

Bilancio di Sostenibilità 2022



Lettera agli stakeholder

L'anno passato è stato caratterizzato dall'intreccio di tre crisi: la guerra in Ucraina e i suoi effetti sul mercato dell'energia; la pandemia, giunta al suo terzo anno, che continua a influenzare l'economia e la società, anche se meno gravemente; il cambiamento climatico che si manifesta con ondate di caldo, siccità e inondazioni, che contribuiscono all'aumento dell'instabilità sociale ed economica.

Malgrado ciò, l'anno che si è chiuso è stato un anno di grandi cambiamenti per la Valle Umbra Servizi S.p.A. (VUS), che dopo aver definito le proprie strategie di sviluppo su criteri di efficienza, efficacia ed economicità, ha avviato un percorso di attuazione assai intenso, che ha visto la Società totalmente impegnata sulle tre direttrici principali del Piano Industriale: la riorganizzazione interna, il rilancio degli investimenti e la ristrutturazione del Settore Igiene Ambientale.

Attorno ad esse sono poi state eseguite numerose altre azioni, che hanno gettato le basi per l'avvio di una gestione industriale dei servizi soprattutto attraverso il presidio delle funzioni chiave della catena di produzione, l'aggiornamento dei propri sistemi di gestione interna delle attività e l'attenzione allo sviluppo sostenibile ed alla conservazione delle risorse, che coniuga il conseguimento dell'utile con il rispetto dell'ambiente e la conservazione delle risorse alle generazioni future.

Questo ultimo punto rappresenta per VUS una svolta epocale, essendo il segnale di uno sguardo della Società volto verso il futuro e la valorizzazione delle sue risorse, e non soltanto alla soluzione dei problemi contingenti.

L'impegno profuso da parte di tutti ha generato risultati assai positivi, con riconoscimenti da parte dell'Autorità di Regolazione, che ci ha attribuito importanti premialità, delle associazioni confindustriali (Premio Industria Felix), e soprattutto da parte degli utenti, che hanno manifestato un elevato grado di soddisfazione per i servizi ricevuti.

Mantenendo un impegno preso nel corso dell'anno passato, per il 2022 è stato predisposto il primo Bilancio di Sostenibilità della Società, redatto in conformità agli standard GRI (Global Reporting Initiative), che viene presentato in questa sede e che risponde alla volontà di fornire agli stakeholder un'informazione completa e trasparente dell'attività dell'Azienda e si sostanzia, oltre che nella pubblicazione del presente documento, anche nella incessante ricerca di miglioramento del servizio fornito ai cittadini e al territorio. I dati contenuti nel rapporto danno concretezza e sostanza alla mission ed ai valori di riferimento del gruppo, da sempre orientati ad attribuire una eguale importanza alla corretta ed efficace gestione economico- patrimoniale e alla ricerca della sostenibilità sociale e ambientale, al rispetto degli obiettivi da perseguire, alle attività svolte e alle azioni di controllo.

Seppur in presenza delle sopra citate difficoltà contingenti che pesano intensamente sul Paese, non si può non rilevare l'importante conferma della solidità economica e finanziaria del Gruppo, come dimostrano i risultati dell'anno appena trascorso che sottolineano la solidità e resilienza del modello di business del Gruppo, con incrementi positivi di tutte le grandezze economiche che caratterizzano il bilancio di esercizio, ed un importante trend positivo degli investimenti realizzati, che nel 2022 hanno superato i 10,5 M€, di cui 7,9 M€ per il Servizio Idrico Integrato e 2,1 M€ per l'Igiene Ambientale, livelli mai raggiunti in precedenza in tutto l'arco di vita della Società. Molti degli investimenti realizzati hanno riflessi assai importanti sulla sostenibilità ed il rispetto dell'ambiente, essendo in gran parte volti al recupero delle perdite idriche, all'efficientamento energetico ed all'ammodernamento degli impianti e della flotta aziendale, con impatti e contributi sostanziali alla riduzione delle emissioni di CO2.

Questo sforzo continuo, che intendiamo proseguire anche per l'anno in corso, avrà, ne siamo certi, una ricaduta importante sul territorio servito, ed è sostenuto nella convinzione che ci debba e possa essere un forte legame tra sviluppo, innovazione e sostenibilità, attraverso il quale si identifica il contenuto etico di un'impresa e la sua capacità di generare valore condiviso nel lungo periodo.

Crediamo che fare innovazione significhi lavorare sulla fiducia, sulla cultura, sulla motivazione di dipendenti, collaboratori e fornitori, ma anche orientare i comportamenti di clienti, consumatori e, più in generale, di tutti noi.

Ci auguriamo che il nostro impegno possa essere compreso ed apprezzato per il valore che, di per sé, cerca di generare.

Buona lettura.

Il Presidente Vincenzo Rossi Il Direttore Generale Marco Ranieri

Marco Ranieri

Struttura Bilancio

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

- i primi due capitoli dedicati alla presentazione dell'identità aziendale, ai principi e ai metodi con cui Valle Umbra Servizi governa la sostenibilità;
- i capitoli 3 e 4 dedicati al dialogo con gli Stakeholder e 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 5 dedicato a una breve sintesi dei dati economici, documentati ed approfonditi nel Bilancio Consolidato;
- il capitolo 6 dedicato alla sostenibilità ambientale;

- il capitolo 7 dedicato alla sostenibilità sociale.
 Dal punto di vista metodologico, questo documento ha tre riferimenti:
- l'intero ampio panorama normativo, di regolazione e di controllo del settore ambientale in generale e del ciclo dei rifiuti in particolare, rispetto al quale il Gruppo è in compliance;
- gli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals) sottoscritti nel 2015 da tutti i Paesi membri dell'ONU e che Arera (l'Autorità italiana di regolazione del settore) ha inserito nel proprio Quadro strategico;
- le Sustainability Reporting Guidelines definite da G.R.I. (Global Reporting Initiative), che sono oggi le linee guida più autorevoli ed utilizzate in tutto il mondo per i report di sostenibilità.

Sommario

1. Ide	ntità aziendale	- 11
1.1	Le sedi aziendali	14
1.2	Nascita e Storia	15
1.3	Il Gruppo	17
1.4	Mission, Vision e Valori	18
1.5	Governance	22
1.6	Organizzazione	23
2. So	stenibilità	29
2.1	Pianificazione della sostenibilità	29
2.2	Obiettivi	30
2.3	Stakeholder (Portatori di interesse)	31
2.4	Compliance (Conformità) integrata	32
2.5	Prevenzione della Corruzione e Tutela della privacy	32
	akeholder Engagement nvolgimento dei portatori d'interesse)	39
3.1	Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder	39
3.2	Operatività dello stakeholder engagement	41
4. Mc	ateriality	47
4.1	Definizione e Processo	47
4.2	La materiality	48
4.3	Approcci di gestione e valutazione	49
5. Do	ıti Economici	55
5.1	Valore economico generato e distribuito	55
5.2	Investimenti	61
6. So	stenibilità Ambientale	67
6.1	Servizio Idrico Integrato	67
6.2	Servizio Distribuzione Gas	80

6.3	Servizio Igiene Ambientale			
6.4	Produ	uzione e consumo di energia	97	
	e aut	toconsumi idrici		
6.5	Valut	tazione Ambientale dei fornitori	104	
7. Sos	steni	bilità Sociale	109	
7.1	I Clie	nti	109	
	7.1.1	Customer Care (Assistenza al Cliente)	109	
	7.1.2	La Carta dei Servizi	110	
	7.1.3	Servizi di Sportello	112	
	7.1.4	Servizi Telefonici e Online	114	
	7.1.5	Gestione dei reclami e procedure conciliative	118	
	7.1.6	Gestione della morosità	119	
	7.1.7	Rapporti con le associazioni ambientaliste	120	
		e dei consumatori		
	7.1.8	Customer Satisfaction	120	
		(Soddisfazione dell'Utente)		
7.2	Com	unità Locali	123	
7.3	Il Per	sonale	124	
	7.3.1	Composizione del personale	124	
	7.3.2	Il costo del lavoro	133	
	7.3.3	Presenze/assenze	133	
	7.3.4	Formazione dei lavoratori	135	
	7.3.5	Salute e Sicurezza sul lavoro	136	
	7.3.6	Le relazioni sindacali	137	
7.4	Valut	tazione sociale dei fornitori	137	
8. Me	todo	ologia	141	
8.1	G.R.I.	Standards	141	
8.2	Princ	ipi di rendicontazione	142	
8.3	Utilizzo dello Standard			
8.4	G.R.I.	Content Index	144	
م دار	reedi	rio	151	



Sommario Capitolo

1. Identità aziendale

1.1	Le sedi aziendali	14
1.2	Nascita e Storia	15
1.3	II Gruppo	17
1.4	Mission, Vision e Valori	18
1.5	Governance	22
1.6	Organizzazione	23



Identità aziendale



2-1; 2-2; 2-6

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:

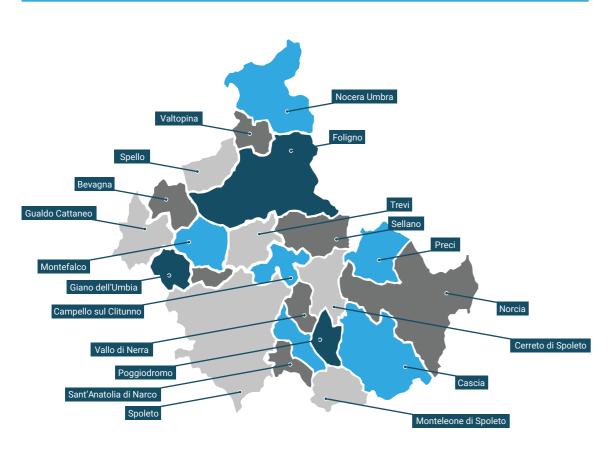
- la gestione del Servizio Idrico Integrato: captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
- la distribuzione del gas metano, dal 01/10/2022 affidata alla controllata V-RETI GAS, e congiuntamente alle altre controllate VUS COM e VUS GPL, 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.



1. Identità e Storia 7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale 1. Identità e Storia

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	Spoleto
Foligno	Gualdo Cattaneo	
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	
Spoleto	Spoleto	
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			
153.703 Abitanti serviti			
2.910 km di rete acquedottistica e 8			
9.100.000 mc di volume erogato ann	uo		
SERVIZIO GAS			
121.994 Abitanti serviti			
774 km di rete			
91.220.772 mc di gas distribuiti e 71.)00.000 venduti		
SERVIZIO IGIENE			
153.703 Abitanti serviti			
89.551. t di rifiuti gestiti			

La Società al 31.12.2022 conta 420 dipendenti e si serve dei seguenti impianti:

- 119 depuratori,
- 900 tra sorgenti, pozzi e serbatoi,
- 1 discarica,
- 1 impianto di selezione e compostaggio,
- 9 stazioni ecologiche (CdR)
- 1 impianto utilizzato come stazione di trasferenza 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	%
Foligno	47,35%
Spoleto	28,52%
Spello	4,96%
Trevi	3,40%
Bevagna	3,03%
Montefalco	2,61%
Castel Ritaldi	2,47%
Campello Sul Clitunno	2,12%
Norcia	1,22%
Nocera Umbra	1,01%
Cascia	0,78%

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

12 1.Identità e Storia 7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale 1. Identità e Storia 1

GRI STANDARDS 2-1

1.1 Le sedi aziendali

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

- V.le IV Novembre, 20 Foligno, sede amministrativa, commerciale ed operativa per il Servizio Idrico Integrato;
- S. Nicolò Spoleto, sede operativa per i servizi GAS distribuzione e SII;
- località Molinelle Cascia si trova un piccolo presidio operativo per il SII;
- località Serravalle Norcia si trova il presidio operativo Igiene per la Valnerina;
- in 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 di Foligno si trova l'Impianto di Depurazione di Casone:
- in località Camposalese di Spoleto si trova l'Impianto di Depurazione di Camposalese;
- località Casone di 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;
- località Misciano Norcia si trova il centro di trattamento e recupero inerti relativi alla Commessa terremoto Valnerina.

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

STANDARDS 2-1

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-esitenti 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 discarica 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.



4 1.1 dentità e Storia 1.1 Le sedi aziendali 1.2 Nascita e Storia 1. Identità e Storia 1. Identità e Storia

FOCUS

COSTITUZIONE V-RETI GAS S.R.L. E VALORIZZAZIONE DEGLI ASSET "GAS"

Nel 2022, attraverso il conferimento del ramo d'azienda relativo al servizio di distribuzione e misura gas naturale, viene costituita V-RETI GAS S.r.l., società al 100% controllata da VUS.

La Società, con sede legale in Foligno - Viale IV Novembre 25, è stata costituita il 23 agosto 2022.

Il 30 settembre Valle Umbra Servizi conferisce il ramo di azienda "GAS", rappresentato appunto dal-le attività di distribuzione e misura del gas metano.

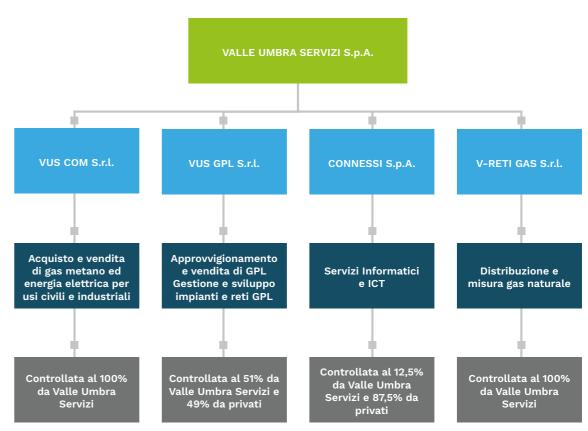
La costituzione di V-RETI GAS S.r.l. e il relativo cessari anche al fine di rendere il gruppo conforme alla normativa relativa all'unbundling funzionale e, precisamente, alle indicazioni di cui al Testo integrato delle disposizioni in merito agli obblighi per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas come definiti dall'Allegato A alla Deliberazione ARERA del 22 giugno 2015, 296/2015/R/



1.3 Il Gruppo

GRI STANDARDS 2-1

Il Gruppo Valle Umbra Servizi è composto da:





1.Identità e Storia 1.2 Nascita e Storia 1. Identità e Storia



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 tut-

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.

to il personale dell'azienda oltre che delle altre par-

La politica aziendale, partendo dall'attenzione

verso i clienti e le altre parti interessate, in con-

formità 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

L'attuazione della politica aziendale si realizza at-

traverso la pianificazione strategica pluriennale,

volta a mantenere e migliorare la qualità dei servizi

gestiti, nel rispetto della salvaguardia e tutela delle

Il miglioramento continuativo dei risultati azien-

dali, 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 obiet-

tivi e traguardi intermedi e risultati attesi, modalità,

risorse necessarie, ruoli coinvolti, tempi previsti.

ti interessate alla materia.

risorse e dell'ambiente.

uniforma.

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 si-

stema 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.



18 1.Identità e Storia 1.4 Mission, Vision e Valori 1.4 Mission, Vision e Valori 1. Identità e Storia 1

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 eroqati;
- 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; La VUS nel corso 2022 ha lavorato per richiedere nel corso del 2023 l'accreditamento di ulteriori parametri.

- 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 degli illeciti amministrativi (MOG)

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.



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.

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

Tutti i componenti degli organi C.d.A., Collegio Sindacale e ODV hanno presentato le dichiarazioni inerenti

contenuti del MOG e del Codice Etico.

L'Organismo di Vigilanza (OdV)

Loreto Ruscio (Presidente)

alla assenza di conflitto di interessi e di inconferibilità ai sensi di legge.

Staff Direttore Generale (Segreteria, RSPP)

AA.GG, Legale e Appalt

Qualità

istemi ICT

Comunicazione

Servizi amministrativi e fiscali

Servizi commerciali

Direzione Area Risorse Umane e Gestione e amministrazione delle risorse umane

Relazioni industriali

Sviluppo e formazione delle risorse umane; sorveglianza sanitari

Direzione Area Tecnica

Ingegneria

Qualità Tecnica

Settore reti

-1 10 1

Facility Management

Pianificazione e programmazione

Direzione Area Igiene Ambientale

Servizi tecnici

Impianti e logistica

Raccolta

Carvizi comm

Ingegneria Processi e Sviluppo

1.5 Governance

Organi di indirizzo politico e amministrativo di Valle Umbra Servizi

L'Assemblea dei Soci (composta dai 22 Comuni-Soci facenti parte dell'ambito territoriale AURI Umbria sub-ambito 3).

Coordinamento dei Soci (niù 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.

Coordinamento dei Soci (deputato al Controllo Analogo)

Sindaco del Comune di Foligno

STANDARDS

2-9; 2-10; 2-11

Sindaco del Comune di Spoleto

Sindaco di Bevagna

Sindaco di Sellano

Sindaco di Valtonina

eletto per il biennio 2023/2024

Componenti di diritto

Consiglio di Amministrazione

Vincenzo Rossi (Presidente)

Serena Massimi (Consigliera dimissionaria dal 21/12/2022; in attesa di sostituzione

Emanuele Lancellotti (Consigliere)

nominato dall'Assemblea dei Soci

Collegio Sindacale

Paolo Ernesto Arcangeli (Presidente)

Rosella Tonni (Sindaco effettivo)

Damiano Suadoni (Sindaco effettivo)

Umberto Alleori (Sindaco supplente

Maria Cristina Lupi (Sindaco supplente)

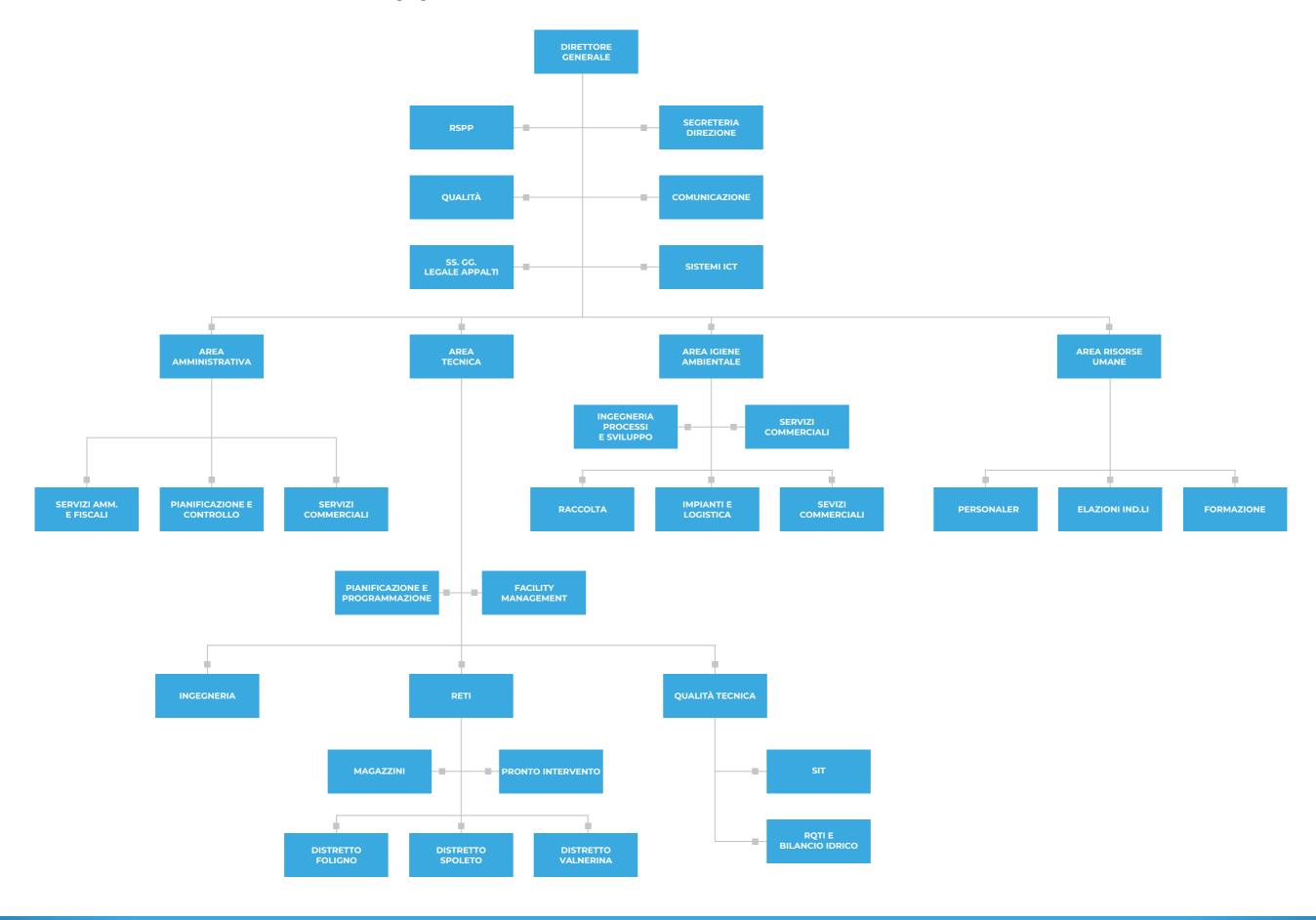
nominato dall'Assemblea dei Soci

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.

1.Identità e Storia 1.5 Governance 1.6 Organizzazione 1. Identità e Storia 23

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



24 1.Identità e Storia 1.6 Organizzazione 1.6 Organizzazione 1.6 Organizzazione 1. Identità e Storia



2 Sostanihilità

2. Sostenibilità

Sommario Capitolo

2.1	Pianificazione della sostenibilità	29
2.2	Obiettivi	30
2.3	Stakeholder (Portatori di interesse)	31
2.4	Compliance (Conformità) integrata	32
2.5	Prevenzione della Corruzione e Tutela della privacy	32



Sostenibilità



2.1 Pignificazione della sostenibilità

2-22; 2-29

Valle Umbra Servizi, in ragione del proprio ruolo e della propria missione sul territorio, è da sempre attenta al tema della sostenibilità. Tale attenzione è dimostrata da decenni di iniziative e progetti volti alla tutela dell'ambiente e realizzati in partnership con le realtà del territorio: amministrazioni pubbliche, istituti scolastici e associazioni locali.

In particolare, negli anni è stato progressivamente ampliato l'impegno nei confronti delle scuole, con le quali sono stati avviati progetti di educazione ambientale, iniziative contro lo spreco alimentare, approfondimenti di sensibilizzazione rispetto all'importanza della raccolta differenziata, dell'uso consapevole della risorsa e quindi del risparmio dell'acqua e una corretta gestione delle risorse naturali.

Dimostrando da tempo una forte attenzione verso la necessità di rendicontare le azioni svolte in tema di sostenibilità, tra i progetti realizzati si segnala l'iniziativa di monitoraggio rispetto al livello di attenzione ambientale delle scuole svolta già dal 2010 in cui, insieme agli alunni, è stato prodotto un "audit" ambientale e un piano di azione corredato dal manifesto degli impegni e piano di valutazione.

La VUS fin dal 2009, iniziando dai Comuni di Foligno e Spoleto, nell'ambito del progetto "percorsi

innovativi di riduzione dei rifiuti alla fonte" promosso e in parte finanziato dalla Regione Umbria, per limitare l'impatto dei rifiuti sull'ambiente, si è occupata di realizzare e gestire le Casette (chioschi) dell'acqua ossia moderni erogatori di acqua liscia e frizzante al prezzo di 5 centesimi per ogni litro e mezzo di acqua refrigerata e costantemente controllata dal punto di vista della qualità e della salubrità.

Attualmente l'Azienda gestisce 11 impianti che erogano acqua ai cittadini di oltre 10 Comuni tra i 22 complessivamente gestiti.

L'iniziativa che ha incontrato il favore dei cittadini ha ovviamente permesso di erogare ad oggi circa 33 milioni di litri di acqua minerale con un enorme risparmio di plastica (circa 21 milioni di bottiglie). In termini di CO2 possiamo parlare di circa 3.800 tCO2eq.

La realizzazione del Report di Sostenibilità a partire dal 2021 segnala un ulteriore passo in avanti, dimostrando una piena consapevolezza dell'Azienda rispetto all'importanza strategica della sostenibilità. Con la redazione di tale documento, infatti, l'approccio e la visione si allargano comprendendo non solo la sostenibilità ambientale, ma anche la sostenibilità economica e sociale, attraverso un progressivo processo di analisi delle politiche aziendali.

28 2. Sostenibilità 2.

Il contesto di riferimento rispetto al tema della sostenibilità 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 infatti 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".

2.2 Objettivi

L'obiettivo principale di Valle Umbra Servizi è quello di fornire servizi di eccellenza nel rispetto della salvaguardia delle risorse naturali, minimizzando l'impatto della propria azione sull'ambiente.

Contemporaneamente, si pone l'obiettivo di garantire la continuità degli stessi anche in situazioni emergenziali, come avvenuto in occasione della situazione conseguente alla pandemia di Covid19 negli anni recenti.

L'obiettivo di tutela ambientale viene perseguito innanzitutto attraverso le seguenti azioni:

- Ottimizzazione delle quantità delle risorse
- Riduzione delle perdite delle reti
- Prevenzione degli sprechi

Il Bilancio di Sostenibilità affronta il tema della protezione ambientale nel corso dell'intero documento, con uno specifico approfondimento nel capitolo ad esso dedicato, in cui si darà conto delle politiche programmate e delle azioni intraprese in relazione ai diversi ambiti di intervento dell'Azienda: servizio idrico integrato, igiene ambientale e distribuzione gas.

Per ognuno di questi campi verranno illustrati nel dettaglio gli impatti delle attività realizzate, gli obiettivi di tutela ambientale e i comportamenti adottati al fine di raggiungerli.

Accanto all'obiettivo di sostenibilità ambientale, l'Azienda ritiene fondamentale l'impegno nei confronti dell'inclusione e della protezione sociale.

Di conseguenza, le politiche ambientali devono necessariamente essere accompagnate da un approccio volto a sviluppare e valorizzare il coinvolgimento dei dipendenti attraverso lo sviluppo delle competenze, dell'occupazione e della creazione di solide e durature relazioni tra azienda e organizzazioni sindacali.

Il capitolo dedicato al report sociale è dedicato di conseguenza alle persone di Valle Umbra Servizi, rendicontando la composizione del personale e le azioni intraprese per la tutela dei lavoratori, l'eliminazione di ogni discriminazione e la valorizzazione della crescita personale di ciascuno, rendicontando anche in merito all'ambiente e alle condizioni

Il capitolo sociale si occupa inoltre del rapporto con gli utenti e con le comunità locali, rapporto che l'Azienda ritiene fondamentale coltivare con cura promuovendo e partecipando a progetti culturali, sociali e ambientali con le realtà del territorio.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, è indispensabile assicurare una sana crescita economica dell'Azienda, di cui verrà dato conto in un apposito capitolo del presente Bilancio di Sostenibilità. Il capitolo darà infatti evidenza rispetto alle modalità di generazione e distribuzione della ricchezza prodotta, anche confrontando i dati con l'esercizio di bilancio economico precedente.

2.3 Stakeholder (Portatori di interesse)



2-28; 2-29

La cultura della sostenibilità è fondata sul dialogo e sul continuo confronto con gli stakeholder. Nella tabella seguente è rappresentata la strategia di ascolto che Valle Umbra Servizi dedica alle 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



2.3 Stakeholder (Portatori di interesse) 2.2 Obiettivi

La Società si pone i seguenti obiettivi in tema di compliance:

- Migliorare costantemente la qualità dei processi, anticipando e soddisfacendo i bisogni dell'Utenza
- Innovare attraverso la continua creazione di nuovi processi e servizi tecnologicamente avanzati
- · Informare con trasparenza e correttezza
- Sviluppare e valorizzare le risorse umane
- Adempiere puntualmente all'evoluzione normativa del settore di riferimento.

Valle Umbra Servizi risponde puntualmente al complesso reticolo di norme obbligatorie e volontarie in materia di sicurezza sul lavoro, ambiente, privacy, anticorruzione e appalti pubblici.

Allo stesso modo in tema di sostenibilità l'obiettivo è mettere in sinergia gli adempimenti previsti per legge e le azioni volontarie dettate dalle scelte strategiche aziendali, realizzando di conseguenza una compliance integrata.

La Società si è dotata da diversi anni di un Sistema di gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza che si sostanzia in una attenta gestione degli aspetti che intervengono tra l'Impresa VUS S.p.A. e i diversi portatori di interesse, esterni e interni, con particolare attenzione al rapporto con i propri clienti.

I processi aziendali sono ispirati al principio del rispetto per l'ambiente circostante e per le risorse naturali.

Per questo motivo, VUS S.p.A. si è dotata di una politica integrata per la Qualità e l'Ambiente e di un sistema di gestione di tutti i processi conformemente alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Inoltre, per quanto concerne le analisi delle acque destinate al consumo umano, dal 2020 l'Azienda ha accreditato i primi 7 parametri ai sensi della certificazione ISO/IEC 17025 e sta lavorando all'estensione dell'accreditamento degli altri parametri previsti da norma.

Poiché i clienti rappresentano gli stakeholder principali, VUS si impegna a migliorare i servizi offerti loro, a rispondere alle loro esigenze e ad assicurare la semplicità e la trasparenza nella comunicazione.

Tra i principali obbiettivi di un Sistema di Gestione Ambientale vi sono:

- Svolgere responsabilmente la propria attività secondo modalità che garantiscano il rispetto dell'ambiente
- Identificare, analizzare, prevedere, prevenire e controllare gli effetti ambientali attraverso un'accurata analisi ambientale che partendo dal contesto tenga sotto controllo i rischi associati a tutti gli impianti gestiti ed utilizzati per l'erogazione dei servizi
- Modificare e aggiornare continuamente l'organizzazione e migliorare le prestazioni ambientali in relazione ai cambiamenti dei fattori interni ed esterni
- Attivare, motivare e valorizzare l'iniziativa di tutti gli attori all'interno dell'organizzazione
- Comunicare e interagire con i soggetti esterni interessati o coinvolti nelle prestazioni ambientali dell'impresa.



2.5 Prevenzione della Corruzione e Tutela della privacy

GRI STANDARDS 205-1; 205-2

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 e del 2022 sono state programmate e attuate le misure relative a:
- Doveri di comportamento

- · Rotazione ordinaria del personale
- · Inconferibilità e incompatibilità
- Whistleblowing
- Formazione
- Trasparenza
- Divieti post-employment e pantouflage
- · Patti di integrità

Trasparenza

Nel 2022 sono stati effettuati monitoraggi sulla pubblicazione dei dati con periodicità mensile. I monitoraggi non hanno evidenziato irregolarità nella pubblicazione dei dati. VUS lavora per completare l'informatizzazione del flusso al fine di alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione del sito "Amministrazione/Società trasparente".

La procedura per la gestione delle richieste di accesso documentale ai sensi della legge n. 241/1990 è stata adottata e pubblicata sul sito istituzionale.

Nel corso dell'anno sono pervenute 19 richieste di accesso civico, che sono state evase nei tempi previsti con l'esito "informazione fornita all'utente" ad eccezione di una richiesta che è stata evasa con differimento dei termini.

Con la Relazione Annuale 2022, il nuovo RPCT ha evidenziato come l'avvicendamento nell'incarico abbia comportato un oggettivo rallentamento nell'azione di impulso e di coordinamento del RPCT rispetto al monitoraggio e all'attuazione delle misure di cui al PTPCT.

Dette attività sono quindi state effettuate solo parzialmente nell'anno 2022, in quanto le funzioni aziendali sono state fortemente impegnate in altre attività di primaria importanza per la società:

il processo di riorganizzazione aziendale, completato entro i primi mesi dell'anno 2023 con inserimento di nuove figure apicali impegnate tra l'altro anche in attività e compiti riguardanti proprio detta funzione di monitoraggio;

- lo scorporo del ramo distribuzione gas con la costituzione della controllata V-RETI GAS SRL in attuazione delle prescrizioni di ARERA in materia di unbundling funzionale;
- la predisposizione del Piano Industriale 2022/2031;
- la redazione di progetti per investimenti aziendali inseriti nel PNRR.

Conseguentemente, l'Azienda e l'intera struttura aziendale saranno impegnate in tale ambito per effettuare nel corso dell'anno 2023, nel rispetto degli allegati di cui al detto Piano triennale di trasparenza e prevenzione della corruzione, le operazioni di valutazione del rischio corruttivo nelle materie dell'acquisizione e gestione del personale (selezioni, orario, uso delle autovetture di servizio), nei provvedimenti che incidono, anche economicamente, sulla sfera giuridica dei privati (gestione perdite occulte, provvedimenti espropriativi); nei contratti di appalto (selezione affidatari, proroghe e varianti); negli incarichi occasionali e consulenze; nella gestione delle entrate e pagamenti; nella gestione del contenzioso (risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di appalti e di lavoro, affidamenti incarichi legali).

2

32 2. Sostenibilità 2.4 Compliance (Conformità) integrata 2.5 Prevenzione della Corruzione 2. Sostenibilità 33

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, introduce 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".

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 "WhisteblowingPA", volta a contrastare la corruzione.

Attraverso tale strumento è possibile segnalare fatti di corruzione penalmente rilevanti o fatti di cattiva amministrazione (sprechi, privilegi o irregolarità) in maniera totalmente autonoma. È inoltre possibile dialogare con il RPCT/ODV di Valle Umbra Servizi, unico titolato a ricevere la segnalazione.

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;

- 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;
- la segnalazione viene fatta attraverso la compilazione di un questionario;
- il questionario può essere inviato anche in forma anonima ma, in tal caso, la segnalazione sarà presa in carico solo se adeguatamente circostanziata e, ovviamente, il segnalante non potrà godere delle tutele previste dalla legge contro atti o comportamenti ritorsivi nei suoi confronti legati alla segnalazione;
- la segnalazione viene ricevuta unicamente dal RPCT/ODV e gestita mantenendo il dovere di confidenzialità nei confronti del segnalante;
- la segnalazione può essere fatta da qualsiasi dispositivo digitale (pc, tablet, smartphone) sia dall'interno dell'ente che dal suo esterno. La tutela dell'anonimato è garantita in ogni circostanza.

Le segnalazioni possono essere inviate tramite il link:

https://valleumbraservizispa.whistleblowing.it

oppure 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.

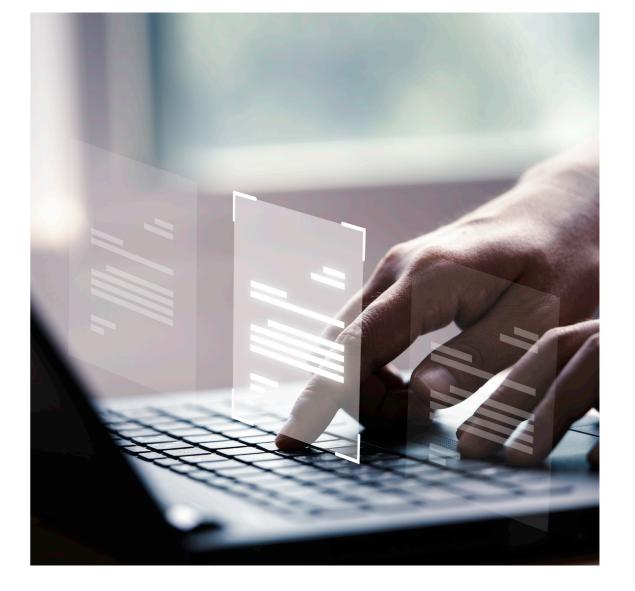
Con l'entrata in vigore del Regolamento Europeo 2016/679 e del Decreto di armonizzazione n. 101 del 2018, sono stati aggiornati e integrati i sistemi di gestione privacy.

Le azioni intraprese sono state le sequenti:

- 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.



2.5 Prevenzione della Corruzione 2.5 Prevenzione della Corruzione 2. Sostenibilità

Stakeholder Engagement



Sommario Capitolo

3.	Stal	keho	lder	Engo	agem	nent
	(0-:	and the state of the	Carlo State	and the same of th)

(Coinvolgimento dei portatori d'interesse)

3.1	Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder	39
-----	---	----

Operatività dello stakeholder engagement 41



Stakeholder Engagement (Coinvolgimento dei portatori d'interesse)



STANDARDS 2-29

3.1 Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder

Il coinvolgimento degli stakeholder, attraverso il dialogo e il continuo confronto con gli interlocutori, è un pilastro fondamentale della pianificazione e della politica della sostenibilità in Valle Umbra Servizi. Le informazioni riguardo lo stakeholder engagement si trovano infatti in tutti i capitoli del Bilancio di Sostenibilità. Nel presente capitolo viene fornita una lettura integrata e sistematizzata del dialogo con i portatori di interesse.

L'Azienda riconosce l'importanza di costruire e mantenere un rapporto trasparente e collaborativo con tutti gli stakeholder in un contesto di continua trasformazione: grazie all'impegno di tutti, VUS porta avanti le attività di stakeholder engagement in un'ottica di ascolto e inclusione degli interlocutori, instaurando un dialogo continuo e trasparente, accrescendo la fiducia reciproca e servendo al meglio i processi decisionali del Gruppo.



3.1 Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder 3. Stakeholder Engagement

Le iniziative di ascolto degli stakeholder coinvolgono tutte le strutture aziendali, ciascuna nell'ambito delle proprie prerogative, ruoli e responsabilità. Al fine di garantire un approccio omogeneo alle attività di dialogo, l'Azienda si pone quattro obiettivi fondamentali:

IDENTIFICARE

attraverso un'attività di mappatura, le diverse categorie di stakeholder con cui la Società interagisce seguendo l'evoluzione del contesto e lo sviluppo delle attività aziendali

APPROFONDIRE

gli interessi e le tematiche più rilevanti per ciascuna categoria di stakeholder



ANALIZZARE E COMPRENDERE

Il profilo degli stakeholder e il posizionamento di VUS nei loro confronti

COMUNICARE

agli stakeholder i risultati della gestione in relazione alle tematiche materiali di interesse reciproco attraverso il Bilancio di Sostenibilità e tutti gli altri strumenti di reporting e comunicazione

L'esperienza di reporting socio-ambientale avviata da VUS rafforza l'intenzione dell'Azienda di consolidare una strategia di integrazione dello stakeholder engagement all'interno dei propri processi e delle proprie attività di business in una forma più istituzionalizzata.. Valle Umbra Servizi, nella realizzazione di questo Bilancio di Sostenibilità, intende infatti costruire un processo di comunicazione costante e proattiva con i propri stakeholder, orientato a stimolare una crescita continua e reciproca articolata nelle seguenti quattro fasi:

PROGRAMMARE

Analisi dei territori e mappatura degli stakeholder (associazioni locali e di categoria, istituzioni, media, ecc.)

AGIRE

Lancio di progetti con la partecipazione di tutti i soggetti direttamente e indirettamente interessati



COMPRENDERE

Ascolto e assimilazione delle posizioni e delle esigenze dei vari stakeholder

DIALOGO CONTINUO

Istituzione di un dialogo qualitativo con tutti gli stakeholder attraverso il Bilancio di Sostenibilità e tutti gli altri strumenti di reporting e comunicazione

3.2 Operatività dello stakeholder engagement



L'ascolto e il dialogo con gli stakeholder attraversano da sempre la cultura aziendale di Valle Umbra Servizi.

In particolare, gli strumenti utilizzati sono i sequenti:

- 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.

Valle Umbra Servizi si pone l'obiettivo di perseguire un processo di ascolto degli stakeholder sempre più regolare e continuativo, finalizzato a una piena rispondenza ai criteri di coinvolgimento dei diversi portatori di interesse; tale coinvolgimento risulta infatti fondamentale data la molteplicità dei servizi offerti e la natura essenziale degli stessi.

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
LAVORATORI DIPENDENTI E NON DIPENDENTI	 Incontro con D.G. per illustrare assetto or- ganizzativo e obiettivi a direttori, dirigenti, quadri e direttivi 	Linee di indirizzo e dati di dettaglio	 Cambiamenti organiz- zativi e gestionali Informazione e forma- zione
RAPPRESENTANZE SIN- DACALI	Incontri su materie previste dal contrat- to, assetti e modalità organizzative	Negoziazioni sindacaliProposteSegnalazioniRichieste	Conclusione di accordi
ASSOCIAZIONI INDUSTRIA- LI E DI CATEGORIA ASSOCIAZIONI DI APPAR- TENENZA (es. Utilitalia) ALTRE AZIENDE OMOLO- GHE DEL SETTORE	 Servizi di assistenza, aggiornamento e formazione Presentazione di studi e ricerche su temi di interesse comune Campagne nazionali di sensibilizzazione 	DatiProposteScambio di buone prassi	 Progetti di ricerca Progetti di miglioramento Sviluppo normativo e regolamentare Formazione
CLIENTI E ASSOCIAZIONI CONSUMATORI	 Sportelli aziendali Call center Incontri con associazioni e protocolli di intesa 	ReclamiSegnalazioni varieProposte di miglioramento	 Realizzazione di miglioramenti del servizio in termini di affidabilità, trasparen- za, semplificazione.
FORNITORI	 Attività di qualifica- zione Trasferimento infor- mazioni 	Controllo attività di fornitura	Processi di migliora- mento delle forniture di beni e servizi

3. Stakeholder Engagement 3.1 Valori aziendali nel rapporto 3.2 Operatività dello stakeholder 3. Stakeholder Engagement 41

STAKEHOLDER	METODO RELAZIONE	ES. DI INFORMAZIONE	ES. DI INTERVENTI
COMUNI AZIONISTI ALTRI ENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (Unione di Comuni, Provincia, Regione) ISTITUZIONI BANCARIE E CREDITIZIE AUTORITA' D'AMBITO AUTORITA' REGOLATORIE ARERA ARPA ASL	RELAZIONE Assemblea dei soci Riunioni del comitato di controllo analogo Bilancio esercizio Presentazioni di risultati economico gestionali o e di gestione tecnica Normativa e regolamenti Sistema dei controlli Dati sul rispetto dei piani e programmi approvati Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro Conferenze di servizi Incontri con comuni e	Indicazioni sulle linee operative Programmi di gestione e di sviluppo Linee operative in materia di organizzazione personale e di spending review Rispondenza risultati agli standard prefissati Indicazioni su linee di sviluppo attività aziendali Interazione attività dell'azienda con il territorio	 Confronto sulle linee di indirizzo Piano degli investimenti Azioni di miglioramento e interventi di adeguamento Riduzione e mitigazione impatti attività sul territorio
ORGANISMI DI NORMAZIO- NE E CERTIFICAZIONE (ISO, IEC, UNI) SCUOLE GENERAZIONI FUTURE	Compliance Incontri Progetti Campagne informative Accoglienza studenti	Norme Raccomandazioni e standard Progetti per miglioramenti del servizio	Certificazioni ottenute Attività di formazione/informazione
POPOLAZIONE ASSOCIAZIONI AMBIEN- TALISTE MEDIA COMITATI ONG	 Incontri con la popolazione Partecipazione a convegni e seminari Rassegna stampa 	 Esigenze del territorio Definizione dello sviluppo sostenibile delle infrastrutture Impiego delle tecnologie più efficienti 	 Attività didattiche e di comunicazione e informazione Presenza sul territorio in occasione di eventi in linea con le policy aziendali Accoglienza di cittadini e delegazioni presso impianti e sedi
GOVERNO (azioni di sviluppo econo- mico – sistema normativo – PNRR) UNIONE EUROPEA COMUNITÀ INTERNAZIO- NALI	 Recepimento delle norme nazionali ed europee Sistema dei controlli Partecipazione bandi e opportunità di finan- ziamento PNRR e fondi europei 	 Progetti europei Rispondenza delle attività a standard definiti a livello nazionale e internazionale 	AdeguamentiMiglioramentiFinanziamenti





Sommario Capitolo

4. Materiality

4.1	Definizione e Processo	47
4.2	La materiality	48
4.3	Approcci di gestione e valutazione	49



Materiality

GRI

STANDARDS 3-1; 3-2

4.1 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:



4.1 Definizione e Processo

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.

4.2 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.

SPETTI 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 distri- buzione 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

4.3 Approcci di gestione e valutazione

In tutto il Bilancio di sostenibilità 2022, ogni capitolo o paragrafo che contiene un aspetto di materiality riporterà:

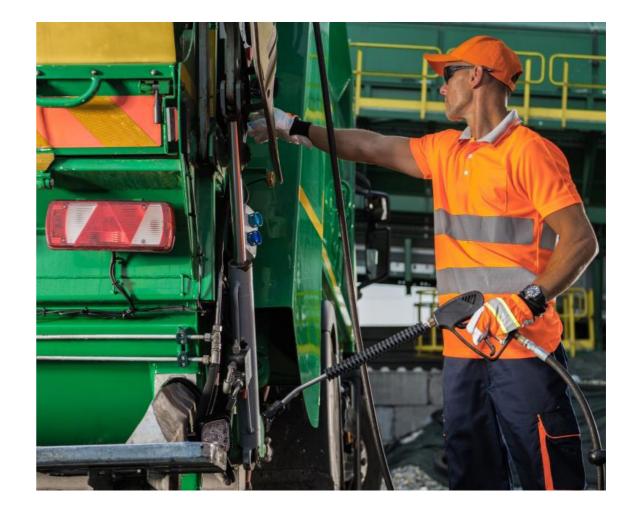
- la chiara segnalazione di tale contenuto, con un riferimento all'indicatore GRI nel titolo;
- il metodo di gestione e i suoi componenti, ovvero come VUS gestisce quello specifico aspetto di materiality: obiettivi, politiche, impegni assunti, responsabilità, risorse, meccanismi di segnalazione/reclamo, 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.

La reportistica "in conformità" ("in accordance") agli Standard GRI, prevede a partire dal 2023 che le Aziende forniscano 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.

Tali requisiti certificano la veridicità e attendibilità dei dati rendicontati, permettendo agli stakeholder di fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti dell'organizzazione e al suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Il presente Bilancio di Sostenibilità si attiene a un livello di corrispondenza definito "con riferimento" agli Standard GRI, in base al quale i requisiti richiesti sono tre:

- Pubblicazione dell'indice dei contenuti GRI
- 2 Presentazione di una dichiarazione d'uso
- 3 Notifica a GR



4. Materiality 4.2 La Materiality 4.3 Approcci di gestione e valutazione 4. Materiality 49

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

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

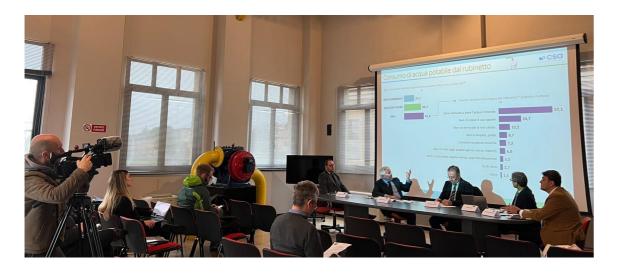
Predisporre una dichiarazione d'uso

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





50 4. Materiality 4.3 Approcci di gestione e valutazione 4.3 Approcci di gestione e valutazione 4. Materiality

Dati Economici

Sommario Capitolo

5. Dati Economici

5.1	Valore economico generato e distribuito	55
5.2	Investimenti	6



Dati Economici



5.1 Valore economico generato e distribuito

Il Bilancio di esercizio di Valle Umbra Servizi si è chiuso al 31 dicembre 2022 con un utile al netto delle imposte di competenza pari a 5.165.456€.

L'incremento piuttosto rilevante del risultato d'esercizio rispetto all'anno 2021 è determinato da poste non ricorrenti e di carattere non operativo, legate prevalentemente al conferimento del ramo di azienda gas, per circa 3,5 milioni di euro, alla Società V-Reti Gas S.r.l., oltreché alla premialità relativa alla Qualità Tecnica (RQTI) per quasi 1 milione e ai proventi non tassati relativi all' iscrizione del credito di imposta energia elettrica e gas per oltre 900.000€ (decreto "Aiuti-ter" e decreto "Aiuti-Quater").

I risultati economico-finanziari del Bilancio d'esercizio 2022 sono riepilogati nella tabella seguente e sono riferiti ai tre settori gestiti (idrico, ambiente, energia e reti).

DATI ECONOMICO FINANZIARI	2022	2021	2020
Ricavi	66.716.148 €	60.086.838 €	60.906.927 €
Costi operativi	30.563.286 €	29.667.090 €	29.581.947 €
Margine operativo lordo	15.279.885 €	9.494.353 €	10.487.940 €
Risultato operativo	6.697.773 €	874.483 €	1.930.793 €
Utile netto	5.165.456 €	1.520.331 €	1.504.906 €
Rapporto risultato operativo / Totale ricavi	10,04 %	1,46 %	3,17 %
Rapporto risultato netto / Totale ricavi	7,74 %	2,53 %	2,47 %

5. Dati Economici 5. Dati Economici 5.1 Valore economico generato e distribuito 5. Dati Economici 55

5

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 2022 con gli esercizi precedenti.

VALORE ECONOMICO GENERATO DALLA SOCIETÀ	2022	%	2021	%	2020	%
Ricavi ed altri proventi operativi	66.716.148 €	98,55%	60.086.838 €	97,42%	60.906.927 €	97,61%
Contributi ricevuti	770.374 €	1,14%	1.539.391 €	2,50%	1.416.246 €	2,27%
Gestione finanziaria	212.141 €	0,31%	53.812 €	0,08%	72.691 €	0,12%
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	67.698.663 €	100%	61.680.041 €	100%	62.395.864 €	100%

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLA SOCIETÀ	2022	%	2021	%	2020	%
Fornitori di beni e servizi	25.281.138 €	41,0%	24.140.737 €	39,1%	23.788.118 €	38,1%
Personale	21.852.715 €	35,4%	21.715.953 €	35,2%	21.909.795 €	35,1%
Finanziatori	340.886 €	0,6%	375.902 €	0,6%	488.588 €	0,8%
Azionisti	0 €	0,0%	725.175 €	1,2%	0 €	0,0%
Pubblica Amministrazione	5.601.582 €	9,1%	3.656.085 €	5,9%	4.731.064 €	7,6%
Investimenti nella comunità	104.400 €	0,2%	111.772 €	0,2%	0 €	0,0%
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	53.180.721 €	79%	51.725.624 €	82%	50.917.565 €	82%

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ	2022	%	2021	%	2020	%
Ammortamenti e svalutazioni	8.501.986 €	13,8%	9.278.878 €	15,0%	8.927.123 €	14,3%
Accantonamenti	850.500 €	1,4%	880.383 €	1,4%	1.046.270 €	1,7%
Variazioni del patrimonio netto	5.165.456 €	8,4%	795.156 €	1,3%	1.504.906 €	2,4%
TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	14.517.942 €	21%	10.954.417 €	18%	11.478.299 €	18%

Il Valore Economico generato dalla Società nel 2022, pari a 67,7 milioni di euro, comprende i ricavi della gestione caratteristica e accessoria.

I ricavi caratteristici, sintetizzati nella voce "Ricavi per servizi e prestazioni", derivano principalmente dalla tariffa del servizio idrico, oltreché dai ricavi del settore Ambientale e della distribuzione del gas.

Il settore idrico ha fatto registrare ricavi per 25.734.162 €; l'incremento rispetto all'anno 2021 è determinato dagli aumenti tariffari applicati in conformità allo schema regolatorio previsto da ARERA, oltreché all'aumento dei volumi assoggettati alle tariffe fognatura e depurazione conseguenti a una verifica puntuali delle varie condizioni di esonero.

Anche i ricavi del settore ambientale, costituiti prevalentemente dai corrispettivi applicati ai Comuni per il servizio e dal contributo della gestione macerie del "Sisma 2016", hanno registrato un incremento rispetto all'anno precedente, pari a 2.484.520 €.

I ricavi della distribuzione gas, pari a 3.626.892 €, sono costituiti principalmente dal vincolo garantito degli stessi. Il decremento registrato rispetto al

2021 è dovuto al conferimento del ramo gas, dal 01/10/2022, alla Società V-RETI GAS S.r.l.

L'importo complessivo dei ricavi della gestione accessoria è pari a 7.249.640 € e ha rappresentato il 10,9% dei ricavi totali.

Oltre ai proventi realizzati per servizi resi agli utenti (subentri, aperture e chiusure contatori), il dato comprende le premialità relative alle performance di Qualità Tecnica per 996.071 € e i proventi connessi all'iscrizione del credito di imposta energia elettrica e gas pari a 936.972 €.

Infine, come già riportato nel presente paragrafo, il risultato di esercizio è fortemente influenzato dal provento non ricorrente legato al conferimento del ramo di azienda gas nella società V-Reti Gas per 3.577.271 €.

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 53.180.721 € e rappresenta il 79% delle risorse generate.



5. Dati Economici 5.1 Valore economico generato e distribuito 5.1 Valore economico generato e distribuito 5.1 Dati Economici 5.1 Valore economico generato e distribuito 6.1 Valore economico economico e distribuito 6.1 Valore economico economico economico economico economico economico e

Tale ricchezza viene redistribuita agli stakeholder come seque:

- Fornitori di beni e servizi: sono le risorse erogate a fronte dell'acquisizione di beni e servizi impiegati per l'attività aziendale (si tratta della voce di costo più consistente, che rappresenta il 41% del valore economico generato).
- Personale: il valore esposto in tabella è rappresentato dalle risorse distribuite al personale dipendente, incluso il personale in distacco presso le aziende partecipate, sotto forma di stipendi e salari, versamenti contributivi e previdenziali, TFR ed altri costi. Tale voce, pari al 35% del valore economico generato, comprende anche il costo relativo al personale interinale, e, risentendo dell'aumento dei lavoratori interinali in somministrazione, registra un lieve incremento rispetto all'anno precedente.
- Finanziatori: il valore in tabella è rappresentato dagli oneri finanziari sostenuti nel 2022 a titolo di interesse sul capitale fornito e rappresenta lo 0,6% della ricchezza generata. La variazione degli oneri finanziari rispetto all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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. Per l'esercizio 2022 la Società, tenuto conto che l'utile d'esercizio è in prevalenza imputabile a poste non ricorrenti e di carattere non operativo, ha stabilito la sua intera destinazione a riserva straordinaria per supportare l'operatività finanziaria e

il futuro piano di investimenti.

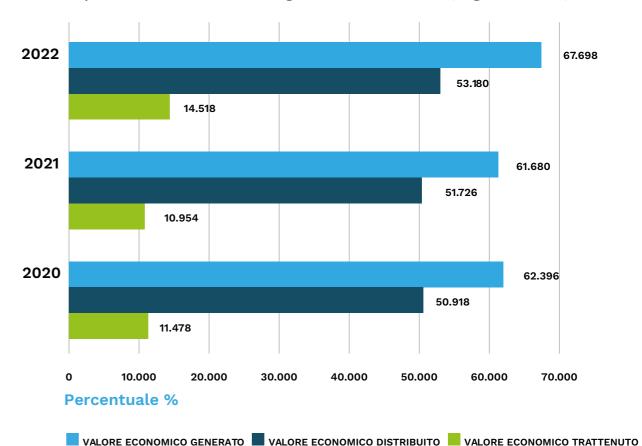
- Pubblica Amministrazione: questa voce è rappresentata dalle risorse erogate alla Pubblica Amministrazione, che ammontano ad oltre 5,6 milioni di euro e rappresentano il 9,1% della ricchezza generata. La fetta più consistente è costituta dai canoni concessori delle reti corrisposti ai Comuni Azionisti in virtù dell'affidamento della gestione del Servizio idrico Integrato e del servizio di distribuzione e misura gas; comprende inoltre i canoni di funzionamento versati ad ARERA, all'Ente di Governo d'Ambito Locale (AURI) e al Consorzio di Bonifica Umbra; ricomprende infine le imposte versate, che ammontano ad oltre 2,8 milioni di euro.
- Investimenti nella comunità: questa voce rappresenta essenzialmente la quota, pari a 104.400 €, erogata agli utenti domestici in condizioni di disagio economico sotto forma di bonus sociale idrico, come previsto dalla deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR. 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 21% della ricchezza generata.

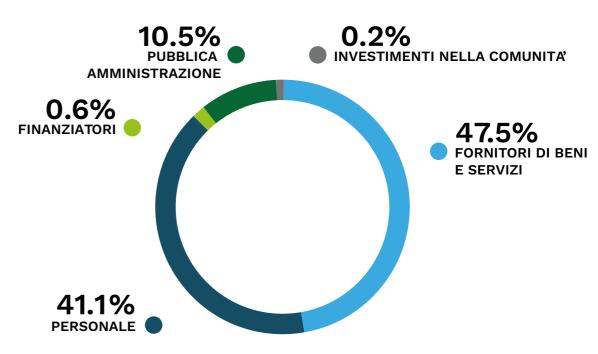
Comprende gli ammortamenti per immobilizzazioni materiali e in concessione, gli ammortamenti per beni immateriali e la variazione del Patrimonio netto.



Reparto del valore economico generato dalla società (migliaia di euro)



Reparto del valore economico distribuito dalla società anno 2022 (migliaia di euro)



8 5. Dati Economici 5.1 Valore economico generato e distribuito 5.1 Valore economico generato e distribuito 5. Dati Economici 5.0 Valore economico generato e distribuito 5.0 Valore economico generato e distribuito 5.0 Valore economici 5.0 Valore economico generato e distribuito 5.0 Valore economici 5.0 Valore economico generato e distribuito 6.0 Valore economico e

FOCUS

VUS PREMIATA "INDUSTRIA FELIX 2022" PER PERFORMANCE GESTIONALI E FINANZIARIE

Valle Servizi Spa è stata insignita dell'Alta Onorificenza di Bilancio in occasione del 45° evento, III° edizione nazionale, del "Premio Industria Felix 2022 - L'Italia che compete", per performance gestionali, affidabilità finanziaria e sostenibilità, organizzato dal trimestrale di economia e finanza Industria Felix Magazine de "Il Sole 24 Ore".

La cerimonia con cui sono state premiate le 203 società di capitali con sede legale in Italia, tra cui anche il gruppo Valle Umbra Servizi Spa, si è tenuta giovedì 24 novembre 2022 all'Università LUISS Guido Carli di Roma, alla presenza di Fausta Bergamotto, Sottosegretario alle Imprese e al Made in Italy.

VUS è stata riconosciuta, per la categoria "Partecipate a maggioranza pubblica", tra le migliori imprese per performance gestionale e affidabilità finanziaria Cerved secondo l'elaborazione dell'algoritmo di competitività estratto dal conto economico 2020 e il Cerved Group Score Impact di solvibilità o sicurezza finanziaria.

60

È il secondo anno che alle aziende partecipate viene dedicata una categoria ad hoc del Premio e questa edizione ha visto sul palco 24 società in house da tutta Italia, tra multiservizi e gestori di servizi di pubblica utilità.

A ritirare pergamena e albo d'oro Vincenzo Rossi, Presidente di Valle Umbra Spa, che ha ringraziato tutti gli stakeholder, i soci, il CDA e tutti i collaboratori dell'azienda, nonché l'organizzazione di Industria Felix Magazine per il coinvolgimento delle Partecipate, a conferma di come anche quest'ultime possano essere un esempio positivo di efficienza e competitività.

L'evento è stato organizzato in collaborazione con Cerved, Università LUISS Guido Carli, A.C. Industria Felix, con il sostegno di Confindustria, il patrocinio di Simest, la media partnership de Il Sole 24 Ore e Askanews, la partnership istituzionale della Regione Puglia e con le partnership di Banca Mediolanum, Mediolanum Private Banking, Grant Thornton, Plus innovation e Servizi integrati.



5.2 Investimenti

Valle Umbra Servizi negli ultimi cinque anni ha effettuato investimenti per circa 40 milioni di euro.

Per l'anno 2022 la maggior parte delle risorse sono state investite nel servizio idrico, prevalentemente in impianti e macchinari, per un totale di circa 7,9 milioni di euro.

Gli investimenti relativi al settore idrico hanno riguardato l'attuazione degli interventi previsti dal Piano degli Interventi (PDI) 2022-2023, finalizzati all'ammodernamento e all'adeguamento funzionale delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato mediante:

- l'impiego di tecnologie e materiali idonei a rendere più efficace ed economica la gestione delle infrastrutture (ad esempio l'utilizzo di tubazioni in ghisa sferoidale al fine di ridurre il costo di individuazione delle perdite, l'utilizzo di stazioni di sollevamento fognario per l'adduzione a sistemi centralizzati di trattamento delle acque reflue, etc.;
- la realizzazione di sistemi per il monitoraggio continuo delle reti, allo scopo di controllare la

- capacità strutturale delle tubazioni e individuarne i potenziali punti di rottura;
- la realizzazione di interventi strutturali relativi a tutti i segmenti del Servizio Idrico Integrato.

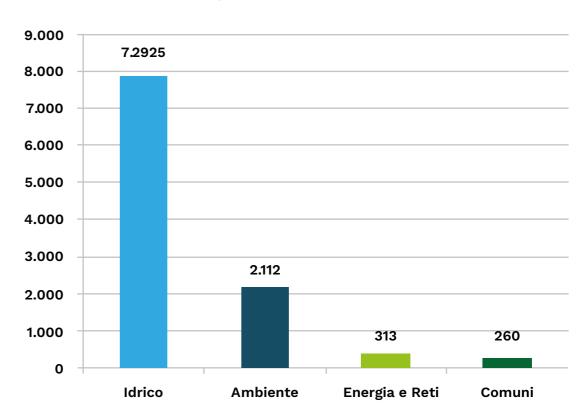
Gli investimenti relativi al settore igiene urbana, pari a 2,1 milioni di euro, sono stati rivolti all'acquisizione di attrezzature e mezzi destinati al servizio.

Inoltre, l'Azienda ha effettuato 313.000€ di investimenti nel servizio di distribuzione del Gas, che hanno riguardato prevalentemente il risanamento ed estendimento delle reti, esecuzione delle prese e posa dei contatori; le attività inerenti al servizio sono state quindi integralmente conferite nella Società V-RETI Gas S.r.I.

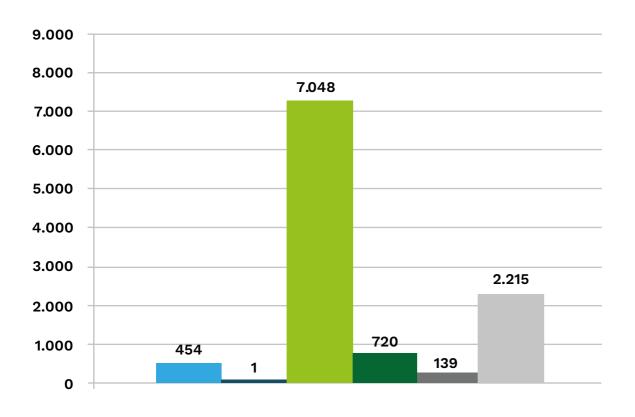
VUS ha inoltre investito 260.000€ in beni comuni, costituiti prevalentemente da mobili e macchine d'ufficio, attrezzature varie, automezzi e dotazioni hardware e software.

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

Investimenti dell'esercizio per Area €/000



5.1 Valore economico generato e distribuito 5.2 Investimenti 5. Dati Economici



Fabbricati

Altri beni

In un'ottica di medio-lungo periodo (2022-2031), Valle Umbra Servizi ha approvato un piano economico finanziario volto a realizzare un ambizioso piano di investimenti, per circa 126 milioni di euro.

Attrezzature ind.li e comm.li

Immateriali

Sulla base del Piano Industriale gli investimenti lordi pianificati nel periodo 2022-2026 ammontano ad oltre 90 milioni di euro, di cui oltre 80 milioni riferibili al Servizio Idrico Integrato. Per il settore Ambientale, l'azienda sta indirizzando i propri investimenti al potenziamento della raccolta differenziata e alla riduzione dei rifiuti destinati allo smaltimento, attraverso una completa riorganizzazione dei servizi e la revisione del modello di calendarizzazione della raccolta.

Per il settore Idrico si prevedono interventi volti a mantenere e migliorare i livelli di qualità programmati nel Piano degli Interventi (PDI), con l'obiettivo di: ridurre le perdite da acquedotto e da fognatura;

Impianti e macchinari

Immob. in corso

- 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.

FOCUS

Foligno: quasi 9 milioni per il depuratore di Casone dal PNRR Rifacimento della linea fanghi per avviare la produzione di biometano

Ammonta a 9.560.000€ la somma necessaria a realizzare la riqualificazione della linea fanghi con produzione di biometano dell'impianto di depurazione di Casone a Foligno, che è stata quasi integralmente finanziata dal PNRR.

Con decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica del 21/12/2022 è stato approvato il finanziamento per l'intervento di adeguamento dell'impianto, realizzato nel 2010, ai migliori standard e tecnologie disponibili per la gestione dei fanghi derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue. L'intervento è stato ammesso con un contributo erogabile fino a 8.919.550 €.

La proposta progettuale, presentata dall'AURI (Autorità Umbra per i Rifiuti e Idrico) per VUS e approvata dalla Regione Umbria, è stata presentata nel corso del 2022 all'interno dei bandi emanati dal Ministero per il finanziamento di investimenti qualificati con i fondi disponibili nel "Piano Nazionale di Resilienza e Ripartenza", che mirano a migliorare la gestione dei rifiuti e in particolare l'ammo-

dernamento di impianti di trattamento e riciclaggio per lo smaltimento dei fanghi di depurazione attraverso tecnologie innovative.

La realizzazione dell'intervento consentirà di ridurre i costi complessivi del processo di depurazione
delle acque reflue dell'intero territorio comunale di
Foligno anche attraverso la produzione di energia
elettrica e calore. È prevista inoltre la realizzazione di un parco fotovoltaico con una potenzialità di
160 KW e di un nuovo impianto per la trasformazione del biogas in biometano da immettere nella
rete del gas naturale.

"L'investimento – afferma Marco Ranieri, Direttore Generale di Valle Umbra Servizi Spa - si ritiene di particolare interesse per tutto il territorio di Foligno, soprattutto per le positive ricadute occupazionali e i benefici ambientali in termini di efficientamento energetico e di riduzione, assai significativa, delle emissioni di CO2". I tempi di realizzazione del progetto prevedono l'impianto completamente riqualificato e in funzione entro la fine del 2026.



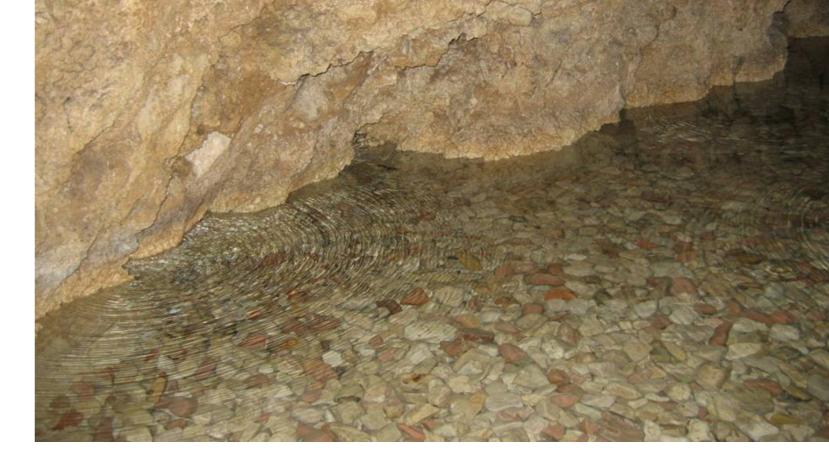
Sostenibilità Ambientale



Sommario Capitolo

6. Sostenibilità Ambientale

6.1	Servizio Idrico Integrato	67
6.2	Servizio Distribuzione Gas	80
6.3	Servizio Igiene Ambientale	88
6.4	Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici	97
6.5	Valutazione Ambientale dei fornitori	104



Sostenibilità Ambientale

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 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.

6.1 Servizio Idrico Integrato

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

· Acquedotto: comprende tutte le fasi di cap-

tazione, adduzione, disinfezione, controllo e distribuzione di acqua potabile

Fognatura e depurazione: raccolta, trattamento, depurazione e restituzione all'ambiente.

6

66 6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6. Sostenibilità Ambientale 6



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.). Le quantità di acqua captata:

VOLUMI	U.M.	2020	2021	2022
Somma dei volumi di processo totali (presi ognuno in valore assoluto)	mc	28.985.546	30.413.821	28.806.493
Somma dei volumi di processo misurati		27.125.673	28.985.394	27.350.249
Quota volumi di processo misurati	%	93,6%	95,3%	95%

Il totale volumi di acqua prelevati rappresentano la somma dell'acqua potabile distribuita, di quella utilizzata nei cicli di lavorazione da VUS e di quella dispersa a seguito delle perdite della rete di distribuzione idrica gestita. L'acqua distribuita da VUS proviene da 288 sorgenti e 39 pozzi:

	202	20	20:	21	202	22
Comuni serviti	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	315.161		317.319	66	305.245	64
Campello sul Clitunno	161.839	69	162.904	69	148.155	64
Cascia	201.589	68	203.529	68	186.671	63
Castel Ritaldi	160.893	52	161.692	53	157.511	52
Cerreto di Spoleto	70.982	70	71.501	71	61.440	63
Foligno	3.411.875	61	3.437.616	62	3.299.682	60
Giano dell'Umbria	215.786	57	217.509	58	225.479	62
Gualdo Cattaneo	325.571	57	328.014	57	307.227	55
Montefalco	334.089		336.351	62	319.083	60
Monteleone di Spoleto	54.893	96	55.721	97	53.449	96
Nocera Umbra	320.839	57	323.203	58	325.316	
Norcia	299.071	65	301.766	65	322.158	71
Poggiodomo	10.411	111	10.861	116	9.397	102
Preci	51.107	73	51.314	73	40.129	59
Sant'Anatolia di Narco	32.179	61	32.796	62	32.174	64
Scheggino	32.179	70	32.309	70	30.238	68

Sellano	64.357	64	64.582	64	56.543	58
Spello	467.063	56	469.666	56	445.733	54
Spoleto	2.296.982	62	2.314.490	63	2.161.471	60
Trevi	536.152	66	539.449	66	508.721	63
Vallo di Nera	21.768	62	22.017	63	17.225	50
Valtopina	79.500	61	80.291	62	73.194	57
TOTALE	9.464.287	62	9.534.898	62	9.086.241	60



Gli usi dell'acqua erogata sono i seguenti:

*USI DELL'ACQUA	2020		2021		2022	
	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE
Domestico	7.292.800	77,06%	7.360.279	77,19%	6.890.224	75,83%
Artigianale, commerciale e industriale	1.353.641	14,30%	1.373.162	14,40%	1.296.996	14,28%
Pubblico	514.187	5,43%	480.238	5,04%	577.015	6,35%
Agricolo e allevamento	286.466	3,03%	302.855	3,18%	301.075	3,31%
Altri usi	17.193	0,18%	18.364	0,19%	20.931	0,23%
TOTALE ACQUA EROGATA (mc)	9.464.287	100%	9.534.898	100%	9.086.241	100 %

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

6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.2 Sostenibilità Ambientale 6.3 Servizio Idrico Integrato 6.4 Sostenibilità Ambientale 6.5 Sostenibilità 6.5 S

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.

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;
- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi Fontenido – Castel Ritaldi;

- 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.

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; il numero di campioni analizzati è il seguente:

Anno	2020	2021	2022*
Campioni AP analizzati totali	1845	1629	1744
Campioni AP a valle della clorazione	1178	875	1043
Campioni AP risultati Non Conformi (NC)	58	17	75
% Campioni AP non conformi	3,14%	1,04%	4,30%

^{*}Dati da MOD PO LAB ACCR 09 - 01 B Gestionale Analisi AP 2022 Calcolo (NC) da indicazioni ARERA.

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.

Nell'aprile 2022 il Laboratorio ha ottenuto l'accreditamento per le metodiche di analisi di alcuni parametri dell'acqua potabile.

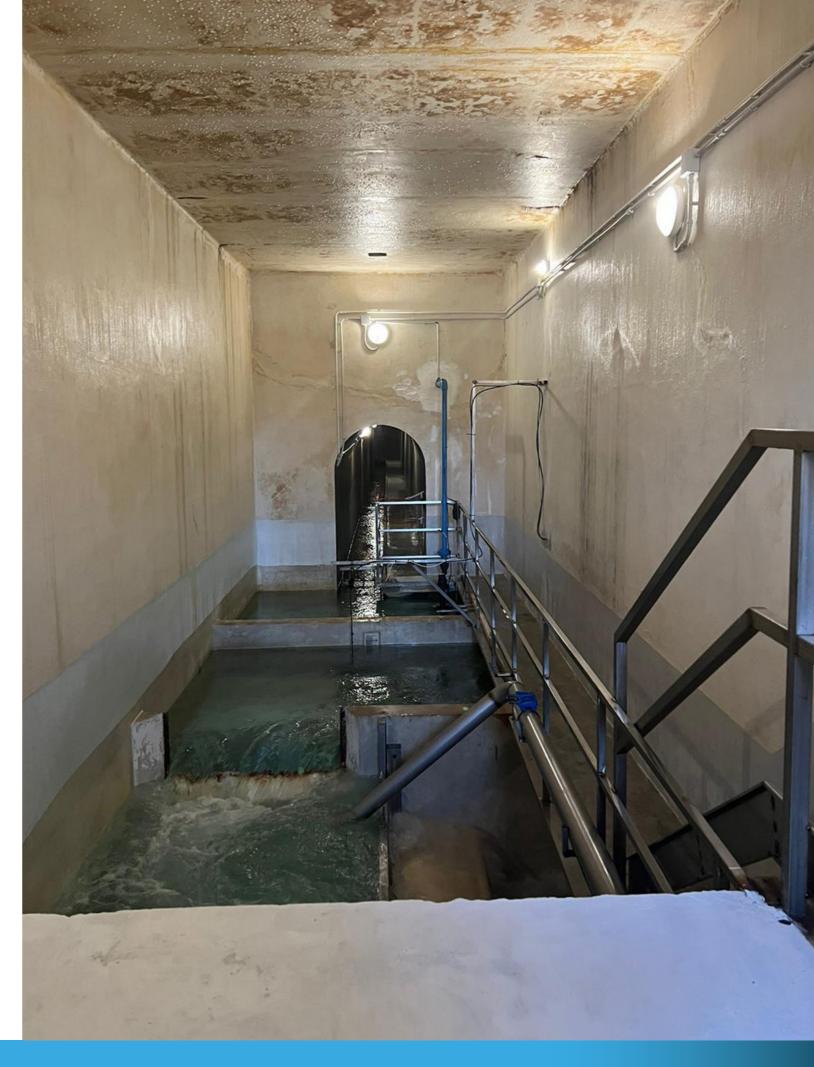
Per il 2023 è previsto un ampliamento del perimetro dell'accreditamento ai fini dell'esecuzione delle

prove necessarie, in conformità alla "Direttiva Acque".

Successivamente, è previsto un secondo ampliamento per internalizzare parte delle analisi effettuate sulle acque reflue (oggi affidate a fornitore esterno).

La Tabella seguente riassume, i valori medi annuali riscontrati per alcuni parametri significativi, chimici e microbiologici, nell'acqua distribuita rispettivamente:

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



6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.2 Sostenibilità Ambientale 71

COMUNE	Parametri significativi delle analisi sulle acque potabili nelle reti di distribuzione - risultati 2022 Capoluogo Città VALORI MEDI ANNUI								
	/Frazioni del Comune	Cloro residuo (mg/l) Limite: 0,2	Nitrato (mg/l NO3) Limite: 50	Sodio (mg/l Na) Limite: 200	Durezza totale (°f) Range: 15-50	Residuo secco a 180°C (mg/l) Limite: 1500*	Ferro (µg/lFe) Limite: 200	Antiparassitari totali (µg/l) Limite: 0,50	Parametri Microbiologici: E. coli – Enterococchi (MPN/100ml) Limite: 0
DEMONA	Bevagna Città	0,15	15,81	10,87	34,34	373,67	18,84	0,00	0
BEVAGNA	Frazioni del Comune di Bevagna	0,12	13,80	9,27	32,37	345,50	4,78	0,00	0
CAMPELLO SUL	Campello sul Clitunno Città	0,08	17,80	4,62	23,54	275,00	2,36	0,01	0
CLITUNNO	Frazioni del Comune di Campello sul Clitunno	0,11	6,11	3,69	20,00	228,92	20,24	0,09	0
	Cascia Città	0,13	7,04	2,48	19,90	255,63	8,25	0,01	0
CASCIA	Frazioni del Comune di Cascia	0,12	9,61	3,35	25,34	291,46	11,04	0,01	0
	Castel Ritaldi Città	0,12	9,70	6,70	26,24	215,00	20,00	0,03	0
CASTEL RITALDI	Frazioni del Comune di Castel Ritaldi	0,08	16,19	7,30	27,92	334,14	48,82	0,01	0
	Cerreto di Spoleto Città	0,09	24,70	5,90	33,91	398,00	3,00	0,01	0
CERRETO DI SPOLETO	Frazioni del Comune di Cerreto di Spoleto	0,10	7,30	4,40	22,88	265,71	9,38	0,01	0
FOLIGNO	Foligno Città	0,18	7,00	5,87	23,59	281,83	8,24	0,01	0
POLIGNO	Frazioni del Comune di Foligno	0,15	7,88	4,44	25,14	274,16	7,60	0,01	0
GIANO DELL'UMBRIA	Giano dell'Umbria Città	0,15	8,27	5,87	26,52	282,00	8,00	0,01	0
GIANO DELL'UMBRIA	Frazioni del Comune di Giano dell'Umbria	0,17	6,90	6,10	27,36	327,42	13,76	0,01	0
GUALDO CATTANEO	Gualdo Cattaneo Città	0,13	11,05	5,30	20,46	326,25	6,50	0,01	0
GOALDO CAI TANEO	Frazioni del Comune di Gualdo Cattaneo	0,19	8,97	6,87	26,90	308,29	10,14	0,02	0
MONTEFALCO	Montefalco Città	0,08	8,10	5,90	26,37	296,00	20,00	0,03	0
WIONTEFALCO	Frazioni del Comune di Montefalco	0,10	8,15	5,60	26,61	302,00	4,50	0,00	0
MONTELEONE	Monteleone di Spoleto Città	0,10	5,00	1,87	11,77	196,00	4,33	0,01	0
DI SPOLETO	Frazioni del Comune di Monteleone di Spoleto	0,11	5,00	2,78	19,81	234,83	11,33	0,01	0
NOCERA UMBRA	Nocera Umbra Città	0,11	6,43	5,03	21,86	270,33	7,33	0,02	0
NOCERA UWBRA	Frazioni del Comune di Nocera Umbra	0,14	5,85	4,66	21,92	249,29	43,94	0,01	0
Noncia	Norcia Città	0,10	5,89	2,40	29,82	328,23	10,15	0,01	0
NORCIA	Frazioni del Comune di Norcia	0,13	5,57	2,68	17,76	251,05	15,54	0,01	0

72 6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.2 Sostenibilità Ambientale

COMUNE	Capoluogo Città		Parametri significativi delle analisi sulle acque potabili nelle reti di distribuzione - risultati 2022 VALORI MEDI ANNUI							
55,11,511,2	/Frazioni del Comune	Cloro residuo (mg/l) Limite: 0,2	Nitrato (mg/l NO3) Limite: 50	Sodio (mg/l Na) Limite: 200	Durezza totale (°f) Range: 15-50	Residuo secco a 180°C (mg/l) Limite: 1500*	Ferro (µg/lFe) Limite: 200	Antiparassitari totali (µg/l) Limite: 0,50	Parametri Microbiologici: E. coli – Enterococchi (MPN/100ml) Limite: 0	
	Poggiodomo Città	0,09	5,00	2,60	14,73	180,00	20,00	0,03		
NORCIA	Frazioni del Comune di Poggiodomo	0,14	4,18	2,58	22,13	248,50	8,75	0,01	0	
	Poggiodomo Città	0,09	5,00	2,60	14,73	180,00	20,00	0,03		
POGGIODOMO	Frazioni del Comune di Poggiodomo	0,14	4,18	2,58	22,13	248,50	8,75	0,01	0	
	Preci Città	0,17	5,00	3,50	18,14	186,00	2,00	0,00		
PRECI	Frazioni del Comune di Preci	0,13	4,91	4,34	20,99	243,29	15,49	0,01	0	
S. ANATOLIA DI NARCO	S. Anatolia di Narco Città	0,08	2,59	2,92	14,17	209,50	2,68	0,00	0	
S. ANATOLIA DI NARCO	Frazioni del Comune di S. Anatolia di Narco	0,11	5,00	2,85	17,85	211,50	6,00	0,01	0	
SCHEGGINO	Scheggino Città	0,07	4,47	2,53	14,53	176,67	8,83	0,01	0	
SonEddino	Frazioni del Comune di Scheggino	0,10	5,00	3,33	17,99	211,80	14,65	0,01	0	
	Sellano Città	0,10	6,10	2,90	20,39	231,00	2,00	0,00		
SELLANO	Frazioni del Comune di Sellano	0,10	5,32	3,62	20,53	231,45	5,77	0,01	0	
SPELLO	Spello Città	0,17	9,92	7,59	26,55	364,00	11,84	0,02	0	
SFELLU	Frazioni del Comune di Spello	0,17	8,58	6,72	24,76	299,60	14,40	0,01	0	
	Spoleto Città	0,09	7,88	4,25	20,87	270,83	4,36	0,02		
SPOLETO	Frazioni del Comune di Spoleto	0,11	6,19	4,71	23,46	269,12	17,04	0,01	0	
TDEW	Trevi Città	0,13	6,66	2,44	11,78	198,71	3,81	0,01	0	
TREVI	Frazioni del Comune di Trevi	0,13	8,50	4,49	22,33	259,38	8,79	0,01	0	
VALLO DI NEDA	Vallo di Nera Città	0,13	5,00	4,75	20,24	218,00	4,77	0,00	0	
VALLO DI NERA	Frazioni del Comune di Vallo di Nera	0,12	5,00	5,30	23,00	266,00	14,57	0,02	0	
VALTOPINA	Valtopina Città	0,20	5,00	21,75	41,67	416,00	4,00	0,00	0	
VALTOFINA	Frazioni del Comune di Valtopina	0,11	6,08	12,31	30,89	339,88	7,07	0,01	0	

6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.2 Sostenibilità Ambientale

- 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 fis-
- Minimamente mineralizzata: Residuo fisso <
- 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.

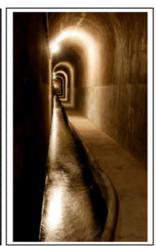


La Valle Umbra Servizi S.p.A.

Vinte il D.Lg. 31/2001 e sammii.
Vinte nitte la norme in vigore imerati le acque destinate al consumo umano nonche le procedure aziendali adottate per la loro

gestione; Visto il sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza adottato da V.U.S. S.p.A. secondo la UNI EN ISO 14001 e la UNI EN ISO 9001e certificato da Certiquality dal 2005, Visti i seguenti esti analitici di:

PARAMETRI CHIMICO-FI	SICI		
Parametro	UNITA' DI MISURA	VALORE 2022	LIMITE D.Lgs.31/01
pH	u.pH	7,69	≥6,5 e ≤ 9,5
Temperatura	°C	12,5	
Conducibilità a 20°C	µ8/cm	425	2500
Residuo secco a 180°C	mg/1	259	valore max 1500
Durezza totale	۳	25,6	15-50
Calcio	mgf Ca	94,10	-
Magnesio	mg/I Mg	5,20	-
Sodio	mg/l Na	3,70	200
Potassio	mg/I K	0,90	-
Cloruro	mg/I CI	6,70	250
Solfato	mg/180 ₄	8,10	250
Nitrato	mgf NOs	4,70	50
Fluoruro	mg/t F	0,18	1,5
Ferro	µg/l Fe	1,00	200
Manganese	µg/I Mn	0,0	50
PARAMETRI BATTERIOL			
Batteri coliformi a 37°C	MPN/100 ml	0	0/100 ml
Escherichia coli	MPN/100 ml	0	0/100 ml
Enterococchi	MPN/100 ml	0	0/100 ml



CERTIFICA LA QUALITA'
delle acque potabili della Sorgente Rasiglia Alzabove (Foligno)

e ne sottolinea le principali caratteristiche qualitative

- contolines le principali caratteristiche qualitative:
 direzza media adata ad ogni fascia di eta valore guida (V.G.) massimo consigliato dall'OMS (Organizzazione Mondiale dalla Sanita) pari a 30 °£;
 basso contenuto di sodio adeguato per ogni tipo di alimentazione valore guida (V.G.) consigliato da CEE pari a 20 mg/l Nx; basso contenuto di nitrati: valore guida (V.G.) previsto da CEE pari a 25 mg/l NO3;
 Matalli pesandi, IPA, Antipurassitari assenti;
 sicurezza igienica garantita dall'assenza di indici batteriologici.

Valle Umbra Servizi S.p.A.

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 pre-

senza di cloro residuo al rubinetto di ogni utente, come previsto da norma.

Le uniche eccezioni sono costituite da:

Trattamento Acque Reflue (AR)

- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi S. Giacomo - Spoleto; l'acqua viene comunque diluita con quella della Sorgente dell'Argentina - Sellano;
- Impianto di abbattimento dei Nitrati presso i Pozzi Fontenido - Castel Ritaldi;

- 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.

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; il numero di campioni analizzati è il seguente:

2020		202	21	2022		
Comuni serviti	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	183.792		197.225	41	249.872	52
Campello sul Clitunno	129.288	55	140.280	59	136.057	59
Cascia	163.159		142.917	48	148.105	50
Castel Ritaldi	138.113	45	139.147	45	146.066	48
Cerreto di Spoleto	35.719		36.145	36	44.531	46
Foligno	3.095.693	55	3.210.672	58	3.158.411	57
Giano dell'Umbria	153.964	41	163.834	44	178.414	
Gualdo Cattaneo	168.095	29	178.515	31	218.151	39
Montefalco	169.664	31	180.214	33	241.285	
Monteleone di Spoleto	30.964	54	33.331	58	39.428	71
Nocera Umbra	143.307	26	148.876	27	204.460	37
Norcia	250.063	54	186.245	40	257.966	57
Poggiodomo	6.201	66	8.904	95	8.150	89
Preci	47.838	68	35.468	51	33.441	49

6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato

	202	20	20:	21	202	22
Comuni serviti	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)
Sant'Anatolia di Narco	27.308	52	27.731	53	27.943	56
Scheggino	28.808	62	32.979	71	28.237	63
Sellano	36.349	36	36.583	36	46.792	48
Spello	364.936	44	368.559	44	398.562	48
Spoleto	1.873.963	51	1.887.408	51	1.947.966	54
Trevi	367.359	45	389.884	48	442.534	55
Vallo di Nera	16.350	47	16.543	47	15.233	44
Valtopina	38.620	30	41.655	32	50.553	39
TOTALE	7.469.551		7.603.117		8.022.157	

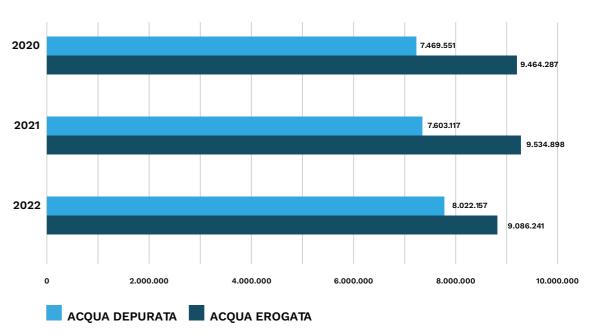


Oltre il 78% delle acque reflue depurate nel 2022 sono provenienti da utenze di tipo domestico.

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

USI DELL'ACQUA	2020		2021		2022	
DEPURATA	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE
Domestico	7.292.800	77,06%	7.360.279	77,19%	6.890.224	75,83%
Artigianale, commerciale e industriale	1.353.641	14,30%	1.373.162	14,40%	1.296.996	14,28%
Pubblico	514.187	5,43%	480.238	5,04%	577.015	6,35%
Agricolo e allevamento	286.466	3,03%	302.855	3,18%	301.075	3,31%
Altri usi	17.193	0,18%	18.364	0,19%	20.931	0,23%
TOTALE ACQUA EROGATA (mc)	9.464.287	100%	9.534.898	100%	9.086.241	100 %

Acqua erogata e depurata



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 cinque indicatori, da M2 a M6, sono positivi e non si evidenziano criticità tali da pregiudicare in futuro il mantenimento di elevati standard di servizio. VUS ha individuato e programmato anche su questi aspetti interventi da realizzare per procedere a migliorare ulteriormente i risultati.

Il macro indicatore M1 Perdite Idriche si presenta invece come critico: la sua quantificazione indica che le perdite idriche sono un aspetto negativo della gestione del servizio. Per tale motivo la VUS sta attuando un progetto ampio e modulare di gestione e controllo della rete idrica.

Sono previsti interventi di sostituzione dei contatori, predisposizione di una rete di smart meter e di sistemi di ascolto del rumore generato dalle perdite, rilievo e digitalizzazione di tutta la rete, ampliamenti e ottimizzazione di tutta la rete di monitoraggio dei volumi di processo necessari alla definizione del bilancio idrico.

L'intervento contempla l'attività sistematica di ricerca perdite; questa attività, attualmente già in corso, ha consentito di verificare nel dettaglio il compartimento della rete idrica a servizio del territorio comunale di Montefalco, conseguendo risultati assai positivi nonché ricavandone dati ed indicazioni utili per la ricerca perdite da estendere all'intero ambito gestito.

78 6. Sostenibilità Ambientale 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.1 Servizio Idrico Integrato 6.2 Sostenibilità Ambientale 75

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 sequenti:

	2020	2021	2022*
Rifiuti da dissabbiamento (kg)	518.850	190.590	472.360
Residui di vagliatura (kg)	69.460	48.224	118.370

^{*}Dati MUD 2023

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

	2020	2021	2022*
Fanghi prodotti (t)	4.325	3.337	3.190
Sostanza secca (t)	952	728	728

^{*}Dati indicatore M5 - Forniti per RQTI ad ARERA

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

6.2 Servizio Distribuzione Gas

Valle Umbra Servizi garantisce il servizio di distribuzione di gas metano nei seguenti 8 comuni:

Spoleto

Trevi

Foligno

Spello

Castel Ritaldi

Montefalco

Campello sul Clitunno

Bevagna

Lo schema del percorso del gas

Il gas viene consegnato dall'Azienda di "trasporto" (SNAM) nei gruppi di riduzione e misura di 1° salto (REMI) a pressione variabile tra i 5 ed i 60 Bar.

Dalla cabina di riduzione di primo salto si dipartono le reti in MEDIA PRESSIONE (esercite a pressioni tra da 1,6 a 4,8 bar) fino a raggiungere le cabine di riduzione di 2° salto; tali cabine, site all'interno delle aree urbane, riducono ulteriormente la pressione di esercizio sino a 22/25Mbar (bassa pressione).

Il gas viene distribuito ai clienti finali (utenze civili ed industriali) tramite reti cittadine.

La Valle Umbra Servizi S.p.a. gestisce 7 impianti di seguito elencati:

Denominazione impianto	SPOLETO - CAMPELLO
Comuni serviti	Spoleto Campello sul Clitunno
Gruppi Remi	34698601 S.Nicolò 34698602 S.Giacomo
Pressione fornitura rete trasporto	4/60 BAR
Gruppi 2° salto	56 di cui 9 con telecontrollo
Punti di riconsegna attivi	16597
Volumi gas riconsegnati	23.254.260
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

Denominazione impianto	FOLIGNO - TREVI - SPELLO
Comuni serviti	Foligno Trevi Spello
Gruppi Remi	34695301 Via Anastasi 34695302 S.G. Profiamma 5401801 Loc. Portoni (Biometano)
Gruppi 2º salto	54 di cui 3 telecontrollate
Punti di riconsegna attivi	25096
Volumi gas riconsegnati	54.294.059
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

Denominazione impianto	CASTEL RITALDI
Comuni serviti	Castel Ritaldi
Gruppi Remi	34694301 Castel Ritaldi
Gruppi 2° salto	2021/2022 15 di cui 1 telecontrollato
Punti di riconsegna attivi	1299
Volumi gas riconsegnati	1.004.074
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

80 6. Sostenibilità Ambientale 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6. Sostenibilità Ambientale 8

•	
	•

Denominazione impianto	SPELLO
Comuni serviti	Spello
Gruppi Remi	34698501 Via Acquatino
Gruppi 2º salto	9 di cui 1 telecontrollato
Punti di riconsegna attivi	2535
Volumi gas riconsegnati	2.853.694
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

Denominazione impianto	BEVAGNA
Comuni serviti	Bevagna
Gruppi Remi	34693901 Pian dei Molini
Gruppi 2º salto	6 di cui 1 telecontrollato
Punti di riconsegna attivi	1498
Volumi gas riconsegnati	1.455.280
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno



Denominazione impianto	COLFIORITO
Comuni serviti	Foligno
Gruppi Remi	34695303 Loc. Taverne
Gruppi 2° salto	4 di cui 1 telecontrollato
Punti di riconsegna attivi	317
Volumi gas riconsegnati	1.160.225
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

Denominazione impianto	MONTEFALCO
Comuni serviti	Montefalco
Gruppi Remi	34696501 Loc. Pietrauta
Gruppi 2º salto	5 di cui 1 telecontrollato
Punti di riconsegna attivi	1123
Volumi gas riconsegnati	1.075.617
Sede operativa	Via Palombaro 13, 06034 Foligno

Gli impianti sopra descritti non sono interconnessi con impianti gestiti da altre imprese di distribuzione.

Impianti di decompressione

Nelle Cabine di 1° salto REMI i processi svolti sono i seguenti:

- · Filtrazione del gas
- Preriscaldo

- Regolazione
- Misura
- Odorizzazione

Filtrazione

Il gas in arrivo dal metanodotto, attraversa, prima di raggiungere gli scambiatori di calore o i riduttori della pressione, specifiche apparecchiature filtranti per garantire l'intercettazione di corpi estranei che potrebbero danneggiare o causare cattivi funzionamenti di componenti ed apparecchiature installate a valle del filtro.

Il filtro deve essere in grado di intercettare particelle superiori a 5 micron (0,005 mm).

Preriscaldo

Il processo di riscaldamento del gas naturale, obbligatorio, si rende necessario per prevenire l'eccessivo abbassamento di temperatura prodotto dalla rilevante riduzione della pressione che provocherebbe la formazione di ghiaccio causando problemi di funzionamento agli apparati di regolazione o addirittura il blocco dell'erogazione o la rottura delle apparecchiature di riduzione. Il preriscaldo del gas favorisce inoltre, nel processo di misura, il calcolo delle differenze di temperatura del gas in transito. Gli scambiatori di calore vengono solitamente installati appena a valle dei filtri e la temperatura regolata del gas non deve in nessun modo essere inferiore agli 0°centigradi. È buona norma regolare la temperatura del gas tra i 5 ed i 10° C.

6. Sostenibilità Ambientale 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.3 Servizio Distribuzione Gas 6.5 Sostenibilità Ambientale 83

Regolazione/riduzione

La principale funzione dell'impianto è quella di garantire la regolazione/riduzione della pressione del gas metano, mediante l'insieme di apparati di regolazione e relativi accessori (quali piloti e collegamenti, prese di pressione, valvole di scarico e di sicurezza).

I componenti sono di tipo meccanico e garantiscono il funzionamento in modo autonomo e sono, a seconda della potenzialità dei gruppi stessi, disposti su più linee di regolazione.

La normativa di settore prevede comunque almeno una linea di emergenza, che si attiva in modo autonomo (senza intervento esterno) nell'eventualità che una o più linee di regolazione presentino anomalie o guasti.

Il gas dopo aver subito il processo di filtrazione e di preriscaldo attraversa un primo riduttore "monitor di emergenza", che ha il compito di intervenire automaticamente nel caso in cui un cattivo funzionamento del riduttore di servizio generi aumenti di pressione non controllati.

Ogni regolatore è collegato al suo "pilota", apparato di riduzione che in funzione delle pressioni rilevate a monte e valle dell'impianto, genera in tempo reale, una pressione di motorizzazione che manovra di conseguenza in apertura o chiusura la valvola del riduttore.

Agendo sulle regolazioni del pilota, attività svolte da personale specializzato ed abilitato, è possibile tarare le pressioni di esercizio della rete in media pressione, pressione che viene garantita stabile e costante anche al variare della portata del gas richiesto dalla rete (nei limiti di potenzialità massima dell'impianto REMI).

Misura

6

La misura fiscale del gas prelevato dalla rete di trasporto viene effettuata di norma a valle dei gruppi di regolazione.



Odorizzazione

Il gas distribuito deve obbligatoriamente essere "odorizzato" in misura tale da essere percepito dall'olfatto umano ancor prima di giungere a livelli di concentrazione che potrebbero generare condizioni di pericolo.

Infatti il gas naturale risulta incolore ed inodore, e senza l'aggiunta di particolari prodotti "odoranti" non sarebbero individuabili fughe gas o presenza di metano in ambienti.

Gli impianti di odorizzazione possono essere a lambimento o ad iniezione.

Impianti a lambimento: di più vecchia concezione utilizzano il principio Venturi. Il gas prelevato a monte di un disco di riduzione, entra nel lambitore, un serbatoio posto in orizzontale dove il livello dell'odorizzante è mantenuto a metà per garantire la massima vaporizzazione del liquido, e lo attraversa. All'uscita il gas, impregnato dei vapori rientra nell'impianto e viene immesso in rete odorizzato. Questo sistema non permette accurate regolazioni del tasso di odorizzazione e le stesse subiscono modifiche al variare delle portate richieste dalla rete.

Impianti ad iniezione: Impianti di più moderna concezione prevedono l'immissione del prodotto con specifiche pompe dosatrici.

Il regolatore elettronico che comanda l'impianto di immissione riceve le informazioni relative alle portate richieste dalla rete dal calcolatore e definisce, in base ai parametri di programmazione, la quantità di odorizzante da inviare all'iniettore per garantire il tasso di odorizzazione ottimale.

La gestione e conduzione degli impianti di odorizzazione è delegata personale specializzato ed autorizzato che ha il compito di effettuare continui controlli sulla rete di distribuzione per garantire il rispetto dei valori minimi di odorizzazione ed effettuare, ove necessario, le adeguate regolazioni del sistema di immissione.

Il personale ha a disposizione specifici impianti di telecontrollo che favoriscono le attività di conduzione e diminuiscono i tempi di risposta in caso di guasti o anomalie. Tutte le attività di carico, travaso e movimentazione dei prodotti utilizzati vengono effettuate da ditte specializzate con l'utilizzo di specifiche macchine ed attrezzature.

La rete di distribuzione

La rete di distribuzione è il sistema di condotte, in larga parte interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna (REMI), consente la distribuzione del gas ai clienti. La rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza.

Valle Umbra Servizi gestisce 7 distinti impianti così suddivisi:

LICI DELL'ACOLIA	20	2020		021	2022	
USI DELL'ACQUA DEPURATA	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE	ACQUA EROGATA (mc)	% RISPETTO AL TOTALE
Domestico	7.292.800	77,06%	7.360.279	77,19%	6.890.224	75,83%
Artigianale, commer- ciale e industriale	1.353.641	14,30%	1.373.162	14,40%	1.296.996	14,28%
Pubblico	514.187	5,43%	480.238	5,04%	577.015	6,35%
Agricolo e alleva- mento	286.466	3,03%	302.855	3,18%	301.075	3,31%
Altri usi	17.193	0,18%	18.364	0,19%	20.931	0,23%
TOTALE ACQUA EROGATA (mc)	9.464.287	100%	9.534.898	100%	9.086.241	100 %

84 6. Sostenibilità Ambientale 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.3 Servizio Distribuzione Gas 6.5 Sostenibilità Ambientale 8

Materiali tubazioni reti in esercizio

Il materiale utilizzato per le reti esercite in alta pressione e media pressione è esclusivamente acciaio con particolari caratteristiche.

Per la realizzazione delle reti di distribuzione a bassa pressione sono utilizzati Acciaio, Ghisa sferoidale e, dal 1984, Polietilene. La Valle Umbra Servizi gestisce principalmente condotte in Acciaio e Polietilene; sono presenti limitate quantità di condotte in Ghisa risanata e Pvc che sono oggetto di specifici piani di sostituzione in corso di attuazione.

La tabella seguente indica i materiali presenti negli impianti gestiti.

IMPIANTO	ACCIAIO	GHISA RISANATA	POLIETILENE	PVC
SPOLETO	SI	NO	SI	NO
FOLIGNO/TREVI				NO
SPELLO	SI	NO	SI	NO
CASTEL RITALDI	NO	NO		
BEVAGNA	SI	NO	SI	NO
MONTEFALCO		NO		NO
COLFIORITO	NO	NO	SI	NO

Protezione catodica condotte interrate

6

Per le condotte in acciaio interrate, sono necessari specifici provvedimenti per la protezione del metallo dalla corrosione causata da correnti elettriche "vaganti" generate per lo più da dispersioni di sottoservizi degradati presenti nel sottosuolo delle nostre città.

Oltre naturalmente all'adeguato rivestimento di protezione meccanica dalle azioni aggressive dell'ambiente in cui sono collocate, la rete di acciaio deve essere protetta anche elettricamente garantendo l'alimentazione elettrica all'interno del rivestimento isolato; questa azione si attua facen-

do circolare una corrente continua fra un elettrodo (anodo) posto nell'ambiente e la superficie della struttura da proteggere (catodo) in modo da diminuire il potenziale del materiale metallico e impedire/ridurre la velocità di corrosione fino al suo arresto.

VUS controlla l'efficacia della protezione attraverso un sistema di telesorveglianza, che permette di acquisire in tempo reale i potenziali dei punti significativi delle condotte migliorando le attività di controllo e diminuendo i tempi di risposta in caso di anomalie sulla rete.



Prevenzione e gestione delle perdite e delle emergenze

La principale attività di prevenzione dei rischi derivanti da perdite è rappresentata dai programmi di sostituzione delle tubazioni c.d. non conformi e più vecchie.

L'autorità ARERA impone ai distributori di sostituire le condotte c.d. non "conformi"

- entro il 31 dicembre 2022 nella misura minima del 30%;
- entro il 31 dicembre 2024 nella misura minima del 75%;

Al momento VUS ha raggiunto l'obiettivo fissato per l'anno 2022 (ovvero circa il 40% di sostituzione) è in fase di programmazione degli interventi per raggiungere il risultato previsto per il 2024.

La verifica delle perdite di rete è oggetto di valutazione annuale per la quale VUS redige ogni anno una Valutazione dei Rischi di Dispersione Gas.

Per rimuovere o ridurre tali rischi le attività che vengono poste in essere sono le seguenti:

- ricerche sistematiche delle fughe gas
- verifica del tasso di odorizzazione in rete
- verifiche potenziali di protezione catodica per evitare i fenomeni di corrosione
- · pronto intervento su segnalazioni dei clienti.

Nell'anno 2022, nel rispetto dell'art. 21 della delibera 569/19, sono stati installati su tutti gli impianti i sistemi di rilevazione della pressione di rete conformemente a quanto previsto dalla UNI TR 11631-2016.

VUS garantisce attraverso il Contact Center (800 904366) attivo h24 tutti i giorni dell'anno un servizio di pronto intervento che ha il compito di in-

tervenire a seguito di segnalazioni effettuate da clienti finali, cittadini, forze dell'ordine e VVF.

I tempestivi interventi di messa in sicurezza e riparazione sono garantiti sul territorio da ditte specializzate appositamente contrattualizzate.

Le ditte vengono attivate direttamente dal personale

A ulteriore garanzia della continuità e della sicurezza del servizio sono previsti accorgimenti tecnici/costruttivi, presenza di sistemi di sicurezza, controlli e manutenzioni periodiche e programmate su tutte le apparecchiature di riduzione della pressione.

Soluzioni ed interventi sono differenziati a seconda della tipologia di rete (media o bassa pressione), cabina (1° salto, 2°salto) e, in estrema sintesi, sono i seguenti:

- gruppi in antenna (doppia linea) nella gestione di reti non collegate in "anello"
- gruppi magliati (linea singola) nella gestione di reti collegate in "anello"
- valvola di blocco e sfioro nei gruppi di riduzione finale
- sistemi di telecontrollo per monitorare in tempo reale i parametri gestionali della rete
- verifica ispettiva effettuata con cadenza annuale
- verifica Funzionale effettuata con cadenza annuale (alternata a quella ispettiva di 6 mesi)
- manutenzione ordinaria gruppo con sostituzione di tutte le parti soggette ad usura a cadenze previste da norme e prescrizioni dei costruttori.



86 6. Sostenibilità Ambientale 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.2 Servizio Distribuzione Gas 6.3 Sostenibilità Ambientale 81

6.3 Servizio Igiene Ambientale



306-2; 306-5

VUS è fortemente impegnata nella tutela dell'ambiente ed opera per sviluppare processi di raccolta e di 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 153 881

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 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, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Nocera Umbra, Spello, Trevi e Valtopina;
- dalla UOT di Spoleto i Comuni di Campello sul Clitunno, Castel Ritaldi e Spoleto.

Dal 2023 è previsto il passaggio dei comuni di Gualdo Cattaneo e Giano dell'Umbria dalla UOT di Foligno alla UOT di Spoleto.

I servizi di igiene ambientale forniti da VUS sono due:

- Servizi di spazzamento
- Lavaggio e servizi di raccolta.

Inquadramento territoriale e organizzazione logistica

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.

Inquadramento territoriale e organizzazione logistica

I servizi di raccolta sono caratterizzati dai seguenti modelli organizzativi:

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

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

- raccolta porta a porta (PaP);
- raccolta di prossimità (prelievo dei rifiuti in prossimità della residenza di un gruppo di utenti all'interno di cassonetti muniti di serratura):
- raccolta stradale.

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

Nel corso del 2022 sono state concluse le riprogettazioni dei servizi di raccolta per i 22 comuni facenti parte dell'ambito ed è stata conseguentemente avviata la riorganizzazione del modello di raccolta, a partire dal 1° ottobre 2022.

Il progetto è stato avviato a partire da Foligno e Spoleto, individuati come comuni principali per popolazione e produzione di rifiuti.

La riorganizzazione proseguirà nel corso del 2023 per i Comuni della Valle Vasta ed entro il 2024 per i Comuni della Valnerina.

Gli obiettivi del progetto di riorganizzazione sono i seguenti:

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



6. Sostenibilità Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.5 Sostenibilità Ambientale 89

I comuni, fino al 30/09/2022, sono stati suddivisi in quattro gruppi in base ai modelli di raccolta applicati nei loro territori:

Gruppo 1: Comuni di Bevagna, Campello sul Clitunno, Castel Ritaldi, Montefalco, Nocera Umbra, Spello, Valtopina.

La raccolta Porta a Porta (PaP) viene applicata alle zone di territorio ad alta e media densità abitativa ed è limitata ai soli rifiuti di secco indifferenziato, carta e plastica (raccolta denominata "tris"); la raccolta di prossimità viene applicata alle zone a scarsa densità abitativa e prevede oltre alla raccolta "tris", la raccolta di organico e vetro che viene effettuata con questa modalità anche dove è attivo il PaP.

La raccolta stradale permane nelle zone distali di alcuni Comuni (es. Valtopina e Nocera Umbra).

• Gruppo 2: Comuni di Foligno, Spoleto e Trevi.

In questo gruppo la raccolta PaP oltre a secco indifferenziato, carta e plastica si svolge anche per la frazione di rifiuto dell'organico. Nelle zone dei tre comuni a scarsa densità abitativa si fa la raccolta di prossimità per tutte le frazioni di rifiuto.

Nelle zone più distanti dai centri urbani di Foligno e Spoleto per le frazioni di rifiuto di indifferenziato, carta e plastica la raccolta è di tipo stradale.

 Gruppo 3: Comuni di Giano dell'Umbria e di Gualdo Cattaneo.

La raccolta PaP si svolge per le frazioni di rifiuto di secco indifferenziato, carta, plastica e vetro. La raccolta di prossimità è limitata alle frazioni di rifiuto di organico, pannolini e lattine.

 Gruppo 4: Comuni di Cascia, Cerreto di Spoleto, Monteleone di Spoleto, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Vallo di Nera.

Questi Comuni sono serviti integralmente dal modello di raccolta stradale.

Le raccolte domiciliari vengono applicate solo nei centri storici di Cascia e Norcia.



Nella tabella sottostante sono riportati i quantitativi dei rifiuti raccolti 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".

Al momento di redazione del Bilancio, i dati per il 2022 risultano provvisori, in quanto non ancora validati ed emessi ufficialmente da ARPA Umbria e Regione Umbria.

2020

Comune	Popolazione residente	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata (t)	Raccolta differenziata (%)
Bevagna	4.803	1.990	414	1.085	54,5%
Campello sul Clitunno	2.371	1.639	691	994	60,7%
Cascia	3.034	1.797	592	595	33,1%
Castel Ritaldi	3.088	1.667	540	1.017	61,0%
Cerreto di Spoleto	974	722	742	239	33,1%
Foligno	56.129	33.777	602	19.990	59,2%
Giano dell'Umbria	3.745	1.952	521	1.283	65,7%
Gualdo Cattaneo	5.681	2.609	459	1.832	70,2%
Montefalco	5.382	3.038	564	1.235	40,7%
Monteleone di Spoleto	560	341	610	70	20,5%
Nocera Umbra	5.555	2.898	522	786	27,1%
Norcia	4.614	2.700	585	794	29,4%
Poggiodomo	95	88	928	-	0,0%
Preci	681	489	717	126	25,8%
Sant'Anatolia di Narco	500	428	856	183	42,7%
Scheggino	446	329	738	59	17,8%
Sellano	972	636	654	191	30,1%
Spello	8.311	3.859	464	2.423	62,8%
Spoleto	37.102	21.767	587	13.482	61,9%
Trevi	8.186	6.038	738	4.258	70,5%
Vallo di Nera	345	199	577	37	18,8%
Valtopina	1.307	581	444	196	33,7%
TOTALE	154.640	87.596	567	48.677	55,6%

6. Sostenibilità Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.5 Sostenibilità 6.5 So

Raccolta Raccolta **Popolazione** RU pro capite RU (t) differenziata differenziata Comune residente (kg/ab res) (t) (%) 4.833 2.138 1.083 50,7% Bevagna 442 Campello sul Clitunno 2.977 1.784 599 619 Cascia 34,7% Castel Ritaldi Cerreto 628 619 121 1.014 19,2% di Spoleto Foligno Giano dell'Umbria 3.756 1.751 466 1.137 64,9% **Gualdo Cattaneo** 5.461 1.175 Montefalco 3.127 573 37,6% Monteleone di Spoleto Nocera Umbra 866 5.601 3.128 558 27,7% Norcia 94 73 779 0,0% Poggiodomo Preci Sant'Anatolia di 414 178 526 788 43,0% Narco Scheggino Sellano 1.003 486 484 47 9,8% Spello Spoleto 36.914 20.200 547 11.887 58,8% Vallo di Nera 350 203 581 38 18,6% Valtopina TOTALE 153.703 88.367 575 48.877 55,3%

2022

Comune	Popolazione residente	RU (t)	RU pro capite (kg/ab res)	Raccolta differenziata (t)	Raccolta differenziata (%)
Bevagna	4.902	2.167	442	1.103	50,9%
Campello sul Clitunno	2.371	1.658	699	1.010	60,9%
Cascia	3.063	1.696	554	558	32,9%
Castel Ritaldi	3.149	1.978	628	1.146	58,0%
Cerreto di Spoleto	1.010	642	635	112	17,5%
Foligno	55.609	33.883	609	20.600	60,8%
Giano dell'Umbria	3.766	1.697	451	1.110	65,4%
Gualdo Cattaneo	5.789	2.443	422	1.559	63,8%
Montefalco	5.483	3.086	563	1.083	35,1%
Monteleone di Spoleto	580	307	530	42	13,6%
Nocera Umbra	5.619	3.106	553	860	27,7%
Norcia	4.724	2.574	545	631	24,5%
Poggiodomo	94	75	803	0	0,6%
Preci	706	464	657	123	26,4%
S. Anatolia di Narco	543	295	544	82	27,6%
Scheggino	462	314	680	59	18,7%
Sellano	1.037	516	497	24	4,7%
Spello	8.434	3.998	474	2.532	63,3%
Spoleto	37.389	20.553	550	12.211	59,4%
Trevi	8.243	5.355	650	3.620	67,6%
Vallo di Nera	356	204	573	32	15,6%
Valtopina	1.311	585	446	182	31,0%
TOTALE	153.881	89.543	582	50.875	56,8%

Nel 2022 si è rilevato un miglioramento della percentuale di raccolta differenziata, pari a +1,5 punti percentuali. La quantità di Rifiuti Urbani (RU) totali prodotti nel 2022 (89.543 t) è leggermente incrementata (\pm 1.176 t pari al \pm 1,3%) rispetto al 2021 (88.367 t).

6. Sostenibilità Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.5 Sostenibilità Ambientale 9

Centri di Raccolta

I Centri di Raccolta (CdR) sono strutture destinate al conferimento diretto da parte dei cittadini di alcune tipologie di rifiuto che 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:

CENTRI DI	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
RACCOLTA							
			Area Vas	sta			
Foligno Località Paciana	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	8.30-12.30
Foligno Via Campagnola	14.00-19.00	7.30-12.30	14.00-19.00	7.30-12.30	14.00-19.00	7.30-12.30	
Spoleto Zona S. Chiodo	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	08.00-13.00 14.00-19.00	8.30-12.30
Montefalco Loc. Pietrauta		8.30-12.30		15.00-18.00		8.30-12.30	
Gualdo Cattaneo Z.I. Fonte Cupa	14.00-18.00		08.30-12.30		08.30-12.30	08.30-12.30	
Campello sul C. Strada Marroggia		08.30-12.30		08.30-12.30		8.30-12.30	
Castel Ritaldi Z.I. Mercatello			08.30-12.30		15.00-18.00	08.30-12.30	
			Valnerii	na			
Norcia Via del Lavoro		7.30-12.30		7.30-12.30		7.30-12.30	
Cascia Loc. Pal-			9.30-12.00	15.30-18.00	9.30-12.00		



Materiali destinati al riciclo

VUS effettua la raccolta di numerosi materiali da destinare al riciclo/riutilizzo.

Di seguito presentiamo il dettaglio delle quantità complessive di rifiuti raccolti 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*	2020	2021	2022
Compostaggio domestico	RD	3.158	3.169	3.175
Frazione organica umida	RD	13.296	13.139	12.057
Verde	RD	3.245	2.676	2.926
Carta e cartone	RD	11.713	12.117	14.716
Vetro	RD	5.239	5.494	5.680
Plastica	RD	4.210	4.280	4.411
Metallo	RD	521	565	444
Legno	RD	2.146	2.606	2.370
Tessili	RD	316	266	251
RAEE	RD	950	1.003	851
Inerti	RD	1.436	1.247	1.313
Raccolte selettive	RND**	974	1.143	1.201
Oli minerali	RD	13	14	11
Oli vegetali	RD	26	33	24
Pneumatici	RD	3	15	4
Altre RD non pericolosi	RD	24	9	216
Altre RD Pericolosi	RD	45	35	26
Spazzamento stradale	RD	1.240	1.035	1.099
		2.157	2.348	2.460
to describe and	% a R	51%	50%	53%
Ingombranti	RD	1.100	1.174	1.299
	RND	1.057	1.174	1.161
Cimiteriali	RND	1	-	-
Rifiuti indifferenziati	RND	37.856	38.316	37.507
Totale RD		48.682	48.877	50.875
Totale RND		38.914	39.490	38.668
Totale Rifiuti Urbani		87.596	88.367	89.543

^{*}RD = rifiuti inseriti nel computo della Raccolta Differenziata - RND = rifiuti esclusi dal computo della Raccolta Differenziata

6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale

^{**=} rifiuti esclusi dal computo della Raccolta Differenziata e dei Rifiuti Urbani Totali

DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI Località CASE SANT'ORSOLA - Comune di Spoleto

La discarica è ubicata in Località S. Orsola a Nord dell'abitato della frazione di Uncinano del Comune di Spoleto.

L'area della discarica, estesa circa 10 Km2. Nel 2022 sono state conferite in discarica 4.899,07t di rifiuti corrispondenti a circa 408 t/mese. Utilizzando il dato dell'ultimo rilievo topografico annuale del 28/11/2022 e quello dei rifiuti conferiti a dicembre 2022, si rileva una capacità residua di circa 8.100 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	2020	2021	2022
Rifiuti totali in ingresso (t)	48.851	47.993	47.117

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	2020	2021	2022
Rifiuti in ingresso destinati a recupero (t)	10.222	9.840	9.683

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	2020	2021	2022
Rifiuti Indifferenziati totali in ingresso (t)	35.955	38.622	38.012
Rifiuti trattati in uscita (t) Sovvalli + Frazione Organica Stabilizzata (FOS) avviati a smaltimento	32.227	30.382	30.524
Recupero derivante da perdite di processo (t) (%)	- 3.278 (-10%)	- 8.240 (-21%)	- 7.488 (-20%)
Recupero metalli (t) (%)	247 (0,7%)	273 (0,8%)	376 (1,1%)

6.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici



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

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.

Produzione di energia elettrica da biogas

Nel 2022 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	2020 KWh Lordi	2021 KWh Lordi	2022 KWh Lordi
Gennaio	364.660	247.676	247.192
Febbraio	343.964	275.680	204.044
Marzo	343180	299.700	227.060
Aprile	352.764	254.420	216.152
Maggio	365.596	280.564	238.340
Giugno	363.088	294.216	208.000
Luglio	366.496	321.904	204.828
Agosto	299.228	264.672	201.576
Settembre	328.720	0	221.092
Ottobre	330.444	36.120	232.820
Novembre	327.884	163.544	219.272
Dicembre	331.528	208.084	187.816
TOTALE	4.117.552	2.646.580	2.608.192

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

BIOGAS NON CAPTATO	2020	2021	2022
Volume (mc)	577	462	235

6. Sostenibilità Ambientale 6.3 Servizio Igiene Ambientale 6.4 Produzione e consumo di energia 6. Sostenibilità Ambientale 97

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	2020 KWh	2021 KWh	2022 KWh
ACQUA	11.813.333,00	12.071.486,00	13.034.908
ACQUA NON POTABILE			0
ACQUA SECONDARIA	5.876,00	6.483,00	0*
DEPURAZIONE	6.908.389,94	6.956.886,00	6.693.374
FOGNA	620.089,52	706.868,00	576.352
GAS	58.141,50	67.730,00	67.758
IGIENE URBANA	1.785.590,60	1.860.362,00	1.841.840
SEDE	310.904,00	341.709,00	295.973
TOTALE	21.502.324,56	22.011.524,00	22.510.204,05

^{*}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 trasferenza e la stima delle acque conferite in fognatura nelle sedi VUS.

Impianto	2020 mc	2021 mc	2022 mc
Impianto di selezione e trattamento di Casone*	7.193	8.530	11.329
Stazione di trasferenza di Camposalese*	1.013	905	1.282
TOTALE	8.216	9.435	12.611

^{*}Acque prelevate da pozzo

STIMA delle acque scaricate in pubblica fognatura nei centri di raccolta, sedi impianti	2020 mc	2021 mc	2022 mc
Centro di Raccolta (Campello Sul Clitunno)	188	199	192
Centro di Raccolta (Cascia)	1014	1160	909
Centro di Raccolta (Castel Ritaldi)	146	154	149
Centro di Raccolta (Foligno) Via Campagnola	267	279	245
Centro di Raccolta (Foligno) Loc. Paciana	795	829	728
Centro di Raccolta (Gualdo Cattaneo)	327	339	299
Centro di Raccolta (Montefalco)	153	159	140
Centro di Raccolta (Norcia)	339	407	331
Centro di Raccolta (Spoleto)	280	314	277
Sede Operativa Santo Chiodo	2844	2125	2761
Sede Operativa (Foligno) Via Bianca	1222	1276	1232
Stazione di Trasferenza di Camposalese Spoleto	1479	992	1469
Impianto di Selezione e Trattamento di Casone	10798	11591	12020

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

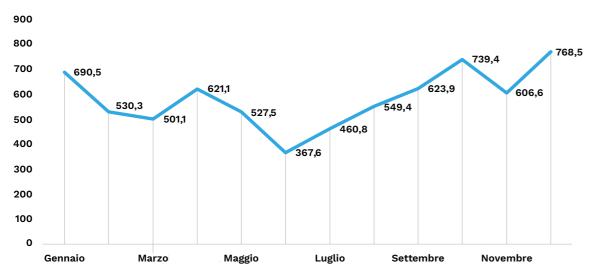
Percolato

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 d'acqua nella massa dei rifiuti o

dalla decomposizione degli stessi. Viene raccolto e trattato in quanto rappresenta un refluo con un carico inquinante elevato, caratterizzato da alti tenori di ammoniaca, COD, metalli pesanti ecc.

MESE	2020 ton	2021 ton	2022 ton
Gennaio	965,68	2.231,4	690,5
Febbraio	978,19	1.697,8	530,3
Marzo	1.043,12	1.092,7	501,1
Aprile	1.056,62	846,2	621,1
Maggio	809,87	918,6	527,5
Giugno	1.230,33	664,7	367,6
Luglio	932,63	696,2	460,8
Agosto	766,23	624,1	549,4
Settembre	959,33	535,4	623,9
Ottobre	1.882,78	510,7	739,4
Novembre	862,35	557,2	606,6
Dicembre	1.870,36	787,2	768,5
TOTALE	13.357,49	11.162,0	6.986,6

Percolato smaltito anno 2022



Parco Mezzi

Nel 2022 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.

All'inizio del 2022 sono stati 21 i veicoli effettivamente rottamati, mentre 41 sono quelli che sono stati acquisiti con contratto di noleggio.

A fine anno, nell'ottica di proseguire il processo di rinnovamento, sono stati individuati ulteriori veicoli da dismettere definitivamente.

La composizione del parco mezzi al 31/12/2022 è la seguente:

Veicoli Servizio Igiene Urbana per la raccolta e la nettezza

CLASSE AMBIENTALE	2020	2021	2022
<euro 3<="" th=""><th>24</th><th>24</th><th>24</th></euro>	24	24	24
EURO 3	35	35	34
EURO 4	44	44	38
EURO 5	23	23	18
EURO 6	49	54	63
GPL*	1	1	1
METANO*	1	1	1
TOTALE	177	182	179

*GPL: 1 mezzo Euro4 e 8 Euro5; Metano: 1 mezzo Euro4 e 3 Euro5

Autovetture e Veicoli Servizio Igiene Urbana

CLASSE AMBIENTALE	2020	2021	2022
GPL*	8	8	8
METANO*			
TOTALE	11	11	11

*GPL: Euro5; Metano: Euro5

Autovetture e veicoli Servizio Idrico

CLASSE AMBIENTALE	2020	2021	2022
<euro 3<="" th=""><th>4</th><th>4</th><th>4</th></euro>	4	4	4
EURO 3	32	32	32
EURO 4	14	14	14
EURO 5			
EURO 6	7	7	10
GPL*			
METANO	0	0	0
TOTALE	85	85	88

*GPL: 7 mezzi Euro5 e 2 Euro6

Autovetture e veicoli Settore Distribuzione Gas

CLASSE AMBIENTALE	2020	2021	2022
<euro 3<="" th=""><th>0</th><th>0</th><th>0</th></euro>	0	0	0
EURO 3			1
EURO 4	1	1	1
EURO 5			1
EURO 6	2	2	2
GPL*			1*
METANO	0	0	0
TOTALE	6	6	6

*GPL: 1 mezzo Euro6

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

- 151 autocarri per raccolta e trasporto rifiuti (compattatori, costipatori, multibenna ecc); di questi 142 sono alimentati a gasolio, 8 benzina e 1 benzina/gpl.
- 16 macchine operatrici spazzatrici alimentate a gasolio.
- · 8 trattori stradali alimentati a gasolio.

A questi automezzi si aggiungono 3 motocarri (alimentati a miscela) e 13 rimorchi e semirimorchi per trasporto.

Consumo di carburanti per autotrazione

I consumi di carburanti per autotrazione nel 2022, 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	2020	2021	2022	Variazione % 2021/2022
Gasolio (l)	82.959,91	67.459,16	54.190,24	-20%
GPL (l)	1.478,24	3.079,24	822,92	-73%
Benzina (l)	23.673,83	21.131,05	16.343,32	-23%
TOTALE	108.111,98	91.669,45	71.356,48	-22 %

Consumi per Servizio Igiene Ambientale

Carburante	2020	2021	2022	Variazione % 2021/2022
Gasolio (l)	854.808,42	919.451,92	1.033.366,71	12%
GPL (l)	3.231,86	4.515,97	7.335,95	62%
Benzina (l)	52.699,64	49.641,38	42.282,85	-15%
TOTALE	910.739,92	969.093,30	1.082.985,51	+ 11%

Consumi ed Emissioni totali

Descrizione	2020	2021	2022	Variazione% 2021-2022
Consumo totale carburanti (l)	1.018.851,90	1.060.762,75	1.154.341,99	+ 8 %
Emissioni CO2 equivalenti Gasolio (t)	2.475,71	2.605,45	2.871,15*	10%
Emissioni CO2 equivalenti GPL (t)	7,58	12,23	13,14*	7%
Emissioni CO2 equivalenti Benzina (t)	181,77	168,44	139,53*	-17%
Emissioni CO2 equivalenti TOTALI (t)	2.665,06	2.786,11	3.203,82*	15%

^{*}Le emissioni totali non tengono conto dell'ultimo trimestre del 2022 per quanto riguarda il Settore Gas

Complessivamente le emissioni equivalenti di CO2 nel 2022 aumentano di 417,71 tonnellate a fronte di un aumento del numero di mezzi.



6.5 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.

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.

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

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

- non posseggano i requisiti generali a contrarre di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- nei cui riguardi si rinvengano 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);
- 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.

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:



6. Sostenibilità Ambientale 6.5 Valutazione Ambientale dei fornitori 6.5 Valutazione Ambientale dei fornitori 6. Sostenibilità Ambientale

Sostenibilità Sociale

Sommario Capitolo

7. Sostenibilità Sociale

7.1	I Clie	nti	109
	7.1.1	Customer Care (Assistenza al Cliente)	109
	7.1.2	La Carta dei Servizi	110
	7.1.3	Servizi di Sportello	112
	7.1.4	Servizi Telefonici e Online	114
	7.1.5	Gestione dei reclami e procedure conciliative	118
	7.1.6	Gestione della morosità	119
	7.1.7	Rapporti con le associazioni ambientaliste e dei consumatori	120
	7.1.8	Customer Satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)	120
7.2	Com	unità Locali	123
7.3	Il Per	sonale	124
	7.3.1	Composizione del personale	124
	7.3.2	Il costo del lavoro	133
	7.3.3	Presenze/assenze	133
	7.3.4	Formazione dei lavoratori	135
	7.3.5	Salute e Sicurezza sul lavoro	136
	7.3.6	Le relazioni sindacali	137
7.4	Valut	tazione sociale dei fornitori	137



Sostenibiltà sociale



STANDARDS 2-6

7.1 I Clienti

Valle Umbra Servizi considera fondamentale il valore del rapporto con l'Utenza, in particolare in funzione dei servizi pubblici essenziali erogati dalla Società. Il presente capitolo analizza gli strumenti adottati per esercitare al meglio tale mission. Nonostante la vastità del bacino servito, 22 Comuni con una popolazione residente di circa 153.000 unità e circa 84.000 contratti gestiti per il SII (di cui 87% di utenze domestiche), che pone indubbiamente un tema di complessità della gestione della customer care, VUS lavora costantemente con attenzione e cura per i cittadini serviti nell'ambito dell'intero territorio interessato.

7.1.1 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.

7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale 7.11 Clienti 7. Sostenibilità Sociale 109

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.

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



	Standard	automatico previsto in caso di man- catorispetto	Totali prestazioni eseguite	Totali eseguite entro lo standard	Percentua- le eseguite entro lo standard
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico com- plesso	≤ 30 gg	-	293	258	88,05%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario com- plesso	≤ 30 gg		82	48	58,54%
Tempo di attivazione della fornitWura	5 gg	30 euro	568	526	94,19%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	30 euro	447	403	90,16%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	30 euro	243	200	82,30%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	30 euro	114	102	89,47%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	30 euro	76	67	88,16%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	30 euro	14	14	100,00%
Tempo di riattivazione, ov- vero subentro nella forni- tura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	30 euro	1.329	1.275	96,91%
Tempo di riattivazione, ovvero subentro nella for- nitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	30 euro	7	7	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per mo- rosità	2 gg feriali	30 euro	97	85	87,63%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	30 euro	1.752	1.648	96,18%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	30 euro	2.872	2.821	96,22%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	30 euro	20	17	85,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	-	53	41	77,36%
Tempo massimo per l'ap- puntamento concordato	7gg	-	4.336	4.323	99,70%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	4.472	4.342	97,12%
Tempo di sostituzione del misuratore multifunzio- nale	10 gg	30 euro	182	167	91,76%

7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7.5 Sostenibilità Sociale 1

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore		1.605	1.475	91,90%
Tempo per l'emissio- ne della fattura	45 gg solari	30 euro	227.012	212.278	99,96%
Periodicità di fattu- razione	Nr. Bollette emesse in base ai consumi medi	30 euro	227.012	226.931	99,96%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	30 euro	54	52	96,30%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 euro	30 euro	234	222	94,87%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 min	-	19.612	19.208	97,94%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec		12.962	12.533	96,69%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 min	-		11:45	
Accessibilità al servi- zio telefonico (AS)	AS > 90%			100%	
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec	-		79,16	
Livello del servizio	LS ≥ 80%	_		82,58%	

7.1.3 Servizi di sportello

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	Venerdi 9.00 - 13.00 14:00-17:00

Valle Umbra Servizi mette a disposizione dei suoi Utenti un totale di 4 sportelli fisici, ubicati nei comuni di Foligno, Spoleto, Norcia e Cascia, al fine di assicurare una copertura completa dei bacini di utenza presenti sul territorio.

L'elenco degli sportelli sul territorio e il relativo orario di apertura sono disponibili sul sito internet aziendale alla pagina Sportelli (http://www.vusspa.it/vus/index.php/orario-e-ubicazione).

Nel corso del 2022 il numero di pratiche lavorate allo sportello è risultato pari a 19.612, il 98% delle quali sono state eseguite nel rispetto degli standard previsti da ARERA nella Delibera 655/2015. Di seguito riportiamo i dati relativi al triennio 2020-2022 degli sportelli di Foligno e Spoleto e i dati relativi al 2022 di Norcia e Cascia.

FOLIGNO			2020		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6622	6569	53	99	00:08:14
GESTIONE CREDITI	1303	1303	0	100	00:02:09
TOTALE	7925	7872	53	99	00:07:08

SPOLETO			2020		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	4670	4641	29	99	00:07:24
GESTIONE CREDITI	881W	877	4	100	00:04:21
TOTALE	5551	5518	33	99	00:06:55

FOLIGNO			2021		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6416	6374	42	99	00:09:41
GESTIONE CREDITI	1365	1356	9	99	00:04:48
TOTALE	7781	7730	51	99	00:08:46

SPOLETO			2021		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	4591	4527	64	99	00:07:25
GESTIONE CREDITI	861	860	1	100	00:02:34
TOTALE	5452	5387	65	99	00:06:39

112 7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7. Sostenibilità Sociale

FOLIGNO			2022		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	9.124	8.839	285	96,88%	00:16:04
GESTIONE CREDITI	2.012	2.007	5	99,75%	00:04:48
TOTALE	11.136	10.846	290	97,40%	00:13:57

SPOLETO			2022		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6.793	4641	29	99	00:07:24
GESTIONE CREDITI	1.327	6.696	97	100	00:04:21
TOTALE	8.120	1.320	00:12:17	99	00:06:55

NORCIA/ CASCIA			2022		
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 min.	Clienti oltre 60 min.	% entro 60 min	Tempo Medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	356	6374	42	99	00:09:41
GESTIONE CREDITI	-	-	-	-	-
TOTALE	356	346	10	97,19%	00:28:10

7.1.4 Servizi Telefonici e Online

Numeri verdi

Pronto Intervento Servizio Gas

Pronto Intervento Servizio Gpl



Pronto Intervento Servizio Idrico



Commerciale Igiene Urbana

Commerciale Gpl

Commerciale Idrico



Sportello online "PRONTO WEB"

Oltre agli sportelli fisici, Valle Umbra Servizi fornisce agli utenti un servizio di Sportello Online, disponibile sul sito internet aziendale al link: http:// www.vusspa.it/vus/index.php/prontoweb.

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 Pronto Web 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 avanza-

Nel 2022 il numero di iscritti al servizio è stato di 3.208 Utenti, di cui 252 nuovi Utenti registrati nel corso dell'anno.

Sportello On-Line	2020	2021	2022
Numero iscritti	2.760*	2.956*	3.208*

*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 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.

7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale

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.

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

Viene messa inoltre a disposizione tutta la documentazione utile per gli utenti: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'utenza, la modulistica da utilizzare nelle diverse richieste da presentare all'azienda. L'Azienda sottopone il sito web a continui aggiornamenti e revisioni, cercando di proporre i contenuti in maniera chiara e comprensibile.

Nel corso dell'anno 2023 verrà eseguito un completo restyling del sito, che sarà rinnovato sia nella struttura e nei contenuti, sia nella grafica, per adattarlo ai tempi e alle esigenze dell'utenza e rendere la ricerca ancor più intuitiva e veloce.

Il call center e l'assistenza telefonica

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

Il servizio consente agli Utenti di richiedere:

- a 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 2022 le chiamate risposte da Call Center commerciale sono state pari a 33.771, con un tempo medio di attesa di 88 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 36.053 ticket di richiesta, le cui tipologie sono dettagliate in tabella.

Attività	2020	2021	2022
Variazioni anagrafiche	240	529	857
Informazioni/operazioni su bollette, consumi, tariffe e pagamenti	3.477	3.813	5819
Informazioni sul servizio	12.815	15.888	22.125
Pratiche contrattuali (attivazioni/riattivazioni, volture, cessazioni)	2.299	2.946	3.119
Comunicazione autolettura del contatore	1.692	2.646	2.965
Sopralluoghi per nuovo allacciamento / spostamento contatore		543	476
Segnalazione problemi misuratore	416	414	692
TOTALE	21.300	26.779	36.053

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 12.533 segnalazioni; il tempo medio di risposta è stato pari a 42 secondi, in linea con il valore degli anni precedenti.

Attività	2020	2021	2022
Guasti su impianti o condotte di depurazione o fognari	843	886	1.021
Perdite condotta/ contatore acqua potabile	4.706	5.513	4.815
Poca pressione acqua	1.013	1.309	824
Presenza impurità su acqua potabile	154	167	88
Danneggiamenti da parte di terzi	125	182	265
Dispersione acqua/fognatura a valle del contatore	269	222	83
Fontanelle acqua frizzante non funzionanti	89	124	188
Interruzione fornitura acqua potabile	6.498	6.471	5.249
TOTALE	13.697	14.874	12.533

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.



116 7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7. Sostenibilità Sociale 111

7.1.5 Gestione dei reclami e procedure conciliative



I Reclami

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

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

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

Nel corso del 2022 sono pervenuti all'azienda 54 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	2020	2021	2022
Contestazioni della fattura	22	23	24
Contestazioni di consumi per perdita impianto			24
Altro	-	-	6
TOTALE	29	32	54

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 0,06%, 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 2022 sono state emesse 9.521 note di credito per rettifiche di fatturazione, sia su richiesta dell'utenza sia in seguito a verifiche interne, a fronte di 238.098 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	2020	2021	2022
Reclami torbidità, colore e/o odore, odori anomalia analisi acque potabili	55	27	35
Richieste informazioni, depurazione			
N° reclami scritti o richieste informazioni scritte totali	66	42	43
TOTALE	29	32	54

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

Procedure conciliative

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

Nel corso del 2022 sono state eseguite attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità 13 procedure conciliative, 12 delle quali si sono concluse positivamente.

PROCEDURE CONCILIATIVE	2020	2021	2022
Procedure conciliative eseguite	1	5	13
Procedure conciliative concluse positivamente			12

7.1.6 Gestione della morosità

Valle Umbra Servizi ha registrato nel 2022 un indice di morosità pari all'11% dell'importo complessivo fatturato, in lieve aumento rispetto all'anno precedente.

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.

Le attività di recupero crediti si sono concretizzate nella trasmissione di 16.339 solleciti bonari nell'anno 2020 e 12.710 nel 2021, oltreché di 1.350

messe in mora a mezzo raccomandata. L'Azienda in questi anni 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 azioni di recupero dei crediti nei confronti degli utenti morosi sono ripartite nel corso del 2022 e hanno comportato la trasmissione di 15.884 solleciti bonari, l'emissione di 2.536 messe in mora (quasi il doppio rispetto all'anno precedente) e la disattivazione di 237 forniture, secondo quanto previsto dal Testo unico di regolazione della morosità REMSI.

GESTIONE DELLA MOROSITÀ	2020	2021	2022
Solleciti bonari	16.339	12.710	15.884
Emissioni messa in mora		1.350	2.536
Disattivazioni forniture per morosità	0	0	237
Indice di morosità (% importo fatturato)	9%	8%	11%*

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

118 7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7.1 Clienti 7. Sostenibilità Sociale 119

7.1.7 Rapporti con le assicurazioni ambientaliste e dei consumatori



2-29

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

L'impegno costante dell'Azienda nella costruzione di un rapporto collaborativo e trasparente con le realtà associative l'ha portata nel corso degli anni a condividere con esse sia gli aspetti ordinari di gestione, come la definizione degli orari di apertura al pubblico degli sportelli aziendali, sia le criticità, come gli eventi sismici che si sono verificati nel 2016 in Valnerina e i conseguenti interventi a sostegno delle popolazioni colpite.



7.1.8 Customer Satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)



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

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

La Carta dei Servizi di VUS prevede una rilevazione

della soddisfazione e della qualità percepita dai propri utenti con periodicità almeno annuale.

Per il 2022 VUS ha disposto 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.

Le aree sottoposte al giudizio della clientela sono state:

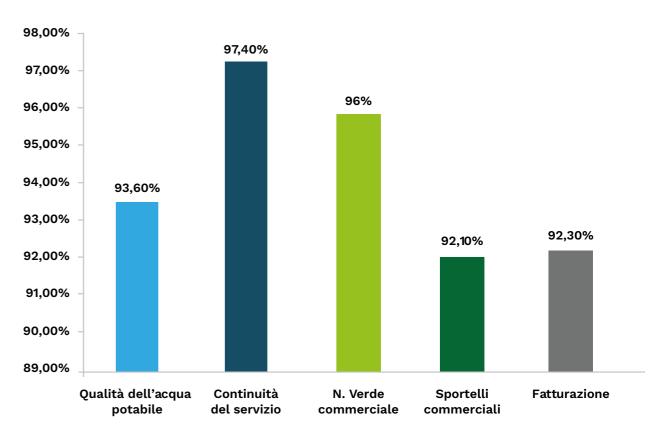
- la qualità dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza): si dichiara soddisfatto dell'acqua erogata il 93,6% degli utenti intervistati, percentuale notevolmente superiore rispetto al dato di benchmark della media nazionale (76,2%).
- la continuità del servizio (in termini di assenza di 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 richie-
- 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 % di famiglie soddisfatte



7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7.1 I Clienti 7.2 Sostenibilità Sociale 121

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

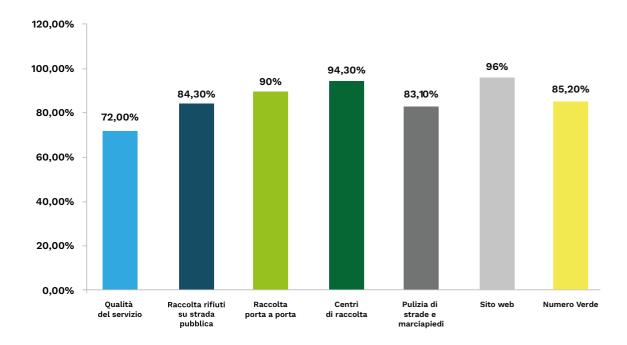
soddisfatti pari al 94,3%, sono risultati l'area con la migliore valutazione; le interviste hanno riguardato diversi parametri, tra i quali il numero dei centri, gli orari di apertura e la loro posizione.

- 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 soprattuto 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 % di famiglie soddisfatte



7.2 Comunità locali



413-1

Valle Umbra Servizi ha da sempre a cuore il coinvolgimento e l'inclusione delle comunità locali in attività di educazione ambientale sul territorio.

Nella piena coscienza dell'importanza di condividere e socializzare i valori di rispetto dell'ambiente e consumo responsabile delle risorse, in collaborazione con Enti Pubblici e Associazioni l'Azienda porta avanti progetti di sensibilizzazione per la cittadinanza, legati principalmente alla risorsa idrica e al corretto smaltimento dei rifiuti.

Alcune tra queste iniziative vengono portate avanti da diversi anni, come il progetto "Percorsi innovativi di riduzione dei rifiuti alla fonte", promosso dalla Regione Umbria a partire dal 2009 con l'obiettivo di limitare l'impatto dei rifiuti sull'ambiente. Nell'ambito di tale progetto sono state installate complessivamente negli anni 30 fontanelle di acqua frizzante, liscia e refrigerata.

Nel corso del 2022 Valle Umbra Servizi ha sostenuto diversi appuntamenti di sensibilizzazione ed educazione ambientale con il coinvolgimento della cittadinanza e degli studenti del territorio.

Nel marzo del 2022 l'Azienda ha partecipato alle celebrazioni per la **Giornata Mondiale dell'Acqua**, aprendo le porte dei propri impianti e sorgenti agli studenti delle scuole primarie e secondarie del territorio insieme alle associazioni di cittadini 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 nella vita di tutti i giorni molto importante per le nuove generazioni.

Nel 2022 VUS ha inoltre sostenuto l'XI edizione della "Festa di scienza e di filosofia" che si è tenuta dal 21 al 24 aprile a Foligno, facendosi promotrice di diverse iniziative sui temi sui temi della risorsa idrica e del corretto smaltimento dei rifiuti.



In ciascun appuntamento in programma sono stati invitati esperti scientifici che a vario titolo hanno parlato di acqua e rifiuti da molteplici punti vista; sono stati proposti laboratori didattici sugli aspetti chimico-fisici dell'acqua e sulla riduzione e riciclo dei rifiuti, una conferenza sui cambiamenti climatici e rischio geo-idrologico a cura di Tommaso Moramarco, Direttore dell'Istituto di Ricerca per la Protezione Idrogeologica (IRPI), il seminario "Tre

R, Riduco, Riuso, Riciclo: un viaggio tra i rifiuti" e, infine, è stata effettuata l'escursione guidata "Acque, paesaggio, energia" nella Valle del Menotre.

Valle Umbra Servizi è impegnata da anni in progetti di formazione nelle scuole, sia primarie che secondarie, con attività di sensibilizzazione alla riduzione degli sprechi e a un corretto rispetto delle risorse ambientali.

7. Sostenibilità Sociale 7.1 I Clienti 7.2 Comunità locali 7. Sostenibilità Sociale 123

Nel corso del 2022 è stato avviato il progetto "Scuole Plastic Free", con lo scopo di informare e sensibilizzare gli studenti e il personale degli istituti superiori del territorio sulla pericolosità dell'inquinamento da plastica e sulla raccolta differenziata come buona pratica da potenziare.

In quest'ottica, il 16 novembre 2022 sono stati inaugurati tre nuovi **ecocompattatori** nella città di Foligno, in partnership con AURI e Comune.

Si tratta di dispositivi che incentivano i cittadini alla raccolta della plastica tramite il meccanismo di premialità: ad ogni conferimento forniranno dei "punti ambiente" che si trasformeranno in buoni acquisto presso negozi convenzionati del territorio.

L'iniziativa si configura importante non solo sul fronte della raccolta e del riciclo dei rifiuti, ma anche della pulizia e del decoro urbano, e vuole essere un ulteriore incentivo al miglioramento della raccolta differenziata in tutto il territorio.

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 2022 all'Umbriafiere di Bastia Umbra (PG); nel suo spazio espositivo ha coinvolto circa 550 studenti in laboratori didattici dedicati al riciclo dei rifiuti e alla risorsa idrica.

Oltre a farsi promotrice di progetti legati ai valori di tutela dell'ambiente e delle risorse, Valle Umbra Servizi partecipa a iniziative di più ampio interesse culturale e sociale rivolte alle comunità locali.

In quest'ottica l'Azienda ha preso parte come sostenitrice 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 spoletine, ucciso a Milano da un commando terroristico il 28 maggio 1980.

L'iniziativa, che coinvolge le scuole superiori del territorio, 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.

7.3 Il Personale

7.3.1 Composizione del personale

GRI 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.

Nel corso dell'anno 2022 **16 unità** di Valle Umbra Servizi sono passate alla forza lavoro della neo-nata Società controllata V-Reti Gas, a tutela sia della continuità lavorativa dei dipendenti coinvolti che della continuità nella gestione del Servizio di distribuzione gas.

È stato inoltre effettuato in corso d'anno un rilevante processo di selezione, che si concluderà nel 2023, finalizzato all'ingresso di **25 risorse** in ambito tecnico-amministrativo.

L'obiettivo dell'operazione è incrementare le attività dei settori individuati sia da un punto di vista qualitativo che da un punto di vista quantitativo, oltreché presidiare aree e settore rimasti non coperti.

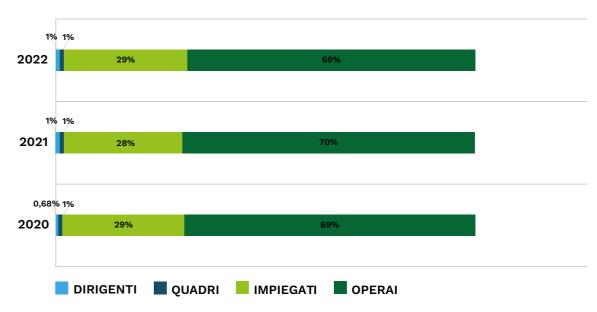
Nello svolgimento dei processi selettivi sono stati osservati i principi di trasparenza, pubblicità ed imparzialità.

Composizione del personale per qualifiche

N° Qualifiche	2020	2021	2022
Dirigenti	3	5	5
Quadri			4
Impiegati	129	124	123
Operai	307	305	288

Totale complessivo	44	13	43	88	42	20
	2020		2021		2022	
Ripartizione	N.	%	N.	%	N.	%
Personale direttivo (Dirigenti, Quadri, 8 e 7 livello)	42	9%	42	10%		12%
Personale non direttivo	401	91%	395	90%	369	88%

Personale per qualifiche



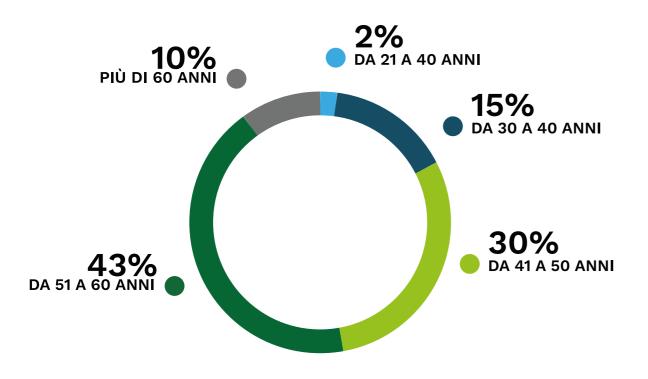


124 7. Sostenibilità Sociale 7.3 Il Personale 7.3 Il Personale 7.5 Sostenibilità Sociale 125

Composizione del personale per età anagrafica

Anzianità	20:	20	20	21	20:	22
anagrafica	M	F	М	F	M	F
Dai 20 ai 30 anni	16	1	11	1	8	1
Dai 31 ai 40 anni	54	10	53	8	52	11
Dai 41 ai 50 anni	111	33	114	31	104	23
Dai 51 ai 60 anni	138	38	142	38	138	41
Più di 60 anni	34	8	31	9	32	10
TOTALE COMPLESSIVO	353	90	351	87	334	86

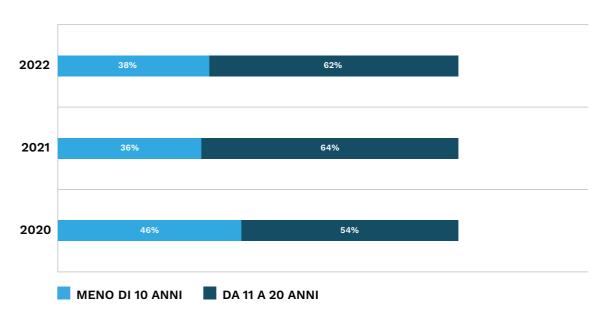
Composizione del personale per età anagrafica



Composizione del personale per anzianità aziendale

Anzianità aziendale	202	2020		2021		2022	
	M	F	M	F	M	F	
Meno di 10 anni	184	20	140	16	140	20	
Da 11 a 20 anni		70	211	71	194	66	
TOTALE COMPLESSIVO	353	90	351	87	334	86	

Composizione del personale per anzianità aziendale



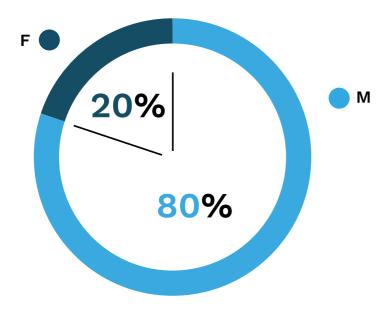
Descrizione	Uor	mini	Do	nne	Uoi	mini	Do	nne	Uoi	mini	Do	nne
CCNL/Livello												
Gas-Acqua		20:	20			20:	21			202	22	
Dirigenti	3	100%	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%	0	0%
Quadri		0%		100%		0%		100%		20%		80%
8º livello	7	70%	3	30%	7	70%	3	30%	4	67%	2	33%
7º livello	10	77%	3	23%	10	77%	3	23%	10	77%	3	23%
6º livello	12	60%	8	40%	10	53%	9	47%	13	54%	11	46%
5º livello	13	72%		28%	13	76%		24%	12	75%		25%
4º livello	28	85%	5	15%	25	83%	5	17%	19	83%	4	17%
3º livello	21	75%		25%	34	83%		17%	31	84%		16%

126 7. Sostenibilità Sociale 7.3 Il Personale 7.3 Il Personale 7. Sostenibilità Sociale 127

Il personale femminile presente in VUS è pari al **20,40**% del totale dei lavoratori, in linea con il dato medio di presenza femminile registrato nelle utilities italiane.

Descrizione	Uoi	mini	Do	nne	Uoi	mini	Do	nne	Uor	nini	Do	nne
CCNL/Livello												
Igiene Ambientale		20	20			20	21			202	22	
Quadri	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%
8º livello		40%		60%		40%		60%		50%		50%
Livello 7A	6	86%	1	14%	5	83%	1	17%	5	83%	1	17%
Livello 7B										100%		0%
Livello 6A	8	73%	3	27%	8	73%	3	27%	8	73%	3	27%
Livello 6B		50%		50%		50%		50%		33%		67%
Livello 5A	8	73%	3	27%	9	82%	2	18%	8	80%	2	20%
Livello 5B		100%		0%		100%		0%		100%		0%
Livello 4A	59	97%	2	3%	54	95%	3	5%	51	94%	3	6%
Livello 4B		67%		33%		67%		33%		67%		33%
Livello 3A	58	68%	27	32%	56	68%	26	32%	55	68%	26	32%
Livello 3B		93%		7%	30	97%		3%	30	97%		3%
Livello 2A	17	85%	3	15%	15	83%	3	17%	15	83%	3	17%
Livello 2B	68	87%	10	13%		87%		13%		87%		13%
TOTALE	353	80%	90	20%	351	80%	87	20%	334	80%	86	20%

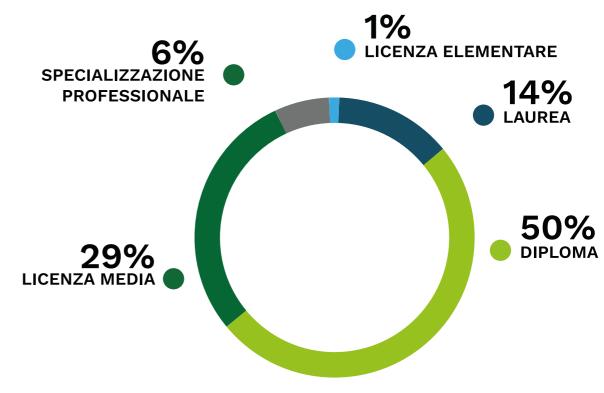
Personale per genere 2022



Composizione del personale per titolo di studio

Titolo di studio	2020	2021	2022
Laurea	50	51	59
Diploma	226	229	210
Licenza Media	137	128	121
Specializzazione Professionale	27	27	27
Licenza Elementare	3	3	3
TOTALE COMPLESSIVO	443	438	420

Personale per titolo di studio 2022



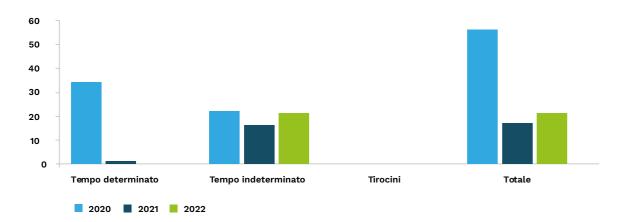
Personale per tipologie di contratto

Tinalagia -		2020			2021			2022	
Tipologia	D	U	totale	D	U	totale	D	U	totale
Tempo indeterminato	90	353	443	87	350	437	86	333	419
Tempo determinato	0	0	0	0	1	1	0	1	1

128 7. Sostenibilità Sociale 7.3 Il Personale 7.3 Il Personale 7.5 Sostenibilità Sociale 129

Tipologia	2020	2021	2022
Tempo determinato	34	1	0
Tempo indeterminato	22		21
Tirocini	0	0	0
TOTALE	56	17	21

Assunzioni e stabilizzazioni

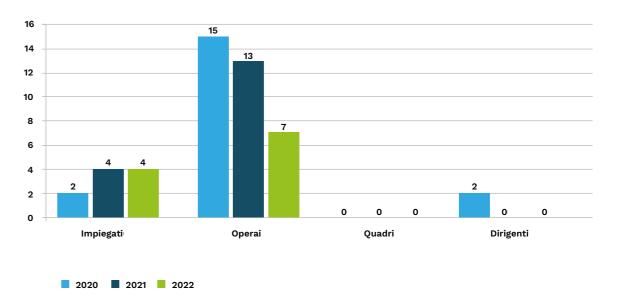




Pensionamenti per tipologia di dipendente

Tipologia dipendenti	20	20	20	21	20:	22
	D	U	D	U	D	U
Impiegati	0	2	0	4	1	3
Operai	0	15	2	11	0	7
Quadri	0	0	0	0	0	0
Dirigenti				0	0	0
TOTALE	1	9	1	7	1	1

Pensionamenti





STANDARDS

2-21

7.3.2 Il costo del lavoro

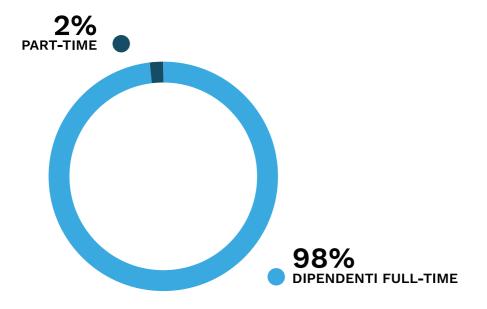
Ricorso al lavoro straordinario

Descrizione	2020	2021	2022
ORE DI STRAORDINARIO TOTALI	39.602	37.365	42.395
DI CUI:			
Straordinario diurno	26.250	24.342	27.775
Straordinario notturno	687	957	1.222
Straordinario festivo	12.655	12.067	13.398

Personale in part-time

Tipologia dipendenti	2020	2021	2022
Dipendenti Full Time	436	431	420
Dipendenti Part-Time			

% di part time 2022



Personale in part-time

Descrizione	2020	2021	2022
Costo del Lavoro (€)	19.450.256,51	20.909.492,00	20.885.214,00
Contratti Somministrazione (N.)	36	36	58

7.3.3 Presenze/assenze



401-2; 401-3

Tasso medio assenze e presenze relativo all'anno 2022

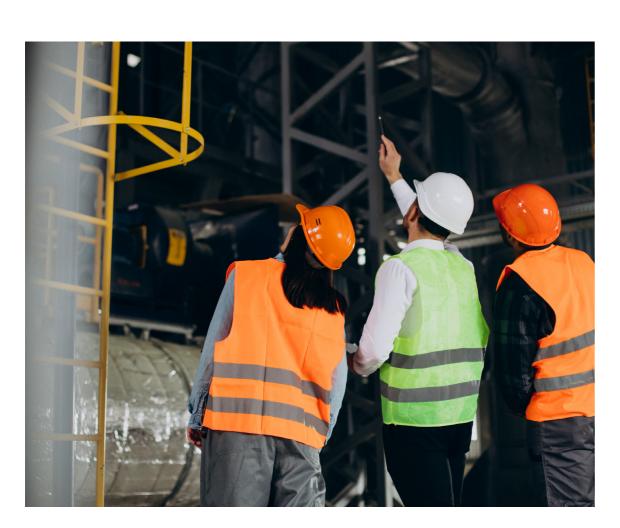
Area	Numero medio di- pendenti	Totale giorni Assenza	Totale giorni lavorativi	Tasso medio Assenza	Totale giorni Presenza	Tasso medio Presenza
AREA AMMINISTRATIVA AMMINISTRATIVI E FISCALI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO COMMERCIALE	31	1706	7847	21,74%	6141	78,26%
AREA IGIENE URBANA INGEGNERIA PROCESSI E SVILUPPO GESTIONE PARCO VEICOLI E ATTREZZATURE SERV.TECNICI, GESTIONE FLUSSI, ANALISI DATI SETTORE RACCOLTA SETTORE IMPIANTIE LOGISTICA	283	18.935	83.460	22,69%	64525	77,31%
AREA RISORSE UMANE PERSONALE RELAZIONI INDUSTRIALI FORMAZIONE	8	429	2082	20,63%	1653	79,39%
AREA TECNICA PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE FACILITY MANAGEMENT INGEGNERIA QUALITA' TECNICA SETTORE RETI	74	4617	19764	23,36%	15147	76,64%
STAFF SEGRETERIA DI DIREZIONE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE AFFARI GENERALI, LEGALE E APPALTI QUALITA' PUBBLICHE RELAZIONI E COMUNICAZIONE SISTEMI ICT	33	1663	8464	19,65%	6801	80,35%
TOTALI	398	25644	113770	22,49%	88126	77,51%

132 7. Sostenibilità Sociale 7.3 Il Personale 7.3 Il Personale 7.3 Il Personale 7. Sostenibilità Sociale 13.3

Descrizione	2020	2021	2022
Assenza per malattia	6,20%	5,57%	6,47%

Altre tipologie di	2020	2021	2022
assenza	n. persone	n. persone	n. persone
Maternità	0	0	0
Paternità			
Congedo Parentale Uomini	16	15	7
Congedo Parentale Donne			
Sciopero	0	222	6
Permesso Sindacale	22	23	12
Assemblea Sindacale	38	49	54
Altro*	251	312	193

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



7.3.4 Formazione dei lavoratori

404-1; 404-2

La formazione 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:

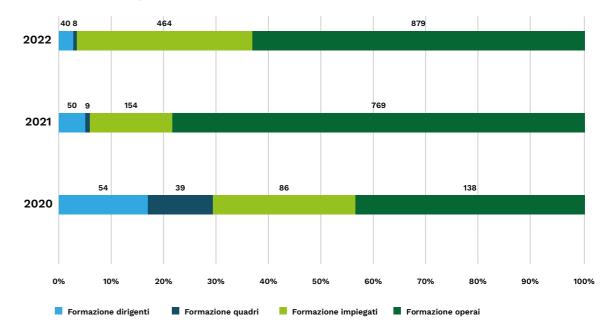
- · formazione Manageriale;
- · clienti e mercato;

- · competenze tecniche ed operative;
- · qualità, sicurezza e ambiente;
- · sistemi informativi.

Nel corso del 2022, sono stati effettuati circa 56 corsi in ambito tecnico-operativo, al fine di ampliare le conoscenze professionali e normative del personale impiegatizio e incrementare le competenze del settore operativo.

Fase/attività	2020 ore	2021 ore	2022 ore
Formazione dirigenti	54	50	40
Formazione quadri			
Formazione impiegati	86	154	464
Formazione operai	138	769	879
Media tot ore di formazione/ dipendenti	0,6	2,03	3,31
% Ore di formazione impie- gati/ore di formazione tot.	27,13%	15,68%	58,89%
% Ore di formazione pers. Operativo/ore di formazio- ne tot.	43,53%	78,31%	41,30%
ORE FORMAZIONE TOTALI	317	982	1.391

Formazione del personale



7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale 7.3 Il Personale

Durante il 2022 è stato effettuato un importante investimento a livello di sistema di protezione e prevenzione, prevedendo nell'organizzazione

aziendale l'istituzione di un servizio composto da due soggetti e dedicato interamente al servizio di prevenzione e protezione, al fine di offrire un ambiente di lavoro sicuro e attento a tali criticità. Nel 2022 si registra un lieve incremento del numero di infortuni, non ascrivibile a carenze di interventi in materia.

Nel 2022 è stato nominato un nuovo medico competente, a cui è affidata la sorveglianza sanitaria del personale, e sono stati effettuati numerosi corsi di formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro (sia di aggiornamento che ex-novo), organizzati anche per i lavoratori interinali inseriti nel corso dell'anno.

Gli infortuni

Camara	20	20	20	21	20	22
Genere	n°	gg	n°	gg	n°	gg
Uomini	27	572	25	632	32	864
Donne	10	241	12	353		281
TOTALE	37	813	37	985	38	1.145

Analisi degli eventi infortunistici

Descrizione	2020	2021	2022
In itinere	-	2	0
Fattore umano			2
Casualità	-	4	11
Non determinabile	37	30	25

Descrizione	2020	2021	2022
Durata Media gg	21,97	27,09	30,13
Incidenza Infortuni	8,35%	7,99%	9,05%
Casi malattie professionali	0	0	0

Descrizione	2020	2021	2022
Indice di frequenza	52,62	52,37	55,85
Indice di Gravità	1,22	0,14	0,17
Indice di frequenza esclusi quelli in itinere	34	37	38

7.3.6 Le relazioni sindacali

Le relazioni con le parti sindacali avvengono nel ri-

spetto dei contratti collettivi nazionali e sono ispi-

rate 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 bene**STANDARDS**

ficio dei lavoratori e dell'azienda.

402-1

Nel corso del 2022 gli incontri sindacali si sono tenuti a livello territoriale, in attesa dell'elezione delle RSU, sia per il settore Gas-Acqua che per i servizi di Igiene Ambientale.

Descrizione	2020	2021	2022
Numero Iscrizioni Sindacali	209	204	184
Percentuale di Iscrizione	47,18%	46,58%	43,81

7.4 Valutazione sociale dei fornitori

STANDARDS

414-1

I fornitori, al momento della stipula dei contratti, devono dichiarare espressamente di aver preso visione, conoscere e accettare integralmente le clausole di compliance disponibili sul sito web della società alla sezione "Società Trasparente".

Le condizioni qui riportate formano dunque parte integrale e sostanziale del contratto di fornitura. La violazione comporta la risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'art. 1456 cc.

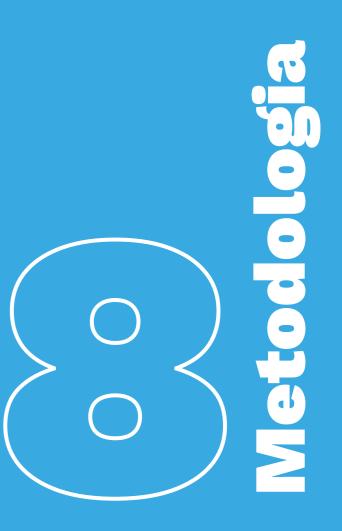
I fornitori devono quindi dichiarare di essere a conoscenza:

· del Modello Organizzativo Gestionale approvato dall'Azienda ai sensi del D.lgs 231/2001;

- del Codice Etico aziendale;
- delle politiche ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro, delle norme anticorruzione e trasparenza richiamate nei suddetti atti approvati dal Cda di VUS a cui ciascun fornitore dovrà uniformarsi.

Ai fornitori è inoltre fatto obbligo di segnalare eventuali casi di conflitto d'interesse e incompatibilità, di non mettere in atto pratiche non trasparenti, di portare a conoscenza l'Azienda in caso di coinvolgimento in controversie in materia sociale ed ambientale, di garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori anche in termini di genere, di impegnarsi in tema di contrasto del lavoro minorile e di pratiche discriminatorie.

7. Sostenibilità Sociale 7. Sostenibilità Sociale 7.4 Valutazione sociale dei fornitori



Sommario Capitolo

8. Metodologia

8.1	G.R.I. Standards	14
8.2	Principi di rendicontazione	142
8.3	Utilizzo dello Standard	143
8.4	G.R.I. Content Index	144



Metodologia

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 di Valle Umbra Servizi si fonda su 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).

Al primo punto fanno riferimento tutti i processi e la documentazione gestita ordinariamente dall'azienda e comunicata ai propri interlocutori. In queste ultime pagine del Bilancio daremo invece conto del secondo punto, le linee guida di rendicontazione GRI.

8.1 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.

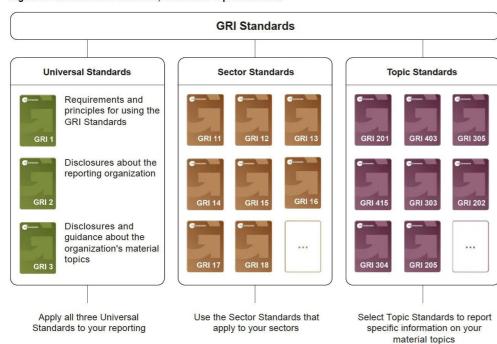
140 8. Metodologia 8. Metodologia 8.1 G.R.I. Standards 8. Metodologia 1

Attraverso il processo del report di 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. 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.

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

Figure 1. GRI Standards: Universal, Sector and Topic Standards



8.2 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 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 suffi- cienti per consentire una valutazione dei propri impatti.
Equilibrio	L'azienda deve rendicontare le informazioni in modo obiettivo fornen- do 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 va- lutazione 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 ren- derle 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.

8.3 Utilizzo dello Standard

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione di Valle Umbra Servizi in data 26 giugno 2023.

Ragione sociale dell'Azienda	Valle Umbra Servizi S.p.A. Sede legale: Via Antonio Busetti, 38/40 - 06049 Spoleto (PG)
Periodo di rendicontazione	01.01.2022 - 31.12.2022
Data di pubblicazione del Bilancio di Sosteni- bilità	Luglio 2023
Periodicità della rendicontazione	Annuale
Contatti e indirizzi utili per richiedere infor- mazioni 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 2022
Rispetto dei principi di rendicontazione	L'Azienda per il Bilancio di Sostenibilità 2022 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 pub- blico che svolge la sua attività in Italia, all'interno della Provincia di Perugia, nei Comuni del comprensorio folignate, spoletino e della Valnerina.
	Nello svolgimento delle sue attività, VUS coordina le seguenti società controllate:
Perimetro del report	 VUS COM S.r.l. VUS GPL S.r.l. V-RETI GAS S.r.l. Connessi 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".
Notificare il GRI	L'azienda ha opportunamente notificato GRI circa l'utilizzo dello Standard, inviando la dichiarazione d'uso alla mail reportregistration@globalreportig.org



8. Metodologia 8.2 Principi di rendicontazione 8.3 Utilizzo dello Standard 8. Metodologia 143

8.4 G.R.I. Content Index

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
	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 rendicon- tazione di sostenibilità dell'orga- nizzazione	Cap 1 – Identità Aziendale
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Cap. 8 - Metodologia
	2-5 Assurance esterna	Allegato – Relazione dell'Asseveratore
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 Identità Aziendale Cap. 7.1 I Clienti
	2-7 Dipendenti	Cap. 7.3.1 – Composizione del personale
	2-9 Struttura e composizione della Governance	Cap 1.5 - Governance
	2-10 Nomina e selezione del Mas- simo organo di governo	Cap 1.5 – Governance
GRI 2:	2-11 Presidente del Massimo orga- no di governo	Cap 1.5 - Governance
Informativa generale 2021	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. 7.3.2 Il costo del lavoro
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Cap. 7.3.2 Il costo del lavoro
	2-23 Impegno in termini di policy	Cap 1.4 – Mission, Vision e Valori
	2-28 Appartenenza ad associa- zioni	Cap. 2.3 - Stakeholder
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 2.1 – Pianificazione della sostenibilità Cap. 2.3 – Stakeholder Cap. 3.1 – Valori aziendali nel rapporto con gli stakeholder Cap. 3.2 – Operatività dello stakeholder engage- ment Cap. 7.1.7 – Rapporti con le associazioni ambiental ste e dei consumatori Cap. 71.8 Customer Satisfaction
	2-35 Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 7.1.5 Gestione dei reclami e procedure conci- liative
	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Cap. 4.1 Definizione e processo
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-2 Elenco dei temi materiali	Cap. 4.1 Definizione e processo
	3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4.3 Approcci di gestione e valutazione
GRI 201: Performance Economica	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 5.1 – Valore economico generato e distribuito
2016	201-4 Assistenza finanziaria rice- vuta dal governo	Cap. 5 Focus sui finanziamenti PNRR

GRI 205:	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap. 2.5 - Prevenzione della corruzione e tutela della privacy
Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e forma- zione su normative e procedure anticorruzione	Cap. 2.5 – Prevenzione della corruzione e tutela della privacy
	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e auto- consumi idrici
GRI 302: Energy 2016	302-2 Consumo di energia ester- no all'organizzazione	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e auto- consumi idrici
	303-3 Prelievo idrico	Cap. 6-1 Servizio Idrico Integrato – Prelievi idrici
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-4 Scarico idrico	Cap. 6-1 Servizio Idrico Integrato – Trattamento Acque Reflue
	303-5 Consumo idrico	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
GRI 305:	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e auto- consumi idrici
Emisssioni 2016	305-5 Riduzioni di emissioni di gas a effetto serra	Cap. 6.4 Produzione e consumo di energia e autoconsumi idrici
GRI 306:	306-2 Gestione di impatti signifi- cativi correlati ai rifiuti	Cap. 6.3 Servizio Igiene Ambientale
Rifiuti 2020	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 6.3 Servizio Igiene Ambientale
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Cap. 6.5 Valutazione Ambientale dei Fornitori
	401-1 Assunzioni di nuovi di- pendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 7.3.1 – Composizione del personale
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non disponibili per I dipendenti a tempo determi- nato o part-time	Cap. 7.3.3 Presenze/assenze
	401-3 Congedo parentale	Cap. 7.3.3 Presenze/assenze
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Cap. 7.3.6 Le relazioni sindacali

8. Metodologia 8. Metodologia

	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-3 Servizi per la salute pro- fessionale	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
GRI 205: Anticorruzione 2016	403-4 Partecipazione e consul- tazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunica- zione	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	Cap. 7.3.5 Salute e Sicurezza sul lavoro
GRI 404:	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipen- dente	Cap. 7.3.4 Formazione dei lavoratori
Formazione e istruzione 2016	404-2 Programmi di aggiorna- mento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Cap. 7.3.4 Formazione dei lavoratori
GRI 405:	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Cap. 7.3.1 – Composizione del personale
Diversità e pari opportunità 2016	405-2 Rapporto tra salario di base delle donne e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 7.3.1 – Composizione del personale
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvol- gimento della comunità locale, valutazione degli impatti e pro- grammi di sviluppo	Cap. 7.2 Comunità Locali
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezioni utilizzando criteri sociali	Cap. 7.4 Valutazione sociale dei fornitori

8. Metodologia 8.4 G.R.I. Content Index 8.4 G.R.I. Content Index 8.4 G.R.I. Content Index 8. Metodologia







Glossario

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. Acqua potabile L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie (an-che separate) e provenienti da agglomerato urbano. Acque reflue urbane L'anidride carbonica è una sostanza fondamentale nei processi vitali delle piante e degli animali; è il principale gas serra presente nell'atmosfera terrestre **Anidride carbonica (CO2)** 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 **ARERA** di regolazione e di controllo. 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 1º gennaio 2018. **ARERA 897/2017/R/IDR** 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 ARERA 665/2015

•

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.	Convenzione	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni tura, carta dei servizi, piani e programmi di investimento, v sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioram livello del servizio ed uso delle reti e degli impianti, ecc.
AURI (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico)	Istituita ai sensi della Legge 148/2011 svolge le funzioni di program- mazione, 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	Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qual rata e percepita dai clienti o dagli utenti
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	Dichiarazione individuale di carattere non finanziario	Termine utilizzato dal Decreto legislativo n. 254 del 30 dice 2016 in Italia per indicare il documento più ampiamente no Bilancio di sostenibilità
OD	anaerobica dei fanghi Richiesta biologica di ossigeno	ESG (Enviromental social corporate governance)	Con l'ESG si intende rappresentare e misurare la capacità o aziende di calibrare e gestire il proprio impatto in termini a sociali e di governance. Indica un vero e proprio rating di so che si esprime in merito all'impatto ambientale, sociale e d nance di una impresa o una organizzazione che opera sul m
rbon footprint	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	Gas-serra	Emissioni gassose rilasciate nell'atmosfera che ampliano l'o serra con possibili conseguenze sul clima
ptazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile	GRI	Global Reporting Initiative (Linee Guida Internazionali per l contazione di sostenibilità)
rta del Servizio Idrico Integrato	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 1º	GRI Standars	La più recente linea guida di riferimento, usata per il preser cio di sostenibilità
	gennaio 2018.	GRI Content index	Indice dei contenuti secondo GRI
arta 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	Identità aziendale	Esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda
R	Centro di Raccolta	Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o p conseguente a un'attività
dice Etico	Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e tra- sparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni	Indicatore	Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, ch di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristich di attività e/o processi
omuni soci serviti	Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato		Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità eroga e percepita per i prodotti e i servizi
onsorzio 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	Indicatori di qualità	Qualità attesa: grado di soddisfacimento del proprio bisogn l'utente si aspetta di ricevere dal prodotto e/o servizio
ontrollo analitico	riferimento alle risorse idriche. Serie di parametri da analizzare sul singolo campione		Con il presente provvedimento vengono definite le modalità cative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli domestici residenti in condizioni di disagio economico socia disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far gennaio 2018.

ndicatori 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 Interna- zionale 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'in- terazione 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.
омѕ	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'Izbiettivo 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".
Il pantouflage è quella pratica, detta delle "porte girevoli", per cui dipendenti pubblici che negli ultimi tre anni di servizio hanno eserc	
Pantouflage	tato poteri autoritativi o negoziali per le pubbliche amministrazioni, vengono poi assunti dagli stessi soggetti privati destinatari dei prov- vedimenti. 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 determi- nati scopi per il raggiungimento di obiettivi

154 9. Glossgrio 9. Glossgrio

UOT

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 Solid 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
Servizio Idrico Integrato (S.I.I) Sistema di gestione per la qualità (SGQ)	
Sistema di gestione per la qualità	di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizza-
Sistema di gestione per la qualità (SGQ)	di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza com-
Sistema di gestione per la qualità (SGQ) Sostenibilità	di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future Portatore di interesse, persona o gruppo di persone che possono influenzare o essere influenzati dalle attività della Società in termini
Sistema di gestione per la qualità (SGQ) Sostenibilità Stakeholder	di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future 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 Per supply chain o catena di approvvigionamento si intende il processo che permette di portare sul mercato un prodotto o servizio,

9. Glossario 8.4 G.R.I. Content Index 8.4 G.R.I. Content Index 9. Glossario

vatoro ai parametro	zione vigente per il singolo parametro
Valore di parametro	Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legisla-
Utente	Chi usufruisce di un servizio
USL	Unità Sanitaria Locale
Unbundling Funzionale	Obblighi di separazione funzionale. Sulla base della Deliberazione arera 296/2015/R/com, sono tenute ad assolvere gli obblighi di separazione funzionale le imprese o i gruppi di imprese verticalmente integrati che operano contestualmente nei settori infrastrutturali dell'energia elettrica e del gas (es. distribuzione) e nei settori liberi (produzione e vendita).

Whistleblowing

Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro

