

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023





BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023

Lettera agli stakeholder

Anche quest'anno Valle Umbra Servizi ha scelto una lettera unica per condividere i risultati del bilancio economico e i traguardi raggiunti in materia di sostenibilità, poiché sempre di più gli eventi del mondo e gli obiettivi economici e finanziari confermano in modo inequivocabile come non possa es-serci crescita e sviluppo senza un'attenzione seria e costante alla sostenibilità ed alla conservazione delle risorse.

Il susseguirsi di eventi estremi e l'incremento delle temperature conferma che stiamo affrontando un'emergenza globale, come è di fatto la crisi climatica, la crisi energetica internazionale e le forti tensioni geopolitiche che stanno interessando il nostro pianeta. In questo scenario caratterizzato dall'intreccio di criticità, Vus è riuscita a mantenere elevate performance economiche, sociali e ambientali, in linea con gli obiettivi fissati nel Piano Industriale 2022-2031, approvato dai soci nel 2022.

L'integrazione tra la strategia industriale e quella della sostenibilità ha costituito l'elemento centrale nel conseguimento di questi risultati, come risulta evidente anche nei numeri: gli investimenti realizzati nel 2023 hanno sfiorato i 19 milioni di euro con una quota importante rivolta a progetti o attività sostenibili. Efficientamento delle reti di distribuzione, sviluppo degli impianti di trattamento delle acque reflue e incremento della capacità di generazione da fonti rinnovabili, sono i principali asset su cui Vus ha investito.

Grazie alle sinergie tra le diverse aree di business, è stato possibile centrare tutti i principali target del Piano industriale e raggiungere importanti traguardi nelle aree che costituiscono il core industriale. In linea con i pilastri del Piano Industriale, Vus ha lavorato per affermare ulteriormente il ruolo di riferimento per il territorio, la comunità e le famiglie, anche attraverso l'offerta di un sistema idrico sempre più integrato.

In questa direzione è proseguito, ad esempio, il programma di efficientamento, potenziamento e con-trollo delle reti idriche per la progressiva riduzione dell'acqua prelevata dall'ambiente per scopi idro-potabili (progetto 'Smart Meter') e di ottimizzazione della capacità depurativa per incrementare la quantità e migliorare la qualità della risorsa restituita all'ambiente. Un impegno continuo e costante, che ha portato nel 2023 al raggiungimento di 5 dei 6 obiettivi fissati da ARERA in sede di qualità tecnica (RQT1) e alla sigla del 'Patto per l'Acqua' con UTILITALIA.

Anche nel corso del 2023 la nostra squadra è cresciuta: 64 sono i nuovi assunti rispetto al 2022; a garanzia di un migliore presidio delle funzioni caratteristiche dell'Azienda e di acquisizione di professionalità, in un quadro di crescente valorizzazione del capitale umano.

La centralità del consumatore ha costituito da sempre un tema fondamentale. Vus lavora per includere sempre di più l'utente nel processo di gestione dei servizi offerti. In questo ambito, ad esempio, l'efficientamento dei processi ha portato ad una riduzione dei tempi di attesa (grazie anche a nuovi sistemi digitali) e del numero dei reclami. In quest'ottica, sono stati programmati diversi piani e campa-gne di comunicazione per garantire un accesso rapido e diretto alle informazioni all'utente.

Le positive performances del Gruppo sono frutto del grande impegno profuso dalle donne e dagli uomini di Vus, della loro dedizione e del senso di responsabilità verso le grandi sfide che ci attendono e verso le nostre comunità territoriali.

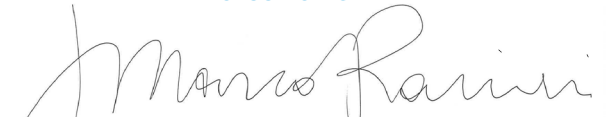
Desideriamo esprimere per questo un sincero ringraziamento alle persone che lavorano nel Gruppo Vus e ricordare il contributo fondamentale degli azionisti, degli stakeholder, dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale nel perseguire una crescita sostenibile capace di generare valore per le comunità e l'intero territorio servito.

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:		Dal punto di vista metodologico, questo documento ha tre riferimenti:	
<ul style="list-style-type: none">• 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.		<ul style="list-style-type: none">• 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;	
		<ul style="list-style-type: none">• 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;	
		<ul style="list-style-type: none">• 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.	

Sommario

1. Identità aziendale	12	6. Sostenibilità Sociale	82
1.1 Le sedi aziendali	15	6.1 I Clienti	82
1.2 Nascita e Storia	16	6.1.1 Customer Care (Assistenza al Cliente)	82
1.3 Il Gruppo	18	6.1.2 La Carta dei Servizi	83
1.4 Mission, Vision e Valori	19	6.1.3 Servizi di Sportello	86
1.5 Governance	23	6.1.4 Servizi Telefonici e Online	89
1.6 Organizzazione	25	6.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative	93
		6.1.6 Gestione della morosità	94
2. Sostenibilità	30	6.1.7 Rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	95
2.1 Pianificazione della sostenibilità	30	6.1.8 Customer Satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)	95
2.2 Stakeholder (Portatori di interesse)	31	6.2 Comunità Locali	97
2.3 Stakeholder Engagement	31	6.3 Il Personale	100
		6.3.1 Composizione del personale	100
3. Materiality	36	6.3.2 Il costo del lavoro	106
3.1 Definizione e Processo	36	6.3.3 Presenze/assenze	106
3.2 La materiality	37	6.3.4 Formazione dei lavoratori	107
3.3 Approcci di gestione e valutazione	38	6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro	108
		6.3.6 Le relazioni sindacali	109
4. Dati Economici	42	7. Metodologia	112
4.1 Valore economico generato e distribuito	42	7.1 G.R.I. Standards	112
4.2 Investimenti	45	7.2 Principi di rendicontazione	113
		7.3 Utilizzo dello Standard	113
5. Sostenibilità Ambientale	50	7.4 G.R.I. Content Index	114
5.1 Servizio Idrico Integrato	50		
5.2 Servizio Igiene Ambientale	62	8. Glossario	118
5.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici	71		
5.5 Valutazione Ambientale dei fornitori	79	ALLEGATO A - Analisi acque POTABILI: VALORI MEDI 2023	122
		ALLEGATO B - Analisi acque DEPURATE: VALORI MEDI 2023	124



**IDENTITÀ
AZIENDALE**

1



IDENTITÀ AZIENDALE



Valle Umbra Servizi è una S.p.A. a capitale interamente pubblico, i cui soci sono i 22 comuni del comprensorio folignate, spoletino e della Valnerina. Sin dal 2001, il Gruppo svolge la sua attività in tre principali aree di servizio:

- la gestione del Servizio Idrico Integrato: captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;

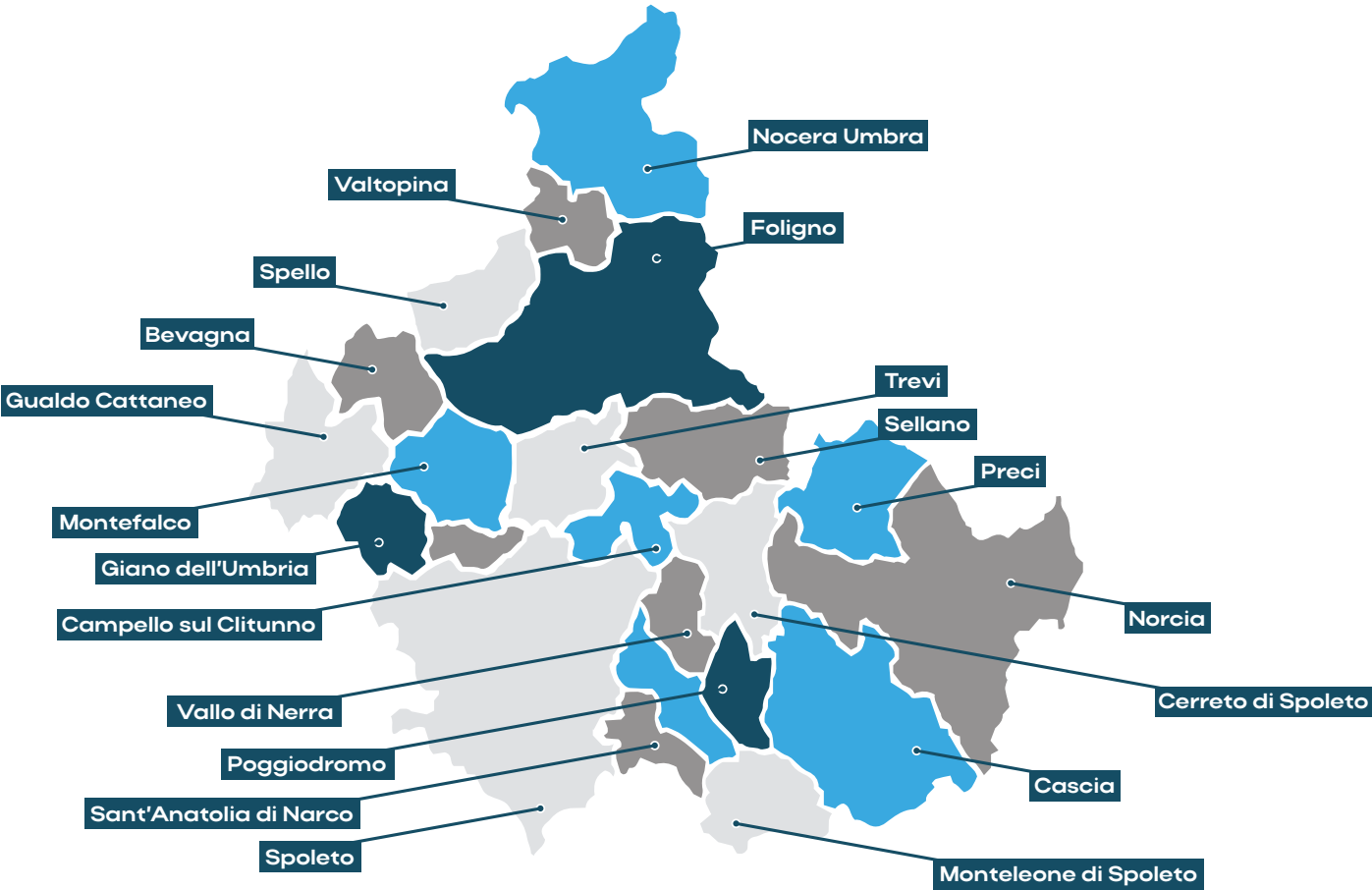
la distribuzione del gas metano, dal 01/10/2022 affidata alla controllata V-RETI GAS, e congiuntamente alle altre controllate VUS COM e VUS GPL (in liquidazione), gestisce anche la vendita di gas metano e GPL;

- la gestione del Servizio di Igiene Urbana: raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, spazzamento, gestione di un impianto di smaltimento e di una discarica.



Il territorio servito è pari a **2.202 kmq** e comprende i comuni di:

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



Il numero di abitanti e i km di rete interessati dai 3 servizi si articolano come segue:

SERVIZIO IDRICO
153.190 Abitanti serviti
3.132 km di rete acquedottistica e 864 km di fognatura
9.065.205 mc di volume erogato annuo
SERVIZIO GAS
112.327 Abitanti serviti
869 km di rete
71.614.105 mc di gas distribuiti e 30.093.865 venduti
SERVIZIO IGIENE
151.785 Abitanti serviti
88.630 t di rifiuti gestiti

Dati al 31/12/2023

Al 31.12.2023 la società conta 464 dipendenti e si serve dei seguenti impianti:

- 109 depuratori;
- 900 tra sorgenti, pozzi e serbatoi;
- 1 discarica;
- 1 impianto di trattamento meccanico e biologico;
- 9 stazioni ecologiche (CdR);
- 1 impianto utilizzato come stazione di trasferta rifiuti.

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

COMPOSIZIONE COMPAGINE SOCIALE Valle Umbra Servizi S.p.A.

SOCIO	%	SOCIO	%
Foligno	47,35%	Gualdo Cattaneo	0,57%
Spoletto	28,52%	Giano dell'Umbria	0,34%
Spello	4,96%	Sellano	0,32%
Trevi	3,40%	Valtopina	0,22%
Bevagna	3,03%	Cerreto di Spoleto	0,21%
Montefalco	2,61%	Preci	0,21%
Castel Ritaldi	2,47%	Monteleone di Spoleto	0,19%
Campello Sul Clitunno	2,12%	S.Anatolia di Narco	0,15%
Norcia	1,22%	Vallo di Nera	0,11%
Nocera Umbra	1,01%	Poggiodromo	0,10%
Cascia	0,78%	Scheggino	0,09%

Ai sensi dell'articolo 26 dello Statuto, è 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 nei confronti del Consiglio di Amministrazione della Società, al fine di consentire ai soci proprietari di esercitare sulla Società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

1.1 Le sedi aziendali

Valle Umbra Servizi ha Sede legale e amministrativa di Via A. Busetti 38/40 a Spoleto e opera nelle seguenti sedi operative/amministrative:

- v.le IV Novembre, 20 – Foligno, sede amministrativa, commerciale ed operativa per il Servizio Idrico Integrato;
- località S. Nicolò – Spoleto, sede operativa per i servizi GAS distribuzione e SII;
- località Molinelle – Cascia si trova un piccolo presidio operativo per il SII;
- località Serravalle – Norcia si trova il presidio operativo Igiene per la Valnerina;
- località Via Bianca, 15 – Foligno in cui si trova la sede operativa per il servizio di Igiene Urbana, oltre ad un distaccamento amministrativo del Servizio Igiene ed i Laboratori Acque potabili e Acque reflue;
- località S. Chiodo – Spoleto c'è la sede operativa e amministrativa per il servizio di Igiene urbana.

Alle sedi suddette si aggiungono i principali impianti presidiati che sono:

- località Casone Foligno si trova l'Impianto di Depurazione di Casone;
- località Camposalese Spoleto si trova l'Impianto di Depurazione di Camposalese;
- località Casone Foligno, si trova anche l'impianto di selezione e trattamento meccanico biologico dei rifiuti (TMB);
- località S. Orsola, di Spoleto, si trova la Discarica per rifiuti non pericolosi.

Nel corso del 2023 è cessato l'incarico da parte della Regione Umbria per la gestione dell'impianto di trattamento recupero e inerti relativi alla Commessa terremoto Valnerina in località Misciano.

Infine, sono presenti nove 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.



1.2 Nascita e Storia

Valle Umbra Servizi nasce nel dicembre 2001 da un complesso ed articolato processo di razionalizzazione ed integrazione dei servizi facenti capo a diverse realtà locali. Costituita inizialmente come Società Cooperativa per Azioni (S.c.p.A), di cui ASM SpA (attiva nell'area del Folignate) ed ASE SpA (attiva nell'area dello Spoletino) detenevano quota paritaria, nel gennaio 2002 acquisisce la gestione del Servizio idrico integrato per tutti i Comuni dell'ATO 3 Umbria.

A luglio dello stesso anno, la società si trasforma da Scpa in SpA e tutti i 22 comuni membri dell'ATO 3 Umbria ne diventano soci. Contestualmente, in un'ottica di riorganizzazione complessiva dei servizi pubblici locali nel comprensorio, alla Società viene affidata anche la gestione del servizio gas da parte di 8 dei Comuni serviti.

Nel 2003 vengono incorporate le pre-esistenti aziende multiutilities locali ASM SpA ed ASE SpA e viene costituita la VUS COM Srl per la commercializzazione del gas, il cui capitale è integralmente sottoscritto da Valle Umbra Servizi. Coerentemente con l'obiettivo di consolidare la propria posizione nel core business energetico, la società costituisce nel marzo 2004 la società VUS GPL Srl, avente ad oggetto la distribuzione e commercializzazione di gas GPL a mezzo reti urbane realizzate nei piccoli centri urbani montani del folignate e dello spoletino in occasione della ricostruzione post sisma del 1997.

Nel 2005, attraverso la fusione per incorporazione del Consorzio Servizi Ambientali SpA, VUS acquisisce la società Centro Ambiente SpA, la cui attività principale è costituita dalla gestione dell'impianto comprensoriale di TMB e compostaggio dei rifiuti e della connessa scarica di smaltimento.

Con il controllo totale di Centro Ambiente, nel 2008 si concretizza l'acquisizione completa della gestione del Servizio Igiene Urbana per i Comuni dell'ATO Rifiuti, sostanzialmente coincidenti ai Comuni dell'ATO 3 del Servizio Idrico Integrato, ancora a capo della società controllata.

Per un miglior coordinamento e gestione dei differenti servizi, la Società nel 2010 decide quindi di portare l'intero processo della gestione dei rifiuti all'interno di un'unica entità giuridica, incorporando Centro Ambiente.

Sono così acquisiti, a completamento del servizio di igiene urbana, la gestione diretta degli impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti, i servizi di raccolta, nolo contenitori scarrabili, trasporto di rifiuti speciali, il servizio di intermediazione di rifiuti senza detenzione, il servizio di rimozione, trasporto, trattamento e recupero delle macerie (inerti) provenienti dalle demolizioni e dalle ristrutturazioni di edifici.



FOCUS

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022 PRESENTATO E DISCUSO CON GLI STAKEHOLDERS

Il panorama sulla sostenibilità si sta evolvendo e la Direttiva 2013/34/UE fornisce alle aziende indicazioni ben precise sulle azioni svolte in materia di sostenibilità, considerata parte integrante della relazione sulla gestione.

Dopo una fase iniziale di rodaggio, che ha portato all'emissione del 1° "Report di Sostenibilità 2021", Valle Umbra Servizi ha focalizzato sempre di più la sua attenzione sui temi della sostenibilità e dell'ambiente e posto in essere azioni concrete rivolte verso questi obiettivi. Valle Umbra Servizi ha riepilogato queste azioni ed obiettivi nel suo 1° Bilancio di sostenibilità 2022, approvato insieme al Bilancio di Esercizio dall'Assemblea dei Soci, che è stato presentato lunedì 6 novembre 2023 presso l'Hotel Resort le Colombare, a Foligno.

La Valle Umbra Servizi ha presentato i risultati relativi all'impegno del gruppo in materia di sostenibilità ambientale, economica e sociale, in linea con i principi ESG e gli obiettivi dell'Agenda 2030 con l'intento di condividere questo impegnativo percorso con le autorità di governo del territorio presenti in sala ed intervenuti attivamente al dibattito.

In un'aula assai partecipata dei Soci di VUS, che ha visto la presenza anche dei Direttori di ARPA, di AURI e della Bonifica Umbra, hanno svolto interventi Il Senatore On. Zaffini, Il Vice Presidente della Regione Umbria, Assessore Morroni ed Il Direttore Generale di Utilitalia, Dott. Colarullo, che hanno in particolare evidenziato come un efficace programma di engagement possa contribuire a identificare e raggiungere gli obiettivi della sostenibilità sul medio e breve periodo.

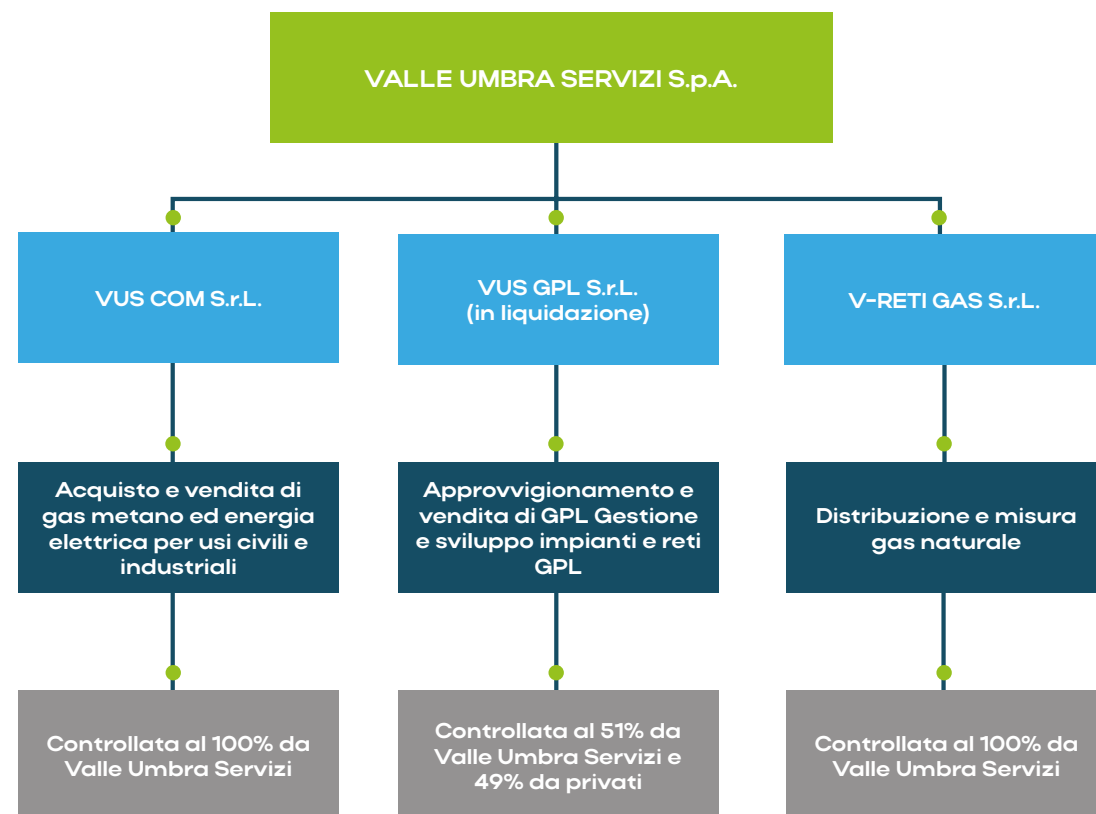
Dal territorio e per il territorio, l'impegno di VUS ha riscosso interesse e plauso generale, per un cammino che è appena iniziato e guarda lontano.

La Valle Umbra Servizi ringrazia per la preziosa partecipazione e coinvolgimento di tutti gli ospiti intervenuti ed auspica che questo sia solo l'inizio di un proficuo cammino verso la sostenibilità, come si evince dalle parole del Presidente, Ing. Vincenzo Rossi, e del Direttore Generale, Ing. Marco Ranieri, di VUS, 'Ci auguriamo che il nostro impegno possa essere compreso ed apprezzato per il valore che, di per sé, cerca di generare.'



1.3 Il Gruppo

Al 31/12/2023 il Gruppo Valle Umbra Servizi è composto da:



In attuazione del piano di revisione straordinaria deliberato dai Comuni Soci, adottato a seguito delle disposizioni dell'articolo 24 del D. Lgs 175/2016, si è proceduto nel corso dell'esercizio alla dismissione della Società CONNESI S.p.A.

Per la Società VUS GPL S.r.L. Valle Umbra Servizi aveva esperito nel corso del 2022 una gara pubblica per la cessione della sua partecipazione, pari al 51,00% del capitale sociale, fissando il termine di scadenza di presentazione delle offerte al 22.12.2022.

Alla scadenza del termine nessuna offerta è pervenuta e pertanto la società ha inoltrato alla Società VUS G.P.L. S.r.L. richiesta di recesso e liquidazione della quota ai sensi dell'art. 2437-quater del c.c.

I Soci privati, rappresentanti il 49% del capitale sociale, hanno proposto lo scioglimento anticipato della Società. Pertanto l'assemblea straordinaria dei Soci della VUS GPL S.r.L., tenutasi il 29 giugno 2023, ha deliberato lo scioglimento della Società dando avvio alla fase liquidatoria ad esito della quale ciascun socio otterrà pro quota il valore di liquidazione della società.

1.4 Mission, Vision e Valori

Valle Umbra Servizi è consapevole di gestire da un lato una risorsa sempre più scarsa e quindi preziosa come quella idrica e dall'altro servizi fondamentali per il cittadino e per il tessuto industriale del suo ambito, quali quello della Distribuzione del Gas Naturale e quello dell'Igiene Ambientale.

L'azienda svolge la sua attività ricercando la massima efficacia (qualità dei servizi) senza mai dimenticare di perseguire obiettivi economici finanziari (efficienza), indispensabili per generare risorse necessarie per l'autofinanziamento dei propri investimenti e per un'equa remunerazione del capitale investito.

La politica aziendale per la qualità, l'ambiente e la sicurezza è la "radice" da cui si sviluppa il sistema integrato di gestione ed è espressa in uno specifico documento, che viene pubblicato attraverso diversi supporti ed è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

La dichiarazione di politica aziendale è aggiornata in funzione degli sviluppi e dei programmi aziendali fissati a medio termine; il documento è posto all'attenzione e viene

portato a conoscenza di tutto il personale dell'azienda oltre che delle altre parti interessate alla materia.

La politica aziendale, partendo dall'attenzione verso i clienti e le altre parti interessate, in conformità alla regolamentazione stabilita dalle leggi nazionali e regionali per le aziende che operano nel campo dei servizi pubblici ed in particolare del servizio idrico integrato, della distribuzione di gas, e del servizio di igiene urbana, fissa gli impegni ed i principi generali ai quali il sistema di gestione si uniforma.

L'attuazione della politica aziendale si realizza attraverso la pianificazione strategica pluriennale, volta a mantenere e migliorare la qualità dei servizi gestiti, nel rispetto della salvaguardia e tutela delle risorse e dell'ambiente. Il miglioramento continuativo dei risultati aziendali, della soddisfazione del cliente e delle prestazioni ambientali è perseguito con l'adozione di programmi annuali, che sono il livello operativo di pianificazione direzionale, e che definiscono obiettivi e traguardi intermedi e risultati attesi, modalità, risorse necessarie, ruoli coinvolti, tempi previsti.

Gli obiettivi della politica aziendale sono i seguenti:

Conformità legislativa

Garantire per le proprie attività la piena conformità alle disposizioni legislative previste dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, applicando inoltre, laddove possibile, standard maggiormente restrittivi rispetto alla normativa vigente, nonché alle prescrizioni autorizzative afferenti ai singoli impianti ed in particolare relativamente alle emissioni di inquinanti.

Sistemi di gestione

Garantire l'applicazione del sistema di gestione integrato "qualità sicurezza ed ambiente" dedicando risorse adeguate affinché la gestione sia condotta conformemente agli standards di riferimento adottati.

Un sistema di monitoraggio snello e completo, che riguardi la soddisfazione del cliente, i risultati ambientali, i risultati interni, i punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento, consente all'azienda di conoscere lo stato del sistema di gestione e di pianificare adeguatamente il Riesame Direzionale.

L'azienda è certificata **ISO 9001** e **ISO 14001** sin dal 2005; nel 2010 ha conseguito la certificazione BS OHSAS 18001/2007; la BS OHSAS è stata adeguata con transizione alla **UNI ISO 45001**. Tutte le certificazioni sono state confermate in sorveglianza (audit integrato Ente di Certificazione svoltosi a settembre 2022).

Il Sistema di Gestione Integrato ha individuato nel tempo i seguenti obiettivi ed indirizzi strategici, da perseguire e monitorare, per le attività dell'organizzazione:

- fornire ed erogare i servizi nel rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione ARERA;
- migliorare anno dopo anno i servizi in termini di efficienza, efficacia ed economicità anche in considerazione della natura pubblica degli stessi;
- ridurre nel tempo gli impatti ambientali dei servizi erogati;
- ridurre al minimo i rischi e creare le condizioni necessarie per migliorare la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- adeguamento analisi del contesto nel quale l'azienda opera per individuare e monitorare i fattori interni ed esterni che possano influire sul livello delle prestazioni erogate;

- tenere in considerazione tutte le aspettative delle parti interessate e dei portatori di interesse;
- promuovere gli obiettivi di salvaguardia e sostenibilità ambientale sia in termini di risorse idriche, di qualità delle acque depurate e in relazione al ciclo di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani al fine di minimizzare gli impatti sull'ambiente;
- gestione per processi con l'approccio previsto dalle norme di gestione stesse che rendono indispensabile una valutazione continua dei rischi e delle opportunità per ciò che concerne la qualità dei servizi, la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'ambiente;
- garantire le risorse necessarie per il mantenimento del Sistema di Gestione Integrato e per la formazione del personale al fine di migliorarne competenze e consapevolezza;
- garantire il rispetto degli obblighi legislativi obbligatori e di quelli derivanti da impegni di conformità volontariamente assunti in stretta integrazione con il MOG ex D.Lgs. 231/01.

Valle Umbra Servizi si prefigge anche il conseguimento degli obiettivi strategici operativi di seguito elencati:

- realizzazione degli Investimenti previsti dal Piano Industriale approvato dall'Assemblea dei Comuni Soci, che ricomprende al suo interno quelli previsti nel Piano di Ambito e quelli dichiarati ad ARERA per il Gas distribuzione attraverso il “Piano annuale e pluriennale delle infrastrutture del gas naturale;
- adottare modelli organizzativi, procedurali e tecnologici che aiutino a migliorare in termini di correttezza, chiarezza e semplicità il rapporto con l'utenza e la qualità dei servizi erogati;
- accrescere la qualità del Laboratorio aziendale mediante il consolidamento delle metodiche e dei processi che hanno portato nel 2022 all'accreditamento ai sensi della ISO/IEC 17025 di sette parametri, al fine di migliorare il servizio al cliente interno; nel corso del 2023 è stato svolto l'audit di accreditamento di ulteriori parametri per la matrice acque destinate al consumo umano che ha avuto esito positivo raggiungendo così 24 parametri accreditati;
- promuovere e incrementare le attività informative e formative destinate al personale dipendente;
- promuovere il coinvolgimento di tutte le parti interessate in materia ambientale, di sicurezza e della qualità.

Il Management aziendale, al fine di attuare gli indirizzi sopra esposti, assegna e riesamina periodicamente specifici Obiettivi in termini di qualità, ambiente e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Gli obiettivi, esposti di seguito e approvati dal CdA, vengono comunicati formalmente ai Direttori e Dirigenti incaricati di attuare le azioni necessarie per il loro raggiungimento e riferire riguardo il grado di raggiungimento.

Il Direttore Generale è incaricato di verificare la conformità del Sistema di Gestione Integrato rispetto ai requisiti delle norme di gestione e di riferire in CdA in merito a qualsiasi attività o processo che possa comprometterne l'efficacia e impedire il miglioramento.



1. Prevenzione della Corruzione e Tutela della privacy STANDARDS 2-23; 2-12

Con riferimento alla Legge 190/2012 (prevenzione della corruzione) e D.lgs. 33/2013 (trasparenza) il C.d.A. con deliberazione nr. 55/2021 ha nominato Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza il Dirigente Rapisarda Francesco. A seguito delle dimissioni rassegnate dallo stesso con deliberazione nr. 32 del 22/06/2022, il C.d.A. ha incaricato quale RPCT la Dott.ssa Mariella Lorenzetti.

Nel corso del 2023, sono state programmate e attuate le misure relative a:

- Doveri di comportamento: in merito, in attuazione delle previsioni del PTPCT 2023-2025, ribadite anche nel PTPCT 2024-2026, è stato predisposto Il Codice di Comportamento che integra i doveri di comportamento inseriti nel Modello di organizzazione e di gestione e nel Codice Etico, adottati ex D.lgs n. 231/2001, in applicazione dei principi fissati dalla legge 190/2012 e dal D.P.R. n. 62/2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici) come modificato ed integrato dal DPR 13/06/2023 n. 81. Esso contribuisce a garantire la qualità dei servizi erogati, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico, nonché di indipendenza e di astensione in caso di conflitto di interessi. Il documento è in fase di approvazione da parte degli Organi Aziendali competenti;

- Rotazione ordinaria del personale;
- Inconferibilità e incompatibilità;
- Whistleblowing: in merito che deliberazione C.d.A. n. 7 del 30 gennaio 2024 è stato approvato il documento “Disposizioni in materia di whistleblowing” predisposto sulla base della normativa nazionale (D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24, di recepimento della Direttiva UE 23 ottobre 2019, n. 1937) e delle Linee Guida ANAC (Delibera n. 311 del 12 luglio 2023) ed è stata adeguata la piattaforma informatica whistleblowing di cui la Società si era già dotata;
- Formazione;
- Trasparenza;
- Divieti post-employment e pantouflage.

Trasparenza

Nel 2023 sono stati effettuati periodicamente monitoraggi sulla pubblicazione dei dati. I monitoraggi non hanno evidenziato irregolarità nella pubblicazione dei dati. VUS lavora per completare, nel rispetto della normativa vigente, l'informatizzazione del flusso al fine di alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione del sito “Società trasparente”. La procedura per la gestione delle richieste di accesso documentale ai sensi della legge n. 241/1990 e di accesso civico è stata adottata e pubblicata sul sito istituzionale. Nel corso dell'anno sono pervenute 19 richieste di accesso ex-legge 241/90/civico, che sono state evase nei tempi previsti con l'esito “informazione fornita all'utente”, ad eccezione di una richiesta, benché monitorata e registrata, risultata senza riscontro.

Con la relazione annuale 2023, approvata dal C.d.A. con deliberazione n. 8 del 30/01/2024, il RPCT ha evidenziato che l'attuazione del Piano PTPCT è stata effettuata compatibilmente con il perfezionamento del processo di riorganizzazione avviato nel 2022 e giunto a compimento nel 2023, caratterizzato dall'implementazione di nuove figure apicali e conseguentemente da rilevanti modifiche organizzative che hanno comportato una più funzionale ridistribuzione dei ruoli e delle competenze i cui effetti potranno concretizzarsi nel corso del 2024. Altro fattore che ha inciso è stato il processo di implementazione del nuovo sistema informativo gestionale, giunto nell'anno 2023 alla fase di migrazione dati dal vecchio al nuovo sistema, che ha interessato tutte le funzioni aziendali.

Whistleblowing (Segnalazione di illeciti e Tutela del segnalatore)

L'articolo 54 bis del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, introdotto dalla Legge Anticorruzione n.190/2012 e poi modificato dalla Legge n. 179/2017, ha introdotto le “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”, il cosiddetto “whistleblowing”.

Con deliberazione C.d.A. n. 7 del 30 gennaio 2024 è stato approvato il documento “Disposizioni in materia di whistleblowing” predisposto sulla base della normativa nazionale (D.Lgs. 10 marzo 2023, n. 24, di recepimento della Direttiva UE 23 ottobre 2019, n. 1937) e delle Linee Guida ANAC (Delibera n. 311 del 12 luglio 2023) ed è stata adeguata la piattaforma informatica whistleblowing di cui la Società si era già dotata.

Le procedure relative a tale strumento prevedono la garanzia di riservatezza dell'identità del segnalante e del contenuto delle segnalazioni.

Valle Umbra Servizi mette a disposizione dei propri dipendenti e dei dipendenti e collaboratori delle imprese appaltatrici di lavori, forniture e servizi la piattaforma informatica gratuita “WhistleblowingPA”, volta a contrastare la corruzione, tramite il link: <https://valleumbraservizispa.whistleblowing.it>.

Attraverso detta piattaforma si possono effettuare segnalazioni di violazioni di disposizioni normative, nazionali o dell'Unione europea, che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della VUS, di cui il segnalante sia venuto a conoscenza all'interno del contesto lavorativo, laddove il segnalante renda nota la propria identità al RPCT.

Le informazioni sulle violazioni devono riguardare comportamenti, atti od omissioni di cui il segnalante, il denunciante o chi divulga pubblicamente, sia venuto a conoscenza nel proprio contesto lavorativo, non solo in virtù dell'ufficio rivestito da questi, ma anche in occasione o a causa dello svolgimento delle mansioni lavorative, sia pure in modo casuale.

In attuazione della nuova normativa, oltre che attraverso il canale informatico, le segnalazioni possono essere fatte con sistema “cartaceo” trasmettendo la segnalazione unicamente al RPCT, utilizzando il modello reperibile sul sito istituzionale, ovvero su carta libera indicando tutte le informazioni previste dal modello.

Le procedure introdotte dall'Azienda si caratterizzano per i seguenti elementi:

- il segnalante non può essere sanzionato, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro determinata dalla segnalazione di condotte illecite di cui è venuto a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro;
- è garantita la tutela della riservatezza in quanto le segnalazioni non possono essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse;
- ogni trattamento dei dati personali è effettuato a norma del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. n. 51/2018 e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;
- le tutele del segnalante non sono garantite nei casi in cui sia accertata la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione;

Le segnalazioni possono essere inviate internamente tramite i canali sopra indicati oppure esternamente tramesse direttamente all'Autorità Nazionale Anticorruzione attraverso il portale: <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>.

Privacy (Tutela dei dati personali)

Valle Umbra Servizi garantisce la riservatezza e il corretto trattamento dei dati personali degli interessati (cittadini, dipendenti, fornitori, clienti) di cui è in possesso per poter fornire il servizio, attraverso una completa applicazione della normativa sulla tutela della privacy. Con l'entrata in vigore del Regolamento Europeo 2016/679 e del Decreto di armonizzazione n. 101 del 2018, sono stati aggiornati e integrati i sistemi di gestione privacy.

Le azioni intraprese sono state le seguenti:

- mappatura (e periodico aggiornamento) dei trattamenti attraverso l'elaborazione del relativo Registro;
- aggiornamento di procedure e disposizioni in materia di tutela dei dati personali;
- nomina dei Responsabili esterni del trattamento (i soggetti esterni che trattano dati personali per conto di VUS);
- assesment generali sull'operato svolto (audit per verificare la corretta aderenza alla normativa) da parte della società esterna di consulenza privacy;
- adeguamento delle informative sul trattamento dei dati personali.

Il nuovo Regolamento prevede un approccio proattivo alla protezione dei dati: tutte le attività dei fornitori vengono attentamente analizzate per verificare se implicano il trattamento di dati personali di cui VUS è Titolare o Responsabile e tutti i trattamenti sono oggetto di costante analisi, così come le procedure e i documenti.

2. Tutela dell'ambiente

Garantire un sistema di gestione ambientale tale da consentire il minore impatto ambientale nell'ambito di tutte le filiere impiantistiche dei servizi gestiti, per la durata dell'intero ciclo di vita del singolo impianto.

L'applicazione di tale gestione viene effettuata attraverso un sistema di monitoraggio e di controllo sistematico finalizzato al contenimento ed alla riduzione dei principali impatti ambientali legati alle attività svolte e in particolare, le emissioni atmosferiche, gli scarichi idrici, i rilasci nel suolo, la gestione e produzione di rifiuti, il rumore, le emissioni odorigene e l'utilizzo di risorse.

Parte degli sforzi è finalizzata alla prevenzione di incidenti ambientali all'interno e all'esterno dei siti impiantistici.

3. Ottimizzazione processi, attività ed energia

Ottimizzare le procedure di gestione, fornendo indirizzi all'intera Organizzazione aziendale al fine di rendere il più possibile omogeneo il comportamento su tutto il territorio, promuovere e razionalizzare, laddove possibile, il recupero di risorse umane e naturali, il ricorso all'energia prodotta da fonti rinnovabili, l'efficienza energetica ed il risparmio nei trasporti ed effettuare una gestione delle attività mirata al riciclo ed al recupero di materia ed energia dai rifiuti.

Sviluppare, nell'ottica del miglioramento delle prestazioni energetiche, la diffusione della cultura aziendale dei sistemi di efficientamento energetico.

4. Migliori tecnologie

Introdurre, dove possibile, le migliori tecnologie disponibili a costi economicamente sostenibili in considerazione della salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori e della prevenzione e riduzione degli impatti ambientali.

5. Sicurezza sul lavoro

Promuovere ed 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 assicurare un sistema di gestione della sicurezza che garantisca indistintamente i lavoratori della Valle Umbra Servizi Spa e delle ditte appaltatrici nei luoghi di svolgimento delle proprie attività nonché la popolazione limitrofa e prevenga i rischi alla fonte.

6. Comunicazione

Assicurare la comunicazione interna favorendo il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la responsabilizzazione di tutto il personale dipendente e delle ditte terze sui temi e sugli obiettivi della qualità, dell'ambiente, e della sicurezza.

Mantenere il dialogo con i portatori di interessi, con gli organi di controllo e con le istituzioni locali nell'ottica della trasparenza e del massimo coinvolgimento e promuovere verso le Amministrazioni locali l'adozione di criteri il più possibile uniformi su tutto il territorio servito.

7. Miglioramento continuo

Perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di efficienza, efficacia, economicità aziendale, prevenzione dei rischi, prestazioni ambientali ed efficienza energetica, nonché definendo obiettivi e traguardi misurabili tramite l'utilizzo di indicatori concordati effettuando all'uopo un'analisi costante delle interazioni delle proprie attività con l'ambiente circostante.



STANDARDS

2-9; 2-10; 2-11

1.5 Governance

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 Analogo)**, 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

Gli uffici della Società presentano la seguente articolazione:

Direttore Generale

- Staff Direttore Generale (Segreteria, RSPP)
- 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 e Gestione e amministrazione delle risorse umane

- Relazioni industriali
- Sviluppo e formazione delle risorse umane; sorveglianza sanitaria

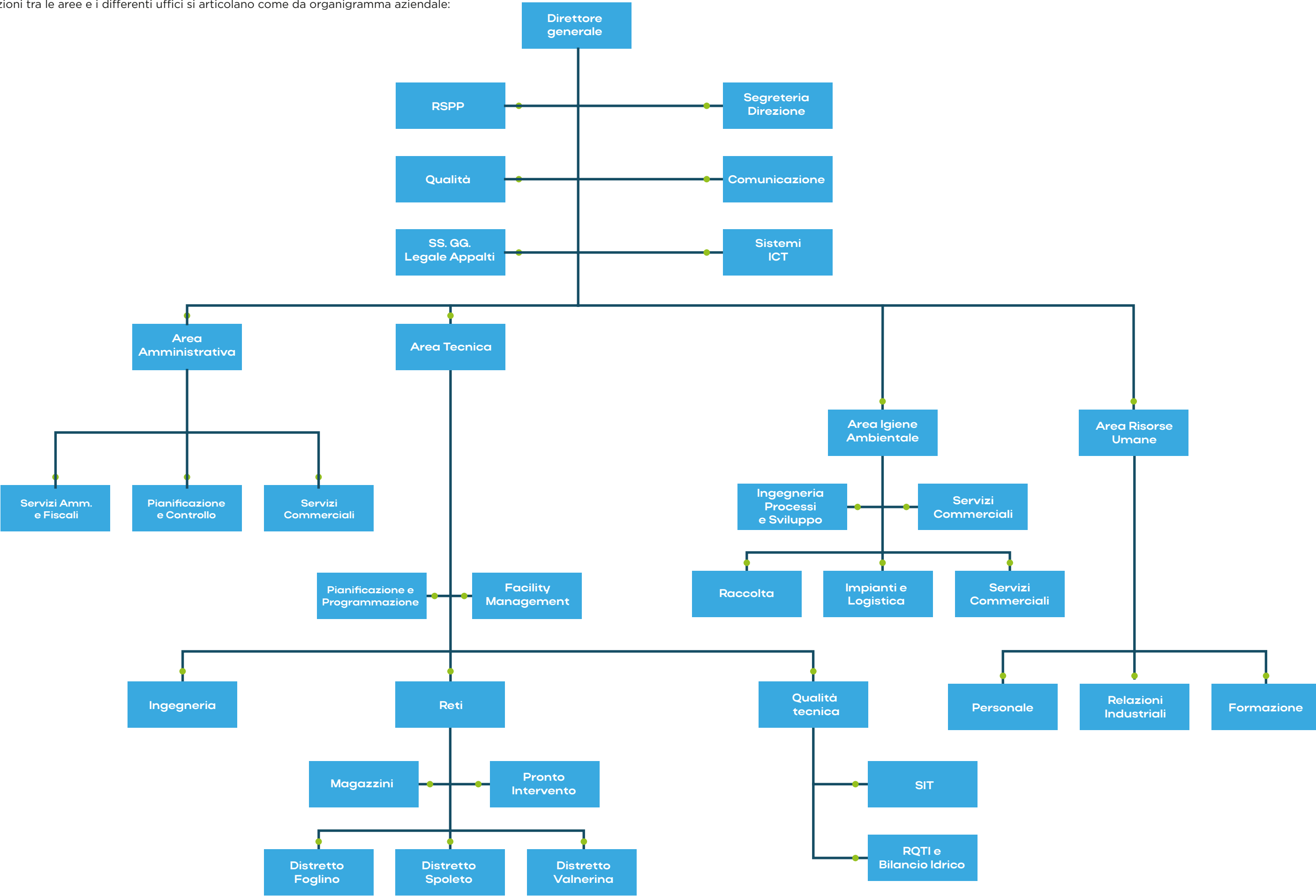
Direzione Area Tecnica

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

Direzione Area Igiene Ambientale

- Impianti e logistica
- Servizi tecnici
- Raccolta
- Servizi commerciali
- Ingegneria Processi e Sviluppo

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





SOSTENIBILITÀ

2



SOSTENIBILITÀ 2



2.1 Pianificazione della sostenibilità

Valle Umbra Servizi è da sempre attenta al tema della sostenibilità. Lo dimostrano le iniziative e i progetti volti alla tutela dell'ambiente e alla responsabilità sociale dell'impresa che, sin dai primi anni di attività aziendale, sono stati realizzati in partnership con le realtà del territorio: amministrazioni pubbliche, istituti scolastici e associazioni locali. Il contesto di riferimento rispetto al tema della sostenibilità, oggi, è innanzitutto quello definito dall'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile. Il programma d'azione che stabilisce i 17 Sustainable Development Goals. La definizione internazionale di uno sviluppo fondato sugli elementi di crescita economica, inclusione sociale e tutela dell'ambiente è coerente con le tre dimensioni di sostenibilità individuate da Valle Umbra Servizi nella definizione delle proprie politiche

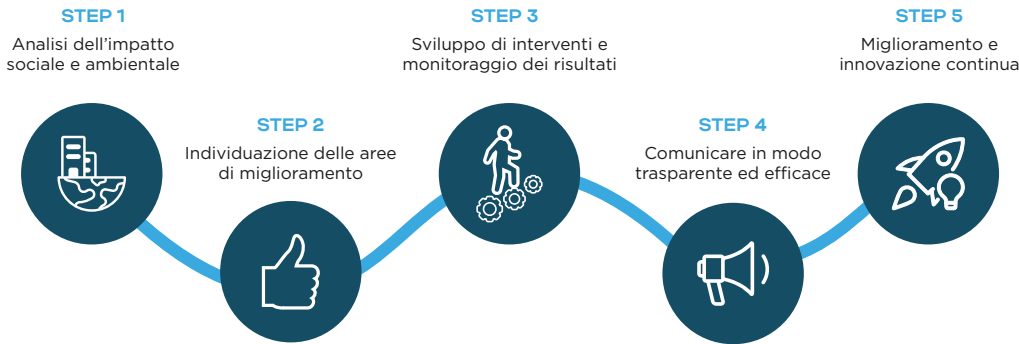
e di conseguenza dell'impianto stesso del Bilancio di Sostenibilità. La visione globale della sostenibilità è inoltre accompagnata dall'attenzione all'approccio dell'Unione Europea sul tema, definito a partire dagli obiettivi del Green Deal Europeo. Il programma ha l'obiettivo di realizzare un'economia neutrale dal punto di vista climatico e sganciata dallo sfruttamento di risorse naturali non riproducibili. L'Azienda intende cogliere la sfida europea incrementando ulteriormente il proprio impegno verso una "giusta transizione". La sostenibilità per VUS non è solo un imperativo etico, ma un'opportunità strategica per ridurre i costi, innovare i processi e accrescerne il valore per tutti gli stakeholder. Il processo di sviluppo delle pratiche sostenibili in azienda si basa sui seguenti passaggi chiave:

ANALISI DELL'IMPATTO SOCIALE E AMBIENTALE

Comprendere l'impatto che VUS ha sull'ambiente e sul contesto sociale ed economico di riferimento. L'analisi ambientale individua le aree di maggior consumo energetico, la quantità di risorse impiegate e di rifiuti prodotti.

INDIVIDUAZIONE DELLE AREE DI MIGLIORAMENTO

Valutazione dei punti di forza e le aree di miglioramento relativamente ai criteri ESG (environmental, social and governance). Anche attraverso strumenti come il bilancio di sostenibilità e gli indicatori GRI (global reporting initiative), si misurano e rendicontano le performance sostenibili dell'azienda in modo standardizzato e comparabile.



SVILUPPO DI INTERVENTI E MONITORAGGIO DEI RISULTATI

Vus interpreta la pratica della sostenibilità come attuazione di azioni concrete e monitoraggio dei risultati, con verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi e il ritorno sugli investimenti effettuati. Le azioni previste coinvolgono sempre i principali processi e le funzioni dell'azienda.

COMUNICARE IN MODO TRASPARENTE ED EFFICACE

La nostra comunicazione riguardante la sostenibilità è fondata su dati verificabili e trasparenti. Le informazioni sono trasmesse alle diverse autorità competenti (Arera, ARPA Umbria ecc) e rese disponibili attraverso molteplici canali (pubblicazioni, sito aziendale).

MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE CONTINUA

Infine, la sostenibilità per VUS è miglioramento e innovazione continua che sono praticati attraverso la capacità di adattamento ai mutamenti che intervengono, alla volontà di apprendere dalle esperienze svolte e dalla ricerca di una solida collaborazione tra i diversi attori del sistema di riferimento.



STANDARDS
2-28; 2-29

2.2 Stakeholder (Portatori di interesse)

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:

AREA DI SOSTENIBILITÀ	STAKEHOLDER
Obiettivi e strategie	Comuni Soci
Clienti e servizio fornito	Clienti-Utenti
Cultura della sostenibilità	Associazioni ambientaliste, Associazioni consumatori, Scuole e Agenzie formative
Lavoro	Lavoratori dipendenti e non dipendenti, Rappresentanze sindacali, Rappresentanze per la sicurezza dei lavoratori
Reti d'impresa	Rapporto con le società controllate
Regolazione e controllo	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ATO 3 Umbria, Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale Umbria (ARPA), Provincia, Comuni soci, Socio privato
Altri interlocutori pubblici	Altri enti locali (altri Comuni, Provincia, Regione), Aziende del Servizio Sanitario Regionale, Altre entità della Pubblica Amministrazione, Enti di controllo
Associazioni di appartenenza	Utilitalia (Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici di acqua, ambiente, energia elettrica e gas), Confservizi
Ricerca e sviluppo	Università, Istituti di ricerca pubblici e privati, Comunità scientifica, collaborazione con altre aziende, Unione europea
Credito	Banche e Istituti di credito



STANDARDS
2-29

2.3 Stakeholder Engagement

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.

L'ascolto e il dialogo con gli stakeholder caratterizza da sempre la cultura aziendale di Valle Umbra Servizi. Le modalità utilizzate sono, indicativamente, le seguenti:

- attività di ascolto e risposta sui diversi canali di comunicazione;
- scambi di informazioni e dati;
- rapporti di collaborazione;
- rapporti di negoziazione;
- iniziative di informazione, formazione e diffusione di valori e buone prassi;
- attività di sensibilizzazione a comportamenti virtuosi.

L'azienda ha individuato i principali stakeholder con cui si rapporta in una logica di dialogo continuo. Nella tabella sottostante si presentano i metodi con cui tali relazioni sono mantenute nel tempo:

STAKEHOLDER	METODO RELAZIONE	ES. DI INFORMAZIONE	ES. DI INTERVENTI
AUTORITA' D'AMBITO	• Normativa e regolamenti		
AUTORITA' REGOLATORIE	• Sistema dei controlli	• Rispondenza risultati agli standard prefissati	• Azioni di miglioramento e interventi di adeguamento
ARERA	• Dati sul rispetto dei piani e programmi approvati	• Indicazioni su linee di sviluppo attività aziendali	• Riduzione e mitigazione impatti attività sul territorio
ARPA	• Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro	• Interazione attività dell'azienda con il territorio	
ASL	• Conferenze di servizi		
	• Incontri con comuni e amministratori		
ORGANISMI DI NORMAZIONE E CERTIFICAZIONE (ISO, IEC, UNI)	• Compliance	• Norme • Raccomandazioni e standard	• Certificazioni ottenute
SCUOLA	• Incontri		
GENERAZIONI FUTURE	• Progetti	• Progetti per miglioramenti del servizio	• Attività di formazione/informazione
	• Campagne informative		
	• Accoglienza studenti		
POPOLAZIONE			• Attività didattiche e di comunicazione e informazione
ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE	• Incontri con la popolazione	• Esigenze del territorio	• Presenza sul territorio in occasione di eventi in linea con le policy aziendali
MEDIA	• Partecipazione a convegni e seminari	• Definizione dello sviluppo sostenibile delle infrastrutture	• Accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi
COMITATI	• Rassegna stampa	• Impiego delle tecnologie più efficienti	
ONG			
GOVERNO (azioni di sviluppo economico – sistema normativo – PNRR)	• Recepimento delle norme nazionali ed europee	• Progetti europei	• Adeguamenti
	• Sistema dei controlli	• Rispondenza delle attività a standard definiti a livello nazionale e internazionale	• Miglioramenti
UNIONE EUROPEA COMUNITÀ INTERNAZIONALI	• Partecipazione bandi e opportunità di finanziamento PNRR e fondi europei		• Finanziamenti
LAVORATORI DIPENDENTI E NON DIPENDENTI	• Incontro con D.G. per illustrare assetto organizzativo e obiettivi a direttori, dirigenti, quadri e direttivi	• Linee di indirizzo e dati di dettaglio	• Cambiamenti organizzativi e gestionali • Informazione e formazione
		• Negoziazioni sindacali	
RAPPRESENTANZE SINDACALI	• Incontri su materie previste dal contratto, assetti e modalità organizzative	• Proposte • Segnalazioni • Richieste	• Conclusione di accordi
ASSOCIAZIONI INDUSTRIALI E DI CATEGORIA	• Servizi di assistenza, aggiornamento e formazione	• Dati	• Progetti di ricerca
ASSOCIAZIONI DI APPARTENENZA (es. Utilitalia)	• Presentazione di studi e ricerche su temi di interesse comune	• Proposte	• Progetti di miglioramento
ALTRE AZIENDE OMOLOGHE DEL SETTORE	• Campagne nazionali di sensibilizzazione	• Scambio di buone prassi	• Sviluppo normativo e regolamentare • Formazione
CLIENTI ASSOCIAZIONI CONSUMATORI	• Sportelli aziendali	• Reclami	• Realizzazione di miglioramenti del servizio in termini di affidabilità, trasparenza, semplificazione.
	• Call center	• Segnalazioni varie	
	• Incontri con associazioni e protocolli di intesa	• Proposte di miglioramento	
FORNITORI	• Attività di qualificazione	• Controllo attività di fornitura	• Processi di miglioramento delle forniture di beni e servizi
	• Trasferimento informazioni		
COMUNI AZIONISTI	• Assemblea dei soci	• Indicazioni sulle linee operative	
ALTRI ENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (Unione di Comuni, Provincia, Regione)	• Riunioni del comitato di controllo analogo	• Programmi di gestione e di sviluppo	• Confronto sulle linee di indirizzo
	• Bilancio esercizio	• Linee operative in materia di organizzazione personale e di spending review	• Piano degli investimenti
ISTITUZIONI BANCARIE E CREDITIZIE	• Presentazioni di risultati economico gestionali o e di gestione tecnica		

FOCUS

VALLE UMBRA SERVIZI S.P.A. SIGLA IL "PATTO PER L'ACQUA" CON UTILITALIA – OTTOBRE 2023

Valle Umbra Servizi S.p.A. è tra i firmatari del “**Patto per l’Acqua**”, un’iniziativa Utilitalia che punta a compiere **ogni azione utile a sostegno di politiche nazionali di tutela ambientale e della risorsa, di resilienza delle reti e dei sistemi di approvvigionamento**.

In un quadro di conclamata criticità dovuta ai cambiamenti climatici, le aziende dell’industria idrica aderenti ad Utilitalia mettono a disposizione il loro patrimonio conoscitivo e di esperienza in favore di riforme tese al consolidamento industriale del settore e ad un approccio integrato tra i diversi usi dell’acqua, secondo quattro direttrici:

1) SUPERARE LE GESTIONI IN ECONOMIA

- Completare l'immediato trasferimento delle funzioni alle Regioni e garantire il mantenimento delle stesse per tutta la durata dell'affidamento.
- Le Imprese si impegnano a intervenire a supporto dei territori ancora non gestiti a livello industriale.

2) RAFFORZARE LE CAPACITÀ GESTIONALI

- Introdurre un chiaro processo di verifica periodica della qualità e dell'efficienza della gestione e della capacità di finanziamento e di realizzazione degli interventi, sulla base dei parametri ARERA.
- Le Imprese si impegnano a mettere le proprie competenze a disposizione di enti e gestori per garantire ai cittadini servizi di qualità.

3) FAVORIRE LE AGGREGAZIONI

- Facilitare i processi di aggregazione tra aziende mettendo al centro la gestione ottimale della risorsa idrica.
- Le imprese si impegnano a consolidare le capacità industriali e gestionali per elevare il complessivo livello di investimenti e di qualità del servizio.

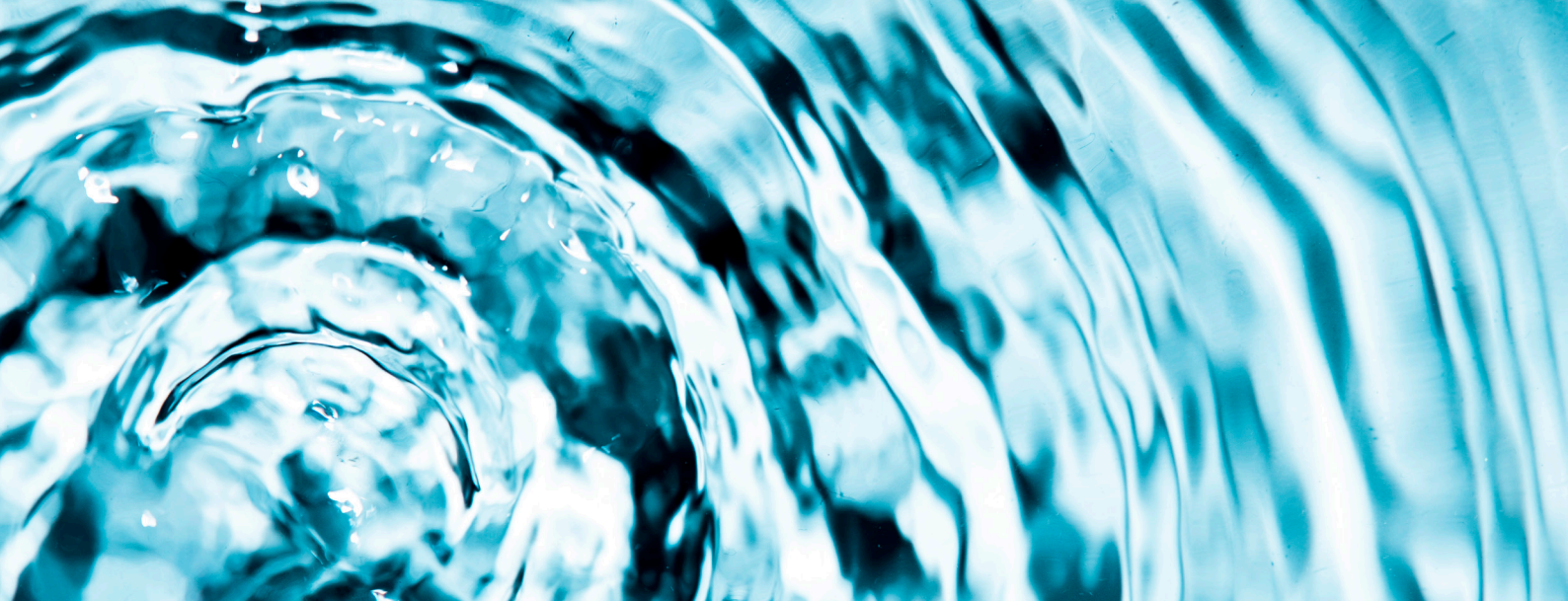
4) SOSTENERE UN APPROCCIO INTEGRATO

- Abilitare la gestione industriale delle Imprese del SII, in coordinamento con gli altri settori, fino alle infrastrutture a servizio dei diversi usi della risorsa, da quello agricolo a quello dell’industria.
- Le Imprese si impegnano a realizzare e rafforzare le infrastrutture necessarie al riuso delle acque, alla gestione sostenibile delle acque meteoriche, al recupero di energia e di materia, al drenaggio urbano e agli invasi ad uso plurimo.



MATERIALITY

3



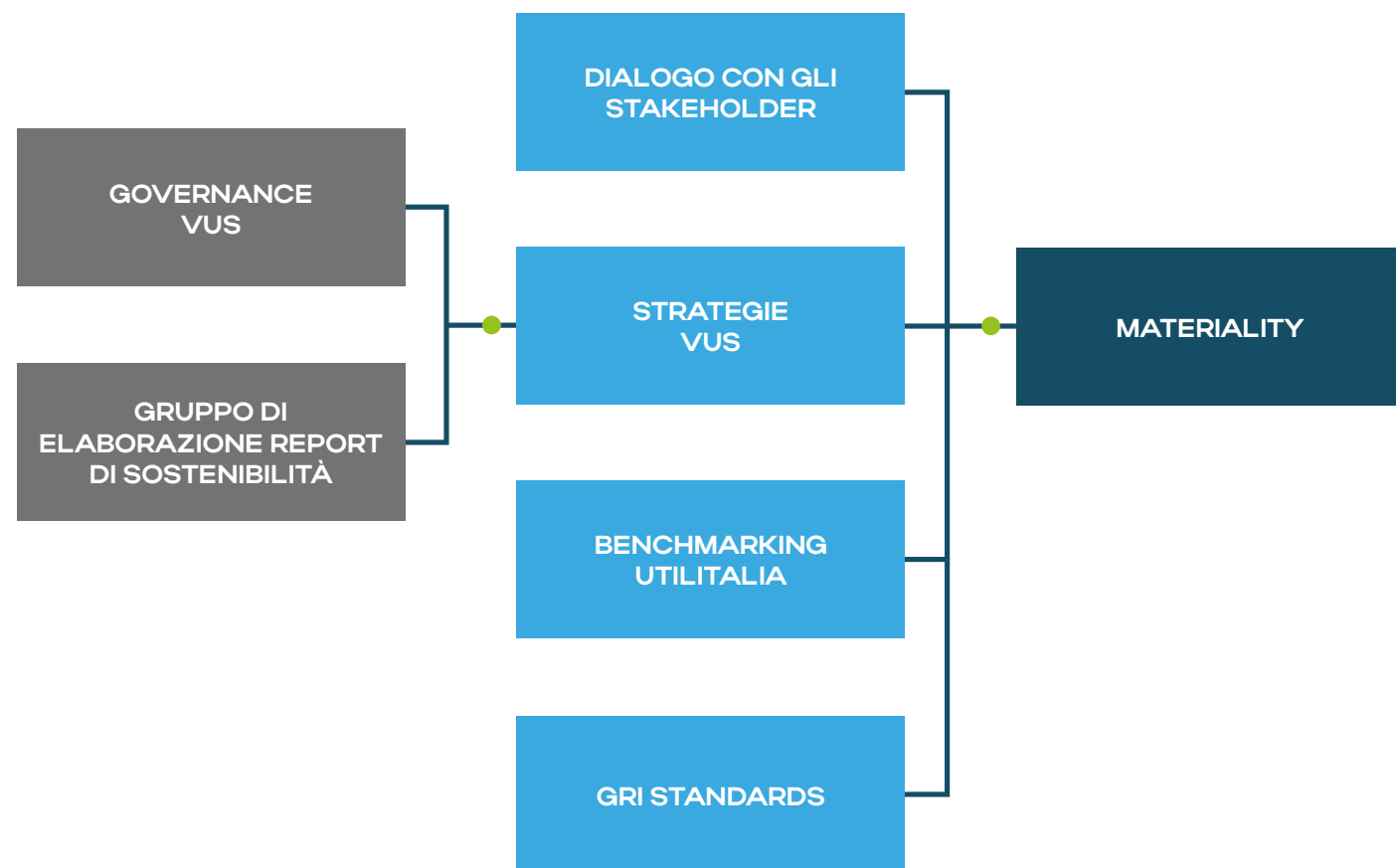
MATERIALITY 3



3.1 Definizione e Processo

Il presente documento si pone come obiettivo principale quello di rendere disponibili ai propri interlocutori le informazioni rilevanti su prestazioni economiche, sociali e ambientali in maniera chiara e sintetica.

Tale obiettivo corrisponde a ciò che la metodologia indicata dalle linee guida di riferimento (GRI Standards) chiama in inglese la “materiality”, il cui processo si esplica come segue:



Per Valle Umbra Servizi, l'analisi di materialità è uno strumento importante per identificare le priorità ambientali e sociali più rilevanti coerentemente con la propria strategia e i propri impatti di business, individuare e gestire rischi e opportunità e definire i contenuti del Bilancio di Sostenibilità redatto secondo lo standard di rendicontazione internazionale Global Reporting Initiative (GRI).

In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati “materiali”, ovvero rilevanti, quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali di VUS e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione non solo il punto di vista dell'organizzazione,

ma anche quello degli stakeholder individuati nel capitolo precedente, sulla base delle loro esigenze decisionali e prospettive, al fine di comunicare la significatività di ogni tema.

Valle Umbra Servizi ha concepito questo documento con l'obiettivo prioritario di rendere disponibili ai propri interlocutori le informazioni per loro più importanti e concrete, in modo chiaro e sintetico.

Tale obiettivo aziendale corrisponde alla metodologia che le linee guida di riferimento (GRI standards, qui seguite) chiamano in inglese materiality.

Pertanto, selezioniamo in questo capitolo gli aspetti più rilevanti che documentano gli impatti economici, sociali e ambientali dell'attività e che possono di conseguenza influenzare le decisioni degli stakeholder.

3.2 La Materiality

L'analisi riportata nel capitolo 3 che individua le principali categorie di stakeholder permette l'identificazione delle priorità strategiche definite dai sistemi di governance del Gruppo, definite sulla base delle necessità emerse dal confronto con i portatori di interesse.

Le analisi dei contenuti che hanno rilevanza per VUS si basano sul concetto di doppia materialità; secondo questa prospettiva le questioni ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) creano rischi e opportunità che sono materiali da un doppio punto di vista: quello finanziario e quello di impatto.

Nella loro selezione quindi, si valutano non soltanto i riflessi sull'ambiente, le comunità e le persone delle scelte

e delle attività svolte, ma anche i relativi risvolti finanziari, in caso si possa avere un impatto economico diretto sul rendiconto dell'utile o della perdita.

La tabella seguente riporta gli aspetti di materiality individuati nel Bilancio di Sostenibilità 2022, con accanto gli indicatori GRI di riferimento.

L'obiettivo di Valle Umbra Servizi è proseguire nel percorso di dialogo e confronto continuo con gli stakeholder al fine di organizzare ulteriormente gli aspetti di materiality, combinando contestualmente le esigenze prioritarie dei sistemi di governance VUS con quelle degli stakeholder individuati nel capitolo precedente e definendo quindi una comune classificazione tra i temi individuati.



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
Perfomance 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

3.3 Approcci di gestione e valutazione

In tutto il Bilancio di sostenibilità 2023, ogni capitolo o paragrafo che contiene un aspetto di materiality riporterà:

- la chiara segnalazione di tale contenuto, con un riferimento all'indicatore GRI nel titolo;
- il metodo di gestione e i suoi componenti, ovvero come VUS gestisce quello specifico aspetto di materiality: obiettivi, politiche, impegni assunti, responsabilità, risorse, meccanismi di segnalazione/reclamo, specifiche azioni (processi, progetti, programmi, iniziative) e iniziative promosse;
- i meccanismi di valutazione dell'efficacia del metodo di gestione e i risultati della valutazione,

inclusa la segnalazione dell'eventuale necessità di miglioramento.

Valle Umbra Servizi sta operando, in linea con quanto previsto dai Principi di rendicontazione dello Standard GRI per i report redatti “in conformità” (“in accordance”), per fornire, a partire dal report 2024, un quadro completo dei propri impatti più significativi sull'economia, sull'ambiente e sulla persona soddisfacendo nove requisiti di conformità nella redazione del Bilancio di Sostenibilità.

I nove requisiti del livello “in conformità” vengono di seguito presentati come linee di indirizzo generale tenute in considerazione nel corso della stesura del Bilancio di Sostenibilità.



Requisito 1.	Applicazione dei principi di rendicontazione
L'organizzazione deve applicare tutti i principi di rendicontazione (accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità).	
Requisito 2.	Rendicontazione delle informative previste dal GRI 2: Informativa Generale 2021
L'organizzazione deve pubblicare tutte le informative circa le proprie prassi di rendicontazione, le attività dei lavoratori, la governance, la strategia, le politiche e le pratiche di coinvolgimento degli stakeholder.	
Requisito 3.	Identificazione dei temi materiali
L'organizzazione deve identificare i suoi temi materiali e per ciascuno di essere esaminare gli standard di settore applicabili.	
Requisito 4.	Rendicontazione delle informative previste dal GRI 3: Temi materiali 2021
L'organizzazione deve indicare la propria procedura per la determinazione dei temi materiali e spiegare come gli standard di settore vengono utilizzati in questo processo (descrivere il processo seguito per l'individuazione dei temi, specificare chi sono gli stakeholder, elencare i temi materiali, per ciascun tema materiale descrivere gli impatti positivi e negativi, le policy intraprese rispetto al tema e rendicontare il monitoraggio delle azioni stesse).	
Requisito 5.	Rendicontazione delle informative previste degli Standard Specifici GRI per ciascun tema materiale
Per ciascun tema materiale trattato negli Standard di Settore l'organizzazione deve rendicontare le informative degli Standard Specifici GRI per quel dato tema e illustrare la ragione di omissione come “non pertinente” con la relativa spiegazione all'interno dell'indice dei contenuti GRI.	
Requisito 6.	Fornire le ragioni di omissione per quelle informative e quei requisiti che l'organizzazione non può rispettare
Se un'organizzazione non può rispettare un'informativa o un requisito di un'informativa per cui sono consentite ragioni di omissione, nell'indice dei contenuti deve specificare quale informativa o requisito non può rispettare e fornire una delle quattro ragion di omissione (non pertinente, divieti normativi, vincoli di riservatezza, informazioni non disponibili/incomplete).	
Requisito 7.	Pubblicazione dell'indice dei contenuti GRI
L'organizzazione deve pubblicare l'indice dei contenuti GRI che contenga: titolo, dichiarazione d'uso, titolo del GRI utilizzato, il titolo degli Standard di Settore, l'elenco dei temi materiali, un elenco dei temi contenuti negli Standard di Settore applicabili che sono stati definiti non rilevanti con relativa spiegazione di tale definizione, elenco delle informative omesse con ragione di omissione, i numeri di riferimento degli Standard di Settore, indicazione del luogo dove si trovano le informazioni rendicontate, eventuali ragioni di omissione.	
Requisito 8.	Predisporre una dichiarazione d'uso
L'organizzazione deve includere la seguente dichiarazione nell'indice dei contenuti GRI: L'Azienda ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo di rendicontazione interessato.	
Requisito 9.	Notificare il GRI
L'organizzazione deve notificare a GRI l'utilizzo degli standard GRI e la dichiarazione d'uso inviando una mail a reportregistration@globalreporting.org	





**DATI
ECONOMICI
E FINANZIARI**

4



DATI ECONOMICI E FINANZIARI

4



4.1 Valore economico generato e distribuito

Il Bilancio di esercizio di Valle Umbra Servizi si è chiuso al 31 dicembre 2023 con un utile al netto delle imposte di competenza pari a 3.110.700 €.

I risultati economico-finanziari del Bilancio d'esercizio 2023 sono riepilogati nella tabella seguente e sono riferiti ai settori gestiti (idrico e ambiente).

DATI ECONOMICO FINANZIARI	2021	2022	2023
Ricavi	60.086.838 €	66.716.148 €	59.192.554 €
Costi operativi	29.667.090 €	30.563.286 €	25.751.972 €
Margine operativo lordo	9.494.353 €	15.279.885 €	11.074.889 €
Risultato operativo	874.483 €	6.697.773 €	2.857.826 €
Utile netto	1.520.331 €	5.165.456 €	3.110.700 €
Rapporto risultato operativo / Totale ricavi	1,46 %	10,04 %	4,83 %
Rapporto risultato netto / Totale ricavi	2,53 %	7,74 %	5,26 %

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.

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.

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.

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 2023 con gli esercizi precedenti.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ	2021	%	2022	%	2023	%
Fornitori di beni e servizi	24.140.737 €	39,1%	25.281.138 €	41,0%	21.740.104 €	35,7%
Personale	21.715.953 €	35,2%	21.852.715 €	35,4%	23.147.016 €	38,0%
Finanziatori	375.902 €	0,6%	340.886 €	0,6%	691.791 €	1,1%
Azionisti	725.175 €	1,2%	0 €	0,0%	0 €	0,0%
Pubblica Amministrazione	3.656.085 €	5,9%	5.601.582 €	9,1%	2.845.964 €	4,7%
Investimenti nella comunità	111.772 €	0,2%	104.400 €	0,2%	258.800 €	0,4%
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	51.725.624 €	82%	53.180.721 €	79%	48.683.675 €	80%

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ	2021	%	2022	%	2023	%
Ammortamenti e svalutazioni	9.278.878 €	15,0%	8.501.986 €	13,8%	8.742.490 €	14,4%
Accantonamenti	880.383 €	1,4%	850.500 €	1,4%	367.150 €	0,6%
Variazioni del patrimonio netto	795.156 €	1,3%	5.165.456 €	8,4%	3.110.700 €	5,1%
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	10.954.417 €	18%	14.517.942 €	21%	12.220.340 €	20%

Il Valore Economico generato dalla Società nel 2023, pari a 60,9 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 27.627.743 €, superiori a quelli del 2022 in considerazione della variazione dei consumi e della loro distribuzione, che hanno consentito al servizio di avere un margine operativo lordo positivo.

Per il settore ambientale, invece, i ricavi ammontano a 31.564.811 € e hanno registrato anch'essi un incremento rispetto all'anno precedente.

L'importo complessivo dei ricavi relativi alla gestione accessoria è pari a 1.920.584 € (corrispondente al 3,2% dei ricavi totali).

I ricavi accessori sono rappresentati in parte dai proventi non tassati relativi all'iscrizione del credito di imposta energia elettrica e gas, presenti in misura significativamente ridotta rispetto all'esercizio precedente, in parte dai proventi realizzati per servizi resi agli utenti (subentri, aperture e chiusure contatori) e da 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 48.683.675 € e rappresenta l'80% delle risorse generate.

Tale ricchezza viene redistribuita agli stakeholder come segue:

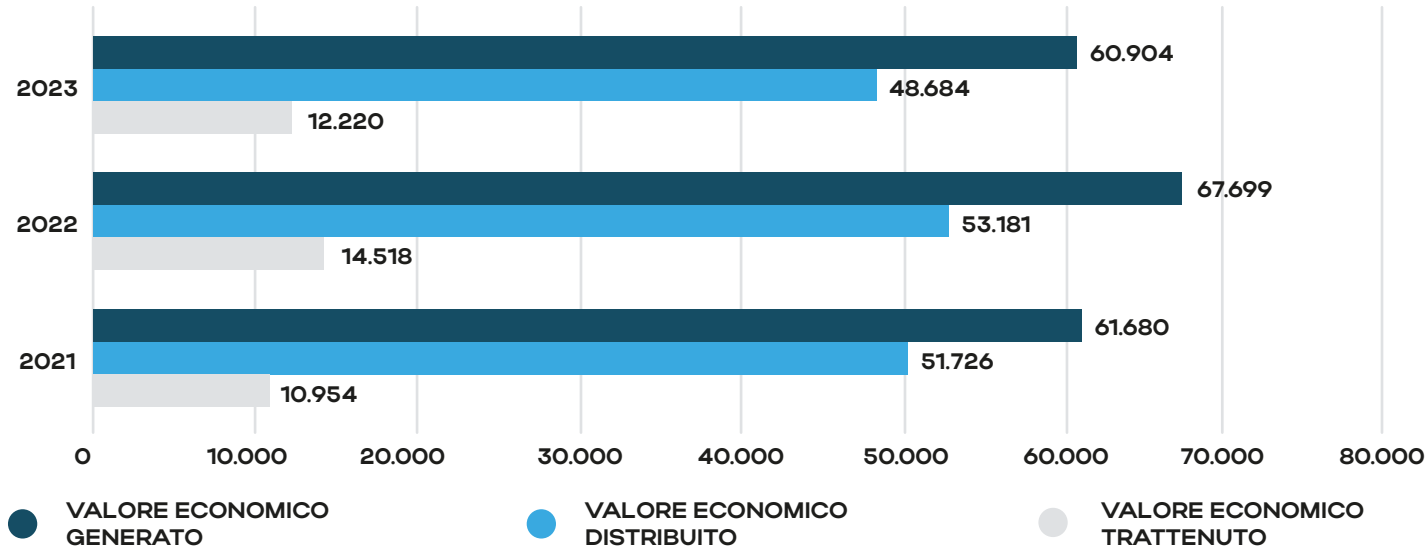
- **Fornitori di beni e servizi:** sono le risorse erogate a fronte dell'acquisizione di beni e servizi impiegati per l'attività aziendale (si tratta di una delle voci di costo più consistenti, che rappresenta il 36% del valore economico generato).
- **Personale:** il valore esposto in tabella è rappresentato dalle risorse distribuite al personale dipendente, sotto forma di stipendi e salari, versamenti contributivi e previdenziali, TFR ed altri costi. Tale voce, pari al 38% 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 2023 a titolo di interesse sul capitale fornito e rappresenta l'1,1% della ricchezza generata. La variazione degli oneri finanziari rispetto all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 è da ricondurre prevalentemente al diverso utilizzo degli scoperti di conto e al maggior contributo degli interessi attivi applicati agli utenti per ritardati pagamenti.
- **Azionisti:** il valore presentato in tabella rappresenta la remunerazione dei Comuni azionisti del capitale di rischio, costituita dalla quota dei dividendi distribuiti. In accordo con quanto previsto dal Piano Industriale approvato dai Soci il 01.06.2022 anche per l'esercizio 2023 l'assemblea dei soci, al fine di supportare l'operatività finanziaria e il futuro

piano di investimenti, ha approvato il consolidamento del 100% dell'utile di periodo a riserva straordinaria.

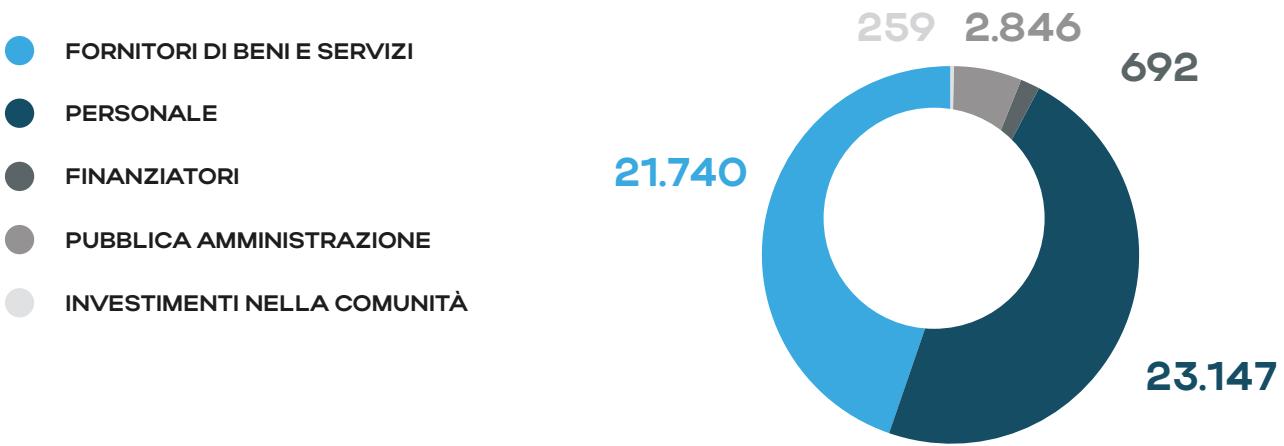
- **Pubblica Amministrazione:** questa voce è rappresentata dalle risorse erogate alla Pubblica Amministrazione, che ammontano a 2.845.964 € e rappresentano il 4,7% della ricchezza generata. La fetta più consistente è costituita dai canoni di funzionamento versati ad ARERA, all'Ente di Governo d'Ambito 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 1,6 milioni di euro. Il decremento rispetto agli esercizi precedenti è dovuto principalmente all'assenza dei canoni concessori delle reti gas, non più dovuti a seguito del conferimento del ramo di azienda "distribuzione e misura gas" alla società V-Reti Gas.
- **Investimenti nella comunità:** questa voce, pari a 258.800 €, 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 20% 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)



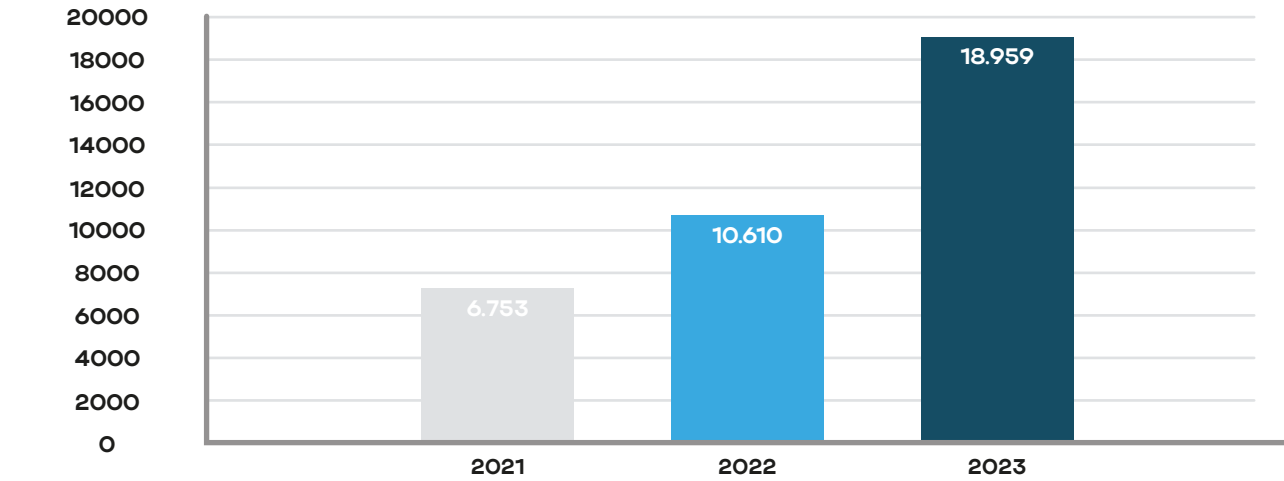
Valore economico distribuito dalla società anno 2023 (migliaia di euro)



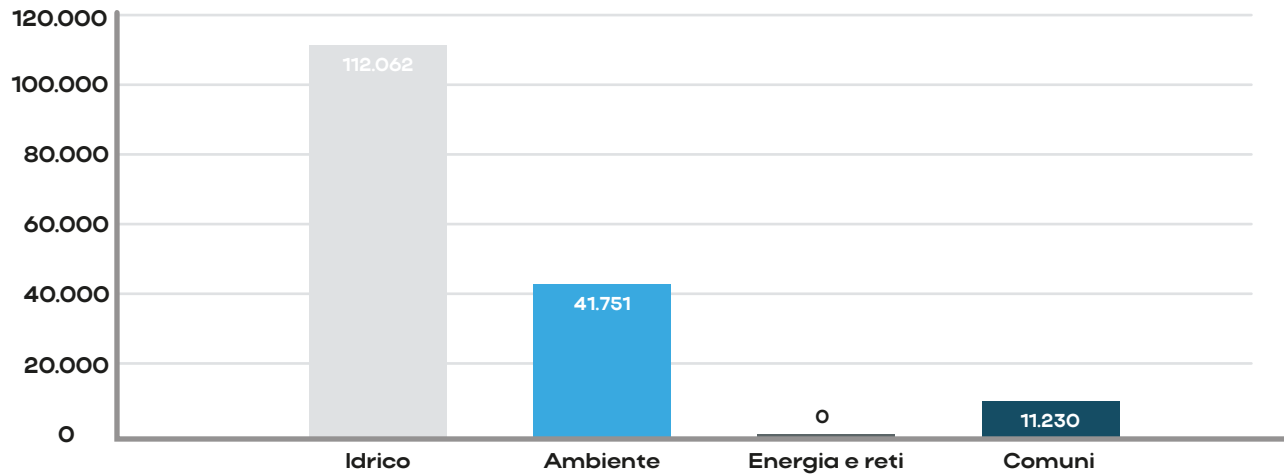
4.2 Investimenti

Valle Umbra Servizi nell'ultimo quinquennio 2019-2023 ha effettuato investimenti per circa 40 milioni di euro. Per l'anno 2023 gli investimenti netti sono risultati pari a quasi 19 milioni di euro.

Investimenti triennio 2021-2023 (migliaia di euro)



Investimenti totali 2001-2023 (migliaia di euro)



La maggior parte delle risorse sono state investite nel servizio idrico, prevalentemente in impianti e attrezzature, per un totale di oltre 16 milioni di euro.

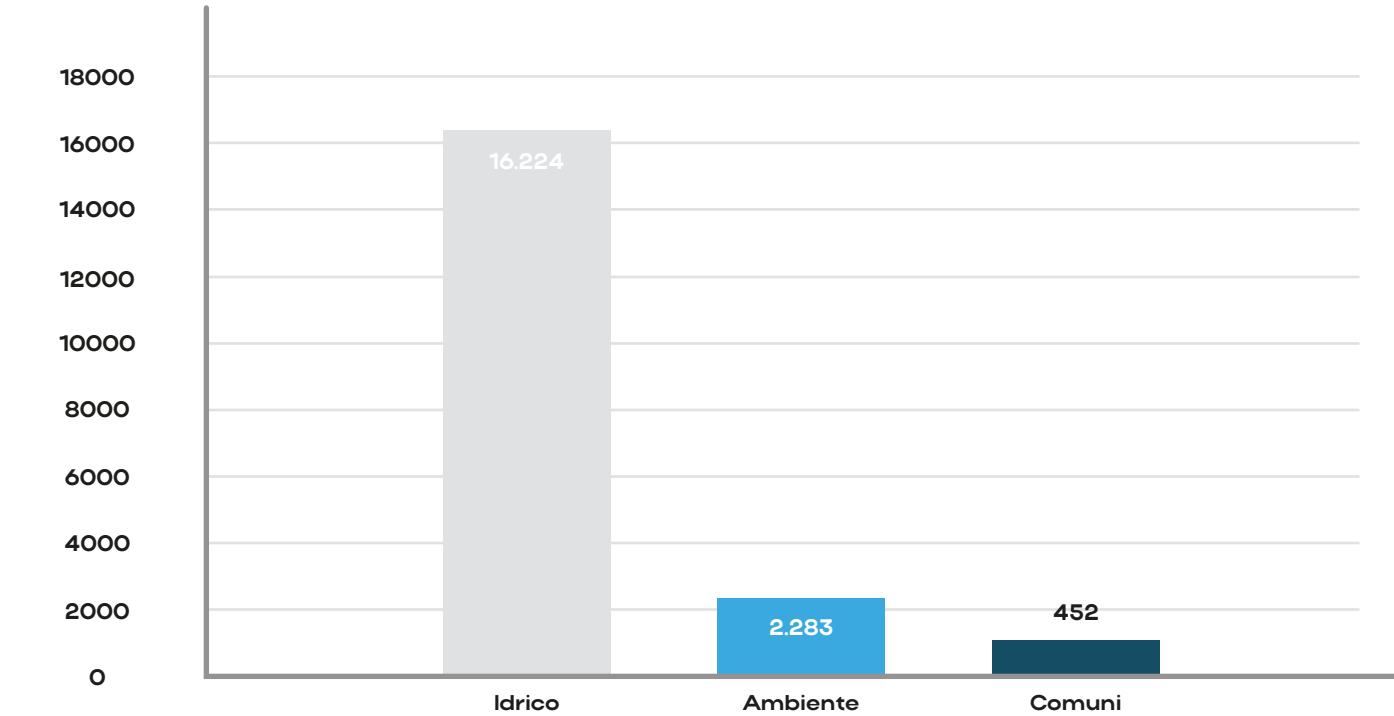
Gli investimenti relativi al settore idrico hanno riguardato:

- Realizzazione di sistemi di captazione a integrazione e riserva
- risanamento ed estendimenti delle reti
- esecuzione delle prese
- posa dei contatori
- miglioramento degli impianti di depurazione.

Considerato che negli ultimi anni il territorio regionale è stato sempre più frequentemente interessato dagli effetti che i cambiamenti climatici generano sugli acquiferi, con limitazione dei volumi captati dalle sorgenti, nell'anno 2023 la maggior parte degli investimenti è stata destinata al miglioramento dei sistemi acquedottistici (impegnati oltre 11 milioni di euro).

I grafici seguenti riepilogano la ricchezza investita, suddivisa per area di investimento e per tipologia:

Investimenti dell'esercizio per Area (migliaia di euro)

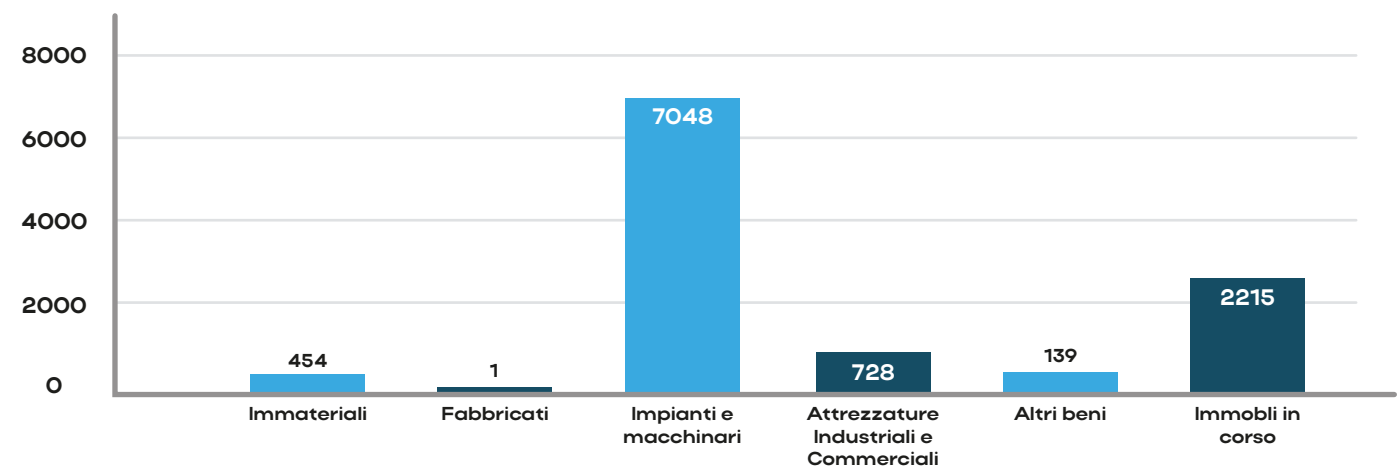


Nel corso dell'esercizio si è provveduto alla sostituzione di c.a 25 km di tubazioni delle reti di distribuzione e alla realizzazione di nuovi pozzi di integrazione e riserva ovvero di impianti di potabilizzazione che consentano l'utilizzo di acqua captata da pozzi esistenti (realizzate opere per rendere disponibili 8 pozzi per una portata totale captabile, come integrazione e riserva in aggiunta alle risorse esistenti, pari a c.a. 150 l/s).

VUS prevede circa 60 milioni di euro lordi di investimenti nei prossimi 4 anni per migliorare la propria rete di infrastrutture acquedottistiche e implementare i progetti previsti dal Piano Industriale.

Tutti questi investimenti rientrano tra quelli previsti dal Piano d'Ambito, strumento di programmazione tecnica, economica e finanziaria adottato dall'AURI per migliorare gli standard qualitativi e quantitativi del servizio idrico e tutelare l'ambiente.

Investimenti dell'esercizio per Tipologia (migliaia di euro)



In un'ottica di medio-lungo periodo (2022-2031), Valle Umbra Servizi ha predisposto un piano economico finanziario volto a realizzare un ambizioso piano di investimenti, sia nel settore idrico che in quello ambientale.

Per far fronte al fabbisogno finanziario necessario, pari ad oltre 50 milioni di Euro, la Società ha chiesto ed ottenuto finanziamenti a sostegno degli investimenti, per Euro 7,5 milioni nel 2023 e per Euro 20 milioni nel primo semestre 2024.

Per effetto dei nuovi investimenti il capitale immobilizzato ha subito una variazione positiva di 13.947.613 €, mentre il capitale investito netto di 6.385.110 € rispetto al 2022, attestandosi 48.562.084 €.

Per il settore Ambientale, l'azienda ha indirizzato i propri investimenti al potenziamento della raccolta differenziata e all'efficientamento del servizio; il settore infatti è stato interessato da un piano di riorganizzazione del servizio raccolta rifiuti che ha portato ad un nuovo modello operativo, a regime dal 2023, consentendo l'incremento della raccolta differenziata e il miglioramento del servizio stesso.

Per il settore Idrico si prevedono interventi volti a mantenere e migliorare i livelli di qualità programmati nel Piano degli Interventi (PDI) individuato dall'Autorità d'Ambito, con l'obiettivo di:

- ridurre le perdite da acquedotto e da fognatura;
- rendere più efficace ed economica la gestione delle infrastrutture;
- proteggere le fonti di captazione;
- garantire la qualità dell'acqua erogata;
- garantire un servizio di acquedotto senza interruzioni o livelli di pressione insufficienti;
- rendere più efficiente il servizio di misurazione dell'acqua prelevata;
- migliorare lo smaltimento delle acque reflue.

Gli investimenti previsti dal Piano degli Interventi (PDI), dovrebbero trovare copertura finanziaria in parte dalla componente tariffaria FONI ed in parte dalla provvista finanziaria.





**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 S.p.A. 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 e depurazione: raccolta, trattamento, depurazione e restituzione all'ambiente.

Prelievi idrici

L'approvvigionamento idrico del Gruppo avviene attraverso il prelievo da sorgenti, da estrazione da falde sotterranee e, in minima parte (circa 2%), 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
Somma dei volumi in ingresso nel sistema di acquedotto	mc	27.538.735	26.409.412
di cui volume di acqua importata da altri soggetti	mc	497.838	427.504
di cui volume di acqua prelevato dall'ambiente	mc	27.040.897	25.981.908

VOLUMI	U.M.	2021	2022	2023
Somma dei volumi di processo totali (presi ognuno in valore assoluto)	mc	30.413.821	29.105.831	28.471.931
Somma dei volumi di processo misurati	mc	28.985.394	27.377.046	26.715.842
Quota volumi di processo misurati	%	95,3%	94,1%	93,8%

Il totale volumi di acqua prelevati rappresentano la somma dell'acqua potabile distribuita (consegnata agli utenti ed erogata dalle fontanelle), di quella utilizzata nei cicli di lavorazione e nella gestione del servizio da VUS e di quella dispersa a seguito delle perdite della rete di distribuzione idrica gestita.



L'acqua distribuita da VUS, come sopra definita, proviene da 288 sorgenti e 39 pozzi:

Distribuzione Acqua potabile

Comuni serviti	2021		2022		2023	
	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	317.319	66	305.245	64	300.956	63
Campello sul Clitunno	162.904	69	148.155	64	152.921	66
Cascia	203.529	68	186.671	63	200.223	68
Castel Ritaldi	161.692	53	157.511	52	156.245	51
Cerreto di Spoleto	71.501	71	61.440	63	59.616	61
Foligno	3.437.616	62	3.299.682	60	3.239.514	59
Giano dell'Umbria	217.509	58	225.479	62	236.388	64
Gualdo Cattaneo	328.014	57	307.227	55	315.754	56
Montefalco	336.351	62	319.083	60	348.797	65
Monteleone di Spoleto	55.721	97	53.449	96	56.531	102
Nocera Umbra	323.203	58	325.316	59	311.265	56
Norcia	301.766	65	322.158	71	331.146	73
Poggiodomo	10.861	116	9.397	102	9.570	102
Preci	51.314	73	40.129	59	59.974	88
Sant'Anatolia di Narco	32.796	62	32.174	64	30.748	61
Scheggino	32.309	70	30.238	68	37.398	84
Sellano	64.582	64	56.543	58	56.321	58
Spello	469.666	56	445.733	54	431.992	52
Spoleto	2.314.490	63	2.161.471	60	2.156.593	59
Trevi	539.449	66	508.721	63	489.404	61
Vallo di Nera	22.017	63	17.225	50	16.767	48
Valtopina	80.291	62	73.194	57	70.486	55
TOTALE	9.534.898	62	9.086.241	60	9.068.600	66

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

Gli usi dell'acqua erogata sono i seguenti:

*USI DELL'ACQUA	2021		2022		2023	
	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE
Domestico	7.360.279	77,19	7.073.620	68,79	7.155.851	69,85
Artigianale, commerciale e industriale	1.373.162	14,40	1.394.293	13,56	1.415.125	13,81
Pubblico (comprese fontane)	480.238	5,04	1.498.592	14,57	1.366.191	13,33
Agricolo e allevamento	302.855	3,18	309.553	3,01	298.011	2,91
Altri usi	18.364	0,19	7.282	0,07	10.047	0,10
TOTALE ACQUA EROGATA (mc)	9.534.898	100	9.086.241	100	10.245.225	100

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

Qualità dell'acqua erogata

- L'elevato standard qualitativo delle acque captate e distribuite da VUS non rende necessario alcun trattamento significativo di potabilizzazione, se non l'aggiunta di una minima quantità di disinfettante (ipoclorito di sodio) che, addizionato all'acqua di sorgenti, pozzi e serbatoi, garantisce la presenza di cloro residuo al rubinetto di ogni utente, come previsto da norma.
- Presenza di TCE/PCE presso Pozzo Cantone – Bevagna; non è presente un impianto di abbattimento, l'acqua viene diluita con quella di altre captazioni;
 - Sporadica presenza di alcuni metalli pesanti (Fe, Cu, Mn, Ni) derivante da vecchie tubazioni ereditate da precedenti gestioni comunali e senza impianti di abbattimento.

Le uniche eccezioni sono costituite da:

- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi S. Giacomo – Spoleto; l'acqua viene comunque diluita con quella della Sorgente dell'Argentina – Sellano;
- 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.
- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi Fontenido – Castel Ritaldi;
- 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	2021	2022	2023
Prelevati per analisi chimiche e microbiologiche	1629	1744	1750
Prelevati per analisi Legionella pneumophila	123	36	302
Prelevati per analisi Radioattività	44	41	67
Prelevati totali	1769	1821	2119

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	2021	2022*	2023
Analizzati totali	1629	1744	1750
A valle della clorazione	875	1041	1084
Risultati Non Conformi (NC)	17	19	11
% Campioni AP non conformi	1,04	1,82	1,01

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

USI DELL'ACQUA DEPURATA	2021		2022		2023	
	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%
Domestico	6.065.305	79,49	6.293.102	68,79	6.220.437	78,4
Artigianale, commerciale e industriale	1.152.793	14,90	1.183.607	13,56	1.229.956	15,5
Pubblico	385.019	5,43	526.319	14,57	483.796	6,1
Altri usi	0	0,18	19.129	0,07	0	0
TOTALE ACQUA DEPURATA (mc)	7.603.117	100	8.022.157	100	7.934.189	100

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.

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 24 parametri accreditati per le acque potabili.

Inoltre è previsto un potenziamento del laboratorio al fine di internalizzare anche le analisi effettuate sulle acque reflue (oggi affidate in parte a fornitore esterno).

In merito alla qualità delle acque distribuite, i dati sono pubblicati sulla base delle norme principali in materia di acque potabili, nello specifico:

- D.gs. 18/2023 – “Nuova 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.

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

Nell'Allegato A al presente rapporto – Analisi acque POTABILI – VALORI MEDI 2023, si riassumono i valori medi annuali riscontrati per i parametri (chimici e microbiologici) analizzati dal Laboratorio Acque aziendale, nell'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 NO3;
- 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

* 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 sarà disponibile un'Applicazione per dispositivi mobili de “lacquachebevo”.

Presso le bacheche 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.

Si segnala infine che ARPA Umbria gestisce il portale ARATAS <https://apps.arpa.umbria.it/aratas/> dove sono pubblicati i dati analitici dei principali parametri di caratterizzazione delle acque potabili.

Ciascun comune può accedere ai dati del portale registrandosi sul sito sopra indicato.

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 109 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 2023 sono stati depurati oltre 8 milioni di metri cubi di acque reflue, pari al 77% dell'acqua complessivamente erogata, dato in lieve incremento rispetto all'anno precedente.

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

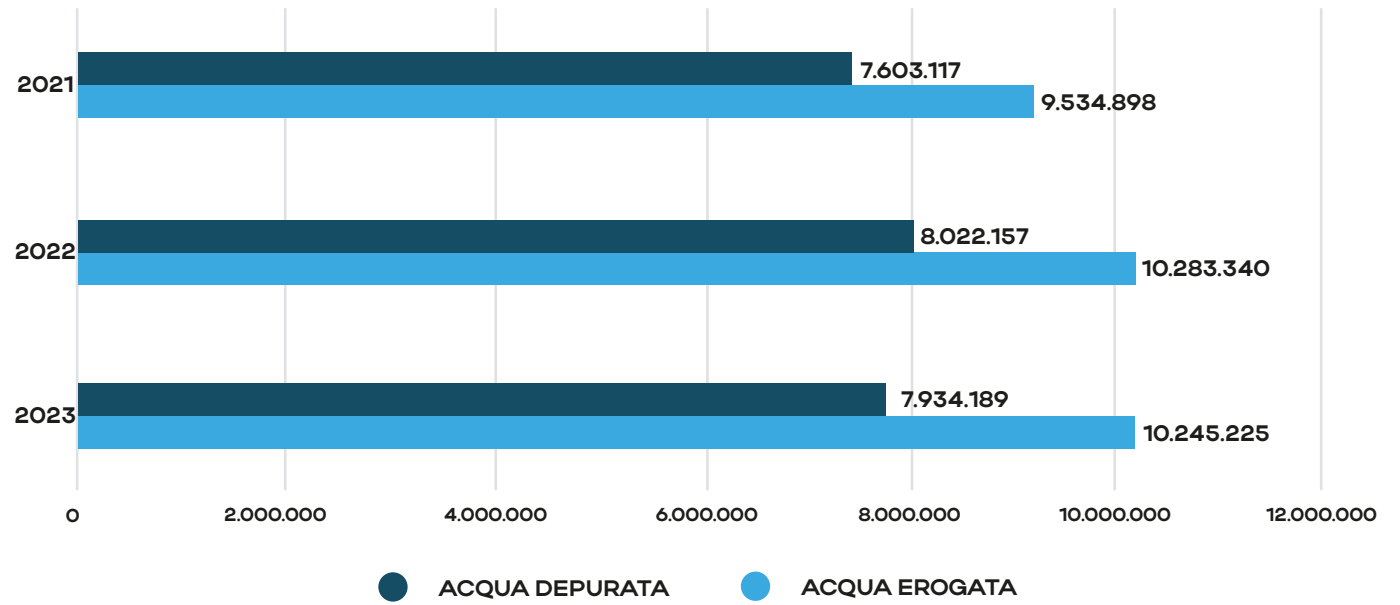
Comuni serviti	2021		2022		2023	
	Acqua depurata (mc)	Acqua depurata per abitante (mc/ab)	Acqua depurata (mc)	Acqua depurata per abitante (mc/ab)	Acqua depurata (mc)	Acqua depurata per abitante (mc/ab)
Bevagna	197.225	41	249.872	52	231.639	48
Campello sul Clitunno	140.280	59	136.057	59	137.956	60
Cascia	142.917	48	148.105	50	157.741	53
Castel Ritaldi	139.147	45	146.066	48	141.164	46
Cerreto di Spoleto	36.145	36	44.531	46	43.099	44
Foligno	3.210.672	58	3.158.411	57	3.082.629	56
Giano dell'Umbria	163.834	44	178.414	49	189.195	52
Gualdo Cattaneo	178.515	31	218.151	39	215.795	38
Montefalco	180.214	33	241.285	45	254.438	47
Monteleone di Spoleto	33.331	58	39.428	71	41.078	74
Nocera Umbra	148.876	27	204.460	37	190.028	34
Norcia	186.245	40	257.966	57	262.147	58
Poggiodomo	8.904	95	8.150	89	8.482	90
Preci	35.468	51	33.441	49	49.926	73
Sant'Anatolia di Narco	27.731	53	27.943	56	26.730	53
Scheggino	32.979	71	28.237	63	35.461	80
Sellano	36.583	36	46.792	48	47.469	49
Spello	368.559	44	398.562	48	381.947	46
Spoleto	1.887.408	51	1.947.966	54	1.929.218	53
Trevi	389.884	48	442.534	55	444.159	55
Vallo di Nera	16.543	47	15.233	44	14.766	43
Valtopina	41.655	32	50.553	39	49.035	38
TOTALE	7.603.117		8.022.157		7.934.102	



Oltre il 78% delle acque reflue depurate nel 2023 sono provenienti da utenze di tipo domestico. La tabella seguente riporta i volumi delle diverse tipologie trattate negli ultimi anni.

USI DELL'ACQUA DEPURATA	2021		2022		2023	
	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%	acqua depurata (mc)	%
Domestico	6.065.305	79,49	6.293.102	68,79	6.220.437	78,4
Artigianale, commerciale e industriale	1.152.793	14,90	1.183.607	13,56	1.229.956	15,5
Pubblico	385.019	5,43	526.319	14,57	483.796	6,1
Altri usi	0	0,18	19.129	0,07	0	0
TOTALE ACQUA DEPURATA (mc)	7.603.117	100	8.022.157	100	7.934.189	100

Acqua erogata e depurata



Nell'Allegato B – Depuratori VUS al 31/12/2023, 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.	91
Fosse settiche pubbliche	302

L'elenco completo dei 109 depuratori, aggiornato al 31/12/2023, è il seguente:

Comune	N° Depuratori	Denominazione impianti
Bevagna	2	Cantalupo, Capro
Campello sul Clitunno	1	Campello sul Clitunno
Cascia	15	Avendita, Cascia, Cascine di Opagna, Castel S. Maria, Chiavano, Civita, Colmotino, Giappiedi, Logna, Maltignano, Manigi, Opagna, Roccaporena, Sant'Anatolia, Tazzo
Castel Ritaldi	1	Castel S. Giovanni
Cerreto di Spoleto	4	Borgo Cerreto, Ponte, Ponte Sargano, Triponzo
Foligno	27	Annifo, Arvello e Costa d'Arvello, Castel S. Giovanni, Casale di Scopoli, Casenove (campo C.), Casone, Cassignano, Colfiorito, Collelungo, Curasci, Forcatura, Fraia, La Valle, Leggiana, Liè, Pale-Ponte S. Lucia, Poggiarello, Pontecentesimo, Popola, Rasiglia, Ravignano, Rio, Scopoli, Seggio, Sostino, Verchiano, Volperino
Giano dell'Umbria	4	Bastardo, Bivio Moscatini, Castagnola, Giano dell'Umbria
Gualdo Cattaneo	10	Bivio Cerquiglino, Grutti, Via Colle Pali, Marcellano, Ponte di Ferro, Pozzo, San Terenziano, Saragano, Torri, Villa del Marchese
Montefalco	8	Camiano Piccolo, Casale di Montefalco, Cortignano, Fratta, Fratta Il Piano, Gabellette, Montefalco, Torri
Monteleone di Spoleto	1	Monteleone di Spoleto
Nocera Umbra	1	Nocera Umbra Le Case
Norcia	2	Castelluccio, Serravalle
Poggiodomo	1	Poggiodomo
Preci	2	Piedivalle, Preci Z.I.
S. Anatolia di Narco	2	Castel S. Felice, S. Anatolia di Narco
Scheggino	2	Ceselli, Scheggino
Sellano	3	Sellano Postignano, Setri, Villamagina
Spello	3	Castellaccio, Collepino, San Giovanni di Collepino
Spoleto	9	Ancaiano, Camposalese, Montebibico, Montemartano, Pompagnano, Roselli, Silvignano, Strettura, Valle S. Martino
Trevi	3	Cannaiola, Casco dell'Acqua, Pietrarossa
Vallo di Nera	1	Vallo di Nera
Valtopina	7	Cappelletta, Franchillo, Gallano, Giove, Ponte Rio 1, Vallemare, Valtopina Capoluogo

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	2021	2022	2023
Prelevati per analisi chimiche	921	842	884
Prelevati per analisi microbiologiche ed ecotossicologiche	402	946	1.018
Prelevati per analisi fanghi	295	133	262
Prelevati totali	1.618	1.921	2.164

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

Campioni AR	2021	2022	2023
Dep. > 2.000 a.e.: risultati Non Conformi (NC)	15,5 %	9,92 %	9,26 %
*Anni 2021-2022-2023 Dati validati per RQTI ARERA			

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.

La tabella seguente riassume le verifiche effettuate da VUS e gli esiti delle stesse.

Scarichi Industriali in pubblica fognatura in AURI – sub Ambito 3	2021	2022	2023
N° ditte con AUA per scarichi industriali	154	140	158
N° sopralluoghi / anno	138	142	123
N° campionamenti / anno	131	117	98
Scarichi Industriali Non Conformi / anno (NC) %	36%	28%	26%

Qualità tecnica del servizio idrico integrato

ARERA, a seguito della delibera 917 del 2017, ha definito i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di:

- standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente;
- standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio;
- prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Sono stati individuati sei macro indicatori per valutare la qualità delle prestazioni:

- M1 Perdite Idriche
- M2 Interruzioni del servizio
- M3 Qualità dell'acqua erogata
- M4 Adeguatezza del settore fognario
- M5 Smaltimento dei fanghi in discarica
- M6 Qualità dell'acqua depurata.

I risultati raggiunti per tutti gli indicatori ARERA presentano un miglioramento continuo e i relativi valori numerici consentono il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Delibera ARERA, ad eccezione di quello relativo alla qualità dell'acqua distribuita.

Per tale indicatore, infatti, si registra una riduzione delle Non Conformità rispetto all'anno precedente, ma l'entità della stessa è inferiore a quanto richiesto dall'Autorità. Per tale motivo, VUS ha individuato e programmato interventi sia gestionali che infrastrutturali, per un miglioramento dei risultati nel rispetto degli obiettivi fissati dall'Autorità. Si evidenzia inoltre che la maggior parte degli investimenti tecnici interessano il macro-indicatore M1 relativo alle Perdite Idriche in quanto lo stesso rappresenta uno degli obiettivi di sostenibilità fissati da Agenda 2030.

A tal proposito, la VUS sta attuando un progetto ampio e modulare di gestione e controllo della rete idrica; sono stati completati gli interventi di sostituzione dei contatori, la predisposizione di una rete di smart-meter e di sistemi di ascolto del rumore generato dalle perdite, rilievo e digitalizzazione della rete di distribuzione nei territori comunali di Bevagna, Castel Ritaldi, Giano dell'Umbria e Montefalco.

Tali infrastrutture consentono una modalità diversa di gestione dell'infrastruttura idrica poiché offrono la possibilità di sviluppare bilanci idrici ed effettuare analisi delle grandezze fisiche che caratterizzano l'esercizio del sistema di distribuzione; in tali aree, le infrastrutture consentiranno un tempestivo intervento per la riparazione delle perdite e, quindi, una riduzione di volumi persi nonché l'individuazione delle priorità di intervento sulla sostituzione delle condotte che non presentano un adeguato livello di garanzia strutturale.

Il Piano degli Interventi intende estendere queste moderne strutture di gestione della rete anche ad altri comuni del territorio di competenza VUS per migliorare nei prossimi anni il presidio finalizzato alla riduzione dell'indicatore M1.

FOCUS SMART METER

Nel processo di gestione sostenibile della risorsa idrica, l'importanza strategica è la fase di trasformazione digitale dei processi aziendali, all'interno della quale rientrano gli interventi sviluppati per la realizzazione di reti smart. Nel corso dell'anno 2023, sono stati installati nuovi contatori digitali dei consumi idrici per tutte le utenze esistenti nei Comuni di Bevagna, Castel Ritaldi e Montefalco.

Frutto delle tecnologie più avanzate, i contatori installati – definiti 'smart meter' - forniscono a distanza e in tempo reale, sia il consumo di ogni singolo utente che le informazioni utili per individuare anomalie che si generino nella rete di distribuzione come nell'impianto privato.

Gli 'smart meter' sono in grado di rilevare il flusso di acqua attraverso sensori elettronici e garantiscono facilità di lettura, misura puntuale dei consumi e verifica in tempo reale di eventuali anomalie; in questo modo, è possibile avere una visione più accurata del consumo di acqua e definire il bilancio idrico del sistema come previsto dalle normative vigenti.

La nuova tecnologia permette di:

- effettuare le letture senza accesso alla proprietà;
- fornire all'utente una maggiore consapevolezza dei propri consumi;
- individuare perdite idriche;
- monitorare le linee di distribuzione, 24 ore su 24, notificando in tempo reale eventuali anomalie, consentendo di risolvere i guasti con tempestività, programmando lavori di sostituzione e manutenzione in maniera produttiva ed efficiente;
- individuare utilizzi inadeguati della risorsa idropotabile (ad esempio, utilizzo delle acque per inaffiamento notturno) che possono generare condizioni critiche per l'esercizio della rete.

Si prevede che a fine attività, circa 10.000 utenze saranno fornite del nuovo sistema di lettura.

Il costo totale dell'intervento, pari a circa 2 milioni di euro, è coperto dai fondi derivanti dalla Tariffa del Servizio Idrico Integrato nell'ambito del programma pluriennale degli interventi, approvato dall'assemblea dell'AURI (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico).



Rifiuti prodotti dal ciclo idropotabile

I rifiuti prodotti dal ciclo idropotabile sono rappresentati dai fanghi, dalle sabbie e dal vaglio; sono smaltiti come prodotti disidratati. I Volumi trattati negli ultimi due anni sono i seguenti:

	2021	2022	2023
Rifiuti da dissabbiamento (kg)	190.590	472.360	56.360
Residui di vagliatura (kg)	48.224	118.370	88.640

La produzione di fanghi dalle attività di depurazione e destinata totalmente al recupero è riportata nella tabella seguente:

	2021	2022	2023
Fanghi prodotti (t)	3.337	3.190	2.620
Sostanza secca (t)	728	728	693

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

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 151.785 (Dato ISTAT al 01/01/2023).

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 costituita da 12 Comuni: fino al 2017 era composta da 10 Comuni, a cui nel 2018 si sono aggiunti i Comuni di Gualdo Cattaneo e Giano dell’Umbria. 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 possono sintetizzarsi 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).

- 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).

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 all’interno di contenitori condivisi);
- 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 biennio 2024-2025, anche a fronte di eventuale 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;

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 principalmente ai rifiuti di indifferenziato, carta e plastica. Generalmente il vetro viene raccolto in modalità 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.

Per il biennio 2024-2025 è prevista l’estensione della raccolta PaP dell’organico anche nei centri abitati più rilevanti, in termini di numero di utenti, degli altri Comuni. La raccolta stradale viene in generale applicata alle zone a minore densità abitativa, distali e montane.

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 innovativo con isole ecologiche di base informatizzate.

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 riportati per il 2023 sono provvisori e forniti da prime stime di Valle Umbra Servizi S.p.A., quelli ufficiali saranno approvati e ufficializzati da ARPA entro il 2024.

Comune	Popolazione residente	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata (t)	Raccolta differenziata 2021 (%)	Raccolta differenziata 2022 (%)	Raccolta differenziata 2023 (%)
Bevagna	4.793	2.044	426	1.146	50,7%	54,5%	56,1%
Campello sul Clitunno	2.316	1.706	737	1075	60,2%	60,7%	63,0%
Cascia	2.965	1.810	611	557	34,7%	33,1%	30,8%
Castel Ritaldi	3.051	1.571	515	1.020	55,3%	61,0%	64,9%
Cerreto di Spoleto	973	700,666	720	255	19,2%	33,1%	36,5%
Foligno	55.370	33.516	605	20.585	60,0%	59,2%	61,4%
Giano dell'Umbria	3.670	1.949	531	1.301	64,9%	65,7%	66,7%
Gualdo Cattaneo	5.625	2.692	478	1.892	65,2%	70,2%	70,3%
Montefalco	5.363	2.893	540	1.251	37,6%	40,7%	43,2%
Monteleone di Spoleto	555	280,25	505	42	11,8%	20,5%	15,1%
Nocera Umbra	5.528	2.905	526	843	27,7%	27,1%	29,0%
Norcia	4.543	2.615	576	756	28,2%	29,4%	28,9%
Poggiodomo	94	82,25	875	4,6	0,0%	0,0%	5,6%
Preci	682	477,765	701	118	23,2%	25,8%	24,7%
S. Anatolia di Narco	501	399,89	798	185	43,0%	42,7%	46,3%
Scheggino	446	312,31	700	74	14,2%	17,8%	23,8%
Sellano	972	773,357	796	171	9,8%	30,1%	22,1%
Spello	8.274	3.798	459	2.305	62,4%	62,8%	60,7%
Spoleto	36.360	21.529	592	13.669	58,8%	61,9%	63,5%
Trevi	8.076	5.730	710	3.931	68,1%	70,5%	68,6%
Vallo di Nera	346	231,47	669	31	18,6%	18,8%	13,6%
Valtopina	1.282	613,237	478	202	30,1%	33,7%	33,0%
TOTALE	151.785	88.630	584	51.417	55,3%	56,8%	58,0%
Dati 2023							

Si osserva un incremento progressivo della % di raccolta differenziata rispetto all'anno 2021: tale incremento nel 2023 è stato di 1,2 punti percentuali rispetto al 2022. Per l'anno 2023, si riporta anche un'analisi suddivisa tra i risultati di Valle Vasta e Valnerina, dalla quale si può evincere che in Valle Vasta la % di RD pari al 60,8% rispetta già l'obiettivo posto dal Piano Regionale (PRGIR) del 59,6 % per il 2023.

Comune	Popolazione residente 2023	Rifiuto Urbano 2023 (t)	Rifiuto Urbano pro capite 2023 (kg/ab res)	Raccolta Differenziata 2023 (t)	%RD 2023
Valle Vasta	139.708	80.947	579	49.221	60,8%
Valnerina	12.077	7.683	636	2.196	28,6%
Sub-ambito 3	151.785	88.630	584	51.417	58,0%

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 sono nove e precisamente:

- Campello sul Clitunno - strada Arginale Marroggia
- Cascia - loc. Palmaioolo
- Castel Ritaldi – Z.I. Mercatello
- Foligno - via Campagnola (ex campo container)
- Foligno – via Bartolomei loc. Paciana
- Gualdo Cattaneo – Z.I. Fonte Cupa
- Montefalco - loc. Pietrauta
- Norcia – Z.I. Via del Lavoro
- Spoleto – Z.I. Santo Chiodo

Rifiuti Urbani prodotti

VUS effettua la raccolta di numerosi materiali da destinare al riciclo/riutilizzo. Di seguito presentiamo il dettaglio delle quantità complessive di rifiuti urbani 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. inerti, ingombranti, ecc ...).



MATERIALI RACCOLTI (t)	RD/RND*	2021	2022	2023
Compostaggio domestico	RD	3.169	3.175	3.200
Frazione organica umida	RD	13.139	12.057	11.707
Verde	RD	2.676	2.926	3.417
Carta e cartone	RD	12.117	14.716	14.148
Vetro	RD	5.494	5.680	5.582
Plastica	RD	4.280	4.411	4.526
Metallo	RD	565	444	597
Legno	RD	2.606	2.370	2.322
Tessili	RD	266	251	335
RAEE	RD	1.003	851	873
Inerti	RD	1.247	1.313	1.706
	RND**	1.143	1.201	1.185
Raccolte selettive				
Oli minerali	RD	14	11	13
Oli vegetali	RD	33	24	26
Pneumatici	RD	15	4	
Altre RD non pericolosi	RD	9	216	114
Altre RD Pericolosi	RD	35	26	580
Spazzamento stradale	RD	1.035	1.099	1.009
Ingombranti		2.348	2.460	2.372
	% a R	50%	53%	53%
	RD	1.174	1.299	1.257
	RND	1.174	1.161	1.115
Cimiteriali	RND	-	-	
Rifiuti indifferenziati	RND	38.316	37.507	36.102
Totale RD		48.877	50.875	51.417
Totale RND		39.490	38.668	37.213
Totale Rifiuti Urbani		88.367	89.543	88.630

*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

Si evidenzia, rispetto al 2022, una riduzione della produzione complessiva dei rifiuti urbani (- 900 t circa) e un contestuale aumento della quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato (+ 500 t circa). L'incremento complessivo di % di raccolta differenziata, che è stato di 1,2 punti %, è dovuto quindi all' aumento della raccolta differenziata e ad una contestuale significativa riduzione dell'indifferenziato (- 1.500 t circa).

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, estesa circa 10 Km2.
Nel 2023 non sono stati conferiti rifiuti in discarica. Utilizzando il dato dell’ultimo rilievo topografico annuale del 20/12/2023 si rileva una capacità residua di circa 13.268 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	2021	2022	2023
Rifiuti totali in ingresso (t)	47.993	47.117	45.897
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	2021	2022	2023
Rifiuti in ingresso destinati a recupero (t)	9.840	9.683	9.899

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 sovvallo (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	2021	2022*	2023
Rifiuti Indifferenziati totali in ingresso (t)	38.622	38.012	36.682
Rifiuti trattati in uscita (t) Sovvalli + Frazione Organica Stabilizzata (FOS) avviati a smaltimento	30.382	30.524	28.155
Recupero derivante da perdite di processo (t) (%)	-8.240 (-21%)	-7.488 (-20%)	-8.527 (-23%)
Recupero metalli (t) (%)	273 (0,8%)	376 (1,1%)	435 (-1,20%)

FOCUS

EVOLUZIONE DEL SISTEMA GIS
IN VALLE UMBRA SERVIZI S.P.A.
PER SII, GAS E IGIENE URBANA

In un contesto territoriale morfologicamente complesso, la necessità di aggiornare e di informatizzare la cartografia rendendola completa di caratteristiche adeguate alla gestione dei sottoservizi a rete, ha portato Valle Umbra Servizi a scegliere EBWorld, società attiva nella digitalizzazione di infrastrutture e reti sul territorio e i relativi processi di gestione, come partner tecnologico nel suo processo di trasformazione digitale.

La soluzione di geo asset management geo4b water per valle umbra servizi

Nel contesto delle aziende multiservizi di piccole e medie dimensioni, l'introduzione di soluzioni GIS (Geographic Information System) avanzate rappresenta un passo significativo verso una gestione efficiente delle risorse idriche.

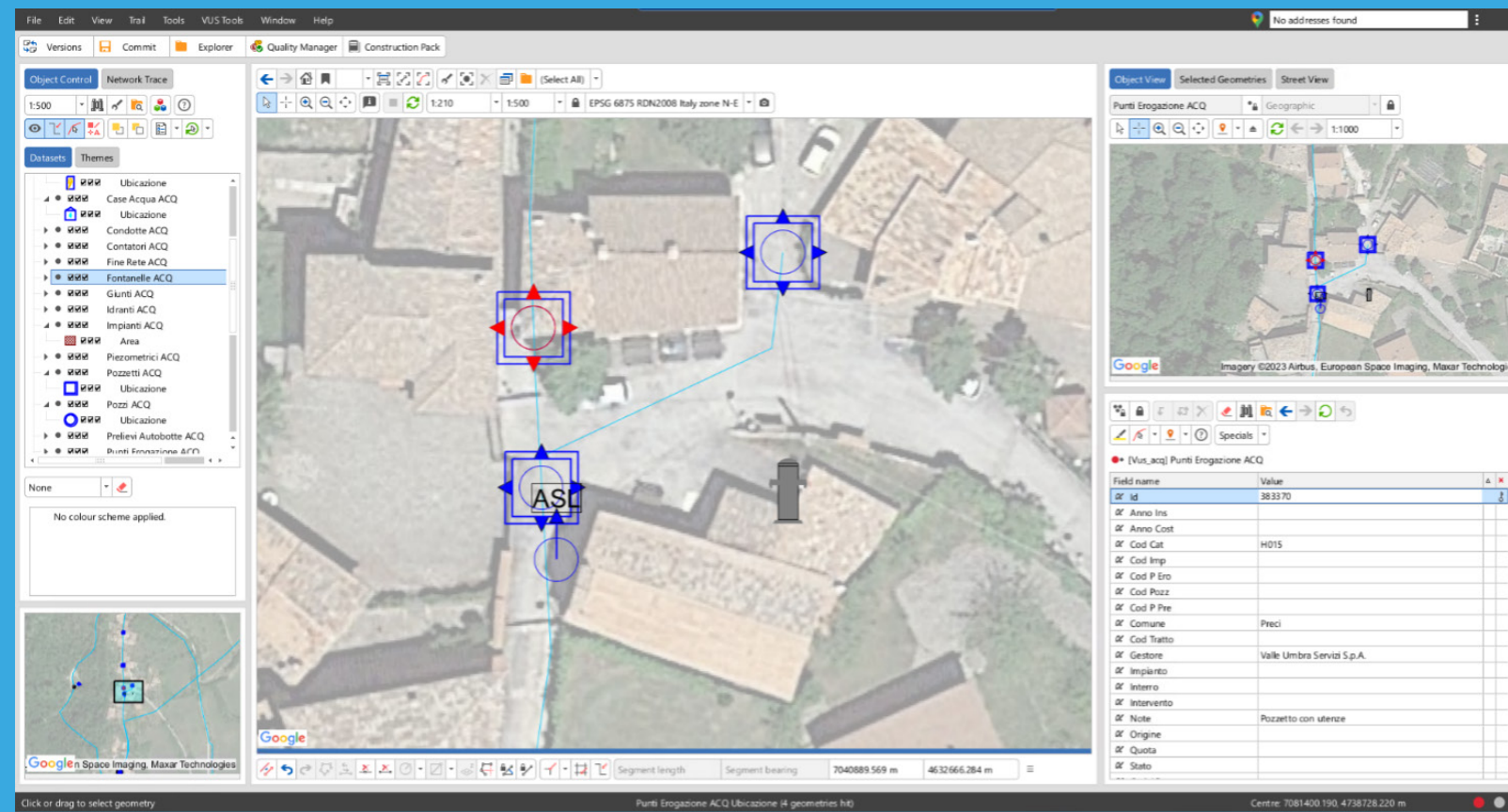
In ragione di quanto sopra, è nata la collaborazione tra il gruppo Valle Umbra Servizi (VUS) e EBWorld, società attiva nella digitalizzazione di infrastrutture e reti sul territorio e dei relativi processi di gestione.

La partnership ha portato all'introduzione della soluzione di Geo Asset Management Geo4B Water di EBWorld, basata sulla suite di prodotti Smallworld di General Electric (GE), in grado di accogliere, omogeneizzare e integrare le informazioni già disponibili, permettendo di realizzare un modello digitale delle infrastrutture, fondamentale per ottimizzare i processi di gestione, manutenzione ed espansione delle reti gestite da VUS.

Verso un ecosistema GIS evoluto ed integrato

Durante l'analisi iniziale dei dati e delle esigenze, è emersa l'importanza per le due società di condividere una visione strategica a lungo termine per il ruolo che avrebbe dovuto assumere il nuovo sistema GIS di VUS.

Il focus è stato posto sull'integrità dell'asset e dei processi di gestione, con l'obiettivo di fornire un ecosistema applicativo completo e integrato volto a garantire l'affidabilità delle informazioni gestite e una visione della rete precisa e costantemente aggiornata. La scelta tecnica ha coinvolto le componenti client, web e mobile della suite Smallworld di GE Digital e la soluzione Geo4B Water di EBWorld, consentendo la gestione completa del ciclo di vita degli asset di rete, dalla raccolta di informazioni preliminari alla progettazione di nuove infrastrutture e manutenzione continua.



Dall'adeguamento dei dati ai Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) e al Water Management System.

FASE 1 – Condivisione e adeguamento dei Dati di Rete

Il focus è posto sull'adeguamento del modello dati, sull'importazione dei dati di rete (gas, acqua e fognatura) all'interno del Database Smallworld, sulla formazione degli utenti e sulla configurazione di funzioni di primaria importanza per l'azienda come, ad esempio, le funzioni di export dei dati verso il SINFI, la produzione di reportistica ARERA e le funzioni legate al tracciamento della rete in caso di guasto.

In questa fase sono state introdotte le componenti client e web della soluzione Geo4B Water per abilitare un primo, importante, supporto ai processi di progettazione e consultazione degli asset.

FASE 2 – Estensione al settore Igiene Ambientale e integrazione - Catasto.

La seconda fase progettuale prevede, in primo luogo, l'estensione del modello dati e delle funzioni del sistema per fornire supporto al settore Igiene Ambientale.

E' stata poi prevista l'estensione della basi informative con le informazioni catastali al fine di supportare i processi legati alla gestione delle servitù e degli espropri.

In questa fase, inoltre, è stata prevista una rilevante attività di system integration volta ad abilitare uno scambio di informazioni strategiche con applicazioni aziendali quali CRM, ERP e WFM. Da un punto di vista applicativo, l'introduzione della componente mobile permette un supporto rilevante alle attività di campo e uno scambio di dati continuo tra personale operativo e back office.

FASE 3 - Analisi di BI per i Piani di Sicurezza per l'Acqua (PSA) e il Water Management System.

Nella terza fase progettuale è contemplata la finalizzazione dell'impianto applicativo e l'integrazione dei processi aziendali attraverso l'introduzione di ulteriori soluzioni basate sulla suite Geo4B Water.

Nel dettaglio, per la terza fase progettuale è prevista l'introduzione della componente di Business Intelligence, la creazione di un Datalake aziendale (volto a favorire l'accesso centralizzato e sicuro ai dati dell'intera azienda), l'introduzione del modulo per la gestione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua e il supporto alla creazione del sistema di Water Management System.

La centralità dei dati e degli asset per l'ottimizzazione dei processi.

Il progetto evolutivo che sta interessando Valle Umbra Servizi rappresenta un esempio virtuoso di collaborazione tra cliente e fornitore, collaborazione basata sulla messa a fattor comune di esperienze rilevanti di settore da parte di VUS ed EBWorld e su una condivisione precisa e lungimirante degli obiettivi attesi.

La suite Geo4B Water rappresenta, da questo punto di vista, una componente fondamentale ed abilitante dell'intero progetto in quanto, attraverso solide componenti applicative aperte ed integrabili, consente una evoluzione digitale dei processi incentrata sugli asset e sui dati che li descrivono, vero patrimonio aziendale di qualsiasi soggetto che si trova a dover gestire reti tecnologiche.

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 CO2.

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	2021 kWh Lordi	2022 kWh Lordi	2023 kWh Lordi
Gennaio	247.676	247.192	164.956
Febbraio	275.680	204.044	162.096
Marzo	299.700	227.060	173.140
Aprile	254.420	216.152	170.832
Maggio	280.564	238.340	187.140
Giugno	294.216	208.000	185.424
Luglio	321.904	204.828	176.092
Agosto	264.672	201.576	190.388
Settembre	0	221.092	129.548
Ottobre	36.120	232.820	175.980
Novembre	163.544	219.272	157.964
Dicembre	208.084	187.816	155.908
TOTALE	2.646.580	2.608.192	2.029.468



302-1; 302-2;
302-4; 303-5;
305-1; 305-5

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

BIOGASBIOMETANO NON CAPTATO	2021	2022	2023
Massa (ton)	462	235	238

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.

COMPARTIMENTO	2021 kWh	2022 kWh	2023 kWh
ACQUA	12.071.486,00	13.034.908	10.217.431,87
ACQUA NON POTABILE	0,00	0,00	0,00
ACQUA SECONDARIA	6.483,00	0,00*	3.450,41
DEPURAZIONE	6.956.886,00	6.693.374	6.220.760,27
FOGNA	706.868,00	576.352	655.705,91
GAS	67.730,00	67.758	473,30
IGIENE URBANA	1.860.362,00	1.841.840	1.660.696,86
SEDE	341.709,00	295.973	543.745,13
TOTALE	22.011.524,00	22.510.204,05	19.302.263,74

*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 trasfere

Impianto	2021 mc	2022 mc	2023 mc
Impianto di selezione e trattamento di Casone*	8.530	11.329	7.774
Stazione di trasfere	905	1.282	1.291
TOTALE	9.435	12.611	9.065

*Acque prelevate da pozzo

STIMA delle acque scaricate in pubblica fognatura nei centri di raccolta, sedi impianti	2021 mc	2022 mc	2023 mc
Centro di Raccolta (Campello Sul Clitunno)	199	192	217
Centro di Raccolta (Cascia)	1160	909	1171
Centro di Raccolta (Castel Ritaldi)*	154	149	168
Centro di Raccolta (Foligno - Via Campagnola)	279	245	277
Centro di Raccolta (Foligno - Loc. Paciana)	829	728	825
Centro di Raccolta (Gualdo Cattaneo)*	339	728	353
Centro di Raccolta (Montefalco)	159	140	165
Centro di Raccolta (Norcia)	407	331	414
Centro di Raccolta (Spoleto)	314	277	306
Sede Operativa (Spoleto - Santo Chiodo)	2125	2761	2481
Sede Operativa (Foligno - Via Bianca)	1276	1232	2032
Stazione di Trasfere	992	1469	1485
Impianto di Selezione e Trattamento di Casone - Foligno	11591	12020	12613

*scarico su corpo idrico superficiale

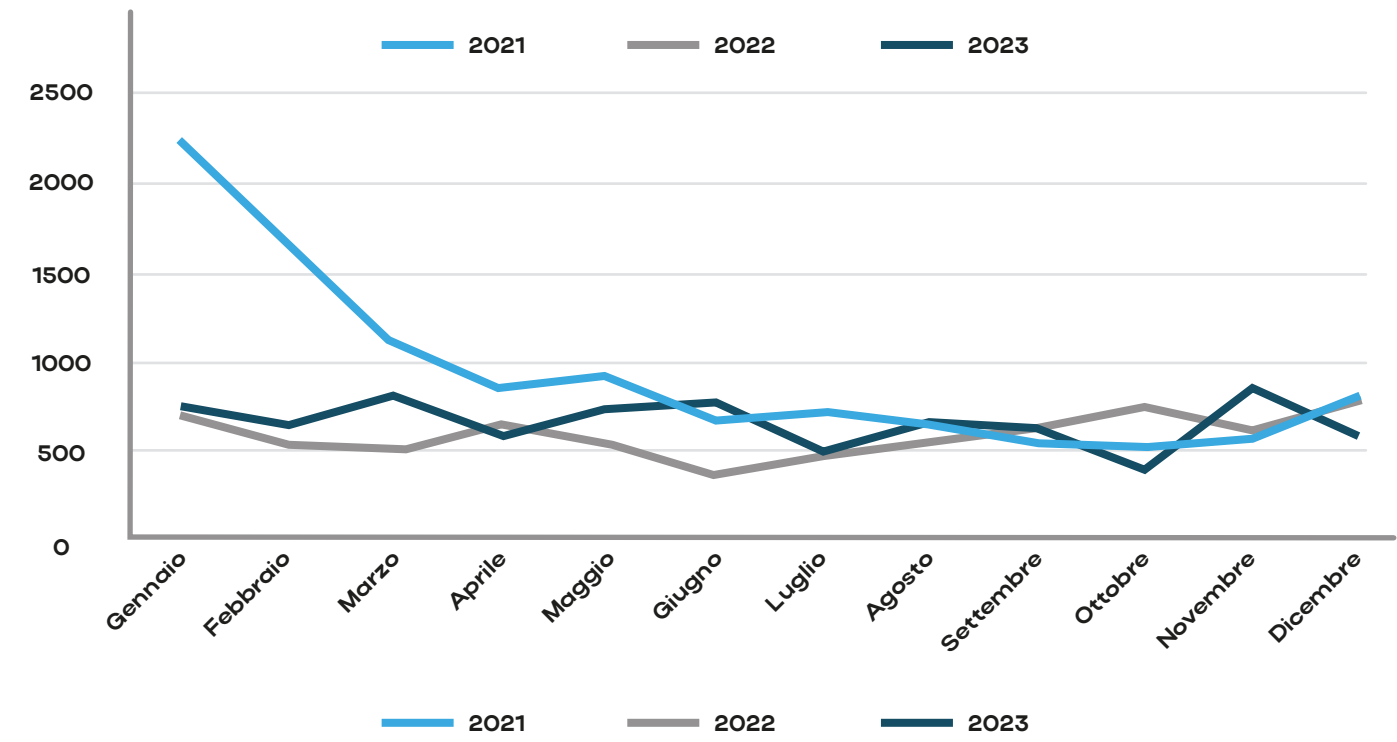
In alcuni impianti di depurazione viene utilizzata l'acqua depurata e recuperata per essere utilizzata in attività operative svolte nel sito stesso.

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 refluco con un carico inquinante elevato, caratterizzato da alti tenori di ammoniaca, COD, metalli pesanti ecc.

MESE	2021 ton	2022 ton	2023 ton
Gennaio	2.231,4	690,5	733,94
Febbraio	1.697,8	530,3	634,77
Marzo	1.092,7	501,1	797,41
Aprile	846,2	621,1	587,72
Maggio	918,6	527,5	726,09
Giugno	664,7	367,6	749,62
Luglio	696,2	460,8	482,25
Agosto	624,1	549,4	641,15
Settembre	535,4	623,9	607,11
Ottobre	510,7	739,4	379,92
Novembre	557,2	606,6	822,01
Dicembre	787,2	768,5	556,14
TOTALE	11.162,00	6.986,60	7.718,13

Percolato smaltito 2021-2023 (tonnellate)



Parco Mezzi

Nel 2023 Valle Umbra Servizi ha proseguito nel 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 e contemporaneamente la riduzione del numero complessivo di veicoli attraverso una razionalizzazione degli utilizzi e rotazione delle auto assegnate al personale per servizi di reperibilità e di intervento.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati 15 i veicoli

effettivamente rottamati, mentre n. 83 sono quelli che sono stati "utilizzati" con contratto di noleggio.

Nel 2024 nell'ottica di perseguire il processo di rinnovamento, sono stati individuati n. 13 veicoli da dismettere definitivamente.

La composizione del parco mezzi Igiene Urbana al 31/12/2023 è la seguente (n. 215 veicoli così ripartiti):

Veicoli Servizio Igiene Urbana per la raccolta e la nettezza

CLASSE AMBIENTALE	2021	2022	2023
<EURO 3	24	24	13
EURO 3	35	34	23
EURO 4	44	38	32
EURO 5	23	18	22
EURO 6	54	63	125
GPL*	1	1	0
METANO*	1	1	0
TOTALE	182	179	215

*GPL: Euro5; Metano: Euro5

Autovetture e Veicoli Servizio Igiene Urbana

CLASSE AMBIENTALE	2021	2022	2023
GPL*	8	8	21
METANO*	3	3	4
TOTALE	11	11	25

*GPL: Euro5; Metano: Euro5



Autovetture e veicoli Servizio Idrico e Gas

CLASSE AMBIENTALE	2021	2022	2023
<EURO 3	4	4	4
EURO 3	32	32	18
EURO 4	14	14	42
EURO 5	19	19	6
EURO 6	7	10	12
GPL*	9*	9*	7
METANO	0	0	0
TOTALE	85	88	89

*GPL: 7 mezzi Euro5 e 2 Euro6

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

- 215 autocarri per raccolta e trasporto rifiuti (compattatori, costipatori, multibenna, macchine operatrici, trattori stradali, etc.); di questi 186 sono alimentati a gasolio, 8 a benzina e 21 bi-fuel benzina/gpl.

A questi automezzi si aggiungono n. 14 rimorchi e semirimorchi per il trasporto dei rifiuti.

Consumo di carburanti per autotrazione

I consumi di carburanti per autotrazione nel 2023, a fronte di una sensibile riduzione per quanto concerne i settori Acqua e Gas, si rileva un aumento di consumi del settore Igiene Ambientale giustificato dall'aumento del parco veicolare come meglio dettagliato nelle seguenti tabelle:

Consumi per Settori Acqua e Gas

Carburante	2021	2022	2023	Variazione % 2022/2023
Gasolio (l)	67.459,16	54.190,24	59.014,15	8,90%
GPL (l)	3.079,24	822,92	2.589,84	214,71%
Benzina (l)	21.131,05	16.343,32	15.760,60	-3,57%
TOTALE	91.669,45	71.356,48	77.364,59	8,42%

Consumi per Servizio Igiene Ambientale

Carburante	2021	2022	2023	Variazione % 2022/2023
Gasolio (l)	919.451,92	1.033.366,71	1.019.236,88	-1,37%
GPL (l)	4.515,97	7.335,95	45.765,11	523,85%
Benzina (l)	49.641,38	42.282,85	7.423,24	-82,44%
TOTALE	969.093,30	1.082.985,51	1.075.077,65	-0,73%

FOCUS

INVENTARIO EMISSIONI GHG – GAS EFFETTO SERRA

Valle Umbra Servizi ha pubblicato nel corso del 2023 il primo rapporto per la rendicontazione delle proprie emissioni di gas climalteranti.

L'obiettivo è quello di offrire agli stakeholder un documento che migliori la comprensione e l'interpretazione dei dati e consenta di valutare e confrontare il futuro andamento delle emissioni climalteranti aziendali, con l'obiettivo di ridurle negli anni per poter arrivare alla carbon neutrality.

Il report delle emissioni è svolto in conformità con le linee guida del GHG Protocol che prevede la messa a punto di un inventario dei gas serra da aggiornare annualmente.

Il perimetro del documento include il Servizio Idrico Integrato e l'Igiene Ambientale.

La quantificazione delle emissioni di gas serra associate alla Corporate Carbon Footprint (CCF), sono classificate in tre diverse categorie (scope):

- Scope 1: emissioni dirette generate dall'azienda, la cui fonte è di proprietà o controllata dall'azienda;
- Scope 2: emissioni indirette generate dall'energia acquistata e consumata dalla società (per esempio l'energia elettrica). Sono emissioni la cui produzione avviene fisicamente all'esterno dell'impresa;
- Scope 3: emissioni indirette generate dalle attività all'esterno della società, che riguardano la catena del valore dell'organizzazione.

I gas climalteranti presi in considerazione in quanto pertinenti con l'attività, sono l'anidride carbonica (CO2), il metano (CH4) e il protossido di azoto (N2O).

L'impronta di carbonio, misurata per l'anno 2022, è complessivamente la seguente: **16.227 tonCO2eq**

La suddivisione delle diverse tipologie di emissioni è la seguente:

SCOPE 1- emissioni dirette 8.381 tonCO2eq

Categoria emissioni	kgCO2	kgCH4	kgN2O	ton CO2eq
Combustione impianti stazionari	120	/	/	120
Combustione sorgenti mobili	3.069	43	15	3.075
Di processo	0	35.529	15.459	5.180
Fuggitive	/	/	/	7

SCOPE 2- emissioni indirette 6.647 tonCO2eq

Categoria emissioni	kgCO2	kgCH4	kgN2O	ton CO2eq
Da produzione e consumo di energia elettrica importata	/	/	/	6.647

FOCUS

INVENTARIO EMISSIONI GHG – GAS EFFETTO SERRA

SCOPE 3- emissioni dirette 1.199 tonCO₂eq

Categoria emissioni	kgCO ₂	kgCH ₄	kgN ₂ O	ton CO ₂ eq
Prodotti acquistati – reagenti	/	/	/	379
Rifiuti a destinazione finale	/	7.280	364	296
Trasporto dei fanghi	86,60	0.0102	1,282	87
Mobilità dipendenti	435.492	0.02	4,69	437

Le emissioni di CO₂eq evitate, che si concentrano esclusivamente nello SCOPE 3, si dettagliano come segue: **-1.280 tonCO₂eq**

Categoria emissioni	Beneficio	ton CO ₂ eq
Rifiuti a destinazione finale	Mancato uso fertilizzanti di sintesi	-131
	Mancato conferimento in discarica	-874
Altro (Case dell'acqua)	Mancato uso bottiglie in PET	-275

L'impegno nella riduzione delle emissioni

Valle Umbra Servizi S.p.A. interpreta la propria responsabilità di salvaguardia ambientale e di contributo alla mitigazione dei cambiamenti climatici attraverso un percorso di progressiva decarbonizzazione.

Le fasi previste nel processo di miglioramento sono le seguenti :

1) **Azione motivazionale:** identificazione degli obiettivi e dei drivers;

2) **Valutazione del sistema:** valutazione delle emissioni di GHG (quantificazione della Carbon Footprint aziendale);

3) **Identificazione delle opportunità:** indentificare il dove agire per ridurre le emissioni;

4) **Implementazione di misure:** attuazione delle misure volte alla riduzione delle emissioni di GHG;

5) **Monitoraggio/verifica:** valutazione efficacia delle misure.

Rispetto agli interventi da realizzare (fase 4) gli asset aziendali individuati come quelli su cui effettuare prioritariamente interventi di ammodernamento impiantistico e gestionali sono:

- Captazione
- Trattamento e distribuzione dell'acqua
- Rete Fognaria
- Settore depurazione
- Flotta aziendale.

Per ogni approfondimento il documento completo **“INVENTARIO EMISSIONI GHG”** è disponibile presso l'Azienda.

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

Incarichi di progettazione

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:

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 rinvenivano 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.

- 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**





SOSTENIBILITÀ SOCIALE

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. Nel capitolo si analizzano gli strumenti adottati per esercitare al meglio tale mission.

La gestione delle rilevazioni di customer care risulta essere particolarmente complessa per la dimensione del bacino servito

- 22 comuni serviti;

- 153.000 cittadini residenti;
- 84.000 contratti gestiti per il Servizio Idrico Integrato -SII (di cui 87% di utenze domestiche);
- 104.000 utenze per il Servizio di Igiene Ambientale (di cui 89% di utenze domestiche).

VUS opera comunque 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

Idrico

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).

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.



Indicatore	Standard	Indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto	Totali prestazioni eseguite	Totali eseguite entro lo standard	Percentuale eseguite entro lo standard
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	-	225	196	87,11%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	-	74	67	90,54%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	30 euro	568	541	95,25%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	30 euro	391	351	89,77%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	30 euro	198	166	83,84%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	30 euro	135	122	90,37%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	30 euro	97	94	96,91%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	30 euro	4	4	100%
Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	30 euro	1.335	1.309	98,05%
Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	30 euro	1	1	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	30 euro	128	127	99,22%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	30 euro	1.639	1.590	97,01%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	30 euro	2.924	2.895	99,01%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	30 euro	17	15	88,24%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	-	43	38	88,37%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	-	4.297	4.262	99,19%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	4.446	4.301	96,74%
Tempo di sostituzione del misuratore multifunzionale	10 gg	30 euro	93	83	89,25%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	-	1.086	1.017	93,65%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	30 euro	251.660	247.109	98,19%
Periodicità di fatturazione	Nr. Bollette emesse in base ai consumi medi	30 euro	233.090	232.917	99,93%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	30 euro	66	61	92,42%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	30 euro	247	238	96,36%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 min	-	18.683	18.499	99,02%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec	-	13.555	12.679	93,54%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 min	-	10	10	10
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	-	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec	-	72	72	72
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	-	85,25%	85,25%	85,25%

Igiene Ambientale

La Carta di Qualità del Servizio di Igiene Ambientale, come definita dal TQRIF di ARERA, allegato alla Del. n. 15/2022/R/Rif, viene predisposta dai singoli gestori dei servizi integrati di gestione rifiuti (gestione tariffe ed utenti, raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio) e poi integrata in un unico testo, per ogni singola gestione tariffaria dall'Ente Territorialmente Competente (L'Autorità Umbra per i Rifiuti e l'Idrico- AURI).

Data la pluralità dei gestori dei singoli servizi per ogni ambito tariffario (Comune), AURI ha quindi integrato

e coordinato i contenuti delle Carte di Qualità di tutti i gestori in un unico testo, approvando definitivamente le 22 Carte della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti solidi urbani, con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci AURI n. 21 del 19/12/2023.

Le 22 Carte di Qualità sono state conseguentemente pubblicate nel sito web di Valle Umbra Servizi SpA al seguente link: <https://www.valleumbraservizi.it/trasparenza-rifiuti/carte-della-qualita-del-servizio-integrato-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>.

6.1.3 Servizi di Sportello

Valle Umbra Servizi mette a disposizione dei suoi Utenti un totale di 4 sportelli fisici per il Servizio Idrico e 2 per il Servizio di Igiene Ambientale distribuiti sul territorio al fine di assicurare una copertura completa dei bacini di utenza presenti.

Servizio Idrico

Sportello di Spoleto	Sportello di Foligno	Sportello di Norcia	Sportello di Cascia
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)
Dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 13.00 Martedì e Giovedì 15.30 - 17.30	Dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 13.00 Martedì e Giovedì 15.30 - 17.30	Lunedì, Martedì, Mercoledì 9.00 - 13.00 14:00 - 17:00	Venerdì 9.00 - 13.00 14:00-17:00

Igiene Ambientale

Sportello di Spoleto	Sportello di Foligno
Via dei Metalmeccanici 24 Zona Industriale Santo Chiodo - 06049 Spoleto (PG)	Via Bianca, 15 Sant'Eraclio - 06034 Foligno
Lunedì, Mercoledì e Sabato 09.00 - 11.00	Lunedì, Mercoledì e Sabato 09.00 - 11.00

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

Nel corso del 2023 il numero di pratiche lavorate allo sportello per il Servizio Idrico Integrato è risultato pari a 18.683, il 99,02% delle quali sono state eseguite nel rispetto degli standard previsti da ARERA nella Delibera 655/2015.

Di seguito riportiamo i dati relativi al triennio 2021-2023 degli sportelli di Foligno e Spoleto, Norcia e Cascia.

Di seguito riportiamo i dati relativi al triennio 2021-2023 degli sportelli di Foligno e Spoleto, Norcia e Cascia.

FOLIGNO		2021		2022			2023		
Servizi	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6416	99	00:09:41	9.124	96	00:16:04	8.166	98	00:14:38
GESTIONE CREDITI	1365	99	00:04:48	2.012	98	00:04:48	2.060	99	00:04:41
TOTALE	7781	99	00:08:46	11.136	97	00:13:57	10.225	99	00:12:30

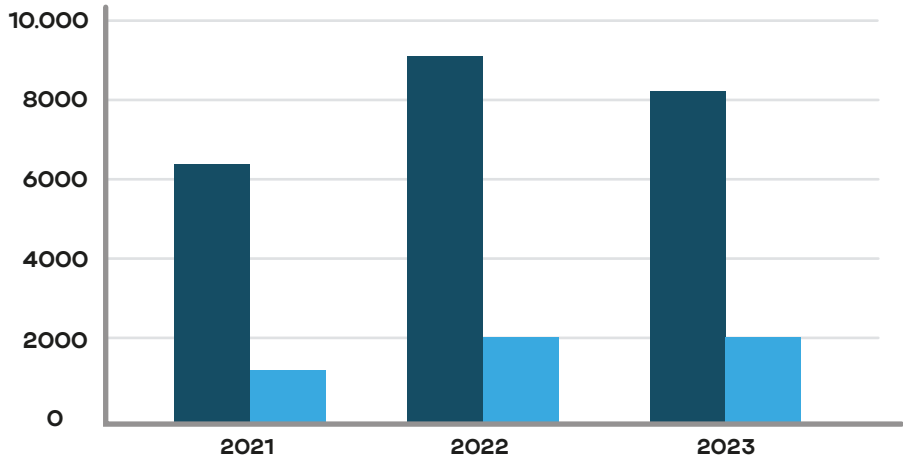
SPOLETO		2021			2022			2023		
Servizi	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	
COMMERCIALE IDRICO	4591	99	00:07:25	6.793	99	00:12:17	6815	99	00:06:40	
GESTIONE CREDITI	861	100	00:02:34	1.327	99	00:11:43	737	99	00:06:32	
TOTALE	5452	99	00:06:39	8.120	99	00:12:12	7552	99	00:06:39	

NORCIA/CASCIA		2021			2022			2023		
Servizi	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	Clienti serviti	% entro 60 min.	Tempo Medio di attesa	
COMMERCIALE IDRICO	-	-	-	356	97	00:28:10	906	97	00:09:53	
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTALE	-	-	-	356	97	00:28:10	906	97	00:09:53	



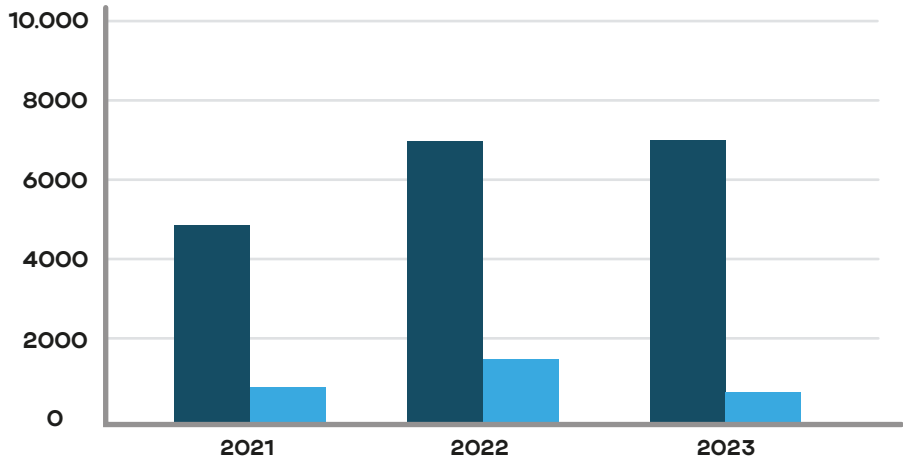
Sportello Foligno

- COMMERCIALE IDRICO
- GESTIONE CREDITI



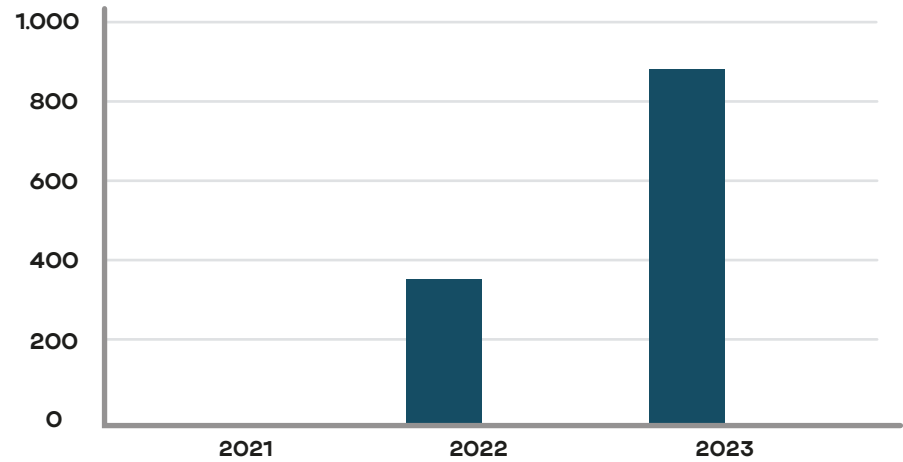
Sportello Spoleto

- COMMERCIALE IDRICO
- GESTIONE CREDITI



Sportello Norcia/Cascia

- COMMERCIALE IDRICO
- GESTIONE CREDITI



6.1.4 Servizi Telefonici e Online

Numeri verdi

PRONTO INTERVENTO
SERVIZIO GAS

Numero Verde

800-904366

IGIENE
AMBIENTALE

Numero Verde

800-055678

PRONTO INTERVENTO
SERVIZIO GPL

Numero Verde

800-550110

COMMERCIALE
GPL

Numero Verde

800-055678

PRONTO INTERVENTO
SERVIZIO IDRICO

Numero Verde

800-663036

COMMERCIALE
IDRICO

Numero Verde

800-308678

Sportello online

Nel 2024 si è provveduto all'attivazione del nuovo sportello online denominato “H2Online” più intuitivo e fruibile rispetto al precedente “ProntoWeb”:

https://www.valleumbraservizi.it/h2online .

Si tratta di uno strumento che fornisce agli utenti la possibilità di effettuare le operazioni richieste collegandosi comodamente dal proprio smartphone o pc.

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 oltreché effettuare direttamente da casa le seguenti operazioni:

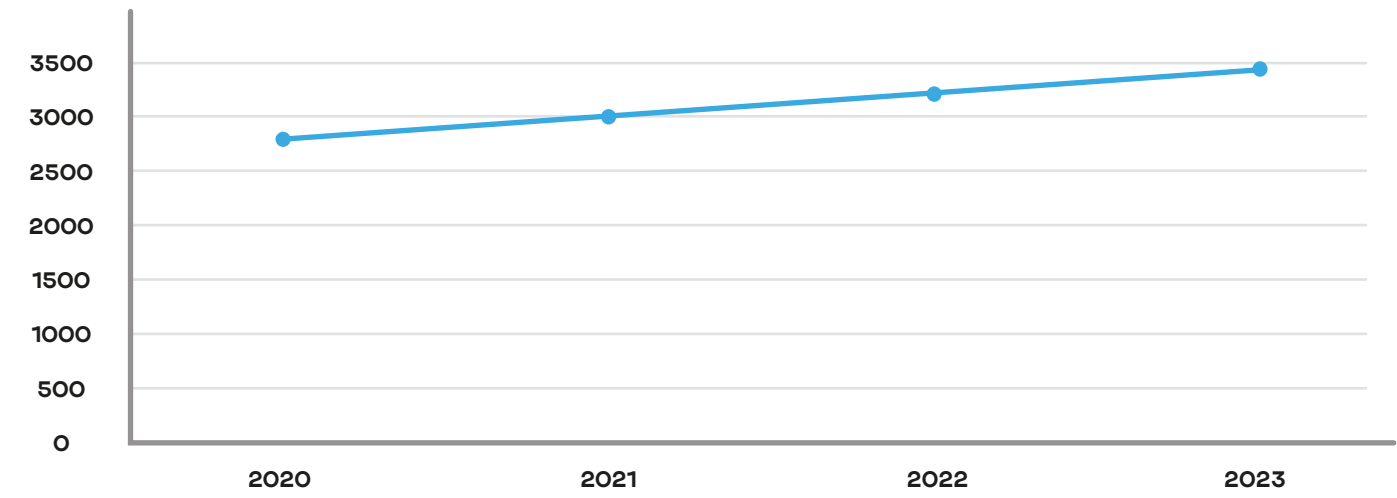
- visualizzazione e verifica dei dati anagrafici e contrattuali associati a ogni codice utenza;

- 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 2023 il numero di iscritti al servizio è stato di 3.454 Utenti, di cui 246 nuovi Utenti registrati nel corso dell’anno.

Sportello On-Line	2021	2022	2023
Numero iscritti	2.956*	3.208*	3454*

*La difformità con i dati 2020 -21 presenti in tabella nel Bilancio di Sostenibilità 2021 è dovuta alla diversa metodologia di estrazione. I dati sono stati ricavati dall'estrazione di Engineering: i nuovi utenti registrati nel corso dell'anno 2022 e 2023 sono pari agli account che hanno completato la procedura di registrazione ed effettuato almeno il primo accesso.



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.valleumbraservizi.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.

Dall’Home Page sono facilmente accessibili 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 a disposizione la documentazione completa per gli utenti: la Carta dei Servizi, il Regolamento d’utenza, la modulistica da utilizzare nelle diverse richieste da presentare all’azienda.

In Home page è inoltre presente un banner avvisi per la segnalazione di interruzioni, guasti ed avvisi all'utenza.

H2Online, lo sportello web gratuito che sostituisce **Prontoweb**, è integrato ed accessibile dall’home page del sito aziendale.

Il sito ha subito un processo di restyling nel corso 2023, sia nella struttura che nella grafica, per adeguarlo al meglio alle esigenze dell’utenza.

Conforme alle linee guida Agid, il sito aziendale è strutturato per rendere l’esperienza di navigazione intuitiva e veloce, sicura, affidabile e trasparente.

In termini di accessibilità ed usabilità, il nuovo sito web garantisce a tutti gli utenti di poter fruire dei servizi digitali da ogni device, con facilità e senza discriminazioni.

Il call center e l'assistenza telefonica

Servizio Idrico

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.

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 2023 le chiamate risposte da Call Center commerciale sono state pari a 29.946, con un tempo medio di attesa di 72 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 31.917 ticket di richiesta, le cui tipologie sono dettagliate in tabella (la stessa chiamata può comportare l'apertura di più ticket).

Attività	2021	2022	2023
Variazioni anagrafiche	529	857	826
Informazioni/operazioni su bollette, consumi, tariffe e pagamenti	3.813	5819	5387
Informazioni sul servizio	15.888	22.125	18892
Pratiche contrattuali (attivazioni/riattivazioni, volture, cessazioni)	2.946	3.119	2586
Comunicazione autolettura del contatore	2.646	2.965	3195
Sopralluoghi per nuovo allacciamento / spostamento contatore	543	476	357
Segnalazione problemi misuratore	414	692	674
Totale	26.779	36.053	31.197

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 2022 sono state effettuate 12.438 segnalazioni.

Attività	2021	2022	2023
Guasti su impianti o condotte di depurazione o fognari	886	1.021	580
Perdite condotta/ contatore acqua potabile	5.513	4.815	4.840
Poca pressione acqua	1.309	824	1.028
Presenza impurità su acqua potabile	167	88	92
Danneggiamenti da parte di terzi	182	265	338
Dispersione acqua/fognatura a valle del contatore	222	83	80
Fontanelle acqua frizzante non funzionanti	124	188	185
Interruzione fornitura acqua potabile	6.471	5.249	5.295
TOTALE	14.874	12.533	12.438

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.

Igiene Ambientale

Come per la gestione del numero verde, anche per i reclami scritti Valle Umbra Servizi SpA non è ancora soggetta a particolari standard di qualità contrattuale ARERA nell'ambito dei rifiuti, tuttavia gli stessi vengono acquisiti e gestiti con gli opportuni approfondimenti e risposte scritte agli utenti che ne facciano richiesta.

Dal 2022, nell'ambito di un sistema di autocontrollo del servizio di raccolta rifiuti, si utilizza come indicatore della qualità del servizio stesso il numero di segnalazioni settimanali pervenute tramite i canali dedicati, in merito ai mancati ritiri di rifiuto, nei territori in cui viene erogato il servizio porta a porta.

	Mancati Ritiri	
	Media settimanale 2022	Media settimanale 2023
FOLIGNO	106	85
SPOLETO	35	35
ALTRI COMUNI VALLE VASTA	40	50
TOTALE	181	170

6.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative

I reclami

Servizio Idrico

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 2023 sono pervenuti all'azienda 65 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	2021	2022	2023
Contestazioni della fattura	23	24	41
Contestazioni di consumi per perdita impianto	9	24	9
Altro	-	6	15
TOTALE	32	54	65

L'aumento sensibile dei reclami rispetto agli anni precedenti è dovuto alla ripresa delle fatturazioni ordinarie, per circa 13.000 clienti, sospese per sei anni nei comuni della Valnerina colpiti dagli eventi sismici del 2016.

In ogni caso, l'incidenza del numero dei reclami rispetto al numero degli utenti serviti è molto bassa, attestandosi intorno allo 0,08%, 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 2023 sono state emesse 7.805 note di credito per rettifiche di fatturazione, sia su richiesta dell'utenza sia in seguito a verifiche interne, a fronte di 259.838 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 del triennio 2020-2022:

OGGETTO	2021	2022	2023
Reclami torbidità, colore e/o odore, odori anomalia analisi acque potabili	27	35	
Richieste informazioni, depurazione	15	8	
N° reclami scritti o richieste informazioni scritte totali	42	43	

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

Igiene Ambientale

Come per la gestione del numero verde, anche per i reclami scritti Valle Umbra Servizi SpA non è ancora soggetta a particolari standard di qualità contrattuale

ARERA nell'ambito dei rifiuti, tuttavia gli stessi vengono acquisiti e gestiti con gli opportuni approfondimenti e risposte scritte agli utenti che ne facciano richiesta.

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 2023 sono state eseguite attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità 5 procedure conciliative, 3 delle quali si sono concluse positivamente.

PROCEDURE CONCILIATIVE	2021	2022	2023
Procedure conciliative eseguite	5	13	5
Procedure conciliative concluse positivamente	4	12	3

6.1.6 Gestione della morosità

Valle Umbra Servizi ha registrato nel 2023 un indice di morosità pari al 10% dell'importo complessivo fatturato; l'indice di morosità è pressoché stabile malgrado la migrazione a nuovo gestionale.

15.884 nel 2022, oltreché di 2.536 messe in mora a mezzo raccomandata.

L'Azienda nel 2021 non ha effettuato alcuna interruzione della fornitura per morosità, con l'obiettivo di sostenere l'utenza servita, già costretta ad affrontare le ricadute economiche e sociali dell'emergenza epidemiologica Covid-19.

Le attività a tutela del credito nel biennio 2020-2021 erano state ridotte rispetto agli anni precedenti a causa delle modifiche normative introdotte da ARERA con l'adozione del Testo unico di regolazione della morosità REMSI, che ha limitato le azioni di recupero e indotto l'azienda a un significativo aggiornamento del proprio gestionale. Si prevede di portare definitivamente a regime l'attività di recupero crediti nel corso del 2024.

Le azioni di recupero dei crediti nei confronti degli utenti morosi nel corso del 2023 hanno comportato la trasmissione di 14.119 solleciti bonari, l'emissione di 6.535 messe in mora (quasi il triplo rispetto all'anno precedente) e la disattivazione di 270 forniture, secondo quanto previsto dal Testo unico di regolazione della morosità REMSI.

Le attività di recupero crediti si sono concretizzate nella trasmissione di 12.710 solleciti bonari nell'anno 2021 e

GESTIONE DELLA MOROSITÀ	2021	2022	2023
Solleciti bonari	12.710	15.884	14.119
Emissioni messa in mora	1.350	2.536	6.535
Disattivazioni forniture per morosità	0	237	270
Indice di morosità (% importo fatturato)	8%	11%*	10%

* L'indice risulta in aumento in quanto l'estrazione dei dati relativi è stata effettuata in un periodo antecedente rispetto alle due precedenti annualità

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.

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.

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

Nel corso del 2023 sono stati effettuati incontri con le associazioni di consumatori che hanno portato alla definizione di nuovi orari di apertura degli sportelli fisici oltre alla previsione di attivazione del nuovo sportello da remoto.

6.1.8 Customer Satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)

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

Come fatto per il 2022 VUS ha disposto anche per l'anno 2023 l'affidamento del servizio di rilevazione all'istituto CSA Research, azienda specializzata nel settore, che, a partire dal secondo semestre dell'anno, 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. 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 96%, rispetto alla media nazionale dell'86% delle utility di settore, VUS risulta essere tra i gestori idrici italiani più attenti alla soddisfazione del cliente.

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.

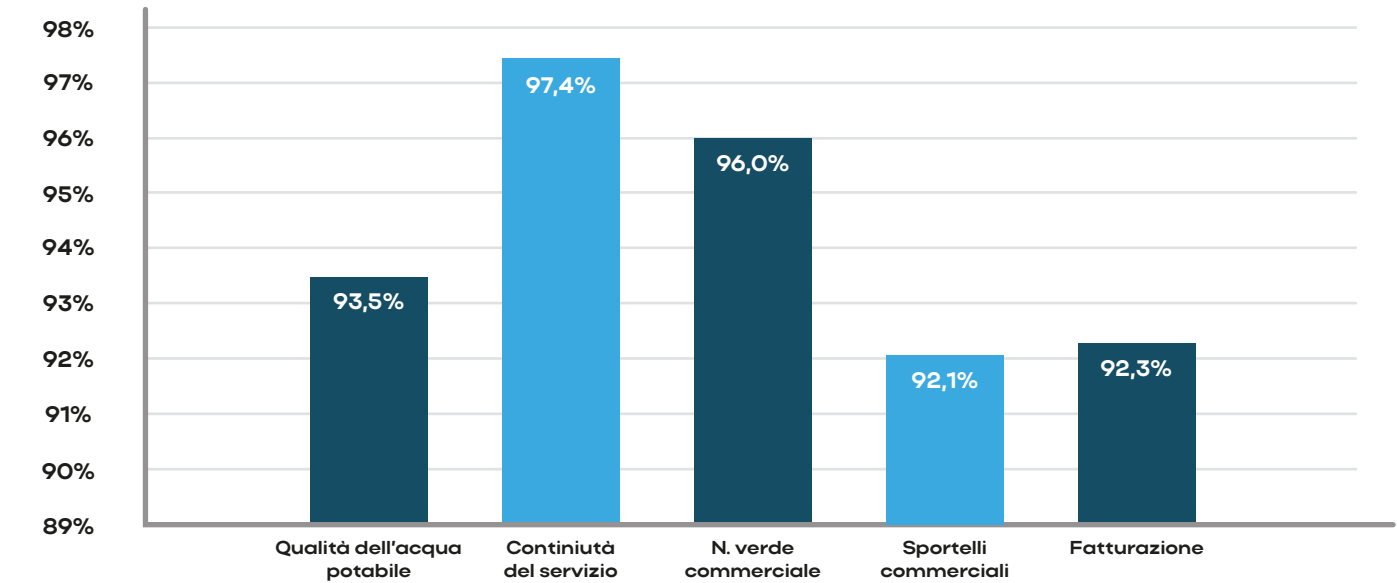
Servizio IDRICO

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 il 93,6% degli utenti intervistati, percentuale notevolmente superiore rispetto al dato di benchmark della media nazionale (76,2%);
- la continuità del servizio (in termini di assenza di interruzione della fornitura): la percentuale delle famiglie soddisfatte si attesta sul 97,4% rispetto ad una media nazionale inferiore al 90%;
- il numero verde commerciale: il campione intervistato si ritiene soddisfatto sia della cortesia e competenza degli operatori telefonici che dei tempi di attesa ridotti; il 96% dichiara di essere riuscito a risolvere la richiesta in maniera esaustiva con la prima telefonata;
- gli sportelli commerciali presenti sul territorio: il 92,1% degli utenti del servizio si dice soddisfatto degli orari di apertura al pubblico e dei limitati tempi di attesa, della chiarezza delle informazioni fornite e della competenza degli operatori, poiché nel 99% dei casi con un unico contatto di sportello risolvono la richiesta;
- la fatturazione: gli utenti sono stati chiamati ad esprimersi in merito a chiarezza e facilità di lettura delle bollette, tempi di invio e correttezza degli importi, oltreché regolarità di lettura dei misuratori; il 92,3% si è dichiarato soddisfatto, tanto che la qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto è soddisfacente per oltre il 90%.

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 idrico integrato % famiglie soddisfatte



https://www.valleumbraeservizi.it/ambiente/servizi-ai-clienti-e-informazioni/customer-satisfaction/customer-satisfaction-2023

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'88%.

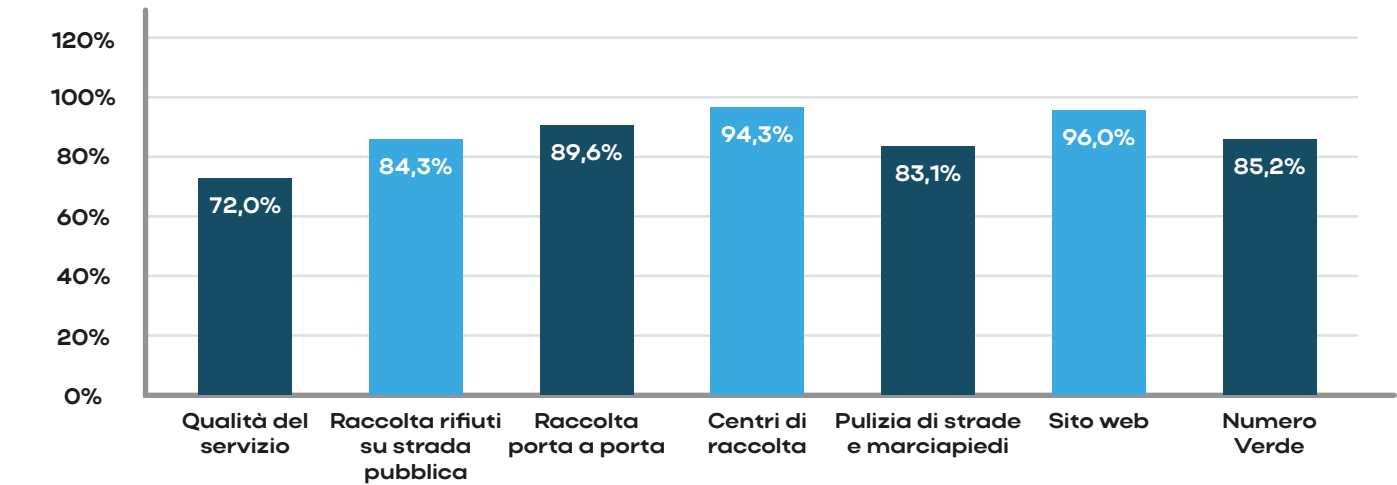
Gli utenti sono stati chiamati a fornire un giudizio su sei macroaree:

- **la qualità del servizio:** si dichiara soddisfatto il 72% del campione; il 91,4% dichiara di differenziare e il 70,5% non ha alcuna difficoltà nel farlo;
- **la raccolta rifiuti su strada pubblica:** si reputano soddisfatti l'84,3% di utenti intervistati, che gradiscono in particolar modo la facilità d'uso dei contenitori e la pulizia nelle aree adiacenti i contenitori;
- **la raccolta domiciliare porta a porta:** l'89,6% del campione si dice soddisfatto del servizio, il 77,8% preferisce la raccolta porta a porta alla raccolta stradale; la chiarezza dei calendari, 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 94,3%, 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:** l'83,1% 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:** il 96% degli utenti è soddisfatto del sito web, mentre l'indice di gradimento del numero verde si attesta all'85,2%; vengono apprezzati soprattutto la chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori e la loro cortesia e disponibilità.

Dall'analisi dei dati raccolti non si sono registrate aree di criticità significativa, quanto piuttosto aree che necessitano di un ulteriore miglioramento dei risultati.

A tal fine è già in corso un piano di riorganizzazione e ottimizzazione dell'intero servizio, che consentirà di rispondere in modo ancora più adeguato alle esigenze dell'utenza.

Servizio IGIENE URBANA % famiglie soddisfatte



https://www.valleumbraeservizi.it/acqua/servizi-ai-clienti-e-informazioni/customer-satisfaction/customer-satisfaction-2023



6.2 Comunità Locali

Valle Umbra Servizi sta attuando politiche di coinvolgimento e inclusione delle comunità locali in attività di educazione ambientale sul territorio diffondendo i valori legati al rispetto dell'ambiente e al consumo responsabile delle risorse, nella convinzione che una piena consapevolezza da parte di tutti gli attori coinvolti porti al miglioramento dei servizi proposti.

Ed è per questo fondamentale la collaborazione con le Amministrazioni Comunali, gli istituti scolastici e le

Associazioni territoriali, in materia di comunicazione, sensibilizzazione e informazione verso la cittadinanza sulle due tematiche principali di cui si occupa l'Azienda: risorsa idrica e gestione dei rifiuti.

Nel corso del 2023 Valle Umbra Servizi ha promosso appuntamenti di sensibilizzazione ed educazione ambientale coinvolgendo diversi stakeholders: professionisti del settore, comunità scolastiche, associazioni e cittadini.

PROFESSIONISTI

A gennaio l'azienda ha organizzato insieme al Comune di Trevi, il Consorzio Bonificazione Umbra, con il contributo scientifico del Prof. Lucio Ubertini la III° Conferenza internazionale Giuseppe Zamberletti dal tema "Acqua e Società - Scienza Arte Mestiere".

Convegno dedicato ai professionisti del settore idrico che hanno avuto un'opportunità preziosa per approfondire il tema dell'acqua e la sua gestione sostenibile, onorando al contempo le figure di Zamberletti, padre fondatore della moderna protezione civile italiana, e di Filippo Arredi, cittadino trevigiano che ha lasciato un patrimonio di conoscenze sul tema dell'acqua riconosciute in Italia e nel mondo.

Valle Umbra Servizi ha presentato una sessione di approfondimento dal titolo "Acquedotto Valleumbra: la qualità del servizio" il cui progetto è stato realizzato negli anni '60 dal Prof. Arredi per addurre acqua ai comuni della Valle Umbra.

Un'iniziativa rivolta al mondo accademico, della pubblica amministrazione e delle associazioni scientifiche che hanno portato sul tavolo del convegno esperienze e conoscenze sul tema dell'acqua e sulla sua tutela eticamente più efficace.

SCUOLE

Da anni l'Azienda si impegna in progetti di formazione nelle scuole con attività di sensibilizzazione alla riduzione degli sprechi e a un corretto rispetto delle risorse ambientali.

Nel corso del 2023 sono state numerose le iniziative destinate alle comunità scolastiche del territorio.

A cominciare dalla campagna di comunicazione “Tanto dipende da noi :)” rivolta a cittadini, istituzioni e popolazioni scolastiche del Sub Ambito 3 regionale promosso da AURI Umbria, in collaborazione con Valle Umbra Servizi e FELCOS Umbria.

L'obiettivo principale era sensibilizzare ed educare le persone all'adozione di comportamenti responsabili compatibili con uno sviluppo sostenibile del territorio.

In particolare, la campagna si è concentrata sulla riduzione dei rifiuti di imballaggio e sulla loro corretta differenziazione e conferimento.

L'iniziativa durata il primo semestre 2023 ha messo in campo diverse attività, tra cui una campagna di informazione e sensibilizzazione per l'intero territorio, la formazione rivolta agli amministratori comunali e un progetto educativo per le scuole.

Sempre nel corso del primo semestre 2023 il progetto “La mia scuola Plastic Free” promosso dal Comune di Spoleto, in collaborazione con Arpa Umbria e Auri ha visto l'azienda aderire all'obiettivo di sensibilizzazione degli studenti e del personale scolastico sulla pericolosità dell'inquinamento dovuto ai rifiuti di plastica e incoraggiare comportamenti positivi per ridurre al minimo questo fenomeno.

Incontri formativi sulla tutela dell'ambiente e la promozione di pratiche sostenibili all'interno delle scuole, sostenendo l'utilizzo degli erogatori di acqua già installati negli istituti e l'uso delle borracce.

A marzo 2023 l'Azienda in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua ha coinvolto le scuole aprendo le porte di impianti e sorgenti del Sub Ambito 3 per far conoscere i servizi di potabilizzazione, adduzione e distribuzione dell'acqua.

Un'attività di sensibilizzazione alla riduzione degli sprechi, diffusione di buone pratiche di utilizzo e risparmio, in collaborazione con il progetto didattico “La goccia del cambiamento sei tu” dell'associazione In alto Assemblea della Montagna e una lezione esperienziale sul tema acque del territorio, con le classi dell'Istituto Professionale

E. Orfini di Foligno in collaborazione con Felcos Umbria Associazione di Comuni umbri che promuove politiche e pratiche di sviluppo sostenibile e Auri Umbria Autorità Umbra Rifiuti e Idrico.

Sempre in ambito di progetti scolastici l'Azienda ha preso parte come partner alla XVIII edizione del Corso propedeutico di giornalismo “Walter Tobagi”, iniziativa organizzata ogni anno dall'Associazione Amici di Spoleto in memoria dello scomparso giornalista di origini spoletino, ucciso a Milano da un commando terroristico il 28 maggio 1980

L'iniziativa, che ha coinvolto le classi del Liceo Scientifico “Sansi Leonardi Volta” di Spoleto, attraverso la formula dei Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (Pcto), rappresenta per gli studenti una grande opportunità per comprendere meglio il mondo delle informazioni e la conoscenza della storia e della società locali, anche attraverso incontri con giornalisti e scrittori, ricerca ed analisi critica dei problemi e sperimentazione della tecnica di comunicazione giornalistica.

L'azienda ha organizzato una conferenza sul tema dei rifiuti urbani e la visita al Biodigestore di Casone (Foligno), gli studenti hanno poi elaborato una pubblicazione giornalistica, come allegato dello Speciale Giovani del bollettino dell'Associazione Amici di Spoleto “Notizie da Spoleto”, dedicata alle attività e ai progetti sul territorio della stessa Valle Umbria Servizi.

La pubblicazione intitolata “Notizie Dalla Valle Umbra S.p.A.” parla delle attività di VUS, della visita al biodigestore che hanno fatto i ragazzi e di tematiche inerenti all'economia circolare, la riduzione dei rifiuti e la raccolta differenziata.

A maggio 2023 le attività dedicate alla sensibilizzazione del mondo giovanile sono proseguite con il progetto Educenter, lo spazio educativo dedicato ai bambini e alle bambine dai 6 ai 11 anni realizzato da Meccanotecnica Umbra di Campello sul Clitunno, in collaborazione con l'Università di Perugia e della Fondazione Giulio Loreti Onlus.

Educenter che mette in relazione famiglie, scuola, Comune, aziende ed enti del terzo settore del territorio, ha coinvolto l'Azienda per offrire ai piccoli frequentatori del centro alcuni momenti di approfondimento in tema ambientale.

L'intervento didattico si è concentrato sul servizio di gestione di rifiuti e la raccolta differenziata.

ASSOCIAZIONI

Oltre a farsi promotrice di progetti legati ai valori di tutela dell'ambiente e delle risorse in ambito scolastico, Valle Umbra Servizi ha dato il suo sostegno a iniziative di più ampio interesse sociale e culturale, organizzate da associazioni ambientaliste e che coinvolgono le comunità locali.

“Puliamo il parco di Colfiorito” in partenariato con Legambiente Foligno, organizzatore dell'evento, ha coinvolto a maggio 2023 i cittadini in una mattinata dedicata all'ecologia e all'educazione ambientale.

Un evento di sensibilizzazione per la salvaguardia del prezioso parco di Colfiorito, al quale l'azienda ha partecipato, fornendo gratuitamente materiali per le operazioni di pulizia dell'area ex Casermette e dell'area del Parco e la differenziazione dei rifiuti.

“Plogging Corri e Raccogli”: un'iniziativa che unisce sport e pulizia delle vie cittadine, promossa da Atletica Winner Foligno associazione di eventi sportivi e di sensibilizzazione ambientale, a cui l'Azienda ha dato il suo sostegno con fornitura gratuita di materiale per la raccolta e pulizia del percorso della corsa all'interno della città di Foligno.

CITTADINI

Con “Diventa Maestro Compostatore” - prima edizione del corso gratuito di compostaggio domestico aperto agli utenti dell'intero territorio servito dall'Azienda - si è registrato un buon riscontro di pubblico: circa 60 partecipanti che oltre alla lezione sul tema del compostaggio, hanno ricevuto gratuitamente la compostiera e un sacco di compost già preparato da Bioenergys azienda di proprietà del Gruppo Snam che in località Casone di Foligno produce compost di qualità utilizzato in agricoltura.

VUS ha inoltre partecipato come main partner alla VII edizione di “Fa' la cosa giusta - Umbria”, fiera del consumo consapevole e degli stili di vita sostenibili che si è tenuta dal 18 al 20 novembre 2023 all'Umbriafiere di Bastia

E' stata una prima edizione quella tenutasi a Foligno il 20 maggio 2023, che ha attratto un elevato numero di partecipanti e contribuito significativamente alla raccolta dei rifiuti nell'area.

Infine per la “Giostra della Quintana” nel giugno 2023, l'Azienda ha supportato l'Ente Giostra nell'organizzazione della raccolta rifiuti e implementazione delle informazioni a sostegno delle corrette pratiche di conferimento nel corso della manifestazione organizzata dai dieci rioni in cui è suddivisa la città di Foligno.

Un'operazione che ha contribuito a rendere più efficace ed efficiente la raccolta differenziata.

La Giostra della Quintana è un torneo cavalleresco e una manifestazione storica in costume che si svolge ogni anno a Foligno.

I 10 binomi cavallo-cavaliere, in rappresentanza dei rispettivi rioni, si sfidano 2 volte l'anno: la sera del secondo o terzo sabato di giugno si svolge la giostra della sfida mentre nel pomeriggio della seconda o terza domenica di settembre si svolge la giostra della rivincita.

Umbra (PG); lo spazio espositivo dedicato al tema acqua, ha coinvolto circa 500 studenti in laboratori didattici dedicati alla risorsa idrica.

In questa occasione, come a seguito di lezioni di formazione e sensibilizzazione sull'uso e consumo dell'acqua nelle scuole, si è invitato un certo numero di studenti ad assaggiare due bicchieri di acqua totalmente anonimi: uno derivante da un'acqua minerale imbottigliata, l'altro derivante da una casa dell'acqua liscia/frizzante gestita da VUS.

La maggior parte degli studenti assaggiatori ha giudicato come minerale, l'acqua derivante dalla casa dell'acqua liscia/frizzante.

6.3 Il Personale

6.3.1 Composizione del personale



STANDARDS
2-7; 401-1;
405-1; 405-2

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 2023 si è contraddistinto da un rilevante investimento in termini di personale incrementando il numero di risorse di più del 10%.

In particolare, oltre ad aver concluso il processo per l'inserimento di 25 risorse in ambito tecnico-amministrativo iniziato lo scorso anno, l'azienda ha intrapreso un processo di selezione per l'assunzione di 48 operai nel settore di Igiene Urbana, ai quali si sono aggiunti ulteriori 8 risorse a tempo indeterminato per compensare il turn-over.

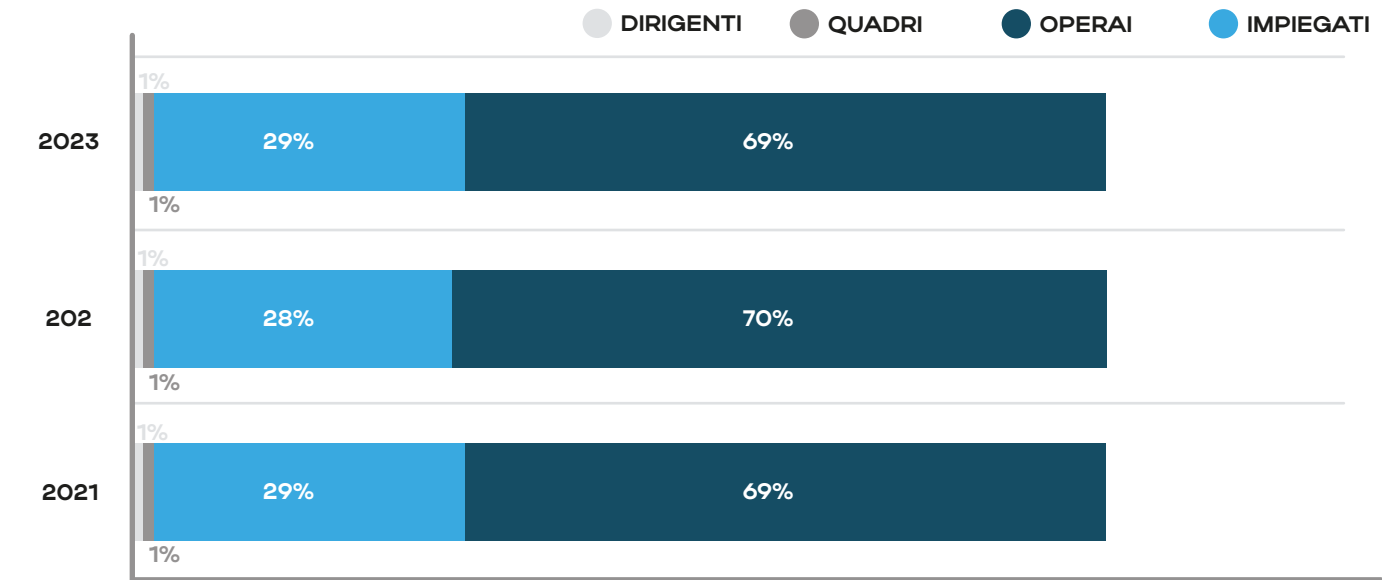
Nello svolgimento dei processi selettivi sono stati osservati i principi di trasparenza, pubblicità ed imparzialità.

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.

Composizione del personale per qualifiche

N° Qualifiche	2021		2022		2023	
Dirigenti	5		5		5	
Quadri	4		4		4	
Impiegati	124		123		119	
Operai	305		288		332	
TOTALE COMPLESSIVO	438		420		464	
RIPARTIZIONE	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
Personale direttivo (Dirigenti, Quadri, 8 e 7 livello)	42	9%	41	10%	42	9%
Personale non direttivo	401	91%	395	90%	422	91%

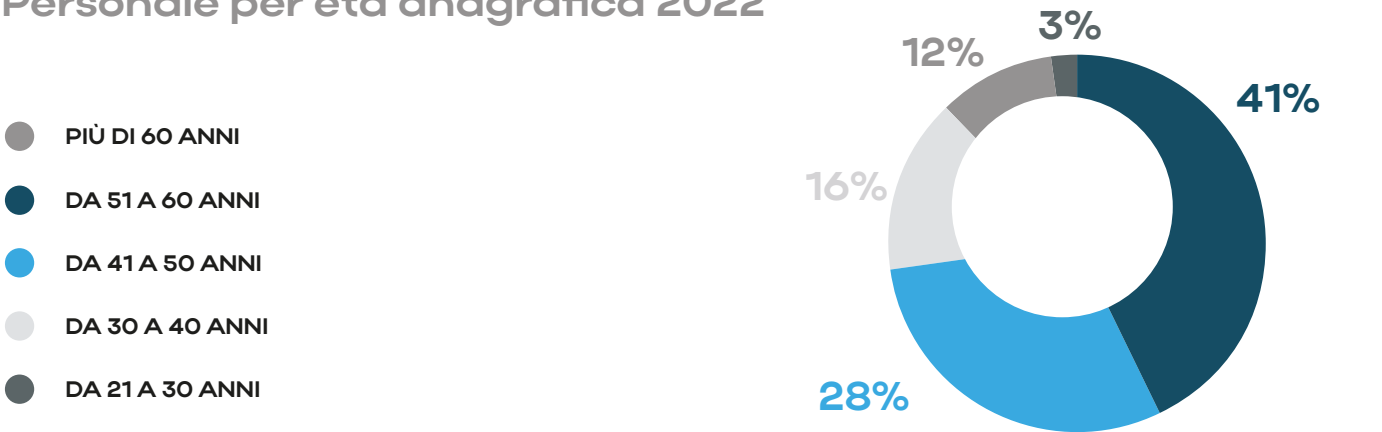
Personale per qualifiche



Composizione del personale per età anagrafica

Anzianità anagrafica	2021		2022		2023	
	M	F	M	F	M	F
Dai 20 ai 30 anni	11	1	8	1	11	1
Dai 31 ai 40 anni	53	8	52	11	62	11
Dai 41 ai 50 anni	114	31	104	23	108	23
Dai 51 ai 60 anni	142	38	138	41	153	39
Più di 60	31	9	32	10	45	11
Totale complessivo	351	87	334	86	379	85

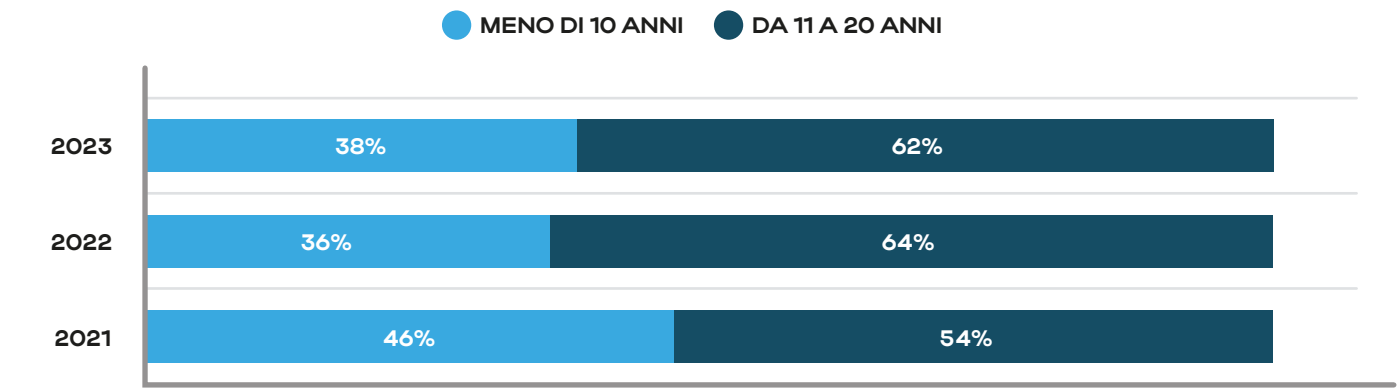
Personale per età anagrafica 2022



Composizione del personale per anzianità aziendale

Anzianità anagrafica	2021		2022		2023	
	M	F	M	F	M	F
Meno di 10 anni	140	16	140	20	174	21
Da 11 a 40 anni	211	71	194	66	205	64
Totale complessivo	351	87	334	86	379	85

Anzianità aziendale



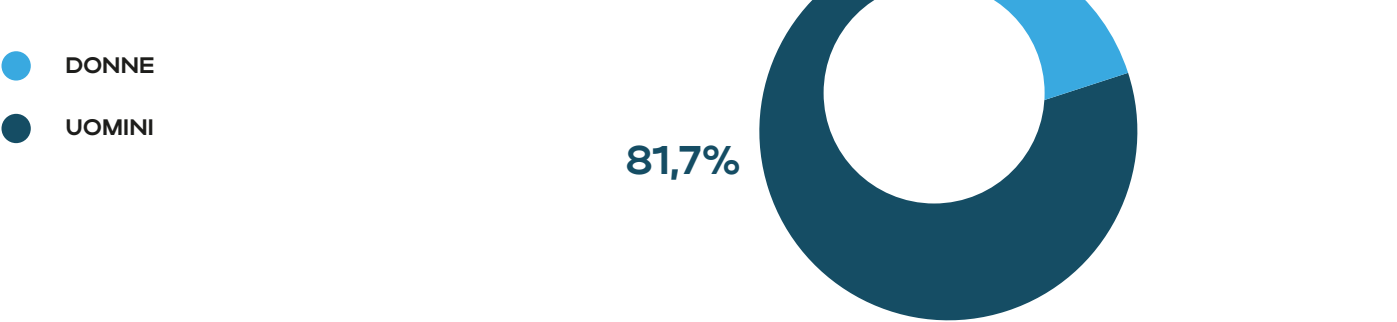
Anzianità aziendale

Descrizione	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
CCNL/Livello												
Gas-Acqua	2021		2022		2023							
Dirigenti	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
Quadri	0	0%	3	100%	1	20%	4	80%	2	29%	5	71%
8° livello	7	70%	3	30%	4	67%	2	33%	5	71%	2	29%
7° livello	10	77%	3	23%	10	77%	3	23%	8	73%	3	27%
6° livello	10	53%	9	47%	13	54%	11	46%	16	57%	12	43%
5° livello	13	76%	4	24%	12	75%	4	25%	13	76%	4	24%
4° livello	25	83%	5	17%	19	83%	4	17%	24	86%	4	14%
3° livello	34	83%	7	17%	31	84%	6	16%	19	83%	4	17%

Descrizione	Uomini		Donne		Uomini		Donne		Uomini		Donne	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Igiene Ambientale	2021		2022		2023							
Quadri	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
8° livello	2	40%	3	60%	2	50%	2	50%	1	50%	1	50%
Livello 7A	5	83%	1	17%	5	83%	1	17%	5	83%	1	17%
Livello 7B	-	-	-	-	1	100%	0	0%	2	67%	1	33%
Livello 6A	8	73%	3	27%	8	73%	3	27%	7	64%	4	36%
Livello 6B	1	50%	1	50%	1	33%	2	67%	3	100%	0	0%
Livello 5A	9	82%	2	18%	8	80%	2	20%	11	85%	2	15%
Livello 5B	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%	2	100%	0	0%
Livello 4A	54	95%	3	5%	51	94%	3	6%	51	93%	4	7%
Livello 4B	2	67%	1	33%	2	67%	1	33%	2	33%	4	67%
Livello 3A	56	68%	26	32%	55	68%	26	32%	54	69%	24	31%
Livello 3B	30	97%	1	3%	30	97%	1	3%	73	99%	1	1%
Livello 2A	15	83%	3	17%	15	83%	3	17%	15	83%	3	17%
Livello 2B	59	87%	9	13%	55	87%	8	13%	60	91%	6	9%

Il personale femminile presente in VUS è pari al **18,3%** del totale dei lavoratori, in linea con il dato medio di presenza femminile registrato nelle utilities italiane.

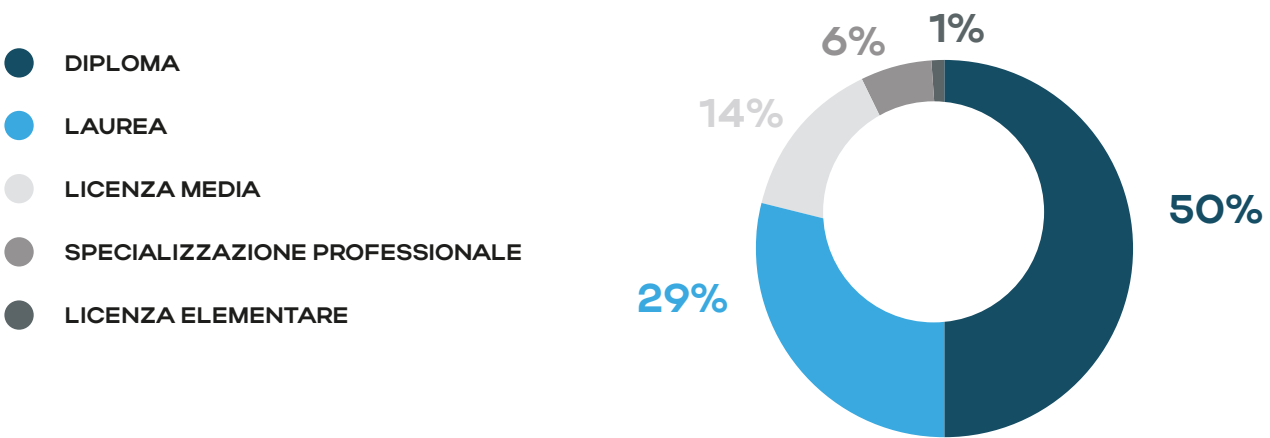
Personale per genere



Composizione del personale per titolo di studio

Igiene Ambientale	2021	2022	2023
Laurea	51	59	63
Diploma	229	210	237
Licenza media	128	121	30
Specializzazione professionale	27	27	131
Licenza elementare	3	3	3
Totale complessivo	438	420	464

Personale per titolo di studio



Personale per tipologie di contratto

Tipologia	2021			2022			2023		
	D	U	Totale	D	U	Totale	D	U	Totale
Tempo indeterminato	87	350	437	86	333	419	85	378	463
Tempo determinato	0	1	1	0	1	1	0	1	1

U=uomini D=donne

Personale disabile e appartenente a categorie protette

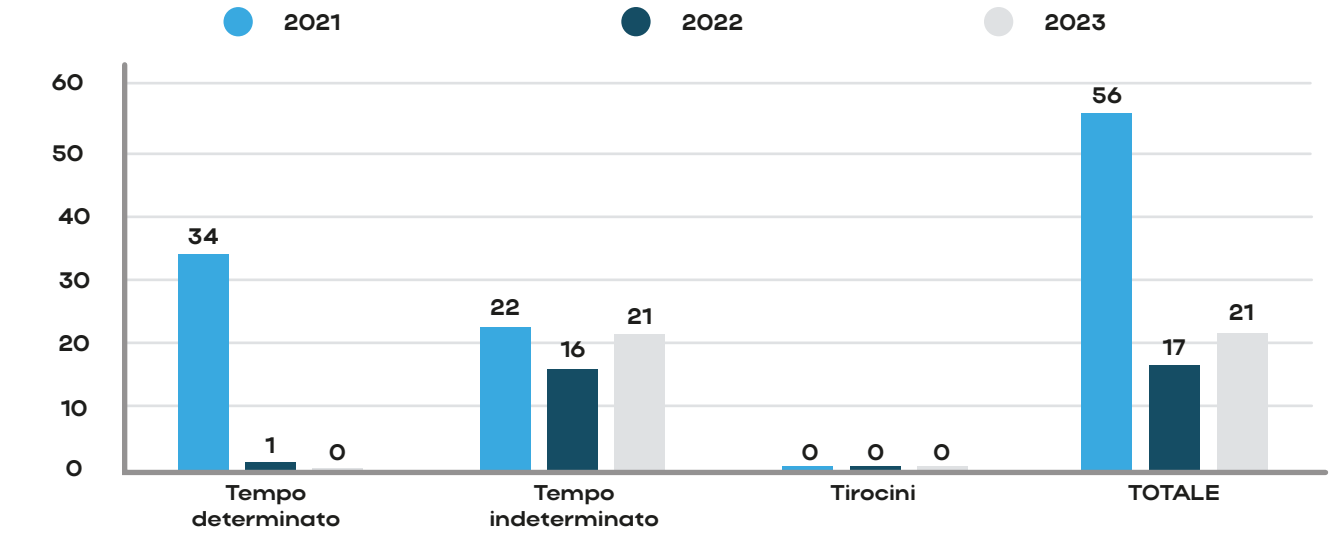
Tipologia	2021			2022			2023		
	D	U	Totale	D	U	Totale	D	U	Totale
Tempo indeterminato	6	7	13	6	7	13	6	6	12
Tempo determinato	2	2	4	1	2	3	2	1	3

U=uomini D=donne

Assunzioni e stabilizzazioni

Tipologia	2021	2022	2023
Tempo determinato	1	0	0
Tempo indeterminato	16	21	63
Tirocini	0	0	0
Totale	17	21	63

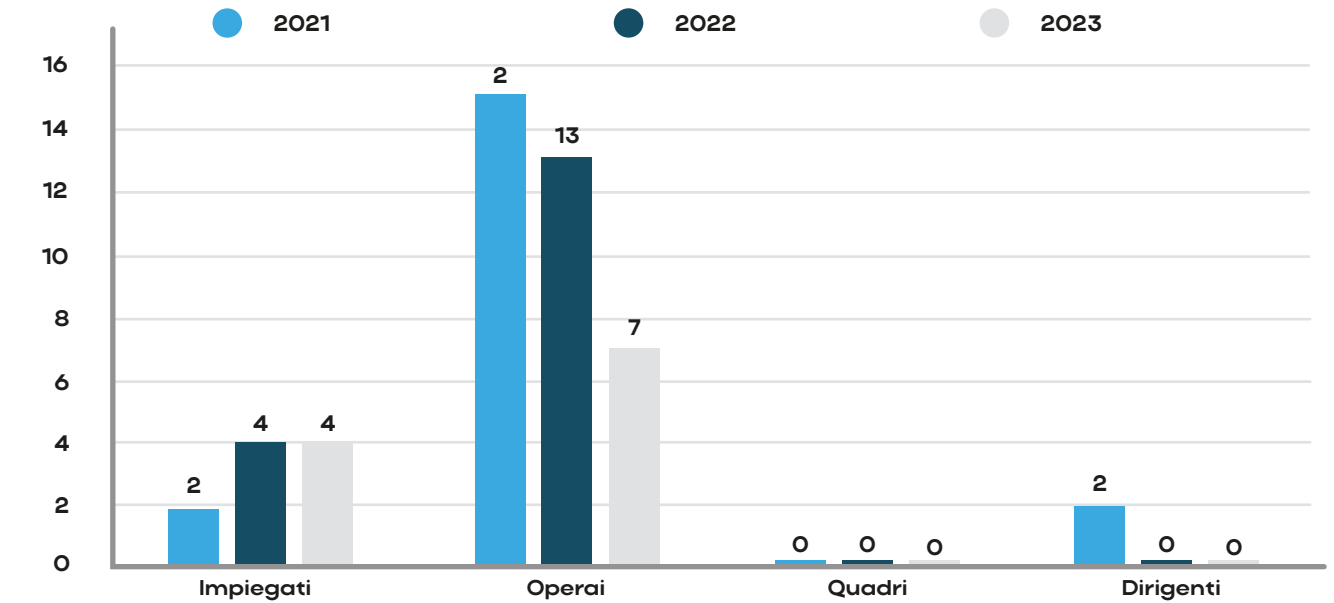
Assunzioni e stabilizzazioni



Pensionamenti per tipologia di dipendente

Tipologia	2021		2022		2023	
	D	U	D	U	D	U
Impiegati	0	4	1	3	1	4
Operai	2	11	0	7	1	4
Quadri	0	0	0	0	0	0
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
TOTALE	17		11		10	

Pensionamenti



Ricorso al lavoro straordinario

Descrizione	2021	2022	2023
ORE DI STRAORDINARIO TOTALI	37.365	42.395	52.218
DI CUI:			
Straordinario diurno	24.342	27.775	31.576
Straordinario notturno	957	1.222	609
Straordinario festivo	12.067	13.398	20.033

Personale in part-time

Tipologie dipendenti	2021	2022	2023
Dipendenti Full-Time	431	420	457
Dipendenti Part-Time	7	7	7



6.3.2 Il costo del lavoro

Descrizione	2021	2022	2023
Costo del lavoro (€)	20.909.492,00	20.872.978,00	22.365.692,00
Contratti Somministrazione (N.)	36	58	66



6.3.3 Presenze/assenze

Area	Numero dipendenti	gg assenze	gg lavorati	% assenze	gg presenze	% presenza
AREA AMMINISTRATIVA	29	1278	6301	20,28	5023	79,72
AREA IGIENE URBANA	321	17223	85939	20,04	68716	79,96
AREA RISORSE UMANE	8	276	2014	13,70	1738	86,30
AREA TECNICA	68	3438	15588	22,06	12150	77,94
STAFF	34	1520	7624	19,94	6104	80,06

Descrizione	2021	2022	2023
Assenza per malattia	5,57%	6,47%	5,36%

Altre tipologie di assenza	2021	2022	2023
	n. dipendenti	n. dipendenti	n. dipendenti
Maternità	0	0	1
Paternità	1	7	8
Congedo Parentale Uomini	15	7	9
Congedo Parentale Donne	4	3	4
Sciopero	222	6	51
Permesso Sindacale	23	12	24
Assemblea Sindacale	49	54	141
Altro*	312	193	195

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



6.3.4 Formazione dei lavoratori

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:

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

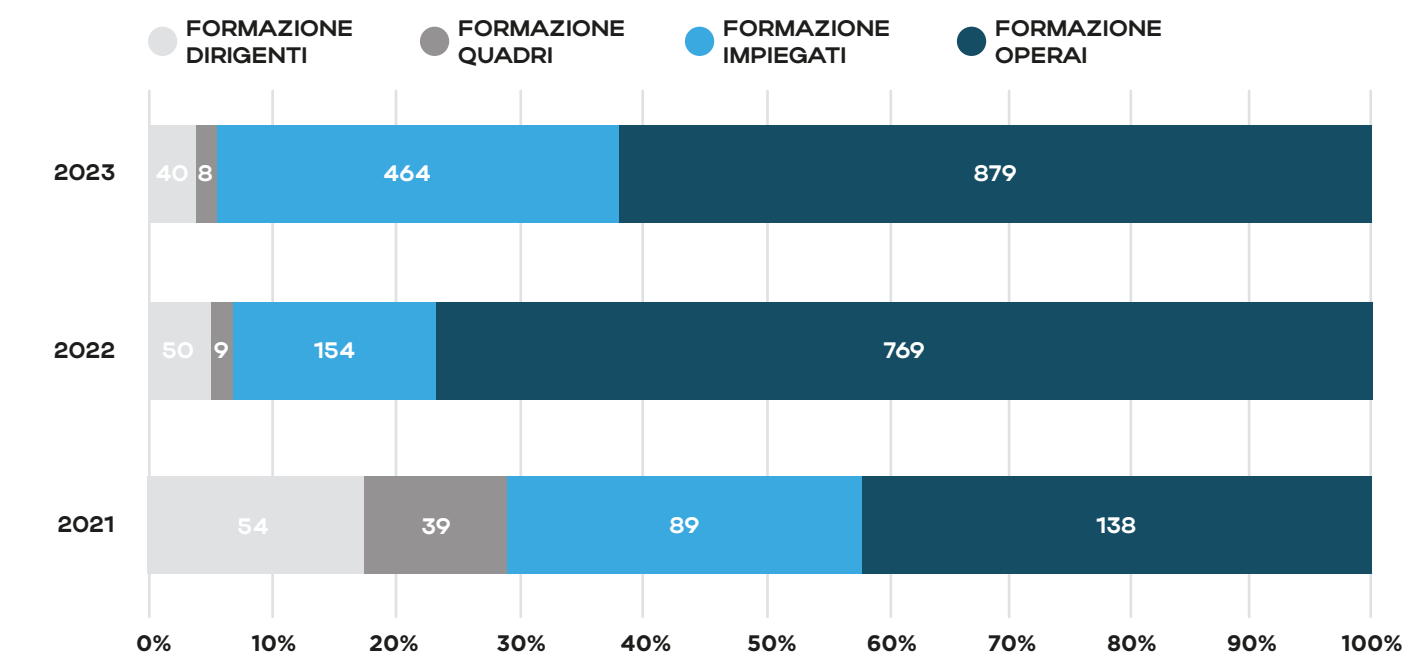
Nel corso del 2023, sono stati effettuati circa 50 corsi in ambito tecnico-operativo, al fine di ampliare le conoscenze professionali e normative del personale impiegatizio e incrementare le competenze dei lavoratori.

Dai dati emerge che le ore di formazione erogate sono più che raddoppiate, mentre le ore di formazione media per dipendente sono aumentate del 75%.

Parte della formazione erogata è stata finanziata dal Fondo Interprofessionale Fonservizi.

Fase/attività	2021 ore	2022 ore	2023 ore
Formazione dirigenti	50	40	104
Formazione quadri	9	8	72
Formazione impiegati	154	464	1125
Formazione operai	769	879	1391
Media tot ore di formazione/dipendenti	2,03	3,31	5,8
% Ore di formazione impiegati/ore di formazione tot.	15,68%	58,89%	48,33%
% Ore di formazione pers. Operativo/ore di formazione tot.	78,31%	41,30%	51,67%
TOTALE	982	1.391	2.692

Formazione del personale



Per ogni corso di formazione erogato sono stati somministrati ai partecipanti questionari finalizzati a misurare il loro livello di apprendimento e sulla base dei feedback ottenuti sono stati programmati i corsi successivi.

6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro

STANDARDS
403-1; 403-2;
403-3; 403-4;
403-5; 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 garantisca 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.

Gli Infortuni

Genere	2021		2022		2023	
	n°	gg	n°	gg	n°	gg
Uomini	25	632	32	864	41	1498
Donne	12	353	6	281	10	276
TOTALE	37	985	38	1.145	51	1774

Analisi degli eventi infortunistici

Descrizione	2021	2022	2023
In itinere	2	0	2
Fattore umano	1	2	25
Casualità	4	11	24
Non determinabile	30	25	0

Descrizione	2021	2022	2023
Durata Media gg	27,09	30,13	34,78
Incidenza Infortuni	7,99%	9,05%	10,99%
Casi malattie professionali	0	0	0

Descrizione	2021	2022	2023
Indice di frequenza	52,37	55,85	69,47
Indice di Gravità	0,14	0,17	2,41
Indice di frequenza esclusi quelli in itinere	37	38	66,74

6.3.6 Le relazioni sindacali

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 2023 è stata nominata la RSU del settore Gas-Acqua - mentre per i servizi di Igiene gli incontri

sindacali si sono tenuti a livello territoriale, in attesa dell'elezione delle RSU.

Nel periodo in corso sono stati sottoscritti numerosi accordi, sia per aspetti economici come la definizione del premio di produttività, che per aspetti organizzativi quali l'articolazione del lavoro festivo infrasettimanale per l'Igiene Ambientale che la modifica della reperibilità per il settore reti idriche.

Descrizione	2021	2022	2023
Numero Iscrizioni Sindacali	204	184	229
Percentuale di Iscrizione	46,58%	43,81%	49,35%

STANDARDS
402-1



METODOLOGIA





METODOLOGIA 7

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Valle Umbra Servizi ha due riferimenti normativi e metodologici:

- l'intero panorama normativo, di regolazione e di controllo, del settore idrico, gas e del ciclo dei rifiuti, rispetto al quale VUS è in compliance;
- le Sustainability Reporting Guidelines definite da GRI (Global Reporting Initiative).

7.1 G.R.I. Standards

Il Report di sostenibilità è elaborato sulla base dei GRI standards definiti dal Global Sustainability Standards Board (GSSB), attualmente il riferimento più accreditato a livello internazionale, a garanzia della sua massima affidabilità. La struttura di raccomandazioni e linee guida GRI è stata creata nel 1997 e da allora ha conosciuto un processo di costante sviluppo e aggiornamento.

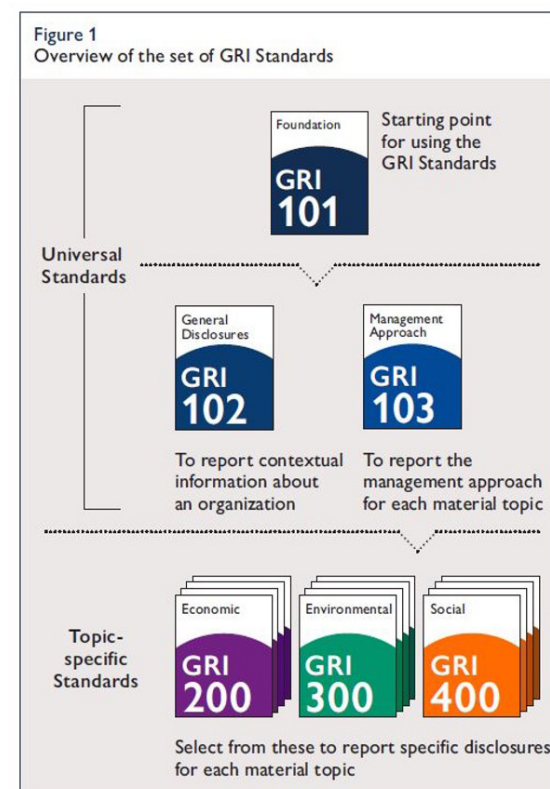
Nel 1987 la Commissione Mondiale sull'Ambiente e lo Sviluppo stabilì una definizione ambiziosa di sviluppo sostenibile: "lo sviluppo che è in grado di soddisfare i bisogni della generazione presente, senza compromettere la possibilità che le generazioni future riescano a soddisfare i propri."

Tutte le organizzazioni, attraverso le proprie attività e relazioni, contribuiscono in modo positivo o negativo al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile e possono quindi giocare un ruolo fondamentale.

Il report di sostenibilità, come promosso dai GRI Standards, è una pratica aziendale di rendicontazione pubblica dei propri impatti economici, ambientali e sociali e quindi dei propri contributi – positivi o negativi – verso l'obiettivo di sviluppo sostenibile. Attraverso il processo del report di

Al primo punto fanno riferimento tutti i processi e la documentazione gestita ordinariamente dall'azienda e comunicata ai propri interlocutori.

Al secondo le linee guida di rendicontazione GRI come di seguito illustrato.



sostenibilità, infatti, un'organizzazione identifica i propri impatti significativi e li comunica secondo uno standard globalmente accettato.

I GRI Standards creano un linguaggio comune per le organizzazioni e gli stakeholder attraverso il quale comunicare e comprendere gli impatti economici, ambientali e sociali delle organizzazioni.

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

7.2 Principi di rendicontazione

I principi di rendicontazione indicati dagli Standard di GRI sono utili alla certificazione della qualità delle informazioni rendicontate; informazioni di qualità elevata consentono infatti ai portatori d'interesse di compiere valutazioni

Gli Standards sono pensati per migliorare la qualità e la comparabilità globale delle informazioni, consentendo quindi una maggiore trasparenza e responsabilizzazione delle organizzazioni.

Le informazioni rese disponibili attraverso il bilancio di sostenibilità consentono agli stakeholder interni ed esterni di farsi un'opinione e di assumere decisioni consapevoli sul contributo di un'organizzazione allo sviluppo sostenibile.

e prendere decisioni informate in merito agli impatti dell'organizzazione e al contributo che essa apporta allo sviluppo sostenibile.

Accuratezza	L'azienda deve rendicontare informazioni corrette e con dettagli sufficienti per consentire una valutazione dei propri impatti.
Equilibrio	L'azienda deve rendicontare le informazioni in modo obiettivo fornendo una rappresentazione equa dei suoi impatti negativi e positivi.
Chiarezza	L'azienda deve presentare le informazioni in maniera comprensibile e accessibile.
Comparabilità	L'azienda deve selezionare, compilare e rendicontare le informazioni in modo uniforme per consentire un'analisi dei cambiamenti dei suoi impatti nel corso del tempo e un'analisi di tali impatti confrontati con quelli di altre organizzazioni.
Completezza	L'azienda deve fornire informazioni sufficienti per consentire una valutazione dei propri impatti durante il periodo di rendicontazione.
Contesto di sostenibilità	L'azienda deve rendicontare le informazioni relative ai suoi impatti nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile.
Tempestività	L'azienda deve rendicontare informazioni a scadenza regolare e renderle disponibili in tempo debito per consentire agli utilizzatori dei dati di prendere decisioni.
Verificabilità	L'azienda deve raccogliere, registrare, compilare e analizzare i dati in modo tale che le informazioni si possano esaminare per stabilirne la qualità.

7.3 Utilizzo dello Standard

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato approvato dall'Assemblea dei Soci di Valle Umbra Servizi in data 20 giugno 2024.

Ragione sociale dell'Azienda	Valle Umbra Servizi S.p.A. Sede legale: Via Antonio Busetti, 38/40 - 06049 Spoleto (PG)
Periodo di rendicontazione	01.01.2023 - 31.12.2023
Data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità	Luglio 2024
Periodicità della rendicontazione	Annuale
Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Tel. 0743 - 23111 e-mail: info@valleumbraservizi.it PEC: vusspa@pec.it
Pubblicazione dell'indice dei contenuti GRI	L'indice è allegato al presente capitolo del Bilancio di Sostenibilità
Dichiarazione d'uso dello Standard GRI	L'Azienda ha redatto un report con riferimento (with reference) agli Standard GRI per il periodo di rendicontazione 2023
Rispetto dei principi di rendicontazione	L'Azienda per il Bilancio di Sostenibilità 2023 ha tenuto in considerazione i principi di rendicontazione presentati dagli Standard GRI, per rendere più accessibili e valutabili dagli stakeholder le informazioni rendicontate. Valle Umbra Servizi S.p.A. è un'azienda a capitale interamente pubblico che svolge la sua attività in Italia, all'interno della Provincia di Perugia, nei Comuni del comprensorio folignate, 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.
Perimetro del report	
Notificare il GRI	L'azienda ha opportunamente notificato GRI circa l'utilizzo dello Standard, inviando la dichiarazione d'uso alla mail reportregistration@globalreporting.org

7.4 G.R.I. Content Index

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Cap 1 – Identità Aziendale Cap. 1.1 – Le sedi aziendali Cap. 1.2 – Nascita e storia 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 I 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. 2.3 - Stakeholder
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 2.1 – Pianificazione della sostenibilità Cap. 2.2 – Stakeholder Cap. 2.1 – Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder Cap. 2.3 – Operatività dello stakeholder engagement 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 2021	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. 3.3 Approcci di gestione e valutazione
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 4.1 – Valore economico generato e distribuito
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 1.4 - Prevenzione della corruzione e tutela della privacy
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap. 1.4 – Prevenzione della corruzione e tutela della privacy
GRI 302: Energy 2016	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	INFORMATIVA	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
GRI 303: Water and Effluents 2018	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: Emisssioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette	Cap. 5.3 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
	305-5 Riduzioni di emissioni di gas a effetto serra	Cap. 5.3 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
GRI 306: Rifiuti 2020	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 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Cap. 5.4 Valutazione Ambientale dei Fornitori
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento 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 2016	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 2018	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
	403-3 Servizi per la salute professionale	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. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	Cap. 6.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	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 2016	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 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	Cap. 6.2 Comunità Locali
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezioni utilizzando criteri sociali	Cap. 6.4 Valutazione sociale dei fornitori



GLOSSARIO

8



GLOSSARIO 8

Acqua potabile	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.
Acque reflue urbane	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.
Anidride carbonica (CO2)	L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre.
ARERA	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.
ARERA 897/2017/R/IDR	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.
ARERA 665/2015	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").
ARPA Umbria	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.
AURI (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico)	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.
Biogas	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.
BOD	Richiesta biologica di ossigeno.
Carbon footprint (Impronta di carbonio)	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.

Captazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.
Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del servizio)	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.
CDR	Centro di Raccolta.
Codice Etico	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.
Comuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.
Consorzio di Bonificazione Umbra	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.
Controllo analitico	Serie di parametri da analizzare sul singolo campione.
Convenzione	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.
Customer Satisfaction	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.
Dichiarazione individuale di carattere non finanziario	Termine utilizzato dal Decreto legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 in Italia per indicare il documento più ampiamente noto come Bilancio di sostenibilità.
ESG (Enviromental social corporate governance)	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.
GHG – Greenhouse Gas (Gas a effetto serra)	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.
GRI	Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per la rendicontazione di sostenibilità).
GRI Standars	La più recente linea guida di riferimento, usata per il presente Bilancio di sostenibilità.
GRI Content index	Indice dei contenuti secondo GRI.
Identità aziendale	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività.
Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi. 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.
Indicatori di qualità	
Indicatori ambientali	Parametri di riferimento che consentono di misurare l'impatto delle attività o dei prodotti sull'ambiente.
ISO 9001	Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO.
ISO 14001	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.

ISO 45001	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.
ISO/IEC 17025	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.
(kWh) Chilowattora	Unità di misura dell'energia elettrica; è pari all'energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina.
Materiality	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.
MOG (D.lgs 231/2001)	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 DLgs.231/2001 e successive modifiche.
OMS	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”.
Pantouflage	Il pantouflage è quella pratica, detta delle “porte girevoli”, per cui i dipendenti pubblici che negli ultimi tre anni di servizio hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per le pubbliche amministrazioni, vengono poi assunti dagli stessi soggetti privati destinatari dei provvedimenti. La pratica del pantouflage è proibita dalla legge italiana.
PAP	Porta a porta.
Parametro	Singola specie analitica
Partnership	Indica un rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento di obiettivi.
Piano Industriale	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.
Piano degli Interventi	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.
PNRR	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.
Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
Regolamento del servizio idrico integrato	Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato e che costituisce parte integrante del Contratto di Servizio.
Regolamento Europeo 2016/679	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.
REMSI	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.
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione
Rifiuti pericolosi	Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).
Rifiuti non pericolosi	Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	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).
RPCT	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.
Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI)	Insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.
RQTI	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).
RAEE	Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche.
RD	Raccolta Differenziata.
RND	Raccolta Non Differenziata.
RSU	Rifiuti Solidi Urbani.
RU	Rifiuti Urbani.
Servizio Idrico Integrato (S.I.I)	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
Sistema di gestione per la qualità (SGQ)	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.
Sostenibilità	Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.
Stakeholder	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.
Supply chain	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.
TMB	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.
UOT	Unità Operative Territoriali.
USL	Unità Sanitaria Locale.
Utente	Chi usufruisce di un servizio.
Valore di parametro	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.
Whistleblowing	Il whistleblowing è un istituto con cui un soggetto, solitamente nel corso della propria attività lavorativa, scopre e denuncia fatti che causano o possono in potenza causare danno all'ente pubblico o privato in cui lavora o ai soggetti che con questo si relazionano (tra cui ad esempio consumatori, clienti, azionisti). È stato introdotto dalla legge n. 190/2012, “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione”.

ALLEGATO A - Analisi acque POTABILI: VALORI MEDI 2023

Comune	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Cerreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Guido Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Peggiodomo	Preai	S. Anatalia di Narco	Scheggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Valle Di Nera	Vatopina
Parametri																						
Temp. (°C)	16,28	15,15	9,02	13,20	12,63	14,38	16,30	12,68	13,47	10,35	17,40	12,20	13,72	8,30	14,57	10,97	16,20	18,45	14,06	9,33	17,55	12,83
Conduttabilità (µS/cm) Limite: 2500	438,33	440,67	357,56	483,50	390,25	376,95	386,00	430,80	412,00	267,61	380,20	350,47	353,60	353,00	402,33	280,28	344,00	503,11	419,46	338,87	422,50	614,50
pH (u. pH) Limite: ≥6,5 e ≤9,5	7,68	7,45	6,75	7,78	7,81	7,20	7,79	6,72	7,61	7,06	7,57	7,23	8,37	7,95	7,68	6,70	7,69	7,77	7,41	6,72	7,50	7,48
Cloro residuo (mg/l) V.G.: 0,2	0,11	0,12	0,13	0,16	0,10	0,12	0,16	0,16	0,15	0,10	0,17	0,10	0,09	0,15	0,08	0,07	0,09	0,13	0,11	0,13	2,70	0,18
Torbidità (N.T.U.) Limite: accet/ senza var	0,20	0,61	0,15	0,09	0,44	0,16	0,20	0,14	0,20	0,10	0,07	0,22	0,16	0,64	0,18	0,19	0,18	2,42	0,28	0,18	0,16	0,14
Fluoruro (mg/l F) Limite: 1,50	0,14	0,05	0,08	0,21	0,10	0,17	0,15	0,19	0,14	0,10	0,10	0,24	0,05	0,05	0,10	0,08	0,10	0,13	0,18	0,10	0,19	0,20
Cloruro (mg/l Cl)	10,90	6,40	5,98	7,25	8,60	8,67	7,70	8,67	10,90	4,15	8,10	4,44	4,50	5,80	6,70	4,83	4,20	15,37	6,47	7,83	7,00	16,00
Nitrito (mg/l NO2) Limite: 0,50	0,01	0,01	0,07	0,06	0,10	0,06	0,01	0,10	0,01	0,08	0,10	0,03	0,05	0,01	0,10	0,07	0,10	0,10	0,08	0,07	0,04	0,01
Nitrato (mg/l NO3) Limite: 50	12,40	2,90	4,40	5,95	8,30	7,35	7,40	9,37	12,40	4,22	6,90	6,31	5,00	2,50	5,00	3,97	5,40	18,67	4,85	15,20	1,20	5,95
Solfato (mg/l SO4) Limite: 250	34,23	5,10	6,65	16,35	10,00	28,66	16,20	23,83	34,23	9,70	12,00	101,81	5,00	4,50	10,00	8,17	10,00	38,37	12,52	10,00	4,80	44,55
Ammonio (mg/l NH4) Limite: 0,50	0,02	0,02	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,02	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02
Sodio (mg/l Na) Limite: 200	8,53	3,10	3,58	5,35	4,90	7,34	5,70	6,90	8,53	2,10	5,70	2,61	2,60	3,10	3,45	2,60	2,40	12,10	3,83	3,78	3,80	19,10
Potassio (mg/l K) V.G.: 10	1,25	1,70	1,00	1,00	1,00	1,31	1,00	1,10	1,25	1,00	1,50	1,18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,60	1,00	1,18	1,00	2,10
Calcio (mg/l Ca) V.G.: 100	100,00	71,00	87,50	88,50	101,00	90,00	96,00	96,00	100,00	55,50	90,00	85,88	59,00	60,00	60,50	58,00	72,00	107,33	88,00	69,50	77,00	106,00
Magnesio (mg/l Mg) V.G.: 30	8,17	2,00	2,00	4,90	2,20	6,00	4,70	6,37	8,17	2,00	2,10	12,78	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	11,00	3,05	2,18	2,00	16,80
Durezza totale (°f) V.G.: 15 - 50	28,22	17,73	22,29	24,12	26,13	24,96	25,91	26,60	28,22	14,10	23,40	26,46	14,73	14,98	15,55	14,52	18,20	31,34	22,99	17,85	19,23	33,39
Residuo secco a 180° C (mg/l) Max consigliato: 1500	344,00	217,00	254,25	268,00	298,00	301,50	285,00	338,33	344,00	173,83	273,00	332,75	180,00	184,00	191,50	178,00	229,00	432,00	265,55	222,50	232,00	449,50
Alluminio (µg/l Al) Limite: 200	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,27	20,00	20,00	20,00
Argento (µg/l Ag)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	25,90	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Arsenico (µg/l As) Limite: 10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Bario (µg/l Ba)	100,00	174,00	100,00	100,00	616,00	209,90	100,00	100,00	100,00	100,00	440,00	100,00	100,00	302,00	100,00	100,00	100,00	170,00	114,00	136,50	100,00	100,00
Berillio (µg/l)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Cadmio (µg/l Cd) Limite: 5,0	0,83	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,83	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Cobalto (µg/l)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Cromo (µg/l Cr) Limite: 50	1,13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,26	1,00	1,00	1,13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,10	1,00	1,00
Ferro (µg/l Fe) Limite: 200	16,67	20,00	20,00	20,00	41,00	36,00	20,00	25,33	16,67	20,00	20,00	40,75	20,00	28,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,09	20,00	20,00	21,50
Litio (µg/l Li)	3,86	1,00	1,00	2,10	1,00	2,90	1,52	2,36	3,86	1,00	1,80	1,34	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,83	1,36	1,10	1,00	12,48
Manganese (µg/l Mn) Limite: 50	15,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	15,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Mercurio (µg/l Hg) Limite: 1,0	0,10	0,10	0,10	0,14	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,27	0,10	0,12	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,31
Nichel (µg/l Ni) Limite: 20	1,67	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,67	2,00	2,00	2,29	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Piombo (µg/l Pb) Limite: 10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Rame (mg/l Cu) Limite: 2,0	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,04	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Selenio (µg/l Se) Limite: 20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Stronzio (µg/l Sr)	1044,50	123,00	132,75	552,00	264,00	825,10	683,00	837,33	1044,50	100,00	387,00	986,75	100,00	207,00	119,00	101,33	118,00	816,67	227,00	141,25	151,00	897,00
Uranio (µg/l U) Limite: 30	0,83	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,83	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Vanadio (µg/l V) Limite: 140	1,25	1,44	1,03	1,19	1,55	1,11	1,09	1,10	1,25	1,09	1,00	1,16	1,83	1,41	1,00	1,32	1,00	1,00	1,11	1,41	1,13	1,00

Parametri	Comune	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cascia	Castel Ritaldi	Cerreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Guido Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Peggiodomo	Preai	S. Anatalia di Narco	Scheggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Valle Di Nera	Valtopina
	Zinco (µg/l Zn)	15,00	20,00	20,00	20,00	20,00	25,00	20,00	39,67	15,00	60,33	20,00	22,13	20,00	20,00	21,00	22,67	20,00	28,67	23,91	20,00	20,00	20,00
1,2-Dicloroetano (µg/l) Limite: 3,0	0,70	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Benzene (µg/l) Limite: 1,0	0,07	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	0,05
Bromodichlorometano (µg/l)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,10	1,00	1,00	1,55
Bromoformio (µg/l)	1,00	1,02	1,00	1,15	1,00	1,05	1,00	1,01	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,05	1,30	1,00	1,23	1,24	1,06	1,00	1,76	1,13
Cloroformio (µg/l)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,07	1,00	1,00	1,48
Cloruro di Vinile (µg/l) Limite: 0,50	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	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
Dibromoclorometano (µg/l)	1,00	1,02	1,00	1,24	1,00	1,02	1,13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,13	1,16	1,50	1,00	1,09	1,00	1,11	1,00	2,33	1,97
Tetracloroetilene (µg/l)	3,86	1,00	1,00	1,07	1,00	1,36	1,00	1,30	3,86	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,99	1,00	1,00	1,00	1,00
Tricloroetilene (µg/l)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Tetracloroetilene + Tricloroetilene (µg/l) Limite: 10	3,86	2,00	2,00	2,00	2,00	2,25	2,00	2,00	3,86	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,33	2,00	2,00	2,00	2,00
Triolometani (µg/l) Limite: 30	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,13	4,00	4,09	6,12
Benzo[a]pirene (µg/l) Limite: 0,010	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	0,00
IPA (µg/l) Limite: 0,10	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00
Aldrin (µg/l)	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dieldrin (µg/l)	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Eptacloro (µg/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	0,00
Eptacloro epossido (µg/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	0,00
Antiparassitari totali (µg/l) Limite: 0,50	0,02	0,03	0,01	0,02	0,03	0,01	0,03	0,02	0,02	0,08	0,00	0,02	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02
Carbonio organico totale TOC (mg/l) Limite: senza variazioni	1,20	2,34	0,25	0,22	0,27	0,25	0,36	0,05	1,20	0,27	0,30	0,22	0,27	0,51	0,35	0,24	0,38	0,27	0,41	0,17	0,48	0,46	0,46
Parametri Microbiologici (UFC/100ml) Limite: 0	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi	conformi
Parametri Radioattività Limite: vd D.Lgs. 28/2016	conformi	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 2023

Comune	Bevagna	Campello sul Clitunno	Cesena	Castel Ritaldi	Cerreto di Spoleto	Foligno	Giano dell'Umbria	Guido Cattaneo	Montefalco	Monteleone di Spoleto	Nocera Umbra	Norcia	Poggiodomo	Preci	S. Anatalia di Narco	Scheggino	Sellano	Spello	Spoleto	Trevi	Valle Di Nera	Vatopina
Parametri																						
pH unità di pH	7,97	7,71	7,78	7,94	7,78	7,72	7,71	7,73	7,91	7,73	7,84	7,85	7,90	7,80	7,79	7,95	7,85	7,60	7,63	7,66	7,83	7,85
Solidi sospesi totali mg/l vd. DGR 627-2019	11,05	28,26	5,26	4,43	4,11	10,37	11,77	22,08	17,36	17,67	6,73	7,47	5,42	36,08	23,82	17,70	9,38	9,50	27,94	11,08	4,67	15,51
C.O.D. mg/l O2 vd. DGR 627-2019)	22,05	69,70	15,11	19,11	11,86	22,92	22,18	48,34	23,66	30,78	20,19	24,77	12,64	40,02	70,84	36,04	28,68	19,91	59,91	26,77	10,31	42,54
B.O.D. 5 mg/l O2 vd. DGR 627-2019	9,91	33,33	8,77	10,43	8,22	9,85	10,60	19,59	11,18	13,67	9,33	11,36	7,88	18,50	40,43	15,60	14,00	8,53	27,14	10,73	8,33	18,86
Azoto Totale mg/l N vd. DGR 627-2019	18,17	23,11	6,61	20,77	5,98	15,03	12,70	26,21	13,02	19,69	8,73	9,05	5,86	13,07	12,13	6,02	12,36	11,68	12,97	15,32	5,18	20,77
Azoto ammoniacale mg/l NH4 vd. DGR 627-2019	2,31	6,40	1,61	0,85	1,58	4,07	1,75	9,65	2,86	15,18	2,80	2,05	0,50	4,22	8,16	0,83	7,88	2,24	2,33	5,05	0,70	12,08
Azoto nitrico mg/l N-NO3 (20 mg/l)	13,67	15,28	4,08	12,05	4,28	8,34	9,23	12,45	9,39	2,91	5,75	4,62	4,84	4,61	2,94	3,92	3,88	6,31	9,05	8,13	4,21	6,64
Azoto nitroso mg/l N-NO2 (0,6 mg/l)	0,27	0,08	0,09	0,09	0,11	0,22	0,28	0,68	0,15	0,11	0,25	0,10	0,06	0,06	0,13	0,09	0,11	0,52	0,11	0,69	0,11	0,24
Fosforo tot. mg/l P vd. DGR 627-2019	1,56	3,39	3,07	1,97	2,82	3,01	2,15	3,54	1,87	2,98	0,83	3,68	2,76	4,13	2,92	2,74	2,99	1,88	3,34	1,95	2,88	2,69
Tensioattivi tot. mg/l (≤2 mg/l)	0,40	0,22	0,15	0,34	0,14	0,23	0,17	0,34	0,22	0,22	0,23	0,20	0,15	0,20	0,13	0,10	0,13	0,28	0,20	0,21	0,10	0,13
Tensioattivi anionici mg/l	0,20	0,16	0,10	0,19	0,08	0,14	0,11	0,25	0,15	0,15	0,18	0,11	0,05	0,18	0,06	0,05	0,09	0,17	0,14	0,16	0,05	0,07
Tensioattivi cationici mg/l"	0,23	0,12	0,11	0,20	0,10	0,12	0,11	0,11	0,12	0,12	0,10	0,12	0,15	0,10	0,11	0,10	0,25	0,16	0,10	0,11	0,10	0,10
Tensioattivi non ionici mg/l"	0,24	0,14	0,11	0,14	0,10	0,13	0,10	0,16	0,15	0,12	0,16	0,11	0,05	0,27	0,05	0,05	0,12	0,14	0,12	0,12	0,05	0,07
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)	0,09	0,10	0,02	0,08	0,03	0,12	0,13	0,07	0,11	0,03	0,26	0,01	0,05	0,01	0,04	0,01	0,01	0,11	0,10	0,09	0,01	0,06
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
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	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,08	0,03	0,04	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02
Ferro mg/l Fe (≤2 mg/l)	0,14	0,13	0,16	0,10	0,14	0,18	0,10	0,24	0,29	0,11	0,11	0,16	0,10	0,19	0,15	0,16	0,44	0,12	0,19	0,21	0,13	0,14
Zinco mg/l Zn (≤0,5 mg/l)	0,03	0,15	0,06	0,03	0,05	0,16	0,04	0,06	0,05	0,07	0,03	0,05	0,08	0,06	0,10	0,09	0,05	0,04	0,06	0,08	0,04	0,23
Alluminio mg/l Al (≤ 1 mg/l)	0,06	0,05	0,06	0,05	0,06	0,06	0,05	0,13	0,15	0,13	0,06	0,06	0,05	0,06	0,08	0,07	0,07	0,06	0,08	0,10	0,06	0,08
Solfati mg/l SO4 (≤1000 mg/l)	53,29	25,60	62,86	59,60	83,25	43,18	38,11	42,30	36,38	74,67	20,75	85,11	99,50	103,00	88,36	73,67	85,67	53,80	40,56	67,43	97,50	43,67
Cloruri mg/l Cl (≤1200 mg/l)	60,29	47,60	102,09	85,60	119,00	109,18	57,78	89,60	62,31	115,00	31,75	120,56	161,50	137,50	131,64	128,00	126,83	50,40	47,50	84,29	157,50	54,67
Cianuri tot. mg/l CN (≤0,5 mg/l)	0,01	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02	0,03	0,02	0,01	0,05	0,01	0,01	0,02	0,02	0,05	0,02	0,01	0,01
Solventi organici alogenati 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	4,30	2,40	1,80	2,40	1,69	1,86	1,56	2,40	2,69	2,08	2,88	1,56	0,50	5,25	0,50	0,50	2,08	2,40	1,77	1,86	0,50	0,50
Fenoli mg/l (≤0,5 mg/l)	0,07	0,08	0,09	0,08	0,09	0,09	0,09	0,08	0,08	0,08	0,08	0,09	0,10	0,05	0,10	0,10	0,08	0,08	0,09	0,09	0,10	0,10
Solventi Organici Aromatici = VOC mg/l (≤0,2 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
Fluoruri mg/l F (≤6 mg/l)	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,53	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,52	0,51	0,50	0,50	0,50
Idrocarburi totali mg/l (≤5 mg/l)	0,42	0,26	0,26	0,10	0,23	0,32	0,19	0,31	0,24	0,28	0,10	0,24	0,30	0,40	0,16	0,13	0,17	0,30	0,30	0,21	0,10	0,25
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

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

Valle Umbra Servizi S.p.A.
Via Antonio Buseti, 38/40
06049 Spoleto (PG)
Tel. +39 0743.23111
info@valleumbraservizi.it
www.valleumbraservizi.it

