

**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI  
SUB AMBITO N.4**

**CONCESSIONARIO  
RTI ASM Terni S.p.A.- C.N.S**

**ATTIVITÀ DI CONTROLLO  
ANNO 2025**

**RELAZIONE FINALE  
DI RENDICONTAZIONE**

# INDICE

|       |                                                                                    |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | PREMESSA .....                                                                     | 2  |
| 1.1   | Riferimenti normativi .....                                                        | 2  |
| 1.2   | Attività di controllo.....                                                         | 2  |
| 2     | DATI DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO .....                                             | 3  |
| 2.1   | Affidamento .....                                                                  | 3  |
| 2.2   | Servizi e perimetro della concessione.....                                         | 4  |
| 3     | ATTIVITÀ DI CONTROLLO .....                                                        | 6  |
| 3.1   | Attività di controllo sugli obblighi contrattuali .....                            | 6  |
| 3.2   | Indicatori tecnici.....                                                            | 6  |
| 3.2.1 | Produzione rifiuti, raccolta differenziata e utenze servite .....                  | 6  |
| 3.2.2 | Modelli di Raccolta .....                                                          | 9  |
| 3.2.3 | Servizi di spazzamento e altri servizi di raccolta su richiesta.....               | 9  |
| 3.2.4 | Mezzi e attrezzature .....                                                         | 10 |
| 3.2.5 | Personale .....                                                                    | 10 |
| 3.2.6 | Impianti per la gestione dei rifiuti e centri di raccolta.....                     | 11 |
| 3.3   | Indicatori economici.....                                                          | 14 |
| 3.3.1 | Piani economici finanziari .....                                                   | 14 |
| 3.3.2 | Benchmark di riferimento.....                                                      | 14 |
| 3.3.3 | Copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata degli imballaggi ..... | 15 |
| 3.4   | Indicatori qualitativi e di comunicazione .....                                    | 17 |
| 3.4.1 | Comunicazione e sensibilizzazione .....                                            | 17 |
| 3.4.2 | Segnalazioni .....                                                                 | 18 |
| 3.5   | Controllo territoriale .....                                                       | 20 |
| 3.6   | Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....         | 21 |
| 3.7   | Percezione del servizio da parte degli utenti .....                                | 22 |
| 4     | GESTIONE DEL SUB AMBITO: I NUMERI .....                                            | 24 |

# 1 PREMESSA

---

## 1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le attività di vigilanza e controllo sulla concessione per la gestione integrata dei rifiuti urbani sono svolte in coerenza al combinato disposto di quanto previsto dall'art. 28 del D. Lgs. 201/2022, dall'art. 203, comma 2, del D. Lgs 152/2006 (per le parti riferite alle attività di controllo), dall'art. 6 comma 2 lett. h) ed i) della L.R. 11/2013, dalla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif e dall'art. 17 dello "Schema tipo di contratto di servizio - disposizioni sui contenuti minimi essenziali" allegato alla Deliberazione ARERA 3 agosto 2023 n. 385/2023/R/Rif.

Per quanto non previsto dalla normativa sopra richiamata si fa riferimento a quanto disciplinato nello specifico dal contratto di servizio e ai principi generali contenuti nel Codice dei contratti pubblici D. Lgs. 36/2023.

Con riferimento alla predetta normativa, AURI si è dotata di un *Regolamento per il Controllo delle Attività dei Gestori del Servizio Integrato dei Rifiuti Urbani*, approvato con delibera del Consiglio Direttivo di n. 7 del 31/01/2024 e del *Programma dei controlli - anno 2025*, approvato con deliberazione del Consiglio Direttivo n. 21 del 18/04/2025.

## 1.2 ATTIVITÀ DI CONTROLLO

I controlli per la verifica della corretta attuazione del contratto di servizio e delle attività annualmente programmate sono svolti da AURI, anche tramite soggetti esterni, e dai Comuni.

Le attività si sono articolate su due livelli:

- il monitoraggio degli indicatori, diretto a valutare le prestazioni del servizio in termini tecnici, economici, qualitativi e di comunicazione;
- il controllo territoriale, principalmente di competenza dei Comuni, che prevede anche sopralluoghi ed è finalizzato a verificare l'effettiva esecuzione del servizio da parte dell'affidataria.

Per quanto riguarda le attività di controllo tecnico di competenza di AURI e dei Comuni, si segnala che la società Gestione Ambientale S.r.l. è stata incaricata del servizio di assistenza e supporto al responsabile del procedimento individuato da AURI in relazione allo svolgimento delle funzioni di controllo e di verifica delle prestazioni connesse alla concessione affidata da AURI nel territorio Sub Ambito 4.

Il controllo di natura economico-finanziaria è stato effettuato prevalentemente nell'ambito del procedimento di approvazione PEF TARI 2025 definito con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 4 del 16/04/2024 - Validazione ai sensi dell'art. 7 comma 3 lett. g) L.R. 11/2013 dei Piani Economici Finanziari TARI 2022-2025, biennio 2024-2025, dei Comuni del Sub Ambito n. 4 elaborati ai sensi del metodo MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n.363/2021/R/rif e con il supporto tecnico di Paragon Business Advisor Srl.

La presente relazione illustra gli esiti delle attività di controllo svolte nel corso dell'anno 2025 ed è stata elaborata ponendo a riferimento la documentazione fornita dall'affidataria, contenente i dati e le informazioni sulla gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, e il rapporto tecnico predisposto dalla società incaricata del servizio di assistenza al RUP.

## 2 DATI DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

### 2.1 AFFIDAMENTO

Con contratti sottoscritti in data 26/06/2024, 31/10/2014, 23/12/2014 e 19/02/2015 è stato perfezionato l'affidamento della gestione del servizio dei rifiuti del territorio dell'ATI4 (oggi Sub-ambito n.4) al RTI formato da ASM Terni Spa (mandataria) e C.N.S. Consorzio Nazionale Servizi società con decorrenza 01/01/2015 per un periodo di 15 anni scadenza 31/12/2029.

L'Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico (A.U.R.I.) ha individuato, quale forma di gestione del servizio per il sub ambito n. 4, l'affidamento tramite procedura di gara e, con D.D. n. 18 del 6/2/2014, ha aggiudicato il servizio di raccolta e trasporto del servizio gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio del Sub-Ambito n° 4 al citato RTI formato da ASM Terni Spa (mandataria) e CNS Consorzio Nazionale Servizi.

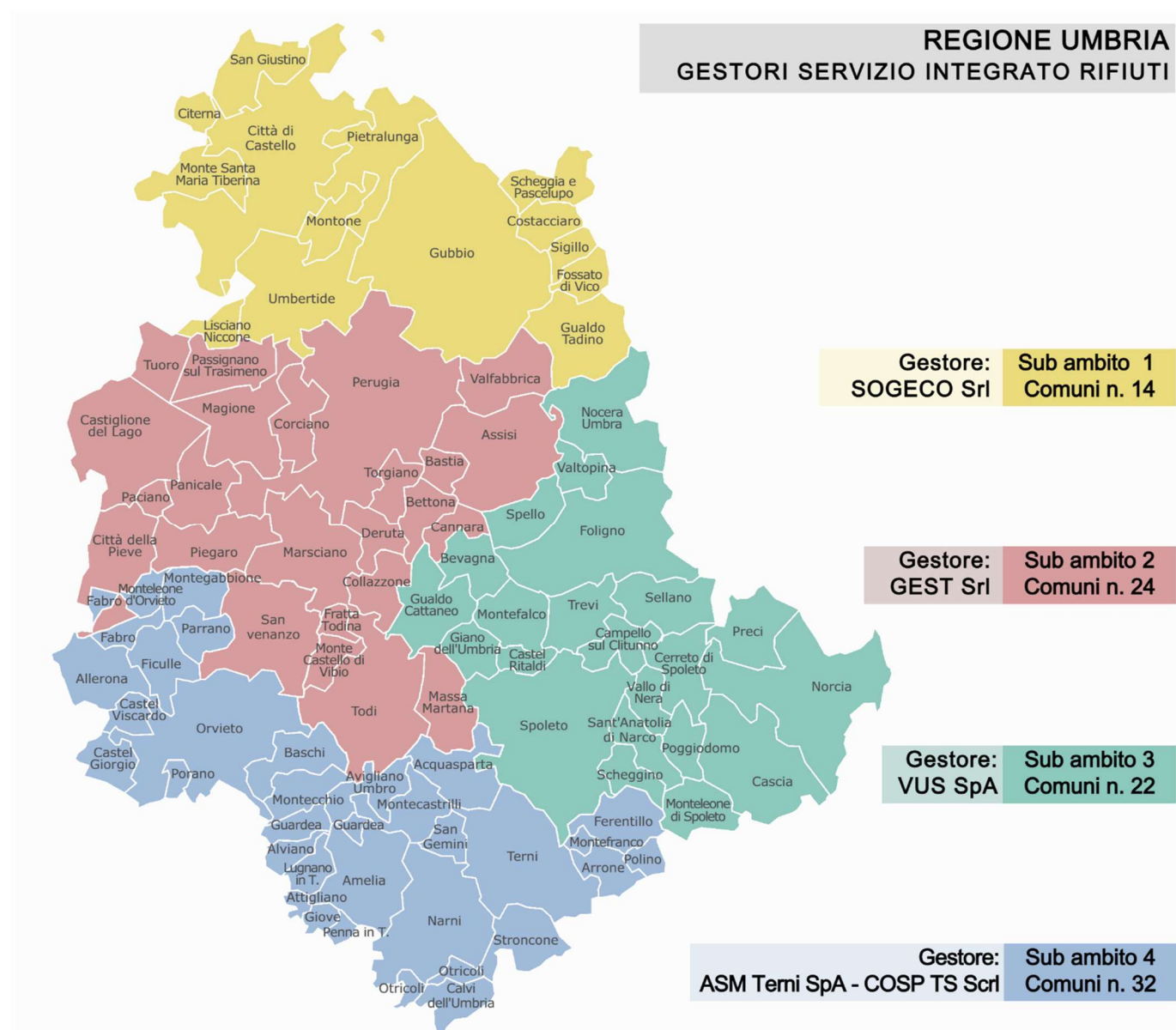


Figura 1– Rappresentazione Sub-ambiti territoriali – Regione Umbria

I gestori operativi sono ASM Terni Spa che gestisce i territori dei Comuni di Arrone, Calvi dell'U., Ferentillo, Montefranco Narni, Otricoli, Polino e Terni mentre il C.N.S. per il tramite della propria consorzata COSP Tecno Service gestisce i Comuni di Acquasparta, Allerona, Alviano, Amelia, Attigliano, Avigliano Umbro, Baschi, Castel Giorgio, Castel Viscardo, Fabro, Ficulle, Giove, Guardea, Lugnano in Teverina, Montecastrilli, Montecchio, Montegabbione, Monteleone d'Orvieto, Orvieto, Parrano, Penna in Teverina, Porano, San Gemini, Stroncone.

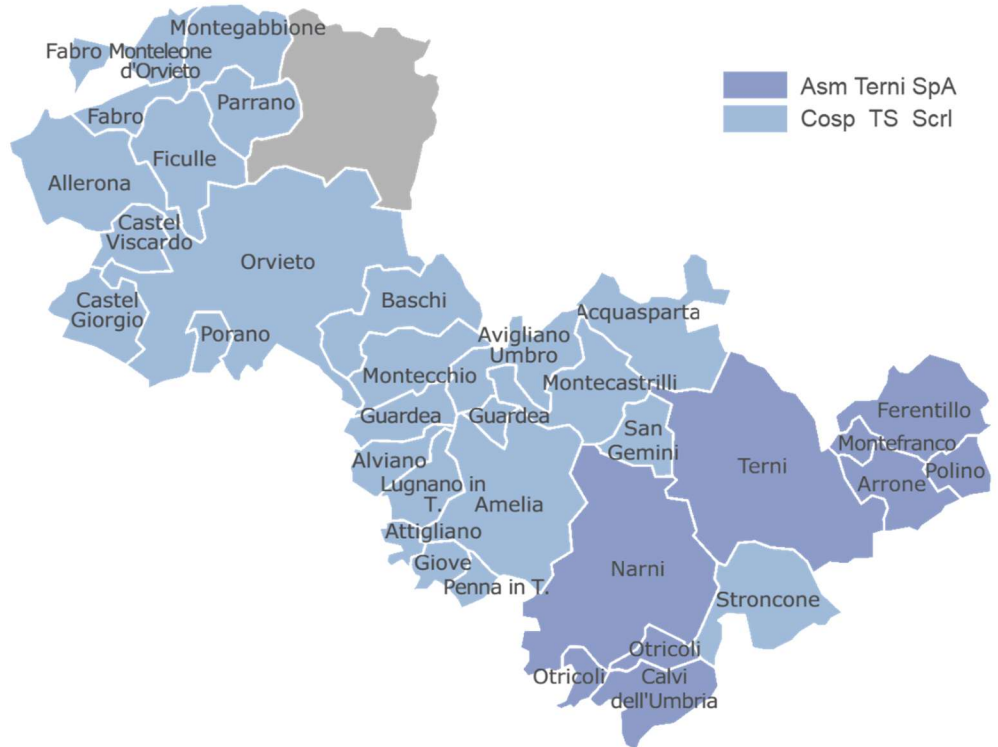


Figura 2– Rappresentazione del Sub-ambito territoriale n.4

## 2.2 SERVIZI E PERIMETRO DELLA CONCESSIONE

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività:

- di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- di gestione dei centri di raccolta;
- di realizzazione di interventi di adeguamento e potenziamento dei centri di raccolta nonché di realizzazione di nuovi previsti nella pianificazione;
- di realizzazione delle nuove eventuali strutture previste;
- di spazzamento stradale e lavaggio strade qualora affidate dai Comuni;
- di trasporto delle varie frazioni finalizzate al trattamento, recupero e smaltimento finale;
- di commercializzazione di tutti i rifiuti urbani;
- di informazione e sensibilizzazione agli utenti;
- eventuali altri servizi accessori di cui agli allegati al presente contratto o definiti da ciascun Comune con il Gestore.

Il perimetro di gestione del servizio è regolato dalle Deliberazioni ARERA n.363/2021/R/Rif, n.389/2023/R/Rif e s.m.i.

Si riporta la seguente tabella di sintesi relativa alle gestioni:

| Comune                | Servizi (gestore o in economia) |                                        |                               |
|-----------------------|---------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------|
|                       | Raccolta e trasporto            | Tariffazione e Rapporto con gli utenti | Spazzamento e lavaggio strade |
| ACQUASPARTA           | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| ALLERONA              | COSP                            | COMUNE                                 | COMUNE                        |
| ALVIANO               | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| AMELIA                | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| ARRONE                | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| ATTIGLIANO            | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| AVIGLIANO UMBRO       | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| BASCHI                | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| CALVI DELL'UMBRIA     | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| CASTEL GIORGIO        | COSP                            | COMUNE                                 | COMUNE                        |
| CASTEL VISCARDO       | COSP                            | COMUNE                                 | GESTORE                       |
| FABRO                 | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| FERENTILLO            | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| FICULLE               | COSP                            | COMUNE                                 | COMUNE                        |
| GIOVE                 | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| GUARDEA               | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| LUGNANO IN TEVERINA   | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| MONTECASTRILLI        | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| MONTECCHIO            | COSP                            | COMUNE                                 | COMUNE                        |
| MONTEFRANCO           | ASM                             | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| MONTEGABBIONE         | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| MONTELEONE DI ORVIETO | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| NARNI                 | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| ORVIETO               | COSP                            | COMUNE                                 | GESTORE                       |
| OTRICOLI              | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| PARRANO               | COSP                            | COMUNE                                 | GESTORE                       |
| PENNA IN TEVERINA     | COSP                            | TARIC (RTI)                            | COMUNE                        |
| POLINO                | ASM                             | COMUNE                                 | COMUNE                        |
| PORANO                | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| SAN GEMINI            | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| STRONCONE             | COSP                            | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |
| TERNI                 | ASM                             | TARIC (RTI)                            | GESTORE                       |

Tabella 1 - Sintesi relativa alle gestioni

### 3 ATTIVITÀ DI CONTROLLO

#### 3.1 ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

servizi di gestione integrata dei rifiuti vengono svolti dalle società affidatarie in attuazione della vigente pianificazione d’ambito e nel rispetto del contratto di servizio e dei suoi allegati. Per specifica previsione contrattuale la concessione di servizi si deve conformare alle nuove disposizioni normative, regolatorie e della pianificazione e programmazione sovraordinata di natura prevalentemente regionale.

La gestione dei servizi prenda atto delle revisioni del codice ambientale D. Lgs 152/20026 e delle normative regionali di riferimento LL. RR. 11/2009 e 11/2013.

Le novità introdotte dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) a partire dall’anno 2019 sono state oggetto di diretta eterointegrazione contrattuale con riferimento alle seguenti tematiche regolatorie: costi efficienti e tariffe all’utenza, trasparenza del servizio, qualità tecnica e contrattuale, tariffe di accesso agli impianti, efficienza raccolta differenziata e qualità del trattamento.

Si segnala, inoltre, che i servizi resi dai gestori si stanno progressivamente aggiornando con le disposizioni introdotte nel corso degli anni dagli atti di pianificazione programmazione approvati dalla Regione Umbria, tra cui i principali sono: DGR 34/2016, aggiornamento PRGR del 2015 e Piano Regionale di Gestione Integrata dei Rifiuti (PRGIR) approvato con deliberazione dell’Assemblea legislativa della regione Umbria 14 novembre 2023, n. 360.

#### 3.2 INDICATORI TECNICI

##### 3.2.1 Produzione rifiuti, raccolta differenziata e utenze servite

*Abitanti residenti, Utenze Domestiche (UD) e Utenze Non Domestiche (UND)*

Di seguito, per ciascun Comune, è riportata la popolazione residente e la distribuzione delle diverse tipologie di utenze comunicate ad ARERA ai sensi dell’art. 58, comma 2 del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF) approvato da ARERA.

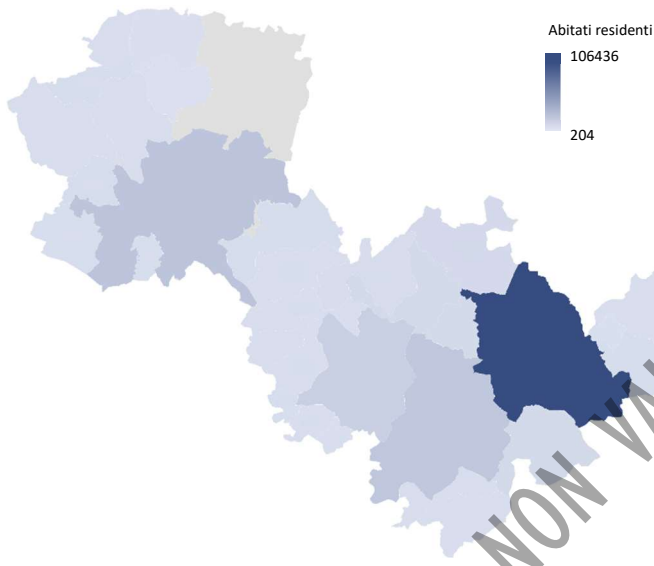


Figura 3 - Rappresentazione della dislocazione degli abitanti residenti del sub-ambito

Tabella 2 – Abitanti residenti (dati da Certificazione Osservatorio Regione Umbria 2024), utenze domestiche e non domestiche (dati comunicati dai Comuni nell’ambito delle scadenze TQRIF e non ancora validate da AURI)

| Comune                | Abitanti residenti | UD     | UND   | Totale utenze servite | UD sul totale utenze | UND sul totale utenze |
|-----------------------|--------------------|--------|-------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Acquasparta           | 4.391              | 2331   | 260   | 2591                  | 90,0%                | 10,0%                 |
| Allerona              | 1.691              | 1643   | 118   | 1761                  | 93,3%                | 6,7%                  |
| Alviano               | 1.345              | 807    | 85    | 892                   | 90,5%                | 9,5%                  |
| Amelia                | 11.518             | 6405   | 686   | 7091                  | 90,3%                | 9,7%                  |
| Arrone                | 2.526              | 1306   | 110   | 1416                  | 92,2%                | 7,8%                  |
| Attigliano            | 1.974              | 1075   | 104   | 1179                  | 91,2%                | 8,8%                  |
| Avigliano Umbro       | 2.347              | 1436   | 175   | 1611                  | 89,1%                | 10,9%                 |
| Baschi                | 2.555              | 1969   | 179   | 2148                  | 91,7%                | 8,3%                  |
| Calvi dell'Umbria     | 1.671              | 1158   | 68    | 1226                  | 94,5%                | 5,5%                  |
| Castel Giorgio        | 1.989              | 1298   | 153   | 1451                  | 89,5%                | 10,5%                 |
| Castel Viscardo       | 2.648              | 1643   | 147   | 1790                  | 91,8%                | 8,2%                  |
| Fabro                 | 2.580              | 1804   | 357   | 2161                  | 83,5%                | 16,5%                 |
| Ferentillo            | 1.777              | 1335   | 74    | 1409                  | 94,7%                | 5,3%                  |
| Ficulles              | 1.547              | 959    | 114   | 1073                  | 89,4%                | 10,6%                 |
| Giove                 | 1.830              | 1253   | 138   | 1391                  | 90,1%                | 9,9%                  |
| Guarda                | 1.728              | 1165   | 99    | 1264                  | 92,2%                | 7,8%                  |
| Lugnano in Teverina   | 1.404              | 1035   | 112   | 1147                  | 90,2%                | 9,8%                  |
| Montecastrilli        | 4.780              | 2505   | 293   | 2798                  | 89,5%                | 10,5%                 |
| Montecchio            | 1.493              | 1177   | 70    | 1247                  | 94,4%                | 5,6%                  |
| Montefranco           | 1.285              | 732    | 85    | 817                   | 89,6%                | 10,4%                 |
| Montegabbione         | 1.114              | 785    | 78    | 863                   | 91,0%                | 9,0%                  |
| Monteleone di Orvieto | 1.361              | 1013   | 86    | 1099                  | 92,2%                | 7,8%                  |
| Narni                 | 17.861             | 9520   | 1023  | 10543                 | 90,3%                | 9,7%                  |
| Orvieto               | 19.319             | 10783  | 1638  | 12421                 | 86,8%                | 13,2%                 |
| Otricoli              | 1.676              | 1590   | 107   | 1697                  | 93,7%                | 6,3%                  |
| Parrano               | 477                | 564    | 32    | 596                   | 94,6%                | 5,4%                  |
| Penna in Teverina     | 1.016              | 728    | 51    | 779                   | 93,5%                | 6,5%                  |
| Polino                | 204                | 307    | 9     | 316                   | 97,2%                | 2,8%                  |
| Porano                | 1.848              | 1038   | 61    | 1099                  | 94,4%                | 5,6%                  |
| San Gemini            | 4.690              | 2369   | 278   | 2647                  | 89,5%                | 10,5%                 |
| Stroncone             | 4.604              | 2627   | 161   | 2788                  | 94,2%                | 5,8%                  |
| Terni                 | 106.436            | 54251  | 6185  | 60436                 | 89,8%                | 10,2%                 |
| Totale                | 213.685            | 118611 | 13136 | 131747                | 90,0%                | 10,0%                 |

Produzione rifiuti – Raccolta differenziata (RD) e indifferenziata

La tabella seguente mostra i dati di produzione dei rifiuti urbani e delle raccolte differenziate comunicati dall'affidataria del servizio pubblico di gestione dei rifiuti nell'ambito delle attività di controllo svolte da AURI. Tali dati non sono validati dall'Osservatorio Regionale dei Rifiuti e non sono certificati dalla Regione Umbria.

| COMUNE                | TOTALE<br>RU (Kg) | RACCOLTA<br>DIFFERENZIATA<br>(kg) | RACCOLTA<br>INDIFFERENZIATA<br>(Kg) | % RD          |
|-----------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Acquasparta           | 2.135.825         | 1.640.275                         | 495.550                             | 76,80%        |
| Allerona              | 735.490           | 506.070                           | 229.420                             | 68,81%        |
| Alviano               | 601.931           | 445.791                           | 156.140                             | 74,06%        |
| Amelia                | 4.818.189         | 3.700.069                         | 1.118.120                           | 76,79%        |
| Arrone                | 1.135.546         | 949.996                           | 185.550                             | 83,66%        |
| Attigliano            | 829.039           | 678.119                           | 150.920                             | 81,80%        |
| Avigliano Umbro       | 900.407           | 691.387                           | 209.020                             | 76,79%        |
| Baschi                | 1.128.997         | 875.947                           | 253.050                             | 77,59%        |
| Calvi dell'Umbria     | 691.825           | 625.965                           | 65.860                              | 90,48%        |
| Castel Giorgio        | 1.318.671         | 963.167                           | 355.504                             | 73,04%        |
| Castel Viscardo       | 1.161.769         | 864.263                           | 297.506                             | 74,39%        |
| Fabro                 | 1.372.168         | 997.888                           | 374.280                             | 72,72%        |
| Ferentillo            | 672.485           | 535.375                           | 137.110                             | 79,61%        |
| Ficulle               | 870.321           | 592.811                           | 277.510                             | 68,11%        |
| Giove                 | 789.038           | 599.148                           | 189.890                             | 75,93%        |
| Guarda                | 778.796           | 587.036                           | 191.760                             | 75,38%        |
| Lugnano in Teverina   | 624.353           | 494.863                           | 129.490                             | 79,26%        |
| Montecastrilli        | 2.015.771         | 1.564.761                         | 451.010                             | 77,63%        |
| Montecchio            | 758.122           | 567.762                           | 190.360                             | 74,89%        |
| Montefranco           | 613.190           | 520.440                           | 92.750                              | 84,87%        |
| Montegabbione         | 473.519           | 349.949                           | 123.570                             | 73,90%        |
| Monteleone di Orvieto | 546.901           | 400.941                           | 145.960                             | 73,31%        |
| Narni                 | 7.145.365         | 5.624.235                         | 1.521.130                           | 78,71%        |
| Orvieto               | 11.176.882        | 7.617.932                         | 3.558.950                           | 68,16%        |
| Otricoli              | 833.630           | 752.510                           | 81.120                              | 90,27%        |
| Parrano               | 253.856           | 189.056                           | 64.800                              | 74,47%        |
| Penna in Teverina     | 415.605           | 322.515                           | 93.090                              | 77,60%        |
| Polino                | 97.470            | 64.340                            | 33.130                              | 66,01%        |
| Porano                | 731.155           | 621.885                           | 109.270                             | 85,06%        |
| San Gemini            | 1.770.514         | 1.348.164                         | 422.350                             | 76,15%        |
| Stroncone             | 1.775.578         | 1.228.588                         | 546.990                             | 69,19%        |
| Terni                 | 47.896.888        | 37.469.628                        | 10.427.260                          | 78,23%        |
| <b>TOTALI</b>         | <b>97.069.296</b> | <b>74.390.876</b>                 | <b>22.678.420</b>                   | <b>76,64%</b> |

Tabella 3 – Raccolta differenziata e indifferenziata, Percentuali di RD – (dati AURI 2025)

Il vigente PRGIR, per l'anno 2025, prevede il raggiungimento del 72,3 % di raccolta differenziata (Relazione generale pag. 30) per il sub ambito n.4. L'obiettivo di raccolta differenziata offerto in gara dal gestore è pari al 65% (3° anno a regime)

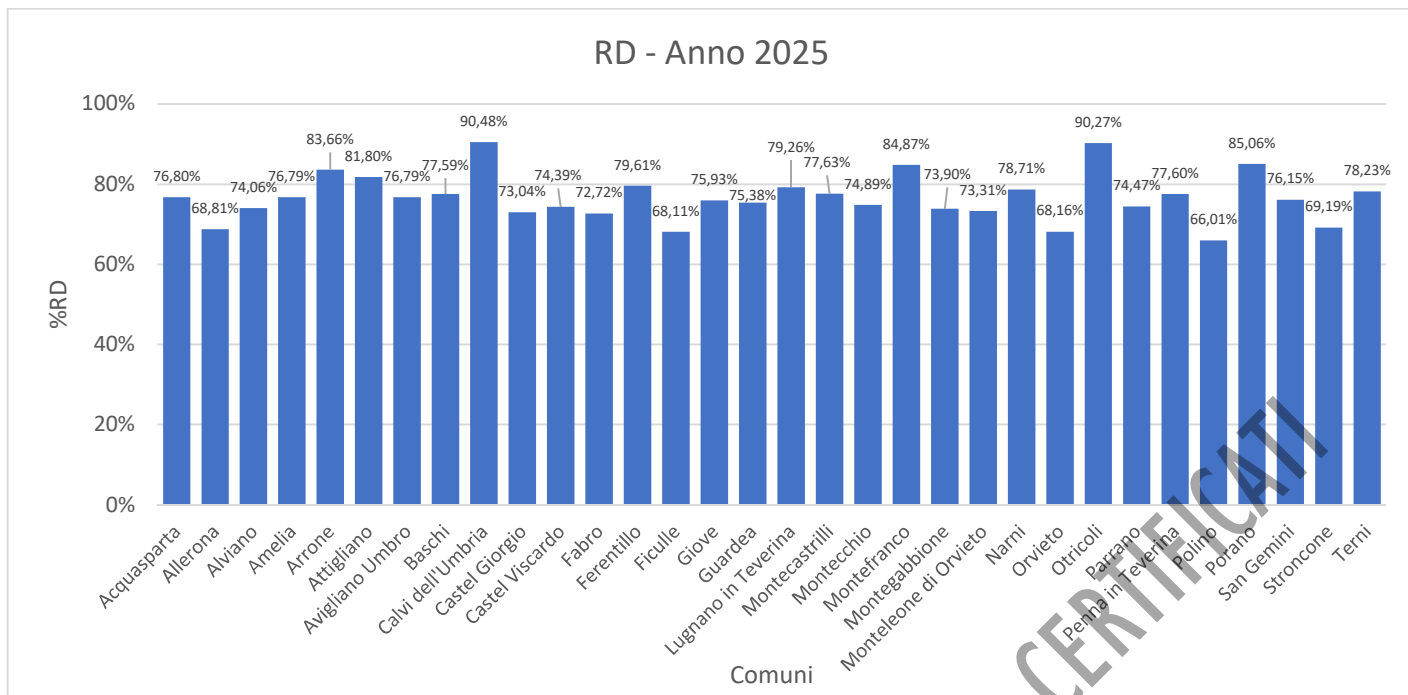


Figura 4 – Percentuali di RD per singolo Comune anno 2025 (dati non validati e non certificati)

#### Composizione merceologica della raccolta differenziata

Il grafico seguente è stato elaborato con i dati comunicati dall'affidataria del servizio pubblico di gestione dei rifiuti nell'ambito delle attività di controllo svolte da AURI e mostra le percentuali delle varie frazioni merceologiche di rifiuti urbani raccolti. Anche questi dati non sono validati dall'Osservatorio Regionale dei Rifiuti e non sono certificati dalla Regione Umbria.

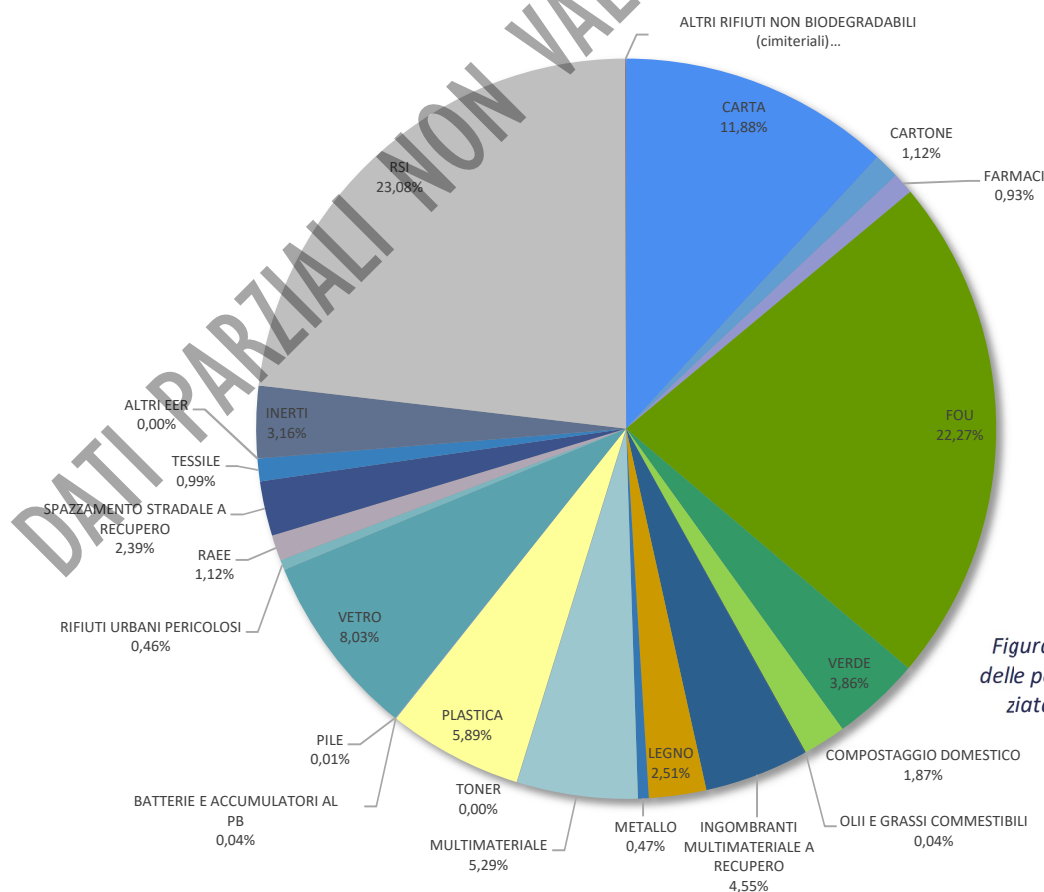


Figura 5- Rappresentazione grafica delle percentuali di raccolta differenziata e non differenziata (dati RTI)

### 3.2.2 Modelli di Raccolta

Nel territorio del sub ambito N.4 il modello di raccolta è composto dal “porta a porta” per le principali categorie merceologiche di rifiuto. La raccolta prevede nei Comuni due tipologie di “aree”, Area ad intensità con passaggi più ravvicinati e contenitori di più piccole dimensioni ed “Area vasta” con passaggi più diluiti nel tempo e contenitori di dimensioni maggiori

### 3.2.3 Servizi di spazzamento e altri servizi di raccolta su richiesta

Nei seguenti grafici si rappresentano le ore annue erogate a ciascun Comune per il servizio di spazzamento:

- spazzamento delle strade manuale, meccanizzato, misto;
- svuotamento cestini;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- lavaggio contenitori.

Gestore COSP Tecno Service

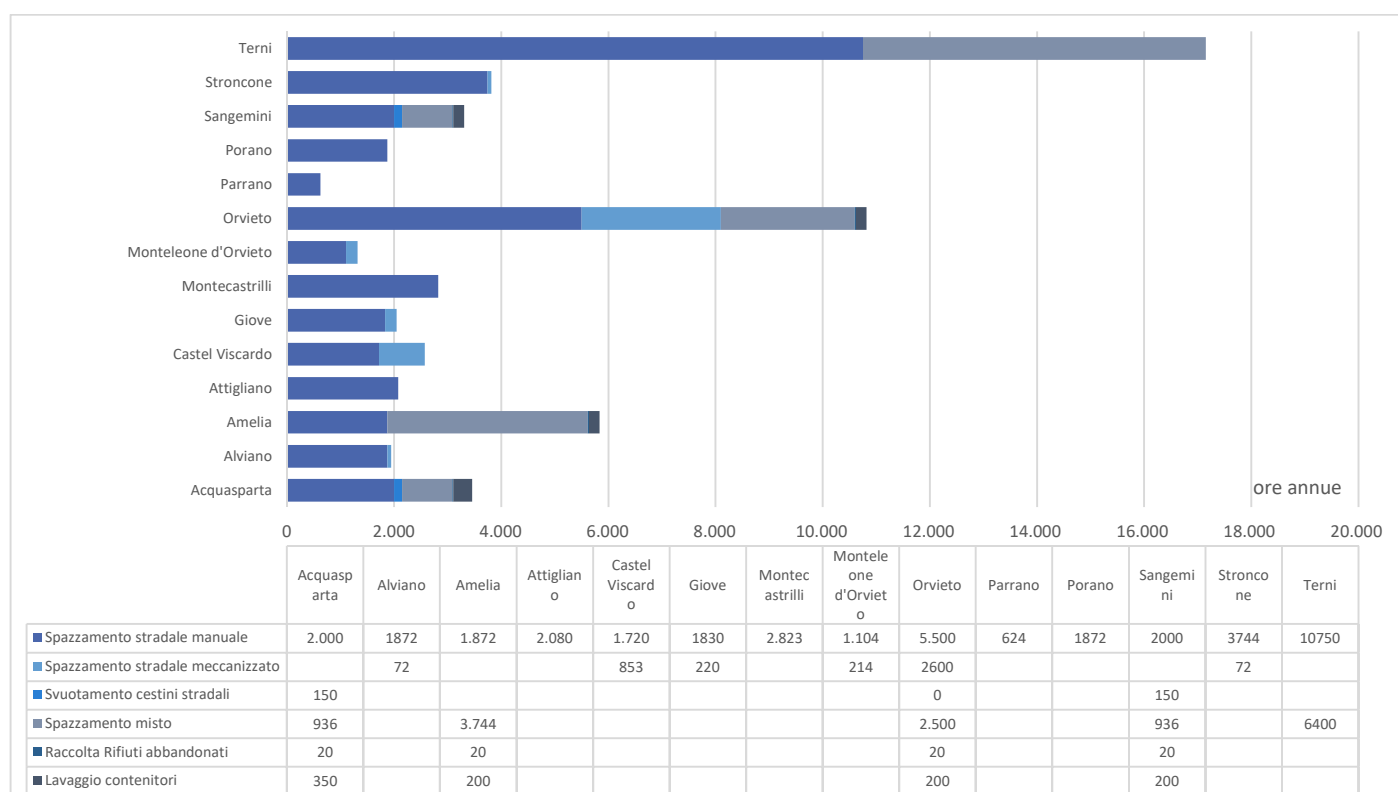


Figura 6 – Rappresentazione dei servizi di igiene urbana erogati dal Gestore indicato (ore annue)

Gestore ASM Terni Spa

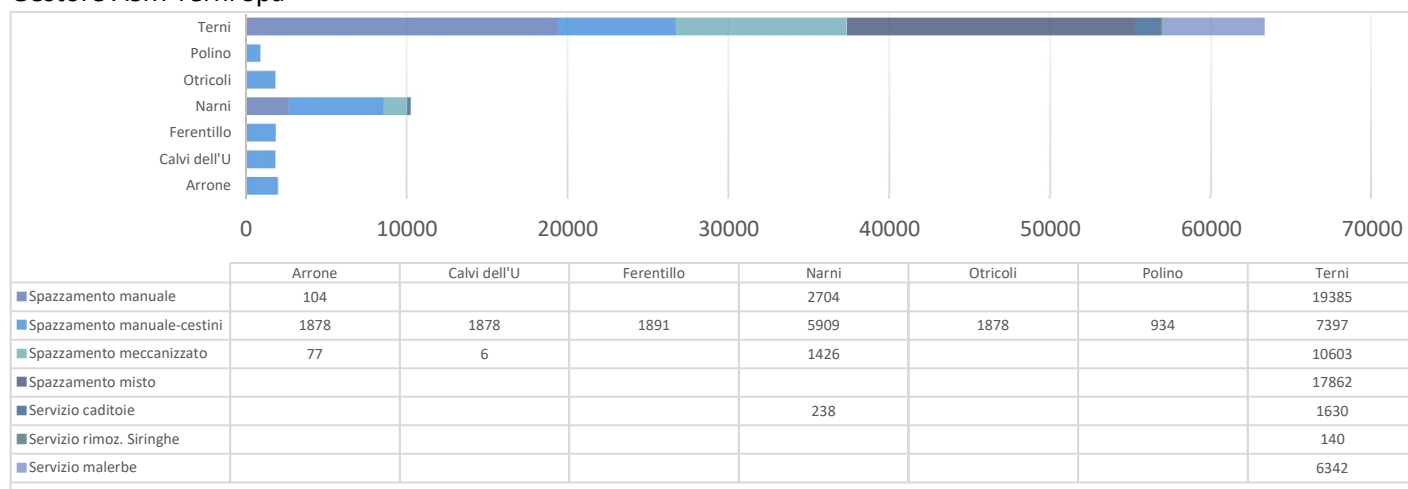


Figura 7 – Rappresentazione dei servizi di igiene urbana erogati dal Gestore indicato (ore annue)

## 3.2.4 Mezzi e attrezzature

### 3.2.4.1 Mezzi

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica del numero e della tipologia dei mezzi, suddivisi per gestore operativo, utilizzati per lo svolgimento del servizio.

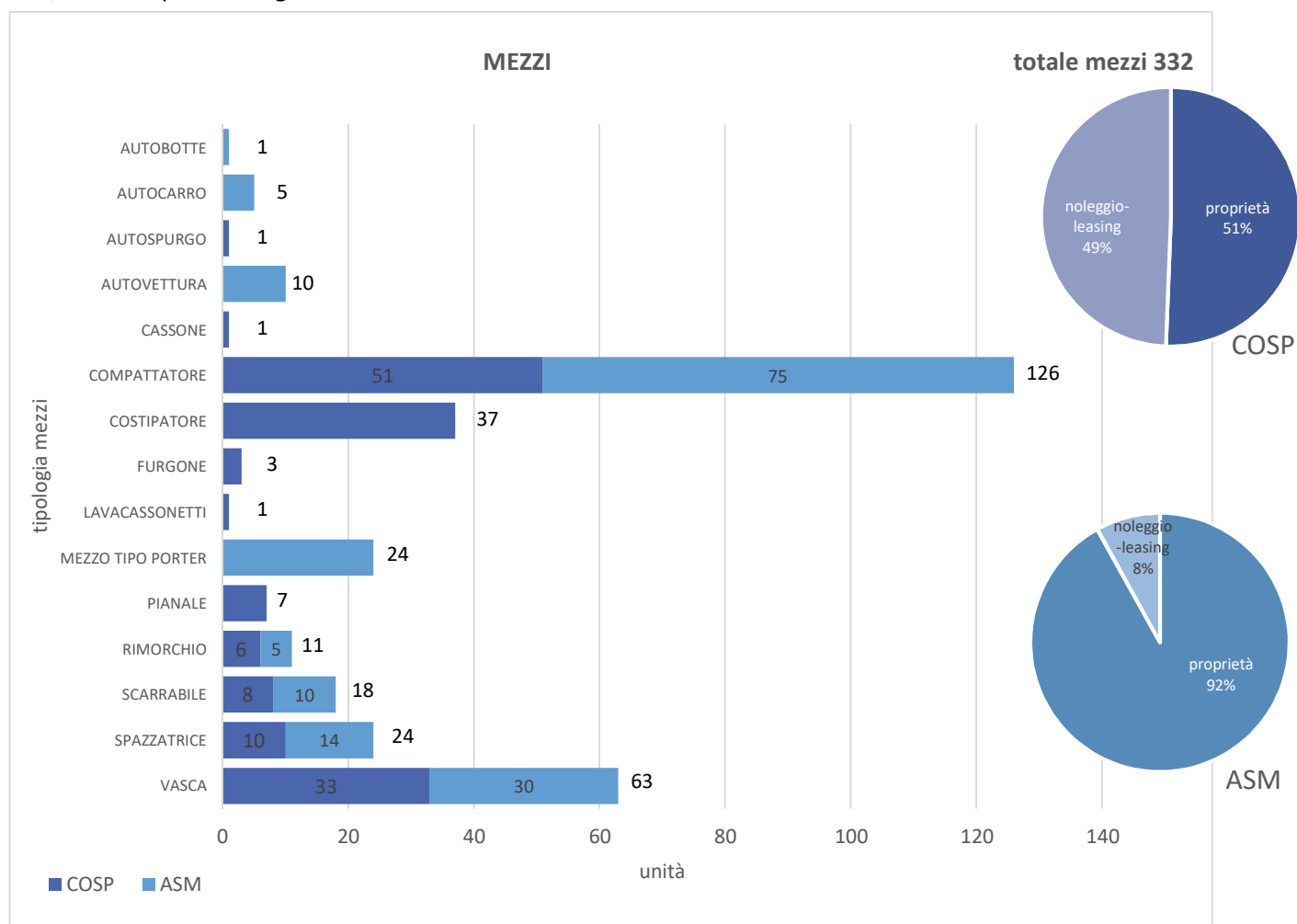


Figura 8– Rappresentazione dei mezzi usati dai gestori operativi per i servizi di raccolta e igiene urbana sul territorio del sub-ambito (dati forniti dal gestore del servizio)

### 3.2.4.2 Attrezzature

Il Gestore provvede in modo sistematico a fornire e a sostituire, su richiesta delle utenze domestiche e non domestiche, le attrezzature necessarie per la raccolta (mastelli, contenitori di varie dimensioni, sacchi, in base alla modalità di raccolta). I contenitori, fino ad una certa dimensione, sono tutti per contratto dotati di *tag o rfid* per la misurazione all'occorrenza della relativa frazione.

## 3.2.5 Personale

Nel corso del 2025 il servizio di gestione integrata dei rifiuti ha impiegato:

- 211 unità da parte di ASM Terni Spa, corrispondenti a 203 teste equivalenti personale diretto raccolta e spazzamento e 284 teste equivalenti complessive considerando il personale esterno.
- 159 unità impiegate da Cosp Tecno Service alle quali si affiancano 28 unità da cooperative sociali.

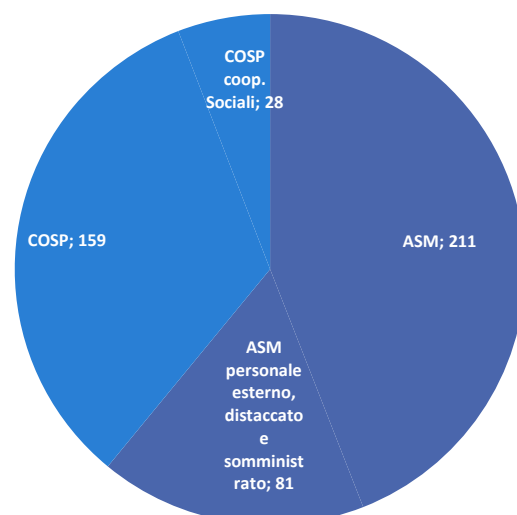


Figura 9- Rappresentazione del personale impiegato

## 3.2.6 Impianti per la gestione dei rifiuti e centri di raccolta

### 3.2.6.1 Impianti

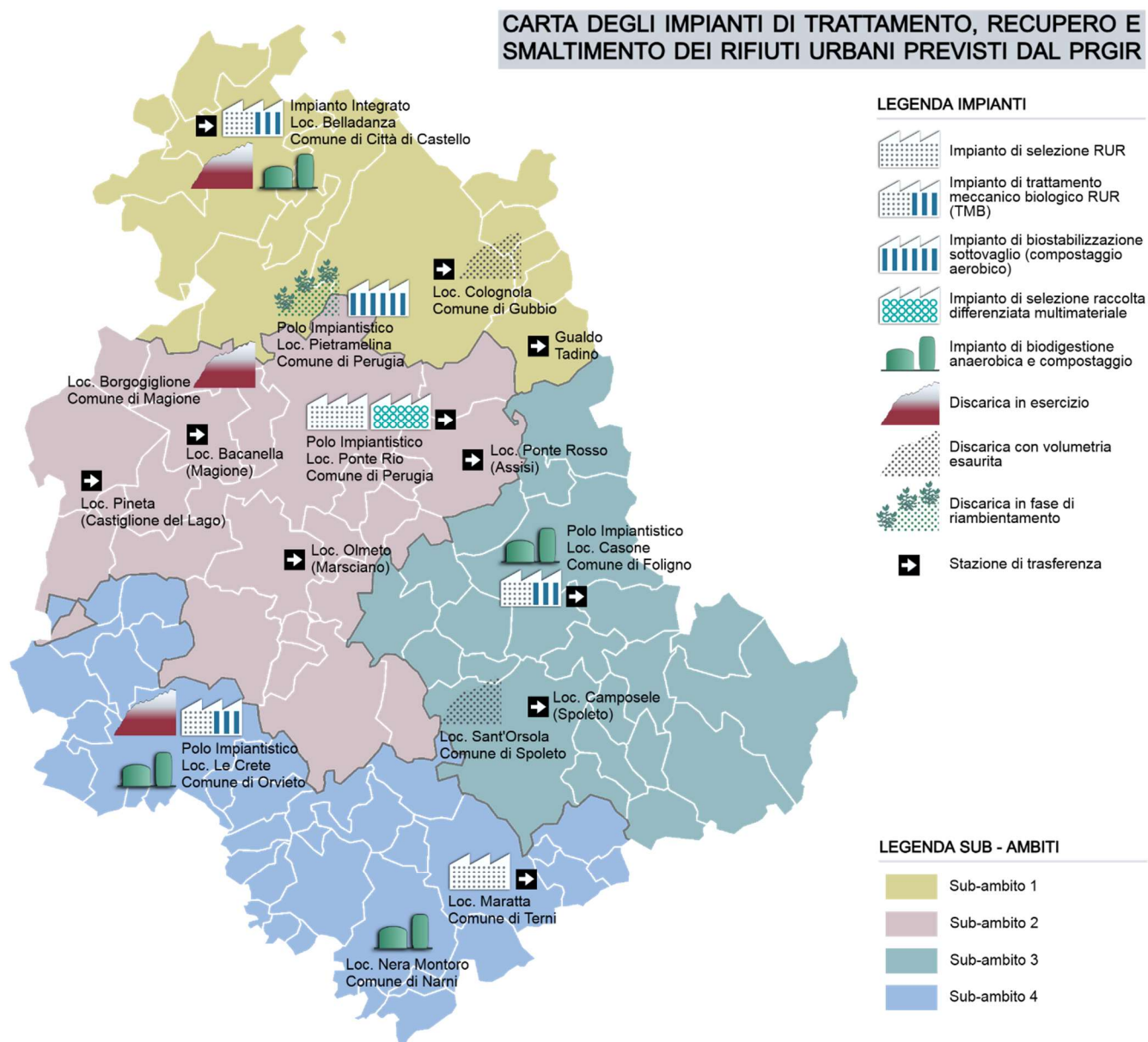


Figura 10 – Rappresentazione dell'impiantistica regionale

### 3.2.6.2 Centri di raccolta

La seguente carta mostra la dislocazione dei centri di raccolta.

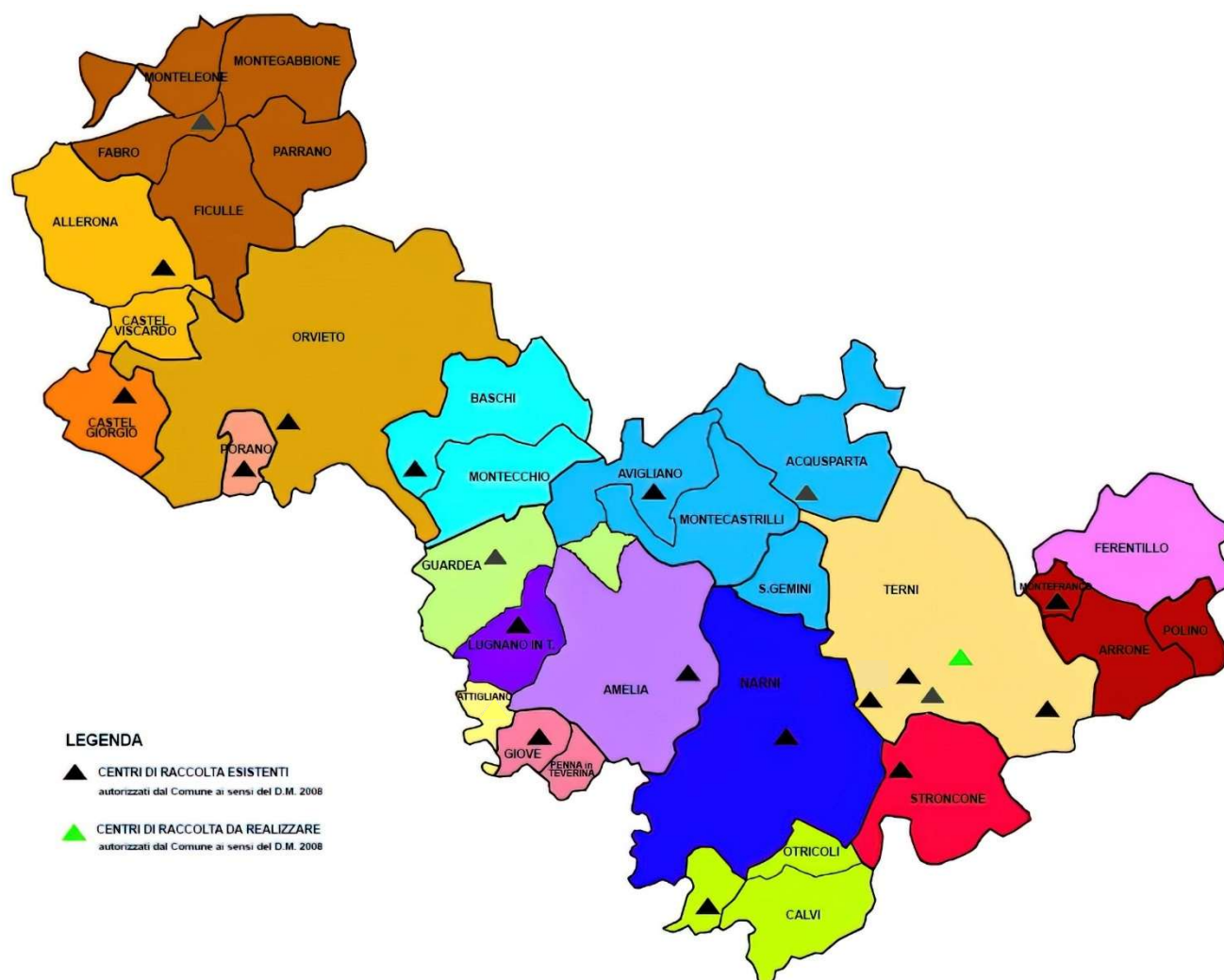


Figura 11 – Carta dei centri di raccolta del sub ambito

Di seguito si riporta l'elenco dei Comuni serviti, la tipologia del Centro di Raccolta, l'ubicazione e gli orari di apertura.

| Comune            | Tipologia                                                              | Ubicazione         | Periodo           | Lun         | Mart        | Merc        | Giov        | Ven         | Sab         | Dom |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
| Acquasparta       | Intercomunale ( Acquasparta, Avigliano U.,Montecastrilli, San Gemini ) | Acquasparta        | invernale ott-mag |             | 08,00-15,00 |             | 10,00-16,00 |             | 08,00-15,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             | 07,00-14,00 |             | 11,00-17,00 |             | 07,00-14,00 |     |
| Allerona          | Intercomunale (Allerona-Castel V.)                                     | Allerona           | invernale ott-mag |             |             |             | 11,00-16,00 |             | 08,00-15,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             |             |             | 13,00-18,00 |             | 07,00-12,00 |     |
| Alviano           | Intercomunale (Alviano-Guardea)                                        | Guardea            | invernale ott-mag |             | 08,00-15,00 |             | 10,00-16,00 |             | 08,00-15,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             | 07,00-14,00 |             | 11,00-17,00 |             | 07,00-14,00 |     |
| Amelia            | Comunale                                                               | Amelia             |                   | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 |             | 13,30-17,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 |     |
| Arrone            | Intercomunale (Arrone, Ferentillo, Montefranco, Polino)                | Montefranco        |                   |             |             | 08,00-12,00 | 08,00-12,00 |             | 08,00-12,00 |     |
| Attigliano        | Intercomunale (Attigliano, Giove, Penna in Tever.)                     | Attigliano e Giove |                   |             | 09,00-12,30 |             | 14,00-17,00 |             | 09,00-12,30 |     |
| Avigliano Umbro   | Intercomunale (Acquasparta, Avigliano U.,Montecastrilli,San Gemini )   | Acquasparta        | invernale ott-mag |             | 08,00-15,00 |             | 10,00-16,00 |             | 08,00-15,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             | 07,00-14,00 |             | 11,00-17,00 |             | 07,00-14,00 |     |
| Baschi            | Intercomunale (Baschi, Montecchio)                                     | Baschi             | invernale ott-mag |             | 08,00-13,00 |             | 11,00-16,00 | 08,00-13,00 | 08,00-13,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             | 07,00-12,00 |             | 13,00-18,00 | 07,00-12,00 | 07,00-12,00 |     |
| Calvi dell'Umbria | Intercomunale (Otricoli)                                               | Otricoli           |                   | 08,00-12,00 |             |             | 14,00-18,00 |             | 08,00-12,00 |     |
| Castel Giorgio    | Comunale                                                               | Castel Giorgio     | invernale ott-mag |             | 08,00-13,00 |             | 11,00-16,00 | 08,00-13,00 | 08,00-13,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             | 07,00-12,00 |             | 13,00-18,00 | 07,00-12,00 | 07,00-12,00 |     |
| Castel Viscardo   | Intercomunale (Allerona-Castel V.)                                     | Allerona           | invernale ott-mag |             |             |             | 11,00-16,00 |             | 08,00-15,00 |     |
|                   |                                                                        |                    | estivo-giu-set    |             |             |             | 13,00-18,00 |             | 07,00-12,00 |     |
| Fabro             | Intercomunale (Monteleone di O., Montegabbione, Ficulles, Parrano)     | Fabro              |                   | 08,00-12,00 | 14,00-18,00 | 08,00-12,00 |             | 14,00-18,00 | 08,00-12,00 |     |
| Ferentillo        | Intercomunale (Arrone, Ferentillo, Montefranco, Polino)                | Montefranco        |                   |             |             | 08,00-12,00 | 08,00-12,00 |             | 08,00-12,00 |     |

| Comune                           | Tipologia                                                              | Ubicazione                              | Periodo                             | Lun                                       | Mart                                      | Merc                                      | Giov                                      | Ven                                       | Sab                                       | Dom         |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|
| <b>Ficulle</b>                   | Intercomunale (Monteleone di O., Montegabbione, Ficulle, Parrano)      | Fabro                                   |                                     | 08,00-12,00                               | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |                                           | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |             |
| <b>Giove</b>                     | Intercomunale (Attigliano, Giove, Penna in Tever.)                     | Attigliano e Giove                      |                                     |                                           | 09,00-12,30                               |                                           | 14,00-17,00                               |                                           | 09,00-12,30                               |             |
| <b>Guardea</b>                   | Intercomunale (Alviano-Guardea)                                        | Guardea                                 | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |                                           | 10,00-16,00<br>11,00-17,00                |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |             |
| <b>Lugnano in Teve-<br/>rina</b> | Comunale                                                               | Lugnano in T.                           |                                     |                                           |                                           | 10,30-12,00                               |                                           |                                           | 10,30-12,00                               |             |
| <b>Montecastrilli</b>            | Intercomunale (Acquasparta, Avigliano U., Montecastrilli, San Gemini ) | Acquasparta                             | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |                                           | 10,00-16,00<br>11,00-17,00                |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |             |
| <b>Montecchio</b>                | Intercomunale (Baschi, Montecchio)                                     | Baschi                                  | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                |                                           | 11,00-16,00<br>13,00-18,00                | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                |             |
| <b>Montefranco</b>               | Intercomunale (Arrone, Ferentillo, Montefranco, Polino)                | Montefranco                             |                                     |                                           |                                           | 08:00-12:00                               | 08:00-12:00                               |                                           | 08:00-12:00                               |             |
| <b>Montegabbione</b>             | Intercomunale (Monteleone di O., Montegabbione, Ficulle, Parrano)      | Fabro                                   |                                     | 08,00-12,00                               | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |                                           | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |             |
| <b>Monteleone di<br/>Orvieto</b> | Intercomunale (Monteleone di O., Montegabbione, Ficulle, Parrano)      | Fabro                                   |                                     | 08,00-12,00                               | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |                                           | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |             |
| <b>Narni</b>                     | Comunale                                                               | Narni                                   | ora solare<br>ora legale            | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 | 08,00-16,00<br>08,00-12,00<br>13,00-17,00 |             |
| <b>Orvieto</b>                   | Comunale                                                               | Orvieto                                 | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                |                                           | 11,00-16,00<br>13,00-18,00                | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                | 08,00-13,00<br>07,00-12,00                |             |
| <b>Otricoli</b>                  | Intercomunale (Otricoli)                                               | Otricoli                                |                                     | 08,00-12,00                               |                                           |                                           | 14,00-18,00                               |                                           | 08,00-12,00                               |             |
| <b>Parrano</b>                   | Intercomunale (Monteleone di O., Montegabbione, Ficulle, Parrano)      | Fabro                                   |                                     | 08,00-12,00                               | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |                                           | 14,00-18,00                               | 08,00-12,00                               |             |
| <b>Penna in Teve-<br/>rina</b>   | Intercomunale( Giove, Penna in Tever.)                                 | Attigliano e Giove                      |                                     |                                           | 09,00-12,30                               |                                           | 14,00-17,00                               |                                           | 09,00-12,30                               |             |
| <b>Polino</b>                    | Intercomunale (Arrone, Ferentillo, Montefranco, Polino)                | Montefranco                             |                                     |                                           |                                           | 08:00-12:00                               | 08:00-12:00                               |                                           | 08:00-12:00                               |             |
| <b>Porano</b>                    | Comunale                                                               | Porano                                  | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-12,30<br>08,00-12,30                |                                           | 12,00-16,00<br>14,00-18,00                |                                           | 08,00-12,30<br>08,00-12,30                |             |
| <b>San Gemini</b>                | Intercomunale (Acquasparta, Avigliano U., Montecastrilli, San Gemini ) | Acquasparta                             | invernale ott-mag<br>estivo-giu-set |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |                                           | 10,00-16,00<br>11,00-17,00                |                                           | 08,00-15,00<br>07,00-14,00                |             |
| <b>Stroncone</b>                 | Comunale                                                               | Stroncone                               |                                     |                                           | 07,00-13,00                               |                                           | 07,00-14,00                               |                                           | 07,00-14,00                               |             |
| <b>Terni</b>                     | Comunale                                                               | Terni – Via Pallotta, snc               | Chiuso domenica festivi infras.     | 13,00-18,00                               | 13,00-18,00                               | 13,00-18,00                               | 13,00-18,00                               | 13,00-18,00                               | 13,00-18,00                               |             |
|                                  |                                                                        | Terni – Strada di Madonna del Monumento | Chiuso domenica festivi infras.     | 07,30-12,50                               | 07,30-12,50                               | 07,30-12,50                               | 07,30-12,50                               | 07,30-12,50                               | 07,30-12,50                               |             |
|                                  |                                                                        | Terni – Piediluco, Voc. Ponticelli      | Chiuso domenica festivi infras.     | 07,30-12,30                               | 07,30-12,30                               | 07,30-12,30                               | 07,30-12,30                               | 07,30-12,30                               | 07,30-12,30                               |             |
|                                  |                                                                        | Terni – Via Ratini n. 4                 | Domenica Aperto                     | 07,30-18,00                               | 07,30-18,00                               | 07,30-18,00                               | 07,30-18,00                               | 07,30-18,00                               | 07,30-18,00                               | 07,00-12,00 |

Tabella 4 – Fonte dati: AURI –RTI

3.3 INDICATORI ECONOMICI

3.3.1 Piani economici finanziari

Con Deliberazione dell’Assemblea dei Sindaci n. 4 del 16/04/2024 AURI, sulla base dei dati contabili forniti dal gestore e dai Comuni, ha provveduto alla validazione dei piani economici finanziari PEF TARI per il biennio 2024-2025 ai sensi del metodo tariffario MTR-2 di cui alla Delibera ARERA n. 363/2021/R/Rif.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa dei costi di gestione relativi a ciascun ambito tariffario comunale.

| SUB AMBITO 4         |                              | AFFIDATARIA<br>RTI ASM Terni SpA-<br>COSP TS | PEF anno 2024        |                     |                     | PEF anno 2025        |                     |                     |
|----------------------|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| COMUNE               | Corrispet-<br>tivo<br>utenza | Gestore operativo                            | Costi Gestore<br>(€) | Costi Comune<br>(€) | Costi Totali<br>(€) | Costi Gestore<br>(€) | Costi Comune<br>(€) | Costi Totali<br>(€) |
| Acquasparta          | TPC                          | COSP TS                                      | 791.275              | 109.895             | 901.170             | 855.832              | 105.613             | 961.445             |
| Allerona             | TARI                         | COSP TS                                      | 247.369              | 195.066             | 442.434             | 266.058              | 196.935             | 462.993             |
| Alviano              | TPC                          | COSP TS                                      | 325.999              | 0                   | 325.999             | 313.384              | 0                   | 313.384             |
| Amelia               | TPC                          | COSP TS                                      | 2.482.774            | 0                   | 2.482.774           | 2.552.555            | 0                   | 2.552.555           |
| Arrone               | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 458.960              | 0                   | 458.960             | 444.323              | 0                   | 444.323             |
| Attigliano           | TPC                          | COSP TS                                      | 477.089              | 0                   | 477.089             | 486.995              | 0                   | 486.995             |
| Avigliano            | TPC                          | COSP TS                                      | 407.524              | 43.669              | 451.193             | 438.454              | 41.818              | 480.272             |
| Baschi               | TPC                          | COSP TS                                      | 526.569              | 65.726              | 592.295             | 562.245              | 71.221              | 633.466             |
| Calvi dell'Umbria    | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 368.382              | 0                   | 368.382             | 347.366              | 0                   | 347.366             |
| Castel Giorgio       | TARI                         | COSP TS                                      | 342.853              | 229.936             | 572.789             | 374.983              | 230.816             | 605.799             |
| Castel Viscardo      | TARI                         | COSP TS                                      | 518.138              | 200.024             | 718.162             | 557.465              | 202.450             | 759.916             |
| Fabro                | TPC                          | COSP TS                                      | 545.402              | 176.756             | 722.158             | 502.764              | 171.197             | 673.961             |
| Ferentillo           | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 386.995              | 0                   | 386.995             | 384.206              | 0                   | 384.206             |
| Ficulle              | TARI                         | COSP TS                                      | 239.650              | 202.894             | 442.544             | 238.208              | 202.750             | 440.958             |
| Giove                | TPC                          | COSP TS                                      | 459.020              | 32.028              | 491.048             | 416.991              | 30.649              | 447.640             |
| Guardea              | TPC                          | COSP TS                                      | 390.205              | 32.063              | 422.268             | 409.083              | 30.794              | 439.877             |
| Lugnano in Teverina  | TPC                          | COSP TS                                      | 273.841              | 55.556              | 329.397             | 286.932              | 53.164              | 340.096             |
| Montecastrilli       | TPC                          | COSP TS                                      | 1.006.639            | 0                   | 1.006.639           | 1.046.271            | 0                   | 1.046.271           |
| Montecchio           | TARI                         | COSP TS                                      | 267.196              | 119.919             | 387.115             | 275.174              | 134.914             | 410.089             |
| Montefranco          | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 183.578              | 49.509              | 233.087             | 206.747              | 47.377              | 254.124             |
| Montegabbione        | TPC                          | COSP TS                                      | 204.868              | 21.204              | 226.073             | 221.015              | 20.291              | 241.306             |
| Monteleone d'Orvieto | TPC                          | COSP TS                                      | 321.620              | 0                   | 321.620             | 315.604              | 0                   | 315.604             |
| Narni                | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 3.492.449            | 100.000             | 3.592.449           | 3.729.889            | 75.000              | 3.804.889           |
| Orvieto              | TARI                         | COSP TS                                      | 3.267.699            | 1.839.469           | 5.107.169           | 3.470.181            | 1.794.577           | 5.264.758           |
| Otricoli             | TARI                         | ASM Terni S.p.A.                             | 345.082              | 90.800              | 435.883             | 336.695              | 91.342              | 428.038             |
| Parrano              | TARI                         | COSP TS                                      | 104.795              | 63.761              | 168.556             | 94.845               | 63.784              | 158.629             |
| Penna                | TPC                          | COSP TS                                      | 190.767              | 31.969              | 222.736             | 206.462              | 30.593              | 237.054             |
| Polino               | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 52.357               | 15.894              | 68.253              | 56.103               | 15.819              | 71.922              |
| Porano               | TPC                          | COSP TS                                      | 428.907              | 0                   | 428.907             | 439.796              | 0                   | 439.796             |
| San Gemini           | TPC                          | COSP TS                                      | 923.287              | 0                   | 923.287             | 883.385              | 0                   | 883.385             |
| Stroncone            | TPC                          | COSP TS                                      | 1.002.715            | 0                   | 1.002.715           | 912.156              | 0                   | 912.156             |
| Terni                | TPC                          | ASM Terni S.p.A.                             | 23.701.782           | 0                   | 23.701.782          | 23.678.729           | 0                   | 23.678.729          |
| Totale sub-ambito    |                              |                                              | 44.735.786           | 3.676.140           | 48.411.926          | 45.310.896           | 3.611.105           | 48.922.001          |

Tabella 5 – Sintesi dei PEF approvati per gli anni 2024 e 2025

3.3.2 Benchmark di riferimento

Nel grafico seguente vengono posti a confronto, per ciascun ambito tariffario comunale, i costi effettivi del servizio con i costi standard di riferimento.

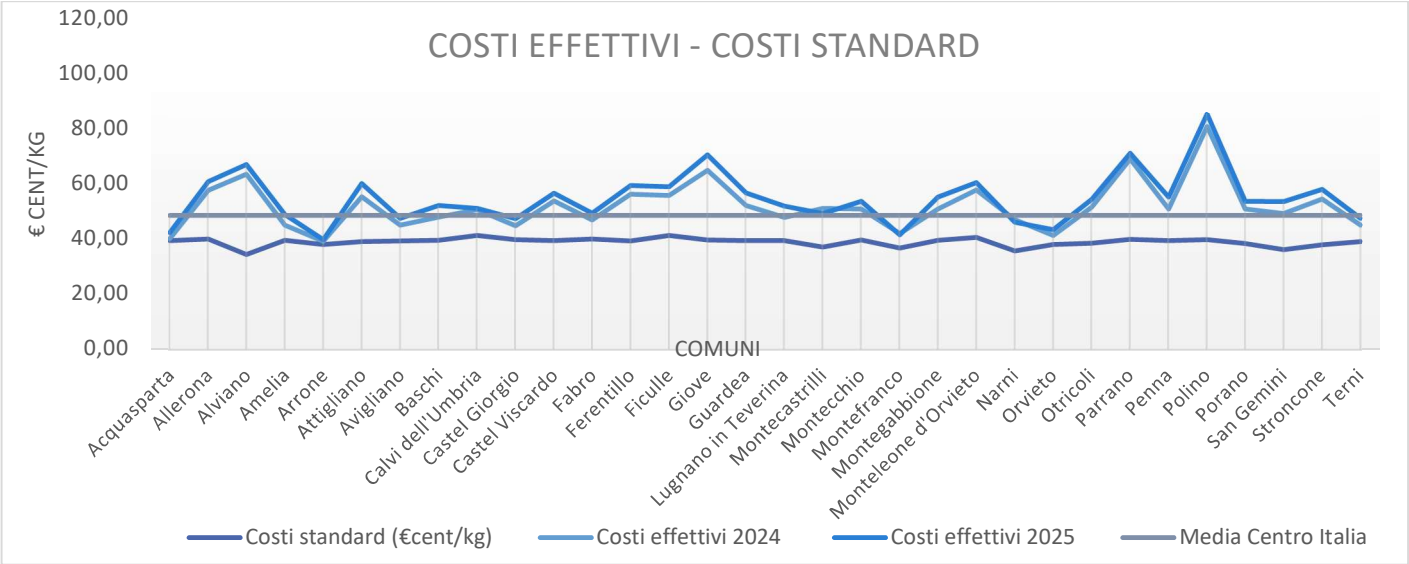


Figura 12 – Confronto fra costi effettivi e costi standard

I fabbisogni standard per il settore dei rifiuti sono determinati secondo le “Linee guida interpretative per l’applicazione del comma 653 dell’art. 1 della Legge n. 147 del 2013 e relativo utilizzo in base alla Delibera ARERA 3 agosto 2021, n. 363 e successive integrazioni e modificazioni”, a cura del Mef-Dipartimento delle Finanze.

Dall’analisi dei dati desunti dai PEF si evince che il costo effettivo del servizio per gli anni 2024 e 2025 risulta essere più alto dei costi standard per quasi tutti i Comuni del Sub-Ambito.

### 3.3.3 Copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata degli imballaggi

La deliberazione ARERA 3 agosto 2023, 389/2023/R/rif ha aggiornato il metodo tariffario MTR-2 per il biennio 2024-2025, introducendo all’articolo 8 il monitoraggio dell’ indicatore  $H_a$  (Eta) che rappresenta il grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata da imballaggi costituiti prevalentemente dalle frazioni merceologiche di carta e cartone, plastica, bioplastica, vetro, metalli. Da tale analisi sono esclusi i costi afferenti alla raccolta della frazione organica e del verde che rappresenta circa il 40% in peso della raccolta differenziata complessiva.

In ciascun anno  $a$ , il grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata è dato dal seguente rapporto:

$$H_a = \frac{AR_{SC\_si,a}^{AGG}}{CRD_{SC\_si,a}^{AGG}}$$

dove:

$AR_{SC\_si,a}^{AGG}$  rappresenta il totale dei ricavi relativi ai rifiuti di imballaggio, realizzati sia a fronte del conferimento ai sistemi di compliance, sia in esito al conferimento al di fuori dei suddetti sistemi, al netto delle frazioni merceologiche similari;

$CRD_{SC\_si,a}^{AGG}$  rappresenta il totale dei costi relativi alla raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio, corrispondenti alla menzionata componente relativa ai ricavi, comprensivi anche delle pertinenti quote di costi operativi comuni e di costi di capitale.

In esito alla quantificazione del valore di partenza  $H$ , calcolato tenuto conto dei dati del 2022, sono determinati gli obiettivi annuali per il 2024 e il 2025 sulla base del posizionamento in una delle classi della seguente tabella, secondo i valori di avanzamento fissati nella tabella medesima.

| ID    | Indicatore                                                               | ID Classe | Classe                 | Obiettivi               |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|-------------------------|
| $H_a$ | Grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata [%] | A         | $H_a \geq 80\%$        | Mantenimento            |
|       |                                                                          | B         | $70\% \leq H_a < 80\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,010$ |
|       |                                                                          | C         | $60\% \leq H_a < 70\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,015$ |
|       |                                                                          | D         | $50\% \leq H_a < 60\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,020$ |
|       |                                                                          | E         | $40\% \leq H_a < 50\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,025$ |
|       |                                                                          | F         | $30\% \leq H_a < 40\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,030$ |
|       |                                                                          | G         | $20\% \leq H_a < 30\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,035$ |
|       |                                                                          | H         | $10\% \leq H_a < 20\%$ | $H_{a+1} = H_a + 0,040$ |
|       |                                                                          | I         | $0\% \leq H_a < 10\%$  | $H_{a+1} = H_a + 0,050$ |

Nel Documento per la consultazione ARERA n. 180/2025/R/Rif riguardante il metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio 2026-2029 si evidenzia che dai dati che gli ETC hanno trasmesso all’Autorità circa il 60% del panel di riferimento (costituito da circa 2.800 predisposizioni tariffarie per una popolazione sottesa di circa 33 milioni di abitanti) assume valori di  $H_a$  di partenza entro il 40%.

Di seguito si riportano il grafico del valore di Ha di partenza, determinati per i comuni del sub ambito, e i relativi riferimenti desunti dai PEF 2024-25.

| SUB AMBITO 4         |        | Dati PEF 2024-25 |                          |                           |                  |
|----------------------|--------|------------------|--------------------------|---------------------------|------------------|
| COMUNE               | RD (%) | q (t)            | $AR_{SC}^{AGG}{}_{si,a}$ | $CRD_{SC}^{AGG}{}_{si,a}$ | Ha di partenza % |
| Acquasparta          | 74     | 1.993,00         | 51.314                   | 147.630                   | 34,80%           |
| Allerona             | 65     | 693,10           | 14.566                   | 58.451                    | 24,90%           |
| Alviano              | 73     | 460,00           | 10.966                   | 55.054                    | 19,90%           |
| Amelia               | 72     | 4.749,86         | 110.140                  | 434.581                   | 25,30%           |
| Arrone               | 83     | 1.155,07         | 32.396                   | 98.190                    | 33,00%           |
| Attigliano           | 79     | 748,86           | 16.197                   | 67.098                    | 24,10%           |
| Avigliano            | 75     | 892,46           | 24.090                   | 111.169                   | 21,70%           |
| Baschi               | 73     | 1.063,00         | 25.352                   | 127.949                   | 19,80%           |
| Calvi dell'Umbria    | 89     | 682,00           | 24.055                   | 92.989                    | 25,90%           |
| Castel Giorgio       | 70     | 1.144,00         | 24.673                   | 91.687                    | 26,90%           |
| Castel Viscardo      | 74     | 1.199,00         | 28.190                   | 121.444                   | 23,20%           |
| Fabro                | 64     | 1.340,71         | 35.801                   | 145.171                   | 24,70%           |
| Ferentillo           | 76     | 670,00           | 20.004                   | 96.210                    | 20,80%           |
| Ficulle              | 63     | 715,70           | 21.643                   | 85.396                    | 25,30%           |
| Giove                | 70     | 662,30           | 15.445                   | 83.844                    | 18,40%           |
| Guardea              | 73     | 696,87           | 16.588                   | 85.798                    | 19,30%           |
| Lugnano in Teverina  | 74     | 596,14           | 15.615                   | 54.851                    | 28,50%           |
| Montecastrilli       | 76     | 1.998,52         | 48.297                   | 186.019                   | 26,00%           |
| Montecchio           | 72     | 680,82           | 15.391                   | 76.819                    | 20,00%           |
| Montefranco          | 79     | 592,00           | 18.259                   | 58.569                    | 31,20%           |
| Montegabbione        | 72     | 383,61           | 12.250                   | 48.309                    | 25,40%           |
| Monteleone d'Orvieto | 73     | 537,63           | 14.100                   | 62.385                    | 22,60%           |
| Narni                | 77     | 7.272,19         | 192.003                  | 836.810                   | 22,90%           |
| Orvieto              | 68     | 11.157,03        | 277.145                  | 851.475                   | 32,50%           |
| Otricoli             | 87     | 759,00           | 22.147                   | 89.762                    | 24,70%           |
| Parrano              | 68     | 225,41           | 6.922                    | 34.637                    | 20,00%           |
| Penna in T.          | 74     | 379,00           | 10.299                   | 42.761                    | 24,10%           |
| Polino               | 70     | 7.600            | 2.091                    | 11.038                    | 18,90%           |
| Porano               | 78     | 779,00           | 16.544                   | 65.336                    | 25,30%           |
| San Gemini           | 73     | 1.752,00         | 46.340                   | 174.574                   | 26,50%           |
| Stroncone            | 68     | 1.678,00         | 37.524                   | 203.894                   | 18,40%           |
| Terni                | 76     | 48.708,88        | 1.242.888                | 5.610.352                 | 22,20%           |
| Totale               |        | 96.365           | 2.440.222                | 10.310.252                | 23,67%           |

Tabella 6 – Dati Ha di partenza per Comune

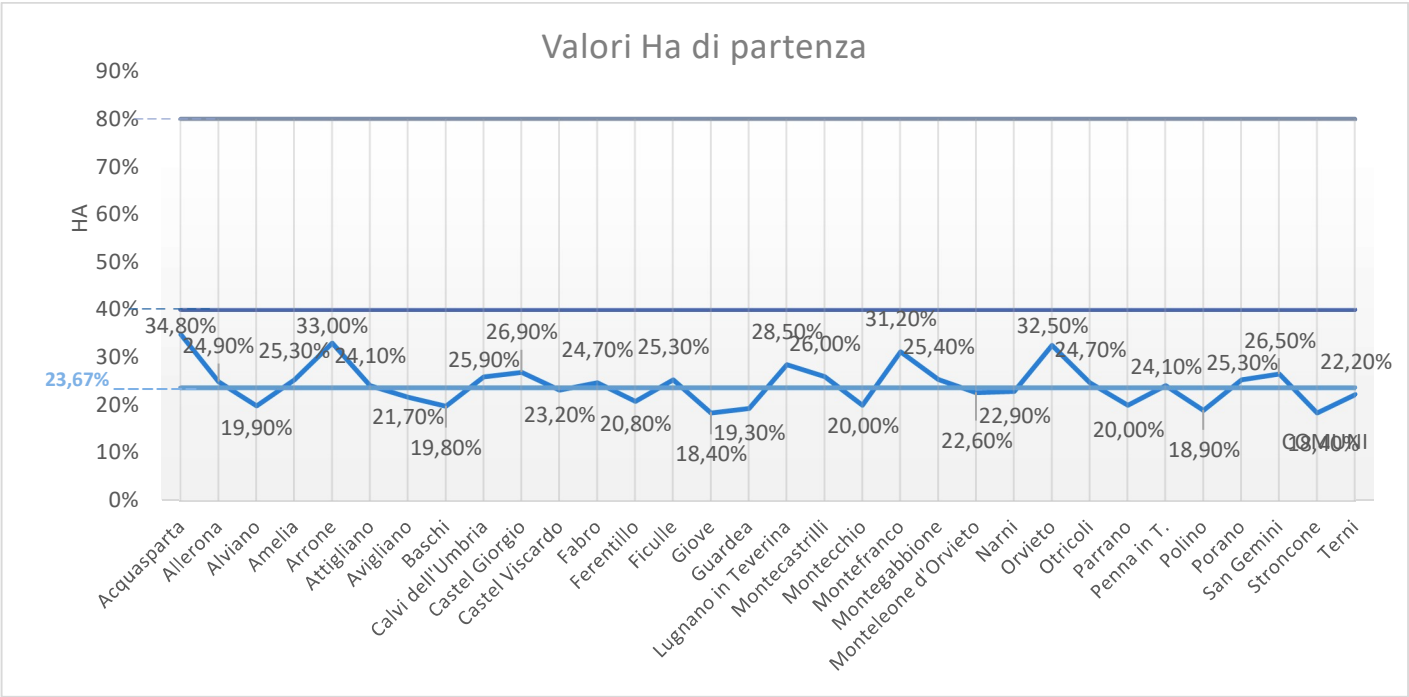


Figura 13 – Rappresentazione Valori Ha di partenza per comune

3.4 INDICATORI QUALITATIVI E DI COMUNICAZIONE

3.4.1 Comunicazione e sensibilizzazione

ASM

Nella sua relazione finale ASM dichiara di promuovere una serie di attività quali:

- predisposizione, stampa e distribuzione di materiale informativo per gli utenti in particolare dei calendari;
- campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio;
- incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi;
- educazione ambientale nelle scuole;
- ecosportello ASM Terni di cui si riporta una schermata del portale nell’immagine sottostante.

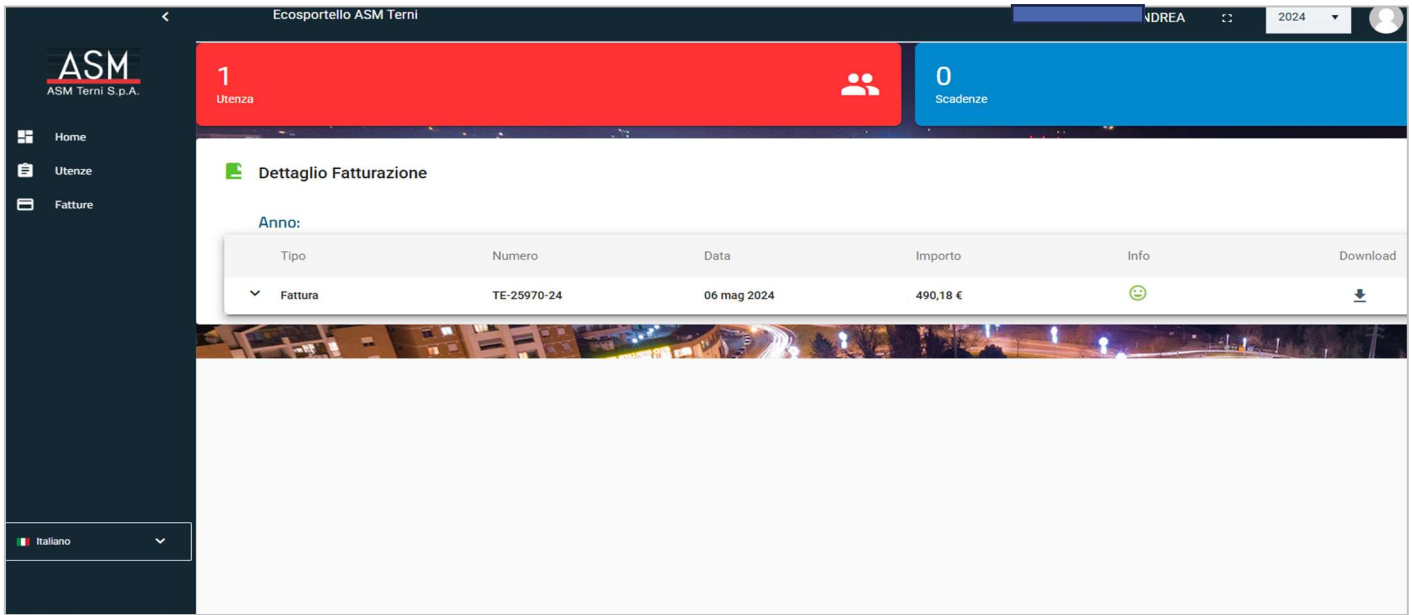


Figura 14- Schermata del portale nell’immagine sottostante

COSP TS

Nella sua relazione finale COSP dettaglia le attività di Comunicazione e sensibilizzazione verso l’utenza in maniera puntuale ed esaustiva.

Attività realizzate.

Materiali di comunicazione, ideazione e stampa:

La campagna ha preso avvio con l’ideazione grafica e l’elaborazione dei contenuti in coordinamento con il referente Cosp techno service.

Sono stati realizzati e stampati i materiali di comunicazione elencati nella tabella sottostante:

| Tipologia di materiale                                                          | quantità |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Gazebo personalizzato con mantovane                                             | 1        |
| Pieghevole chiuso 21x10, aperto 21x50, carta patinata opaca, 3 ante, 6 facciate | 5000     |
| Roll up 200x80                                                                  | 1        |
| Porta chiavi con TAG RFID                                                       | 5000     |



Figura 15 : Portachiave TAG RFid



Figura 16: Pieghevole

### Punti informativi animati

Sono stati realizzati 5 dei 10 punti informativi animati programmati:

- N. 1 Orvieto fraz. Ciconia 29 agosto
- N. 2 San Gemini 3 e 10 ottobre
- N. 2 Stroncone 18 e 19 ottobre

Ogni punto informativo ha avuto una durata di 4 ore ed è stato organizzato, su indicazione di Cosp tecno service, in coincidenza di feste e/o concerti, sagre, ricorrenze e momenti dei comuni sopra elencati.

I punti informativi animati sono allestiti con gazebo e mantovane, roll up, tavolo sedia e materiale informativo. L'animazione è consistita nel proporre un'attività ludico/informativa che ha previsto il coinvolgimento dei cittadini.



Figura 17: Punti informativi

### 3.4.2 Segnalazioni

Di seguito si riportano le rappresentazioni dei tickets gestiti nel 2025 relativi ai reclami ed alle segnalazioni degli utenti considerando l'allegato fornito da ASM "waste\_tickets\_2025", le principali segnalazioni riguardano il mancato ritiro (Reclamo-Raccolta).

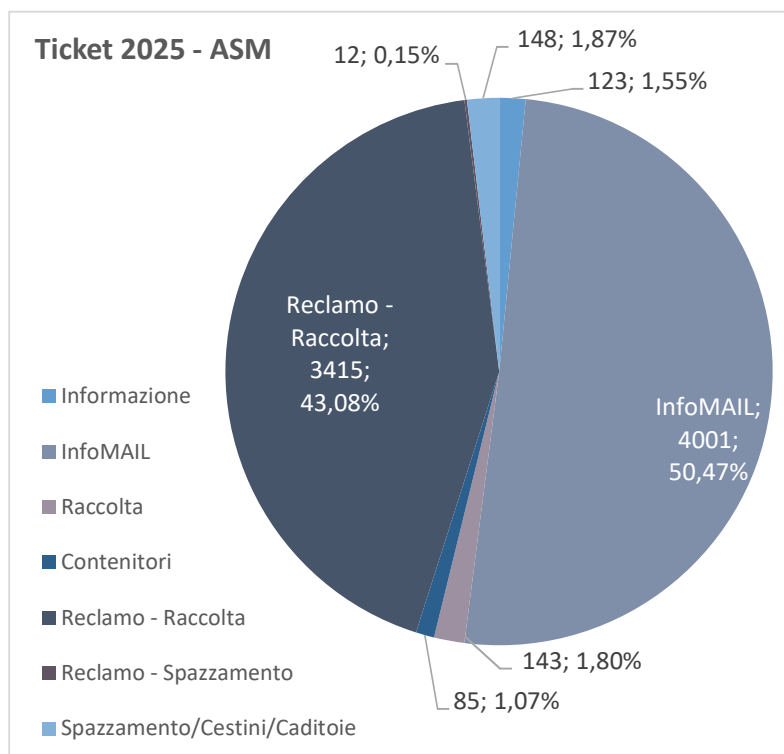


Figura 18-Rappresentazione dei Tickets aperti relativi all'anno 2025 -Dati ASM

Cosp gestisce il sistema di segnalazioni e richieste da parte degli utenti tramite i sistemi V – Voice e Support Ticketing System di Data Knowl fornendo un allegato (Allegato 2 Relazione\_dati\_ati4\_cosp (002) del quale si riportano, a seguire, alcuni esempi di dettaglio.

Il numero totale di chiamate ricevute sulle numerazioni dedicate al servizio di assistenza all’utenza è pari a 36.882. Il numero totale di chiamate inviate a operatore è pari a 14.340. Nel grafico seguente i dati mese per mese.

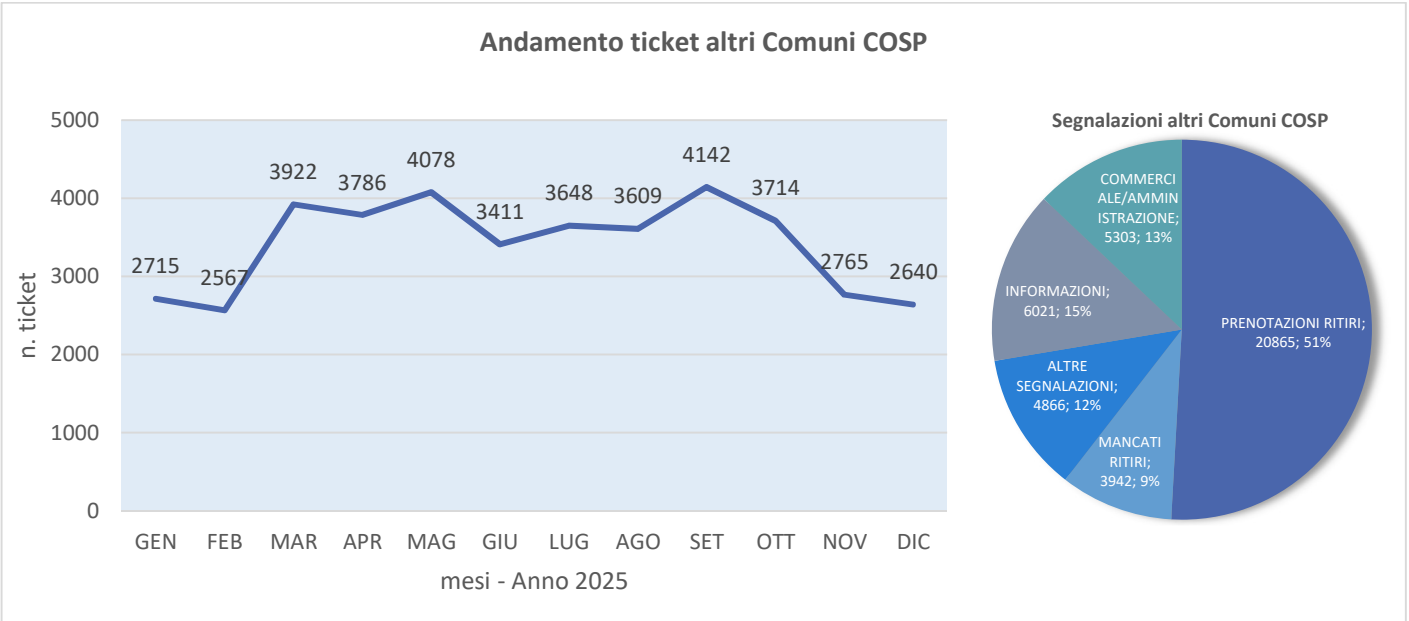


Figura 19 – Rappresentazione dell’andamento dei ticket aperti nell’anno 2025 e ripartizione in base alla tipologia per i Comuni gestiti da COSP ad esclusione di Orvieto e Terni

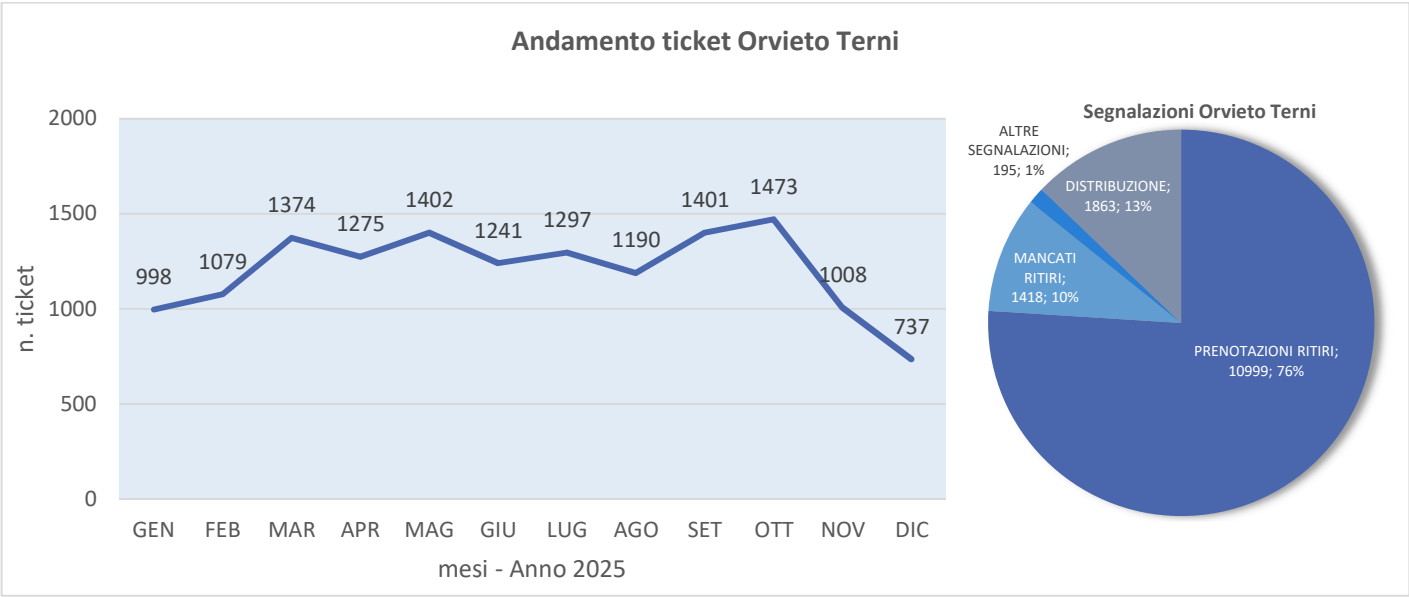


Figura 20- Rappresentazione dell’andamento dei ticket aperti nell’anno 2025 e ripartizione in base alla tipologia per i Comuni di Orvieto e Terni gestiti da COSP

3.5 CONTROLLO TERRITORIALE

Le attività di controllo territoriale sono state orientate ad accertare lo standard dei servizi di raccolta, di igiene urbana e di gestione dei centri di raccolta forniti dal concessionario. I sopralluoghi, preventivamente definiti in collaborazione con le amministrazioni comunali, sono stati svolti dalla società incaricata dell’assistenza al RUP e sono stati programmati dalla stessa senza interferire con le ordinarie attività del gestore.

Nel Sub-Ambito 4, nel corso del 2025, sono stati svolti n. 209 sopralluoghi sul territorio, dei quali si riportano di seguito gli esiti.

Si specificano di seguito le varie condizioni di rilievo riscontrate nei sopralluoghi relativi al controllo territoriale.

Esiti sopralluoghi sub-ambito

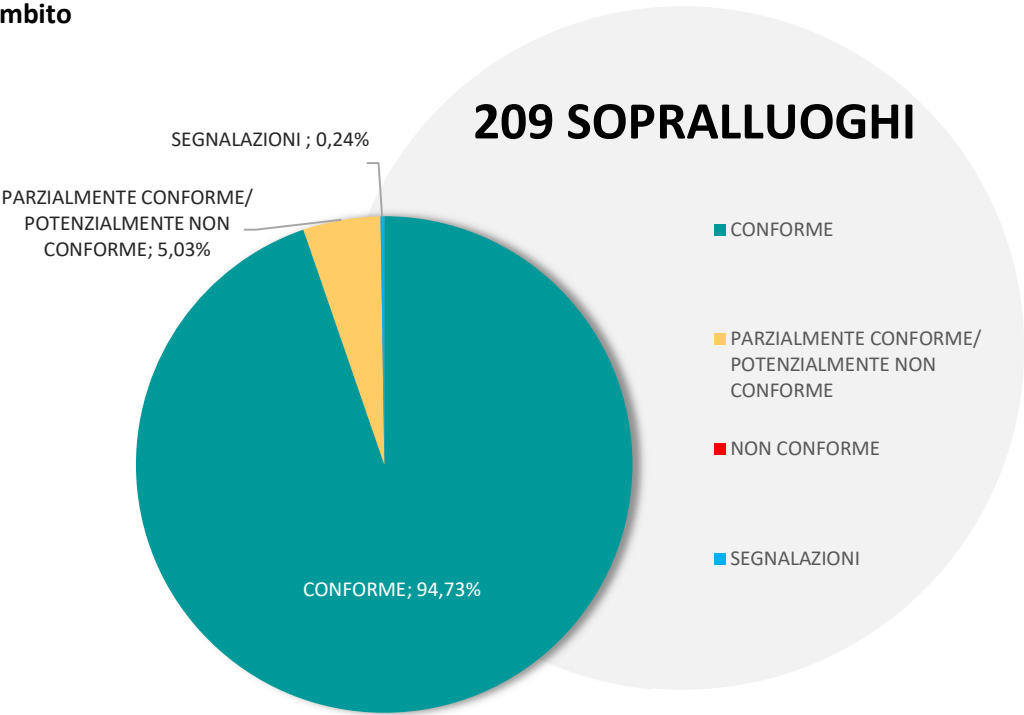


Figura 21- Rappresentazione esiti dei rilievi effettuati durante i sopralluoghi

| RILIEVO                                               | DESCRIZIONE RILIEVO                                                                                            | COMPORTAMENTO DEL GESTORE                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONFORME                                              | Si accerta la conformità dei servizi svolti in relazione agli standard contrattuali                            | Non è richiesta specifica azione                                                                                             |
| PARZIALMENTE CONFORME/<br>POTENZIALMENTE NON CONFORME | Si accertano elementi di potenziale non conformità dei servizi svolti, criticità o servizi parzialmente svolti | Si richiede una risposta secondo i termini della verifica                                                                    |
| NON CONFORME                                          | Si accerta la non conformità dei servizi monitorati                                                            | Tali rilievi possono portare a richieste di risposta e/o intervento immediato; nei casi più gravi all’applicazione di penali |
| SEGNALAZIONI                                          | Si segnala una casistica non rilevante ai fini del contratto, abbandoni etc..                                  | Si richiede una risposta secondo i termini della verifica                                                                    |

### 3.6 REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Con deliberazione 15/2022/R/Rif ARERA ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per quattro Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Con Deliberazioni di Assemblea n.1/22, n.2/22, n.3/2022 e n.4/2022 del 18/05/2022 AURI ha disposto per tutte le concessioni regionali del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il posizionamento delle stesse nello Schema regolatorio I.

Il Testo unico della qualità dei servizi stabilisce obblighi di registrazione e comunicazione per i gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade).

Con la deliberazione 374/2025/R/rif ARERA ha completato la regolazione tecnica della qualità nel settore dei rifiuti urbani, introducendo alcune novità. In attuazione dell'aggiornamento dell'articolo 58 comma 2 del TQRIF, AURI, in qualità di Ente Territorialmente Competente, è tenuta a trasmettere, entro il 31 marzo di ogni anno, tramite l'apposita piattaforma telematica resa disponibile da ARERA, la relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice I (riportata alla fine del presente paragrafo) da parte dei gestori operanti nell'ambito. Tale documentazione, per ciascun ambito tariffario comunale, è costituita dai dati e delle informazioni trasmesse dai gestori dei vari segmenti dei servizi compresi i Comuni laddove rivestono questa qualifica. Il nuovo articolo 57-bis del TQRIF stabilisce che AURI è tenuta a svolgere le necessarie verifiche in ordine alla completezza, correttezza e congruità dei dati da trasmettere. È obbligo di gestori e Comuni fornire ad AURI le informazioni e le attestazioni necessarie a consentire il corretto caricamento dei dati e l'espletamento delle attività di validazione nei termini regolatori.

#### **Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Schema I          | Schema II | Schema III | Schema IV |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|------------|-----------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18                                                                                                                                                                                                                                              | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | n.a. <sup>2</sup> | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | n.a.              | n.a.      | SI         | SI        |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n.a.              | n.a.      | n.a.       | SI        |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                | SI        | SI         | SI        |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | n.a.              | n.a.      | n.a.       | SI        |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI                | SI        | SI         | SI        |

Tabella 7 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, Rif. Schema I

Per l'anno 2025 il Gestore (operatore economico), relativamente al proprio perimetro gestionale, ha rispettato gli obblighi di servizio di cui allo Schema I.

### 3.7 PERCEZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

ASM Terni Spa e COSP Tecno Service conducono con cadenza biennale la *Customer Satisfaction*.

#### ASM

Per l'anno 2025 sono disponibili 2 indagini: una per le utenze residenti/domiciliate ed una specifica per l'attività produttive.

L'indagine di *customer satisfaction* di ASM Terni ha indagato attraverso interviste in tutti i territori gestiti:

- il grado di soddisfazione dell'utenza in merito al servizio di raccolta differenziata nella sua interezza;
- eventuali criticità associate all'igiene e al decoro urbano;
- altre dimensioni legate al servizio erogato da ASM

Ed è stata svolta sulle utenze domestiche e sulle utenze produttive.

#### Utenze domestiche:

Rispetto al 2023, nel 2025 si ravvisa un aumento significativo del livello di soddisfazione.

Il giudizio «overall», vale a dire il giudizio complessivo sul servizio di raccolta differenziata, riporta il 94% di soddisfatti, con una incidenza del giudizio «molto soddisfatto» del 6% e dell'89% di «abbastanza».

Il dato evidenzia, in linea con quanto rilevato nel 2023, una maggiore severità di giudizio per le componenti legate al «decoro urbano» (strade) e per i «Tempi di attesa per la risposta ricevuta» a seguito del contatto con ASM.

Per quanto attiene al tema **“Tariffazione puntuale”** il 95% del campione dichiara di essere a conoscenza della tariffa calcolata in base ai rifiuti prodotti, il 76% si dichiara favorevole ad una tariffazione di questo tipo.

Tutti gli interpellati giudicano esaustiva e completa la fattura emessa.

Per quanto attiene al tema **“Igiene urbana”** il 48% del campione dichiara di trovare «spesso» rifiuti abbandonati per strada, soprattutto nell'area di Terni, ovviamente realtà a maggiore connotazione urbana.

Su base temporale, il dato rimane invariato rispetto al 2023.

Nell'area della **criticità** compaiono le dimensioni legate alla pulizia delle strade, declinate anche rispetto alla frequenza dei passaggi e pulizia, oltre al «Tempo di attesa per ricevere risposte»

I **punti di forza** attengono a «Frequenza di passaggio di svuotamento dei cassonetti/mastelle» e «Rispetto del calendario previsto di svuotamento da parte del personale addetto alla raccolta».

#### Indagine sulle utenze produttive:

L'indagine delinea una realtà contrassegnata da aree di eccellenza ed altre che richiedono particolare attenzione da parte del management aziendale.

Componenti ad alto gradimento:

Frequenza svuotamento, rispetto dei calendari, cortesia personale e informazioni fornite sulla raccolta differenziata superano il 95% di soddisfazione.

Aree di miglioramento

Pulizia strade e tempi di risposta a seguito del contatto avuto con ASM mostrano margini di crescita significativi.

La indagine COSP è stata svolta nel periodo gennaio-febbraio 2026.

Nel complesso la indagine ha evidenziato che il sistema di raccolta e gestione dei rifiuti risulta solido ed efficiente.

La valutazione dei servizi risulta complessivamente positiva. La raccolta rifiuti ottiene l'88,6% di giudizi ottimo/buono. Il Centro Comunale di Raccolta è utilizzato dall'80,4% degli utenti e la viabilità interna è valutata ottima o buona dal 95,6%. Il 93,7% degli utenti non ha difficoltà nella differenziazione dei rifiuti, anche se alcune tipologie di materiali risultano più problematiche. L'app **Junker** è conosciuta dal 71% degli intervistati.

Il servizio di ritiro ingombranti e RAEE è l'area più critica: solo il 19,6% lo valuta ottimo o buono, mentre il 76,5% lo considera sufficiente. Il numero verde è stato contattato solo dal 28,2% degli utenti, sebbene la gestione delle prenotazioni riceva il 69,4% di giudizi positivi. Lo spazzamento strade ottiene l'80,4% di valutazioni ottimo/buono, mentre il decoro urbano raggiunge il 74,1%, mostrando margini di miglioramento.

Il principale aspetto da migliorare riguarda il servizio di ritiro degli ingombranti e RAEE, che risulta il meno apprezzato, e la necessità di migliorare la comunicazione sulla corretta differenziazione dei materiali. Altri aspetti su cui intervenire sono il coinvolgimento dei giovani — quasi assenti nel campione — il potenziamento della comunicazione digitale, il miglioramento del decoro urbano e l'incentivazione all'uso del numero verde, ancora poco utilizzato.

## 4 GESTIONE DEL SUB AMBITO: I NUMERI

---

|                                                                           |                                                                                     |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| COMUNI                                                                    |    | 32                                                         |
| ABITANTI RESIDENTI                                                        |    | 213.685                                                    |
| UD                                                                        |    | 118.611                                                    |
| UND                                                                       |    | 13.136                                                     |
| € ( TOTALE PEF)                                                           |    | 48.922.001 TOTALE<br>45.310.896 GESTORE   3.611.105 COMUNI |
| MEZZI                                                                     |    | 332                                                        |
| PERSONALE                                                                 |    | 398 UNITÀ                                                  |
| IMPIANTI<br><small>(SINGOLI, INTEGRATI E STAZIONI DI TRASFERENZA)</small> |    | N.A.                                                       |
| CENTRI DI RACCOLTA                                                        |  | 20                                                         |
| SPAZZAMENTO                                                               |  | 141.950 ore                                                |
| SOPRALLUOGHI                                                              |  | 209                                                        |