare l'ambiente.

La strategia aziendale di Valle Umbra Servizi, impegnata a realizzare i più alti standard di qualità ed efficienza dei servizi offerti, punta a realizzare una catena del valore sostenibile e circolare, nella quale tutte le attività e i servizi sono finalizzati a supportare il territorio e le comunità in cui opera.

Il Piano Industriale Aziendale vede la transizione ecologica come uno dei pilastri fondamentali di crescita, rendendo l'impegno nei confronti della tutela ambientale ancora più efficace e concreto. Nello specifico, il Piano prevede, in tema di sostenibilità:

- un progressivo incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili e l'innovazione delle tecnologie che consentano una progressiva **decarbonizzazione delle attività**;
- il rafforzamento dell'**economia circolare** attraverso il continuo incremento della raccolta differenziata dei rifiuti e l'investimento nello sviluppo di nuovi impianti nella filiera del recupero di materiali;
- l'**efficientamento del servizio idrico integrato**, con una significativa riduzione delle perdite di rete ed una complessiva riduzione dei consumi di risorse idriche ed energetiche relative al servizio.

## 5.1 Servizio Idrico Integrato

Valle Umbra Servizi Spa gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII), che racchiude i seguenti servizi pubblici:

- **Acquedotto:** comprende tutte le fasi di captazione, adduzione, disinfezione, controllo e distribuzione di acqua potabile
- **Fognatura:** raccolta e collettamento delle acque reflue;
- **Depurazione:** depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue.

## Prelievi idrici

L'approvvigionamento idrico del Gruppo è garantito attraverso prelievo da sorgenti e da falde sotterranee. Un moderato volume idrico (circa 2%) viene acquistato da altri soggetti (Umbra Acque S.p.a.). La quantità di acqua in ingresso al sistema acquedottistico è riportata nella tabella sottostante:

Volumi	U.M.	2022	2023	2024
Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	mc	27.538.735	26.409.412	28.214.027
di cui volume di acqua importata da altri soggetti	mc	497.838	427.504	484.545
di cui volume di acqua prelevato dall'ambiente	mc	27.040.897	25.981.908	27.729.482

Volumi	U.M.	2022	2023	2024
Somma dei volumi di processo totali (presi ognuno in valore assoluto)	mc	29.105.831	28.471.931	29.372.764
Somma dei volumi di processo misurati	mc	27.377.046	26.715.842	28.295.544
Quota volumi di processo misurati	%	94,1%	93,8%	96,33%

Il volume complessivo di acqua prelevata rappresenta la somma dell'acqua potabile distribuita (data da quella consegnata agli utenti e da quella erogata dalle fontanelle pubbliche), di quella utilizzata nei cicli di lavorazione e nella gestione del servizio da VUS, e di quella dispersa per effetto delle perdite della rete di distribuzione idrica gestita. L'acqua distribuita da VUS, come sopra definita, proviene da n° 288 sorgenti e n° 39 pozzi.

## Distribuzione Acqua potabile

Comuni serviti	2022		2023		2024	
	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)
Bevagna	305.245	64	300.956	63	321.023	68
Campello sul Clitunno	148.155	64	152.921	66	144.885	62
Cascia	186.671	63	200.223	68	186.079	63
Castel Ritaldi	157.511	52	156.245	51	175.445	58
Cerreto di Spoleto	61.440	63	59.616	61	59.116	61
Foligno	3.299.682	60	3.239.514	59	3.228.890	58
Giano dell'Umbria	225.479	62	236.388	64	240.584	66
Gualdo Cattaneo	307.227	55	315.745	56	306.461	55
Montefalco	319.083	60	348.797	65	370.961	70
Monteleone di Spoleto	53.449	96	56.531	102	50.468	91
Nocera Umbra	325.316	59	311.265	56	296.960	54

Comuni serviti	2022		2023		2024	
	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)	Acqua potabile erogata (mc)	Consumo medio per abitante (mc)
Norcia	322.158	71	331.146	73	258.391	57
Poggiodomo	9.397	102	9.570	102	8.747	96
Preci	40.129	59	59.974	88	55.464	79
Sant'Anatolia di Narco	32.174	64	30.748	61	33.723	70
Scheggino	30.238	68	37.398	84	28.703	66
Sellano	56.543	58	56.321	58	54.516	57
Spello	445.733	54	431.992	52	438.538	53
Spoletto	2.161.471	60	2.156.593	59	2.169.063	60
Trevi	508.721	63	489.404	61	488.807	61
Vallo di Nera	17.225	50	16.767	48	16.555	51
Valtopina	73.194	57	70.486	55	63.740	50
<b>TOTALE</b>	<b>9.086.241</b>	<b>60</b>	<b>9.068.600</b>	<b>66</b>	<b>8.997.119</b>	

I volumi inseriti si riferiscono ai volumi di acqua potabile fatturata per ciascun anno.

Il volume erogato agli utenti, suddiviso per le diverse tipologie di uso, è così ripartibile:

*USI DELL'ACQUA	2022		2023		2024	
	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE
Domestico	7.073.620	68,79%	7.155.851	69,85%	6.744.963	71 %
Artigianale, commerciale e industriale	1.394.293	13,56%	1.415.125	13,81%	1.402.581	15 %
Pubblico (comprese fontane)	1.498.592	14,57%	1.366.191	13,33%	995.576	11%
Agricolo e allevamento	309.553	3,01%	298.011	2,91%	289.827	3%
Altri usi	7.282	0,07%	10.047	0,10%	9.767	0,00%
<b>TOTALE ACQUA EROGATA (mc)</b>	<b>9.086.241</b>	<b>100 %</b>	<b>10.245.225</b>	<b>100 %</b>	<b>9.442.174</b>	<b>100 %</b>

\*Categorie definite da Delibera 28 settembre 2017 665/2017/R/idr

Sono riportati in allegato i consumi di acqua per ciascun Comune suddivisi per uso. (Allegato C).

# FOCUS



## RADDOPPIO ACQUEDOTTO ARGENTINA

Valle Umbra Servizi prosegue il suo impegno per garantire un servizio idrico sempre più efficiente e resiliente. Nell'ambito del Piano di Investimenti da 100 milioni di euro fino al 2031, sostenuto anche dalla Banca Europea degli Investimenti, abbiamo avviato il raddoppio dell'Acquedotto Argentina - III Lotto - Linea di Valle a Spoleto.

Questo intervento strategico consentirà di:

- Aumentare la portata d'acqua per Spoleto e i comuni limitrofi, migliorando la sicurezza idrica.
- Contrastare le crisi idriche dovute ai cambiamenti climatici.
- Garantire una rete più efficiente e durevole nel tempo grazie all'utilizzo di tubazioni in ghisa sferoidale Natural BioZinalium® di Saint-Gobain PAM.
- Proteggere la qualità dell'acqua potabile con materiali innovativi e sostenibili.

Grazie alla collaborazione con partner come SAINT-GOBAIN PAM e all'impiego delle migliori tecnologie disponibili, stiamo realizzando un'opera fondamentale per il territorio, nel pieno rispetto dei tempi e con elevati standard di sicurezza.

Valle Umbra Servizi è impegnata quotidianamente per offrire servizi sempre migliori alla comunità, investendo nel futuro e nella sostenibilità delle risorse idriche.



Credits: Lorenzo Bartoli per Saint-Gobain Pam Italia

# FOCUS



## PONTE DELLE TORRI

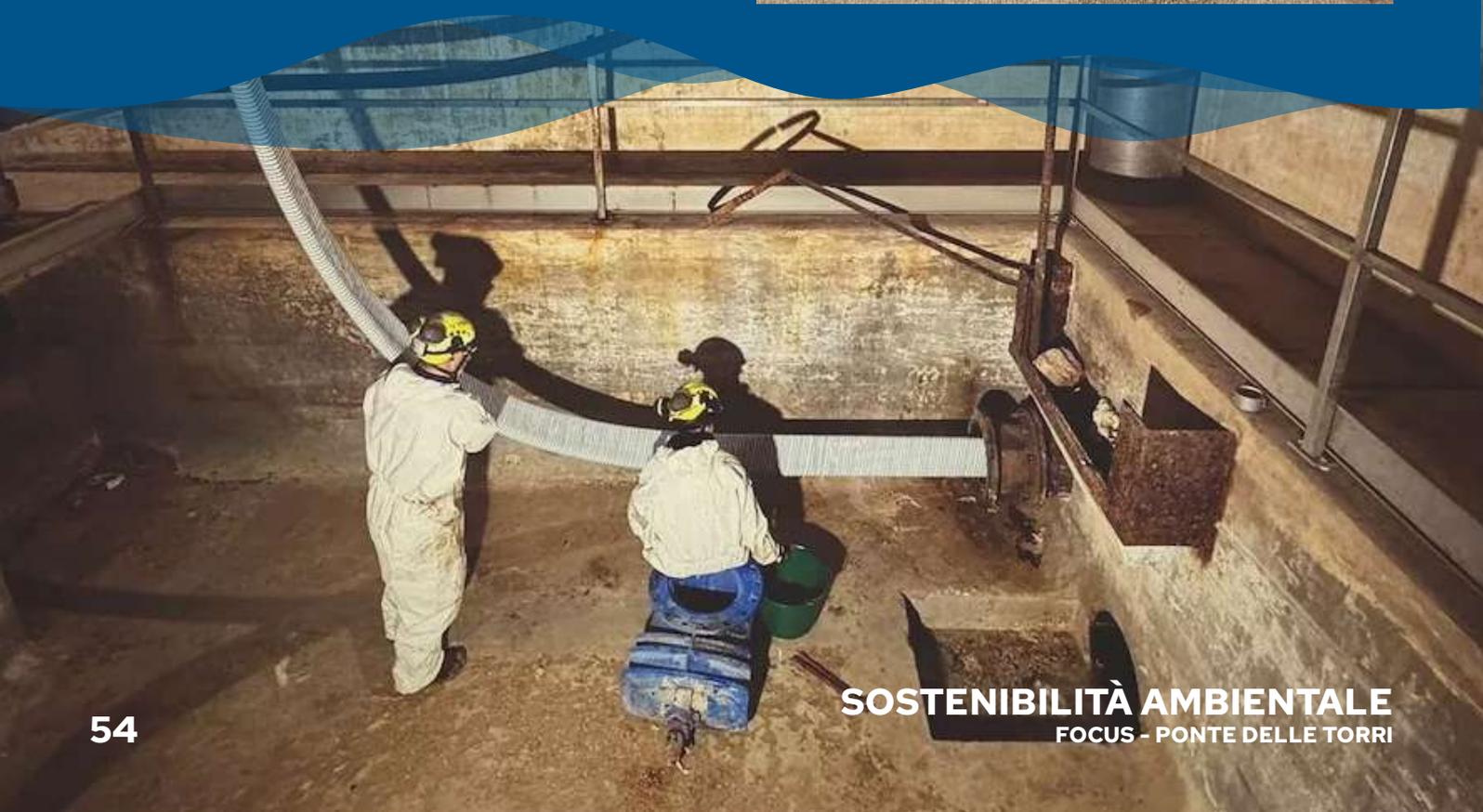
### Innovazione e Sostenibilità: Valle Umbra Servizi ridefinisce l'ammmodernamento idrico

Proseguono le attività di Valle Umbra Servizi per il rinnovamento delle infrastrutture idriche, impiegando tecnologie avanzate che rappresentano la nuova frontiera dell'ingegneria idraulica nel rispetto dell'ambiente, con risparmio energetico e ottimizzazione delle risorse naturali

Nell'ambito del progetto **VUS-Stainability 4.0**, sviluppato con il supporto di Auri Umbria e cofinanziato dal PNRR, VUS ha già completato e messo in esercizio due interventi cruciali grazie alle tecnologie trenchless, minimizzando l'impatto ambientale:

- **Ponte delle Torri, Spoleto:** le storiche tubazioni da 200 mm che scorrono sotto il camminamento sono state riattivate grazie alle tubazioni ASOE Pipe in Liner, permettendo un intervento di oltre 200 metri senza alcun scavo invasivo. Un'operazione che unisce innovazione e rispetto per uno dei monumenti simbolo dell'Umbria.
- **Sorgente di Capodacqua, Foligno:** con il sistema Primus Line, VUS ha ripristinato le storiche condotte di adduzione e scarico, realizzando un tiro di oltre 400 metri lungo un tracciato complesso con curve a 90°, senza necessità di scavi nell'area sorgentizia. Un capolavoro di ingegneria che tutela un'area naturale fondamentale.

Perché per Valle Umbra Servizi, **sostenibilità significa anche rispetto per la storia e per il patrimonio**. Questo progetto è la prova concreta del nostro impegno per un futuro sostenibile, dove passato e innovazione coesistono.



## Qualità dell'acqua erogata

L'elevato standard qualitativo delle acque captate e distribuite da VUS non rende necessario alcun tipo di trattamento di potabilizzazione, se non l'aggiunta di una minima quantità di disinfettante (ipoclorito di sodio), obbligatoria per legge, che, addizionato al flusso idrico in alcuni punti significativi, garantisce istantaneamente la potabilità della risorsa distribuita.

In alcuni casi e per piccoli quantitativi è necessario ricorrere a processi di potabilizzazione, come indicato di seguito:

- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi S. Giacomo – Spoleto (utilizzato solo in caso di necessità);
- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi Fontenido – Castel Ritaldi;
- Impianto di abbattimento del tetracloroetilene (PCE) e tricloroetilene (TCE) presso il Pozzo Cantone – Bevagna (utilizzato solo in caso di necessità);

VUS effettua costantemente analisi su campioni d'acqua prelevati (acque potabili destinate al consumo umano e animale) sia direttamente in sorgente che lungo la rete di distribuzione, a valle degli impianti di clorazione.

I controlli riguardano analisi chimiche, microbiologiche ma anche della radioattività dell'acqua captata e distribuita.

Il numero di campioni anno prelevati è il seguente:

Campioni AP	2022	2023	2024
prelevati per analisi chimiche e microbiologiche	1744	1750	1710
prelevati per analisi Legionella pneumophila	36	302	165
prelevati per analisi Radioattività	41	67	80
<b>prelevati totali</b>	<b>1821</b>	<b>2119</b>	<b>1955</b>

Il numero di campioni prelevati in distribuzione, a valle dei punti di disinfezione (vedi definizione RQTI ARERA), e quindi analizzati è il seguente:

Campioni AP	2022*	2023	2024
<b>analizzati totali</b>	<b>1744</b>	<b>1750</b>	<b>1710</b>
<b>a valle della clorazione</b>	<b>1041</b>	<b>1084</b>	<b>1553</b>
<b>risultati Non Conformi (NC)</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>40</b>
<b>% Campioni AP non conformi</b>	<b>1,82%</b>	<b>0,63%</b>	<b>2,34%</b>

\*Anno 2022 - dati aggiornati su definizione Circolare ANEA-Utilitalia 1080/2018

Le non conformità non hanno comunque determinato problemi per gli utenti o sospensioni del servizio e non hanno rappresentato criticità gravi. In tutti i casi sono stati attivati interventi di gestione che hanno risolto le problematiche rilevate.

VUS effettua le analisi attraverso il Laboratorio Acque interno all'azienda ad eccezione delle analisi della radioattività che vengono affidate ad un laboratorio esterno accreditato.

Dal 2022 il Laboratorio ha ottenuto l'accreditamento per le metodiche di analisi di alcuni parametri dell'acqua potabile implementati poi nel 2023, raggiungendo il numero di 25 parametri accreditati per le acque potabili.

Come previsto, si è proceduto all'allestimento di un nuovo laboratorio di analisi di acque reflue con un considerevole investimento di apparecchiature di ultima generazione.

In merito alla qualità delle acque distribuite, i dati sono pubblicati

sulla base delle norme principali in materia di acque potabili, nello specifico:

- D. Lgs. 18/2023 – “Direttiva acque potabili”;
- Deliberazione 586/2012/R/idr e s.m.i. Allegato A – “Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”;
- Carte dei servizi Valle Umbra Servizi S.p.A.

Nella Regione, ARPA Umbria gestisce e controlla il portale “Iacquechebevo” che raccoglie gli esiti analitici delle acque potabili effettuate sia dai gestori del SII che dalle USL competenti; nel sito web e nell'app sono fruibili i riscontri di tutti i parametri più significativi relativi alla qualità delle acque umbre distribuite.

In allegato al presente Rapporto, si riassumono i valori medi annuali riscontrati per i parametri chimici e microbiologici dell'acqua distribuita rispettivamente:

- nella città "capoluogo" del suo Comune;
- in tutte le frazioni del territorio del Comune.

Da quanto sopra, si evince l'alto livello di qualità delle acque distribuite, come testimoniano anche le principali caratteristiche chimiche e microbiologiche delle stesse, per esempio:

- durezza media adatta ad ogni fascia di età – valore guida (di seguito V.G.) massimo consigliato dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) pari a 50 °f;
- basso contenuto di Sodio adeguato ad ogni tipo di alimentazione - V.G. consigliato da CEE pari a 20 mg/l Na;
- basso contenuto di Nitrati: V.G. previsto da CEE pari a 25 mg/l NO<sub>3</sub>;
- basso contenuto di Metalli pesanti come il Ferro, ad esempio – limite previsto 200 mg/l;
- Antiparassitari totali: pressoché assenti;
- sicurezza igienica garantita dall'assenza di indici batteriologici;
- Residuo fisso generalmente inferiore a 500 mg/l,

caratteristico di acque oligominerali; si riporta la \* Classificazione dell'acqua in base a Residuo fisso:  
 - Minimamente mineralizzata: Residuo fisso < 5 °f.  
 - OLIGOGOMINERALE: Residuo fisso < 50 °f.  
 - Minerale: Residuo fisso tra 50 e 150 °f.

Nel sito web Aziendale sono inoltre disponibili:

- i certificati di qualità delle acque delle principali sorgenti gestite;
- il link al portale regionale "lacquachebevo" gestito da ARPA Umbria che inserisce gli esiti analitici ricevuti dai gestori SII e dalle USL competenti per territorio; ciascun cittadino, ricercando per indirizzo/Comune/Acquedotto nel portale suddetto, può verificare in qualsiasi momento, le analisi disponibili più recenti (del gestore e/o della USL) relative al punto di prelievo ufficiale più vicino alla propria abitazione. Dal 2024 è disponibile negli store, l'applicazione per Apple iPhone (compatibile con iPad) e per smartphone e tablet Android.

Presso la bacheca degli uffici utenti aziendali, ogni sei mesi, sono affisse le più recenti analisi di acque potabili di punti significativi degli acquedotti gestiti; con la stessa frequenza, variano i punti significativi suddetti le cui analisi vengono periodicamente pubblicate.



STANDARDS  
**GRI 303-4**

## Trattamento Acque Reflue (AR)

L'attività di raccolta e depurazione delle acque reflue è effettuata in tutti i 22 comuni gestiti: oltre l'80% delle utenze fornite sono collegate alla rete di fognatura VUS.

Le reti fognarie risultano essere principalmente a gravità e recapitano nei 108 impianti di depurazione o nelle 290 fosse Imhoff. Sono presenti nella rete fognaria 105 stazioni di sollevamento, di cui 67 dotate di sistemi di telecontrollo e monitoraggio in continuo, che permettono il recupero di quote nelle zone in cui non è stato possibile il recapito agli impianti di depurazione a gravità.

Nel corso dell'anno 2024 sono stati depurati circa 8 milioni di metri cubi di acque reflue, pari al 77% dell'acqua complessivamente erogata, dato in linea con l'anno precedente.

Il totale delle acque trattate è ripartito sul territorio come segue:

Comuni serviti	2022		2023		2024	
	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)
Bevagna	249.872	52	231639	52	241.008	51
Campello sul Clitunno	136.057	59	137956	53	131.378	57
Cascia	148.105	50	157741	50	136.942	46
Castel Ritaldi	146.066	48	141164	48	154.187	51
Cerreto di Spoleto	44.531	46	43099	46	40.578	42
Foligno	3.158.411	57	3082629	57	3.010.704	54
Giano dell'Umbria	178.414	49	189195	49	190.097	52
Gualdo Cattaneo	218.151	39	215795	39	208.686	37

Comuni serviti	2022		2023		2024	
	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)	acqua trattata (mc)	acqua trattata per abitante (mc/ab)
Montefalco	241.285	45	254438	45	264.192	50
Monteleone di Spoleto	39.428	71	41078	71	35.509	64
Nocera Umbra	204.460	37	190028	37	192.429	35
Norcia	257.966	57	262147	57	194.514	43
Poggiodomo	8.150	89	8482	89	8.084	89
Preci	33.441	49	49926	49	43.508	62
Sant'Anatolia di Narco	27.943	56	26730	56	28.079	58
Scheggino	28.237	63	35461	63	25.756	59
Sellano	46.792	48	47469	48	46.463	48
Spello	398.562	48	381947	48	383.315	46
Spoleto	1.947.966	54	1.929.218	54	1.882.271	52
Trevi	442.534	55	444.159	55	431.741	54
Vallo di Nera	15.233	44	14.766	44	14.608	45
Valtopina	50.553	39	49.035	39	44.727	35
<b>TOTALE</b>					<b>7.708.343*</b>	

\* Dato per singolo Comune stimato sulla base dei volumi erogati fatturati.

Oltre il 78% delle acque reflue trattate nel 2024 sono provenienti da utenze di tipo domestico. La copertura della rete fognaria, suddivisa in rete mista e nera è così suddivisa nei Comuni gestiti al 31/12/2024.

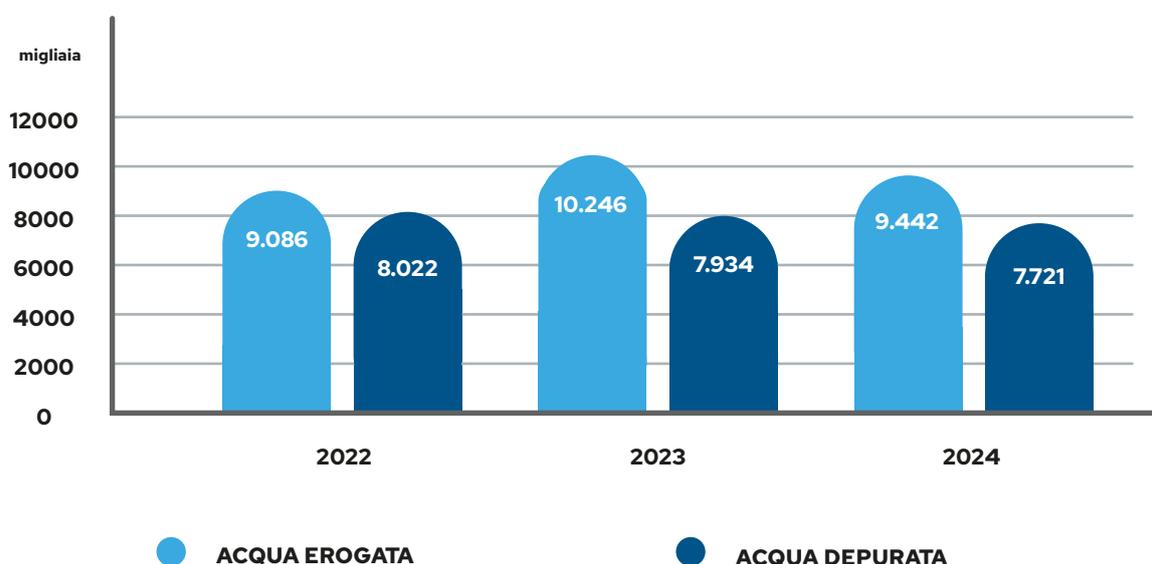
Comune	Km Fognatura Mista	Km Fognatura Nera	Km Totali fognatura
Bevagna	12	-	12
Campello sul Clitunno	31	0,1	31
Cascia	22	2	23
Castel Ritaldi	22	0,4	23
Cerreto di Spoleto	9	5	14
Foligno	221	14	235
Giano dell'Umbria	36	-	36
Gualdo Cattaneo	26	0,4	27
Montefalco	30	1	30
Monteleone di Spoleto	18	0,4	19
Nocera Umbra	50	-	50

Comune	Km Fognatura Mista	Km Fognatura Nera	Km Totali fognatura
Norcia	28	2	30
Poggiodomo	1	-	1
Preci	4	-	4
Sant'Anatolia di Narco	0,4	6	7
Scheggino	3	3	6
Sellano	17	11	28
Spello	37	1	38
Spoleto	242	5	247
Trevi	59	1	60
Vallo di Nera	3	3	5
<b>Totale</b>	<b>871</b>	<b>55</b>	<b>926</b>

La tabella seguente riporta i volumi delle diverse tipologie trattate negli ultimi tre anni.

ACQUA DEPURATA	2022		2023		2024	
	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%
Domestico	6.293.102	78,45%	6.220.437	78,4	6.057.418	79%
Artigianale, commerciale e industriale	1.183.607	14,75%	1.229.956	15,5	1.233.641	16%
Pubblico	526.319	6,56%	483.796	6,1	406.736	5%
Altri usi	19.129	0,24%	0	0	25	0
<b>TOTALE ACQUA EROGATA (mc)</b>	<b>8.022.157</b>	<b>100%</b>	<b>7.934.189</b>	<b>100</b>	<b>7.721.073</b>	<b>100</b>

## Acqua erogata e depurata



Nell'Allegato B – Depuratori VUS al 31/12/2024, per ciascun Comune, sono elencati gli impianti di depurazione gestiti da quest'Azienda e il numero di fosse settiche pubbliche presenti nel proprio territorio; per ogni depuratore sono indicati i principali dati di potenzialità nonché i riferimenti della propria AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) in vigore.

In base alla potenzialità degli impianti in a.e. (abitanti equivalenti), i depuratori gestiti sono i seguenti:

Depuratori AURI – sub Ambito 3	N°
Depuratori > 2.000 a.e.	14
di cui > 10.000 a.e.	4
Depuratori < 2.000 a.e.	94
Fosse settiche pubbliche	290

L'elenco completo dei depuratori, aggiornato al 31/12/2024 è il seguente:

Comune	Depuratore	Comune	Depuratore
Bevagna	Depuratore Cantalupo Depuratore Capro	Giano dell'Umbria	Depuratore Bastardo Depuratore Bivio Moscatini Depuratore Giano dell'Umbria
Campello sul Clitunno	Depuratore Campello sul Clitunno	Gualdo Cattaneo	Depuratore Bivio Cerquiglino Depuratore Grutti Depuratore Gualdo Cattaneo Via Colle Pali Depuratore Marcellano Depuratore Ponte di Ferro Depuratore Pozzo Depuratore San Terenziano Depuratore Saragano Depuratore Torri Depuratore Villa del Marchese
Cascia	Depuratore Avendita Depuratore Cascia Depuratore Cascine di Opagna Depuratore Castel S.Maria Depuratore Chiavano Depuratore Civita Depuratore Colmotino Depuratore Giappiedi Depuratore Logna Depuratore Maltignano Depuratore Manigi Depuratore Opagna Depuratore Roccaporena Depuratore Sant'Anatolia Depuratore Tazzo	Montefalco	Depuratore Camiano Piccolo Depuratore Casale di Montefalco Depuratore Cortignano Depuratore Fratta Depuratore Fratta Il Piano Depuratore Gabellette Depuratore Montefalco Depuratore Turri
Castel Ritaldi	Depuratore Castel S. Giovanni	Monteleone di Spoleto	Depuratore Monteleone di Spoleto
Cerreto di Spoleto	Depuratore Borgo Cerreto Depuratore Ponte Depuratore Ponte Sargano Depuratore Triponzo	Nocera Umbra	Depuratore Nocera Umbra Le Case
Foligno	Depuratore Annifo Depuratore Arvello e Costa d'Arvello Depuratore Capodacqua Depuratore Casale di Scopoli Depuratore Casenove (campo C.) Depuratore Casone Depuratore Cassignano Depuratore Colfiorito Depuratore Collelungo Depuratore Curasci Depuratore Forcatura Depuratore Fraia Depuratore La Valle Depuratore Leggiana Depuratore Liè Depuratore Pale-Ponte S. Lucia Depuratore Poggiarello Depuratore Pontecentesimo Depuratore Popola Depuratore Rasiglia Depuratore Ravignano Depuratore Rio Depuratore Scopoli Depuratore Seggio Depuratore Sostino Depuratore Verchiano Depuratore Volperino	Norcina	Depuratore Castelluccio Depuratore Serravalle
		Poggiodomo	Depuratore Poggiodomo
		Preci	Depuratore Piedivalle Depuratore Preci Z.I.
		S. Anatolia di Narco	Depuratore Castel S. Felice Depuratore S. Anatolia di Narco
		Scheggino	Depuratore Ceselli Depuratore Scheggino
		Sellano	Depuratore Sellano Postignano Depuratore Setri Depuratore Villamagina
		Spello	Depuratore Castelluccio Depuratore Collepino

Comune	Depuratore
Spoleto	Depuratore Ancaiano
	Depuratore Camposalese
	Depuratore Montebibico
	Depuratore Montemartano
	Depuratore Pompagnano
	Depuratore Roselli
	Depuratore Silvignano
	Depuratore Strettura
	Depuratore Valle S. Martino
Trevi	Depuratore Cannaiola
	Depuratore Casco dell'Acqua
	Depuratore Pietrarossa
Vallo di Nera	Depuratore Vallo di Nera
Valtopina	Depuratore Cappelletta
	Depuratore Franchillo
	Depuratore Gallano
	Depuratore Giove
	Depuratore Ponte Rio 1
	Depuratore Vallemare
	Depuratore Valtopina Capoluogo

Le non conformità non hanno comunque determinato particolari problemi ambientali o per gli utenti e non hanno rappresentato criticità gravi. In tutti i casi sono stati attivati interventi di gestione che hanno risolto le problematiche rilevate.

VUS effettua le analisi AR in parte, attraverso il Laboratorio Acque interno all'Azienda e in parte, affidando le analisi ad un laboratorio esterno di altro gestore di servizio idrico integrato, in attesa del potenziamento del proprio laboratorio al fine di internalizzare anche le suddette AR; tutti i risultati mensili sono forniti sempre al portale ARATAS di cui sopra.

Nell'Allegato C al presente Rapporto – Analisi AR Depuratori: valori medi 2023 -, si riassumono i valori medi annuali riscontrati per i principali parametri analizzati delle AR in uscita rispettivamente di:

- depuratori > 10.000 a.e. del Comune;
- depuratori > 2.000 - < 10.000 a.e. del Comune;
- tutti gli altri depuratori < 2.000 a.e. del Comune.

Ai fini del controllo delle fognature pubbliche e dei reflui recapitanti ai depuratori pubblici gestiti, VUS provvede anche alla verifica degli scarichi industriali in pubblica fognatura - "qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da opifici o impianti in cui si svolgono attività comm.li o di produzioni di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento ...." D.G.R. 627/2019.

Valle Umbra Servizi effettua quindi sopralluoghi e campionamenti presso le attività commerciali/artigianali/industriali che abbiano richiesto e ottenuto AUA per gli scarichi derivanti dalla propria attività e sversati appunto in fognature pubbliche.

VUS effettua costantemente analisi su campioni di:

- acque reflue (AR) prelevati all'ingresso e all'uscita di ogni impianto di depurazione;
- fanghi del processo di depurazione.

I controlli riguardano analisi chimiche, microbiologiche ed ecotossicologiche delle AR. ed il numero di campioni anno prelevati ed analizzati è il seguente:

Campioni AR	2022	2023	2024
prelevati per analisi chimiche	842	884	546
prelevati per analisi microbiologiche ed ecotossicologiche	946	1.018	819
prelevati per analisi fanghi	133	262	117
prelevati totali	1.921	2.164	1.482

Scarichi Industriali in pubblica fognatura in AURI – sub Ambito 3	2022	2023	2024
N° ditte con AUA per scarichi industriali	140	158	177
N° sopralluoghi / anno	142	123	80
N° campionamenti / anno	117	98	64

Gli indicatori M6 ARERA – RQTI per le AR sono risultati i seguenti – si rimanda al capitolo Qualità tecnica:

Campioni AR	2022	2023	2024
Dep. > 2.000 a.e.: risultati Non Conformi (NC)	9,92 %	9,26 %	8,38 %

\*Anni 2022-2023-2024 Dati validati per RQTI ARERA

Scarichi Industriali Non Conformi / anno (NC) %	28%	26%	25%
---	-----	-----	-----

# FOCUS



## RILIEVO E DIGITALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA IDRICA PER LA RIDUZIONE DELLE PERDITE

Il progetto PNRR è rivolto prioritariamente a una riduzione delle perdite idriche, attraverso la digitalizzazione delle reti, al fine di favorire una gestione ottimale delle risorse idriche, ridurre gli sprechi e limitare le inefficienze.

Il progetto viene realizzato principalmente attraverso diverse fasi:

- Rilievo e digitalizzazione dell'infrastruttura idrica
- Studio ed Analisi delle reti idriche
- Distrettualizzazione e installazione sistemi di monitoraggio
- Localizzazione delle perdite idriche e conseguenti riparazioni
- Interventi di manutenzione straordinaria

Il **rilievo a la digitalizzazione dell'infrastruttura** è un'attività pluriennale di sviluppo dei rilievi di campo dell'infrastruttura acquedottistica, realizzata attraverso diversi step, a seguito dell'implementazione di una piattaforma di gestione e consultazione della cartografia:

- Individuazione e geolocalizzazione delle infrastrutture gestite;
- Rilievi aerofotogrammetrici degli agglomerati urbani;
- Rilievi Laserscan di manufatti e camere di manovra particolarmente complessi;

Nel corso del 2024 sono stati effettuati interessanti interventi di dettaglio della rete acquedottistica in servizio nei Comuni di Spoleto, Gualdo Cattaneo, Giano dell'Umbria, Cascia e Monteleone di Spoleto.





## Rifiuti prodotti dal ciclo idropotabile

I rifiuti prodotti dal ciclo idropotabile sono rappresentati, in particolare, dai fanghi, dalle sabbie e dal vaglio; sono smaltiti come prodotti disidratati.

I quantitativi trattati negli ultimi anni sono i seguenti:

	2022	2023	2024
Rifiuti da dissabbiamento (kg)	472.360	56.360	112.780
Residui di vagliatura (kg)	118.370	88.640	84.590

La produzione di fanghi dalle attività di depurazione è riportata nella tabella seguente:

	2022	2023	2024
Fanghi prodotti (t)	3.190	2.620	3.037
Sostanza secca (t)	728	693	696

I fanghi suddetti, e di conseguenza la relativa sostanza secca, sono stati completamente destinati al recupero.



STANDARDS

GRI 306-2,  
306-5

## 5.2 Servizio Igiene Ambientale

VUS è fortemente impegnata nella tutela dell'ambiente ed opera per sviluppare processi di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti che, svolti correttamente, diventino risorsa per la collettività.

L'azienda considera la tutela dell'ambiente nella sua globalità, con le conseguenti ricadute positive in termini di salute e benessere per tutte le persone. Rivolge il suo impegno nell'impiego di tecnologie sicure, pulite e a minor rischio e impatto ambientale possibili. Inoltre, l'azienda promuove il recupero delle materie prime contenute nei rifiuti ed è attenta a porre sempre maggiore attenzione agli aspetti ambientali nella fornitura dei servizi al cliente.

### Inquadramento territoriale e organizzazione logistica

Valle Umbra Servizi opera nell'intero perimetro del Sub Ambito regionale n.3, costituito da 22 Comuni (Bevagna, Campello sul Clitunno, Cascia, Castel Rinaldi, Cerreto di Spoleto, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Monteleone di Spoleto, Nocera Umbra, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Spello, Spoleto, Trevi, Vallo di Nera e Valtopina) e con una popolazione residente complessiva di 151.153 (Dato ISTAT al 01/01/2024).

La gestione dei servizi è attualmente organizzata su base territoriale. Il bacino è suddiviso in due macroaree: la Valnerina e la Valle Vasta.

- Della **Valnerina** fanno attualmente parte 10 Comuni: Cascia, Cerreto di Spoleto, Monteleone di Spoleto, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Vallo di Nera. Il centro logistico principale è situato presso il Comune di Norcia.

- La **Valle Vasta** è composta da 12 Comuni. Nella Valle Vasta sono presenti due poli gestionali e logistici (UOT: Unità Operative Territoriali); uno ha come riferimento la città di Foligno, l'altro Spoleto:
  - dalla UOT di Foligno dipendono i servizi dei Comuni di Bevagna, Foligno, Montefalco, Nocera Umbra, Spello, Trevi e Valtopina;
  - dalla UOT di Spoleto i Comuni di Campello sul Clitunno, Castel Ritaldi, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo e Spoleto.

I servizi di igiene ambientale forniti da VUS sono classificabili nei seguenti:

- Servizi di spazzamento e lavaggio;
- Servizi di raccolta e trasporto rifiuti.

## Servizi di spazzamento e lavaggio

Il servizio di spazzamento e lavaggio comprende lo spazzamento manuale, lo spazzamento meccanizzato e lo spazzamento "misto" (meccanizzato con uno o più operatori di supporto). Il servizio comprende altresì lo svuotamento dei cestini gettacarte e i servizi di lavaggio stradale (solo in casi limitati). Sono erogati in 10 comuni: Bevagna, Castel Ritaldi, Foligno, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Spello, Spoleto e Trevi. Gli altri Comuni svolgono il servizio di spazzamento in economia.

## Servizi di raccolta

I servizi di raccolta sono caratterizzati dai seguenti modelli organizzativi:

- le raccolte territoriali: rivolte sia alle utenze domestiche che alle utenze non domestiche;
- le raccolte "a chiamata": ricomprendono la raccolta ingombranti e la raccolta dei rifiuti della manutenzione del verde;
- le raccolte presso i "Centri di Raccolta" (CDR).

I servizi di raccolta territoriale sono organizzati secondo tre differenti metodologie:

- raccolta porta a porta (PaP);
- raccolta di prossimità: prelievo dei rifiuti in prossimità della residenza di un gruppo di utenti - ad es. condominio - all'interno di cassonetti di grande volume (tipicamente 1.100 l);
- raccolta stradale.

La scelta del metodo è basata sul tipo di frazione di rifiuto e sulla densità abitativa.

Nel corso del 2023 è stata conclusa la riorganizzazione del modello di raccolta per tutti i Comuni della Valle Vasta ed è stata portata avanti la riprogettazione del servizio di raccolta per i Comuni della Valnerina, che si prevede di riorganizzare nel corso del 2025, a fronte di un finanziamento regionale.

Gli obiettivi del progetto di riorganizzazione sono stati i seguenti:

- omogeneizzazione delle modalità di raccolta e dei servizi resi all'interno dell'ambito di competenza di VUS SpA;
- efficientamento generale e ottimizzazione dei costi di esercizio, in un quadro di valorizzazione del territorio e di ottimizzazione delle economie di scala;
- collaborazione tra comuni sotto i profili della logistica e dell'ottimizzazione dei servizi, al fine di garantire l'equilibrio economico tra costi e benefici;
- rispetto delle peculiarità del territorio e delle differenze territoriali esistenti (ad es. difficoltà gestionali relative ai comuni colpiti dal terremoto).

Nel territorio della **Valle Vasta**, in linea generale la raccolta Porta a Porta (PaP) viene applicata alle zone ad alta e media densità abitativa, con particolari modalità dedicate ai centri storici Comunali, ed è rivolta ai rifiuti di secco indifferenziato, carta e plastica. La raccolta del vetro viene effettuata mediante il modello stradale.

Nei Comuni di Foligno, Spoleto e Trevi la raccolta PaP si svolge anche per la frazione di rifiuto dell'organico, mentre per i Comuni di Giano dell'Umbria e di Gualdo Cattaneo la PaP si svolge anche per la frazione di rifiuto del vetro. La raccolta stradale permane nelle zone a minore densità abitativa, distali e montane di alcuni Comuni.

Nel territorio della **Valnerina** i Comuni sono serviti principalmente dal modello di raccolta stradale. Nei centri storici di Cascia e Norcia tuttavia è presente la raccolta PaP per i rifiuti di secco indifferenziato, carta e plastica. Il progetto di riorganizzazione prevede un sistema di raccolta stradale con circa 180 isole ecologiche di base informatizzate.

## Centri di Raccolta

I Centri di Raccolta (CdR) sono strutture destinate al conferimento diretto da parte dei cittadini di alcune tipologie di rifiuti differenziati, alcune delle quali non sono intercettate mediante modalità di raccolta domiciliari, di prossimità o stradali. Attualmente il territorio di VUS risulta gestito con due modalità:

- Valle Vasta: in questa macroarea è stata stabilita una convenzione secondo la quale è possibile, per ogni cittadino residente in un Comune della Valle Vasta, recarsi presso uno dei CDR di un qualsiasi Comune e conferire i propri rifiuti.

- Valnerina: in questa macroarea non è stata stipulata una convenzione extra comunale, quindi i cittadini di un Comune non dotato di CDR non possono recarsi presso altri CDR (tranne casi specifici sanciti da accordi diretti tra i Comuni).

Attualmente i CDR attivi gestiti da VUS sono nove. La Tabella seguente riporta i centri serviti e gli orari settimanali di apertura al pubblico:

Centri di Raccolta	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>Valle Vasta</b>							
Foligno Località Paciana	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-12.30
Foligno Via Campagnola	14.00-19.00	7.30-12.30	14.00-19.00	7.30-12.30	14.00-19.00	7.30-12.30	
Spoletto Zona Santo Chiodo	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-12.30
Montefalco Località Pietrauta		8.30-12.30		15.00-18.00		8.30-12.30	
Gualdo Cattaneo Zona Industriale Fonte Cupa	14.00-18.00		08.30-12.30		08.30-12.30	08.30-12.30	
Campello sul Clitunno Strada Arginale Marroggia		08.30-12.30		08.30-12.30		8.30-12.30	
Castel Ritaldi Zona Industriale Mercatello			08.30-12.30		15.00-18.00	08.30-12.30	
<b>Valnerina</b>							
Norcia Zona Ind. Via del Lavoro		7.30-12.30		7.30-12.30		7.30-12.30	
Cascia Località Palmaiolo			9.30-12.00	15.30-18.00	9.30-12.00		

Nel 2024 Valle Umbra Servizi SpA ha realizzato un nuovo Centro di Raccolta nel comune di Sant'Anatolia di Narco, la cui apertura al pubblico è prevista nel corso del 2025.

Il centro sarà a disposizione di tutti i cittadini serviti dall'azienda, ed in particolare di quelli della "bassa" Valnerina.

# Rifiuti Urbani prodotti

Attraverso i servizi descritti Valle Umbra Servizi SpA effettua la raccolta di numerosi materiali da destinare al riciclo/riutilizzo.

Nella tabella sottostante sono riportati i quantitativi dei rifiuti prodotti che contribuiscono al calcolo della raccolta differenziata ai sensi della DGR n 1251 del 03/11/2016 "Metodo standard regionale per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata".

I dati relativi al 2023 e precedenti sono dati ufficiali pubblicati da ARPA Umbria ed approvati dalla Regione, mentre quelli per il 2024 sono provvisori e forniti da prime stime di Valle Umbra Servizi SpA.

I dati ufficiali saranno approvati da ARPA e dalla Regione Umbria entro la fine del 2025.

## 2022

Dati ufficiali ARPA

Comune	Popolazione residente	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata (t)	Raccolta differenziata (%)
Bevagna	4.777	1.990	417	1.085	54,50%
Campello sul Clitunno	2.347	1.639	698	994	60,70%
Cascia	2.979	1.797	603	595	33,10%
Castel Ritaldi	3.048	1.667	547	1.017	61,00%
Cerreto di Spoleto	985	722	733	239	33,10%
Foligno	55.503	33.777	609	19.990	59,20%
Giano dell'Umbria	3.654	1.952	534	1.283	65,70%
Gualdo Cattaneo	5.691	2.609	458	1.832	70,20%
Montefalco	5.421	3.038	560	1.235	40,70%
Monteleone di Spoleto	567	341	602	70	20,50%
Nocera Umbra	5.584	2.898	519	786	27,10%
Norcia	4.556	2.700	593	794	29,40%
Poggiodomo	99	88	891	-	0,00%
Preci	683	488	715	126	25,80%
Sant'Anatolia di Narco	526	428	814	183	42,70%
Scheggino	451	329	729	59	17,80%
Sellano	1002	636	635	191	30,10%
Spello	8.314	3.859	464	2.423	62,80%
Spoleto	36.467	21.766	597	13.482	61,90%
Trevi	8.127	6.038	743	4.258	70,50%
Vallo di Nera	340	199	585	37	18,80%
Valtopina	1.271	581	457	196	33,70%
<b>TOTALE</b>	<b>152.392</b>	<b>89.543</b>	<b>588</b>	<b>50.875</b>	<b>56,80%</b>

Comune	Popolazione residente	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata (t)	Raccolta differenziata (%)
Bevagna	4.793	2.044	426	1.143	55,9%
Campello sul Clitunno	2.316	1.699	734	1.068	62,8%
Cascia	2.965	1.810	610	557	30,8%
Castel Ritaldi	3.051	1.568	514	1.017	64,8%
Cerreto di Spoleto	973	699,8173	719	255	36,4%
Foligno	55.370	33.414	603	20.481	61,3%
Giano dell'Umbria	3.670	1.948	531	1.300	66,7%
Gualdo Cattaneo	5.625	2.690	478	1.890	70,3%
Montefalco	5.363	2.888	539	1.246	43,1%
Monteleone di Spoleto	555	280,25	505	42	15,1%
Nocera Umbra	5.528	2.905	526	844	29,0%
Norcia	4.543	2.611	575	753	28,8%
Poggiodomo	94	82,25	875	5	5,6%
Preci	682	477,765	701	118	24,7%
Sant'Anatolia di Narco	501	399,89	798	185	46,2%
Scheggino	446	312,31	700	74	23,8%
Sellano	972	773,357	796	171	22,1%
Spello	8.274	3.798	459	2.305	60,7%
Spoleto	36.360	21.517	592	13.657	63,5%
Trevi	8.076	5.730	710	3.931	68,6%
Vallo di Nera	346	231,47	669	31	13,6%
Valtopina	1.282	613,23699	478	202	33,0%
<b>TOTALE</b>	<b>151.785</b>	<b>88.493</b>	<b>583</b>	<b>51.274</b>	<b>57,9%</b>

I dati riportati sono provvisori e forniti da prime stime di Valle Umbra Servizi SpA, quelli ufficiali saranno pubblicati da ARPA entro la fine del 2025.

Comune	Popolazione residente*	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata	
				(t)	(%)
Bevagna	4.743	2.108	444	1.197	56,8%
Campello sul Clitunno	2.323	1.639	706	1.043	63,6%
Cascia	2.966	1.925	649	621	32,2%
Castel Ritaldi	3.043	1.524	501	1.035	67,9%
Cerreto di Spoleto	970	694	716	263	37,8%
Foligno	55.265	33.625	608	20.611	61,3%
Giano dell'Umbria	3.663	1.951	533	1.314	67,4%
Gualdo Cattaneo	5.616	2.644	471	1.874	70,9%
Montefalco	5.326	2.826	531	1.318	46,6%
Monteleone di Spoleto	552	271	491	48	17,8%
Nocera Umbra	5.530	2.885	522	866	30,0%
Norcia	4.497	2.631	585	769	29,2%
Poggiodomo	91	74	818	1	1,2%
Preci	698	495	709	119	24,0%
Sant'Anatolia di Narco	484	401	828	200	49,9%
Scheggino	435	302	694	63	20,9%
Sellano	964	958	994	325	33,9%
Spello	8.270	3.925	475	2.433	62,0%
Spoleto	36.149	21.875	605	14.127	64,6%
Trevi	7.959	5.098	641	3.455	67,8%
Vallo di Nera	327	232	710	35	15,1%
Valtopina	1.282	668	521	251	37,6%
<b>TOTALE</b>	<b>151.153</b>	<b>88.752</b>	<b>587</b>	<b>51.968</b>	<b>58,6%</b>

\* Dato ISTAT al 01/01/2024

Dai dati si evince un lieve incremento della produzione complessiva di rifiuti nel corso dell'anno 2024 (ca + 250 t), valore netto dato da una riduzione del rifiuto indifferenziato (ca - 450 t) accompagnato da un aumento del quantitativo di raccolta differenziata (ca + 700 t) che quindi conduce ad un incremento complessivo della % di Raccolta Differenziata di + 0,7 punti percentuali.

Si riporta un'analisi suddivisa tra i risultati di Valle Vasta e Valnerina, dalla quale si può evincere che in Valle Vasta la % di RD rispetta l'obiettivo posto dal Piano Regionale (PRGIR) del 60,9 % per il 2024.

Comune	Popolazione residente 2024	Rifiuto Urbano 2024(t)	Rifiuto Urbano pro capite 2024 (kg/ab res)	Raccolta Differenziata 2024(t)	%RD 2024
Valle Vasta	139.169	80.768	580	49.524	61,3%
Valnerina	11.984	7.983	666	2.443	30,6%
Sub-ambito 3	151.153	88.752	587	51.968	58,6%

Dì seguito è presentato il dettaglio delle quantità complessive di rifiuti prodotti nel territorio nell'ultimo triennio, suddivisi per frazione merceologica, che includono anche i quantitativi non considerati per il calcolo della RD ai sensi della DGR n. 1251 del 03/11/2016 (es. parte degli inerti raccolti, ingombranti, ecc ...) ed i quantitativi di rifiuti urbani prodotti dalle Utenze Non Domestiche, non gestiti direttamente da Valle Umbra Servizi SpA, ma da altri soggetti autorizzati sul territorio.

MATERIALI RACCOLTI (t)	RD/RND*	2022	2023	2024
Compostaggio domestico	RD	3.175	3.200	3.241
Frazione organica umida	RD	12.057	12.147	10.963
Verde	RD	2.926	3.417	3.385
Carta e cartone	RD	14.716	14.230	14.557
Vetro	RD	5.680	5.582	5.960
Plastica	RD	4.411	4.532	4.541
Metallo	RD	444	790	674
Legno	RD	2.370	3.792	2.845
Tessili	RD	251	335	456
RAEE	RD	851	873	933
Inerti	RD	1.313	2.112	1.833
Raccolte selettive	RND**	1.201	1.185	733
Oli minerali	RD	11	13	11
Oli vegetali	RD	24	26	23
Pneumatici	RD	4		
Altre RD non pericolosi	RD	216	114	125
Altre RD Pericolosi	RD	26	83	58
Spazzamento stradale	RD	1.099	1.009	1.195
		2.460	2.372	2.144
Ingombranti	% a R	53%	53%	54%
	RD	1.299	1.257	1.161
	RND	1.161	1.115	984
Cimiteriali	RND	-		0
Rifiuti indifferenziati	RND	37.507	36.104	35.805
Totale RD		50.875	51.274	51.968
Totale RND		38.668	37.219	36.789
Totale Rifiuti Urbani		89.543	88.493	88.757

\*RD = rifiuti inseriti nel computo della Raccolta Differenziata - RND = rifiuti esclusi dal computo della Raccolta Differenziata

\*\*= rifiuti esclusi dal computo della Raccolta Differenziata e dei Rifiuti Urbani Totali

# DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI

## Località Case Sant'Orsola - Comune di Spoleto

La discarica è ubicata in Località S. Orsola a Nord dell'abitato della frazione di Uncinano del Comune di Spoleto. L'area della discarica si estende per circa 0,13 Km2.

Nel 2024 non sono stati conferiti rifiuti in discarica. La discarica è in fase di chiusura. Utilizzando il dato dell'ultimo rilievo topografico annuale del 24/11/2024 si rileva una capacità residua di circa 16.133 mc.

# IMPIANTO DI SELEZIONE E COMPOSTAGGIO

## Località Casone - Comune di Foligno

L'impianto è ubicato in Località Casone, Fraz. Casevecchie nel Comune di Foligno e gestisce l'intero quantitativo prodotto di rifiuti indifferenziati raccolti nel territorio ed è hub logistico per alcuni flussi di rifiuti raccolti in maniera differenziata (ingombranti, vetro, spazzamento stradale, verde e potature ecc.):

Descrizione	2022	2023	2024
Rifiuti totali in ingresso (t)	47.117	45.897	38.784

Per quanto riguarda la logistica e stoccaggio di rifiuti differenziati recuperabili quali vetro, ingombranti e legno, quelli derivanti da spazzamento stradale, verde e potature i quantitativi gestiti sono i seguenti:

Descrizione	2022	2023	2024
Rifiuti in ingresso destinati a recupero (t)	9.683	9.899	9.647

La frazione RSU indifferenziata è sottoposta al processo di Trattamento Meccanico Biologico (TMB) a flussi separati. Il processo consiste in una selezione tramite macchinario aprisacchi, vagliatura e separazione delle principali frazioni metalliche e alluminio. Da tale trattamento si genera:

- un flusso denominato sovvallò (Frazione Secca) che potrebbe essere valorizzata anche energeticamente;
- un flusso (sottovaglio) destinata a biostabilizzazione (compostaggio aerobico).

Dal processo di biostabilizzazione si hanno delle perdite di processo pari a circa il 20% oltre una riduzione volumetrica della massa.

Nel corso degli ultimi tre anni le quantità di rifiuti in entrata e trattate nell'impianto TMB sono state le seguenti evidenziando un intervento di miglioramento introdotto nel processo all'inizio del 2021 (vedi incremento recupero):

Descrizione	2022	2023	2024
Rifiuti Indifferenziati totali in ingresso (t)	38.012	36.682	29.137*
Rifiuti trattati in uscita (t) Sovvalli + Frazione Organica Stabilizzata (FOS) avviati a smaltimento	30.524	28.155	27.902
Recupero derivante da perdite di processo (t) (%)	- 7.488 (-20%)	-8.527 (-23%)	-1.235 (-4%)
Recupero metalli (t) (%)	376(1,1%)	435(-1,20%)	354(1.2%)

\*L'impianto nel quarto trimestre ha subito un fermo per revamping (riduzione dei rifiuti in ingresso) e il contestuale completo svuotamento dei bacini di stabilizzazione con conseguente riduzione "apparente" delle perdite di processo. Durante il fermo impianto i rifiuti indifferenziati sono stati direttamente conferiti ad altri impianti di trattamento presenti nel territorio continuando così a garantire l'efficienza del ciclo dei rifiuti.

## 5.3 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici

VUS ha definito un piano di investimenti finalizzato all'efficientamento energetico e alla riduzione dei consumi.

Sono previste installazioni di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica rinnovabile sia presso le sedi aziendali sia sugli impianti; questa produzione si aggiungerà a quella già esistente presso la discarica di Sant'Orsola dove l'energia elettrica viene prodotta a partire dal biogas estratto dal corpo della discarica e di ammodernamento della flotta aziendale di automezzi con cui dare un contributo importante alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

In ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 8 del D.Lgs. 102/2014, VUS ha redatto e consegnato ad ENEA un rapporto di diagnosi energetica dei propri consumi.

In particolare, l'attenzione si è concentrata sul Servizio Idrico e nello specifico nelle fasi di captazione, fognatura e depurazione; per queste, è stata condotta un'analisi e una quantificazione dei consumi energetici in base a misure dirette o stime.

L'esito della Diagnosi ha indicato opportunità di miglioramento in termini di efficientamento energetico che l'Azienda ha deciso di perseguire.

### Produzione di energia elettrica da biogas

Nel 2023 si evidenzia una produzione costante di biogas presso la discarica di Sant'Orsola, alla luce dei conferimenti ormai terminati; il valore è espresso in kWh Lordi.

Mese	2022 kWh Lordi	2023 kWh Lordi	2024 kWh Lordi
Gennaio	247.192	164.956	142.688
Febbraio	204.044	162.096	135.372
Marzo	227.060	173.140	130.716
Aprile	216.152	170.832	132.304
Maggio	238.340	187.140	132.348
Giugno	208.000	185.424	126.744
Luglio	204.828	176.092	138.656
Agosto	201.576	190.388	146.500
Settembre	221.092	129.548	135.312
Ottobre	232.820	175.980	125.280
Novembre	219.272	157.964	122.440
Dicembre	187.816	155.908	122.796
<b>TOTALE</b>	<b>2.608.192</b>	<b>2.029.468</b>	<b>1.591.156</b>

La quantità stimata di biometano non captato che si disperde in atmosfera è la seguente:

<b>BIOMETANO NON CAPTATO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Massa di CH4bio (ton)	462	238	721*

(\*) Il valore 2024 è stato calcolato con nuovo modello di calcolo.

## Consumi energia elettrica

La tabella seguente riporta i consumi di energia elettrica utilizzata nei diversi settori di VUS per lo svolgimento delle diverse attività svolte.

<b>COMPARTIMENTO</b>	<b>2022 kWh</b>	<b>2023 kWh</b>	<b>2024 kWh</b>
ACQUA	13.034.908	10.655.032	11.223.824
ACQUA NON POTABILE	0	0	0
ACQUA SECONDARIA	0*	0	0
DEPURAZIONE	6.693.374	6.414.287	5.775.220
FOGNA	576.352	664.348	636.750
GAS	67.758	114.653	123.334
IGIENE URBANA	1.841.840	2.026.498	1.231.445
SEDE	295.973	311.602	296.028
<b>TOTALE</b>	<b>22.510.204,05</b>	<b>20.176.795</b>	<b>19.286.601</b>

\*Nel 2022 non sono state fornite acque secondarie/duali al Consorzio di Bonifica Umbra e pertanto non si rilevano consumi energetici.

## Prelievi e consumi idrici e acqua scaricata in fognatura

Nelle due tabelle seguenti sono rappresentati i consumi d'acqua utilizzata negli impianti di selezione e trasfenza e la stima delle acque conferite in fognatura nelle sedi VUS.

<b>Impianto</b>	<b>2022 mc</b>	<b>2023 mc</b>	<b>2024 mc</b>
Impianto di selezione e trattamento di Casone*	11.329	7.774	11.115
Stazione di trasfenza di Camposalese*	1.282	1.291	1.658
<b>TOTALE</b>	<b>12.611</b>	<b>9.065</b>	<b>12.773</b>

\*Acque prelevate da pozzo

<b>STIMA delle acque scaricate in pubblica fognatura nei centri di raccolta, sedi impianti</b>	<b>2022 mc</b>	<b>2023 mc</b>	<b>2024 mc</b>
Centro di Raccolta (Campello Sul Clitunno)	192	217	222
Centro di Raccolta (Cascia)	909	1171	1202
Centro di Raccolta (Castel Ritaldi) *	149	168	172
Centro di Raccolta (Foligno - Via Campagnola)	245	277	309
Centro di Raccolta (Foligno - Loc. Paciana)	728	825	919
Centro di Raccolta (Gualdo Cattaneo) *	299	353	378
Centro di Raccolta (Montefalco)	140	165	177
Centro di Raccolta (Norcina)	331	414	430
Centro di Raccolta (Spoleto)	277	306	331
Sede Operativa (Spoleto - Santo Chiodo)	2761	2481	2437
Sede Operativa (Foligno - Via Bianca)	1232	2032	3329
Stazione di Trasferenza di Camposalese - Spoleto	1469	1485	1734
Impianto di Selezione e Trattamento di Casone - Foligno	12020	12613	14267

\*scarico su corpo idrico superficiale

In alcuni impianti di depurazione viene utilizzata l'acqua depurata e recuperata per essere utilizzata in attività operative svolte nel sito stesso.

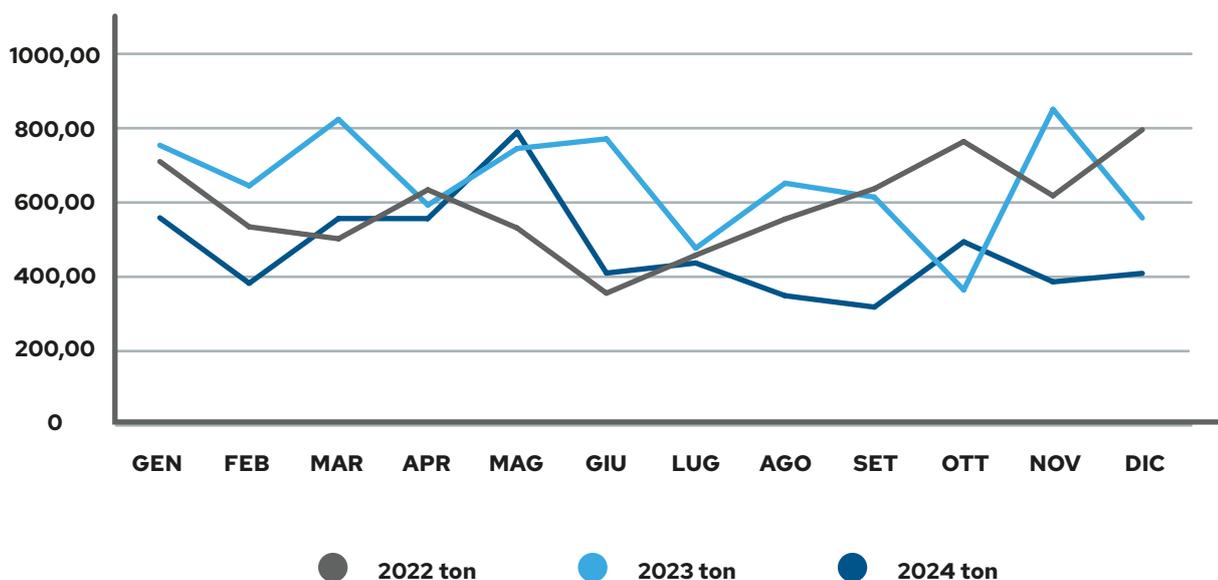
## Percolato

Nella discarica di Sant'Orsola particolare attenzione è posta alla raccolta e al trattamento del percolato.

Il percolato è il liquido che trae origine dall'infiltrazione dell'acqua meteorica nella massa dei rifiuti, nonché dalla decomposizione degli stessi. Viene raccolto e trattato in quanto rappresenta un reflu con un carico inquinante elevato, caratterizzato da alti tenori di ammoniaca, COD, metalli pesanti ecc.

MESE	2022 ton	2023 ton	2024 ton
Gennaio	690,5	733,94	557,82
Febbraio	530,3	634,77	381,75
Marzo	501,1	797,41	555,82
Aprile	621,1	587,72	555,65
Maggio	527,5	726,09	787,87
Giugno	367,6	749,62	409,14
Luglio	460,8	482,25	436,27
Agosto	549,4	641,15	348,28
Settembre	623,9	607,11	317,72
Ottobre	739,4	379,92	493,22
Novembre	606,6	822,01	385,52
Dicembre	768,5	556,14	408,43
<b>TOTALE</b>	<b>6.986,60</b>	<b>7.718,13</b>	<b>5.637,49</b>

## Percolato smaltito 2021-2023



## Parco Mezzi

Nel 2024 Valle Umbra Servizi ha dato seguito al processo di adeguamento del proprio parco automezzi con l'obiettivo di ridurre in modo significativo l'impatto delle emissioni. La scelta è stata quella di procedere al rinnovamento degli autoveicoli con la sostituzione dei mezzi più vecchi rottamando nel corso dell'anno 2024 n.13 veicoli di proprietà tra i più vetusti.

Contemporaneamente è stato deciso di orientarsi verso una flotta di proprietà riducendo l'impatto della componente a noleggio sul parco veicolare dal 48% nel 2023 al 34% nel 2024.

Per dar seguito a tali scelte è stata bandita una gara di acquisto relativa a mezzi per la raccolta dei rifiuti dalla consistenza di n.27 autocarri, per i quali si è richiesta una classe di omologazione minima Euro 6.

Per il 2025 è prevista una gara di maggiore entità sempre con il requisito minimo Euro 6 per la classe di emissione, e si è prevista un'alimentazione bi-fuel (Benzina e GPL) per gli autocarri più piccoli (con massa complessiva inferiore a 35 q.li).

La composizione del parco mezzi Igiene Urbana al 31/12/2024 è la seguente: n. 209 veicoli così ripartiti:

## Veicoli Servizio Igiene Urbana per la raccolta e la nettezza

CLASSE AMBIENTALE	2022	2023	2024
<EURO 3	24	13	18
EURO 3	34	23	23
EURO 4	38	32	29
EURO 5	18	22	21
EURO 6	63	125	118
GPL	1	0	0
METANO	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>179</b>	<b>215</b>	<b>209</b>

## Autovetture e Veicoli Servizio Igiene Urbana

CLASSE AMBIENTALE	2022	2023	2024
GPL	8	21	21
METANO	3	4	4
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

## Autovetture e veicoli Servizio Idrico e Gas

CLASSE AMBIENTALE	2022	2023	2024
<EURO 3	4	4	1
EURO 3	32	18	11
EURO 4	14	42	36
EURO 5	19	6	5
EURO 6	10	12	15
GPL	9	7	7
METANO	-	-	-
IBRIDE	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>75</b>

Nel servizio Igiene urbana i mezzi industriali adibiti alle attività di raccolta e trattamento e di nettezza urbana sono i seguenti:

- 209 autocarri per raccolta e trasporto rifiuti (compattatori, costipatori, multibenna, macchine operatrici, trattori stradali, etc.); di cui:
  - 180 sono alimentati a gasolio,
  - 8 a benzina e 21 bi-fuel benzina/gpl.

A questi automezzi si aggiungono n. 18 rimorchi e semirimorchi per il trasporto dei rifiuti.

# FOCUS



## INVENTARIO EMISSIONI

## GHG – GAS EFFETTO SERRA

## ADVISORY HUB DI INVEST EU: SVILUPPO DEL PIANO DI DECARBONIZZAZIONE



Nel 2024, con un accordo sottoscritto nell'ambito del mandato "Advisory Hub" di InvestEU, Valle Umbra Servizi ha predisposto ed approvato un piano di decarbonizzazione allineato con gli obiettivi internazionali sul cambiamento climatico. Per stabilire il target di decarbonizzazione al 2030 (standard SBT), è stato necessario definire la baseline, scegliendo l'anno 2023 come anno base a partire dal quale valutare la riduzione dell'impronta di carbonio aziendale.

SBTi è l'acronimo di Science Based Targets initiative, un'iniziativa internazionale che aiuta le aziende a definire obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

Obiettivi SBTi:

- Sono basati sulla scienza climatica
- Contribuiscono a contenere il riscaldamento globale entro 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali
- Sono coerenti con le indicazioni dell'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

La quantificazione delle emissioni di gas serra si concretizza nella redazione di un inventario (inventario GHG) suddiviso in tre diverse categorie di emissioni (scope):

**Scope 1:** emissioni generate dall'azienda in maniera diretta, la cui fonte è di proprietà o comunque controllata dall'azienda;

**Scope 2:** emissioni generate in maniera indiretta dall'energia acquistata e consumata dalla società (per esempio l'energia elettrica). Sono emissioni la cui produzione avviene fisicamente all'esterno dell'impresa.

Le emissioni di Scope 2 sono state calcolate seguendo due approcci differenti:

- location based, che considera le emissioni associate al consumo di energia elettrica da parte delle società e le quantifica sulla base di un fattore di emissione (kg di CO<sub>2</sub> eq emessa per kWh consumato) medio, calcolato sulla base del mix energetico Nazionale.

Maggiore è la quota parte di energia proveniente da fonti di energia rinnovabile all'interno del mix energetico nazionale, minore sarà il valore del fattore di emissione ad esso associato

- market based, che prende in considerazione la quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente.

La provenienza del quantitativo di energia 'market based' deve essere certificata dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) mediante l'emissione di un certificato d'origine (garanzia di origine). Per il calcolo delle emissioni di gas serra si utilizza un fattore di emissione pari a zero per quella quota parte di energia elettrica che proviene da fonti rinnovabili. Per il calcolo delle emissioni GHG derivanti dalla restante parte di energia elettrica utilizzata, invece, si utilizzano i fattori di emissioni calcolati sulla base del mix energetico nazionale del Paese in cui l'azienda opera,

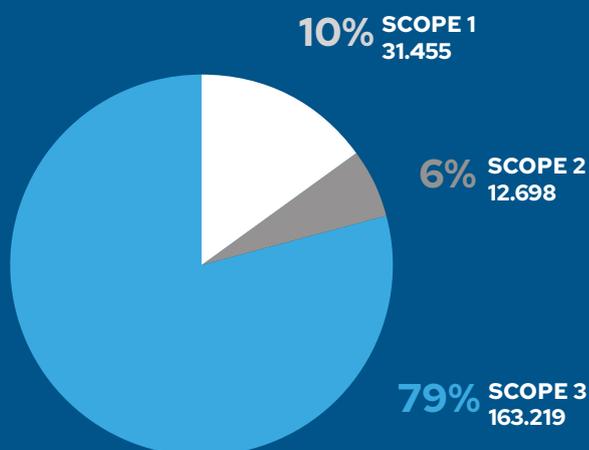
**Scope 3:** emissioni indirette generate da attività ubicate all'esterno del perimetro della società, che riguardano la catena del valore dell'organizzazione.

Il target di riduzione sarà applicato ai soli Scope 1 e 2, in linea con le intese condivise con BEI; Valle Umbra Servizi S.p.A. ha tuttavia rendicontato anche lo Scope 3 per l'annualità base in modo tale da avere piena consapevolezza dell'impatto ambientale generata dalla catena del valore e per far sì di ridurre, a lungo termine (2050) anche questa categoria di emissioni.

I risultati di calcolo dell'inventario emissivo del Gruppo VUS S.p.A. hanno prodotto i seguenti risultati:



## VUS group emissions (2023)



All'interno del capitolo del Bilancio relativo alle emissioni GHG è disponibile un maggiore dettaglio delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq equivalente del Gruppo.

## Le iniziative chiave per la decarbonizzazione

Per attivare il piano di decarbonizzazione e raggiungere il target stabilito, Valle Umbra Servizi ha delineato uno specifico piano di interventi mirati, così sintetizzabili:

- l'implementazione di un piano di investimenti sulla rete idrica, finanziato dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI) come parte del programma InvestEU, finalizzato a ridurre le perdite idriche e a migliorare la qualità, l'efficienza e la sostenibilità complessiva dei servizi offerti sul territorio;
- la copertura definitiva della discarica di Sant'Orsola, prevista entro la prima parte del 2026, per ridurre i volumi di emissioni fuggitive derivanti dalla produzione di biogas da parte dei rifiuti, e che non sono recuperati attraverso l'attuale impianto di recupero energetico del biogas;
- interventi di rinnovamento e di efficientamento energetico delle infrastrutture esistenti, come il rinnovamento

dell'impianto per il trattamento meccanico-biologico dei rifiuti avvenuto nel 2024, che ha permesso di ridurre l'impatto ambientale complessivo;

- installazione di nuova capacità di produzione energetica da fonti rinnovabili, nella forma di impianti fotovoltaici;
- valutazione di fonti alternative di approvvigionamento energetico rinnovabile, attraverso l'acquisto di elettricità certificata tramite Garanzie di Origine (GO).

## Strategia di lungo termine per ridurre le emissioni

A lungo termine (2050), il Gruppo ha svolto analisi di scenario volte a comprendere il potenziale contributo di diverse iniziative e tecnologie verso la decarbonizzazione delle diverse aree di business, con riferimento a tutte le categorie emissive (Scope 1-2-3). Queste analisi guideranno le future scelte aziendali, orientando gli investimenti verso attività a minore impatto ambientale.

Il Piano di Decarbonizzazione, elaborato con il supporto della Banca Europea per gli Investimenti (BEI) nel contesto del PATH framework e con la consulenza di EY, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società il 6 maggio 2025.



## SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

FOCUS - INVENTARIO EMISSIONI GHG - GAS EFFETTO SERRA

## Consumo di carburanti per autotrazione

I consumi di carburante per autotrazione 2024 hanno subito un lieve incremento per il settore Igiene ambientale giustificato dall'aumento del parco veicolare come meglio dettagliato nelle seguenti tabelle mentre si osserva una sensibile riduzione per i settori Acqua e Gas.

### Consumi per Settori Acqua e Gas

Carburante	2022	2023	2024	Variazione % 2023/2024
Gasolio (l)	54.190,24	59.014,15	60.399	2 %
GPL (l)	822,92	2.589,84	1.503	-72 %
Benzina (l)	16.343,32	15.760,60	17.106	8 %
TOTALE	71.356	77.365	79.008	2 %

### Consumi per Servizio Igiene Ambientale

Carburante	2022	2023	2024	Variazione % 2023/2024
Gasolio (l)	1.033.366,71	1.019.236,88	1.088.128,45	6 %
GPL (l)	7.335,95	7.502,31	16.766,85	55 %
Benzina (l)	42.282,85	45.765,11	52.879,17	13 %
TOTALE	1.082.986	1.075.078	1.157.774	7 %

## Introduzione all'Impronta di Carbonio della Valle Umbra Servizi

L'impronta di carbonio rappresenta un indicatore fondamentale per valutare l'impatto ambientale delle attività di un'organizzazione, misurando le emissioni di gas serra (GHG) generate nel corso delle operazioni quotidiane. Nel contesto della Valle Umbra Servizi S.p.A., l'analisi dell'impronta di carbonio si rivela cruciale per comprendere e gestire le proprie emissioni, contribuendo così alla sostenibilità ambientale e al rispetto degli obiettivi di riduzione delle emissioni globali.

Nel 2024 con un accordo nell'ambito del mandato Advisory Hub di InvestEU, la BEI ha fornito consulenza tecnica gratuita a Valle Umbra Servizi S.p.A. con l'obiettivo di sviluppare un piano di decarbonizzazione allineato agli obiettivi internazionali sul cambiamento climatico e per attuare il piano è stato necessario effettuare un inventario delle emissioni GHG con data di partenza (baseline) al 2023.

L'inventario ha consentito di raccogliere e analizzare i dati relativi a tutte le fonti di emissione identificate; esso non solo fornisce una base per la misurazione delle emissioni, ma permette anche di identificare le aree in cui è possibile intervenire per ridurre l'impatto ambientale.

Per quantificare le emissioni di gas serra, la metodologia utilizzata è stata quella del GHG Protocol, un framework internazionale che fornisce linee guida per la misurazione e la gestione delle emissioni. Questo protocollo distingue le emissioni in tre categorie, o "scope":

- Scope 1: include le emissioni dirette generate dalle fonti controllate dall'organizzazione, come il combustibile utilizzato per i veicoli aziendali e le caldaie.

- Scope 2: comprende le emissioni indirette associate alla produzione di energia elettrica, calore o vapore acquistati e consumati dall'organizzazione.

Sono riconosciuti due approcci per il calcolo:

**Location based**, che considera per l'energia elettrica consumata un fattore di emissione (kg di CO<sub>2</sub> eq emessa per kWh consumato) medio, calcolato sulla base del mix energetico Nazionale. Maggiore è la quota parte di energia proveniente da fonti di energia rinnovabile all'interno del mix energetico nazionale, minore sarà il valore del fattore di emissione associato;

**Market based**, approccio che permette di tener conto della quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili acquistata direttamente.

- Scope 3: si riferisce a tutte le altre emissioni indirette che si verificano lungo la catena del valore, come quelle derivanti dai viaggi d'affari, dalla gestione dei rifiuti e dall'uso dei prodotti venduti.

Le categorie che saranno oggetto di riduzione, secondo gli accordi con la BEI, saranno lo Scope 1 e Scope 2. Lo Scope 3, per il medio termine (2030) sarà comunque considerato ma sarà "attaccato" con un'ottica del lungo termine (2050).

La motivazione risiede nel fatto che, lo Scope 3, risulta ad oggi per tutte le imprese, più difficile da controllare e da ridurre in quanto le Aziende non ha diretto controllo sulle emissioni generate dalla catena di fornitura. È opportuno fare la seguente considerazione – lo Scope 3 di un'azienda è lo scope 1 o 2 di un'altra – e ciò fa riflettere sul fatto che se tutte le aziende concentrano i loro sforzi sulle prime due categorie, ne beneficerebbe indirettamente

anche la terza in un sistema virtuoso di autocompensazione. Attraverso l'implementazione di strategie di riduzione delle emissioni mediante il un Piano di decarbonizzazione, e la promozione di pratiche sostenibili, la Valle Umbra Servizi non solo migliorerà la propria efficienza operativa, ma contribuirà attivamente alla lotta contro il cambiamento climatico, allineandosi con gli obiettivi globali di sostenibilità e responsabilità sociale.

L'impronta totale di carbonio del Gruppo VUS nel 2023 ammonta a 207.372 tCO<sub>2</sub>e con approccio market Based e a 202.017 tCO<sub>2</sub>e con approccio Location Based.

## Inventario delle emissioni Gruppo VUS

2023		
Scope 1: emissioni dirette [ton]	CO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub> bio
Combustione stazionaria	348	22.022
Combustione mobile	3.125	-
Emissioni fuggitive	35	5.925
<b>Totale Scope 1</b>	<b>3.508</b>	<b>27.947</b>

2023		
Scope 2: emissioni indirette [ton]	CO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub> bio
Energia elettrica (Location Based*)	7.340	-
Energia elettrica (Market Based**)	12.695	-

\*assegnato country mix italia

\*\*assegnato residual mix Italia in quanto assenti GO

### CO<sub>2</sub> BIOGENICA

La CO<sub>2</sub> prodotta dalla combustione del legno, di biogas o biometano e dalla stabilizzazione dei fanghi di depurazione etc. è detta "biogenica", ossia di origine biologica. Viene contrapposta alla CO<sub>2</sub> prodotta dall'uso dei combustibili fossili detta CO<sub>2</sub> di origine fossile.

2023		
Scope 3: emissioni dirette [ton]	CO <sub>2</sub> eq	CO <sub>2</sub> bio
3.1 Beni e servizi acquistati	8.155	-
3.2 Beni capitali	4.080	-
3.3 Attività legate a carburanti e energia (non incluse nello Scope 1 o Scope 2)	14.288	-
3.4 Trasporto e distribuzione "Upstream"	63.557	-
3.5 Rifiuti prodotti	11.685	-
3.7 Tragitto casa lavoro dipendenti	423	-
3.11 Uso del prodotto venduto	61.030	-
<b>Totale Scope 3</b>	<b>163.219</b>	

L'analisi delle emissioni, espresse in maniera convenzionale in tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, ha evidenziato gli impatti del Gruppo per tipologia di attività aziendale ma soprattutto per tipologia di fonte di emissione come riportato nel grafico sottostante:

## Emissioni Gruppo VUS

	VUS	VUS COM	V-RETI GAS
SCOPE 1	24%	<1%	24%
SCOPE 2	10%	<1%	7%
SCOPE 3	66%	99%	69%
CARBON FOOTPRINT *	128.673	77.919	780

\* in tCO<sub>2</sub>e

È evidente come lo Scope 3, per tutte le Società del Gruppo, sia preponderante sulle altre categorie in particolare per Valle Umbra Servizi, servizio idrico ed igiene ambientale, la voce 3.4 che rappresentano le emissioni associate al trasporto di rifiuti derivanti dall'attività effettuato da terzi, rientrano in questa categoria di rifiuto il percolato di discarica ed i fanghi di depurazione. Le emissioni di Scope 1 sono invece generate dalla combustione di combustibili fossili (carburanti per autotrazione) e dal biogas non captato in discarica.

Le emissioni di Scope 2 (10%) di VUS Servizio idrico integrato ed Igiene Ambientale, derivano unicamente dall'acquisto di energia elettrica e sono direttamente proporzionali al consumo energetico di ciascuna utenza.

I maggiori consumi e dunque le maggiori emissioni derivano dalla captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, dal servizio di depurazione e dal trattamento meccanico biologico dei rifiuti raccolti, nello specifico nell'indifferenziato.

## Confronto anno 2023-2024 Scope 1-2

	2023		2024	
<b>Scope 1: emissioni dirette [ton]</b>	<b>CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>CO<sub>2</sub>bio</b>	<b>CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>CO<sub>2</sub>bio</b>
Combustione stazionaria	348	22.022	364	19.459
Combustione mobile	3.125	-	3.323	-
Emissioni fuggitive	35	5.925	12	5.729
<b>Totale Scope 1</b>	<b>3.508</b>	<b>27.947</b>	<b>3.699</b>	<b>25.188</b>
	2023		2024	
<b>Scope 2: emissioni indirette [ton]</b>	<b>CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>CO<sub>2</sub>bio</b>	<b>CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>CO<sub>2</sub>bio</b>
Energia elettrica (Location Based*)	7.340	-	7.002	-
Energia elettrica (Market Based**)	12.695	-	12.111	-

\*assegnato country mix italia

\*\*assegnato residual mix Italia in quanto assenti GO

A contribuire alla riduzione evidente delle emissioni rispetto al 2023 sono diversi i fattori, primo tra tutti la naturale riduzione delle emissioni di biogas non captato in discarica dovuto al naturale ciclo delle discariche in dismissione che non ricevono più rifiuti, in secondo luogo la riduzione di consumi di energia elettrica.

VUS ha adottato degli interventi di ammodernamento impiantistico e gestionali, volti alla riduzione dei consumi energetici ed alla conseguente riduzione delle emissioni climalteranti. I settori oggetto di intervento sono:

- Captazione
- Distribuzione dell'acqua
- Rete Fognaria
- Settore depurazione
- Flotta aziendale

Maggiori dettagli sono disponibili sul sito web aziendale e sul focus relativo alla decarbonizzazione presente in questo report.

# 5.4 Valutazione Ambientale dei fornitori

Nella valutazione delle collaborazioni lungo la supply chain (catena di fornitura), la Valle Umbra Servizi ha come obiettivo il miglioramento costante degli standard di produttività economica attraverso diversificazione, progresso tecnologico e innovazione, con particolare attenzione agli aspetti sociali ed ambientali dei fornitori valutati.

La Società punta a promuovere politiche orientate al miglioramento della qualità dei posti di lavoro, all'imprenditoria sana, alla creazione di rapporti stretti con le realtà territoriali e alla corretta gestione ambientale. La Società gestore del Servizio Idrico Integrato, del Gas e del Ciclo Integrato dei Rifiuti, opera sia nel contesto dei "settori speciali" che in quello dei "settori ordinari".

L'approvvigionamento di beni e l'affidamento di lavori e servizi sono disciplinati da specifici regolamenti, che definiscono le procedure per la qualificazione, la scelta e il controllo dei fornitori, la gestione dell'albo fornitori informatizzato, le modalità di partecipazione a gare e procedure telematiche attraverso la piattaforma acquisti.

I Regolamenti per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi della Valle Umbra Servizi, conformi al Codice dei contratti pubblici, hanno lo scopo di accertare le capacità e l'affidabilità delle imprese che forniscono prodotti, servizi e realizzano lavori ed investimenti, e che tali Imprese possiedano i requisiti contrattuali e di qualità richiesti, verificandone l'idoneità tecnico professionale, l'affidabilità economica, valutandone le capacità, la qualità, garantendo una rotazione delle stesse Imprese che rispetti anche principi di diversificazione territoriale.

Le modalità di valutazione e l'estensione dei controlli sono strettamente correlati alla tipologia di prodotto/servizio/lavoro offerto, alla loro criticità e importanza strategica, alle caratteristiche richieste e alle informazioni precedentemente raccolte e accertate sulle prestazioni del fornitore.

La Società, al fine di garantire il rispetto dei generali principi di legalità esplicitati, tra l'altro, nel D.lgs. 231/2001, in adempimento del Codice Etico e del proprio Modello organizzativo adottati ai sensi della medesima disciplina, non conclude né prosegue rapporti negoziali con soggetti che:

- a) non posseggano i requisiti generali a contrarre di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- b) nei cui riguardi si rinvercano cause di decadenza o di sospensione e/o taluno dei divieti di cui all'art. 67 del D.lgs. 159/2011 e s.m.i. (antimafia);
- c) non siano in regola con gli adempimenti retributivi e/o contributivi e/o previdenziali.

Detti Regolamenti dovranno essere aggiornati al nuovo Codice degli Appalti, ma dovranno contenere anche requisiti e Criteri Di Valutazione Ambientali dei fornitori aziendali nel rispetto di una politica di selezione dei fornitori non ispirata esclusivamente a criteri economici, ma anche agli impatti sociali ed ambientali che derivano dai comportamenti dei fornitori stessi.

VUS nell'ambito del processo di selezione pubblica dei fornitori privilegia aziende con certificazioni ambientali che attestino l'impegno delle stesse nei confronti dell'ambiente in conformità alla norma ISO 14001.

Le gare per l'affidamento degli incarichi per attività di progettazione si svolgono all'insegna della massima standardizzazione.

Le modalità di presentazione delle offerte nelle gare di progettazione e le contabilizzazioni successive hanno avuto attenta definizione per una migliore applicazione della par condicio dei fornitori e una maggiore trasparenza nei rapporti contrattuali attraverso i seguenti punti:

- regolamentazione del ricorso alla rotazione;
- richiamo contrattuale, attraverso le clausole di compliance di Valle Umbra Servizi, al rispetto dei principi etici aziendali, basati sui concetti di lealtà, serietà, onestà, competenza, rispetto delle leggi e delle normative vigenti, con particolare attenzione alla sempre più stringente e attenta normativa sulla salute e sicurezza sul lavoro.



# **SOSTENIBILITÀ SOCIALE**



6



# Sostenibilità Sociale

# 6

GRI  
STANDARDS  
GRI 2-6

## 6.1 I Clienti

Valle Umbra Servizi considera fondamentale il valore del rapporto con l'Utenza, in particolare in funzione dei servizi pubblici essenziali erogati dalla Società. Il presente capitolo analizza gli strumenti adottati per esercitare al meglio tale mission. Nonostante la vastità del bacino servito, 22 Comuni con

una popolazione residente di circa 153.000 unità e circa 84.000 contratti gestiti per il SII (di cui 87% di utenze domestiche), che pone indubbiamente un tema di complessità della gestione della customer care, VUS lavora costantemente con attenzione e cura per i cittadini serviti nell'ambito dell'intero territorio interessato.

## 6.1.1 Customer Care (Assistenza al cliente)

La gestione del rapporto con l'utenza rappresenta un aspetto essenziale dell'attività aziendale, per questo l'Azienda monitora costantemente la soddisfazione dei cittadini serviti al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento del servizio erogato. Valle Umbra fornisce agli Utenti assistenza continua e puntuale in tutte le fasi del servizio, mettendo loro a disposizione,

oltre ai canali di comunicazione di posta, e-mail e PEC, servizi ad hoc con operatori dedicati.

Il supporto all'utenza è riferito a tutti gli aspetti del servizio erogato, sia amministrativi che tecnici, e si articola in sportelli fisici, sportelli on-line, servizi di call center e telefonici.

## 6.1.2 La Carta dei Servizi

L'Azienda ha adottato la Carta del Servizio Idrico Integrato nel 2016, conformemente alle linee guida predisposte dal Ministero dello Sviluppo economico e alle delibere dell'Autorità Nazionale di Regolazione per il Sistema Idrico.

La Carta del Servizio Idrico Integrato stabilisce i principi fondamentali sui quali si basa il rapporto tra Valle Umbra Servizi e i propri Utenti. La Carta costituisce un allegato del Contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli

Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli stessi, con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e la società fornitrice dei Servizi. Il documento impegna l'Azienda a garantire agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e agli atti che li riguardano e a fornire gli strumenti per assicurare l'accessibilità dei servizi (sito internet, sportelli aziendali, associazioni dei consumatori, bollette, mass media, opuscoli informativi, campagne promozionali).

# L'analisi di materialità per VUS

La Carta del Servizio Idrico integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di Fornitura;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapitato nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione.

Oltre a prevedere i criteri di erogazione del servizio fornito, la Carta definisce i livelli minimi di qualità contrattuale e tecnica che il gestore è tenuto a rispettare nelle singole prestazioni erogate in relazione a tempi e modalità di esecuzione, in ottemperanza alle Deliberazioni ARERA 655/2015 e ss.mm.ii..

Nel corso dell'anno 2024 è stata rivista ed aggiornata tutta la documentazione che regola il rapporto con l'utenza (Carta dei Servizi, Regolamento di Fornitura e Regolamento di sgravio per perdite occulte)

Il regolamento di sgravio per perdita prevede agevolazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla Delibera Arera 609/21

La Carta del Servizio di Igiene Ambientale, che andrà a regolare le attività di raccolta e spazzamento ed individuare i livelli minimi di qualità previsti dalla Delibera ARERA nr. 15/2022 Rif., è in corso di perfezionamento e formalizzazione da parte dell'Autorità di Ambito e a breve sarà pubblicata sul sito WEB aziendale.

Numero comuni			22						
Popolazione residente			153.190						
Numero utenze			84.140						
Macro Indicatore	Indicatore semplice	Standard	Tot eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tempo/ valore medio effettivo	Tot eseguite entro lo std scalate	Tot eseguite oltre lo std per cause imputabili al gestore	% Prestazioni eseguite entro lo standard	Indennizzo previsto
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10gg	12	11		11	1	99,91	30 €
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20gg	488	460		460	27	99,94	30 €
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20gg	254	244		244	8	99,97	30 €
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20gg	157	155		155	2	99,99	30 €
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg	265	245		245	20	99,92	30 €
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg	97	97		97	0	100,00	30 €
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	15gg	4	2		2	2	99,00	30 €
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30gg	156	114		114	41	99,64	-

MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30gg	84	65	65	19	99,71	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30gg	4	2	2	2	99,00	-
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	5gg	786	732	732	52	99,93	30 €
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5gg	1.071	1.035	1.035	36	99,97	30 €
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di morosità	2 gg feriali	52	51	51	1	99,98	30 €
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	7gg	1.546	1.482	1.482	60	99,96	30 €
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	5gg	2.929	2.901	2.901	28	99,99	30 €
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7gg	4.268	4.178	4.178	78	99,98	30 €
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	6	6	6	0	100,00	30 €
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	4.273	4.016	4.016	11	100,00	30 €
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10gg	1	1	1	0	100,00	30 €
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10gg	1	0	0	1	-	30 €
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10gg	1	1	1	0	100,00	30 €
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	1.320	1.197	1.197	123	99,90	30 €
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	248.326	247.048	247.048	0,664	97,31	30 €
MC2	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	44	40	40	4	99,90	30 €
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg		180	180	14	99,92	30 €
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 minuti	17.474	17.204	1.720,4	27	99,98	
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17.474	16.971	11,51	1.697,119	50,281	99,97
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	≤80%	30.854	27.543	89,269 %	275,43	33,11	
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	>90%	30.854	30.851	99,99 %	308,509	0,031	
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤240 secondi	30.854	30.453	62,42	304,528	4,012	
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤120 secondi	15.689	14.692		1.469,2	99,7	
<b>Valori Macro Indicatori 2024</b>			<b>Totali per Macro Indicatori</b>					
<b>MC 1</b>	96,21%		<b>MC 1</b>	7596		299		
<b>MC 2</b>	97,23%		<b>MC 2</b>	15641		445,798		

## 6.1.3 Servizi di Sportello

Sportello di Spoleto	Sportello di Foligno	Sportello di Norcia	Sportello di Cascia	Sportello digitale (DigiVus)
Via Antonio Busetti, 38/40 06049 Spoleto (PG)	Viale IV Novembre, 20 06034 Foligno (PG)	Via della Stazione 06046 Norcia (PG)	c/o BIM – Piazza Garibaldi 26 06043 Cascia (PG)	Sito web aziendale
Lunedì – mercoledì – venerdì 09.00 – 13.00 mercoledì 14.00 – 16.00	Dal lunedì al venerdì 09.00 – 13.00 martedì e giovedì 14.00 – 16.00	Martedì 10.00 – 13.00	Giovedì 10.00 – 13.00	Dal lunedì al venerdì 14.00 – 16.00

Valle Umbra Servizi mette a disposizione dei suoi Utenti un totale di 4 sportelli fisici e 1 digitale.

Gli sportelli fisici sono ubicati nei comuni di Foligno, Spoleto, Norcia e Cascia, al fine di assicurare una copertura completa dei bacini di utenza presenti sul territorio.

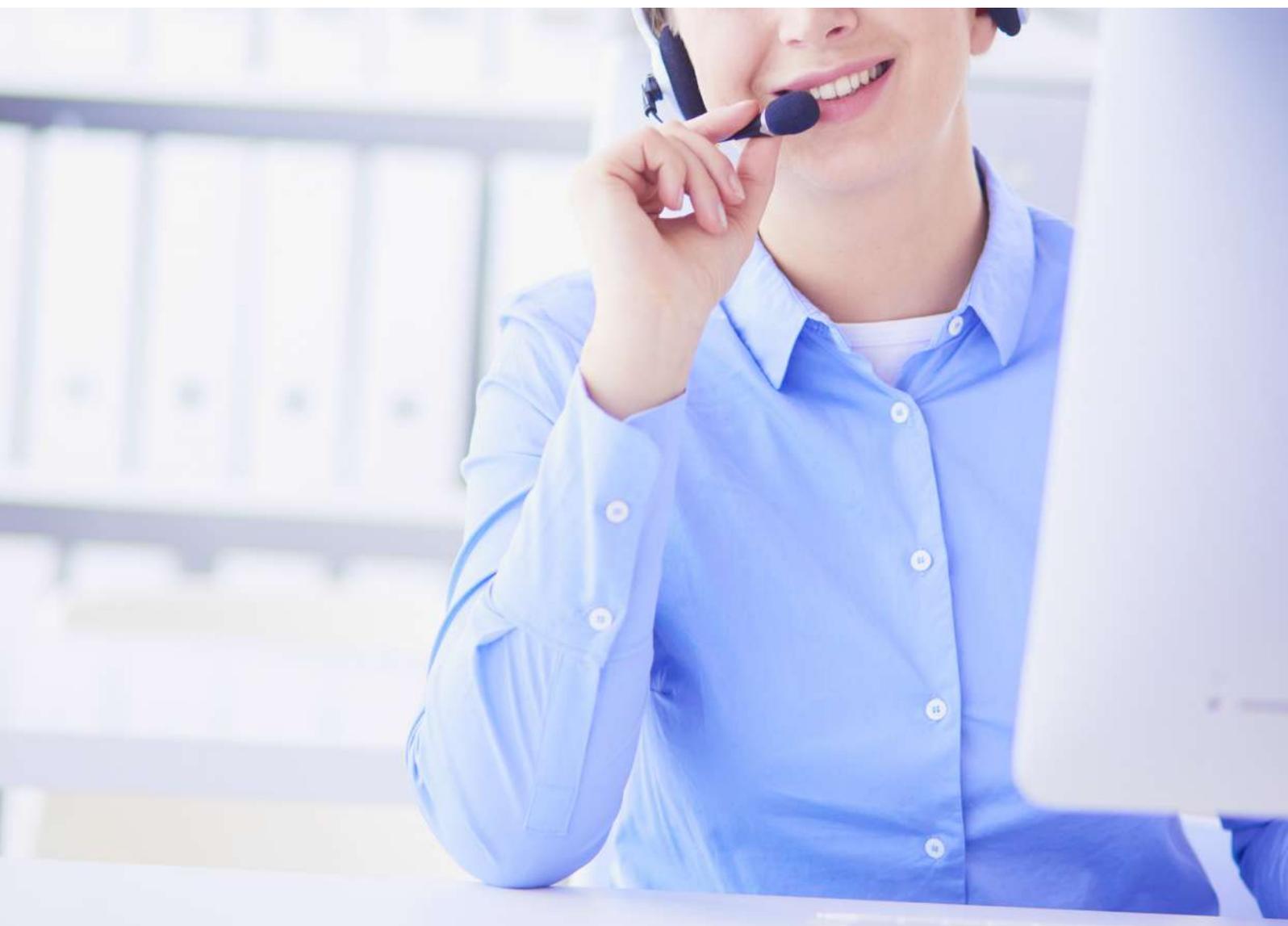
Lo sportello digitale (DigiVus) è attualmente accessibile nell'apposita sezione creata nel sito internet.

L'elenco degli sportelli sul territorio e il relativo orario di apertura sono disponibili sul sito internet aziendale alla pagina Sportelli (<https://www.valleumbraeservizi.it/assistenza-clienti>).

Nel corso del 2024 il numero di pratiche lavorate allo sportello è risultato pari a 17.474, più del 90,00% delle quali sono state eseguite nel rispetto degli standard previsti da ARERA nella Delibera 655/2015.

Le pratiche lavorate allo sportello digitale sono state 168, a partire dal mese di settembre 2024.

Essendo pratiche con appuntamento concordato il numero di prestazioni che superano i 60 minuti sono 0 e il tempo di attesa è 0.



# FOCUS



## Digitalizzazione dei processi commerciali

La digitalizzazione dei processi commerciali (allacci, subentri, voltture) e l'inserimento della firma elettronica da remoto ci hanno consentito nel corso del 2024 di ridurre notevolmente l'impatto ambientale grazie alla dematerializzazione di molti documenti e contratti.

Questo approccio, parte della strategia di responsabilità sociale, dimostra un impegno concreto per la sostenibilità e per l'ambiente.

Diversi sono infatti gli aspetti che rendono la digitalizzazione dei processi commerciali e l'introduzione della firma elettronica con OTP uno strumento importante per ridurre l'impronta ecologica:

- Riduzione dell'uso della carta
- Meno emissioni di CO<sub>2</sub>
- Minori spostamenti, maggiore efficienza
- Riduzione dello spazio fisico per l'archiviazione



Di seguito riportiamo i dati relativi al triennio 2022-2024 degli sportelli di Foligno, Spoleto, Norcia, Cascia e lo sportello digitale.

## Foligno

2022					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	9.124	8.839	285	96,88%	00:16:04
GESTIONE CREDITI	2.012	2.007	5	99,75%	00:04:48
<b>TOTALE</b>	<b>11.136</b>	<b>10.846</b>	<b>290</b>	<b>97,40%</b>	<b>00:13:57</b>
2023					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	8.166	8.024	142	98,26	00:14:38
GESTIONE CREDITI	2.060	2.058	2	99,90	00:04:41
<b>TOTALE</b>	<b>10.225</b>	<b>10.081</b>	<b>144</b>	<b>99,08</b>	<b>00:12:30</b>
2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	8.785	8.706	79	99,10 %	00:13:27
GESTIONE CREDITI	1.677	1.665	12	99,28 %	00:05:05
<b>TOTALE</b>	<b>10.462</b>	<b>10.371</b>	<b>91</b>	<b>99,13 %</b>	<b>00:12:07</b>

## Spoleto

2022					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6.793	6.696	97	98,57%	00:12:17
GESTIONE CREDITI	1.327	1.320	7	99,47%	00:11:43
<b>TOTALE</b>	<b>8.120</b>	<b>8.016</b>	<b>104</b>	<b>98,72%</b>	<b>00:12:12</b>
2023					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6.815	6.803	12	99,82	00:06:40
GESTIONE CREDITI	737	733	4	99,46	00:06:32
<b>TOTALE</b>	<b>7.552</b>	<b>7.536</b>	<b>16</b>	<b>99,64</b>	<b>00:06:39</b>
2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6.466	6.436	30	99,54 %	00:08:26
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>6.466</b>	<b>6.436</b>	<b>30</b>	<b>99,54 %</b>	<b>00:08:26</b>

## Norcia / Cascia

2022					
Servizi	Clientsi serviti	Clientsi entro 60 min.	Clientsi oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	356	346	10	97,19%	00:28:10
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>356</b>	<b>346</b>	<b>10</b>	<b>97,19%</b>	<b>00:28:10</b>
2023					
Servizi	Clientsi serviti	Clientsi entro 60 min.	Clientsi oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	906	882	24	97%	00:09:53
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>906</b>	<b>882</b>	<b>24</b>	<b>97%</b>	<b>00:09:53</b>
2024					
Servizi	Clientsi serviti	Clientsi entro 60 min.	Clientsi oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	546	390	156	71,43 %	00:40:47
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>546</b>	<b>390</b>	<b>156</b>	<b>71,43 %</b>	<b>00:40:47</b>

## Digivus

2024					
Servizi	Clientsi serviti	Clientsi entro 60 min.	Clientsi oltre 60 min.	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	168	168	0	100 %	0
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>	<b>0</b>

## 6.1.4 Servizi Telefonici e Online

### Numeri verdi

Pronto Intervento Servizio Gas



Commerciale Igiene Urbana



Commerciale Gpl



Commerciale Gpl



Pronto Intervento Servizio Idrico



Commerciale Idrico



## Sportello online “PRONTO WEB”

Nel 2024 si è provveduto all’attivazione del nuovo sportello online denominato H2Online.

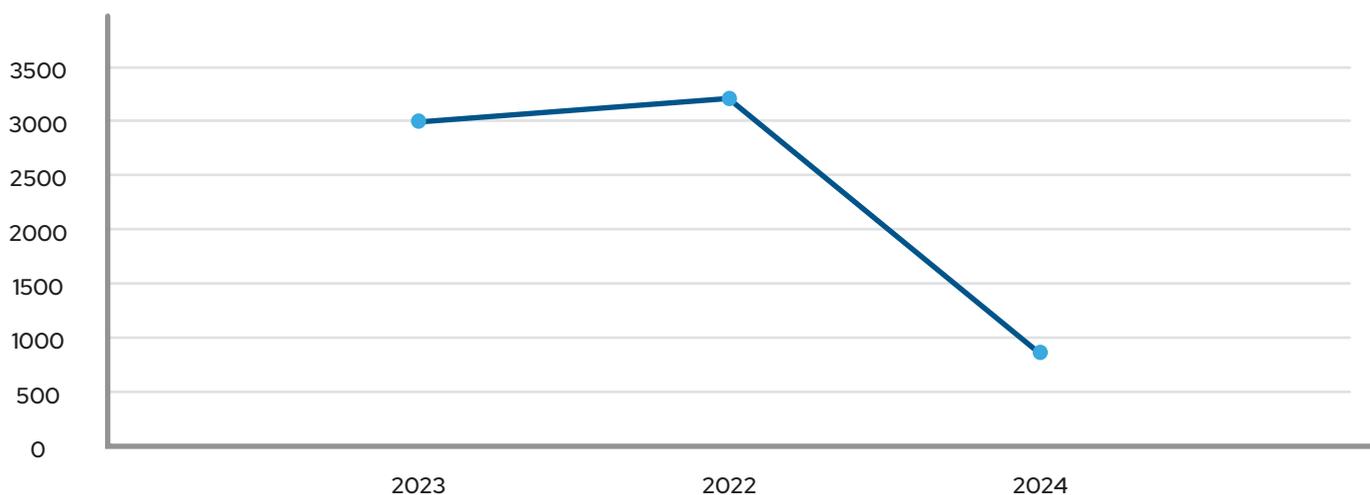
Si tratta di uno strumento che fornisce agli utenti la possibilità di effettuare le operazioni richieste collegandosi comodamente dal proprio smartphone o pc, essendo molto più intuitivo e fruibile.

Lo sportello H2Online rappresenta un primo importante passo verso la digitalizzazione dei servizi di sportello all’utente, permettendogli, dopo aver effettuato la registrazione, di monitorare la propria fornitura oltretché effettuare direttamente da casa le seguenti operazioni:

- visualizzazione e verifica dei dati anagrafici e contrattuali associati a ogni codice utenza;
- visualizzazione delle letture e dei relativi consumi;
- consultazione dell’estratto conto, con l’elenco delle bollette emesse e lo stato dei pagamenti;
- download delle bollette emesse;
- comunicazione della lettura del contatore;
- variazione dell’indirizzo di recapito per l’inoltro delle fatture;
- invio di richieste di informazioni e segnalazioni e successiva verifica dello stato di avanzamento.

Nel 2024 il numero di iscritti al servizio è stato di 884 Utenti.

Sportello On-Line	2022	2023	2024
Numero iscritti	3.208*	3454*	884



\*La differenza rispetto ai dati relativi all’anno 2022-23 presenti in tabella è dovuta al cambiamento del software utilizzato per lo sportello online. Tutti gli utenti del precedente servizio “Pronto Web” sono stati disabilitati in seguito all’aggiornamento al nuovo servizio, denominato “H2Online”, per il quale è stato necessario effettuare una nuova registrazione.

Il numero sempre crescente di accessi e l’approccio favorevole da parte dei cittadini all’utilizzo dei servizi digitali ha rafforzato la volontà dell’azienda di potenziare per gli anni a seguire lo Sportello Online al fine di offrire agli utenti il miglior supporto possibile attraverso un servizio sempre più strutturato e con una sempre maggiore varietà di operazioni disponibili.

## Il sito internet

Il sito web aziendale [www.valleumbraeservizi.it](http://www.valleumbraeservizi.it) rappresenta un importante canale di comunicazione tra Valle Umbra Servizi e i suoi Stakeholder.

Valle Umbra Servizi pubblica nel proprio sito internet tutte le informazioni che la riguardano, dando particolare risalto nell’Home Page alle notizie relative alle attività svolte e ai progetti di maggior interesse.

Nei box ai lati dell’Home Page vengono pubblicate tutte le indicazioni utili per i cittadini, come gli orari di apertura al pubblico degli sportelli, i canali di contatto, le tariffe delle prestazioni, i comunicati stampa aziendali e gli avvisi all’utenza.

Viene messa inoltre a disposizione tutta la documentazione utile per gli utenti: la Carta dei Servizi, il Regolamento d’utenza, la modulistica da utilizzare nelle diverse richieste da presentare all’azienda.

L'Azienda sottopone il sito web a continui aggiornamenti e revisioni, cercando di proporre i contenuti in maniera chiara e comprensibile.

Nel corso dell'anno 2023 è stato eseguito un completo restyling del sito, che è stato rinnovato sia nella struttura e nei contenuti, sia nella grafica, per adattarlo ai tempi e alle esigenze dell'utenza e rendere la ricerca ancor più intuitiva e veloce; il tutto adottando il nuovo formato previsto da AGID, anche se non ancora obbligatorio. Nel 2024 il sito aziendale è stato integrato con nuove sezioni per rendere la customer experience più completa ed efficace. Nello specifico:

- **Sezione PNRR**, con dettaglio progetti e lavori programmati, aggiornato in tempo reale con foto, avvisi e stato delle fasi dei

cantieri. La sezione, per i progetti multi-territorio, ospita anche una mappa interattiva, navigabile sia da pc che da mobile;

- **Sezione MEDIA**, che riporta la visibilità dei progetti aziendali in termini di pubblicazioni scientifiche dedicate e citazioni sulla stampa di settore;

- **Sezione OPERE E PROGETTI**, dedicata ai progetti ed alle opere previste dal piano industriale che coinvolgono l'azienda nel breve e nel medio periodo.

- **Sezione EDUCAZIONE AMBIENTALE**, dedicata alle campagne di comunicazione ambientale condotte dall'azienda nel 2024

## Il call center e l'assistenza telefonica

Il servizio di Call Center viene reso dall'Azienda attraverso il **numero verde commerciale idrico 800.30.86.78**, attivo dalle ore 8:00 alle ore 18.00, dal lunedì al sabato, sia da rete fissa che mobile.

Si sottolinea come la disponibilità del servizio di call center gratuito anche da telefono mobile è una facilitazione che statisticamente non attuano altri Gestori.

Il servizio consente agli Utenti di richiedere:

- la modifica dei dati anagrafici;
- tutte le informazioni relative a bollette, consumi, tariffe e pagamenti, la copia delle bollette emesse o dell'estratto conto, le operazioni di verifica e rettifica di fatturazione;
- i chiarimenti relativi ad ogni aspetto del servizio;
- le pratiche contrattuali (attivazione o riattivazione, voltura, disattivazione della fornitura);
- il sopralluogo per un nuovo allaccio o spostamento del misuratore.

Il Call Center permette inoltre:

- la comunicazione delle autoletture del misuratore
- la segnalazione di problemi tecnici di tipo quantitativo o qualitativo.

Nel corso del 2024 le chiamate risposte da Call Center commerciale sono state pari a 27.543, con un tempo medio di attesa di 65 secondi, che risulta notevolmente inferiore rispetto al tempo medio di attesa previsto dallo standard di qualità. La gestione delle chiamate ricevute ha comportato la creazione di 29.515 ticket di richiesta, le cui tipologie sono dettagliate in tabella (la stessa chiamata può comportare l'apertura di più ticket).

Attività	2022	2023	2024
Variazioni anagrafiche	857	826	906
Informazioni/operazioni su bollette, consumi, tariffe e pagamenti	5819	5387	4749
Informazioni sul servizio	22.125	18892	17031
Pratiche contrattuali (attivazioni/riattivazioni, volture, cessazioni)	3.119	2586	2066
Comunicazione autolettura del contatore	2.965	3195	3881
Sopralluoghi per nuovo allacciamento / spostamento contatore	476	357	72
Segnalazione problemi misuratore	692	674	810
<b>Totale</b>	<b>36.053</b>	<b>31.197</b>	<b>29.515</b>

Per le segnalazioni di guasti alla rete ed emergenze gli utenti hanno a disposizione il **numero verde di Pronto Intervento 800.66.30.36**, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Nel corso del 2024 sono state effettuate 14.363 segnalazioni; il tempo medio di risposta è stato pari a 47 secondi, in linea con il valore degli anni precedenti.

Attività	2022	2023	2024
Guasti su impianti o condotte di depurazione o fognari	1.021	580	626
Perdite condotta/ contatore acqua potabile	4.815	4.840	5.060
Poca pressione acqua	824	1028	1286
Presenza impurità su acqua potabile	88	92	80
Danneggiamenti da parte di terzi	265	338	261
Dispersione acqua/fognatura a valle del contatore	83	80	119
Fontanelle acqua frizzante non funzionanti	188	185	182
Interruzione fornitura acqua potabile	5.249	5.295	6.749
<b>Totale</b>	<b>12.533</b>	<b>12.438</b>	<b>14.363</b>

Valle Umbra Servizi mette a disposizione degli utenti un ulteriore numero verde, l'**800.40.35.15**, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 e gratuito anche da cellulari, che permette di comunicare le **autoletture del contatore** in modo semplice e veloce, consentendo all'utente di ricevere la bolletta sempre in linea con i consumi reali della fornitura e di pagare solo quanto ha effettivamente consumato.

# FOCUS



## SMART METER

### Contatori intelligenti per monitorare i consumi e ridurre le perdite

Valle Umbra Servizi continua l'installazione di **nuovi contatori digitali per il monitoraggio dei consumi idrici**, destinati a sostituire i dispositivi presenti nelle abitazioni degli utenti e nei condomini. Questi "smart meter" rappresentano un passo avanti tecnologico: grazie ai sensori elettronici integrati, **rilevano il flusso d'acqua con precisione, permettendo una lettura a distanza e in tempo reale**. Ciò garantirà un servizio più efficiente e consentirà una gestione ottimale del sistema idrico.

Gli interventi fanno parte del progetto **VUS-Sustainability 4.0**, finanziato attraverso il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** e sviluppato con il supporto di **AURI**. L'obiettivo è ridurre le perdite nelle reti idriche, digitalizzare e migliorare il monitoraggio delle infrastrutture.

I nuovi contatori offrono molti **vantaggi**: semplificano la lettura, garantiscono la misurazione puntuale dei consumi e segnalano tempestivamente eventuali anomalie, consentendo così di definire con maggiore accuratezza il bilancio idrico, come previsto dalle normative.

Grazie alla tecnologia avanzata, sarà possibile effettuare le letture senza necessità di accesso alla proprietà, aumentando la consapevolezza dell'utente riguardo ai propri consumi e agevolando il rilevamento di perdite sulle linee di distribuzione. In caso di guasti, le anomalie verranno notificate in tempo reale, permettendo di intervenire rapidamente e programmare in modo efficiente le operazioni di manutenzione.

## 6.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative

### I reclami

Gli Utenti che intendano segnalare eventuali disservizi, sulla base di quanto disposto dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, possono presentare un reclamo scritto al gestore.

I reclami possono essere effettuati in tutti i casi in cui il servizio reso non sia rispondente a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal Contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio, dalla Carta del Servizio, e, in generale, possono riguardare ogni aspetto relativo ai rapporti tra Azienda e Utente finale.

Valle Umbra Servizi rende disponibile nel proprio sito web un Modulo Reclami direttamente scaricabile e si impegna a dare una risposta secondo i tempi e con le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

Nel corso del 2024 sono pervenuti all'azienda 42 reclami, ai quali è stata fornita risposta scritta.

Di seguito la tabella con il numero delle contestazioni pervenute nel corso degli ultimi tre anni raggruppate per tipologia.

Oggetto	2022	2023	2024
Contestazioni della fattura	24	41	24
Contestazioni di consumi per perdita impianto	24	9	16
Altro	6	15	2
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>65</b>	<b>42</b>

La diminuzione del numero dei reclami rispetto agli anni precedenti è dovuta al miglioramento di vari processi aziendali come ad esempio l'installazione dei contatori elettronici.

L'incidenza del numero dei reclami rispetto al numero degli utenti serviti è molto bassa, attestandosi intorno allo 0,05%, ed è indicativa della volontà da parte della Società di ottimizzare l'assistenza all'utenza, cercando di risolvere le problematiche segnalate nel modo più rapido ed efficace possibile, evitando di pervenire a formali contestazioni.

Nel corso del 2024 sono state emesse 1.816 note di credito per rettifiche di fatturazione, sia su richiesta dell'utenza sia in seguito a verifiche interne, a fronte di 253.806 bollette emesse.

Sono inoltre oggetto di monitoraggio aziendale reclami e richieste di informazioni scritte relativi a caratteristiche dell'acqua direttamente percepibili dall'utenza tra cui torbidità, colore e/o odore, odori, richieste informazioni su analisi acque potabili, depurazione; segue una tabella riepilogativa relativa al periodo 2021-2024:

Oggetto	2022	2023	2024
Reclami torbidità, colore e/o odore, odori anomalia analisi acque potabili	35	27	32
Richieste informazioni, depurazione	8	11	5
<b>N° reclami scritti o richieste informazioni scritte totali</b>	<b>43</b>	<b>38</b>	<b>37</b>

Tali informazioni sono condivise annualmente durante l'incontro dei gestori/AURI con le diverse associazioni di consumatori.

## Procedure conciliative

Il Servizio Conciliazione è uno strumento gratuito che ARERA mette a disposizione degli utenti del Servizio Idrico Integrato per agevolare la risoluzione delle controversie insorte con il Gestore.

Nel corso del 2024 sono state eseguite attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità 9 procedure conciliative, 6 delle quali si sono concluse positivamente.

PROCEDURE CONCILIATIVE	2022	2023	2024
Procedure conciliative eseguite	13	5	9
Procedure conciliative concluse positivamente	12	3	6

## 6.1.6 Gestione della morosità

Le azioni di recupero dei crediti nei confronti degli utenti morosi nel corso del 2024 hanno comportato la trasmissione di 4.975 solleciti bonari, l'emissione di 5 messe in mora e la disattivazione di 48 forniture, secondo quanto previsto dal Testo unico di regolazione della morosità REMSI.

La diminuzione dei numeri è stata causata dal cambio del gestionale che ha rallentato le azioni di morosità, dando priorità alle richieste dei clienti. Si prevede di portare definitivamente a regime l'attività di recupero crediti, iniziata a fine del 2024, nel corso del 2025.

PROCEDURE CONCILIATIVE	2022	2023	2024
Solleciti bonari	15.884	14.119	4.975
Emissioni messa in mora	2.536	6.535	5
Disattivazioni forniture per morosità	237	270	48
Indice di morosità (% importo fatturato)	11%	10%	10%

## 6.1.7 Rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori

Valle Umbra Servizi ha sempre dedicato massima attenzione alle relazioni con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio, in quanto esse rappresentano un importante strumento per trovare soluzioni rapide ed efficaci a tutte le problematiche che possono interessare l'utenza e migliorare così la qualità del servizio.

L'impegno costante dell'Azienda nella costruzione di un rapporto collaborativo e trasparente con le realtà associative l'ha portata nel corso degli anni a condividere con esse sia gli aspetti ordinari

di gestione, come la definizione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli aziendali, sia le criticità, come gli eventi sismici che si sono verificati nel 2016 in Valnerina e i conseguenti interventi a sostegno delle popolazioni colpite.

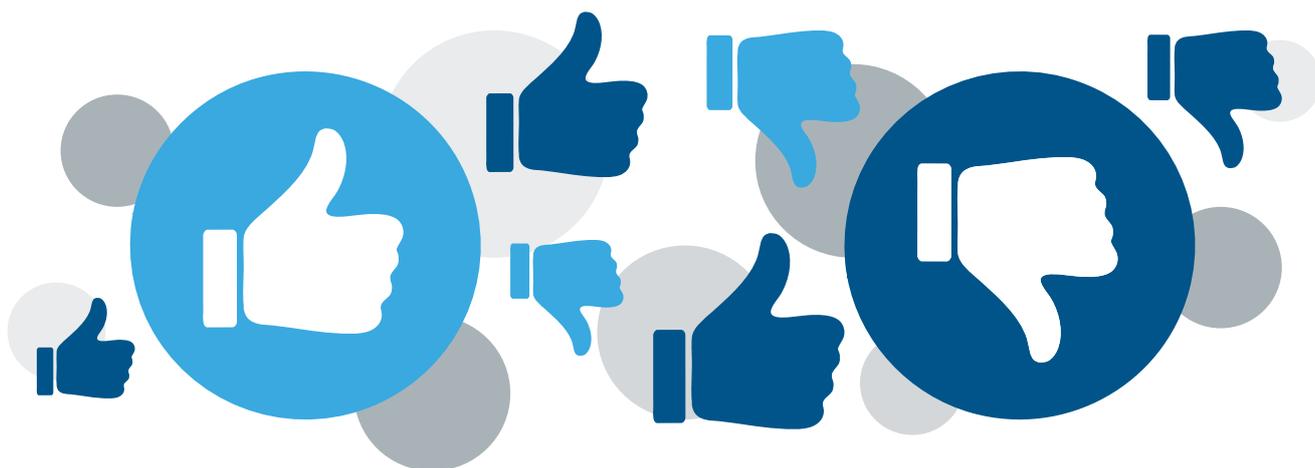
Nel corso del 2024 sono stati effettuati incontri con le associazioni di consumatori che hanno portato alla definizione di nuovi orari di apertura degli sportelli fisici ed alla presentazione del nuovo sportello digitale DIGIVUS.

## 6.1.8 Customer Satisfaction (Soddisfazione Utente)

La soddisfazione della clientela è una delle priorità aziendali di Valle Umbra Servizi.

La sua rilevazione, oltre ad essere un obbligo regolatorio previsto da ARERA, è un importante strumento di conoscenza delle esigenze dell'utenza e permette all'azienda di offrire un servizio sempre più efficiente e di qualità.

La Carta dei Servizi di VUS prevede una rilevazione della soddisfazione e della qualità percepita dai propri utenti con periodicità almeno annuale. Come per il 2023, VUS ha disposto anche per l'anno 2024 l'affidamento del servizio di rilevazione all'istituto CSA Research, azienda specializzata nel settore, che ha realizzato una ricerca in merito alla percezione della qualità dei servizi erogati sia per quanto riguarda il Servizio Idrico integrato che per quelli di Igiene Ambientale.



Un'attenzione insufficiente verso gli utenti e l'utilizzo di mezzi di customer satisfaction inadeguati rappresenta un ostacolo alla comprensione delle reali esigenze dei clienti.

Monitorare costantemente il livello di gradimento del servizio permette, invece, di individuare le aree di maggior bisogno e di intervenire con iniziative puntuali.

Per quanto riguarda il Servizio Idrico Integrato, l'indagine è stata effettuata su un campione di circa 1200 clienti, domestici e non domestici. Con un indice di soddisfazione complessivo pari al 92%, rispetto alla media nazionale dell'86% delle utility di settore, VUS risulta essere tra i gestori idrici italiani più attenti alla soddisfazione del cliente.

### Servizio Idrico

Le aree sottoposte al giudizio della clientela sono state:

- **la qualità dell'acqua potabile** (sapore, odore, purezza e limpidezza): si dichiara soddisfatto dell'acqua erogata l'88.9% degli utenti intervistati;
- **la continuità del servizio** (in termini di assenza di interruzione della fornitura): la percentuale delle famiglie soddisfatte si attesta sul 92%;
- **il numero verde commerciale**: il 99% degli intervistati si ritiene soddisfatto del numero verde commerciale, in particolare, della cortesia e competenza degli operatori telefonici e dei tempi di attesa ridotti;
- **gli sportelli commerciali presenti sul territorio**: il 92% degli utenti del servizio si dice soddisfatto degli orari di apertura al pubblico e dei limitati tempi di attesa. Riguardo agli aspetti della chiarezza delle informazioni fornite e della competenza degli operatori, il 96% degli utenti si ritiene soddisfatto.
- **la fatturazione**: gli utenti sono stati chiamati ad esprimersi in merito a diversi aspetti della fatturazione; il 91.4% si è dichiarato soddisfatto;

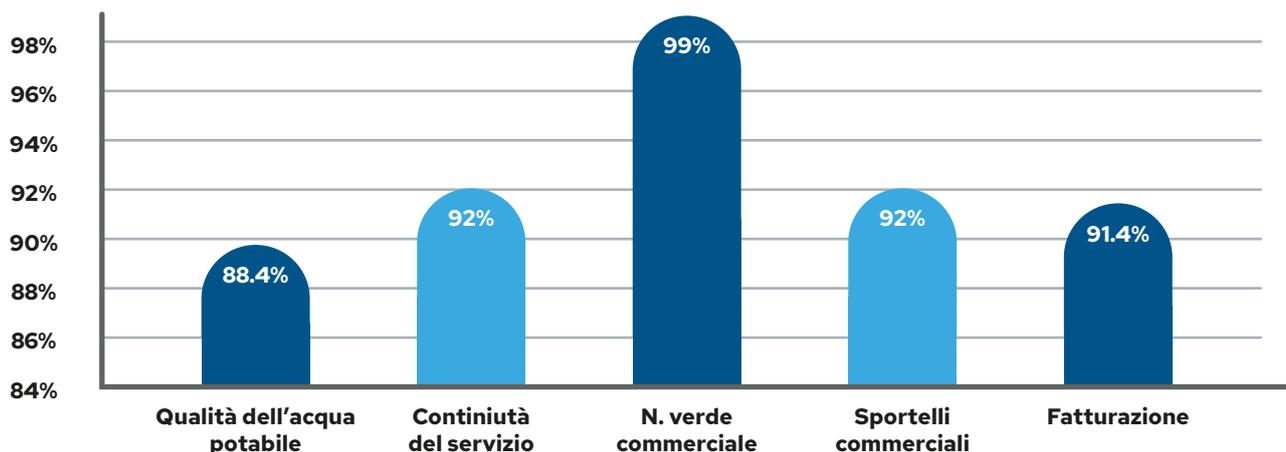
L'indagine 2024 è stata integrata con due nuovi aspetti, la **comunicazione** e la **sostenibilità**.

Nel primo caso è stato analizzato anche l'utilizzo e la soddisfazione da parte degli utenti dei nuovi canali di comunicazione. Nello specifico, il nuovo Sportello digitale, DIGIVUS, il canale WhatsApp dedicato, VUSINFORMA ed il sito web aziendale hanno registrato un buon riscontro, sebbene la maggior parte degli utenti continui a prediligere i canali tradizionali (sportello, numero verde).

Nel caso della sostenibilità, l'indagine ha interessato la conoscenza, l'utilizzo e la valutazione delle case dell'acqua, registrando l'88.9% di soddisfazione tra gli utenti che le utilizzano. L'indagine si qualifica anche come strumento di diffusione di iniziative e canali di comunicazioni altrimenti non noti ad alcune porzioni di utenza.

Tutti questi aspetti confermano il miglioramento della brand awareness aziendale, che registra oltre il 97%, aumentando di quasi 2 punti rispetto al 2023, a testimonianza della correttezza delle iniziative di comunicazione istituzionale operate dall'azienda nel breve periodo.

## Servizio idrico integrato - % soddisfazione utenti



I risultati ottenuti, sintetizzati nel grafico seguente, oltre a confermare la correttezza del percorso avviato dall'Azienda in termini di customer care, hanno rappresentato un ulteriore incoraggiamento a raggiungere livelli di performance sempre migliori.

## Servizio igiene ambientale

Anche per l'Igiene Urbana l'esito dell'indagine, effettuata su un campione rappresentativo di 800 utenti, è risultato soddisfacente: l'indice di soddisfazione complessivo si è attestato intorno all'86%.

Gli utenti sono stati chiamati a fornire un giudizio su sei macroaree:

- **la qualità del servizio:** si dichiara soddisfatto l'86.1% del campione; il 91,6% dichiara di differenziare;
- **la raccolta rifiuti su strada pubblica:** si reputano soddisfatti l'82,6% di utenti intervistati, che gradiscono in particolar modo il numero dei contenitori e la frequenza dello svuotamento;
- **la raccolta domiciliare porta a porta:** l'87,8% del campione si dice soddisfatto del servizio; la chiarezza dei calendari e gli orari e i giorni di esposizione sono tra gli aspetti con le valutazioni più positive;
- **i centri di raccolta per il conferimento autonomo di rifiuti:** con una percentuale di utenti soddisfatti pari al 91,8%, sono risultati l'area con la migliore valutazione; le interviste hanno riguardato diversi parametri, tra i quali il numero dei centri, gli orari di apertura e la loro posizione;
- **la pulizia di strade e marciapiedi:** il 78,9% degli intervistati risulta soddisfatto soprattutto per la visibilità e il numero dei cestini getta-carta presenti in città e gli orari delle operazioni di pulizia;
- **i servizi di informazione e ascolto:** Oltre il 90% degli utenti è soddisfatto del sito web, mentre l'indice di gradimento del numero verde si attesta all'89,7%; vengono apprezzati soprattutto la chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori e la loro cortesia e disponibilità.

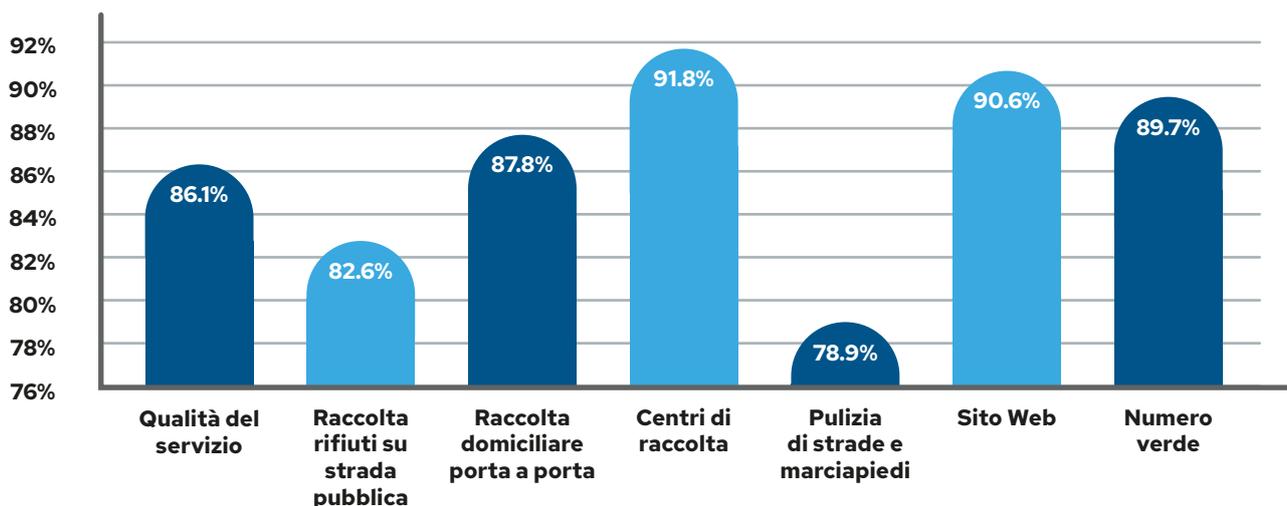
Come per il servizio idrico integrato, anche per l'igiene urbana sono stati attenzionati i nuovi canali di contatto come l'APP Junker ed il servizio WhatsApp VUSINFORMA, che hanno registrato oltre il 97% di soddisfazione del campione intervistato.

Sono state inoltre attenzionate le campagne informative dedicate, portate avanti dall'azienda nel 2024, e nello specifico:

- **NUOVE GUIDE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA.** Consegnate per posta insieme ai calendari della raccolta differenziata 2025, pubblicate sul sito aziendale e rese disponibili in formato cartaceo presso gli Ecosportelli ed i centri di raccolta. Questa iniziativa ha registrato oltre il 96% di soddisfazione da parte del campione intervistato.

- **CAMPAGNA INFORMATIVA SUI CENTRI DI RACCOLTA.** Condotta online ed offline, relativa alle modalità di accesso, orari e posizione ed alla tipologia di rifiuti conferibili, con un riscontro positivo di oltre il 99%.

## Servizio igiene urbana - % soddisfazione utenti



## 6.2 Relazioni con il territorio, educazione ambientale e comunicazione istituzionale

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha consolidato il proprio ruolo di promotore della sostenibilità, della trasparenza e dell'innovazione attraverso un'intensa attività di comunicazione e coinvolgimento attivo degli stakeholder.

L'impegno si è concretizzato in:

- Maggiore accessibilità alle informazioni per cittadini e utenti
- Campagne educative e formative per le nuove generazioni
- Eventi e collaborazioni con istituzioni per uno sviluppo sostenibile

Tutte le iniziative si sono sviluppate attorno a tre pilastri fondamentali, corrispondenti ai principali stakeholder aziendali:

- **Territorio:** miglioramento dell'accesso ai servizi, promozione della sostenibilità e trasparenza verso la comunità territoriale
- **Educazione Ambientale:** sensibilizzazione ambientale, percorsi formativi e coinvolgimento di scuole e università
- **Istituzioni:** innovazione digitale, sviluppo infrastrutturale e dialogo con enti pubblici e associazioni

## 6.2.1 Comunicazione per il Territorio

Le iniziative rivolte al territorio hanno mirato a **rafforzare il dialogo con i cittadini**, migliorare l'accessibilità alle informazioni e **incentivare comportamenti sostenibili**.

### 6.2.1.1 Giornata Mondiale dell'Acqua 2024 – “Bevila nel vetro!”

Nel 2024, in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, Valle Umbra Servizi ha lanciato l'iniziativa **“Bevila nel vetro!”**, un progetto volto a promuovere il consumo di acqua pubblica e a ridurre l'uso della plastica monouso, in linea con gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)** dell'Agenda 2030, in particolare il **Goal 6 – Acqua pulita e servizi igienico-sanitari**, il **Goal 12 – Consumo e produzione responsabili** e il **Goal 13 – Azione per il clima**.

L'iniziativa ha previsto la **distribuzione gratuita di bottiglie in vetro riciclato** presso gli sportelli del servizio idrico integrato di Foligno e Spoleto il 22 marzo 2024, grazie alla collaborazione con il **Consorzio Recupero Vetro (CoReVe)**.

Questo gesto simbolico ha voluto sensibilizzare i cittadini sul valore dell'acqua di rete, incoraggiandone l'utilizzo e contribuendo alla riduzione della plastica, una delle principali fonti di inquinamento ambientale.

Parallelamente, è stata avviata una campagna di comunicazione sui canali digitali dell'azienda, con contenuti informativi sulla qualità dell'acqua pubblica, sulle sue caratteristiche di sicurezza e sulle buone pratiche per un consumo responsabile.



L'iniziativa mira a **incrementare la fiducia dei cittadini nell'acqua di rete**, riducendo la dipendenza dalle bottiglie di plastica e incentivando comportamenti più sostenibili, in linea con i principi dell'economia circolare.

I risultati attesi includono un **maggiore livello di consapevolezza ambientale** tra gli utenti e una **diminuzione dell'impatto ecologico** legato alla produzione e allo smaltimento della plastica monouso.

### 6.2.1.2 VUSinforma – Nuovo Canale di Comunicazione Diretta

Nel febbraio 2024, Valle Umbra Servizi ha introdotto **VUSinforma**, un innovativo servizio di messaggistica in modalità broadcast via WhatsApp, progettato per garantire ai cittadini un'informazione rapida, chiara e personalizzata su lavori programmati, emergenze e aggiornamenti aziendali. L'iniziativa si inserisce nell'ambito dell'**Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 11 (Città e comunità sostenibili)**, migliorando l'accessibilità alle informazioni essenziali per la qualità della vita urbana.

Per promuovere l'adesione al servizio, è stata lanciata una campagna digitale attraverso il sito web aziendale, i canali social e una newsletter interna all'azienda. Nei primi 10 mesi, **circa 1.000 utenti si sono iscritti**, segno di una forte richiesta di strumenti di comunicazione più immediati ed efficaci.

Uno dei principali punti di forza di **VUSinforma** è la sua reattività: in caso di emergenze, i messaggi vengono inviati rapidamente, contribuendo così a **migliorare la resilienza delle comunità locali** in linea con l'**Obiettivo 9 (Innovazione e infrastrutture)**. Il progetto non solo ottimizza la gestione delle emergenze, ma rafforza anche la trasparenza e la fiducia tra Valle Umbra Servizi e i cittadini, favorendo un **dialogo aperto e costante**.



## 6.2.1.3 Progetto "Città di Vetro"

Nel novembre 2024, Valle Umbra Servizi ha avviato il progetto "Città di Vetro", un'iniziativa strategica per **migliorare la qualità e la quantità della raccolta differenziata del vetro**, in linea con gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 11 (Città e comunità sostenibili)** e **12 (Consumo e produzione responsabili)**.

Il progetto, che proseguirà fino a maggio 2025, mira a **incrementare dell'8% la raccolta del vetro** nei comuni serviti e a **ridurre la presenza di impurità sotto l'1,5%**, favorendo così un riciclo più efficiente e di qualità.

Per raggiungere questi obiettivi, Valle Umbra Servizi ha lanciato una **campagna di sensibilizzazione multicanale**, articolata in diverse attività:

- **Affissioni pubbliche nei centri di Foligno e Spoleto**, con manifesti informativi per aumentare la consapevolezza sulla corretta separazione del vetro.
- **Adesivi informativi applicati direttamente sui cassonetti del vetro**, per fornire indicazioni immediate e intuitive ai cittadini.
- **Distribuzione di materiale divulgativo presso i comuni e gli sportelli di Valle Umbra Servizi**, con guide pratiche sulla raccolta differenziata del vetro.
- **Campagna social**, con contenuti mirati a sensibilizzare la popolazione sui benefici del riciclo e sulle buone pratiche di conferimento.

Attraverso queste azioni, il progetto contribuisce concretamente alla **transizione verso un modello di economia circolare**, incentivando il recupero e il riutilizzo del vetro e riducendo al minimo gli scarti non riciclabili.

L'iniziativa, oltre a migliorare le performance ambientali del territorio, **rafforza il coinvolgimento della cittadinanza**, sensibilizzando cittadini e attività commerciali sulla responsabilità condivisa nella gestione dei rifiuti e promuovendo comportamenti più sostenibili.



## 6.2.1.4 Guida alla Raccolta Differenziata 2024 e Calendarizzazione della RD

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha rafforzato il proprio impegno nella promozione di una **raccolta differenziata più efficiente e consapevole**, offrendo ai cittadini strumenti chiari e accessibili per migliorare la separazione dei rifiuti. Questa iniziativa si inserisce negli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) 11 – Città e comunità sostenibili e 12 – Consumo e produzione responsabili**, contribuendo a **ridurre gli errori di conferimento e a sensibilizzare la popolazione sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti**.

Per garantire una comunicazione capillare, Valle Umbra Servizi ha distribuito circa **40.000 copie cartacee della Guida alla Raccolta Differenziata 2025**, recapitate direttamente nelle abitazioni dei cittadini insieme ai calendari della raccolta differenziata.

In parallelo, la guida è stata resa disponibile in **formato digitale sul sito web aziendale e [vus.ecoportale.net](http://vus.ecoportale.net)**, promossa attraverso **social media e newsletter**, incentivando così l'utilizzo di risorse online e contribuendo alla riduzione del consumo di carta.

Grazie a queste azioni, l'azienda punta a **ridurre il numero di errori nella separazione dei materiali, migliorando la qualità del riciclo e favorendo un sistema di gestione dei rifiuti più efficiente e sostenibile**.

La diffusione di informazioni chiare e facilmente fruibili rappresenta un passo fondamentale per **aumentare la consapevolezza ambientale della cittadinanza e promuovere comportamenti responsabili, in linea con i principi dell'economia circolare**.



## 6.2.1.5 Campagna digitale sul Regolamento di Accesso ai Centri di Raccolta

Per migliorare l'accesso e la comprensione delle modalità di conferimento nei Centri di Raccolta, Valle Umbra Servizi ha avviato una campagna di comunicazione digitale finalizzata a rendere più chiaro ed efficace il regolamento di accesso. Questa iniziativa si inserisce negli obiettivi di sviluppo sostenibile, in particolare nell'**SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, promuovendo una gestione più efficiente dei rifiuti urbani, e nell'**SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, incentivando una raccolta differenziata più accurata.

La campagna ha previsto la realizzazione di **materiali informativi mirati**, pubblicati sul sito web aziendale per raccontare in modo semplice e immediato il regolamento di accesso. Contestualmente, una **campagna digitale su social media e**

**VUSINFORMA** il servizio informativo gratuito in modalità di **whatsapp** ha garantito la diffusione capillare delle informazioni, raggiungendo un vasto pubblico e favorendo un'interazione diretta con gli utenti.

Gli effetti attesi di questa iniziativa includono una **maggiore chiarezza nelle modalità di accesso ai Centri di Raccolta**, riducendo il numero di richieste di informazioni e migliorando l'esperienza degli utenti. Inoltre, una migliore comprensione delle regole di conferimento contribuirà a **incrementare la qualità dei rifiuti raccolti**, riducendo la presenza di materiali non idonei e ottimizzando il processo di riciclo. Questo approccio si traduce in **una gestione più sostenibile e responsabile dei rifiuti urbani**, con benefici sia per l'ambiente che per la comunità.

## 6.2.1.6 Campagna Digitale “Buon Gusto, Zero Sprechi” per la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (SERR)

Nell'ambito della **Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (SERR)**, Valle Umbra Servizi ha promosso la campagna digitale **“Buon Gusto, Zero Sprechi”**, con l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini sull'importanza di ridurre lo spreco alimentare e adottare comportamenti più sostenibili. L'iniziativa si inserisce pienamente negli obiettivi di sviluppo sostenibile, in particolare nell'**SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, che promuove la riduzione degli sprechi lungo tutta la filiera alimentare, e nell'**SDG 13 (Lotta contro il cambiamento climatico)**, contribuendo a diminuire l'impatto ambientale derivante dalla produzione e dallo smaltimento del cibo.

La campagna ha previsto la **pubblicazione giornaliera di contenuti informativi** sui canali digitali dell'azienda, con **consigli pratici per ridurre gli sprechi in cucina**, ottimizzare

la conservazione degli alimenti e valorizzare gli avanzi. Un focus particolare è stato dedicato al coinvolgimento delle nuove generazioni: in collaborazione con l'**Istituto Alberghiero di Spoleto**, gli studenti sono stati protagonisti del progetto **“La mia scuola plastic free”**, approfondendo il legame tra la riduzione degli sprechi alimentari e la sostenibilità ambientale.

I risultati attesi di questa iniziativa includono un **aumento della consapevolezza** tra i cittadini sull'impatto dello spreco alimentare e sulle buone pratiche per contrastarlo, oltre al **coinvolgimento attivo degli studenti**, che diventano ambasciatori di un modello di consumo più responsabile. Sensibilizzare la comunità su questi temi significa **favorire un cambiamento culturale** a lungo termine, riducendo l'impatto ambientale e contribuendo a un sistema alimentare più sostenibile e inclusivo.



## 6.2.1.7 Installazione di Ecoisole temporanee nei comuni privi di Centri di Raccolta

Per garantire un servizio più efficiente e inclusivo, Valle Umbra Servizi ha installato **ecoisole temporanee** nei comuni di **Vallo di Nera, Nocera Umbra, Valtopina e Sant'Anatolia di Narco**, offrendo ai cittadini un punto di conferimento alternativo per i rifiuti differenziati nelle aree prive di Centri di Raccolta. Questa iniziativa risponde agli **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, favorendo una gestione più equa ed efficace dei rifiuti nelle comunità meno servite, e agli **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, incentivando il corretto smaltimento e il riciclo dei materiali.

Per accompagnare l'installazione delle ecoisole e informare la cittadinanza sulle corrette modalità di utilizzo, è stata attivata

**una campagna di comunicazione multicanale**, che ha incluso **contenuti digitali** diffusi tramite social media e sito web aziendale.

I risultati attesi includono un **aumento del corretto conferimento dei rifiuti**, con un miglioramento della qualità della raccolta differenziata, e una significativa **riduzione degli abbandoni illeciti**, contrastando il degrado ambientale e rafforzando il senso di responsabilità collettiva nella gestione dei rifiuti. Questa iniziativa rappresenta un **passo concreto verso un'economia più circolare e una gestione più efficiente delle risorse**, contribuendo a rendere i territori più puliti, sostenibili e attenti alla tutela ambientale.

## 6.2.1.8 L'Acquachebevo – L'APP per l'Acqua Potabile

Per incentivare il consumo consapevole e sostenibile dell'acqua pubblica, Arpa Umbria ha lanciato **una nuova APP innovativa** che permette ai cittadini di accedere in tempo reale a **informazioni dettagliate sulla qualità dell'acqua potabile**.

All'interno di questa iniziativa, che si allinea agli **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, garantendo trasparenza e maggiore accessibilità ai dati sulla risorsa idrica, e agli **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, promuovendo la riduzione dell'utilizzo di acqua in bottiglia e della plastica monouso, è inserita anche Valle Umbra Servizi insieme agli altri gestori dell'Umbria.

Il lancio dell'APP è stato accompagnato da **una campagna di sensibilizzazione digitale**, diffusa tramite i canali social e il sito web aziendale, con l'obiettivo di **informare e coinvolgere la cittadinanza**.

Grazie a questa innovazione, si prevede un **aumento della fiducia nell'acqua di rete**, incentivando un cambiamento culturale verso **scelte di consumo più sostenibili**.

Inoltre, fornendo dati chiari e facilmente accessibili sulla qualità dell'acqua, l'APP favorisce una maggiore consapevolezza ambientale, contribuendo a una gestione più responsabile delle risorse idriche e a un **modello di sviluppo più sostenibile per il territorio** umbro in generale e per gli utenti dei 22 comuni serviti, nello specifico.

## 6.2.1.9 Inaugurazione Casa dell'acqua di Bevagna e di Spello

Per promuovere il consumo di **acqua pubblica di qualità** e ridurre l'uso della plastica monouso, Valle Umbra Servizi ha inaugurato **nuove Case dell'Acqua**, con un'attenzione particolare alle esigenze delle comunità locali. Il **1° agosto 2024 è stata aperta la Casa dell'Acqua di Bevagna**, seguita dall'attivazione di una nuova struttura a **Montefalco** e due nel comune di **Spello**, offrendo ai cittadini un'**alternativa sostenibile alle bottiglie in plastica**.

Questa iniziativa si allinea agli **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, garantendo maggior accessibilità all'acqua potabile, e agli **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, contribuendo a **ridurre il consumo di plastica** e a incentivare stili di vita più sostenibili. Le Case dell'Acqua rappresentano un **passo concreto verso un futuro più responsabile**, in cui l'uso consapevole delle risorse idriche si traduce in **benefici ambientali e sociali per l'intera comunità**.



# FOCUS



## CASE DELL'ACQUA

Bevi l'acqua del tuo territorio! Una buonissima abitudine!

Inaugurate nuove case dell'acqua sul territorio servito da Valle Umbra Servizi. Bevagna, Montefalco e Spello sono gli impianti recentemente messi a disposizione dell'utenza.

Gli impianti sono stati realizzati da **Valle Umbra Servizi S.p.A.**, con il sostegno di **AURI Umbria** e in collaborazione con i Comuni. Questi nuovi punti di distribuzione di acqua pubblica rappresentano un'importante iniziativa per promuovere la sostenibilità, ridurre il consumo di plastica monouso e incentivare il ricorso a un bene essenziale come l'acqua di rete.

Grazie agli impianti VUS presenti in tutto il territorio, in oltre 10 anni dall'apertura delle Case dell'Acqua sono stati erogati circa 32 milioni e 624 mila litri di acqua, tradotto in plastica sono quasi 22 milioni di bottiglie in PET risparmiate per 3.545 tonnellate di anidride carbonica non immessa nell'ambiente.

Sostenibilità, risparmio idrico, riduzione di plastica e di emissioni di CO<sub>2</sub>: c'è tanto dell'impegno di **Valle Umbra Servizi Spa** in un solo bicchiere d'acqua. Azioni che per l'Azienda assumono ancora più importanza perché contenute nel "Patto dell'Acqua" siglato a fine 2023 con **Utilitalia**, in cui sono determinati comuni obiettivi di tutela ambientale e della risorsa idrica.



## 6.2.2 Comunicazione per l'Educazione Ambientale

Le attività rivolte a scuole e famiglie hanno promosso la **cultura della sostenibilità** attraverso eventi e campagne informative.

### 6.2.2.1 Giornata Mondiale dell'Acqua – Visita alla sorgente con la scuola "Francesco Toscano" di Spoleto

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, Valle Umbra Servizi ha organizzato un'esperienza educativa immersiva per gli alunni della scuola **Francesco Toscano – Secondo Circolo Didattico di Spoleto**, offrendo loro l'opportunità di scoprire il valore della risorsa idrica direttamente sul campo. **Il 22 marzo 2024, gli studenti hanno visitato una sorgente del territorio**, accompagnati dagli esperti dell'azienda, per approfondire il funzionamento delle falde acquifere e comprendere il percorso che l'acqua compie prima di arrivare nelle loro case.

L'evento ha visto la partecipazione dell'**Assessore alla Transizione Ecologica, Agnese Protasi**, che ha invitato i giovani a farsi **"ambasciatori della ricchezza e qualità ambientale**

**del territorio"**, sensibilizzandoli sull'importanza della tutela dell'acqua. L'iniziativa si inserisce negli **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)** e **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, promuovendo la consapevolezza ambientale tra le nuove generazioni e incoraggiando l'adozione di buone pratiche per la riduzione degli sprechi idrici.

Attraverso questa attività, Valle Umbra Servizi ha non solo **rafforzato l'educazione ambientale nelle scuole**, ma ha anche favorito il coinvolgimento delle famiglie, incentivando comportamenti sostenibili che possono tradursi in un impatto positivo a lungo termine per l'intera comunità.

### 6.2.2.2 Paper Week 2024 – Campagna "Non ti Incartare"

Nell'ambito della **Paper Week 2024**, Valle Umbra Servizi ha promosso la campagna **"Non ti incartare"**, un'iniziativa volta a sensibilizzare i cittadini sulla corretta raccolta differenziata di carta e cartone. L'attività si è sviluppata attraverso una **capillare comunicazione digitale**, con la pubblicazione di contenuti informativi sui canali social e sul sito web aziendale, e la realizzazione di **guide pratiche, infografiche e video tutorial** per spiegare in modo chiaro e intuitivo le corrette modalità di conferimento.

Questa iniziativa contribuisce agli **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)** e **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, incentivando la riduzione degli sprechi e migliorando la qualità della raccolta differenziata. Grazie a **"Non ti incartare"**, Valle Umbra Servizi ha rafforzato il proprio impegno nella promozione di un'economia circolare, sensibilizzando cittadini di tutte le età sull'importanza di un corretto smaltimento dei materiali riciclabili.

#### Paperweek 2024

**Dall'8 al 14 aprile 2024** ritorna per la IV edizione la **Paper Week**, la campagna dedicata all'informazione e alla formazione su raccolta differenziata e riciclo di carta e cartone, organizzata da **Comieco**.

Anche **Valle Umbra Servizi Spa** partecipa con l'iniziativa 'Nontincartare'!



**Cos'è la PAPERWEEK?**  
dall'8 al 14 aprile

Una settimana ricca di **appuntamenti gratuiti** quotidiani virtuali e in presenza in tutta Italia, per conoscere e approfondire il mondo di carta e cartone e del loro riciclo

**A chi è rivolta?**  
A tutti: scuole, cittadini, professionisti e opinion maker.

Tips, curiosità, attività e segreti per capire che i grandi risultati globali si ottengono anche grazie all'attenzione e all'azione quotidiana dei singoli, come la **raccolta differenziata** di carta e cartone

## 6.2.2.3 Partecipazione a “Fa’ la cosa giusta – Umbria 2024”

Durante l’edizione 2024 di “Fa’ la cosa giusta – Umbria”, Valle Umbra Servizi ha rinnovato il proprio impegno nella promozione della **sostenibilità ambientale**, coinvolgendo **famiglie e bambini** in attività educative e interattive.

Lo spazio espositivo dell’azienda è diventato un punto di incontro per **10.000 visitatori**, offrendo occasioni di apprendimento attraverso **laboratori dedicati al riciclo e all’uso consapevole dell’acqua**.

Particolare attenzione è stata rivolta ai più piccoli, con **oltre 200 bambini** che hanno partecipato a giochi didattici e attività manuali per comprendere l’importanza della corretta separazione dei rifiuti e del risparmio idrico. Inoltre, sono state distribuiti

**gadgets e materiali informativi sulla Raccolta Differenziata**, accompagnati da momenti ludici e formativi per sensibilizzare il pubblico su comportamenti più sostenibili nella gestione quotidiana dei rifiuti.

Questa iniziativa si inserisce pienamente negli obiettivi dell’**Agenda 2030**, contribuendo agli **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)** e **SDG 4 (Istruzione di qualità)**. Attraverso attività pratiche e coinvolgenti, Valle Umbra Servizi ha rafforzato il proprio ruolo nella diffusione di una cultura della sostenibilità, responsabilizzando cittadini di tutte le età nella tutela delle risorse naturali e nella riduzione dell’impatto ambientale.

## 6.2.2.4 Corsi di Compostaggio Domestico – Maggio 2024 (Spoleto e Foligno)

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha promosso il **compostaggio domestico** come strumento concreto per **ridurre la quantità di rifiuti organici** e favorire un modello di economia circolare.

Attraverso **corsi formativi gratuiti**, tenuti da Moreno Marionni Agronomo esperto di Valle Umbra Servizi, **oltre un centinaio di cittadini** hanno avuto l’opportunità di approfondire le tecniche di compostaggio e i benefici di questa pratica per l’ambiente e la fertilità del suolo.

A supporto dell’iniziativa, sono stati distribuiti i **composter**, permettendo ai partecipanti di applicare subito quanto appreso e di **trasformare i propri scarti organici in risorsa**.

Il progetto ha contribuito attivamente agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) dell’Agenda 2030**, in particolare al **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, promuovendo la riduzione dei rifiuti, e al **SDG 13 (Lotta contro il cambiamento climatico)**, grazie alla diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate allo smaltimento dei rifiuti organici.

Questa iniziativa ha sensibilizzato i cittadini sul valore della **gestione sostenibile dei rifiuti**, incentivando comportamenti virtuosi e promuovendo una maggiore consapevolezza ambientale nelle comunità locali.

## 6.2.2.5 Esperienze sul campo per la tutela dell’acqua: educazione ambientale e ricerca scientifica

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha ospitato due importanti iniziative educative dedicate alla sensibilizzazione sulla gestione sostenibile delle risorse idriche, accogliendo sia studenti delle scuole superiori sia universitari per visite tecniche presso le sorgenti del territorio.

Tra ottobre e novembre, nell’ambito del progetto “**La Via dell’Acqua**”, promosso da **AURI (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico)**, circa **100 studenti delle scuole secondarie superiori** che provenivano da territori di altri gestori, hanno visitato la sorgente di **Rasiglia-Alzabove**, guidati dagli esperti di **ARPA Umbria**. Durante le escursioni, gli studenti hanno avuto l’opportunità di approfondire il ciclo naturale dell’acqua e comprendere l’importanza della tutela delle risorse idriche per il futuro del territorio. Valle Umbra Servizi ha supportato l’iniziativa mettendo a disposizione il proprio personale per la gestione logistica e la sicurezza dei siti visitati.

A dicembre, **14 studenti del corso di Applied Hydrogeology dell’Università degli Studi di Perugia** hanno preso parte a una **visita tecnica presso la sorgente di Rasiglia Alzabove**, promossa dalla **Prof.ssa Costanza Cambi**. L’incontro ha rappresentato un’importante esperienza di formazione sul

campo, permettendo agli studenti di analizzare le caratteristiche idrogeologiche della sorgente, le dinamiche di alimentazione e rilascio delle acque sotterranee, nonché le strategie di monitoraggio e gestione sostenibile delle risorse idriche. Il confronto con esperti del settore accademico e idrogeologi, tra cui la **Prof.ssa Daniela Valigi**, il **Dr. Alex Manucci** e il **Dr. Davide Fronzi**, ha favorito il dialogo tra il mondo della ricerca e la gestione operativa del servizio idrico.

Entrambe le iniziative sono in linea con gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell’Agenda 2030**: **SDG 4 (Istruzione di qualità)**, offrendo agli studenti esperienze formative pratiche per accrescere le loro competenze tecniche; **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, promuovendo la consapevolezza sulla gestione efficiente e responsabile delle risorse idriche; e **SDG 17 (Partnership per gli obiettivi)**, rafforzando la collaborazione tra istituzioni, università e gestori del servizio idrico.

Queste esperienze sul campo dimostrano come la collaborazione tra enti pubblici, mondo scolastico e accademico possa contribuire alla formazione di cittadini e professionisti consapevoli, favorendo la diffusione di una cultura della sostenibilità e della tutela delle risorse idriche.



## 6.2.3 Comunicazione per le Istituzioni e le Infrastrutture

Le attività rivolte alle istituzioni hanno favorito **trasparenza, innovazione digitale e sviluppo infrastrutturale**.

### 6.2.3.1 Progetto “Casa Circondariale di Spoleto”

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha avviato un progetto di **sensibilizzazione e gestione sostenibile dei rifiuti** all'interno della **Casa Circondariale di Spoleto**, con l'obiettivo di introdurre un sistema efficace di **raccolta differenziata** e coinvolgere attivamente **detenuti e personale** in un percorso di educazione ambientale.

L'iniziativa ha mosso i primi passi nel corso dell'estate 2024 e riguarderà le attività di **formazione** per migliorare la comprensione delle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, garantendo ai partecipanti strumenti pratici e materiali informativi per facilitare l'adozione di comportamenti virtuosi. Il progetto includerà un **monitoraggio continuo del servizio**, per ottimizzare la gestione dei rifiuti e verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

Grazie a questo intervento, si prevederà una **significativa riduzione della quantità di rifiuti indifferenziati** prodotti all'interno della struttura, oltre a una maggiore consapevolezza sull'importanza della **sostenibilità e del riciclo**. Il coinvolgimento

diretto dei detenuti rappresenta un'opportunità per promuovere la **responsabilità individuale** e favorire la diffusione di buone pratiche ambientali, anche in vista di un loro futuro reinserimento sociale.

Il progetto risponde a diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**, tra cui **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, incentivando un uso più efficiente delle risorse e la riduzione dei rifiuti, e **SDG 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide)**, promuovendo percorsi di inclusione e sensibilizzazione che contribuiscono alla crescita personale e alla responsabilità sociale dei detenuti.

Attraverso questa iniziativa, Valle Umbra Servizi vuole confermare il proprio impegno non solo nella gestione sostenibile dei rifiuti, ma anche nella promozione di una cultura ambientale inclusiva, capace di generare un impatto positivo sulla comunità, dentro e fuori le strutture di detenzione.

### 6.2.3.2 DIGIVUS: Innovazione digitale per un servizio idrico più accessibile e sostenibile

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha introdotto **DIGIVUS**, il nuovo **sportello idrico digitale**, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi e ridurre gli spostamenti fisici degli utenti, promuovendo un'interazione più efficiente e sostenibile. Attraverso questa piattaforma, i cittadini possono gestire pratiche idriche comodamente da remoto, usufruendo di un servizio personalizzato e tempestivo in videochiamata con l'operatore di Valle Umbra Servizi.

Per garantire una diffusione capillare dell'iniziativa, Valle Umbra Servizi ha realizzato una **campagna di comunicazione mirata**, presentando il progetto a **Enti Locali e Associazioni dei Consumatori**, e attivando una **campagna informativa digitale**,

con guide pratiche e video tutorial per facilitare l'uso del servizio. L'iniziativa si inserisce all'interno degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**, in particolare **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)**, favorendo la digitalizzazione e l'efficienza nei servizi pubblici, e **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, migliorando la qualità della vita urbana attraverso soluzioni tecnologiche inclusive e accessibili.

Con DIGIVUS, Valle Umbra Servizi conferma il proprio impegno verso la **modernizzazione dei servizi pubblici**, garantendo maggiore trasparenza, efficienza e sostenibilità, e avvicinandosi sempre di più alle esigenze di una cittadinanza connessa e consapevole.

## 6.2.3.3 Campagna di Comunicazione sui Progetti PNRR (47 milioni di euro di finanziamenti)

### Trasparenza e innovazione: la campagna di comunicazione sui progetti PNRR

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha attivato una **campagna di comunicazione dedicata ai progetti finanziati dal PNRR**, per garantire la massima trasparenza e informare cittadini e stakeholder sugli investimenti destinati alla **modernizzazione e sostenibilità del servizio idrico**. Grazie a un finanziamento complessivo di **47 milioni di euro**, sono stati avviati interventi strategici per migliorare l'efficienza delle infrastrutture e ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali.

Tra i progetti finanziati rientrano **VUS-Stainability 4.0**, incentrato sulla **riduzione delle perdite idriche, la riqualificazione del depuratore di Foligno, con la produzione di biometano dai fanghi di depurazione, e il riordino delle reti fognarie di Spoleto e della Valnerina**, per ottimizzare la gestione delle acque reflue.

Per diffondere informazioni chiare e accessibili, Valle Umbra Servizi ha realizzato una **sezione dedicata sul sito web**

**aziendale**, con aggiornamenti periodici e gallery fotografiche sugli interventi in corso, oltre a una **campagna informativa tramite comunicati stampa e canali digitali**.

L'iniziativa ha ottenuto un'ampia visibilità, con un elevato livello di engagement da parte della cittadinanza.

Questo impegno si allinea agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**, in particolare **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, migliorando la gestione delle risorse idriche, **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)**, promuovendo soluzioni tecnologiche avanzate per l'efficienza del servizio idrico, e **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, contribuendo a infrastrutture resilienti e a un minore impatto ambientale.

Attraverso questa campagna, Valle Umbra Servizi conferma il proprio ruolo di promotore di **sviluppo sostenibile e innovazione**, rafforzando il dialogo con la comunità e garantendo un'informazione chiara e partecipativa sugli investimenti destinati a migliorare la qualità della vita dei cittadini.

## 6.2.3.4 Comunicazione e trasparenza: il primo progetto InvestEU in Umbria

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha svolto un ruolo chiave nella **comunicazione e diffusione delle informazioni** relative al **primo progetto InvestEU in Umbria**, un'importante iniziativa finanziata dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI) con un **investimento di 35 milioni di euro** destinato al **miglioramento del servizio idrico integrato**. L'obiettivo della campagna è stato garantire **trasparenza nella gestione dei fondi pubblici**, sensibilizzando cittadini e stakeholder sull'importanza di questi investimenti per la modernizzazione delle infrastrutture idriche del territorio.

Attraverso **comunicati stampa e una mirata diffusione sui media locali e nazionali**, in collaborazione con il press office di BEI, il progetto ha ottenuto un'ampia copertura mediatica, favorendo la consapevolezza pubblica sugli interventi previsti. Inoltre, è stata realizzata una **sezione dedicata sul sito web aziendale**,

con aggiornamenti periodici sui benefici e sull'avanzamento delle opere, rendendo le informazioni facilmente accessibili a tutti.

Questa iniziativa è in linea con gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**, in particolare **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)**, sostenendo investimenti per lo sviluppo di infrastrutture idriche resilienti, e **SDG 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide)**, promuovendo trasparenza e accesso alle informazioni per una governance responsabile.

Attraverso questa strategia di comunicazione, Valle Umbra Servizi ha rafforzato il proprio impegno nel garantire **informazione, partecipazione e consapevolezza** tra cittadini e stakeholder, valorizzando l'impatto positivo di InvestEU sul futuro della gestione idrica in Umbria.



## 6.2.3.5 Dialogo e sensibilizzazione: la partecipazione di Valle Umbra Servizi agli eventi istituzionali sull'acqua

Nel settembre 2024, Valle Umbra Servizi ha partecipato attivamente a una serie di eventi istituzionali dedicati alla **gestione sostenibile delle risorse idriche**, promuovendo il confronto tra cittadini, istituzioni e stakeholder locali. Attraverso interventi e contributi qualificati, l'azienda ha ribadito il proprio impegno nella tutela dell'acqua e nella diffusione di buone pratiche per la sua gestione efficiente.

Durante il **Festival delle Acque di Cerreto di Spoleto (14-15 settembre 2024)**, gli esperti di Valle Umbra Servizi hanno approfondito il tema della **protezione delle sorgenti montane**, illustrando le strategie aziendali per **ridurre le perdite idriche** e preservare le risorse nelle aree interne dell'Umbria. Il **Forum delle Acque di Terni (27-28 settembre 2024)** ha invece rappresentato un'importante occasione di dialogo tra istituzioni, gestori idrici e associazioni ambientaliste, con Valle Umbra Servizi che ha presentato le proprie **soluzioni di digitalizzazione e monitoraggio delle reti**, sottolineando il ruolo dell'innovazione per un uso più efficiente dell'acqua. Infine, in occasione della **Giornata Europea del Patrimonio a Foligno (28 settembre**

**2024)**, è stato organizzato un incontro pubblico intitolato **"Acqua: la nostra ricchezza"**, volto a valorizzare l'acqua come **bene culturale e ambientale**, promuovendo la consapevolezza collettiva sulla necessità di preservarla per le generazioni future.

Queste iniziative si allineano con diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**. Contribuiscono al **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, sensibilizzando la comunità sull'importanza della tutela delle risorse idriche, al **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)**, attraverso la promozione di soluzioni tecnologiche per la gestione efficiente dell'acqua, e al **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, rafforzando il coinvolgimento delle istituzioni e dei cittadini nelle politiche ambientali.

La partecipazione a questi eventi ha permesso di **rafforzare la consapevolezza pubblica**, promuovere il **dialogo tra enti locali e aziende** e consolidare il ruolo di Valle Umbra Servizi come punto di riferimento per la **gestione sostenibile dell'acqua nel territorio umbro**.

## 6.2.3.6 Innovazione e sostenibilità nella gestione idrica: la partecipazione di Valle Umbra Servizi agli eventi H<sub>2</sub>O Utilities Forum e Accadueo 2024

Nel corso del 2024, Valle Umbra Servizi ha partecipato a due tra i più importanti eventi nazionali dedicati alla gestione delle risorse idriche: **H<sub>2</sub>O Utilities Forum (maggio 2024)** e **H<sub>2</sub>O - Accadueo Bari (ottobre 2024)**. In entrambe le occasioni, l'azienda ha portato la propria esperienza in materia di innovazione e sostenibilità, contribuendo al dibattito sulle strategie per un uso più efficiente e responsabile dell'acqua. Durante l'H<sub>2</sub>O Utilities Forum, **Giancarlo Piccirillo**, Direttore dell'Area Tecnica di Valle Umbra Servizi, ha presentato l'approccio dell'azienda alla digitalizzazione e all'ottimizzazione delle reti, illustrando le soluzioni adottate per ridurre le perdite idriche e migliorare la gestione delle infrastrutture. **Emilena Parmegiano Palmieri**, Responsabile Clienti, ha invece approfondito il tema della digitalizzazione dei servizi, evidenziando i progetti sviluppati per rendere l'interazione tra cittadini e gestore più intuitiva e accessibile. All'evento H<sub>2</sub>O - Accadueo di Bari, Valle Umbra Servizi ha invece preso parte alla tavola rotonda "Materiali e tecnologie no dig che fanno la differenza", dove Piccirillo ha illustrato l'impiego delle tecnologie trenchless (no dig) per minimizzare l'impatto ambientale e garantire interventi più efficienti.

Sono stati presentati due esempi concreti: **la condotta di adduzione dalle sorgenti di Capodacqua (Foligno)** e **la rete di distribuzione di Spoleto - Ponte delle Torri**, entrambe realizzate con tecniche innovative per ridurre dispersioni e preservare il patrimonio storico e ambientale.

Queste iniziative rientrano pienamente negli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**: il **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)** per la gestione efficiente delle risorse idriche, il **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)** per l'adozione di strumenti tecnologici avanzati, e il **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)** per la tutela del patrimonio culturale e ambientale.

Attraverso il confronto con esperti del settore e il rafforzamento delle collaborazioni con istituzioni e partner tecnologici, Valle Umbra Servizi continua a posizionarsi come un punto di riferimento nell'innovazione della gestione idrica, contribuendo alla transizione verso infrastrutture più sostenibili, digitalizzate e resilienti.

## 6.2.3.7 Adesione a “M’illumino di Meno 2024”: un gesto simbolico per promuovere il risparmio energetico

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha aderito all’iniziativa nazionale “M’illumino di Meno”, promossa per sensibilizzare cittadini, istituzioni e aziende sull’importanza del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale.

Per sottolineare il proprio impegno, nella giornata dedicata all’evento l’azienda ha spento le luci esterne delle proprie sedi di **Foligno e Spoleto**, dimostrando simbolicamente come anche piccole azioni quotidiane possano contribuire alla riduzione dei consumi e dell’impatto ambientale. L’iniziativa è stata accompagnata da una **campagna di comunicazione interna e sui social media**, che ha invitato i cittadini ad adottare buone pratiche per limitare lo spreco energetico.

Questa adesione si allinea con diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell’Agenda 2030**: il **SDG 7 (Energia pulita e accessibile)**, promuovendo un uso più consapevole delle risorse energetiche; il **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, incoraggiando pratiche che riducono l’impatto ambientale nei contesti urbani; e il **SDG 13 (Lotta contro il cambiamento climatico)**, contribuendo alla diffusione di una cultura della sostenibilità e del risparmio energetico.

Attraverso iniziative come questa, Valle Umbra Servizi continua a sensibilizzare la cittadinanza sul ruolo attivo che ognuno può avere nella **riduzione degli sprechi e nella tutela dell’ambiente**, promuovendo comportamenti virtuosi e responsabili.

## 6.2.3.8 Job Recycle 2023: un riconoscimento per la gestione sostenibile dei cassonetti

Nel 2023, Valle Umbra Servizi ha ricevuto il **riconoscimento “Job Recycle – Best Practice di Sostenibilità”**, assegnato da **Jcoplastic Spa** per l’impegno nell’adozione di un modello virtuoso di **economia circolare** nella gestione dei cassonetti per la raccolta differenziata.

Questo premio attesta il lavoro svolto dall’azienda per ridurre l’impatto ambientale del ciclo di vita dei contenitori, attraverso strategie di **riparazione, riutilizzo e riciclo dei materiali plastici**.

L’impegno dell’azienda ha portato a una significativa **riduzione dell’utilizzo di materie prime vergini**, grazie al recupero e al riutilizzo dei materiali derivanti dai cassonetti dismessi.

Questa iniziativa si allinea con diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell’Agenda 2030**: il **SDG 12 (Consumo e produzione responsabili)**, promuovendo pratiche aziendali che riducono i rifiuti e incentivano il riuso; il **SDG 13 (Lotta contro il cambiamento climatico)**, attraverso la riduzione dell’impatto ambientale legato alla produzione di nuovi materiali plastici; e il **SDG 17 (Partnership per gli obiettivi)**, rafforzando la collaborazione tra aziende per favorire modelli di gestione sostenibile. Con questo riconoscimento, Valle Umbra Servizi ribadisce il proprio impegno verso un futuro più sostenibile, dimostrando come l’innovazione e la responsabilità ambientale possano tradursi in **azioni concrete a beneficio della comunità e dell’ambiente**.

## 6.2.3.9 Valle Umbra Servizi tra le eccellenze nazionali: il riconoscimento alla TOPUTILITY XII EDIZIONE

Nel 2024, Valle Umbra Servizi è stata riconosciuta tra le aziende di eccellenza nel settore dei servizi pubblici a livello nazionale nell’ambito della **XII edizione di TOPUTILITY**, un’iniziativa che premia le realtà più virtuose per qualità, innovazione e sostenibilità nella gestione delle utility.

Questo prestigioso riconoscimento rappresenta un’importante conferma dell’impegno di Valle Umbra Servizi nel garantire **efficienza operativa, trasparenza e innovazione nei servizi idrici e ambientali**, contribuendo alla crescita sostenibile del territorio.

La visibilità ottenuta attraverso questo premio rafforza la reputazione aziendale, consolidando la fiducia degli stakeholder e dei cittadini nella gestione responsabile delle risorse.

L’inserimento tra le aziende premiate si allinea con diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell’Agenda 2030**.

In particolare, con il **SDG 9 (Imprese, innovazione e infrastrutture)**, grazie all’adozione di soluzioni tecnologiche avanzate per la gestione dei servizi pubblici; il **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, attraverso strategie mirate alla sostenibilità ambientale e all’efficientamento delle infrastrutture; e il **SDG 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide)**, promuovendo trasparenza e affidabilità nella governance aziendale.

Questo riconoscimento conferma Valle Umbra Servizi come un punto di riferimento nel panorama delle **utility italiane**, dimostrando come l’innovazione e la sostenibilità siano pilastri fondamentali per il futuro dei servizi pubblici.

## 6.2.3.10 Innovazione, sostenibilità e comunicazione tecnica: tre case history a valore strategico

Nel corso del 2024, Valle Umbra Servizi ha consolidato il proprio posizionamento come realtà pubblica capace di coniugare innovazione tecnologica, sostenibilità ambientale e comunicazione tecnica trasparente.

**Tre importanti articoli pubblicati su riviste di settore** – a livello nazionale e internazionale – hanno raccontato progetti esemplari nella gestione del servizio idrico, portando all'attenzione di esperti, tecnici e stakeholder i risultati raggiunti grazie a una visione integrata e lungimirante.

- **Il raddoppio dell'Acquedotto Argentina – III Lotto**, oggetto di uno specifico paper tecnico promosso da Saint-Gobain PAM, è stato riconosciuto come un intervento strategico per l'efficienza e la resilienza della rete, a servizio della città di Spoleto e dei comuni limitrofi. Il progetto, inserito in un più ampio piano di investimenti idrici, è stato realizzato con materiali innovativi (ghisa sferoidale Natural BioZinalium®), capaci di garantire durata, riciclabilità e prestazioni costanti. Il case study ha valorizzato l'impatto del progetto in ottica SDG 6 (Acqua pulita), SDG 9 (Industria e innovazione) e SDG 13 (Lotta al cambiamento climatico), sottolineando l'efficacia tecnica e ambientale della scelta progettuale.
- A ottobre 2024, **la rivista internazionale Trenchless Works** ha dedicato un reportage all'intervento di ammodernamento idrico sotto il Ponte delle Torri di Spoleto, realizzato da Valle Umbra Servizi con tecnologie trenchless (senza scavo), che hanno permesso di preservare l'integrità del sito storico e garantire nel contempo un rinnovamento profondo della rete. Il riconoscimento, di respiro internazionale, ha evidenziato l'equilibrio tra tutela del patrimonio e innovazione infrastrutturale, contribuendo ai target SDG 6, SDG 9 e SDG 11 (Città e comunità sostenibili).
- Infine, **la piattaforma GIS (Geographic Information System)** sviluppata da Valle Umbra Servizi è stata oggetto di un'ulteriore pubblicazione tecnica come esempio virtuoso di digitalizzazione multiservizi applicata al ciclo idrico, al gas e all'igiene urbana. Il sistema ha trasformato la gestione delle reti in chiave predittiva e georeferenziata, ottimizzando la pianificazione e la rapidità degli interventi, in linea con gli obiettivi SDG 9 e SDG 11. L'adozione del GIS rappresenta una delle evoluzioni più concrete dell'infrastruttura digitale pubblica, a supporto di una governance più resiliente e data-driven.

La pubblicazione di questi tre contributi su riviste tecniche altamente qualificate ha un valore strategico rilevante: rafforza la reputazione dell'azienda tra gli stakeholder professionali, promuove la diffusione di buone pratiche nel settore dei servizi pubblici e concretizza il principio di informazione trasparente e accessibile, in linea con lo SDG 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide) – nella componente dedicata all'accesso alle informazioni pubbliche – e con lo SDG 17 (Partnership per gli obiettivi), attraverso il dialogo con i soggetti industriali e accademici.

La scelta di valorizzare questi progetti su canali specialistici consente inoltre di indirizzare la comunicazione ai tecnici, agli amministratori e agli operatori del settore, rendendo l'innovazione visibile, condivisa e replicabile.



## 6.2.3.11 Sostegno al territorio: i contributi erogati da Valle Umbra Servizi nel 2024

Nel 2024, Valle Umbra Servizi ha confermato il proprio impegno a favore della comunità, erogando contributi economici a sostegno di iniziative locali in linea con i principi della **sostenibilità ambientale, dell'educazione e dello sviluppo sociale**.

Le risorse destinate a enti, associazioni e manifestazioni hanno permesso di **promuovere la sensibilizzazione ambientale, incentivare la cultura scientifica e sostenere progetti educativi rivolti alle nuove generazioni**.

Tra le iniziative finanziate, spicca la Fiera **"Fa' la cosa giusta - Umbria 2024"**, a cui Valle Umbra Servizi ha contribuito con **4.000 euro**, usufruendo di uno spazio conferenza, uno espositivo e laboratoriale. Un altro intervento significativo è stato il **Terzo Forum delle Acque**, organizzato dall'Ecomuseo Terre di Hydra APS, che ha ricevuto un contributo di **1.500 euro** per sensibilizzare cittadini e istituzioni sulla gestione responsabile delle risorse idriche.

L'attenzione all'educazione ambientale si è tradotta anche nel sostegno al **Campus Estivo Academy Event Foligno**, che ha beneficiato di **1.500 euro** per attività educative e ludiche a tema ecologico per i più giovani, e nella **XIII Edizione della Festa di Scienza e Filosofia**, promossa dal Laboratorio di Scienze Sperimentali di Foligno, con un contributo di **1.500 euro** destinato a incontri divulgativi e laboratori scientifici focalizzati sulle nuove tecnologie e la sostenibilità.

Queste iniziative si allineano con diversi **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030**. In particolare, il **SDG 4 (Istruzione di qualità)**, attraverso il sostegno a progetti educativi e scientifici rivolti alle nuove generazioni; il **SDG 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari)**, con attività di sensibilizzazione sulla gestione delle risorse idriche; e il **SDG 11 (Città e comunità sostenibili)**, incentivando eventi che promuovono la consapevolezza ambientale.

Con questi interventi, Valle Umbra Servizi rafforza il proprio ruolo di **partner strategico per lo sviluppo sostenibile del territorio**, contribuendo a diffondere una cultura della responsabilità ambientale e a creare un impatto positivo per la comunità.



# 6.3 Il Personale



STANDARDS

GRI 3-1; 3-2

## 6.3.1 Composizione del personale

Valle Umbra Servizi riconosce nelle persone il pilastro fondamentale della crescita e dello sviluppo dell'Azienda che, con la loro dedizione e professionalità, contribuiscono al miglioramento del servizio reso. Il loro contributo è tangibile e centrale, non solo per la salute aziendale, ma per tutto il territorio in cui opera VUS e la Sua comunità. Di conseguenza, viene posta forte attenzione alla valorizzazione delle risorse per la loro crescita professionale e il loro benessere nell'ambiente di lavoro, sia a livello di sicurezza nei luoghi di lavoro che come bilanciamento delle esigenze lavorative con quelle della sfera privata del lavoratore. Tale consapevolezza si traduce garantendo condizioni lavorative stabili al proprio personale dipendente, prediligendo come strumento di inserimento del nuovo personale il contratto subordinato a tempo indeterminato, svolgendo formazione continua e incrementando l'attenzione sulla sicurezza degli ambienti di lavoro.

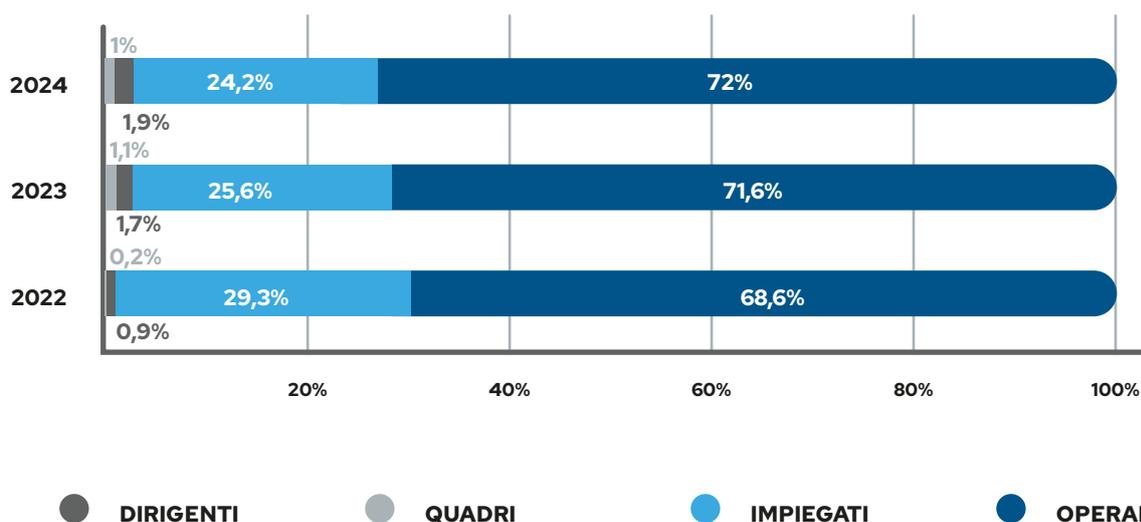
L'anno 2024 si è contraddistinto da un rilevante investimento in termini di formazione del personale e gestione delle risorse, riservando particolare attenzione al turn-over. Nello svolgimento dei processi selettivi portati avanti nel 2024, sono stati osservati i principi di trasparenza, pubblicità ed imparzialità.

Tutti gli inserimenti sono avvenuti con contratto a tempo indeterminato, riaffermando così l'impegno della Società ad offrire ai propri lavoratori condizioni stabili e in linea con i propri valori sociali.

Un'attenzione rilevante è inoltre riconosciuta al "work life balance", concetto che fa riferimento alla capacità di bilanciare la sfera lavorativa e quella privata in modo soddisfacente. L'azienda in tal senso ha messo in campo diverse forme di flessibilità a tutela di un corretto equilibrio tra lavoro e vita privata.

### Composizione del personale per qualifiche

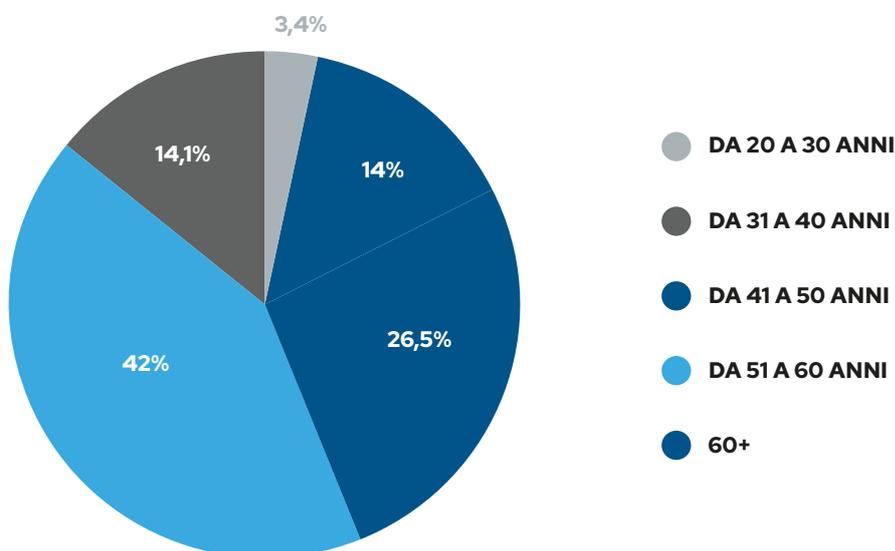
N° Qualifiche	2022	2023	2024
Dirigenti	5	5	5
Quadri	4	8	9
Impiegati	123	119	113
Operai	288	332	340
<b>Totale complessivo</b>	<b>420</b>	<b>464</b>	<b>467</b>



## Composizione del personale per età anagrafica

	2022		2023		2024	
	M	F	M	F	M	F
Dai 20 ai 30 anni	8	1	11	1	14	2
Dai 31 ai 40 anni	52	11	62	11	56	10
Dai 41 ai 50 anni	104	23	108	23	100	24
Dai 51 ai 60 anni	138	41	153	39	158	38
Più di 60 anni	32	10	45	11	52	13
<b>Totale</b>	<b>334</b>	<b>86</b>	<b>379</b>	<b>85</b>	<b>380</b>	<b>87</b>

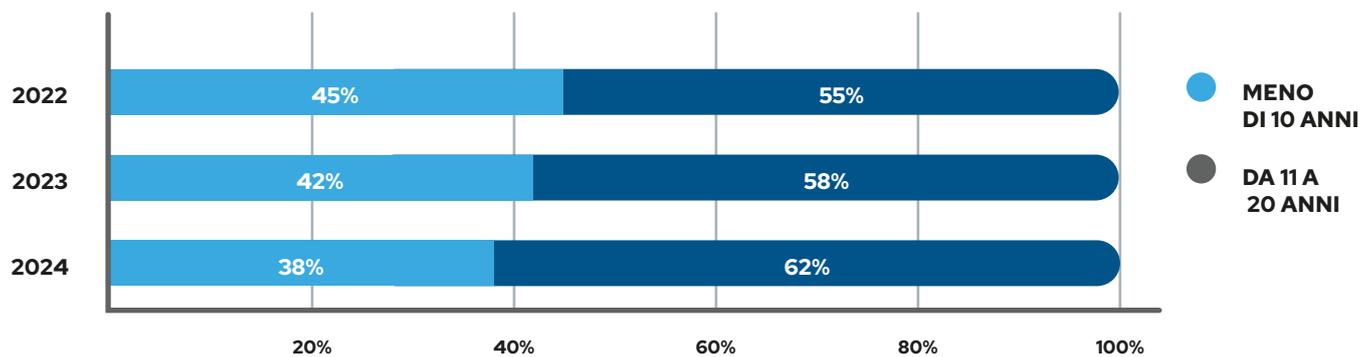
## Composizione del personale per età anagrafica 2024



## Composizione del personale per anzianità aziendale

	2022		2023		2024	
	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	140	20	174	21	186	25
Più di 10 anni	194	66	205	64	194	62
<b>Totale</b>	<b>334</b>	<b>86</b>	<b>379</b>	<b>85</b>	<b>380</b>	<b>87</b>

## Composizione del personale per anzianità aziendale



## Composizione del personale per genere

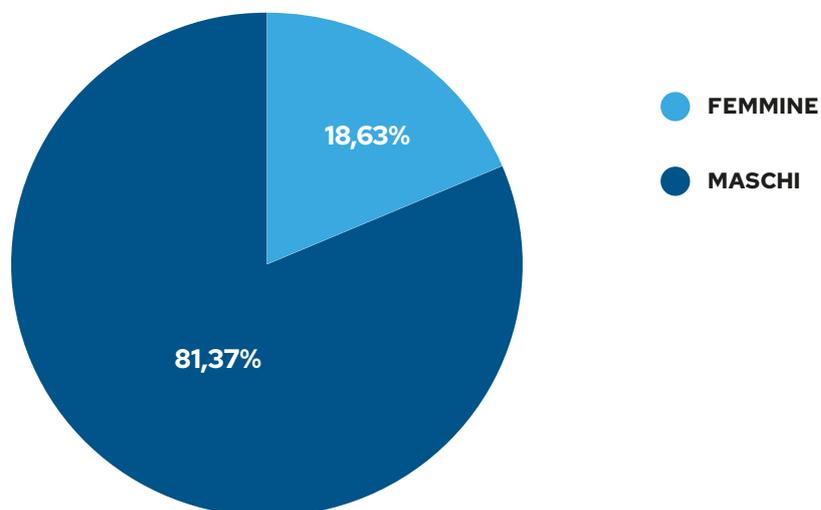
Il personale femminile presente in VUS è pari al 18,63% del totale dei lavoratori, in linea con il dato medio di presenza femminile registrato nelle utilities italiane.

	% Femmine	% Maschi
2023	18,32%	81,68%
2024	18,63%	81,37%

CCNL GAS-ACQUA	2022												2023				2024			
	M		F		M		F		M		F		M		F					
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%				
Dirigenti	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%		0%								
Quadri	1	20%	4	80%	2	29%	5	71%	3	38%	5	63%								
8°	4	67%	2	33%	5	71%	2	29%	5	71%	2	29%								
7°	10	77%	3	23%	8	73%	3	27%	6	67%	3	33%								
6°	13	93%	11	79%	16	57%	12	43%	16	59%	11	41%								
5°	12	75%	4	25%	13	76%	4	24%	11	73%	4	27%								
4°	19	83%	4	17%	24	86%	4	14%	22	85%	4	15%								
3°	31	84%	6	16%	19	83%	4	17%	24	86%	4	14%								
2°	31	84%	6	16%	19	83%	4	17%	1	100%		0%								

CCNL IGIENE AMBIENTALE	2022				2023				2024			
	M		F		M		F		M		F	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Quadri	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
8°	2	50%	2	50%	1	50%	1	50%	1	50%	1	50%
7A	5	83%	1	17%	5	83%	1	17%	3	75%	1	25%
7B	1	100%	0	0%	2	67%	1	33%	1	50%	1	50%
6A	8	73%	3	27%	7	64%	4	36%	7	64%	4	36%
6B	1	33%	2	67%	3	100%	0	0%	2	100%	0	0%
5A	8	80%	2	20%	11	85%	2	15%	11	92%	1	8%
5B	5	100%	0	0%	2	100%	0	0%	4	100%	0	0%
4A	51	94%	3	6%	51	93%	4	7%	52	93%	4	7%
4B	2	67%	1	33%	2	33%	4	67%	2	33%	4	67%
3A	55	68%	26	32%	54	69%	24	31%	69	73%	25	27%
3B	30	97%	1	3%	73	99%	1	1%	57	97%	2	3%
2A	15	83%	3	17%	15	83%	3	17%	40	91%	4	9%
2B	55	87%	8	13%	60	91%	6	9%	37	84%	7	16%

## Composizione del personale per genere 2024

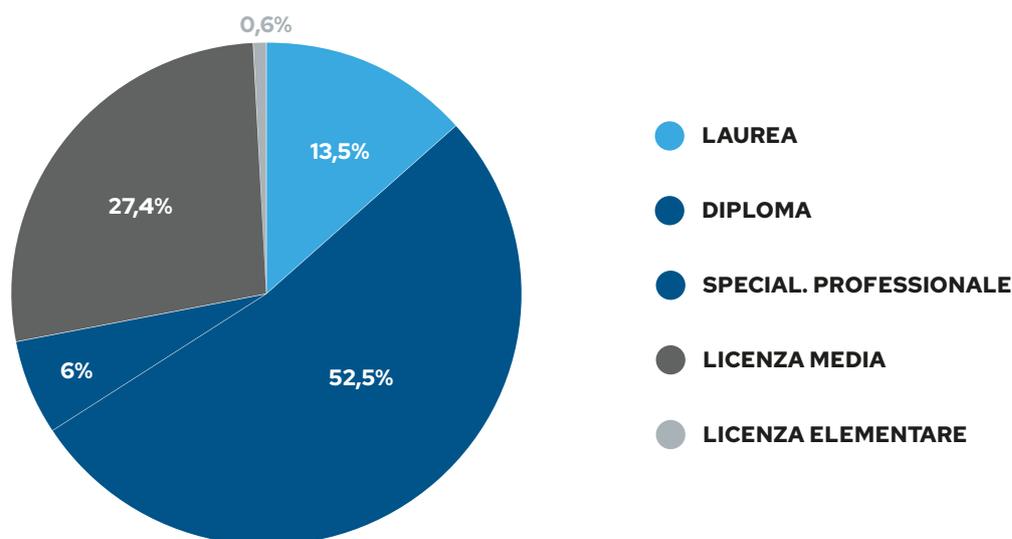


## Composizione del personale per titolo di studio

	2022	2023	2024
Laurea	59	63	63
Diploma	210	237	245
Special. Professionale	27	30	28
Licenza Media	121	131	128
Licenza Elementare	3	3	3
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>464</b>	<b>467</b>

	2022	2023	2024
Laurea	14,05%	13,58%	13,49%
Diploma	50,00%	51,08%	52,46%
Special. Professionale	6,43%	6,47%	6,00%
Licenza Media	28,81%	27,23%	27,41%
Licenza Elementare	0,71%	0,65%	0,64%
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Composizione del personale per titolo di studio 2024



## Composizione del personale per tipologie di contratto

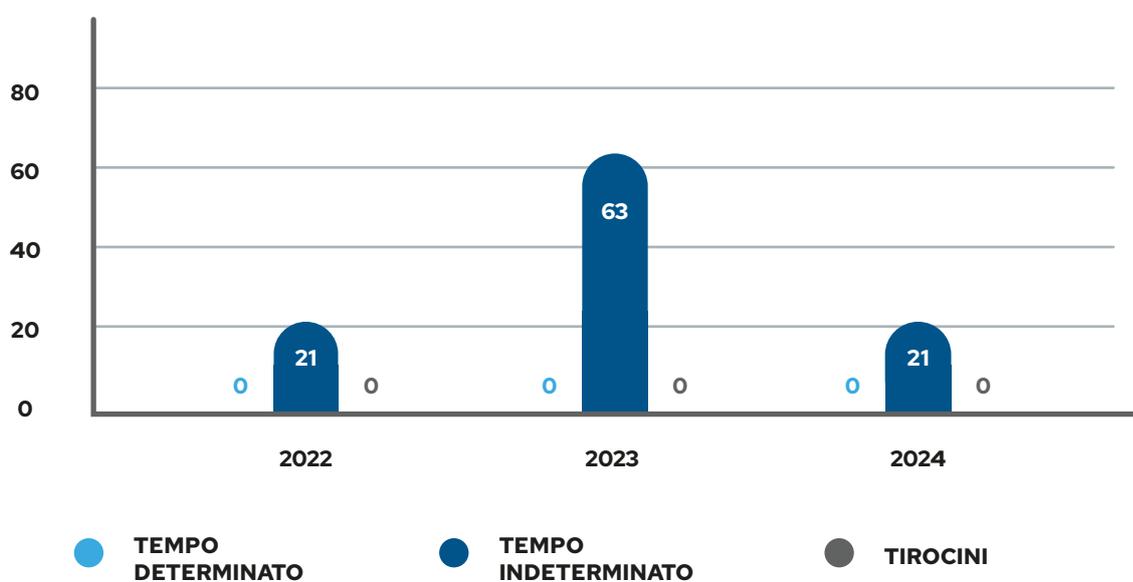
	2022		2023		2024	
	M	F	M	F	M	F
Tempo Indeterminato	333	86	378	85	379	87
Tempo Determinato	1	0	1	0	1	0

## Personale disabile e appartenente a categorie protette

	2022			2023			2024		
	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
Personale disabile	7	6	13	6	6	12	7	6	13
Personale categorie prot.	1	2	3	1	2	3	1	2	3

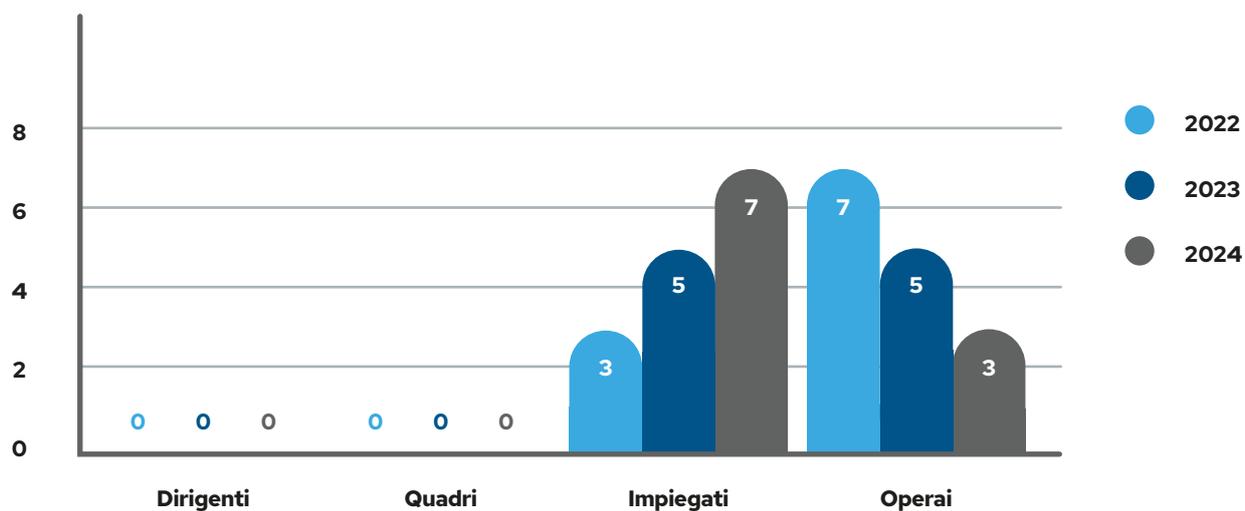
## Assunzioni e stabilizzazioni

	2022	2023	2024
Tempo determinato	0	0	0
Tempo indeterminato	21	63	21
Tirocini	0	0	0



## Pensionamenti per tipologia di dipendente

	2022			2023			2024		
	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	3	1	3	4	1	5	7	0	7
Operai	7	0	7	4	1	5	3	0	3



## Ricorso al lavoro straordinario

	2022	2023	2024
<b>ORE DI STRAORDINARIO TOTALE</b>	42.395	52.218	50.596
diurno	27.775	31.576	34.709
notturno	1.222	609	453
festivo	13.398	20.033	15.433

## Personale in part-time

	2022	2023	2024
Dipendenti Full Time	413	457	460
Dipendenti Part-Time	7	7	7

## % di part time

	2022	2023	2024
	1,67%	1,51%	1,50%

## 6.3.2 Il costo del lavoro

Descrizione	2022	2023	2024
Costo del Lavoro (€)	20.885.214	22.365.692	23.065.340
Contratti Somministrazione (N.)	58	66	112

## 6.3.3 Presenze/assenze

Tasso medio assenze e presenze relativo all'anno 2023

	N. dip	gg assenze	gg lav.	% assenza	gg presenze
Area amministrativa	29	1.278	6.301	20,28%	5.023
Area igiene urbana	321	17.223	85.939	20,04%	68.716
Area risorse umane	8	276	2.014	13,70%	1.738
Area tecnica	68	3.438	15.588	22,06%	12.150
Staff	34	1.520	7.624	19,94%	6.104
<b>Totale</b>	<b>460</b>	<b>23.735</b>	<b>117.466</b>	<b>20,20%</b>	<b>93.731</b>

Tasso medio assenze e presenze relativo all'anno 2024

	N. dip	gg lavorabili	gg assenze	% assenza	gg presenze	% presenza
Area amministrativa	27	7.135	1.050	14,72%	6.085	85,28%
Area igiene urbana	334	98.854	21.450	21,70%	77.404	78,30%
Area risorse umane	7	1.797	262	14,58%	1.535	85,42%
Area tecnica	63	15.989	3.259	20,38%	12.730	79,62%
Staff	36	9.305	1.816	19,52%	7.489	80,48%
<b>Totale</b>	<b>467</b>	<b>133.080</b>	<b>27.837</b>	<b>20,92%</b>	<b>105.243</b>	<b>79,08%</b>

Assenza per malattia

2022	2023	2024
6,47%	5,36%	6,09%

## Altre tipologie di assenza

	2022	2023	2024
Maternità	0	1	2
Paternità	7	8	6
Congedo Parentale Uomini	7	9	18
Congedo Parentale Donne	4	4	6
Sciopero	6	51	25
Permesso Sindacale	12	24	31
Assemblea Sindacale	54	141	40
Altro*	193	195	274

\* permessi studio, congedo matrimoniale, permessi assistenza a familiari disabili o malati, ecc.)

## 6.3.4 Formazione dei lavoratori



STANDARDS

**GRI 404-1;  
404-2**

Prosegue il nostro impegno nella formazione, che riveste per Valle Umbra Servizi un ruolo fondamentale come fattore indispensabile per la crescita e lo sviluppo professionale delle persone, per la diffusione dei valori e dei principi aziendali e, di conseguenza, per la crescita globale del valore dell'impresa.

Le attività messe in campo vertono principalmente su:

- clienti e mercato;
- competenze tecniche ed operative;
- qualità, sicurezza e ambiente;
- sistemi informativi
- soft skills
- formazione manageriale;

Nel corso del 2024, sono stati effettuati circa 50 corsi in ambito tecnico-operativo, al fine di ampliare le conoscenze professionali e normative del personale impiegatizio e incrementare le competenze dei lavoratori. Dai dati emerge che le ore di formazione erogate sono aumentate di oltre il 70%, mentre le ore di formazione media per dipendente sono aumentate di oltre il 60%. Parte della formazione erogata è stata finanziata dal Fondo Interprofessionale Fonservizi.

È rilevante considerare che nel triennio 2022 -2024 la formazione totale è quasi quadruplicata, mentre le ore di formazione media per dipendente sono triplicate. Questo trend indica che la rilevanza della formazione per l'azienda rappresenta un asset fondamentale e di crescente importanza. L'investimento sul capitale umano si conferma una priorità aziendale strategica.

In termini qualitativi, nel 2024, per la prima volta, la formazione non si è orientata esclusivamente sulle hard skills, o competenze tecniche, ma ha coinvolto il middle management anche su aspetti relazionali e comunicativi, funzionali alla costruzione di un team coeso, che lavori in armonia per un obiettivo comune (soft skills).

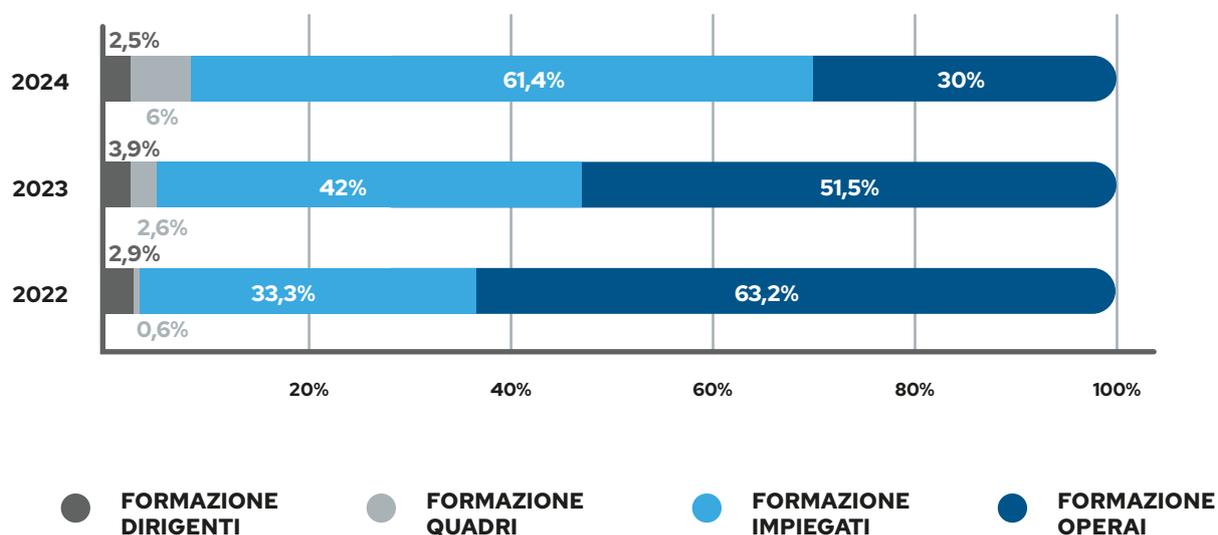
	2022	2023	2024
Formazione dirigenti	40	104	116
Formazione quadri	8	72	277
Formazione impiegati	464	1125	2800
Formazione operai	879	1391	1369
<b>Totale</b>	<b>1391</b>	<b>2692</b>	<b>4562</b>

	2022	2023	2024
Media tot ore di formazione/ dipendenti	3,31	5,8	9,77

	2022	2023	2024
% Ore di formazione impiegati/ore di formazione tot.	58,89%	48,33%	61,37%

	2022	2023	2024
% Ore di formazione operai/ore di formazione tot.	41,11%	51,67%	30,79%

## Formazione del personale



# 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro



STANDARDS

**GRI 403-1;  
403-2; 403-3;  
403-4; 403-5;  
403-9; 403-9**

L'impegno in tema di salute e sicurezza sul lavoro è volto a promuovere e attuare tutte le misure necessarie (valutazione dei rischi e delle situazioni di emergenza, misure di prevenzione degli incidenti, procedure mirate ad un efficace e pronto contenimento delle conseguenze dannose per il personale, l'ambiente e la salute della popolazione) al fine di implementare, mantenere e migliorare un sistema di gestione della salute e sicurezza che tuteli indistintamente i dipendenti, il personale di ditte appaltatrici nei luoghi di svolgimento delle proprie attività e la popolazione limitrofa e prevenga i rischi alla fonte, così come statuito nella Politica Aziendale.

Nel 2024 gli investimenti e gli interventi effettuati in materia di salute e sicurezza hanno contribuito in maniera incisiva ai risultati aziendali.

Gli infortuni sono diminuiti sensibilmente, di oltre il 10%, passando da 51 casi nel 2023 a 45 nel 2024. Parimenti gli indici di gravità e di frequenza si sono ridotti, come evidenziato dalla rappresentazione grafica del trend del biennio.

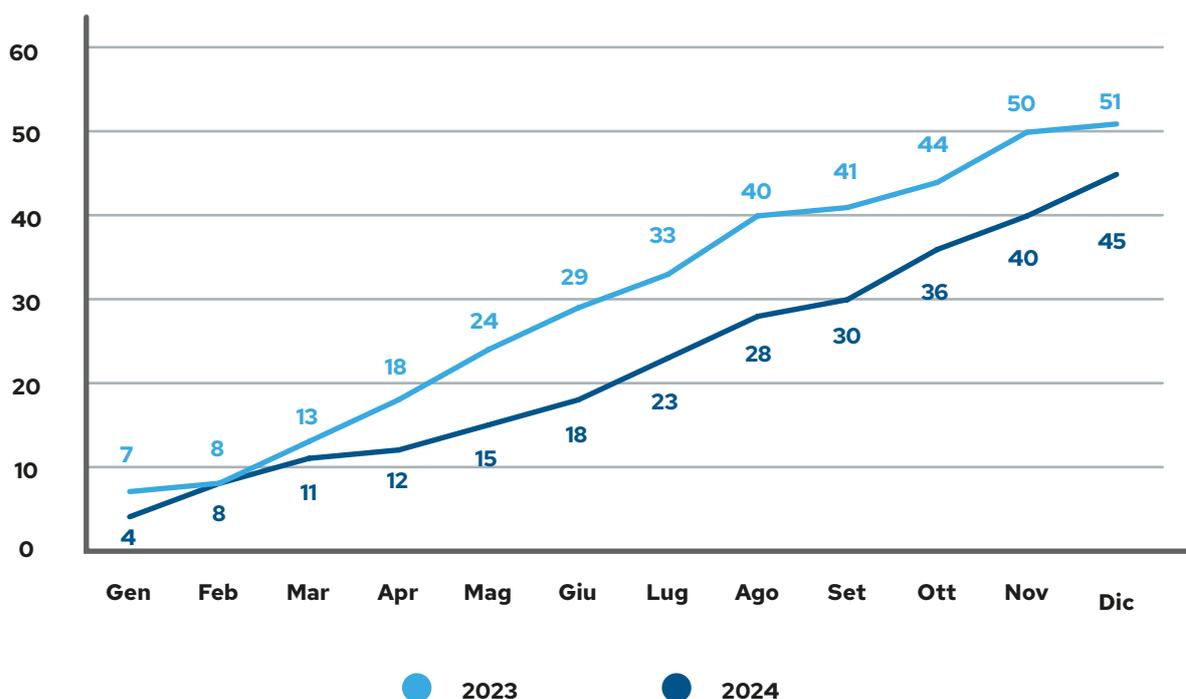
La distribuzione degli infortuni è inoltre rilevante nel 2024.

L'area maggiormente interessata, sia per numero di dipendenti che per natura della mansione, è il settore raccolta - area igiene ambientale. Qui si osserva una consistente contrazione degli episodi infortunistici, dovuta agli interventi di formazione crescenti ed agli investimenti in termini di sicurezza.

## Gli infortuni

Gli infortuni	2022		2023		2024	
	n°	gg	n°	gg	n°	gg
Uomini	32	864	41	1498	38	1185
Donne	6	281	10	276	7	412
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>1145</b>	<b>51</b>	<b>1774</b>	<b>45</b>	<b>1597</b>

## Andamento 2023-2024



## Analisi degli eventi infortunistici

	2022	2023	2024
In itinere	0	2	2
Fattore umano	2	25	29
Casualità	11	24	14
Non determinabile	25	0	0

	2022	2023	2024
Durata Media gg	30,13	34,78	31,86
Incidenza Infortuni	7,99%	10,99%	8,62%
Casi malattie professionali	0	0	0

	2021	2022	2023	2024
Indice di frequenza	52,37	55,85	69,47	60,62
Indice di Gravità	1,40	1,70	2,41	2,15
Indice di frequenza esclusi in itinere	48,88	55,85	66,74	57,92

## 6.3.6 Le relazioni sindacali



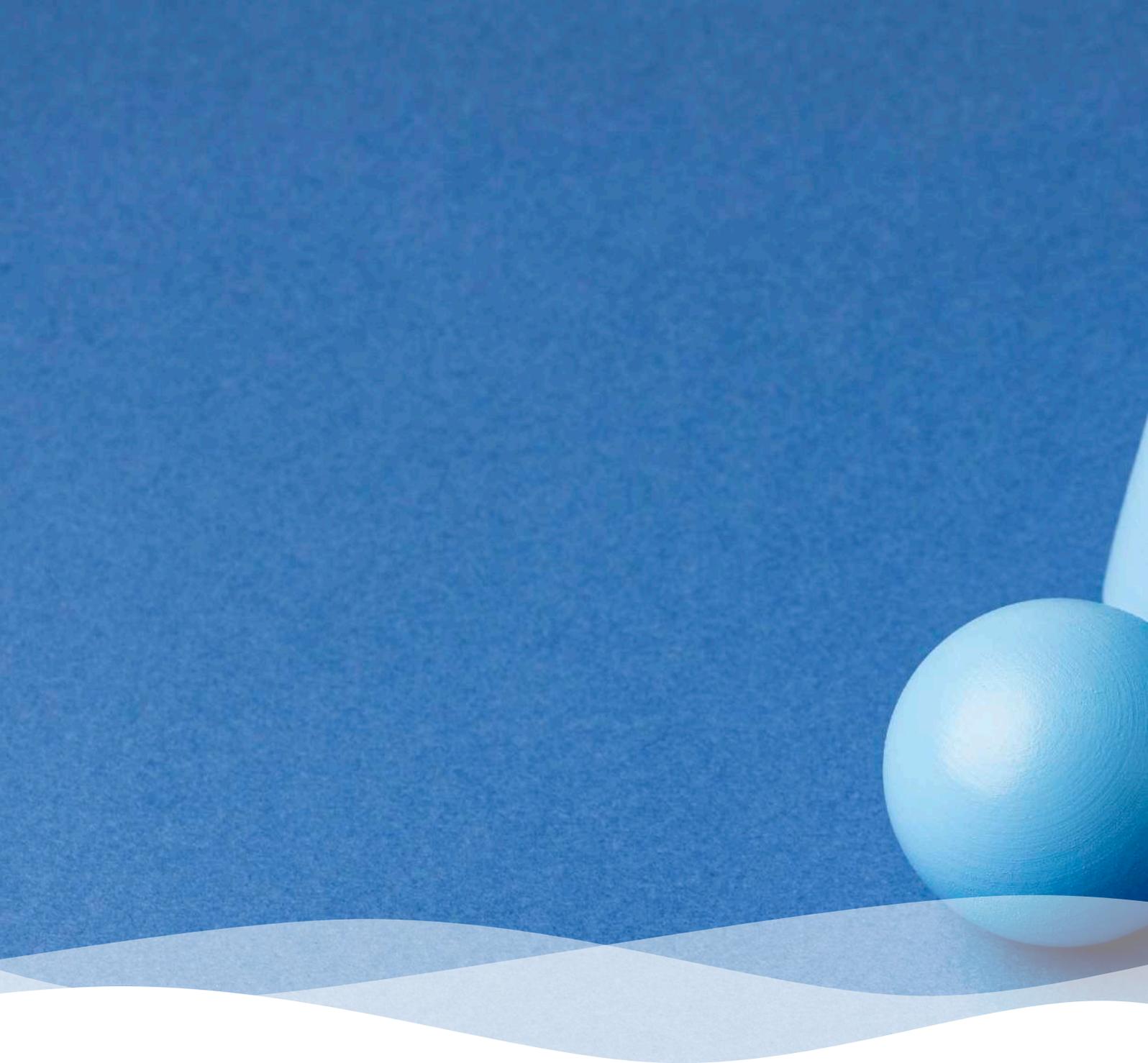
STANDARDS

**GRI 402-1**

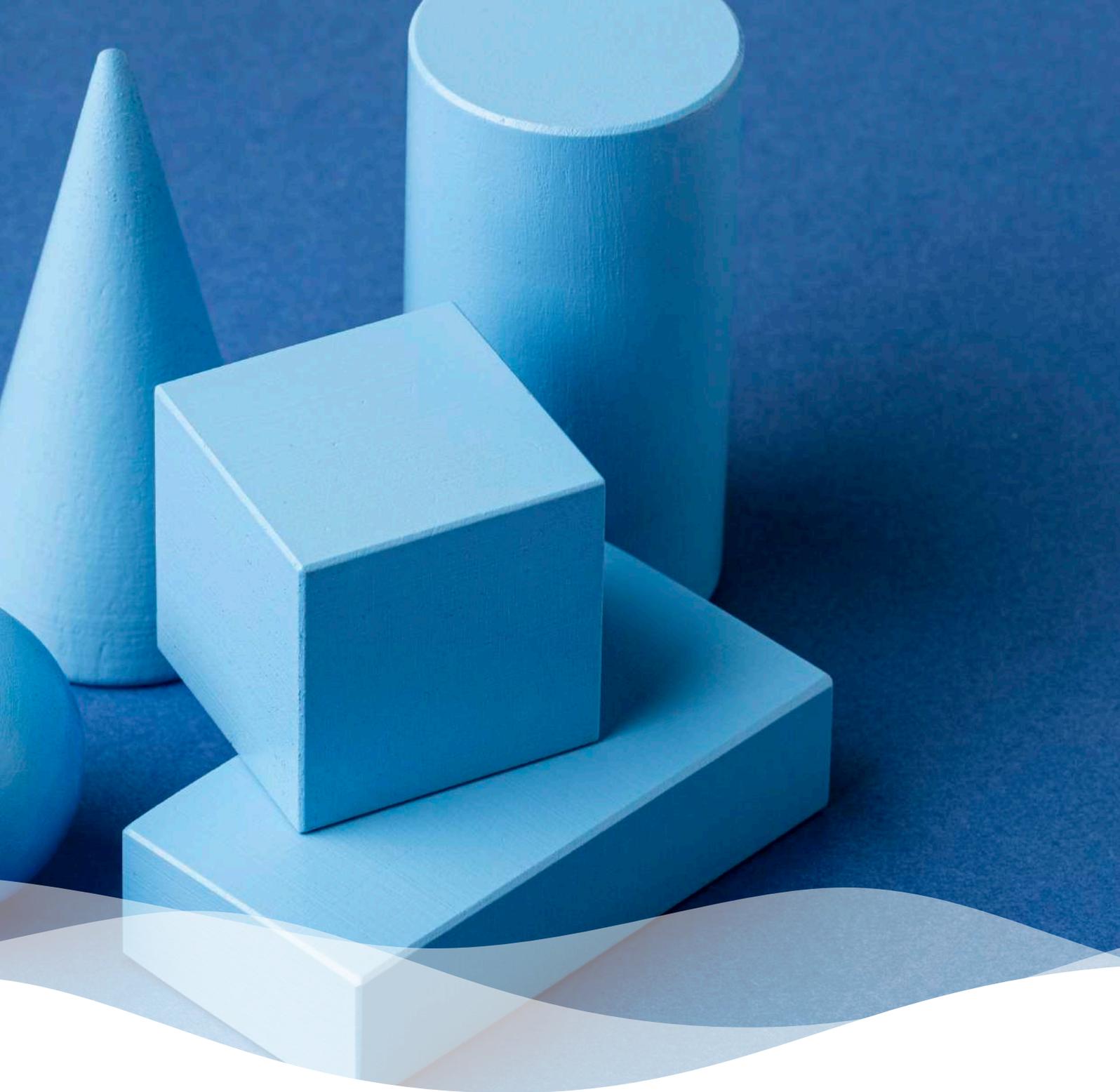
Le relazioni con le parti sindacali avvengono nel rispetto dei contratti collettivi nazionali e sono ispirate a principi volti ad instaurare un clima improntato alla cooperazione, al confronto e al rispetto reciproco, superando così eventuali situazioni di conflitto e ricercando soluzioni condivise a beneficio dei lavoratori e dell'azienda.

Nel corso del 2024 è stata nominata la RSU del settore Igiene Ambientale. Nel periodo in corso sono stati sottoscritti diversi accordi, sia per aspetti economici, che per aspetti organizzativi, per entrambi i tavoli di riferimento.

	2022	2023	2024
Numero Iscrizioni Sindacali	184	229	233
Percentuale di Iscrizione	43,81%	49,35%	49,89%



# **METODOLOGIA**



7



# Metodologia

# 7

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Valle Umbra Servizi si basa su due principali riferimenti normativi e metodologici:

- Il quadro normativo, regolatorio e di controllo relativo ai settori idrico, gas e gestione dei rifiuti, ambiti nei quali VUS opera in piena conformità;
- Le Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative).

Il primo riferimento riguarda l'insieme dei processi e della documentazione gestiti ordinariamente dall'azienda e comunicati ai propri stakeholder.

Il secondo concerne le linee guida di rendicontazione definite dal GRI, come illustrato nel seguito.

L'Azienda si sta predisponendo ad adeguarsi ai principi degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS) che sono parte integrante della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e mirano a uniformare il reporting sulla sostenibilità a livello europeo, rendendolo più trasparente e comparabile; i tempi di adeguamento seguiranno le indicazioni previste nella Direttiva Omnibus di recente adozione.

# 7.1 G.R.I. Standards

Il Report di Sostenibilità è redatto in conformità con i GRI Standards, sviluppati dal Global Sustainability Standards Board (GSSB), attualmente il riferimento più riconosciuto a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità, a garanzia di massima trasparenza e affidabilità.

La struttura delle linee guida GRI, avviata nel 1997, è stata oggetto di un continuo processo di evoluzione e aggiornamento, in linea con il crescente interesse verso la responsabilità d'impresa e lo sviluppo sostenibile.

Un'importante premessa storica risale al 1987, quando la Commissione Mondiale sull'Ambiente e lo Sviluppo definì lo sviluppo sostenibile come "quello sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare i propri".

Tutte le organizzazioni, attraverso le proprie attività e relazioni, influenzano – positivamente o negativamente – il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile e possono quindi assumere un ruolo centrale in tale processo.

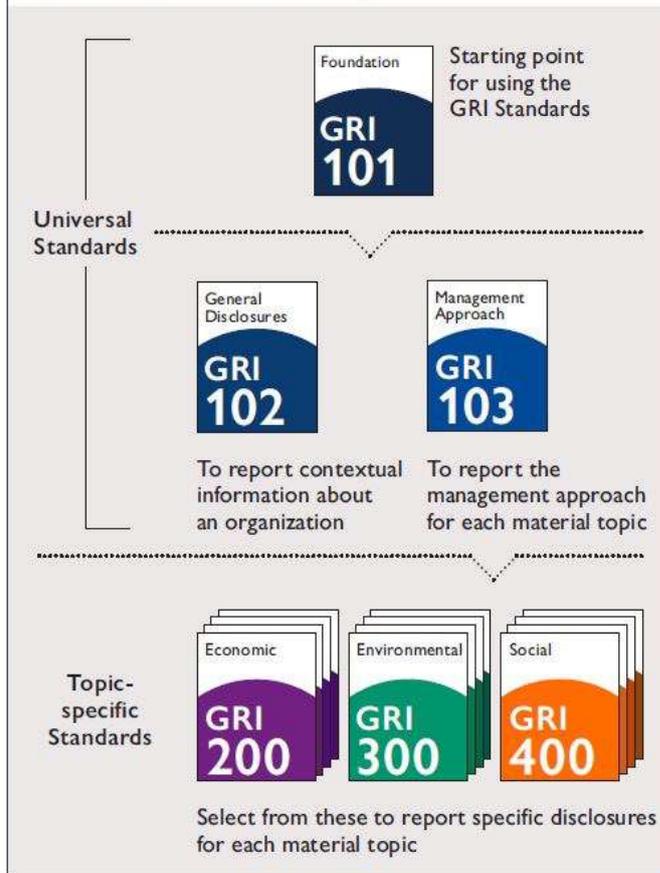
In questo contesto, il report di sostenibilità promosso dai GRI Standards rappresenta uno strumento essenziale di rendicontazione pubblica degli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione. Attraverso tale processo, l'organizzazione individua e comunica i propri impatti significativi secondo uno standard riconosciuto a livello globale.

I GRI Standards offrono un linguaggio comune tra organizzazioni e stakeholder, facilitando la comprensione e la comparabilità degli impatti generati. Il loro obiettivo è elevare la qualità, la coerenza e la trasparenza delle informazioni condivise, promuovendo una maggiore responsabilizzazione.

Le informazioni contenute nel bilancio di sostenibilità consentono agli stakeholder, interni ed esterni, di formarsi un'opinione informata e di assumere decisioni consapevoli sul contributo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

( Dal sito di GRI: <https://www.globalreporting.org> )

Figure 1  
Overview of the set of GRI Standards



## 7.2 Principi di rendicontazione

I principi di rendicontazione definiti dagli Standard GRI rappresentano criteri fondamentali per garantire la qualità, l'affidabilità e la trasparenza delle informazioni riportate.

Informazioni di elevata qualità permettono agli stakeholder di effettuare valutazioni consapevoli e di prendere decisioni informate riguardo agli impatti dell'organizzazione e al suo contributo allo sviluppo sostenibile.

I principi si articolano come segue:

- **Accuratezza**  
Le informazioni devono essere esatte e sufficientemente dettagliate, al fine di consentire una valutazione corretta degli impatti dell'organizzazione.
- **Equilibrio**  
La rendicontazione deve offrire una rappresentazione oggettiva degli impatti, includendo in modo equo sia quelli positivi che quelli negativi.
- **Chiarezza**  
Le informazioni devono essere presentate in modo comprensibile, accessibile e facilmente fruibile da tutti gli stakeholder.
- **Comparabilità**  
Le informazioni devono essere selezionate, raccolte e presentate in maniera coerente nel tempo, per permettere l'analisi degli andamenti e il confronto con altre organizzazioni.
- **Completezza**  
La rendicontazione deve includere tutte le informazioni rilevanti per una valutazione esaustiva degli impatti significativi nel periodo di riferimento.
- **Contesto di sostenibilità**  
Gli impatti dell'organizzazione devono essere comunicati considerando il più ampio contesto ambientale, sociale ed economico dello sviluppo sostenibile.
- **Tempestività**  
Le informazioni devono essere comunicate con cadenza regolare e in tempi appropriati, affinché possano essere effettivamente utili nel processo decisionale degli stakeholder.
- **Verificabilità**  
I dati devono essere raccolti, registrati, analizzati e presentati in modo tale da poter essere sottoposti a verifica, assicurando l'affidabilità e la qualità delle informazioni.

## 7.3 Utilizzo dello Standard

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione di Valle Umbra Servizi in data XX/XX/ 2025.

<b>Ragione sociale dell'Azienda</b>	<b>Valle Umbra Servizi S.p.A.</b> Sede legale: Via Antonio Busetti, 38/40 - 06049 Spoleto (PG)
<b>Periodo di rendicontazione</b>	01.01.2024 – 31.12.2024
<b>Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità</b>	XX/XX/2025
<b>Periodicità della rendicontazione</b>	Annuale
<b>Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti</b>	Tel. 0743 – 23111 e-mail: <a href="mailto:info@valleumbraservizi.it">info@valleumbraservizi.it</a> PEC: <a href="mailto:yusspa@pec.it">yusspa@pec.it</a>
<b>Pubblicazione dell'indice dei contenuti GRI</b>	L'indice è allegato al presente capitolo del Bilancio di Sostenibilità
<b>Dichiarazione d'uso dello Standard GRI</b>	L'Azienda ha redatto un report <b>con riferimento ( with reference )</b> agli Standard GRI per il periodo di rendicontazione 2024
<b>Rispetto dei principi di rendicontazione</b>	L'Azienda per il Bilancio di Sostenibilità 2024 ha tenuto in considerazione i principi di rendicontazione presentati dagli Standard GRI, per rendere più accessibili e valutabili dagli stakeholder le informazioni rendicontate.
<b>Perimetro del report</b>	Valle Umbra Servizi S.p.A. è un'azienda a capitale interamente pubblico che svolge la sua attività in <b>Italia</b> , all'interno della <b>Provincia di Perugia</b> , nei <b>Comuni del comprensorio folignate</b> , spoletino e della Valnerina. Il perimetro del documento si riferisce a VUS S.p.a. Per una migliore rendicontazione delle informazioni, talvolta si presentano dati relativi alle attività attinenti alle società controllate, opportunamente indicate con il termine "Gruppo". Ciò in quanto, nello svolgimento delle sue attività, VUS coordina le seguenti società controllate: VUS COM S.r.l., VUS GPL S.r.l, V-RETI GAS S.r.l.
<b>Notificare il GRI</b>	L'azienda ha opportunamente notificato GRI circa l'utilizzo dello Standard in data XXXXXXXX, inviando la dichiarazione d'uso alla mail <a href="mailto:reportregistration@globalreportiq.org">reportregistration@globalreportiq.org</a>

# 7.4 G.R.I. Content Index

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
GRI 2: Informativa generale	2-1 Dettagli organizzativi	Cap 1 – Identità Aziendale Cap. 1.1 – Nascita e storia Cap. 1.2 – Le sedi aziendali Cap. 1.3 – Il Gruppo
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Cap 1 – Identità Aziendale
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Cap. 7 – Metodologia
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 Identità Aziendale Cap. 6.1 Clienti
	2-7 Dipendenti	Cap. 6.3.1 – Composizione del personale
	2-9 Struttura e composizione della Governance	Cap 1.5 – Governance
	2-10 Nomina e selezione del Massimo organo di governo	Cap 1.5 – Governance
	2-11 Presidente del Massimo organo di governo	Cap 1.5 – Governance
	2-12 Ruolo del Massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 1.4 – Mission, Vision e Valori
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Cap. 6.3.2 Il costo del lavoro
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Cap. 2.1 – Pianificazione della sostenibilità
	2-23 Impegno in termini di policy	Cap 1.4 – Mission, Vision e Valori
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 2.2 – Stakeholder
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 2.1 – Pianificazione della sostenibilità Cap. 2.2 – Stakeholder Cap. 2.3 – Stakeholder engagement Cap. 1.4.6 – Mission, Vision e Valori-Comunicazione Cap.6.1.7 - Rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori Cap. 6.1.8 Customer Satisfaction
2-35 Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 6.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative	
GRI 3: Temi Materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Cap. 3.1 Definizione e processo
	3-2 Elenco dei temi materiali	Cap. 3.1 Definizione e processo
	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3.1.1 Approcci di gestione e valutazione
GRI 201: Performance Economica	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap.4.1 – Valore economico generato e distribuito
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Cap. 4.2 Investimenti Cap. 6.2.3.3 Campagna di Comunicazione sui Progetti PNRR Focus su progetti PNRR pagg. 30, 54, 61, 91
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 1.4 – Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi (MOG)
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap. 1.4. – Prevenzione della corruzione e degli illeciti amministrativi (MOG)
GRI 302: Energy	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap. 5.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	Cap. 5.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Cap. 5.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici

GRI STANDARD		PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
GRI 303: Water and Effluents	303-3 Prelievo idrico	Cap. 5-1 Servizio Idrico Integrato – Prelievi idrici
	303-4 Scarico idrico	Cap. 5-1 Servizio Idrico Integrato – Trattamento Acque Reflue
	303-5 Consumo idrico	Cap. 5.3 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 5.3 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici FOCUS INVENTARIO EMISSIONI GHG-GAS EFFETTO SERRA SCOPE1: Defra 2023 SCOPE2: Ecoinvent 3.10 SCOPE 3.1: Exiobase, Ecoinvent 3.10 SCOPE 3.2: Exiobase SCOPE 3.3 , 3.4,: Defra 2023 SCOPE 3.5:Defra 2023, Ecoinvent 3.10 SCOPE 3.7, 3.11: Defra 2023
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	
	305-5 Riduzioni di emissioni di gas a effetto serra	
GRI 306: Rifiuti	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5.2 Servizio Igiene Ambientale
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 5.2 Servizio Igiene Ambientale
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Cap. 5.4 Valutazione Ambientale dei Fornitori
GRI 401: Occupazione	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avviciamento dei dipendenti	Cap. 6.3.1 – Composizione del personale
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Cap. 6.3.3 Presenze/assenze
	401-3 Congedo parentale	Cap. 6.3.3 Presenze/assenze
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Cap. 6.3.6 Le relazioni sindacali
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	GRI 405: Diversità e pari opportunità	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	GRI 413: Comunità locali	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
		Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap. 6.3.4 Formazione dei lavoratori
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Cap. 6.3.4 Formazione dei lavoratori
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Cap. 6.3.1 – Composizione del personale
	405-2 Rapporto tra salario di base delle donne e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 6.3.1 – Composizione del personale
GRI 413: Comunità locali	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	Cap. 6.2 Relazioni con il territorio, educazione ambientale e comunicazione istituzionale
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	5.4 Valutazione Ambientale dei fornitori



# **GLOSSARIO**



8



# Glossario

# 8



STANDARDS  
GRI 3-1; 3-2

<b>Acqua potabile</b>	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
<b>Acque reflue urbane</b>	L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie (anche separate) e provenienti da agglomerato urbano.
<b>Anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)</b>	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
<b>ARERA</b>	Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI). È un organismo indipendente, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.
<b>ARERA 897/2017/R/IDR</b>	Con il presente provvedimento vengono definite le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1° gennaio 2018.
<b>ARERA 665/2015</b>	Relazione che descrive gli esiti dell'attività di monitoraggio condotta dall'Autorità sul riordino degli assetti locali del servizio idrico integrato, in osservanza di quanto previsto dell'art. 172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, come modificato dall'articolo 7 del decreto legge 12 settembre 2014, n. 133 (decreto cd. "Sblocca Italia")
<b>ARPA Umbria</b>	Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente. È un Ente pubblico dotato di autonomia, posto sotto la vigilanza del Presidente della Giunta Regionale, per garantire l'attuazione degli indirizzi programmatici della Regione Umbria nel campo della previsione, prevenzione e tutela ambientale.

<b>AURI (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico)</b>	Istituita ai sensi della Legge 148/2011 svolge le funzioni di programmazione, regolazione e controllo dei servizi pubblici locali di rilevanza economica in passato svolte dai singoli Comuni, sostituendo gli ATI (Ambiti Territoriali Integrati) per le funzioni dell'idrico e dei rifiuti
<b>Biogas</b>	Miscela gassosa composta principalmente da metano e anidride carbonica, utilizzata come risorsa energetica rinnovabile prodotta, nell'ambito della depurazione delle acque reflue, dalla digestione anaerobica dei fanghi
<b>BOD</b>	Richiesta biologica di ossigeno
<b>Carbon footprint (Impronta di carbonio)</b>	Misura che esprime in CO2 equivalente il totale delle emissioni di gas ad effetto serra associato direttamente o indirettamente ad un prodotto, un'organizzazione o un servizio
<b>Captazione</b>	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile
<b>Carta del Servizio Idrico Integrato</b>	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre
<b>(Carta del servizio)</b>	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, utenti, associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate
<b>CDR</b>	Centro di Raccolta
<b>Codice Etico</b>	Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni
<b>Comuni soci serviti</b>	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato
<b>Consorzio di Bonificazione Umbra</b>	Il Consorzio della Bonificazione Umbra è Ente di diritto pubblico con sede in Spoleto. Esplica le funzioni ed i compiti che gli sono attribuiti dalla legge in materia di bonifica e difesa del suolo, volti al razionale utilizzo ed alla tutela del territorio e dell'ambiente, con particolare riferimento alle risorse idriche.
<b>Controllo analitico</b>	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione
<b>Convenzione</b>	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di fornitura, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, ecc.
<b>Customer Satisfaction</b>	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti
<b>Dichiarazione individuale di carattere non finanziario</b>	Termine utilizzato dal Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 in Italia per indicare il documento più ampiamente noto come Bilancio di sostenibilità

<b>EIB Group PATH Framework</b>	L'EIB Group PATH Framework (Paris Alignment for Counterparties) è un quadro di riferimento sviluppato dalla Banca Europea degli Investimenti (BEI) per garantire che le controparti (ad esempio, le società che richiedono finanziamenti) siano impegnate nella decarbonizzazione e nella costruzione di resilienza ai cambiamenti climatici.
<b>ESG</b>	Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI). È un organismo indipendente, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.
<b>(Environmental social corporate governance)</b>	Con l'ESG si intende rappresentare e misurare la capacità delle aziende di calibrare e gestire il proprio impatto in termini ambientali, sociali e di governance. Indica un vero e proprio rating di sostenibilità che si esprime in merito all'impatto ambientale, sociale e di governance di una impresa o una organizzazione che opera sul mercato.
<b>GHG – Greenhouse Gas</b>	Relazione che descrive gli esiti dell'attività di monitoraggio condotta dall'Autorità sul riordino degli assetti locali del servizio idrico integrato, in osservanza di quanto previsto dell'art. 172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, come modificato dall'articolo 7 del decreto legge 12 settembre 2014, n. 133 (decreto cd. "Sblocca Italia")
<b>(Gas a effetto serra)</b>	Emissioni gassose che "intrappolano" il calore nell'atmosfera, causando il cosiddetto "effetto serra", con possibili conseguenze sul clima e sull'aumento della temperatura media globale.
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità)
<b>GRI Standars</b>	La più recente linea guida di riferimento, usata per il presente Bilancio di sostenibilità
<b>GRI Content index</b>	Indice dei contenuti secondo GRI
<b>Identità aziendale</b>	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
<b>Impatto ambientale</b>	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività
<b>Indicatore</b>	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi
<b>Indicatori di qualità</b>	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi Qualità erogata: qualità del prodotto e/o servizio di cui, tramite monitoraggio, si determina il livello effettivo di erogazione Qualità attesa: grado di soddisfacimento del proprio bisogno che l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio Qualità percepita: grado di soddisfazione dell'utente relativamente ad uno o più aspetti del prodotto e/o servizio ricevuto
<b>Indicatori ambientali</b>	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente
<b>ISO 9001</b>	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO

<b>ISO 14001</b>	La ISO 14001 è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.
<b>ISO 45001</b>	ISO 45001 è lo standard internazionale mondiale per la salute e la sicurezza sul lavoro, emanato per proteggere i dipendenti da incidenti e malattie legate al lavoro.
<b>ISO/IEC 17025</b>	La norma UNI EN ISO/IEC 17025 è uno standard comprensivo di requisiti gestionali e tecnici, impiegato in tutto il mondo per conseguire l'accreditamento di prove e taratura da parte dei laboratori che se ne occupano.
<b>(kWh) Chilowattora</b>	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina.
<b>Materiality</b>	Criterio attraverso il quale l'organizzazione valuta la rilevanza degli aspetti economici, sociali e ambientali. L'individuazione di questa soglia avviene attraverso un processo di focalizzazione, frutto dell'interazione tra le strategie aziendali, il dialogo con gli stakeholder e le direttive GRI
<b>MOG (D.lgs 231/2001)</b>	Il MOG è un sistema di gestione aziendale che individua le procedure operative che l'azienda sviluppa per ridurre il rischio che apicali e sottoposti commettano reati a vantaggio o interesse della società. Gli ambiti di queste procedure sono quelli individuati dal perimetro normativo del D.lgs.231/2001 e successive modifiche.
<b>OMS</b>	L'Organizzazione Mondiale della Sanità - OMS, istituita nel 1948 con sede a Ginevra, è l'Agenzia delle Nazioni Unite specializzata per le questioni sanitarie e vi aderiscono 194 Stati Membri. L'obiettivo dell'Organizzazione è "il raggiungimento, da parte di tutte le popolazioni, del più alto livello possibile di salute", definita come "uno stato di totale benessere fisico, mentale e sociale" e non semplicemente "assenza di malattie o infermità".
<b>PAP</b>	Porta a porta
<b>Parametro</b>	Singola specie analitica
<b>Partnership</b>	Indica un rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento di obiettivi
<b>Piano Industriale</b>	Il piano industriale è il documento che illustra in termini qualitativi e quantitativi le intenzioni del management relative alle strategie competitive dell'azienda, le azioni che saranno realizzate per il raggiungimento degli obiettivi strategici e la stima dei risultati attesi.
<b>Piano degli Interventi</b>	Il Piano degli Interventi (PI) è lo strumento operativo che deve rapportarsi con il bilancio pluriennale comunale, con il programma triennale delle opere pubbliche e con gli altri strumenti comunali settoriali previsti da leggi statali e regionali.
<b>PNRR</b>	Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) si inserisce all'interno del programma Next Generation EU (NGEU), il pacchetto da 750 miliardi di euro concordato dall'Unione Europea in risposta alla crisi pandemica. La principale componente del programma NGEU è il Dispositivo per la Ripresa e Resilienza (Recovery and Resilience Facility, RRF), che ha una durata di sei anni, dal 2021 al 2026, e una dimensione totale di 672,5 miliardi di euro.

<b>Potabilizzazione</b>	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile)
<b>Indicatore</b>	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi
<b>Indicatori di qualità</b>	Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi Qualità erogata: qualità del prodotto e/o servizio di cui, tramite monitoraggio, si determina il livello effettivo di erogazione Qualità attesa: grado di soddisfacimento del proprio bisogno che l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio Qualità percepita: grado di soddisfazione dell'utente relativamente ad uno o più aspetti del prodotto e/o servizio ricevuto
<b>Regolamento del servizio idrico integrato</b>	Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato e che costituisce parte integrante del Contratto di Servizio
<b>Regolamento Europeo 2016/679</b>	Il Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) è la principale normativa europea in materia di protezione dei dati personali. È entrato in vigore il 24 maggio 2016.
<b>REMSI</b>	Delibera sulla Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato. Con questa Delibera si indicano le corrette procedure per il recupero dei crediti da parte degli utenti morosi e le misure attuabili dal gestore per ridurre le sofferenze per morosità.
<b>Rete di adduzione</b>	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
<b>Rifiuti pericolosi</b>	Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.)
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale
<b>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)</b>	Ha il diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, nonché di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori (CCNL Unico Gas-Acqua 9/3/2007)
<b>RPCT</b>	Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dal d.lgs. n. 33/2013, come modificato dal d.lgs. n. 97/2016 da parte delle strutture centrali e periferiche del ministero dell'Interno, assicurando completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni pubblicate
<b>Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)</b>	Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse

<b>RQTI</b>	A fine 2017, ARERA ha introdotto la regolazione della qualità tecnica o RQTI. Attraverso la definizione di sei macro-indicatori si propone di valutare le performance tecniche dei gestori con riferimento ai tre comparti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione). Nello specifico essi fanno riferimento a problematiche di primaria importanza come: "Perdite di rete" (M1), "Interruzioni di servizio" (M2), "Qualità dell'acqua erogata" (M3), "Adeguatezza del sistema fognario" (M4), "Smaltimento fanghi in discarica" (M5) e "Qualità dell'acqua depurata" (M6).
<b>RAEE</b>	Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche
<b>RD</b>	Raccolta Differenziata
<b>RND</b>	Raccolta Non Differenziata
<b>RSU</b>	Rifiuti Solidi Urbani
<b>RU</b>	Rifiuti Urbani
<b>Servizio Idrico Integrato (S.I.I)</b>	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue
<b>Sistema di gestione per la qualità (SGQ)</b>	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
<b>Sostenibilità</b>	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future
<b>Stakeholder</b>	Portatore di interesse, persona o gruppo di persone che possono influenzare o essere influenzati dalle attività della Società in termini di prodotti, processi lavorativi e politiche economiche
<b>Supply chain</b>	Per supply chain o catena di approvvigionamento si intende il processo che permette di portare sul mercato un prodotto o servizio, trasferendolo dal fornitore fino al cliente.
<b>TMB</b>	Il Trattamento Meccanico Biologico è un sistema per il trattamento del Rifiuto Urbano Residuo (RUR) che prevede una stabilizzazione per via biologica della frazione organica e una raffinazione meccanica.
<b>UOT</b>	Unità Operative Territoriali
<b>USL</b>	Unità Sanitaria Locale
<b>Utente</b>	Chi usufruisce di un servizio
<b>Valore di parametro</b>	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro

# ALLEGATO A - Analisi acque POTABILI: VALORI MEDI 2024

Parametri	Comune																					
	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Carreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Guido Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Poggiodoro	Preci	S. Anatolia di Narco	Schieggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Vallo Di Nera	Valtopina
Temp. (°C)	17,50	17,14	14,46	15,18	16,14	15,63	14,14	14,23	16,01	12,66	15,76	15,07	14,10	16,72	16,60	14,87	16,39	17,00	17,09	14,61	16,63	16,31
Conduttività (µS/cm) Limite: 2500	365,97	287,58	312,20	342,82	334,53	336,23	344,90	376,80	375,65	230,34	304,73	273,34	292,70	279,61	290,24	276,68	282,94	376,16	343,87	255,41	359,13	439,65
pH (u. pH) Limite: ≥6,5 e ≤9,5	7,35	7,67	7,63	7,58	7,64	7,33	7,30	6,89	7,51	7,28	7,61	7,60	7,66	7,88	7,73	7,46	7,59	7,14	7,57	7,14	7,78	7,41
Cloro residuo (mg/l) V.G.: 0,2	0,18	0,36	0,22	0,33	0,22	0,13	0,14	0,40	0,11	0,11	0,19	0,18	0,19	0,25	0,41	0,23	0,14	0,08	0,45	0,13	0,10	0,24
Torbidità (N.T.U.) Limite: accet./senza var	0,14	0,06	0,06	0,05	0,10	0,06	0,18	0,06	0,05	0,05	0,05	0,09	0,07	0,11	0,04	0,04	0,03	0,02	0,13	0,02	0,03	0,02
Fluoruro (mg/l F) Limite: 1,50	0,14	0,10	0,09	0,16	0,14	0,21	0,13	0,13	0,12	0,10	0,12	0,13	0,09	0,09	0,09	0,09	0,15	0,11	0,16	0,10	0,09	0,11
Cloruro (mg/l Cl)	9,64	10,51	6,06	12,33	8,43	7,79	9,06	9,04	8,25	4,70	7,98	5,00	5,07	8,00	8,44	6,03	7,13	9,52	12,26	6,92	7,87	10,45
Nitrito (mg/l NO2) Limite: 0,50	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
Nitrato (mg/l NO3) Limite: 50	9,44	7,49	7,90	7,80	7,85	8,11	7,24	8,96	7,90	5,13	7,31	5,45	4,99	4,99	4,99	4,99	5,16	8,72	7,84	6,00	4,99	4,99
Solfato (mg/l SO4) Limite: 250	21,92	9,96	0,99	19,10	5,50	20,71	15,41	21,73	17,65	10,54	10,18	30,48	0,99	0,99	0,99	0,99	8,45	14,34	9,24	1,77	4,68	33,25
Ammonio (mg/l NH4) Limite: 0,50	0,01	0,01	0,08	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02	0,02
Sodio (mg/l Na) Limite: 200	7,54	7,24	3,51	5,70	5,17	4,51	5,77	6,36	3,80	2,36	4,61	2,70	2,73	4,96	4,73	3,53	3,58	6,47	4,75	3,62	4,89	18,43
Potassio (mg/l K) V.G.: 10	1,20	1,31	1,20	1,00	1,70	1,00	1,00	1,06	0,99	0,99	1,14	0,99	0,99	1,08	0,99	0,99	1,01	1,49	1,06	1,16	1,02	2,00
Calcio (mg/l Ca) V.G.: 100	98,00	81,63	94,70	88,50	86,33	92,71	96,43	93,16	99,00	63,93	82,96	75,19	82,00	78,38	71,63	69,55	76,54	95,89	89,08	68,92	94,57	118,25
Magnesio (mg/l Mg) V.G.: 30	6,69	3,24	2,12	5,30	2,60	3,51	4,51	5,43	17,20	3,14	2,42	5,85	1,99	2,15	1,99	2,31	2,68	4,46	3,57	2,45	2,12	11,28
Durezza totale (°f) V.G.: 15 - 50	27,23	21,49	24,27	24,40	22,53	24,43	25,93	25,51	31,75	16,78	21,46	20,90	20,87	20,11	18,25	17,91	19,81	25,77	23,58	17,97	24,20	34,23
Residuo secco a 180° C (mg/l) Max consigliato: 1500	318,22	269,88	265,81	268,00	286,83	284,44	295,85	301,68	294,50	197,86	256,50	259,38	241,33	234,25	218,75	208,55	232,00	288,44	266,85	206,33	262,14	407,50
Alluminio (µg/l Al) Limite: 200	1,99	24,99	1,99	1,99	4,24	1,99	8,63	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	3,53	1,99	5,99	1,99	1,99	1,99
Argento (µg/l Ag)	0,99	0,99	1,26	0,99	0,99	1,00	1,17	2,31	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00	1,09	0,99	0,99	1,44	3,82	0,99	0,99
Arsenico (µg/l As) Limite: 10	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
Bario (µg/l Ba)	0,99	64,75	78,61	0,99	267,33	159,42	29,21	0,99	0,99	0,99	228,17	47,75	64,99	331,56	159,50	177,59	12,45	73,37	111,97	63,39	195,85	215,75
Berillio (µg/l)	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
Cadmio (µg/l Cd) Limite: 5,0	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
Cobalto (µg/l)	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
Cromo (µg/l Cr) Limite: 50	1,01	1,59	1,12	0,99	0,99	1,00	1,26	1,14	0,99	0,99	1,04	1,02	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,08	0,99	0,99	1,11
Ferro (µg/l Fe) Limite: 200	17,10	35,36	6,37	1,99	7,91	11,60	137,49	1,99	21,50	4,42	5,60	16,80	10,66	5,49	1,99	1,99	8,61	1,99	9,40	1,99	1,99	1,99
Litio (µg/l Li)	2,75	1,41	1,01	1,98	1,24	1,30	2,00	2,19	1,41	1,03	1,57	1,06	0,99	1,45	1,02	1,17	1,22	1,98	1,59	1,27	2,15	9,18
Manganese (µg/l Mn) Limite: 50	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	7,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99
Mercurio (µg/l Hg) Limite: 1,0	0,10	0,39	0,19	0,23	0,10	0,18	0,10	0,11	0,09	0,24	0,21	0,09	0,10	0,15	0,15	0,09	0,10	0,10	0,13	0,11	0,09	0,09
Nichel (µg/l Ni) Limite: 20	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	2,05	1,99	1,99	1,99	1,99	2,09	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	2,03	1,99	1,99	1,99
Piombo (µg/l Pb) Limite: 10	1,21	0,99	0,99	0,99	0,99	1,02	1,41	0,99	0,99	1,06	1,03	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,01	0,99	0,99	0,99
Rame (mg/l Cu) Limite: 2,0	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,03	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01

# ALLEGATO A - Analisi acque POTABILI: VALORI MEDI 2024

Comune	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Carreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Guido Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Poggiodoro	Preci	S. Anatolia di Narco	Schieggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Vallo Di Nera	Valtopina
<b>Selenio (µg/l Se) Limite: 20</b>	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00	0,99	0,99	1,00	0,99	0,99	1,00	0,99	0,99	0,99	0,99	1,05	0,99	1,21	1,37
<b>Stronzio (µg/l Sr)</b>	861,13	237,00	160,21	578,50	265,67	664,37	671,50	731,10	1500,50	129,53	280,39	422,00	124,33	335,00	95,25	200,70	205,62	558,63	324,87	114,59	306,43	940,50
<b>Uranio (µg/l U) Limite: 30</b>	0,99	0,99	1,00	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,05	0,99
<b>Vanadio (µg/l V) Limite: 140</b>	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,05	1,05	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
<b>Zinco (µg/l Zn)</b>	1,99	10,74	6,96	1,99	12,66	10,11	32,92	17,31	1,99	20,61	6,38	2,99	1,99	10,99	1,99	3,99	8,76	4,74	46,77	10,39	1,99	6,49
<b>1,2-Dicloroetano (µg/l) Limite: 3,0</b>	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
<b>Benzene (µg/l) Limite: 1,0</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Bromodichlorometano (µg/l)</b>	1,07	2,10	1,52	0,99	1,03	1,07	1,01	0,99	0,99	0,99	1,43	1,46	1,33	1,98	1,98	1,16	0,99	0,99	1,43	0,99	1,03	0,99
<b>Bromoformio (µg/l)</b>	1,01	1,08	1,07	1,36	1,22	1,07	0,99	1,03	0,99	0,99	1,25	1,02	0,99	1,10	1,07	0,99	1,17	1,08	1,09	0,99	1,12	1,55
<b>Cloroformio (µg/l)</b>	0,99	4,27	1,44	0,99	0,99	1,00	0,99	1,01	0,99	0,99	1,22	1,71	1,36	2,93	5,38	1,44	0,99	1,00	1,84	0,99	0,99	0,99
<b>Cloruro di Vinile (µg/l) Limite: 0,50</b>	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,07	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
<b>Dibromoclorometano (µg/l)</b>	1,07	1,75	1,63	1,23	1,35	1,21	1,03	1,02	0,99	0,99	1,81	1,18	1,36	1,83	1,31	1,06	1,05	1,01	1,39	0,99	1,25	1,32
<b>Tetracloroetilene (µg/l)</b>	2,85	0,99	0,99	1,03	0,99	0,99	1,01	1,07	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	1,00	0,99	0,99	0,99
<b>Tricloroetilene (µg/l)</b>	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99
<b>Tetracloroetilene + Tricloroetilene (µg/l) Limite: 10</b>	3,08	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99
<b>Triometani (µg/l) Limite: 30</b>	3,99	8,32	5,42	3,99	4,08	4,12	3,99	3,99	3,99	3,99	5,33	5,07	4,73	7,23	9,36	4,45	3,99	3,99	5,40	3,99	4,03	4,04
<b>Benzo[a]pirene (µg/l) Limite: 0,010</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>IPA (µg/l) Limite: 0,10</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
<b>Aldrin (µg/l)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Dieldrin (µg/l)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Eptacloro (µg/l)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Eptacloro epossido (µg/l)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Antiparassitari totali (µg/l) Limite: 0,50</b>	0,00	0,02	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,01	0,01	0,00
<b>Carbonio organico totale TOC (mg/l) Limite: senza variazioni</b>	0,22	0,42	0,41	0,17	0,38	0,26	0,19	0,18	0,23	0,21	0,32	0,41	0,35	0,37	0,42	0,26	0,27	0,28	0,36	0,19	0,42	0,49
<b>Parametri Microbiologici (UFC/100ml) Limite: 0</b>	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi
<b>Parametri Radioattività Limite: vd D.Lgs. 28/2016</b>	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi

# ALLEGATO B - Analisi acque DEPURATE: VALORI MEDI 2024

Parametri	Comune																					
	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Cerreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Gualdo Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Poggiodomo	Preci	S. Anastolia di Narco	Scheggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Vallo Di Nera	Valtopina
pH unità di pH	7,80	7,69	7,58	7,97	7,66	7,74	7,87	7,61	7,69	7,78	7,95	7,77	7,78	7,70	7,32	6,72	7,74	7,79	7,91	7,72	7,28	7,70
Solidi sospesi totali mg/l vd. DGR 627-2019	5,80	11,67	7,38	4,33	22,41	17,11	10,59	33,57	17,76	5,80	20,80	7,46	1,00	2,75	32,67	17,67	18,25	13,12	23,00	16,38	34,00	14,00
C.O.D. mg/l O2 vd. DGR 627-2019)	16,20	31,33	39,50	14,97	72,59	51,33	35,37	65,63	34,30	18,13	27,68	18,75	10,00	48,00	94,67	61,00	78,63	34,17	39,52	40,40	62,83	87,00
B.O.D. 5 mg/l O2 vd. DGR 627-2019	7,60	12,67	17,99	8,67	19,00	24,49	15,33	24,00	13,94	9,25	13,50	7,74	5,00	18,50	21,00	25,33	23,00	16,27	9,80	18,00	20,00	24,00
Azoto Totale mg/l N vd. DGR 627-2019	19,66	20,90	13,00	20,47	15,87	18,70	15,91	31,84	12,13	9,08	10,70	5,63	4,90	7,35	21,60	25,73	22,20	16,52	7,36	13,77	13,25	25,82
Azoto ammoniacale mg/l NH4 vd. DGR 627-2019	11,34	1,00	5,59	6,87	13,61	7,33	6,54	21,10	5,47	1,25	7,59	1,74	1,00	6,38	1,43	24,80	26,16	10,65	8,57	5,77	13,67	28,52
Azoto nitrico mg/l N-NO3 (20 mg/l)	10,10	17,97	7,83	12,10	2,24	9,78	8,46	6,99	6,92	6,76	1,28	3,93	4,80	0,50	15,07	2,20	3,38	4,65	7,88	7,87	0,50	0,67
Azoto nitroso mg/l N-NO2 (0,6 mg/l)	0,19	0,05	0,34	0,37	0,28	0,60	0,30	0,72	0,24	0,14	0,18	0,10	0,04	0,07	0,50	2,47	0,09	0,60	0,28	0,46	0,04	0,23
Fosforo tot. mg/l P vd. DGR 627-2019	2,44	4,27	2,54	3,08	1,96	4,60	2,22	4,02	1,95	1,39	0,97	2,13	1,90	2,18	4,83	2,77	4,36	2,09	2,59	1,88	2,05	2,98
Tensioattivi tot. mg/l (≤2 mg/l)	0,10	0,30	0,37	0,15	0,20	0,32	0,25	0,28	0,17	0,27	0,20	0,26	0,10	0,23	1,03	0,33	0,70	0,24	0,28	0,39	0,60	0,62
Tensioattivi anionici mg/l	0,05	0,07	0,16	0,08	0,14	0,12	0,06	0,11	0,07	0,08	0,05	0,19	0,50	0,34	0,13	0,16	0,41	0,07	0,10	0,12	0,14	0,25
Tensioattivi cationici mg/l"	0,10	0,23	0,18	0,10	0,15	0,20	0,17	0,18	0,15	0,23	0,20	0,15	0,10	0,15	0,17	0,17	0,21	0,21	0,18	0,21	0,25	0,22
Tensioattivi non ionici mg/l"	0,05	0,05	0,12	0,05	0,08	0,09	0,10	0,07	0,06	0,05	0,05	0,06	0,10	0,05	0,75	0,05	0,14	0,05	0,08	0,11	0,25	0,22
Arsenico mg/l As (≤0,5 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Bario mg/l Ba (≤20 mg/l)	0,08	0,13	0,04	0,07	0,22	0,10	0,15	0,07	0,08	0,05	0,35	0,02	0,01	0,30	0,06	0,07	0,07	0,12	0,09	0,07	0,08	0,13
Cadmio mg/l Cd (≤0,02 mg/l)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cromo totale mg/l Cr (≤2 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Mercurio mg/l Hg (≤0,005 mg/l)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

## ALLEGATO B - Analisi acque DEPURATE: VALORI MEDI 2024

Parametri	Comune																					
	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Cerreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Gualdo Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Poggiodoro	Preci	S. Anastolia di Narco	Scheggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Vallo Di Nera	Valtopina
Nichel mg/l Ni (≤2 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Piombo mg/l Pb (≤0,2 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Rame mg/l Cu (≤0,1 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,11	0,01	0,02	0,01	0,03	0,02
Ferro mg/l Fe (≤2 mg/l)	0,12	0,34	0,15	0,10	0,42	0,27	0,16	0,40	0,40	0,30	0,12	0,12	0,05	0,18	0,24	0,56	0,15	0,11	0,19	0,38	0,26	0,48
Zinco mg/l Zn (≤0,5 mg/l)	0,04	0,10	0,09	0,11	0,06	0,11	0,07	0,07	0,08	0,07	0,04	0,08	0,02	0,02	0,17	0,06	0,06	0,05	0,17	0,08	0,08	0,04
Alluminio mg/l Al (≤1 mg/l)	0,09	0,12	0,11	0,06	0,11	0,09	0,07	0,29	0,30	0,10	0,08	0,11	0,06	0,05	0,17	0,21	0,08	0,06	0,11	0,14	0,18	0,26
Solfati mg/l ISO4 (≤1000 mg/l)	43,60	39,00	67,05	52,00	40,67	35,24	29,67	34,56	33,07	32,67	17,00	100,56	220,00	10,75	60,00	12,33	43,71	52,38	82,75	55,43	10,00	49,17
Cloruri mg/l Cl (≤1200 mg/l)	54,80	74,00	123,95	53,50	66,17	125,16	56,83	82,00	63,60	51,33	21,00	134,75	1073,00	326,50	139,67	83,33	94,71	79,88	56,70	68,86	21,00	46,17
Cianuri tot. mg/l CN (≤0,5 mg/l)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Solventi organici alogenati mg/l (≤1 mg/l)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cromo VI mg/l (≤0,2 mg/l)	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Grassi e oli animali e vegetali mg/l vd. DGR 627-2019	0,50	2,57	1,23	0,50	1,00	0,85	0,63	0,72	0,63	0,50	0,50	0,53	0,50	0,50	0,50	0,87	0,90	0,70	0,55	0,64	2,45	1,05
Fenoli mg/l (≤0,5 mg/l)	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Solventi Organici Aromatici - VOC mg/l (≤0,2 mg/l)	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00
Fluoruri mg/l F (≤6 mg/l)	0,50	0,50	0,68	0,50	0,50	1,37	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,93	0,50	0,50	0,71	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
Idrocarburi totali mg/l (≤5 mg/l)	0,10	0,10	0,27	0,10	0,36	0,39	0,12	0,23	0,18	0,14	0,10	0,15	0,10	0,15	0,13	0,25	0,22	0,69	0,17	0,15	0,30	0,59
Solventi organici clorurati mg/l (< 1mg/l)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

## ALLEGATO C - VOLUME FATTURATO 2024 PER COMUNE USO

COMUNE	CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024
Bevagna	321.023
Agricolo e Zootecnico	13.613
Altri Usi	17
Artigianale e Commerciale	48.286
Condominiale	4.027
Domestico non residente	24.476
Domestico residente	220.750
Pubblico Comunale	9.127
<b>Campello sul Clitunno</b>	<b>144.885</b>
Agricolo e Zootecnico	2.987
Altri Usi	663
Artigianale e Commerciale	21.163
Condominiale	3.245
Domestico non residente	23.159
Domestico residente	91.110
Pubblico Comunale	2.519
Pubblico non Disalmentabile	39
<b>Cascia</b>	<b>186.079</b>
Agricolo e Zootecnico	29.595
Altri Usi	33
Artigianale e Commerciale	39.702
Condominiale	93
Domestico non residente	21.108
Domestico residente	89.498
Pubblico Comunale	2.021
Pubblico non Disalmentabile	4.029
<b>Castel Ritaldi</b>	<b>175.445</b>
Agricolo e Zootecnico	8.932
Altri Usi	46
Artigianale e Commerciale	18.613
Condominiale	1.485
Domestico non residente	15.537
Domestico residente	126.653
Pubblico Comunale	2.515
Pubblico non Disalmentabile	1.664
<b>Cerreto di Spoleto</b>	<b>59.116</b>
Agricolo e Zootecnico	4.049
Altri Usi	-
Artigianale e Commerciale	5.782
Condominiale	1.481
Domestico non residente	6.905
Domestico residente	35.586
Pubblico Comunale	5.178
Pubblico non Disalmentabile	135

COMUNE	CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024
Foligno	3.228.890
Agricolo e Zootecnico	45.433
Altri Usi	3.480
Artigianale e Commerciale	455.892
Condominiale	642.897
Domestico non residente	133.500
Domestico residente	1.713.472
Pubblico Comunale	114.002
Pubblico NON Comunale	95
Pubblico non Disalmentabile	120.119
<b>Giano dell'Umbria</b>	<b>240.584</b>
Agricolo e Zootecnico	15.962
Altri Usi	9
Artigianale e Commerciale	48.226
Condominiale	2.858
Domestico non residente	24.727
Domestico residente	145.007
Pubblico Comunale	3.398
Pubblico non Disalmentabile	397
<b>Gualdo Cattaneo</b>	<b>306.461</b>
Agricolo e Zootecnico	5.237
Altri Usi	288
Artigianale e Commerciale	74.285
Condominiale	1.877
Domestico non residente	23.917
Domestico residente	198.520
Pubblico Comunale	2.043
Pubblico non Disalmentabile	294
<b>Montefalco</b>	<b>370.961</b>
Agricolo e Zootecnico	33.938
Altri Usi	7
Artigianale e Commerciale	51.670
Condominiale	5.315
Domestico non residente	24.789
Domestico residente	248.636
Pubblico Comunale	6.323
Pubblico non Disalmentabile	283

COMUNE	CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024
Monteleone di Spoleto	50.468
Agricolo e Zootecnico	10.589
Altri Usi	20
Artigianale e Commerciale	1.864
Domestico non residente	13.676
Domestico residente	21.206
Pubblico Comunale	2.921
Pubblico non Disalmentabile	192
<b>Nocera Umbra</b>	<b>296.960</b>
Agricolo e Zootecnico	8.229
Altri Usi	120
Artigianale e Commerciale	35.431
Condominiale	11.297
Domestico non residente	28.053
Domestico residente	207.509
Pubblico Comunale	4.350
Pubblico non Disalmentabile	1.971
<b>Norcia</b>	<b>258.391</b>
Agricolo e Zootecnico	32.979
Altri Usi	150
Artigianale e Commerciale	57.899
Condominiale	4.126
Domestico non residente	34.315
Domestico residente	118.352
Pubblico Comunale	4.327
Pubblico non Disalmentabile	6.243
<b>Poggiodomo</b>	<b>8.747</b>
Agricolo e Zootecnico	659
Artigianale e Commerciale	213
Condominiale	220
Domestico non residente	4.598
Domestico residente	2.822
Pubblico Comunale	235

## ALLEGATO C - VOLUME FATTURATO 2024 PER COMUNE USO

CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024		CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024		CONSUMI FATTURATI COMPETENZA 2024	
COMUNE		COMUNE		COMUNE	
Preci	55.464	Spello	438.538	Valtopina	63.740
Agricolo e Zootecnico	2.385	Agricolo e Zootecnico	2.411	Agricolo e Zootecnico	1.419
Altri Usi	418	Altri Usi	52	Altri Usi	9
Artigianale e Commerciale	22.501	Artigianale e Commerciale	70.843	Artigianale e Commerciale	4.117
Domestico non residente	11.370	Condominiale	8.218	Condominiale	348
Domestico residente	17.827	Domestico non residente	32.013	Domestico non residente	5.401
Pubblico Comunale	839	Domestico residente	309.808	Domestico residente	49.803
Pubblico non Disalimentabile	124	Pubblico Comunale	13.960	Pubblico Comunale	2.595
Sant'Anatolia di Narco	33.723	Pubblico non Disalimentabile	1.233	Pubblico non Disalimentabile	48
Agricolo e Zootecnico	2.009	Spoleto	2.169.063	<b>Totale complessivo</b>	<b>8.997.119</b>
Altri Usi	10	Agricolo e Zootecnico	56.837		
Artigianale e Commerciale	7.862	Altri Usi	3.226		
Condominiale	625	Artigianale e Commerciale	319.022		
Domestico non residente	4.790	Condominiale	73.733		
Domestico residente	17.875	Domestico non residente	184.872		
Pubblico Comunale	456	Domestico residente	1.312.466		
Pubblico non Disalimentabile	96	Pubblico Comunale	80.387		
Scheggino	28.703	Pubblico non Disalimentabile	138.520		
Agricolo e Zootecnico	1.038	Trevi	488.807		
Altri Usi	67	Agricolo e Zootecnico	6.941		
Artigianale e Commerciale	5.169	Altri Usi	1.152		
Condominiale	293	Artigianale e Commerciale	105.094		
Domestico non residente	6.362	Condominiale	8.588		
Domestico residente	15.638	Domestico non residente	33.089		
Pubblico Comunale	136	Domestico residente	319.900		
Pubblico non Disalimentabile	-	Pubblico Comunale	11.855		
Sellano	54.516	Pubblico non Disalimentabile	2.188		
Agricolo e Zootecnico	4.067	Vallo di Nera	16.555		
Artigianale e Commerciale	6.953	Agricolo e Zootecnico	518		
Condominiale	824	Artigianale e Commerciale	1.994		
Domestico non residente	9.079	Domestico non residente	4.221		
Domestico residente	31.212	Domestico residente	9.806		
Pubblico Comunale	2.381	Pubblico Comunale	16		

# Crediti

Il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità ha visto la collaborazione dei seguenti settori aziendali:

**Marco Ranieri** - Direttore Generale  
**Elisa Battistoni** - Assistente di Direzione  
**Melissa Ronconi** - Ufficio Comunicazione e Relazioni Pubbliche  
Tutti i dirigenti e responsabili aziendali

Si ringraziano in particolare per il coordinamento del lavoro:

**Mirko Frioni** - Qualità - Procedimenti e controlli ambientali  
**Maria Rita Votoni** - Responsabile Qualità

**Dasein s.r.l.** ha fornito l'assistenza metodologica

**Demetra s.n.c.** ha realizzato il progetto grafico e l'impaginazione



