ALLEGATO A

RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI AMBIENTALI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE UMBRIA

(ART. 30 D.LGS.201/2022)

ANNO 2025

INDICE

1 PREMESSA METODOLOGICA 3

2 QUADRO COMPLESSIVO DELLE GESTIONI DELL'UMBRIA 8

2.1 GESTIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 8

2.2 GESTIONI DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI 10

3 RICOGNIZIONE ANALITICA DELLE SINGOLE GESTIONI 12

3.1 GESTIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 12

3.2 GESTIONI DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI 16

ALLEGATO A1
Relazione della gestione in house providing Servizio idrico integrato
Sub ambito n. 3 - Gestore VUS SpA

ALLEGATO A2
Relazione della gestione in house providing Servizio integrato dei rifiuti urbani
Sub ambito n. 3 - Gestore VUS SpA

1 PREMESSA METODOLOGICA

La presente Relazione viene elaborata in adempimento dell'art. 30 del D.Lgs. n. 201 del 23 dicembre 2022, recante *Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica,* ove è disposto:

"1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."

L'Autorità Umbria Rifiuti e Idrico (nel seguito AURI o Autorità) è l'Autorità di regolazione dei servizi pubblici locali ambientali della regione Umbria che si occupa di Servizio Idrico Integrato (l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue – art. 1 della deliberazione 28 dicembre 2023, n. 639/2023/r/idr recante "*Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)*") e di Servizio Gestione Rifiuti Urbani (raccolta, trasporto, spazzamento stradale, avvio a recupero e smaltimento).

L'Autorità, cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni della Regione Umbria, attuando in essa l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al Servizio Idrico Integrato (SII) e al Servizio di Gestione integrata dei Rifiuti urbani (SGR), si qualifica dunque come Ente di Governo dell'Ambito territoriale ottimale (EGATO) ai sensi dell'art. 3-bis del D.L 138/2011 e pertanto è ente competente all'effettuazione della presente ricognizione per tutto l'ambito regionale di competenza.

Al fine di adempiere a quanto contenuto nella citata disposizione, nella presente Relazione si procederà dunque a fornire preliminarmente il quadro complessivo di tutte le gestioni presenti sul territorio regionale dando evidenza della misura del ricorso all'affidamento a società in house.
Successivamente si procederà a presentare, in modo analitico, per ciascuna gestione esistente, il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022.

Preme evidenziale che, con riferimento agli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.Lgs. 201/2022 si impiegheranno gli indicatori e schemi di atti pubblicati sul portale ANAC ex artt. 7 del D.Lgs. 201/2022 come da tabella seguente.

<table>
<tr><th colspan="3">Atti e indicatori ARERA e ART Art. 7 d.lgs 201
2022</th></tr>
<tr><th></th><th>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</th><th>SERVIZIO RIFIUTI</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Costi di riferimento</td><td rowspan="2">Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3”
https://www.arera.it/it/docs/19/580-19.htm</td><td>Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif recante “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025” aggiornata con deliberazioni n. 389/2023/R/rif e n. 7/2024/R/rif.
https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/21/363-21</td></tr>
<tr><td>Deliberazione 5 agosto 2025, 397/2025/R/rif recante
“Approvazione del metodo tariffario rifiuti (mtr-3) per il terzo periodo regolatorio 2026-2029”
https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/397-25</td></tr>
<tr><td>Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)”
https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/639-23</td><td>D.p.c.m. 11 dicembre 2020 "Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei comuni delle regioni a statuto ordinario per il servizio smaltimento rifiuti ". (GU Serie Generale n.23 del 29-01-2021 - Suppl. Ordinario n. 6).

Aggiornamento delle “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 - 12 gennaio 2024, pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell’applicazione dei fabbisogni standard alla TARI

Aggiornamento “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. - 10 febbraio 2025 pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell’applicazione dei fabbisogni standard alla TARI
https://www.finanze.gov.it/export/sites/finanze/.galleries/Documenti/Fiscalita-locale/Linee-guida-interpretative-comma-653-ANNO-2025.pdf</td></tr>
</table>

Schemi tipo di piano economico-finanziario	Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante "*Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr*" https://www.arera.it/it/docs/20/001-20dsid.htm	Determina 4 novembre 2021, 2/2021- DRIF, recante "*Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 363/2021/R/rif (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025*". https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/21/002-21drif
	Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "*Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr*" (ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie) https://www.arera.it/it/docs/22/001-22dsid.htm	Determina 06 novembre 2023 1/2023 – DTAC, recante "*Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif*" https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/1-23
	Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/1-24dtac	Determina 16 aprile 2024 2/2024 – DTAC, recante "*Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria di accesso agli impianti di trattamento, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif, 7/2024/R/rif e 72/2024/R/rif*" https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/002-24dtac
	Consultazione 28 ottobre 2025 471/2025/R/idr recante "Orientamenti per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio mti-4" https://www.arera.it/fileadmin/allegati/docs/25/471-2025-R-idr.pdf	

<table>
<tr><th colspan="3">Atti e indicatori ARERA e ART Art. 7 d.lgs 201 2022</th></tr>
<tr><th></th><th>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</th><th>SERVIZIO RIFIUTI</th></tr>
<tr><td rowspan="5">Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi</td><td>Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” https://www.arera.it/it/docs/15/655-15.htm</td><td rowspan="3">Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF) https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/22/015-22</td></tr>
<tr><td>Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm</td></tr>
<tr><td>Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali” https://www.arera.it/it/docs/23/476-23.htm</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali” completa degli allegati A e B https://www.arera.it/it/docs/23/477-23.htm</td><td>Deliberazione 3 agosto 2023, 387/2023/r/rif, recante “obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull’efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani” https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/387-23</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Deliberazione 29 luglio 2025, 374/2025/r/rif, recante “Completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR) e aggiornamento della deliberazione dell’autorità 15/2022/r/rif” https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/374-25</td></tr>
<tr><td>Documento per la consultazione 469/2025/r/idr recante “orientamenti in materia di aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/469-25</td></tr>
</table>

Schemi di contratti tipo	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "*Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato*" *https://www.arera.it/it/docs/15/656-15.htm*	Delibera 03 agosto 2023, 385/2023/R/rif, recante "*Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani*" *https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/385-23*
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 22 luglio 2025, 347/2025/r/idr recante: Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato *https://www.arera.it/fileadmin/allegati/docs/25/347-2025-R-idr.pdf*	Deliberazione 27 dicembre 2024, 596/2024/r/rif recante "Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani" *https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/24/596-24*
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Monitoraggio consultabile ai seguenti link: qualità tecnica, qualità contrattuale *https://www.arera.it/it/dati/QTSII.htm* *https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm*	Raccolta dati TQRIF - Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. A partire dal 15 aprile 2024 ARERA ha aperto la raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani relativa all'anno 2023, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione all'Autorità, previsti dall'articolo 58 del TQRIF. Tutte le gestioni della regione Umbria ricomprese nello Schema I.

2 QUADRO COMPLESSIVO DELLE GESTIONI DELL'UMBRIA

Nel presente paragrafo per ciascun servizio si propone una sintesi, in forma tabellare, degli affidamenti in corso inclusivi della forma di gestione e della durata degli stessi.

2.1 GESTIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Di seguito si riporta la rappresentazione cartografica delle gestioni del SII in regione Umbria, aggiornata al 2024.



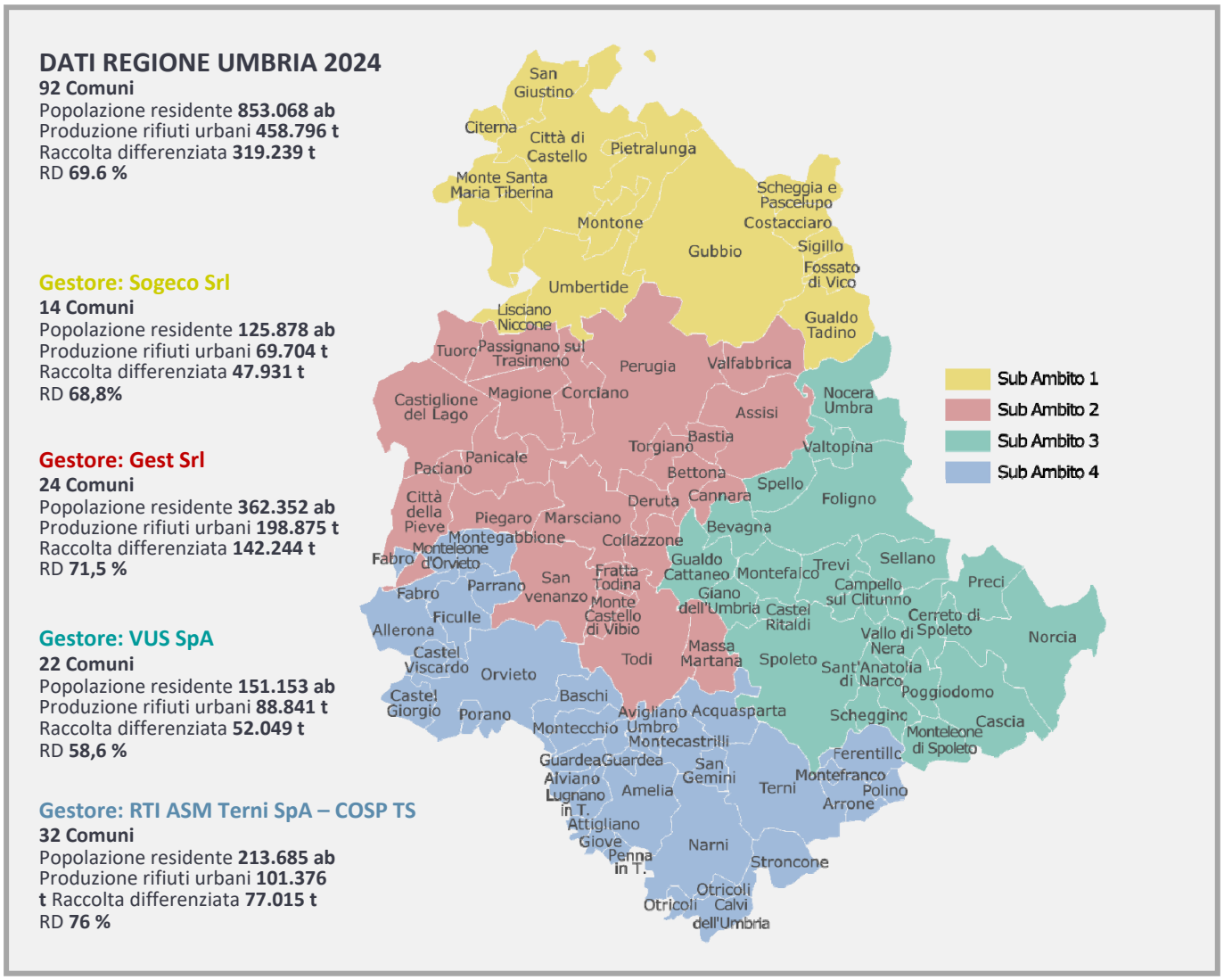
	Umbra Acque S.p.A.	*Valle Umbra Servizi S.p.A.*	*Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.*	TOTALE
Popolazione residente servita (Ab)	485.220	153.190	208560	**846.970**
Superficie (km²)	4.304	2.202	1.953	**8.459**
Lunghezza rete acquedotto (km)	6.560	3.189	2.921	**12.670**

Si procede quindi a riportare in forma tabellare la sintesi degli affidamenti esistenti dando evidenza del ricorso all'affidamento a società in house.

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza originaria dell'affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
Perugia-Terni	Comuni di: Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Citerna, Città della Pieve, Città di Castello, Collazzone, Corciano, Costacciaro, Deruta, Fossato di Vico, Fratta Todina, Gualdo Tadino, Gubbio, Lisciano Niccone, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Perugia, Piegaro, Pietralunga, San Giustino, San Venanzo, Scheggia e Pascelupo, Sigillo, Todi, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Umbertide, Valfabbrica	**Umbra Acque S.p.A.**	05/03/2003	31/12/2031	NO
Perugia	Comuni di: Bevagna, Campello sul Clitunno, Cascia, Castel Ritaldi, Cerreto di Spoleto, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Monteleone di Spoleto, Nocera Umbra, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Spello, Spoleto, Trevi, Vallo di Nera, Valtopina	**Valle Umbra Servizi S.p.A.**	01/01/2002	31/12/2031	SI
Terni	Comuni di: Acquasparta, Allerona, Alviano, Amelia, Arrone, Attigliano, Avigliano Umbro, Baschi, Calvi dell'Umbria, Castel Giorgio, Castel Viscardo, Fabro, Ferentillo, Ficulle, Giove, Guardea, Lugnano In Teverina, Montecastrilli, Montecchio, Montefranco, Montegabbione, Monteleone di Orvieto, Narni, Orvieto, Otricoli, Parrano, Penna in Teverina, Polino, Porano, San Gemini, Stroncone, Terni	**Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.**	01/01/2003	31/12/2032	NO

2.2 GESTIONI DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Di seguito si riporta la rappresentazione cartografica delle gestioni del SGR in regione Umbria.



Si procede quindi, analogamente a quanto fatto per il SII, a riportare in forma tabellare la sintesi degli affidamenti esistenti dando evidenza del ricorso all'affidamento a società in house.

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
Perugia	Comune di: Citerna, Città di Castello, Costacciaro, Fossato di Vico, Gualdo Tadino, Gubbio, Lisciano Niccone, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Pietralunga, San Giustino, Scheggia e Pascelupo, Sigillo, Umbertide	SOG.ECO S.r.l.	01/01/2023	31/12/2037	NO
Perugia - Terni	Comuni di: Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Collazzone, Corciano, Deruta, Fratta Todina, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Perugia, Piegaro, San Venanzo, Todi, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Valfabbrica	GEST S.r.l.	01/01/2010	31/12/2024 (prorogata al 31/12/2027 in attuazione dell'art. 16, comma 6, della L.R. n. 10/2024)	NO
Perugia	Comuni di: Bevagna, Campello sul Clitunno, Cascia, Castel Ritaldi, Cerreto di Spoleto, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Monteleone di Spoleto, Nocera Umbra, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Spello, Spoleto, Trevi, Vallo di Nera, Valtopina	Valle Umbra Servizi S.p.A.	01/01/2013	31/12/2027	SI
Terni	Comuni di: Acquasparta, Allerona, Alviano, Amelia, Arrone, Attigliano, Avigliano Umbro, Baschi, Calvi dell'Umbria, Castel Giorgio, Castel Viscardo, Fabro, Ferentillo, Ficulle, Giove, Guardea, Lugnano In Teverina, Montecastrilli, Montecchio, Montefranco, Montegabbione, Monteleone di Orvieto, Narni, Orvieto, Otricoli, Parrano, Penna In Teverina, Polino, Porano, San Gemini, Stroncone, Terni	RTI ASM Terni S.p.A – CNS TS	01/07/2014	31/12/2029	NO

3 RICOGNIZIONE ANALITICA DELLE SINGOLE GESTIONI

Di seguito si procederà per ciascuna gestione del SII e del SGR ad illustrare ai sensi dell'art. 30 D.lgs. 201/2022 il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022.

3.1 GESTIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza originaria dell'affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
PG-TR	**37** Comuni in provincia di Perugia (ex ATI 1 e 2) e **1** Comune in provincia di Terni (San Venanzo)	**Umbra Acque S.p.A.**	05/03/2003	31/12/2031	NO

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC		
Costi di riferimento	Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)"	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (sestennio 2024-2029) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTI - 4 di cui alla deliberazione ARERA 639/2023. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 4 marzo 2025 76/2025/R7idr. L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd50nPT0-F/provvedimenti/1/categoria/113
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr	Il Piano Economico Finanziario (PEF), contenuto nella manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Il PEF è contenuto nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 4 marzo 2025 76/2025/R7idr. L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd503PT0-F/provvedimenti/1/categoria/113 La raccolta dei dati tecnici ed economici, nonché la relazione di accompagnamento al Pdi, ai fini della definizione dell'aggiornamento alla manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è stata effettuata secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La relazione di accompagnamento al Pdi è stata approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 4 marzo 2025 76/2025/R7idr. L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd503PT0-F/provvedimenti/1/categoria/113

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono(RQSII)" Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali"
	Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B Deliberazione 24 giugno 2025, 277/2025/r/idr, recante" Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (rqsii) per le annualità 2022-2023. risultati finali" completa degli allegati A e B
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Monitoraggio consultabile al seguente link: https://www.arera.it/dati-e-statistiche

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"	deliberazione dell'Assemblea n. 15 del 16/10/2024
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 22 luglio 2025, 347/2025/r/idr recante: Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato	

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza originaria dell'affidamento	Affidamento in house (Si'/NO)
PG	**22** Comuni in provincia di Perugia (ex ATI 3 Umbria)	**Valle Umbra Servizi S.p.A.**	01/01/2002	31/12/2031	SI

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC		
Costi di riferimento	Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)"	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (sestennio 2024-2029) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTI - 4 di cui alla deliberazione ARERA 639/2023. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 16 del 16/10/2024. . Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 18 marzo 2025 102/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd503PT0-F/provvedimenti/1/categoria/113
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr	Il Piano Economico Finanziario (PEF), contenuto nella manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Il PEF è contenuto nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 16 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 18 marzo 2025 102/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd503PT0-F/provvedimenti/1/categoria/113
		La raccolta dei dati tecnici ed economici, nonché la relazione di accompagnamento al Pdi, ai fini della definizione dell'aggiornamento alla manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è stata effettuata secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La relazione di accompagnamento al Pdi è stata approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 16 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 18 marzo 2025 102/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRnd503PT0-F/provvedimenti/1/categoria/113

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali"
	Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B Deliberazione 24 giugno 2025, 277/2025/r/idr, recante" Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (rqsii) per le annualità 2022-2023. risultati finali" completa degli allegati A e B
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Monitoraggio consultabile al seguente link: https://www.arera.it/dati-e-statistiche

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"	deliberazione dell'Assemblea n. 16 del 16/10/2024.
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 22 luglio 2025, 347/2025/r/idr recante: Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato	

Ad integrazione di quanto sopra illustrato si allega specifica **"*Relazione della gestione in house providing Servizio idrico integrato Sub ambito n. 3 - Gestore VUS SpA*"** (**Allegato A1**).

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza originaria dell'affidamento	Affidamento in house (Si'/NO)
TR	**32** Comuni in provincia di Terni (ex ATI 4)	**Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.**	01/01/2003	31/12/2032	NO

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC		
Costi di riferimento	Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)"	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (sestennio 2024-2029) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTI - 4 di cui alla deliberazione ARERA 639/2023. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 17 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 1 aprile 2025 149/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRne1EBPT0-F/provvedimenti/1/categoria/113
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr	Il Piano Economico Finanziario (PEF), contenuto nella manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Il PEF è contenuto nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 17 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 1 aprile 2025 149/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRne1EBPT0-F/provvedimenti/1/categoria/113
		La raccolta dei dati tecnici ed economici, nonché la relazione di accompagnamento al Pdi, ai fini della definizione dell'aggiornamento alla manovra tariffaria per il sessennio regolatorio (2024-2029) è stata effettuata secondo lo schema tipo di cui alla determina DTAC 1/2024 del 26/03/2024 a firma del Direttore della Direzione Tariffe e Corrispettivi Ambientali dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La relazione di accompagnamento al Pdi è stata approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 17 del 16/10/2024. Schema regolatorio approvato da ARERA con Deliberazione 1 aprile 2025 149/2025/R/idr L'atto è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "atti e documenti" e al seguente link: https://halleyweb.com/aumbrfdr/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/GTkRne1EBPT0-F/provvedimenti/1/categoria/113

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali"
	Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B Deliberazione 24 giugno 2025, 277/2025/r/idr, recante" Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (rqsii) per le annualità 2022-2023. risultati finali" completa degli allegati A e B
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Monitoraggio consultabile al seguente link: https://www.arera.it/dati-e-statistiche

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr recante Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"	deliberazione dell'Assemblea n. 17 del 16/10/2024
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 22 luglio 2025, 347/2025/r/idr recante: Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato	

3.2 GESTIONI DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza dell'affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
PG	14 Comuni in provincia di Perugia (ex ATI 1)	**SOG.ECO S.r.l.**	01/01/2023	31/12/2037	NO

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Costi di riferimento	Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022- 2025" aggiornata con deliberazioni n. 389/2023/R/rif e n. 7/2024/R/rif. D.p.c.m. 11 dicembre 2020 "Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei comuni delle regioni a statuto ordinario per il servizio smaltimento rifiuti ". (GU Serie Generale n.23 del 29-01-2021 - Suppl. Ordinario n. 6). Aggiornamento delle "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 - 12 gennaio 2024, pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell'applicazione dei fabbisogni standard alla TARI.	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (aggiornamento biennale 2024-2025) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n. 363//2021/R/rif e ss.mm.ii. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 1 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Determina 06 novembre 2023 1/2023 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif".	Il Piano Economico Finanziario (PEF), predisposto per ciascun ambito tariffario comunale, contenuto nella manovra tariffaria per l'aggiornamento biennale 2024-2025 è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina ARERA 1/2023 – DTAC ed è stato trasmesso, all'autorità secondo le modalità ivi previste. La relazione di accompagnamento e i PEF dei comuni del sub ambito sono stati validati ed approvati con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 1 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)	Predisposizione Carta della qualità del servizio, per ciascun ambito tariffario comunale, coerente con le disposizioni della Deliberazione ARERA recante TQRIF approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 21 del 19/12/2023. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Raccolta dati TQRIF - Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. A partire dal 15 aprile 2024 ARERA ha aperto la raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani relativa all'anno 2023, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione all'Autorità, previsti dall'articolo 58 del TQRIF. Tutte le gestioni della regione Umbria ricomprese nello Schema I.	

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 03 agosto 2023 385/2023/R/rif "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".	Con Determinazione dirigenziale n. 253 del 3/7/2024 è stato avviato il procedimento di eterointegrazione dei contratti di servizio in essere ai sensi della Delibera n. 385/2023/R/rif. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 27 dicembre 2024, 596/2024/R/RIF recante "Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"	L'affidamento è stato assentito legittimamente in base alle norme pro tempore vigenti. Per i futuri nuovi affidamenti del medesimo servizio l'AURI si atterrà alle disposizioni regolatorie pro tempore vigenti.

Attività di controllo delle prestazioni rese dal gestore del servizio

Ponendo a riferimento le indicazioni normative dell'art. 28 del D. Lgs. 201/2022 e dell'art. 17 dello Schema tipo di contratto di servizio allegato alla Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/Rif, AURI si è dotato di uno strumento regolamentare per le attività di controllo del rispetto, da parte del gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio. Il regolamento identifica i vari livelli delle attività di controllo (di ordine generale e di valenza territoriale) di competenza dell'Ente di governo d'ambito e dei Comuni. Il documento definisce le procedure, le modalità e tempi dei controlli delle

prestazioni del gestore del servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali. La deliberazione del Consiglio direttivo di AUR n. 7 del 31/01/2024 ha approvato il regolamento per il controllo delle attività dei gestori.

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 21 del 18/04/2025 è stato approvato il programma dei controlli per l'anno 2025.
Il regolamento delle attività di controllo e il programma annuale 2025 dei controlli sono rintracciabili sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/.

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 25 del 26/05/2025 è stata approvata la relazione finale di rendicontazione delle attività di controllo anno 2024, relativa al sub-ambito n. 1 consultabile al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-1/

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza dell'affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
PG-TR	23 Comuni provincia di Perugia e un comune Provincia di Terni (ex ATI 2)	**GEST S.r.l.**.	01/01/2010	31/12/2024 (prorogata al 31/12/2027 in attuazione dell'art. 16, comma 6, della L.R. n. 10/2024)	NO

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Costi di riferimento	Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022- 2025" aggiornata con deliberazioni n. 389/2023/R/rif e n. 7/2024/R/rif. D.p.c.m. 11 dicembre 2020 "Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei comuni delle regioni a statuto ordinario per il servizio smaltimento rifiuti ". (GU Serie Generale n.23 del 29-01-2021 - Suppl. Ordinario n. 6). Aggiornamento delle "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 - 12 gennaio 2024, pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell'applicazione dei fabbisogni standard alla TARI.	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (aggiornamento biennale 2024-2025) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n. 363//2021/R/rif e ss.mm.ii. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 2 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Determina 06 novembre 2023 1/2023 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif".	Il Piano Economico Finanziario (PEF), predisposto per ciascun ambito tariffario comunale, contenuto nella manovra tariffaria per l'aggiornamento biennale 2024-2025 è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina ARERA 1/2023 – DTAC ed è stato trasmesso, all'autorità secondo le modalità ivi previste. La relazione di accompagnamento e i PEF dei comuni del sub ambito sono stati validati ed approvati con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 2 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)	Predisposizione Carta della qualità del servizio, per ciascun ambito tariffario comunale, coerente con le disposizioni della Deliberazione ARERA recante TQRIF approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 21 del 19/12/2023. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Raccolta dati TQRIF - Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. A partire dal 15 aprile 2024 ARERA ha aperto la raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani relativa all'anno 2023, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione all'Autorità, previsti dall'articolo 58 del TQRIF. Tutte le gestioni della regione Umbria ricomprese nello Schema I.	

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 03 agosto 2023 385/2023/R/rif "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".	Con Determinazione dirigenziale n. 253 del 3/7/2024 è stato avviato il procedimento di eterointegrazione dei contratti di servizio in essere ai sensi della Delibera n. 385/2023/R/rif. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 27 dicembre 2024, 596/2024/R/rif recante "Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"	L'affidamento è stato assentito legittimamente in base alle norme pro tempore vigenti. Per i futuri nuovi affidamenti del medesimo servizio l'AURI si atterrà alle disposizioni regolatorie pro tempore vigenti.

Attività di controllo delle prestazioni rese dal gestore del servizio

Ponendo a riferimento le indicazioni normative dell'art. 28 del D. Lgs. 201/2022 e dell'art. 17 dello Schema tipo di contratto di servizio allegato alla Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/Rif, AURI si è dotato di uno strumento regolamentare per le attività di controllo del rispetto, da parte del gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio.

Il regolamento identifica i vari livelli delle attività di controllo (di ordine generale e di valenza territoriale) di competenza dell'Ente di governo d'ambito e dei Comuni. Il documento definisce le procedure, le modalità e tempi dei controlli delle prestazioni del gestore del servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali. . La deliberazione del Consiglio direttivo di AUR n. 7 del 31/01/2024 ha approvato il regolamento per il controllo delle attività dei gestori.

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 21 del 18/04/2025 è stato approvato il programma dei controlli per l'anno 2025

Il regolamento delle attività di controllo e il programma annuale 2025 dei controlli sono rintracciabili sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 25 del 26/05/2025 è stata approvata la relazione finale di rendicontazione delle attività di controllo anno 2024, relativa al sub-ambito n. 2 consultabile al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-2/

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza dell'affidamento	Affidamento in house (SI/NO)
PG	22 Comuni provincia di Perugia (ex ATI 3)	**VUS S.p.A.**	01/01/2013	31/12/2027	SI

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Costi di riferimento	Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022- 2025" aggiornata con deliberazioni n. 389/2023/R/rif e n. 7/2024/R/rif. D.p.c.m. 11 dicembre 2020 "Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei comuni delle regioni a statuto ordinario per il servizio smaltimento rifiuti ". (GU Serie Generale n.23 del 29-01-2021 - Suppl. Ordinario n. 6). Aggiornamento delle "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 - 12 gennaio 2024, pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell'applicazione dei fabbisogni standard alla TARI.	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (aggiornamento biennale 2024-2025) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n. 363//2021/R/rif e ss.mm.ii. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3 del 16/04/2024 L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Determina 06 novembre 2023 1/2023 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif".	Il Piano Economico Finanziario (PEF), predisposto per ciascun ambito tariffario comunale, contenuto nella manovra tariffaria per l'aggiornamento biennale 2024-2025 è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina ARERA 1/2023 – DTAC ed è stato trasmesso, all'autorità secondo le modalità ivi previste. La relazione di accompagnamento e i PEF dei comuni del sub ambito sono stati validati ed approvati con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi tipo di piano economico-finanziario (gestore impianto minimo)	Determina 16 aprile 2024 2/2024 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria di accesso agli impianti di trattamento, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif, 7/2024/R/rif e 72/2024/R/rif".	La regione Umbria con Deliberazione di Giunta n. 661 del 10/07/2024 ha individuato gli impianti di chiusura del ciclo integrati e minimi ai sensi dell'art.6 della Deliberazione ARERA n. 363/2021/R/rif e confermato l'Autorità Umbra Rifiuti ed Idrico quale soggetto competente per la ricezione e successivi adempimenti di cui all'art.7 della deliberazione 363/2021. Conseguentemente con nota prot. n. 7185 del 17/07/2024 è stata avviata la raccolta dati propedeutica alla predisposizione tariffaria. Le tariffe di accesso agli Impianti minimi per il biennio 2024-25 sono state approvate con Deliberazione dell'Assemblea n. 10 del 18/07/2025 L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)	Predisposizione Carta della qualità del servizio, per ciascun ambito tariffario comunale, coerente con le disposizioni della Deliberazione ARERA recante TQRIF approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 21 del 19/12/2023. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Raccolta dati TQRIF - Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. A partire dal 15 aprile 2024 ARERA ha aperto la raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani relativa all'anno 2023, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione all'Autorità, previsti dall'articolo 58 del TQRIF. Tutte le gestioni della regione Umbria ricomprese nello Schema I.	

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 03 agosto 2023 385/2023/R/rif "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".	Con Determinazione dirigenziale n. 253 del 3/7/2024 è stato avviato il procedimento di eterointegrazione dei contratti di servizio in essere ai sensi della Delibera n. 385/2023/R/rif. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 27 dicembre 2024, 596/2024/R/rif recante "Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"	L'affidamento è stato assentito legittimamente in base alle norme pro tempore vigenti. Per i futuri nuovi affidamenti del medesimo servizio l'AURI si atterrà alle disposizioni regolatorie pro tempore vigenti.

Attività di controllo delle prestazioni rese dal gestore del servizio

Ponendo a riferimento le indicazioni normative dell'art. 28 del D. Lgs. 201/2022 e dell'art. 17 dello Schema tipo di contratto di servizio allegato alla Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/Rif, AURI si è dotato di uno strumento regolamentare per le attività di controllo del rispetto, da parte del gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio. Il regolamento identifica i vari livelli delle attività di controllo (di ordine generale e di valenza territoriale) di competenza dell'Ente di governo d'ambito e dei Comuni. Il documento definisce le procedure, le modalità e tempi dei controlli delle prestazioni del gestore del servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali. . La deliberazione del Consiglio direttivo di AUR n. 7 del 31/01/2024 ha approvato il regolamento per il controllo delle attività dei gestori.

Con deliberazioni del Consiglio direttivo di AURI n. 21 del 18/04/2025 è stato approvato il programma dei controlli per l'anno 2025

Il regolamento delle attività di controllo e il programma annuale 2025 dei controlli sono rintracciabili sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 25 del 26/05/2025 è stata approvata la relazione finale di rendicontazione delle attività di controllo anno 2024, relativa al sub-ambito n. 3 consultabile al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-3/

Ad integrazione di quanto sopra illustrato si allega specifica "***Relazione della gestione in house providing Servizio integrato dei rifiuti urbani Sub ambito n. 3 - Gestore VUS SpA***" (**Allegato A2**).

Provincia	Bacino di gestione	Gestore	Data di inizio affidamento	Data di scadenza dell'affidamento	Affidamento in house (Si'/NO)
TR	32 Comuni Provincia di Terni (ex ATI 4)	**RTI ASM Terni S.p.A. - CNS**	01/07/2014	31/12/2029	NO

1. Andamento della gestione dal punto di vista economico.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista economico, in particolare tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022 come individuati da ANAC, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Costi di riferimento	Deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif recante "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022- 2025" aggiornata con deliberazioni n. 389/2023/R/rif e n. 7/2024/R/rif. D.p.c.m. 11 dicembre 2020 "Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei comuni delle regioni a statuto ordinario per il servizio smaltimento rifiuti ". (GU Serie Generale n.23 del 29-01-2021 - Suppl. Ordinario n. 6). Aggiornamento delle "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 - 12 gennaio 2024, pubblicato dal MEF - Dipartimento delle Finanze per supportare gli enti locali nell'applicazione dei fabbisogni standard alla TARI.	I costi del servizio per il periodo regolatorio vigente (aggiornamento biennale 2024-2025) sono stati determinati secondo la disciplina tariffaria vigente MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n. 363//2021/R/rif e ss.mm.ii. I costi sono contenuti nella manovra tariffaria approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 4 del 16/04/2024 L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/
Schemi tipo di piano economico-finanziario	Determina 06 novembre 2023 1/2023 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif e 389/2023/R/rif".	Il Piano Economico Finanziario (PEF), predisposto per ciascun ambito tariffario comunale, contenuto nella manovra tariffaria per l'aggiornamento biennale 2024-2025 è redatto secondo lo schema tipo di cui alla determina ARERA 1/2023 – DTAC ed è stato trasmesso, all'autorità secondo le modalità ivi previste. La relazione di accompagnamento e i PEF dei comuni del sub ambito sono stati validati ed approvati con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 4 del 16/04/2024. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi tipo di piano economico-finanziario (gestori impianti minimi)	Determina 16 aprile 2024 2/2024 – DTAC, recante "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria di accesso agli impianti di trattamento, ai sensi delle deliberazioni 363/2021/R/rif, 7/2024/R/rif e 72/2024/R/rif".	La regione Umbria con Deliberazione di Giunta n. 661 del 10/07/2024 ha individuato gli impianti di chiusura del ciclo integrati e minimi ai sensi dell'art.6 della Deliberazione ARERA n. 363/2021/R/rif e confermato l'Autorità Umbra Rifiuti ed Idrico quale soggetto competente per la ricezione e successivi adempimenti di cui all'art.7 della deliberazione 363/2021. Conseguentemente con nota prot. n. 7185 del 17/07/2024 è stata avviata la raccolta dati propedeutica alla predisposizione tariffaria. . Le tariffe di accesso agli Impianti minimi per il biennio 2024-25 sono state approvate con Deliberazione dell'Assemblea n. 11, 12, 13 e 14 del 18/07/2025. Gli atti complet di allegati sono rintracciabili sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/

2. Andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio.

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista della qualità del servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi	Deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF)	Predisposizione Carta della qualità del servizio, per ciascun ambito tariffario comunale, coerente con le disposizioni della Deliberazione ARERA recante TQRIF approvata con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 21 del 19/12/2023. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti	Raccolta dati TQRIF - Qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. A partire dal 15 aprile 2024 ARERA ha aperto la raccolta dati in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani relativa all'anno 2023, che consente ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione all'Autorità, previsti dall'articolo 58 del TQRIF. Tutte le gestioni della regione Umbria ricomprese nello Schema I.	

3. Andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto

Rispetto al concreto andamento della gestione dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 del D.lgs. 201/2022, si rappresenta quanto segue:

Indicatore ANAC	Riferimento	Azione
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 03 agosto 2023 385/2023/R/rif "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".	Con Determinazione dirigenziale n. 253 del 3/7/2024 è stato avviato il procedimento di eterointegrazione dei contratti di servizio in essere ai sensi della Delibera n. 385/2023/R/rif. L'atto completo di allegati è rintracciabile sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link: https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/
Schemi di bandi di gara	Deliberazione 27 dicembre 2024, 596/2024/R/rif recante "Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani"	L'affidamento è stato assentito legittimamente in base alle norme pro tempore vigenti. Per i futuri nuovi affidamenti del medesimo servizio l'AURI si atterrà alle disposizioni regolatorie pro tempore vigenti.

Attività di controllo delle prestazioni rese dal gestore del servizio

Ponendo a riferimento le indicazioni normative dell'art. 28 del D. Lgs. 201/2022 e dell'art. 17 dello Schema tipo di contratto di servizio allegato alla Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/Rif, AURI si è dotato di uno strumento regolamentare per le attività di controllo del rispetto, da parte del gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio. Il regolamento identifica i vari livelli delle attività di controllo (di ordine generale e di valenza territoriale) di competenza dell'Ente di governo d'ambito e dei Comuni. Il documento definisce le procedure, le modalità e tempi dei controlli delle prestazioni del gestore del servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali. . La deliberazione del Consiglio direttivo di AUR n. 7 del 31/01/2024 ha approvato il regolamento per il controllo delle attività dei gestori.

Con deliberazioni del Consiglio direttivo di AURI n. 21 del 18/04/2025 è stato approvato il programma dei controlli per l'anno 2025.
Il regolamento delle attività di controllo e il programma annuale 2025 dei controlli sono rintracciabili sul sito www.auriumbria.it nella sezione "Rifiuti" e al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/

Con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 25 del 26/05/2025 è stata approvata la relazione finale di rendicontazione delle attività di controllo anno 2024, relativa al sub-ambito n. 4 consultabile al seguente link:
https://www.auriumbria.it/documento_pubblico/art-30-d-lgs-n-201-2022-subambito-4/

RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI AMBIENTALI NEL TERRITORIO DELLA REGIONE UMBRIA

(ART. 30 D.LGS.201/2022)

ANNO 2025

Relazione della gestione *in house providing*
Servizio idrico integrato

Sub Ambito n. 3 - Gestore VUS SpA

INDICE

INTRODUZIONE **3**
1 INQUADRAMENTO **4**
1.1 TERRITORIO **4**
1.2 AFFIDAMENTO **4**
1.3 GESTIONE **5**
2 QUALITÀ TECNICA **6**
2.2 MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA **6**
2.2 TREND DEI MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA **10**
2.3 I MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA NELLA MANOVRA 2024 ..... **14**
3 QUALITÀ CONTRATTUALE **21**
3.1 MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE **21**
3.2 TREND DEI MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE **21**
3.3 QUALITÀ CONTRATTUALE NELLA MANOVRA 2024 ..... **23**
4 TARIFFA del S.I.I. **26**
5 REGOLAZIONE TARIFFARIA **28**
6 CUSTOMER SATISFACTION del S.I.I. **29**
7 VALUTAZIONE RISULTATI **33**

INTRODUZIONE

Ai sensi dell'articolo 30, comma 1, del d.lgs. n. 201/2022 il presente documento mira a rilevare il concreto andamento dei servizi pubblici locali affidati dagli enti competenti dal punto di vista economico, dell'efficienza, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

Si procederà in modo analitico e tenendo conto anche degli atti e degli indicatori adottati dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) fornendo informazioni sulle azioni poste in essere o programmate dal gestore per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

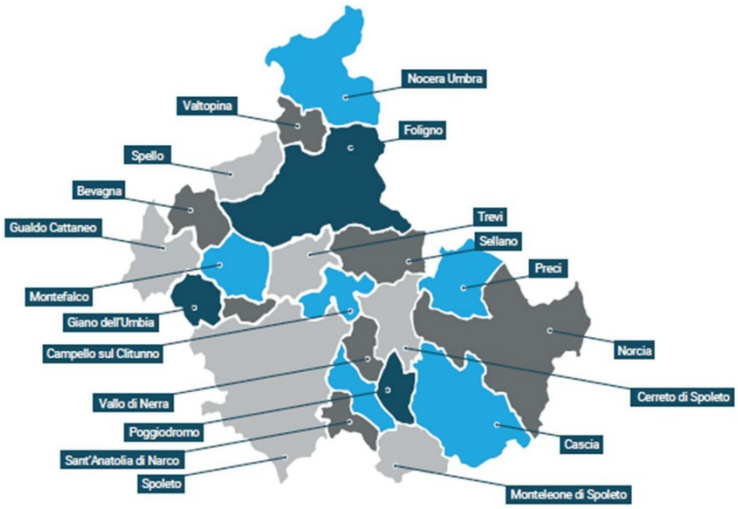
La ricognizione valuterà infine la misura del ricorso all'affidamento in house e gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti ed il livello di attuazione della regolazione tariffaria.

1 INQUADRAMENTO

1.1 TERRITORIO

Il territorio del Sub Ambito 3 dell'Umbria, come definito dalla L.R. Umbria n. 11/2013, risulta caratterizzato da una densità abitativa (circa 70 ab/kmq) di gran lunga inferiore alla media nazionale e da morfologia disomogenea (anche all'interno di uno stesso comune). Ovviamente questo comporta la presenza di lunghi tratti di rete a servizio di poche utenze, realizzate e da manutenere in territori spesso impervi con conseguenti difficoltà operative. Gran parte del territorio gestito ha un elevato rischio sismico ed è stato interessato da numerosi eventi importanti dal 1997 ad oggi che hanno inciso pesantemente sulle attività di gestione dell'intera infrastruttura.

Comune	Numero abitanti al 31/12/2024	Superficie (kmq)
Bevagna	4.749	56,2
Campello sul Clitunno	2.313	49,8
Cascia	2.947	181,1
Castel Ritaldi	3.012	22,5
Cerreto di Spoleto	956	74,8
Foligno	55.310	263,8
Giano dell'Umbria	3.636	44,4
Gualdo Cattaneo	5.613	96,8
Montefalco	5.254	69,3
Monteleone di Spoleto	539	61,6
Nocera Umbra	5.516	157,2
Norcia	4.466	274,3
Poggiodomo	83	40
Preci	687	82,1
Sant'Anatolia di Narco	487	47,3
Scheggino	428	36,2
Sellano	938	85,5
Spello	8214	61,3
Spoleto	35972	349,6
Trevi	7925	71,2
Vallo di Nera	334	36
Valtopina	1287	40,5
TOTALE	**153.703**	**2.201,50**



1.2 AFFIDAMENTO

Con deliberazione dell'Assemblea consortile dell'ATO Umbria 3 n.17 del 27/12/2001 avente per oggetto "Affidamento definitivo del S.I.I." è stata affidata la gestione del S.I.I. nell'ATO Umbria 3 per il periodo di 30 anni alla Valle Umbra Servizi SpA.

La Valle Umbra Servizi SpA è società interamente pubblica partecipata da tutti i comuni del Sub-Ambito 3 e che gestisce anche i servizi di gestione dei rifiuti urbani. L'affidamento si configura pertanto come "IN HOUSE" ai sensi dell'art. 113 c.5 lettera c) del TUEL 267/2000.

Comune	%
Foligno	**47,35%**
Spoleto	**28,52%**
Spello	**4,96%**
Trevi	**3,40%**
Bevagna	**3,03%**
Montefalco	**2,61%**
Castel Ritaldi	**2,47%**

Comune	%
Norcia	**1,22%**
Nocera Umbra	**1,01%**
Cascia	**0,78%**
Gualdo Cattaneo	**0,57%**
Giano dell'Umbria	**0,34%**
Sellano	**0,32%**
Valtopina	**0,22%**

Comune	%
Preci	**0,21%**
Monteleone di Spoleto	**0,19%**
S.Anatolia di Narco	**0,15%**
Vallo di Nera	**0,11%**
Poggiodomo	**0,10%**
Scheggino	**0,09%**

Campello sul Clitunno	2,12%	Cerreto di Spoleto	0,21%	TOTALE	100%

1.3 GESTIONE

La Valle Umbra Servizi SpA fornisce all'utenza i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e i dati riportati nel Bilancio sociale 2024 della stessa VUS evidenziano i seguenti dati:

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

Valle Umbra Servizi SpA garantisce l'applicazione del proprio Sistema di Gestione Integrato per Qualità, Sicurezza e Ambiente. È dotata di un sistema di monitoraggio volto a valutare costantemente lo stato del sistema di gestione. Questo comprende il livello di soddisfazione dell'utenza, i risultati ambientali, le performance interne, l'analisi dei punti di forza e di debolezza, gli audit interni e le azioni di miglioramento.

L'Azienda è certificata secondo gli standard:

ISO 9001
Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall'Ente di Normazione Internazionale ISO

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.

BS OHSAS 18001/2007, successivamente adeguata alla norma UNI 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.

Tutte le certificazioni sono state regolarmente confermate a seguito degli audit integrati, l'ultimo dei quali si è svolto nel settembre 2022.

2 QUALITÀ TECNICA

Con Delibera ARERA 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr, recentemente aggiornata con Delibera 95/2024/R/idr, viene introdotta la regolazione della qualità tecnica che si fonda su indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
a) standard specifici che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
b) standard generali ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
c) prerequisiti che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.
Per ciascuno dei macro-indicatori gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento.
Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.

Con la Delibera 95/2024/R/idr viene introdotto per la prima volta l'indicatore di qualità tecnica RESILIENZA IDRICA relativo alla capacità di resilienza del sistema degli approvvigionamenti, e volto a monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti a fronte delle previsioni in ordine al soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito. Tale macro indicatore si applica ai gestori che forniscono almeno il servizio di acquedotto; i gestori grossisti di acquedotto sono valutati congiuntamente ai gestori della distribuzione da loro serviti. Le classi di appartenenza per il macro-indicatore M0, definite in funzione dei valori assunti dai due indicatori M0a ed M0b,

N.	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M0	Resilienza idrica [%]	RES	A	M0a<0,4 M0b≤0,7	mantenimento
			B	0,4≤M0a<0,5* M0b≤1	+0,2% annuo della disponibilità idrica (*DISP*)
			C	0,5≤M0a<0,7 M0b≤1	+0,5% annuo della disponibilità idrica (*DISP*)
			D	0,7≤M0a<0,95 M0b≤1	+0,7% annuo della disponibilità idrica (*DISP*)
			E	M0a≥0,95	+1% annuo della disponibilità idrica (*DISP*)

* Nella fase transitoria, nel caso in cui il valore di M0a risulti inferiore a 0,4 e quello di M0b sia superiore a 0,7 e minore o uguale a 1, la gestione viene collocata in classe A.

2.2 MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA

Macro-indicatore M0 – Resilienza idrica
M0a – Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato
La resilienza idrica per l'uso potabile (indicatore M0a) è definita a livello di gestione – ovvero dell'ambito o sub-ambito territoriale in cui opera un unico gestore – ed è calcolata come rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica della gestione medesima.

$$M0a = \frac{\sum_{mc}(consumi\ SII,\ incluse\ perdite\ di\ rete) - \sum_{mc}(volumi\ esportati)}{\sum_{mc}(falda + invasi + corpi\ idrici\ superficiali + dissalazione + riuso) + \sum_{mc}(volumi\ importati)}.$$

M0b – Resilienza idrica a livello sovraordinato

La resilienza idrica a livello sovraordinato (indicatore M0b) è calcolata come rapporto tra i consumi per tutti gli usi, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica complessiva del territorio considerato, in ogni caso non inferiore all'estensione dell'ambito o sub-ambito territoriale ottimale.

$$M0b = \frac{\sum_{mc}(consumi\ acqua\ potabile + consumi\ irrigui + consumi\ industriali + altri\ consumi) - \sum_{mc}(volumi\ esportati)}{\sum_{mc}(falda + invasi + corpi\ idrici\ superficiali + dissalazione + riuso) + \sum_{mc}(volumi\ importati)}$$

Macro-indicatore M1 – Perdite idriche

M1a - Perdite idriche lineari

Le perdite idriche lineari (M1a) sono definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato, includendo anche la lunghezza degli allacci.

$$M1a^a = \frac{WL^a_{TOT}}{365 \times (Lp^a + 0{,}22 * Ld^a)} \ [mc/km/gg]$$

M1b - Perdite idriche percentuali

Le perdite idriche percentuali (M1b) sono definite come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

$$M1b^a = \frac{WL^a_{TOT}}{\sum W^a_{IN}} \ [\%]$$

2.2 Macro-indicatore M2 – Interruzioni del servizio

Il macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, afferente alla continuità del servizio di acquedotto, è definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore. *a*

$$M2^a = \frac{\sum_I U^a_I \cdot t^a_I}{U^a_{tot,ACQ}} \ [\text{ore}]$$

Macro-indicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata

M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità

L'incidenza delle ordinanze di non potabilità (M3a) è determinata come numero di utenze interessate da sospensioni o limitazioni dell'uso della risorsa ai fini potabili, correlato al numero di giorni nell'anno per cui sono risultate vigenti le medesime sospensioni o limitazioni d'uso, e infine rapportato al numero complessivo di utenti finali allacciati al servizio di acquedotto. Per ciascuna ordinanza di non potabilità il gestore è tenuto a conservare i relativi provvedimenti cautelativi adottati dal sindaco per un periodo di 10 anni.

$$M3a^a = \frac{\sum U_i^{\ a} \cdot t_i^{\ a}}{U^a_{tot,ACQ} \cdot 365} \cdot 100 \quad [\%]$$

M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi

Il tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b) è determinato come numero di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, per i quali è stata rilevata una non conformità per uno o più valori di parametro, ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

$$M3b^a = \frac{C^a_{ACQ-cnc}}{C^a_{ACQ-tot}} \cdot 100 \quad [\%]$$

M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi

Il tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c) è determinato come numero di parametri non conformi all'Allegato I, Parte A e/o B e/o C del d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nei campioni di acqua analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei controlli interni, effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

$$M3c^a = \frac{P^a_{ACQ-pnc}}{P^a_{ACQ-tot}} \cdot 100 \quad [\%]$$

M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura

La frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a) è determinata dal numero degli episodi di allagamento da fognatura mista (…) e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita.

$$M4a^a = \frac{\left(All^a_m + All^a_b + Svers^a_n\right)}{\left(L^a_m + L^a_b + L^a_n\right)} * 100 \quad [\text{n./km}]$$

Macro-indicatore M4b – Adeguatezza del sistema fognario

L'adeguatezza degli scaricatori di piena alla normativa vigente (M4b) è determinata dall'incidenza degli scaricatori (…) che all'anno a:

a) non risultano proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore, stabilita dalle vigenti disposizioni contenute nei Piani di Tutela delle Acque di riferimento o da specifici regolamenti regionali;

b) non risultano dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi (…).

$$M4b^a = \frac{\left(NScar^a_{tot} - NScar^a_{norm}\right)}{NScar^a_{tot}} \quad [\%]$$

Macro-indicatore M4c – Controllo degli scaricatori di piena

Il controllo degli scaricatori di piena (indicatore M4c) è determinato dall'incidenza degli scaricatori – o scolmatori o ancora sfioratori – che all'anno a non sono stati oggetto di ispezione da parte del gestore o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione.

$$M4c^a = \frac{\left(NScar^a_{tot} - NScar^a_{ctrl}\right)}{NScar^a_{tot}} \quad [\%]$$

Macro-indicatore M5 - Smaltimento fanghi in discarica

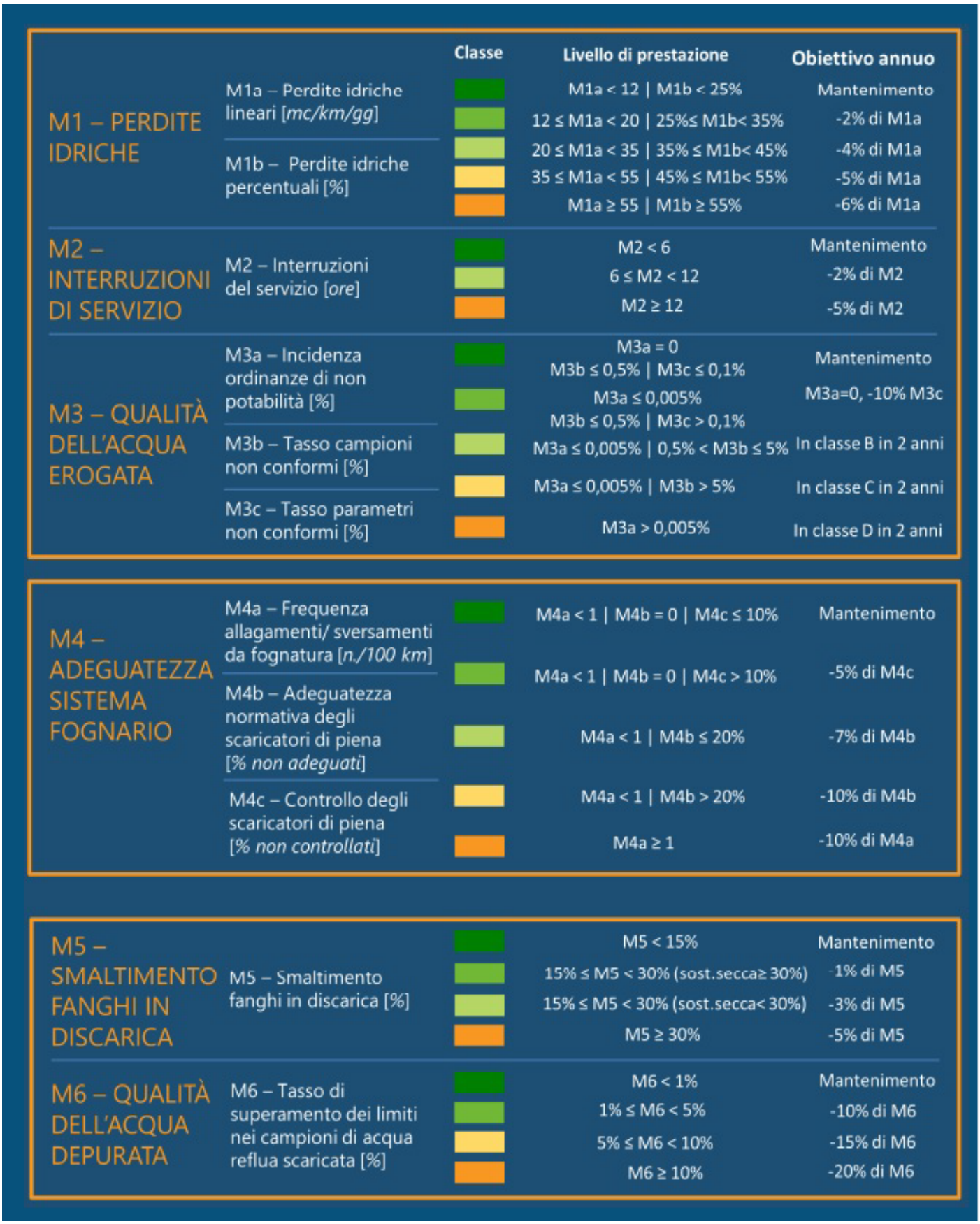
Il macro-indicatore M5 è definito come rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca (SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore nell'anno medesimo

$$M5^a = \frac{\sum_{imp=1}^{N} SS^a_{disc,imp}}{\sum_{imp=1}^{N} SS^a_{out,imp}} \quad [\%]$$

Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata

Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti delle tabelle 1 e 2, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno a , ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione (…) presenti al 31 dicembre dell'anno a nel territorio di competenza del gestore nell'ATO considerato

$$M6^a = \frac{\sum_{imp=1}^{N^*} (C^a_{imp,DEP-cnc})}{\sum_{imp=1}^{N^*} (C^a_{imp,DEP-tot})} \quad [\%]$$



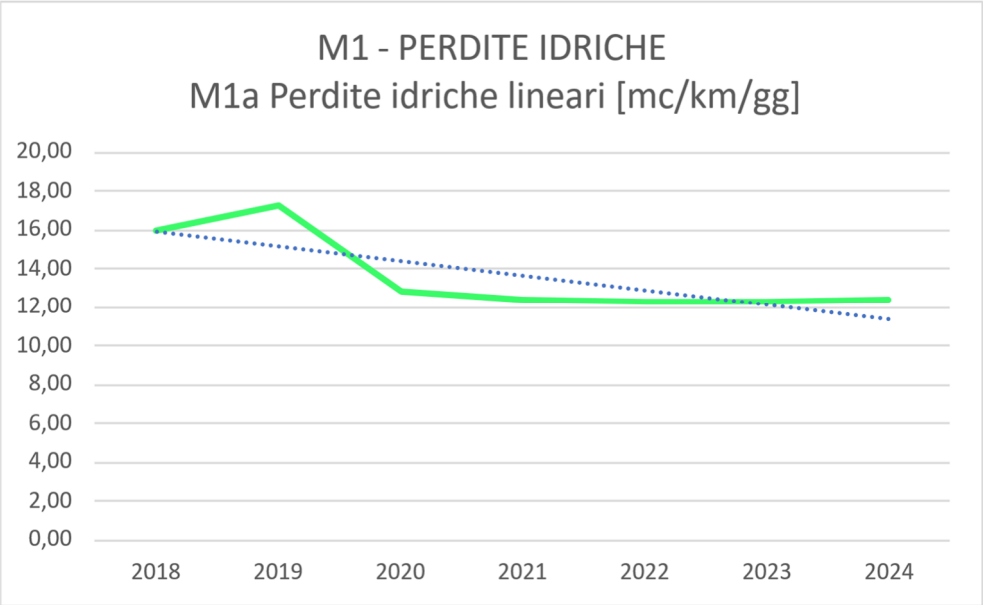
https://www.arera.it/en/dati-e-statistiche/dettaglio/qtsii

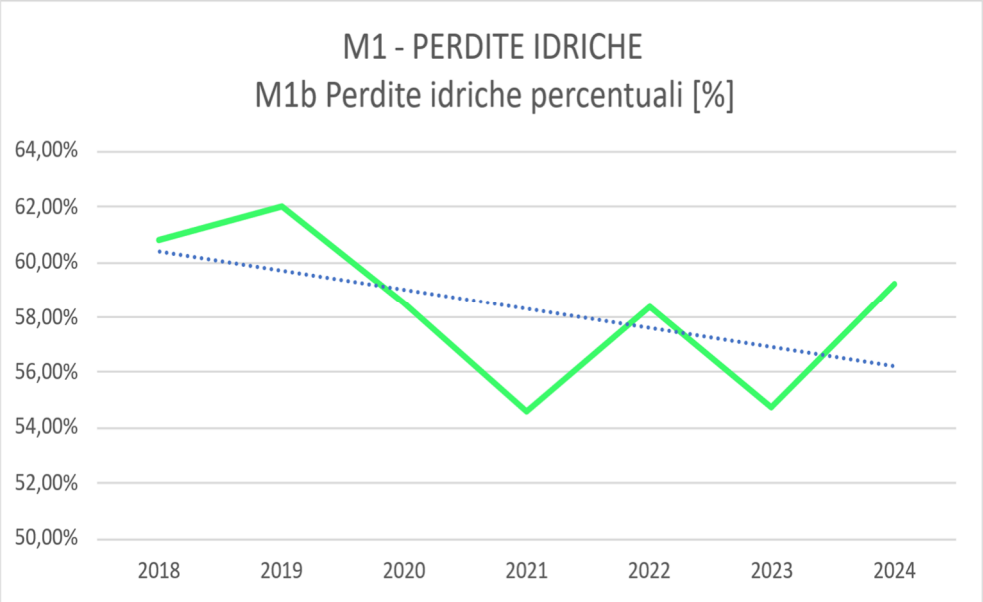
2.2 TREND DEI MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA

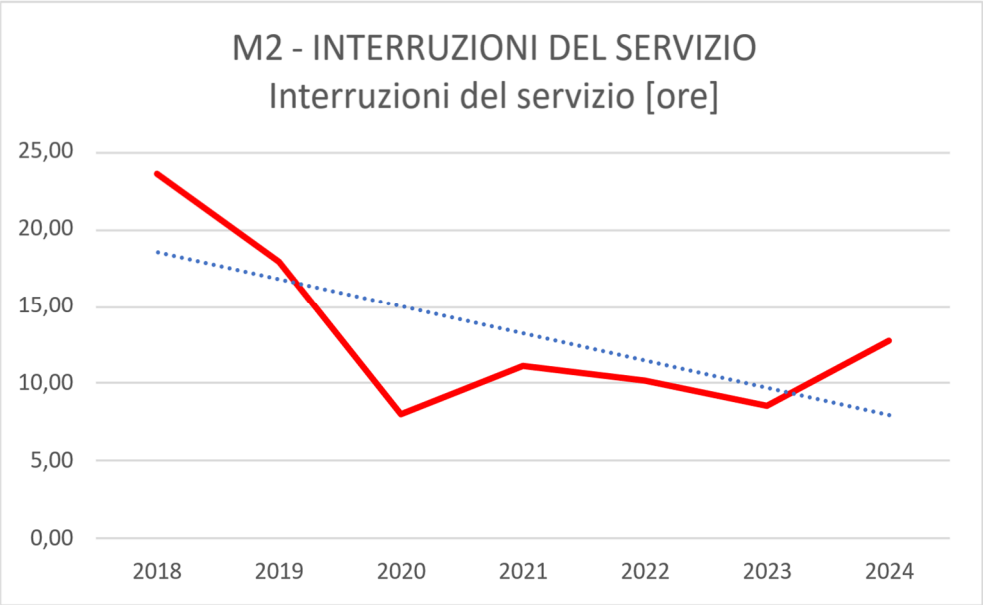
L'analisi dei macro-indicatori negli ultimi 7 anni mostra il seguente TREND:

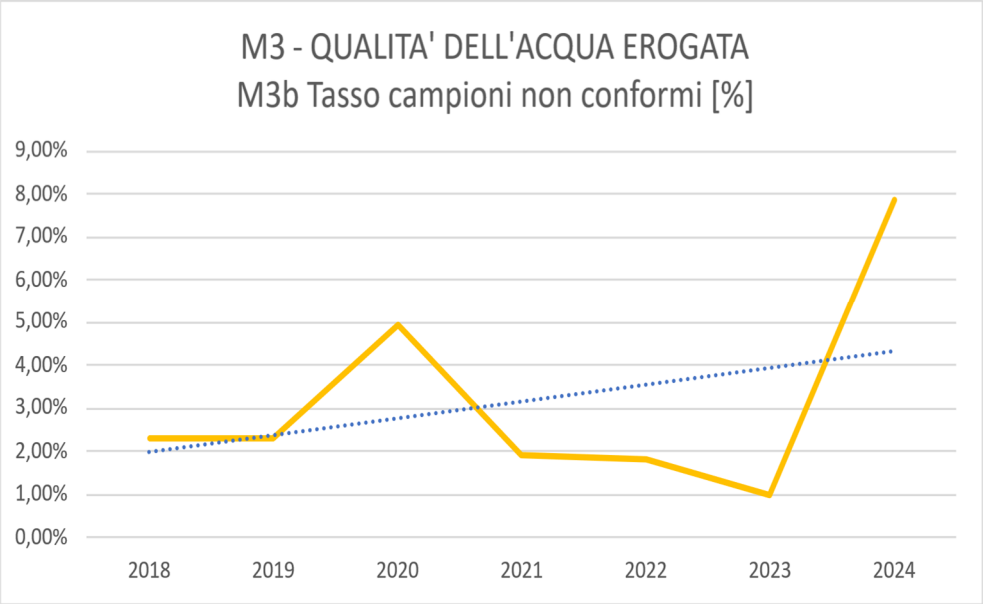
MACRO-INDICATORI		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
M0 – RESILIENZA IDRICA	M0a	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	0,54
	M0b							n.d.
M1 - PERDITE IDRICHE	M1a	15,97	17,25	12,78	12,44	12,29	12,29	12,43
	M1b	60,81%	62,02%	58,50%	54,60%	58,34%	54,71%	59,23%
M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2	23,65	17,95	8,10	11,21	10,22	8,64	12,81
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	M3a	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	M3b	2,31%	2,32%	4,92%	1,94%	1,83%	1,01%	7,88%
	M3c	0,13%	0,11%	0,28%	0,13%	0,13%	0,08%	0,85%
M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a	50,37	45,75	0,12	0,00	21,00	8,97	15,87
	M4b	99,19%	99,19%	99,20%	58,50%	43,09%	43,09%	56,69%
	M4c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
M6 - QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	M6	10,59%	10,00%	9,91%	6,77%	5,34%	4,63%	10,61%

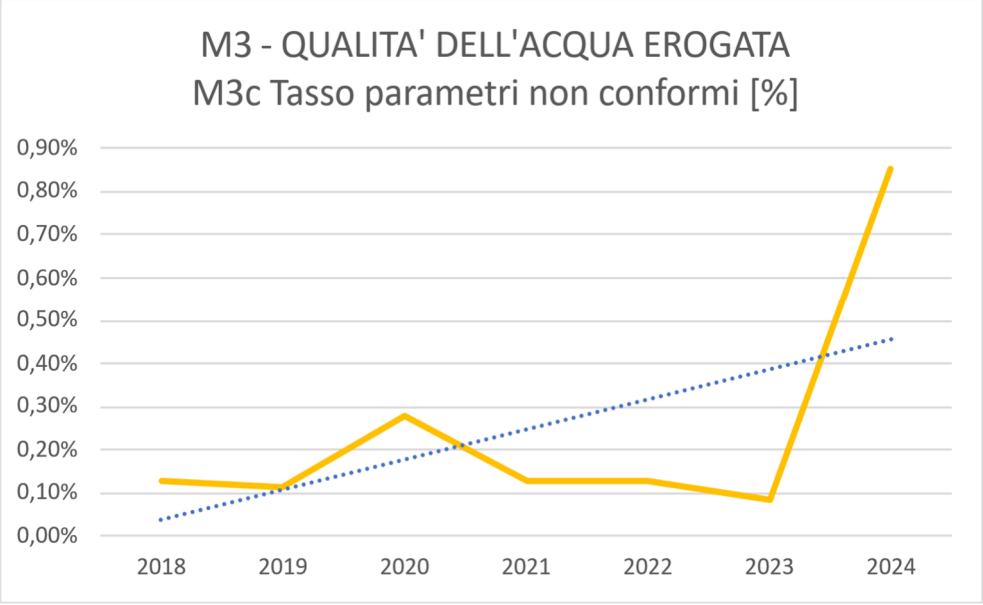
(*) introdotto con Deliberazione ARERA 595/2024/R/IDR

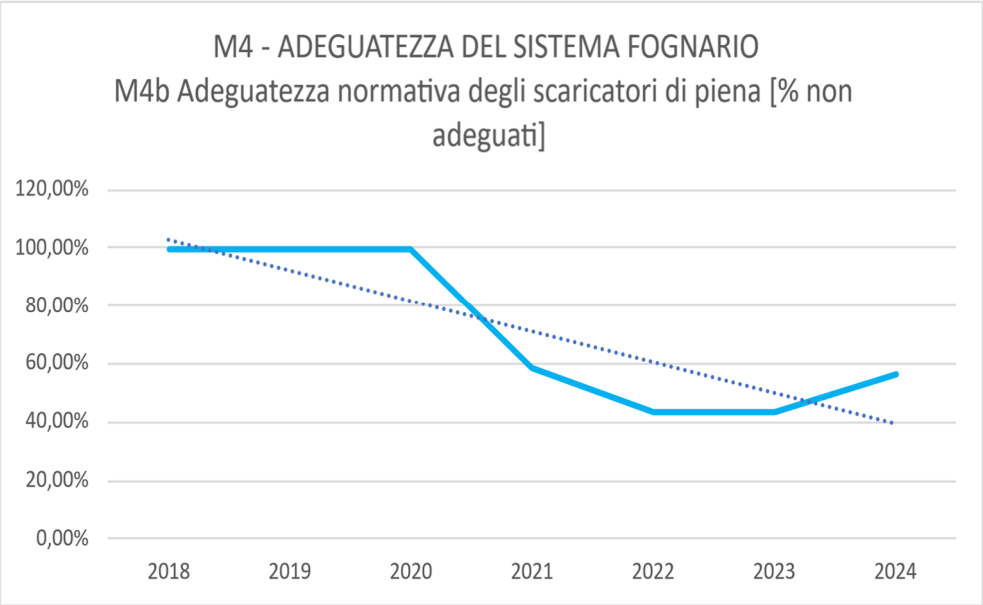


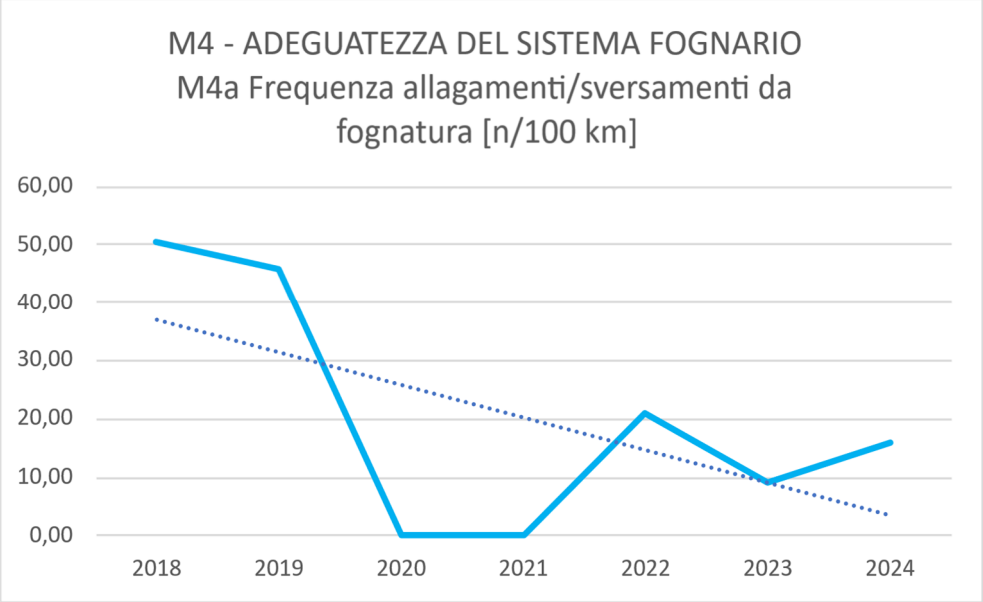


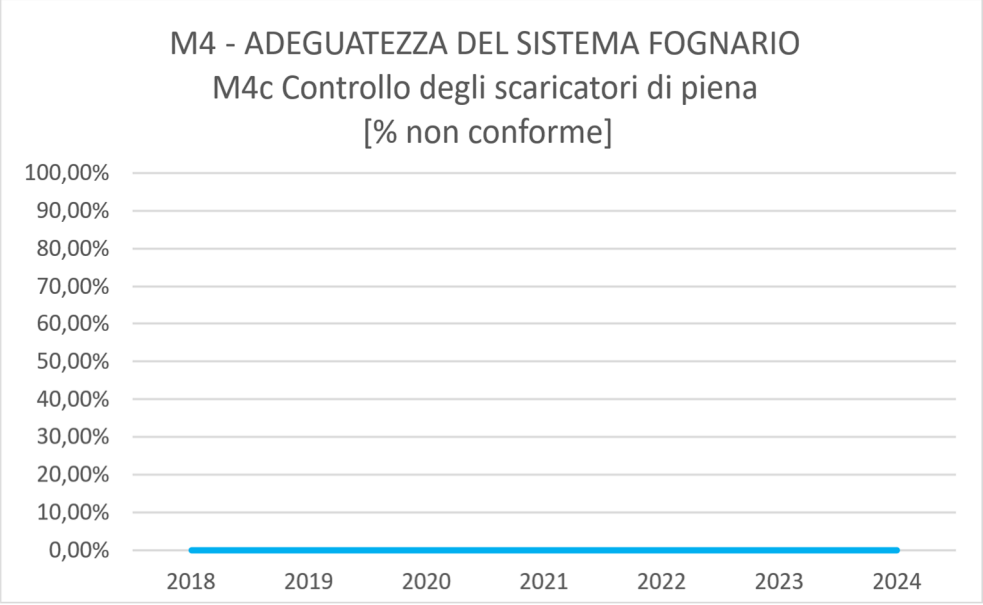

M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO
Interruzioni del servizio [ore]
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024

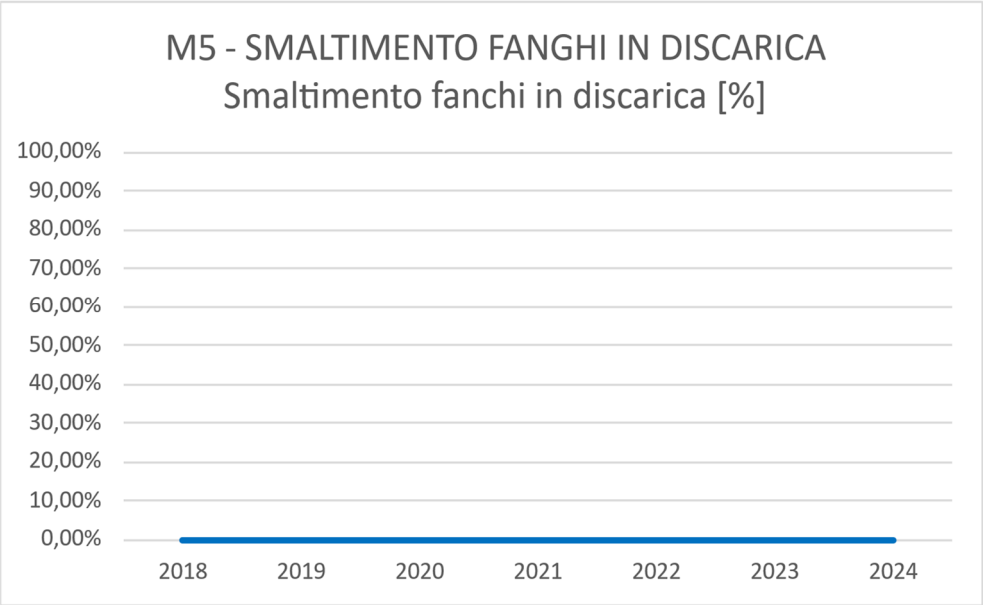

M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA
M3b Tasso campioni non conformi [%]
9,00%
8,00%
7,00%
6,00%
5,00%
4,00%
3,00%
2,00%
1,00%
0,00%
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024

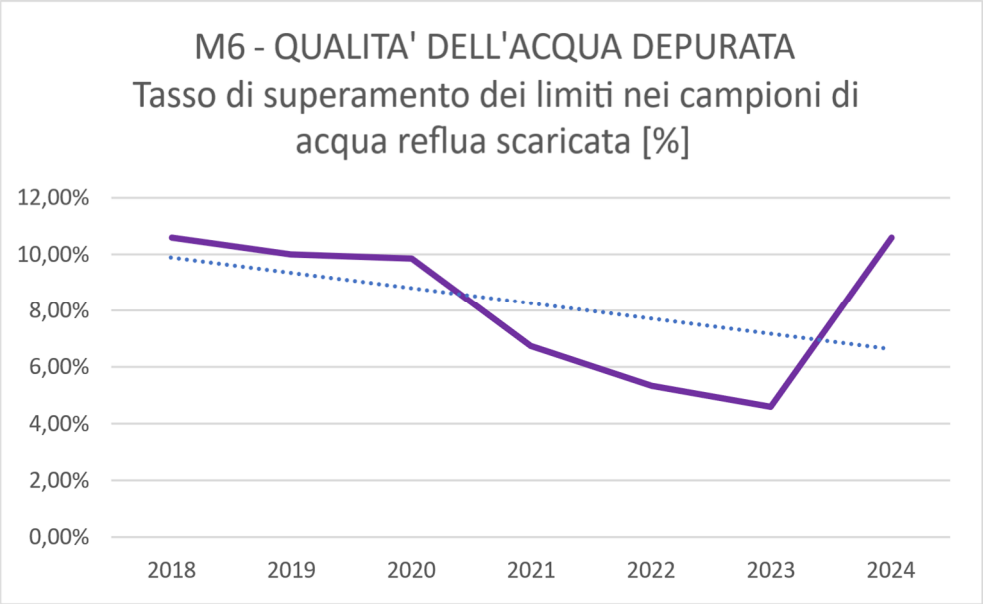

M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA
M3c Tasso parametri non conformi [%]
0,90%
0,80%
0,70%
0,60%
0,50%
0,40%
0,30%
0,20%
0,10%
0,00%
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024


M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena [% non adeguati]
120,00%
100,00%
80,00%
60,00%
40,00%
20,00%
0,00%
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024


M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4a Frequenza allagamenti/sversamenti da fognatura [n/100 km]
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024


M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO
M4c Controllo degli scaricatori di piena [% non conforme]
100,00%
90,00%
80,00%
70,00%
60,00%
50,00%
40,00%
30,00%
20,00%
10,00%
0,00%
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024





Per quanto concerne il raggiungimento degli obiettivi fissati dal metodo ARERA si riscontra quanto segue:

Biennio 2018-2019:
mancato raggiungimento degli obiettivi previsti per i macro-indicatori
M1 - PERDITE IDRICHE (M1a)
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA (M3a)
dando atto che non erano fissati obiettivi per quanto riguarda il macro-indicatore
M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO.

Biennio 2020-2021:
raggiungimento di tutti gli obiettivi previsti.

Biennio 2022-2023:
mancato raggiungimento degli obiettivi previsti per i macro-indicatori
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA (M3a).

Biennio 2024-2025:
la verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica, ai sensi dei dettami ARERA, si concretizzerà nel 2026 sulla base dell'analisi del biennio 2024-2025.

Raggiungimento degli obiettivi ARERA	2018-2019	2020-2021	2022-2023	Provvisorio 2024-2025
M0 – RESILIENZA IDRICA	NO	SI	SI	(*)
M1 - PERDITE IDRICHE	NO	SI	SI	NO
M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	N.A.	SI	SI	NO
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	NO	SI	NO	NO
M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	SI	SI	SI	NO
M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	SI	SI	SI	SI
M6 - QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	SI	SI	SI	NO

(*) introdotto con Deliberazione ARERA 595/2024/R/IDR

L'andamento del livello di prestazione 2018-2025 porta la seguente quadro evolutivo fermo restando che, ai sensi dei dettami ARERA, il livello di prestazione si concretizzerà nel 2026 sulla base dell'analisi del biennio 2024-2025.

Andamento del livello di prestazione		2018		2023	Provvisorio 2024-2025
	M0	(*)		(*)	SCARSO
M1 - PERDITE IDRICHE	M1	SCARSO	→	INSUFFICIENTE	SCARSO
M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2	SCARSO (**)	→	DISCRETO	INSUFFICIENTE
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	M3	SCARSO	→	DISCRETO	INSUFFICIENTE
M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4	SCARSO	→	SCARSO	SCARSO
M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5	OTTIMO	→	OTTIMO	OTTIMO
M6 - QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	M6	SCARSO	→	BUONO	SCARSO

(*) introdotto con Deliberazione ARERA 595/2024/R/IDR
(**) Non presente nella relazione ARERA 2019

2.3 I MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA NELLA MANOVRA 2024

La ricerca del miglioramento continuo con particolare attenzione al problema delle perdite nelle reti acquedottistiche ha portato alla redazione del Piano degli Interventi caratterizzato dalle seguenti peculiarità:

Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M1
Il valore del macro indicatore M1b è estremamente critico per la VUS e la sua quantificazione fa sì che la classe di appartenenza dell'indicatore M1 indichi che le perdite idriche sono un aspetto negativo della gestione del servizio; proprio per tale motivo l'AURI, su istanza della VUS, ha presentato recentemente alla misura del PNRR Linea di Investimento M2C4 – I4.2 un progetto ampio e modulare di gestione della rete idrica finalizzato alla realizzazione di una piattaforma digitale strutturata mediante un sistema composto di sensoristica avanzata di controllo della infrastruttura. Lo stesso progetto denominato **VUS- SUSTAINABILITY 4.0 –LA GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA NELLA VALLE UMBRA** è caratterizzato da un importo complessivo di € 49.934.475,05 di cui € 12.867.244,00 € a carico della tariffa ed € 35.445.583,65 finanziati dal PNRR.

La proposta può essere così sintetizzata:

1. 1.rilievo e digitalizzazione della rete idrica (ripresa aerea fotogrammetrica e generazione di un database topografico dei centri abitati dei 22 centri urbani dei Comuni di competenza di VUS

mediante ripresa aerea fotogrammetrica circa 12.500 ettari; ricognizione della consistenza delle reti e loro rappresentazione tramite GIS per procedere ad un avanzato asset management dell'infrastruttura);

2. 2.studio e analisi della rete (studio per modellazione idraulica della rete dopo una fase di analisi di campo eseguita mediante misure temporanee di portata e pressione nei punti significativi della rete si suddividono le reti di distribuzione in distretti/agglomerati omogenei; progettazione dei distretti e modellazione numerica della rete idrica mediante utilizzo "on line" dei dati provenienti dal sistema di controllo implementato su campo);
3. 3.installazione rete di monitoraggio (installazione di rete smart di caratterizzazione in tempo reale dei parametri fisici della rete di distribuzione collegata a nuovo sistema di telecontrollo e costituita da misuratori di portata, misuratori di pressione, smart-meter per misura volumi consegnati ad utenze, sistemi di registrazione del rumore per le perdite);
4. Gestione ed esercizio rete e controllo attivo delle perdite (installazione delle valvole di controllo delle pressioni per la riduzione delle perdite;
5. Asset management (implementazione di una piattaforma integrata per asset management del sistema acquedottistico, che sulla base delle informazioni acquisite dal gestionale consenta di definire una gestione ottimizzata degli asset per la minimizzazione dei costi e la massimizzazione dei benefici sugli indicatori RQTI);
6. Interventi di manutenzione straordinaria (interventi di manutenzione straordinaria, rifacimento e sostituzione di tratti di rete idrica).

L'obiettivo finale dell'intervento è quello di avere un sistema di monitoraggio della rete idrica stabile e affidabile che consenta di utilizzare la ricerca perdite quale strumento di manutenzione preventiva e programmata della rete nonché un supporto decisionale che consenta di individuare quali possono essere le reti per le quali il livello di resistenza strutturale residua rende economicamente efficace l'intervento di sostituzione piuttosto che eseguire operazioni di regolazione delle condizioni di esercizio.
I target previsti dall'intervento risultano:

TARGET PNRR dell'intervento (km di rete distrettualizzata)	Km di rete idrica distrettualizzata al 30.06.2025
	Km di rete idrica distrettualizzata al 31.03.2026
Indicatore di risultato dell'intervento (% di riduzione che il SA prevede di raggiungere)	34,19 % Riduzione dei livelli percentuali di perdite delle reti idriche

L'approvazione finale della documentazione tecnica è avvenuta in data 06/03/2024.
I lavori sono iniziati in data 02/09/2024.
L'avanzamento fisico dell'opera è stimabile nel 60% con l'individuazione di 1137 km di rete distrettualizzata al 31/10/2025.
L'avanzamento della spesa come rendicontato REGIS è stimabile nel 42%.
Importo totale dell'opera: 49.934.475,05 €
Fondi PNRR: 35.445.583,65 €
Fondi Tariffa: 12.867.244,00 €
Altri Fondi: 1.621.647,40 € (P.O. Ambiente FSC 2014/2020)

Tra gli altri investimenti previsti nella manovra 2024 si segnala anche il Fondo generalizzato di Sub Ambito destinato a tutti i territori gestiti da Valle Umbra Servizi SpA denominato "Rinnovo, manutenzione straordinaria e adeguamento a normativa di settore reti e impianti di Acquedotto" di importo pari ad 11 milioni di euro per il periodo 2024-2029.

Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M2

Il macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio è sostanzialmente influenzato da alcune criticità che caratterizzano tutti i sistemi di adduzione dell'Ambito. La maggior parte del sistema di distribuzione ha infatti un'età superiore ai 30 anni e, in molti casi, deriva dalle precedenti gestioni in economia. Pertanto, si evidenzia la necessità di procedere, con una priorità connessa alla resistenza strutturale residuale delle condotte, con un piano di rinnovamento degli elementi della rete di distribuzione. Il più importante, per numero di utenze interessato, è quello inerente lo schema idrico denominato "Acquedotto Valle Umbra", (€ 15.468.000 €) per il quale si prevede negli anni successivi al biennio 2024-2025 la sostituzione integrale delle condotte che partono dal Pensile di Montefalco verso i volumi di accumulo di Bevagna (serbatoio Limigiano) e di Giano/Gualdo (sostituzione fino al nodo di derivazione per il serbatoio di S. Sabino. Gli studi sviluppati con l'Università di Perugia hanno inoltre evidenziato la necessità di migliorare la resilienza del sistema anche mediante la realizzazione di una tubazione integrativa per lo schema dell'Argentina (€ 3.142.000) che possa addurre in prossimità dei centri abitati i volumi prelevati con le opere di captazione profonda e di un sistema di interconnessione tra l'acquedotto Argentina e l'acquedotto Valle Umbra.

Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M3

Tutti gli interventi strutturali atti a migliorare la qualità delle acque distribuite sono stati completati negli esercizi precedenti. Lo studio delle Non Conformità riscontrate nel corso degli anni consente di sintetizzare che la qualità dell'acqua distribuita deve migliorare solo negli schemi alimentati dalle sorgenti dove il prelievo è di limitata entità: la ridotta entità delle portate in gioco (e quindi delle velocità connessa del flusso) rende infatti poco efficace gli attuali sistemi di disinfezione. Per tale motivo si è previsto nel corso dell'anno 2025 un nuovo brevetto in fase di sperimentazione che, utilizzando sistemi diversi di regolazione del cloro, dovrebbe consentire una efficace disinfezione anche di ridotti volumi di acqua.

Tra gli altri investimenti previsti nella manovra 2024 si segnala il Fondo generalizzato di Sub Ambito destinato a tutti i territori gestiti da Valle Umbra Servizi SpA denominato "Integrazione e aggiornamento ricognizione delle reti ed impianti del SII - segmento fognatura e depurazione" di importo pari ad 3,1 milioni di euro per il periodo 2024-2029.
Si segnalano l'implementazione del laboratorio di analisi con l'acquisto di nuove apparecchiature volta all'esecuzione delle analisi chimiche sulle acque potabile e le acque reflue che consentiranno il monitoraggio pressoché continuo.

Nell'ambito della predisposizione tariffaria 2024 la Valle Umbra Servizi SpA ha presentato istanza per il riconoscimento di nuovi costi operativi Opex QT, quali ulteriori costi ai sensi dell'articolo 19.8 let. b) del MTI-4 con la prevista realizzazione di una rete di prelievo complementare a quella esistente: per ogni punto di prelievo (utilizzando un processo di realizzazione secondo scala di priorità in funzione delle NC registrate nei precedenti anni) verranno realizzeti due punti viciniori (ciascuno a monte e a valle del punto esistente e a distanza non superiore a 200 metri) che prelevando la stessa acqua del punto di campionamento esistente potranno fornire le caratteristiche fisiche e biologiche dell'acqua senza essere influenzata da eventuali anomalie del punto di campionamento. Questi punti viciniori dovranno essere utilizzati entro le 24 h dal primo prelievo allorquando le matrici utilizzate per le analisi batteriologiche iniziano a fornire potenziali valori positivi. In questo modo potranno essere effettuati campionamenti sulla stessa acqua in più punti significativi eliminando quindi potenziali anomalie indotte dalla posizione del punto di prelievo dell'acqua.
Contemporaneamente l'Azienda si sta provvederà all'acquisto di nuove macchine che permettono di analizzare qualsiasi matrice di natura acquosa e, pertanto, consentiranno di internalizzare parte delle analisi oggi effettuate con il supporto di fornitore terzo e utilizzato questo ultimo per le indagini specialistiche richieste nelle more dell'attivazione del PSA (con l'approvazione del PSA sarà possibile, laddove si dimostri l'assenza di specifico pericolo, limitare il numero di sostanze da campionare nell'acqua potabile). Pertanto, l'internalizzazione delle analisi che consentiranno tali attrezzature e l'incremento delle attività di

campionamento e analisi (derivanti dalla realizzazione dei cd punti viciniori) determinano la necessità di incrementare il personale dedicato al laboratorio.

Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M4

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore in oggetto risultano connesse alla presenza di alcune reti fognarie miste ormai vetuste con evidenti inadeguate condizioni fisiche delle condotte. L'elevato afflusso delle acque meteoriche non ne consente l'adeguato funzionamento e obbliga all'allontanamento attraverso reti dedicate o, qualora impossibile, attraverso idonei sistemi scolmatori

L'indicatore M4 non risulta essere tra quelli estremamente critici per VUS in quanto non si sono mai verificati eventi di sversamento da rete fognaria che abbiano causato situazioni di pericolo per persone e cose o per l'ambiente. Il problema che sostanzialmente si registra sul sistema fognario è connesso fondamentalmente alla capacità di scolmare correttamente le portate in eccesso onde evitare ingresso di acqua all'interno dei depuratori priva di nutriente necessario per i processi biologici. Il Piano egli Investimenti prevede a partire dal 2026 la sostituzione di alcuni tratti di rete critici nei comuni di Bevagna, Foligno, Giano dell'Umbria e Trevi. Nel territorio comunale di Spoleto e nella Valnerina (Fiume Nera) sono in corso di realizzazione gli interventi finanziati dal PNRR. L'intervento di Spoleto mira alla realizzazione di una serie di scolmatori di piena che hanno come obiettivo quello di allontanare le acque derivanti dagli eventi di pioggia prima che si immettano nel collettore principale di adduzione al depuratore di Camposalese. Per quanto attiene la Valnerina è prevista l'esecuzione di alcuni interventi di sostituzione delle reti fognarie esistenti in aree critiche dove si verificano, in occasione di eventi di pioggia, eventi di tracimazione per inadeguatezza dei sistemi esistenti (ad esempio l'area delle Marcite nel territorio comunale di Norcia).

Gli interventi PNRR sono caratterizzati da un importo complessivo di € 3.176.398 di cui € 1.557.767 a carico della tariffa ed € 1.618.631 finanziati dal PNRR. Nel dettaglio risulta:

- Riordino dei sistemi fognari afferenti a depuratori in servizio avente carico maggiore di 10.000 a.e. con adeguamento dei sistemi di alleggerimento delle portate al fine di evitare ingresso nel processo depurativo delle acque di pioggia.

Il progetto esecutivo è stato approvato in data 17/04/2024.
I lavori sono iniziati in data 29/08/2024.
L'avanzamento fisico dell'opera è stimabile nel 75%.
L'avanzamento della spesa come rendicontato REGIS è stimabile 50%.
Importo totale dell'opera: 3.176.398,00 €
Fondi PNRR: 1.618.631,15 €
Fondi Tariffa: 1.557.766,85 €

- Riordino dei sistemi fognari esistenti in aree critiche della Valnerina per il miglioramento delle caratteristiche delle acque del corpo idrico ricettore (Fiume Nera).

Il progetto esecutivo è stato approvato in data 05/09/2025.
L'intervento è suddiviso in 3 STRALCI: A) NORCIA: Contratto firmato e lavori da consegnare. B) CASCIA: Contratto firmato e lavori consegnati. C) SCHEGGINO: In attesa di affidamento diretto visto l'importo limitato.
I lavori non sono ancora iniziati.
L'avanzamento della spesa come rendicontato REGIS è stimabile 5%.
Importo totale dell'opera: 1.900.000,00 €
Fondi PNRR: 1.530.000,00 €
Fondi Tariffa: 470.000,00 €

Tra gli altri investimenti previsti nella manovra 2024 si segnala il Fondo generalizzato di Sub Ambito destinato a tutti i territori gestiti da Valle Umbra Servizi SpA denominato "Rinnovo, manutenzione straordinaria e adeguamento a normativa di settore reti e impianti di Fognatura" di importo pari ad 3,1 milioni di euro per il periodo 2024-2029.

Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M5

Non si ravvisano criticità ma nell'ottica del miglioramento continuo si provvederà alla realizzazione dell'hub fanghi per l'intero territorio gestito dalla Valle Umbra Servizi SpA che gioverà anche alla q2ualità dell'acqua scaricata ottimizzando il processo depurativo.

L'intervento denominato **Riqualificazione linea fanghi e nuovo impianto produzione biometano presso dep. Casone – Foligno** è finalizzato alla realizzazione di una proposta di ammodernamento della linea fanghi esistente sull'impianto di depurazione di Casone, a servizio delle utenze civili ed industriali del Comune di Foligno. Tale proposta prevede la realizzazione di un impianto avanzato di trattamento dei fanghi provenienti dalla depurazione previa digestione anaerobica con produzione di biogas e successiva estrazione di biometano.

Sostanzialmente l'intervento può essere così schematizzato:

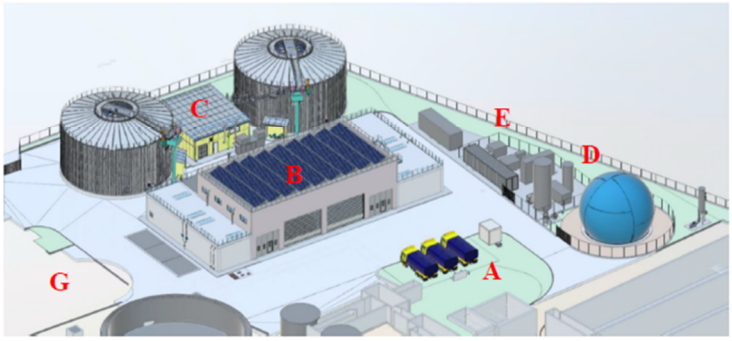
- riqualificazione completa del comparto di DIGESTIONE ANAEROBICA e di DISIDRATAZIONE DEI FANGHI con eliminazione delle opere di disidratazione esistenti (nastropresse);
- realizzazione di una nuova fase di trattamento del biogas con produzione di BIOMETANO;
- realizzazione di un impianto di COGENERAZIONE, da poter sfruttare a favore del bilancio energetico (uso interno) dell'impianto di depurazione;
- realizzazione di un parco FOTOVOLTAICO con potenzialità di 160 kW.

Il **secondo lotto** del suddetto intervento, totalmente a carico della tariffa del S.I.I., prevede il completamento del precedente intervento ed è così sintetizzabile:

- realizzazione di una nuova area adibita alla ricezione dei bottini provenienti da impianti di depurazione civili limitrofi VUS;
- realizzazione di una sezione di grigliatura dedicata ai fanghi di provenienza esterna all'interno dell'edificio adibito al trattamento fanghi, di nuova realizzazione;
- installazione di uno specifico impianto di abbattimento delle emissioni gassose generate, costituito da letti filtranti multistrato (carboni attivi e allumina impregnata);
- realizzazione di un secondo campo fotovoltaico sul tetto del nuovo edificio avente una potenza di 40,32 kWp;
- demolizione di alcuni dei manufatti esistenti della linea fanghi, la cui funzione sarà sostituita dalle opere realizzate con il progetto finanziato dal PNRR (digestori anaerobici, ispessitori, gasometro, centrali termiche a servizio dei digestori);
- riorganizzazione delle sistemazioni esterne dell'area interessata dai lavori, con realizzazione di una nuova viabilità interna, relativi piazzali di sosta bottini e sistema di pesatura, e sistemazione delle zone verdi e delle relative piantumazioni.

Il progetto esecutivo è stato approvato in data 17/04/2024.
I lavori sono iniziati in data 05/09/2024.
L'avanzamento fisico dell'opera è stimabile nel 60%.
L'avanzamento della spesa come rendicontato REGIS è stimabile nel 30%.
Importo totale dell'opera: 13.600.643,00 €
Fondi PNRR: € 8.919.550,00 €
Fondi Tariffa: 4.681.093,00 €





Investimenti infrastrutturali connessi al macro-indicatore M6

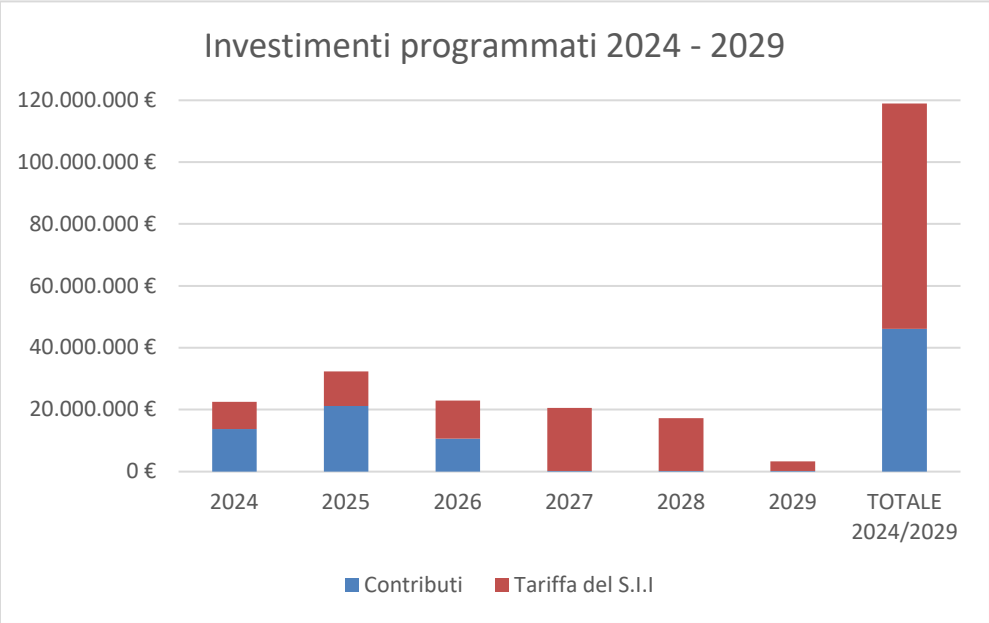
Nel corso della precedente manovra tariffaria sono stati realizzati interventi finalizzati all'estensione del servizio di depurazione anche a zone periferiche degli agglomerati gestiti; nella presente manovra tariffaria sono previste opere di completamento di tali interventi.

Il Piano prevede una serie di interventi finalizzati alla riduzione dei costi energetici associati al processo depurativo; in tale ottica l'intervento più importante è allocato sull'impianto più grande gestito da VUS (impianto di Casone) sia sulla linea acque che sulla linea fanghi. Sempre nell'ottica di riduzione dei costi di esercizio si inerisce la realizzazione in corso delle opere complementari del Depuratore di Spello/Castellaccio, che raccoglie oltre alle acque del suddetto comune anche quelle proveniente dalla zona denominata La Paciana in agro di Foligno. In generale è stato prevista la realizzazione di sistemi di produzione di energia solare per limitare l'utilizzo di prelievo energetico dalla rete nazionale per alimentare i nuovi sistemi di depurazione realizzati nel precedente quadriennio.

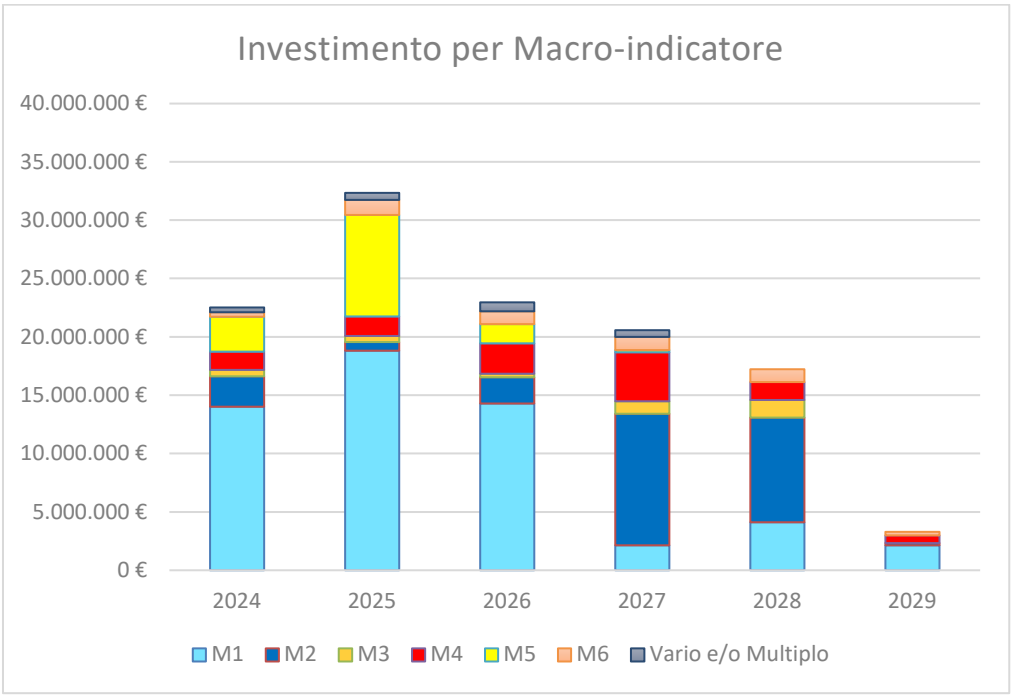
Tra gli altri investimenti previsti nella manovra 2024 si segnala il Fondo generalizzato di Sub Ambito destinato a tutti i territori gestiti da Valle Umbra Servizi SpA denominato "Rinnovo, manutenzione straordinaria e adeguamento a normativa di settore reti e impianti di Depurazione" di importo pari ad 2,3 milioni di euro per il periodo 2024-2029.

Riassumendo si ha:

MTI-4 - Investimenti	2024	2025	2026	2027	2028	2029	TOTALE 2024/2029
Al lordo dei contributi	22.525.055 €	32.355.051 €	22.961.060 €	20.567.000 €	17.245.000 €	3.300.000 €	118.953.166 €
…di cui Contributi	13.714.407 €	21.168.420 €	10.599.314 €	195.000 €	195.000 €	195.000 €	46.067.141 €
…di cui a carico della Tariffa del S.I.I.	8.810.648 €	11.186.631 €	12.361.745 €	20.372.000 €	17.050.000 €	3.105.000 €	72.886.024 €



Investimenti per macro-indicatori	2024	2025	2026	2027	2028	2029	TOT. 2024/2029
M1 - PERDITE IDRICHE	14.013.044 €	18.829.363 €	14.310.427 €	2.140.000 €	4.140.000 €	2.140.000 €	55.572.834 €
M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	2.619.639 €	740.000 €	2.230.000 €	11.295.000 €	8.945.000 €	210.000 €	26.039.639 €
M3 - QUALITA' DELL'ACQUA EROGATA	559.813 €	506.095 €	300.000 €	1.050.000 €	1.530.000 €	0 €	3.945.908 €
M4 - ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	1.541.292 €	1.684.914 €	2.615.840 €	4.207.000 €	1.525.000 €	645.000 €	12.219.046 €
M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	3.003.266 €	8.689.679 €	1.636.670 €	200.000 €	0 €	0 €	13.529.616 €
M6 - QUALITA' DELL'ACQUA DEPURATA	391.878 €	1.305.000 €	1.118.123 €	1.125.000 €	1.105.000 €	305.000 €	5.350.000 €
Vario e/o Multiplo	396.123 €	600.000 €	750.000 €	550.000 €	0 €	0 €	2.296.123
	22.525.055 €	32.355.051 €	22.961.060 €	20.567.000 €	17.245.000 €	3.300.000 €	118.953.166



3 QUALITÀ CONTRATTUALE

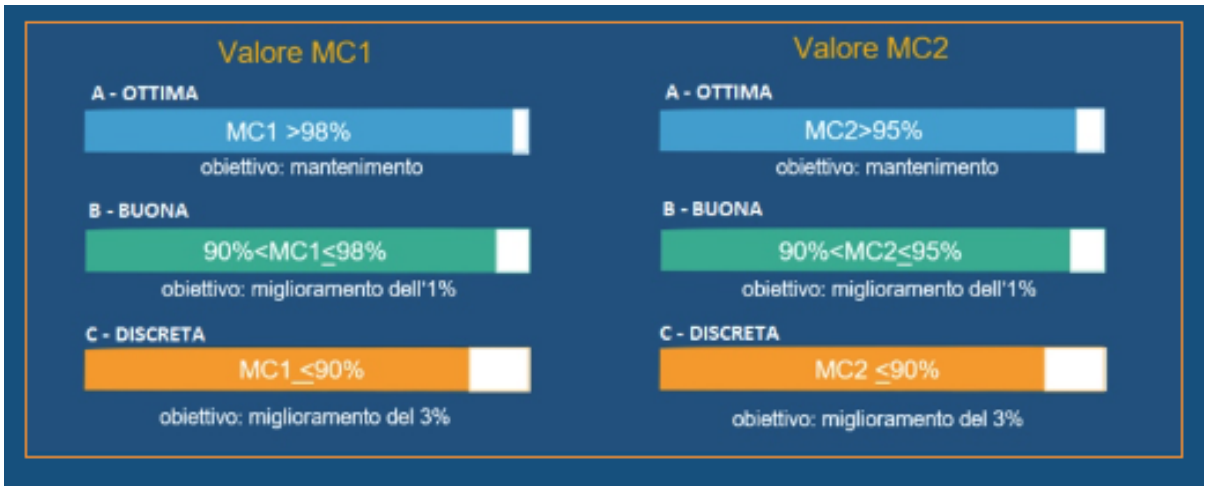
Con la Delibera ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr avente per oggetto “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” sono state introdotte le regole sulla qualità contrattuale del servizio idrico integrato che riguardano gli aspetti più importanti del rapporto tra il gestore e l'utente, cui devono essere garantiti una serie di diritti.
Ad esse si affiancano inoltre norme specifiche in tema di servizio di misura del servizio idrico, che riguardano le attività di installazione, manutenzione, verifica dei misuratori e di raccolta delle letture e di calcolo dei consumi da fatturare all'utente.
La qualità contrattuale riguarda quindi numerosi aspetti del rapporto tra l'utente e il gestore, tra cui:

- i tempi di effettuazione delle principali prestazioni tecniche (preventivi, allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, verifiche dei misuratori, della pressione, ecc.);
- l'effettuazione della voltura;
- i tempi di emissione delle fatture, le modalità di pagamento, la rateizzazione, le risposte ai reclami e richieste d'informazioni e le rettifiche di fatturazione;
- il servizio telefonico commerciale e gli sportelli aperti al pubblico.

3.1 MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
Composto da 18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi dell’esecuzione di allacciamenti e di lavori, di attivazione e disattivazione della fornitura.

MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio
Composto da 24 indicatori relativi: ai tempi di gestione degli appuntamenti, di fatturazione, delle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, delle risposte a richieste scritte e della gestione del contratto dell’utenza.

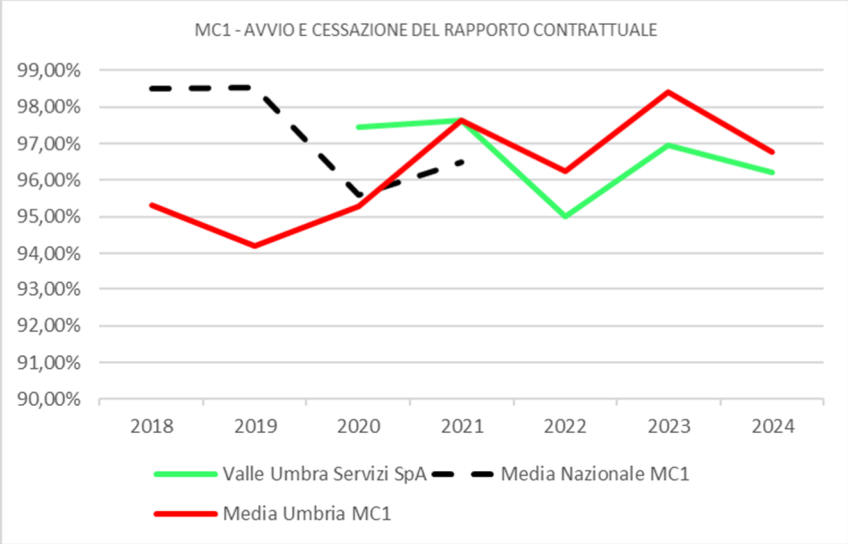


3.2 TREND DEI MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

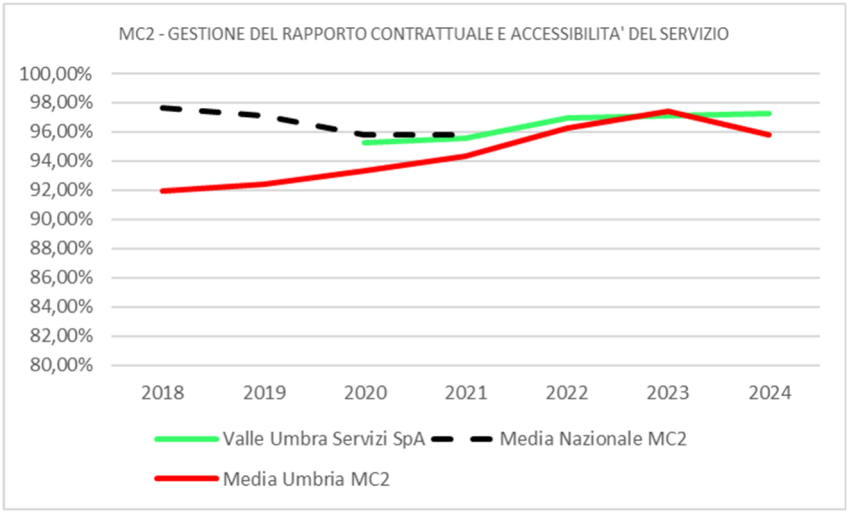
La Valle Umbra Servizi SpA ha beneficiato, fino al 31/12/2021 della deroga dagli obblighi imposti dalla RQSII dato che molti dei Comuni gestiti ricadono nel cratere individuato a seguito degli eventi sismici del 24/08/2016 (Delibera ARERA n. 252/2017/R/com). L’analisi dei macro-indicatori negli ultimi 4 anni mostra un sostanziale equilibrio nelle performance nel primo biennio, una flessione nell’anno POST COVID e il ripristino delle

posizioni nell'ultimo anno:

	2018		2019	2020	2021	2022	2023	2024
MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		GESTORE ESENTATO CAUSA SISMA		97,46%	97,63%	94,99%	96,95%	96,21%
MC2 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO				95,30%	95,61%	96,98%	97,08%	97,23%



MEDIA NAZIONALE https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/qualita-contrattuale-del-servizio-idrico-integrato#prima3.3 I MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ



MEDIA NAZIONALE https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/qualita-contrattuale-del-servizio-idrico-integrato#prima3.3 I MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ

L'andamento del livello di prestazione 2020-2024 porta la seguente quadro evolutivo

Andamento del livello di prestazione	**2020**		**2024**
MC1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	BUONA	→	BUONA
MC2 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	OTTIMA	→	OTTIMA

3.3 QUALITÀ CONTRATTUALE NELLA MANOVRA 2024

Non essendo state rilevate particolari criticità non sono stati introdotti nella manovra 2024 particolari interventi di natura strutturale. È stata tuttavia presentata istanza per il riconoscimento dei nuovi costi Opex QC ai sensi dell'articolo 19.9 del metodo tariffario MTI-4 orientati a:

- adozione nuovo sistema di gestione utenza in modalità remota denominato DIGIVUS (sportello Digitale) consentendo un ampliamento del servizio ed evitando spostamenti a popolazione residenti in Comuni remoti; (MC2)
- adozione sistema di firma remota dei contratti e documenti contrattuali tramite OTP e conservazione sostitutiva che consente oltre ad evidenti impatti ambientali derivanti dalla riduzione dell'utilizzo della carta una maggiore fruibilità del servizio a distanza (MC2);
- adozione nuova piattaforme web per consentire alcune attività contrattuali via web aumentando canali di comunicazione e nuova piattaforma per call center per un miglio monitoraggio delle chiamate, tempi di risposta e livelli di prestazione (MC2 e MC1);
- rimodulazione orario sportelli Spoleto- Foligno-Norcia-Cascia per una copertura adeguata agli utenti e miglioramento in termini di tempistica per l'esecuzione delle prestazioni e l'adozione di nuovi strumenti di misurazione (MC2);
- miglioramento delle modalità di fatturazione per gli utenti con consumo annuo inferiore a 100 mc aumentando la frequenza da due a tre fatturazioni per consentire miglior verifica dei consumi e pagamento dilazionato in tre rate (MC2). Circa 18.000 utenti per ulteriori 18.000 fatture l'anno;
- formazione del personale coinvolto nei processi interessati dalla Delibera 655 (call center, operatori di sportello, preventivisti, etc.) e delle ulteriori delibere ed in particolare 311/2019/R/idr e 547/2019/R/idr che hanno imposto ulteriori adempimenti in merito alla morosità nel servizio idrico integrato integrando la vigente regolazione della qualità contrattuale e rafforzamento le tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. (MC1) che ha comportato un incremento rilevante attività sportello;
- monitoraggio continuo delle performance in modo da garantire il rispetto dei livelli di qualità.

Valle Umbra Servizi mette a disposizione dei suoi Utenti un totale di 4 sportelli fisici (ubicati nei comuni di Foligno, Spoleto, Norcia e Cascia) e 1 digitale.

A partire dal 2 settembre 2024 la Valle Umbra Servizi ha infatti introdotto il servizio **DIGIVUS**, il nuovo sportello idrico digitale pensato per offrire agli utenti del Servizio Idrico Integrato la possibilità di accedere agli sportelli utenti in modo digitale e a distanza. Questo servizio innovativo si è affiancato agli sportelli territoriali esistenti, che restano aperti negli orari consueti, e offre una nuova modalità di interazione con la possibilità di gestire tutte le operazioni ovunque l'utente desidera. Lo sportello digitale DIGIVUS consente di effettuare tutte le operazioni legate alla fornitura idrica tramite videochiamata con un operatore dedicato fissando un appuntamento direttamente sul sito internet del Gestore e scegliendo il giorno e l'orario più comodi. DIGIVUS permette di svolgere tutte le operazioni che normalmente richiederebbero una visita fisica agli sportelli, inclusi servizi informativi, operazioni contrattuali e gestione del recupero crediti. Il servizio ottimizza i tempi degli appuntamenti, riducendo le attese e garantendo un'esperienza più comoda e fluida per l'utente.



Nel corso del 2024 il numero di pratiche lavorate allo sportello è risultato pari a 17.474, più del 90,00% delle quali sono state eseguite nel rispetto degli standard previsti da ARERA nella Delibera 655/2015.
Le pratiche lavorate allo sportello digitale sono state 168, a partire dal mese di settembre 2024.
Essendo pratiche con appuntamento concordato il numero di prestazioni che superano i 60 minuti sono 0 e il tempo di attesa è 0.

FOLIGNO 2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 minuti	Clienti oltre 60 minuti	% entro 60 minuti	Tempo medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	8.785	8.706	79	99,10%	13 min 27 sec
GESTIONE CREDITI	1.677	1.665	12	99,28%	5 min 5 sec
Totale	10.462	10.371	91	99,13%	12min 7 sec

SPOLETO 2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 minuti	Clienti oltre 60 minuti	% entro 60 minuti	Tempo medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	6.466	6.436	30	99,54%	8 min 26 sec
GESTIONE CREDITI	---	---	---	---	---
Totale	6.466	6.436	30	99,54%	8 min 26 sec

NORCIA-CASCIA 2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 minuti	Clienti oltre 60 minuti	% entro 60 minuti	Tempo medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	546	390	156	71,43%	40 min 47 sec
GESTIONE CREDITI	---	---	---	---	---
Totale	546	390	156	71,43%	40 min 47 sec

DIGIVUS 2024					
Servizi	Clienti serviti	Clienti entro 60 minuti	Clienti oltre 60 minuti	% entro 60 minuti	Tempo medio di attesa
COMMERCIALE IDRICO	168	168	0	100%	0
GESTIONE CREDITI	---	---	---	---	---
Totale	168	168	0	100%	0

Nel corso del 2024 le chiamate risposte da Call Center commerciale sono state pari a 27.543, con un tempo medio di attesa di 65 secondi. Risultano creati 29.515 ticket di richiesta:

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

Nel corso del 2024 sono state effettuate 14.363 segnalazioni; il tempo medio di risposta è stato pari a 47 secondi:

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

Nel 2024 la Valle Umbra Servizi SpA ha inoltre provveduto all'attivazione del nuovo sportello online denominato **H2Online** che fornisce agli utenti la possibilità di effettuare le operazioni richieste collegandosi dal proprio smartphone o pc le seguenti operazioni:

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

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

4 TARIFFA del S.I.I.

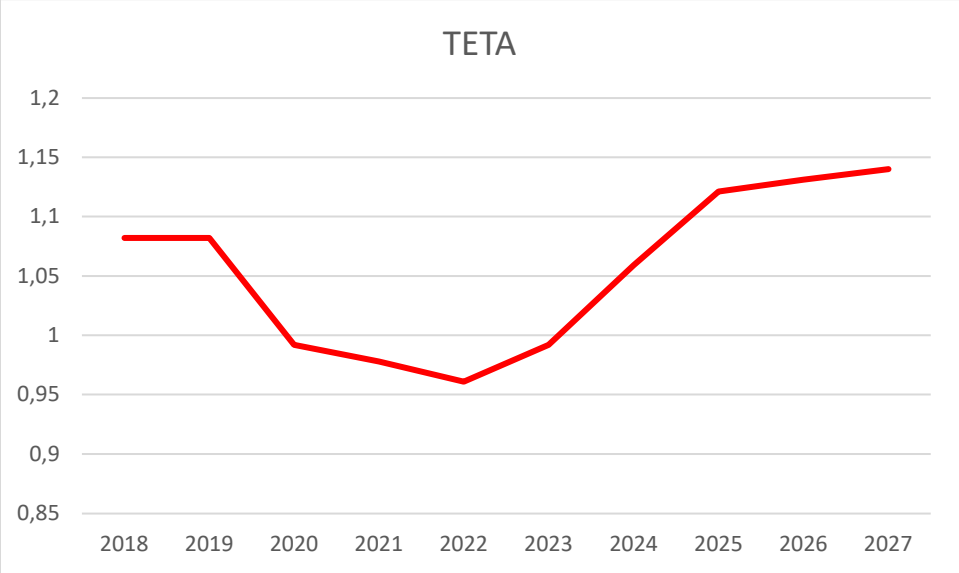
La determinazione della tariffa del S.I.I. è definita dal metodo tariffario ARERA giunto ormai alla 4 stesura approvata con **DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2023 n. 639/2023/R/IDR.**

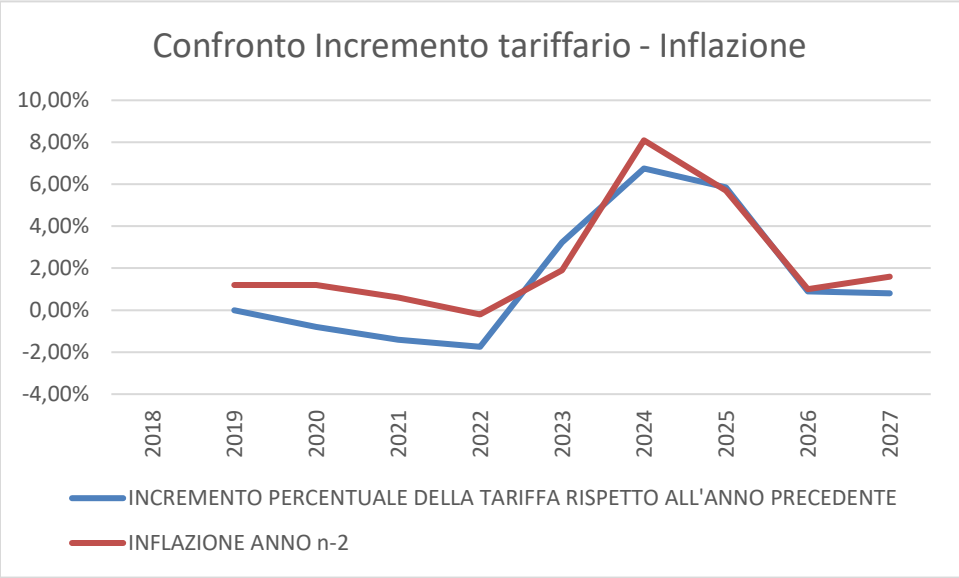
La predisposizione tariffaria fatta ai sensi del suddetto MTI-4 per il periodo 2024-2029 è stata approvata, al pari degli altri Gestori dell'Umbria, con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci svoltasi in data 16/10/2024 ed è attualmente in attesa di approvazione da parte di ARERA.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
TETA	1,082	1,082	0,992	0,978	0,961	0,992	1,059	1,121	1,131	1,140

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Cumulato 2018-2027
INCREMENTO PERCENTUALE DELLA TARIFFA RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	0,00%	0,00%	-0,80%	-1,41%	-1,74%	3,23%	6,75%	5,85%	0,89%	0,80%	13,57%
									DATO PROVVISORIO	DATO PROVVISORIO	

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Cumulato 2016-2025
INFLAZIONE	-0,10%	1,20%	1,20%	0,60%	-0,20%	1,90%	8,10%	5,70%	1,00%	1,60%	21,00%
										DATO PROVVISORIO	





Nel corso dell'anno 2022 AURI ha commissionato una indagine di Benchmarking per verificare la collocazione tariffaria dei Gestori umbri e quindi anche di Valle Umbra Servizi SpA rispetto ad alcuni gestori simili per tipologia di territorio e numero di utenti.
Si sono ottenuti, tra gli altri, i seguenti risultati:

- La bolletta media annuale del **nucleo familiare domestico residente composto da 3 persone** (consumo di 150 mc annui) in Umbria risulta essere pari a 418 euro con Valle Umbra Servizi SpA più bassa di circa l'8%. I calcoli sono stati effettuati sul cosiddetto «procapite standard», considerando una famiglia media di 3 persone.
- La bolletta media annuale del **nucleo familiare domestico non residente** (consumo di 150 mc annui) in Umbria risulta essere pari a 622 euro con Valle Umbra Servizi SpA più bassa di circa il 33%.
- La bolletta media annuale per una utenza di **uso commerciale** (150 mc/annui – ad esempio un bar) in Umbria risulta essere pari a 635 euro con Valle Umbra Servizi SpA più bassa di circa il 39%.







5 REGOLAZIONE TARIFFARIA

Con la Deliberazione 28 DICEMBRE 2023 n.639/2023/R/IDR avente per oggetto "APPROVAZIONE DEL METODO TARIFFARIO IDRICO PER IL QUARTO PERIODO REGOLATORIO (MTI-4)" ARERA ha inteso fissare le disposizioni aventi ad oggetto la determinazione dei corrispettivi per lo svolgimento dei servizi di pubblica utilità:

- Acquedotto, che include la captazione, anche a usi multipli, l'adduzione, anche a usi multipli, la potabilizzazione, la vendita all'ingrosso del medesimo servizio, la distribuzione, la relativa misura;
- Fognatura, che include la fognatura nera e mista, la vendita all'ingrosso del medesimo servizio, la fognatura bianca, la relativa misura;
- Depurazione e vendita all'ingrosso del medesimo servizio, anche ad usi misti civili e industriali.

Il provvedimento si applica a tutti i soggetti che, a qualunque titolo svolgono i suddetti servizi e operano sul territorio nazionale.

La Valle Umbra Servizi SpA risulta perfettamente allineata con la normativa regolatoria ARERA:

MANOVRA TARIFFARIA - Proposta ad ARERA
DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA DEI SINDACI dell'AURI n.16 DEL 16-10-2024 avente per oggetto: Deliberazione ARERA n. 639/2023/R/IDR del 28 dicembre 2023 - Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio MTI-4 (2024-2029). Approvazione tariffe idriche Sub Ambito n. 3 - Gestore Valle Umbra Servizi SpA.

MANOVRA TARIFFARIA - Approvazione ARERA
La stessa proposta tariffaria è stata oggetto di istruttoria da parte di ARERA che ha deliberato con DELIBERAZIONE 18 MARZO 2025 n.102/2025/R/IDR avente per oggetto "APPROVAZIONE DELLO SPECIFICO SCHEMA REGOLATORIO, RECANTE LE PREDISPOSIZIONI TARIFFARIE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER IL PERIODO 2024-2029, PROPOSTO DALL'AUTORITÀ UMBRA RIFIUTI E IDRICO (AURI) PER IL SUB-AMBITO N. 3"

CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO
Ultima revisione approvata per adeguarsi ai dettami ARERA con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 11 del 30/10/2020 (confermata senza modifiche in data 16-10-2024) in sostituzione della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato stipulata il 17/01/2017 che a sua volta sostituiva quella stipulata in data 27/12/2001 ai sensi della Deliberazione dell'assemblea consortile dell'AATO Umbria 3 n. 17 del 27/12/2001.

CARTA DEL SERVIZIO
Ultima revisione approvata per adeguarsi ai dettami ARERA con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 7 del 18/07/2025 avente per oggetto "Aggiornamento CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO della Valle Umbra Servizi SpA".

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO
Ultima revisione approvata con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n.8 del 18/07/2025 avente per oggetto "Aggiornamento REGOLAMENTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICIO INTEGRATO della Valle Umbra Servizi SpA".

6 CUSTOMER SATISFACTION del S.I.I.

Valle Umbra Servizi S.p.A. nell'ambito della periodica attività di monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti per il miglioramento continuo dei servizi resi. Con il cambiamento del management aziendale è stato introdotto un nuovo approccio con l'affidamento a Società leader nel settore indagini volte alla determinazione della c.s. CUSTOMER SATISFACTION.

Risultati indagine 2022

		CATI	CAWI
PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO base		(804)	(196)
SESSO	UOMO	55,6%	57,7%
	DONNA	44,4%	42,3%
ETÀ	18-44 ANNI	21,6%	15,9%
	45-54 ANNI	34,1%	31,8%
	55 + ANNI	44,3%	52,3%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	77,4%	92,8%
	INFERIORE	22,6%	7,2%

		CATI	CAWI
SODDISFAZIONE base		**(804)**	**(196)**
GIUDIZIO COMPLESSIVO	voto 6-10	98,6%	85,7%
QUALITÀ DELL'ACQUA	voto 6-10	96,4%	82,1%
ASPETTI TECNICI	voto 6-10	98,8%	90,8%
Continuità del servizio		99,0%	90,8%
Livello di pressione		98,4%	87,2%
FATTURAZIONE	voto 6-10	94,0%	85,6%
Regolarità lettura contatori		92,1%	81,3%
Chiarezza e facilità lettura		93,4%	85,1%
Correttezza dei consumi fatturati in bolletta		89,1%	82,8%
Invio regolare fatture		92,8%	87,4%
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	voto 6-10	99,5%	78,1%

- *CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) indica una modalità di rilevazione diretta di unità statistiche realizzata attraverso interviste telefoniche, dove l'intervistatore legge le domande all'intervistato e registra le risposte su un computer, tramite un apposito software.*
- *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) indica una modalità di raccolta dei dati che si basa sulla compilazione di un questionario via web fornito attraverso un link, un panel o un sito web.*

Volendo esprimere un indice di soddisfazione univoco quale valore medio tra quelli rilevati si avrebbe: **90,41%**

Risultati indagine 2023

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO	base	**CATI** (799)	**CAWI** (201)
SESSO	UOMO	54,6%	61,7%
	DONNA	45,4%	38,3%
ETÀ	18-44 ANNI	22,6%	8,1%
	45-54 ANNI	28,2%	19,8%
	55 + ANNI	49,2%	72,1%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	77,3%	91,3%
	INFERIORE	22,7%	8,7%

SODDISFAZIONE	**base**	**CATI (804)**	**CAWI (196)**
GIUDIZIO COMPLESSIVO	voto 6-10	**97,6%**	**80,6%**
QUALITÀ DELL'ACQUA	voto 6-10	**93,6%**	**77,1%**
ASPETTI TECNICI	voto 6-10	**96,9%**	**86,1%**
Continuità del servizio		**93,2%**	**88,6%**
Livello di pressione		**93,4%**	**82,1%**
FATTURAZIONE	voto 6-10	**97,5%**	**79,4%**
Regolarità lettura contatori		**97,2%**	**70,5%**
Chiarezza e facilità lettura		**90,9%**	**66,3%**
Correttezza dei consumi fatturati in bolletta		**96,6%**	**77,9%**
Invio regolare fatture		**97,0%**	**87,4%**
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	voto 6-10	**96,6%**	**72,6%**

- *CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) indica una modalità di rilevazione diretta di unità statistiche realizzata attraverso interviste telefoniche, dove l'intervistatore legge le domande all'intervistato e registra le risposte su un computer, tramite un apposito software.*
- *CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) indica una modalità di raccolta dei dati che si basa sulla compilazione di un questionario via web fornito attraverso un link, un panel o un sito web.*

Volendo esprimere un indice di soddisfazione univoco quale valore medio tra quelli rilevati si avrebbe: **87,23%.**

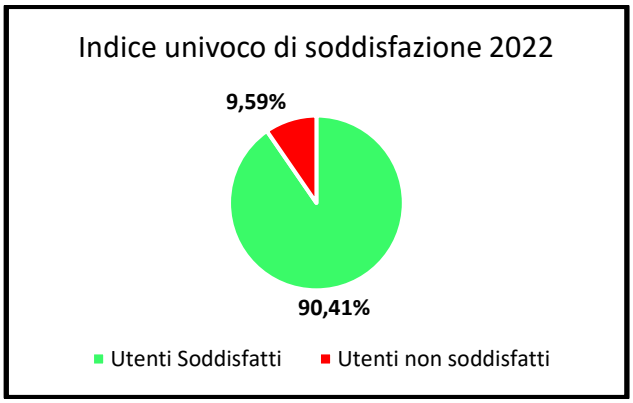
Risultati indagine 2024

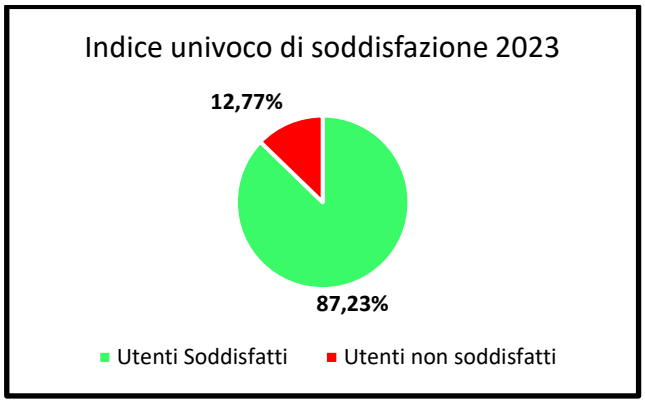
PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO	base	**CATI** (800)	**CAWI** (200)
SESSO	UOMO	53,4%	56,0%
	DONNA	46,6%	44,0%
ETÀ	18-44 ANNI	18,6%	16,0%
	45-54 ANNI	23,2%	18,5%
	55 + ANNI	58,2%	65,5%
LIVELLO DI ISTRUZIONE	SUPERIORE	72,3%	93,4%
	INFERIORE	27,7%	6,6%

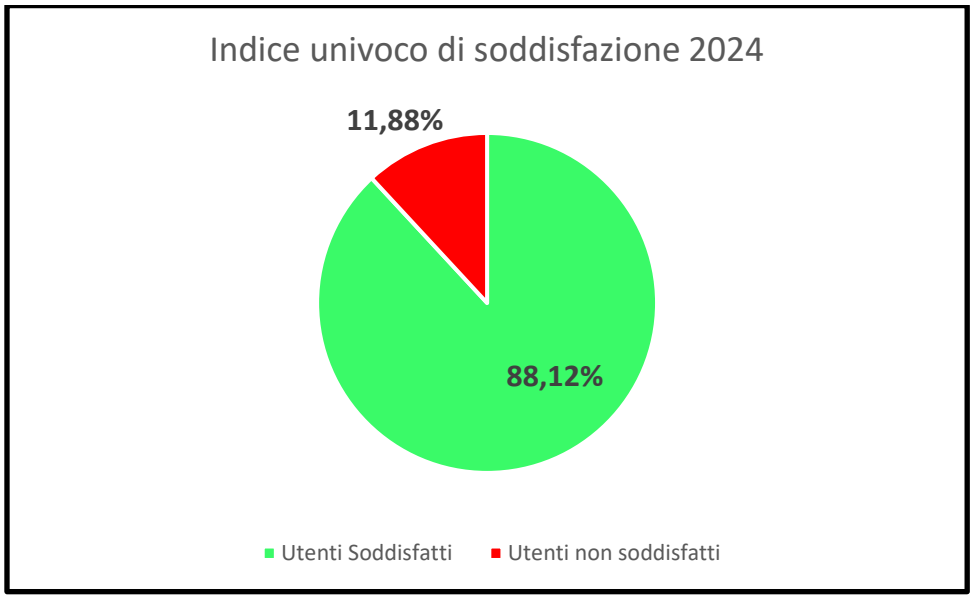
SODDISFAZIONE	**base**	**CATI (800)**	**CAWI (196)**
GIUDIZIO COMPLESSIVO	voto 6-10	**92,9%**	**88,5%**
QUALITÀ DELL'ACQUA	voto 6-10	**98,4%**	**87,0%**
ASPETTI TECNICI	voto 6-10	**93,8%**	**90,0%**
Continuità del servizio		**92,6%**	**89,5%**
Livello di pressione		**90,6%**	**87,0%**
FATTURAZIONE	voto 6-10	**92,8%**	**85,9%**
Regolarità lettura contatori		**91,4%**	**72,6%**
Chiarezza e facilità lettura		**88,2%**	**77,8%**
Correttezza dei consumi fatturati in bolletta		**91,8%**	**80,8%**
Invio regolare fatture		**93,1%**	**91,9%**
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	voto 6-10	**83,8%**	**78,0%**

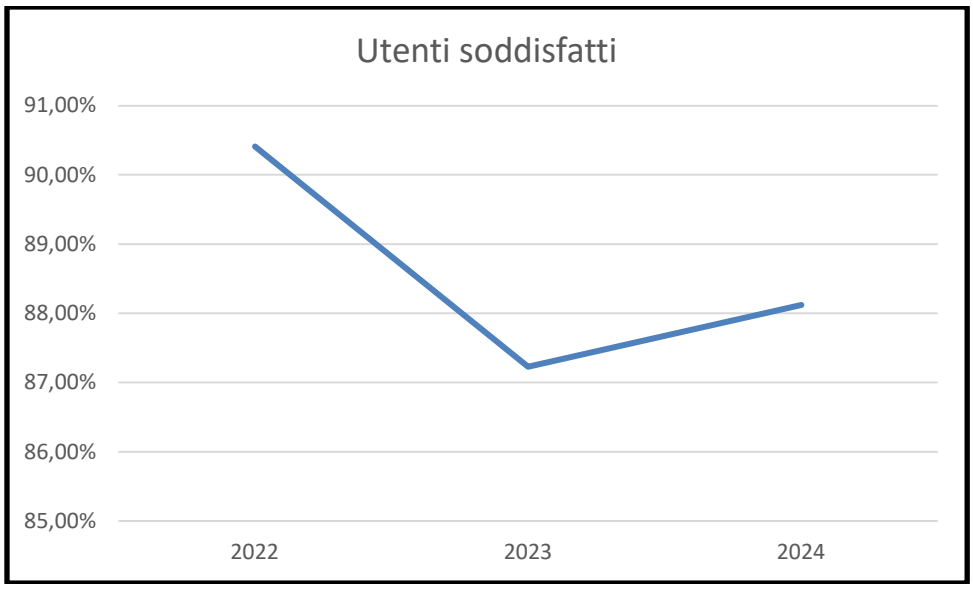
- *CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) indica una modalità di rilevazione diretta di unità statistiche realizzata attraverso interviste telefoniche, dove l'intervistatore legge le domande all'intervistato e registra le risposte su un computer, tramite un apposito software.*
- *CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) indica una modalità di raccolta dei dati che si basa sulla compilazione di un questionario via web fornito attraverso un link, un panel o un sito web.*

Volendo esprimere un indice di soddisfazione univoco quale valore medio tra quelli rilevati si avrebbe: **88.12%.**


Indice univoco di soddisfazione 2022
9,59%
90,41%
Utenti Soddisfatti
Utenti non soddisfatti


Indice univoco di soddisfazione 2023
12,77%
87,23%
Utenti Soddisfatti
Utenti non soddisfatti


Indice univoco di soddisfazione 2024
11,88%
88,12%
Utenti Soddisfatti
Utenti non soddisfatti


Utenti soddisfatti
91,00%
90,00%
89,00%
88,00%
87,00%
86,00%
85,00%
2022
2023
2024

7 VALUTAZIONE RISULTATI

Dal quadro precedentemente esposto si desume:

1 il *Gestore in house* Valle Umbra Servizi SpA risulta in perfetta compliance con la regolazione vigente e con il livello prestazionale previsto dalla vigente Convenzione;

2 il trend dei macro-indicatori relativi alla qualità tecnica risulta positivo pur evidenziando un peggioramento in termini assoluti del valore 2024 rispetto al biennio precedente. La determinazione finale dei macro-indicatori avverrà alla fine del 2025;

3 il livello prestazionale dei macro-indicatori relativi alla qualità contrattuale è sostanzialmente costante nel tempo e in linea con la media dei gestori umbri; si è riscontrato un miglioramento nel macro indicatore MC2 “GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO” grazie anche all’attivazione di nuovi canali telematici;

4 il livello tariffario risulta in linea con gli altri Gestori operanti in Umbria:

5 AURI al fine di esercitare il proprio potere di controllo sull’efficienza del servizio, oltre alla consueta attività istituzionale prevista dal meccanismo regolatorio di ARERA, ha svolto e continuerà a svolgere attività di monitoraggio delle attività del Gestore in house Valle Umbra Servizi SpA anche attraverso l’utilizzo e l’analisi di indagini di benchmarking e customer satisfaction.

ALLEGATO A2

RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA SITUAZIONE

GESTIONALE DEI SERVIZI PUBBLICI AMBIENTALINEL

TERRITORIO DELLA REGIONE UMBRIA

(ART. 30 D.LGS.201/2022)

ANNO 2025

Relazione della gestione *in house providing*
Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sub Ambito n. 3 - Gestore VUS SpA

SOMMARIO

1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO 2
1.1 Ente competente e servizio oggetto della ricognizione 2
1.2 L'affidamento del servizio 2
1.3 La regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 5
1.4 I sistemi di monitoraggio e controllo del servizio 5
2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL SERVIZIO 6
2.1 La regolazione tariffaria del servizio 6
2.2 Le entrate tariffarie del servizio 6
2.3 Costi unitari del servizio 8
2.4 Copertura dei costi efficienti – raccolta differenziata degli imballaggi 9
3 VALUTAZIONE SUI SERVIZI DI RACCOLTA 10
3.1 Dati regionali di produzione di rifiuti urbani e di raccolta differenziata 10
3.2 Dati Sub-ambito 3 di produzione di rifiuti urbani e di raccolta differenziata 12
4 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO 14
4.1 Il controllo del servizio 14
4.2 Verifica delle specifiche tecniche 14
4.2.1 Comunicazione e sensibilizzazione 15
4.2.2 Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni 15
4.3 Attività di rilevazione in campo 17
5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 18
5.1 Gli schemi regolatori delle gestioni 18
5.2 Standard generali di qualità e obblighi di servizio applicati 19
6 CUSTOMER SATISFACTION DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL SUB-AMBITO 3 21
6.1 Customer satisfaction gestore 21
6.2 Customer satisfaction AURI 21
ALLEGATI 22
1 Indagine di customer satisfaction commissionata dal gestore VUS SpA 22
2 Indagine di customer satisfaction commissionata da AURI 22
3 Relazione sulle attività di controllo 2024 22

1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'articolo 30, comma 1, del d.lgs. n. 201/2022 il presente documento mira a rilevare il concreto andamento dei servizi pubblici locali affidati dagli enti competenti dal punto di vista economico, dell'efficienza, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

La ricognizione valuterà infine la misura del ricorso all'affidamento *in house* e gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti ed il livello di attuazione della regolazione tariffaria.

1.1 Ente competente e servizio oggetto della ricognizione

La legge della Regione Umbria 17 maggio 2013, n. 11 "*Norme di organizzazione territoriale del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti e soppressione degli Ambiti territoriali integrati*", ha conferito le funzioni in materia di programmazione, organizzazione e controllo sulle attività di gestione delle risorse idriche e del **servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** ad un unico soggetto, l'Autorità Umbra per i Rifiuti e le Risorse idriche (AURI), cui partecipano i novantadue Comuni della Regione. La stessa legge ha individuato l'intero territorio regionale come ambito territoriale ottimale articolato in quattro *sub-ambiti* e, conseguentemente, ha soppresso i quattro ATI esistenti.

Pertanto, AURI è l'ente competente ad assolvere alle disposizioni dell'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 relative alla ricognizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani con affidamento *in house*.

1.2 L'affidamento del servizio

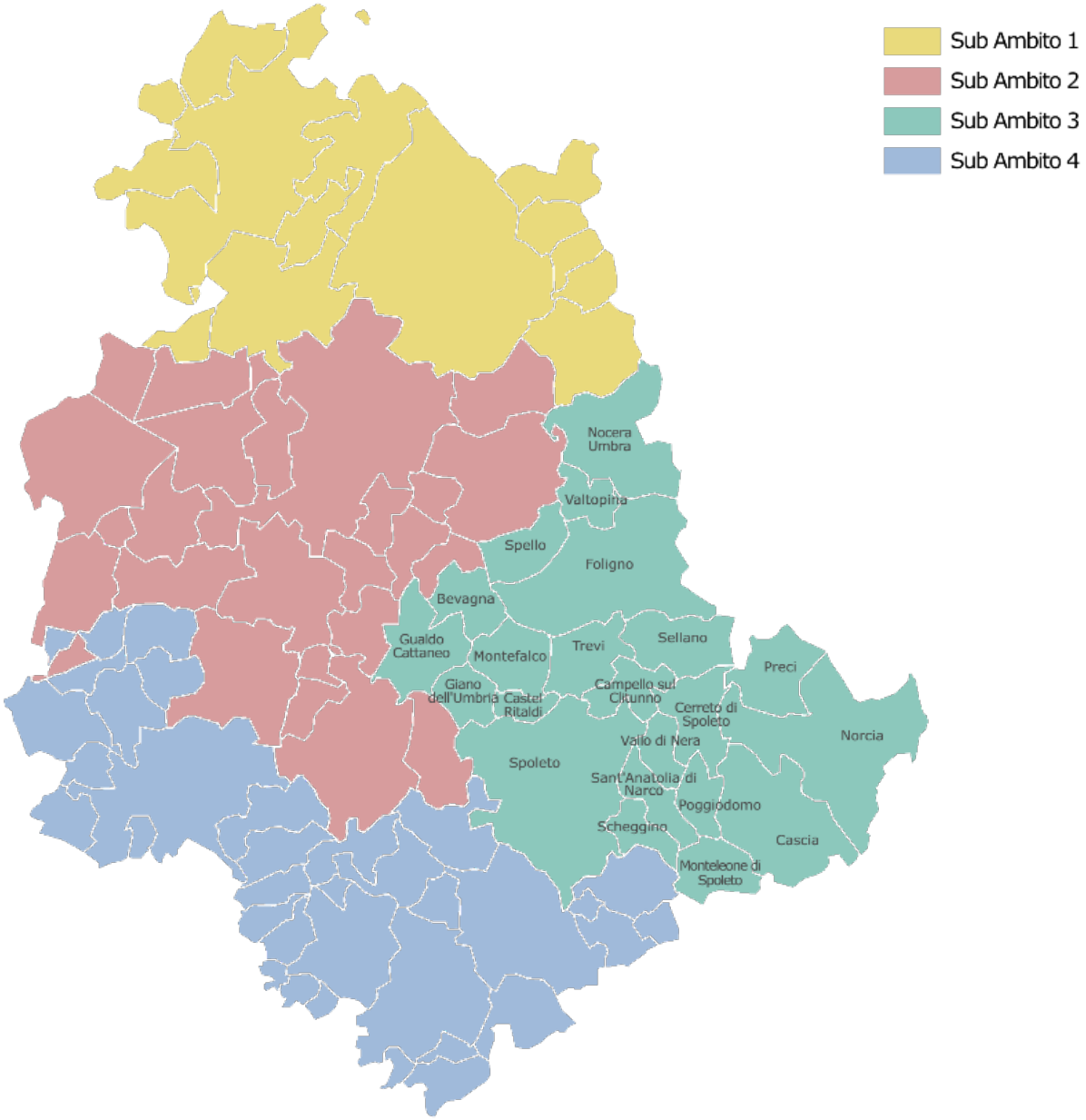
Con deliberazione n.18 dell'Assemblea dell'ATI 3 Umbria del 05/10/2012 è stato perfezionato l'affidamento della gestione dei rifiuti del territorio dello stesso ATI alla società Valle Umbra Servizi S.p.A. (VUS S.p.A.) con modalità *in house* e con decorrenza 01-01-2013 per un periodo di 15 anni. Il contratto di servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani è unico per tutto l'ambito ed stato sottoscritto in data 29-10-2012 presso la sede ATI 3, sita in Foligno (PG), via Mazzini n.57.

Ai sensi dell'art. 6 del contratto "…*I servizi affidati al Gestore comprendono quindi le seguenti attività, sviluppate nelle relative modalità e quantità nel Piano d'Ambito e negli allegati al presente contratto:*

- *la raccolta e il trasporto dei rifìuti indifferenziati;*
- *la raccolta e il trasporto dei rifìuti ingombranti;*
- *la raccolta e il trasporto delle frazioni differenziate del rifìuto;*
- *la gestione degli impianti e delle stazioni ecologiche e delle stazioni di trasferenza;*
- *la realizzazione di interventi di adeguamento o potenziamento delle stazioni ecologiche o delle stazioni di trasferenza esistenti e la realizzazione delle nuove strutture previste;*
- *lo spazzamento stradale e le attività di lavaggio strade qualora affidate dai Comuni;*
- *il trattamento, recupero e smaltimento finale;*

- *la realizzazione di interventi di adeguamento o potenziamento degli impianti esistenti secondo la programmazione di Ambito e la realizzazione dei nuovi impianti previsti;*
- *l'applicazione e riscossione della Tariffa di Igiene Ambientale a decorre dalla applicazione della Tares;*
- *la commercializzazione di tutti i rifiuti urbani;*
- *l'attività 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;"*

L'affidamento comprende anche la gestione del polo impiantistico di Casone di Foligno e la discarica di Sant'Orsola, nonché la realizzazione delle opere e degli impianti nei tempi e nei modi individuati dalla pianificazione regionale e d'Ambito. Al gestore possono essere affidati in via diretta anche servizi nuovi e complementari.



VUS S.p.A. è una società interamente pubblica e partecipata da tutti i ventidue comuni dell'ATI 3 (ora Sub-ambito 3): Bevagna, Campello sul Clitunno, Cascia, Castel Ritaldi, Cerreto di Spoleto, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Monteleone di Spoleto, Nocera Umbra, Norcia, Poggiodomo, Preci, S. Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Spello, Spoleto, Trevi, Vallo di Nera e Valtopina.

La Valle Umbra Servizi S.p.A. è il risultato di un processo di razionalizzazione ed integrazione di diverse realtà locali che ha previsto l'integrazione delle due aziende locali di Foligno (ASM) e di Spoleto (ASE)

Attualmente, VUS S.p.A. è una multiutility integrata, sempre a capitale interamente pubblico, che si trova nel comprensorio di Foligno, di Spoleto e della Valnerina. La società capogruppo è Valle Umbra Servizi S.p.A. mentre, VUS COM S.r.l., V-Reti Gas S.r.l. e VUS GPL S.r.l. (in liquidazione) sono le aziende controllate. Oltre al Servizio di igiene urbana (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti e spazzamento), VUS S.p.A., si occupa della gestione del servizio idrico integrato: captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Denominazione	Sede	% Poss.	Attività esercitata
V-RETI GAS s.r.l.	Foligno	100%	Distribuzione Gas Naturale
VUS COM S.r.l.	Foligno	100%	Vendita Gas naturale

Tabella 1 - Società controllate e/o partecipate al 31/12/2023

Gestore (Ragione sociale)	**Valle Umbra Servizi SpA**
Partita IVA e Codice fiscale	02569060540
Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali	PG/00566
Sede legale ed amministrativa	Spoleto Via A. Busetti 38-40
Natura giuridica del gestore	Società per Azioni
Il gestore appartiene a un gruppo?	No
Ragione sociale Capogruppo	Valle Umbra Servizi SpA
Legale rappresentante	Ing. Vincenzo Rossi
Capitale sociale (i. v.)	€ 19.118.250,00
PEC	vusspa@pec.it
Telefono	0743-23111

Tabella 2- Scheda anagrafica gestore

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

Tabella 3 - Proprietà Gestore

1.3 La regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In materia di regolazione tariffaria, ARERA con la deliberazione 443/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019 ha introdotto il Metodo Tariffario Rifiuti **(MTR)** ai fini del riconoscimento tariffario dei ricavi e dei costi per il primo periodo regolatorio 01/01/2020 – 31/12/2021. Successivamente, con deliberazione 363/2021/R/RIF del 3 agosto 2021, ARERA ha introdotto il Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio **(MTR-2)** che va dal 01/01/2022 al 31/12/2025. E da ultimo, con deliberazione 389/2023/R/RIF del 3 agosto 2023, ARERA è intervenuta sul MTR-2 per procedere all'aggiornamento tariffario biennale 2024-2025.

In materia di regolazione tecnica e contrattuale con la deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022, ARERA ha approvato il "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*", di seguito anche "TQRIF" (Allegato A alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) entrato in vigore dal 1° gennaio del 2023. Il provvedimento sopra citato ha introdotto dei livelli generali di qualità del servizio in funzione dello schema regolatorio in cui è stata collocata la gestione. Per le gestioni su cui VUS S.p.A. è già operativo è stato individuato il primo quadrante come disposto con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci AURI n. 3 del 16/04/2024.

Sono in corso di istruttoria le attività di eterointegrazione contrattuale così come previsto dalla Deliberazione 03 agosto 2023 385/2023/R/rif ARERA che ha approvato lo "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani".

In particolare si sta procedendo alla definizione del PEFA ancorché si tratti di una concessione precedente all'approvazione del D.Lgs 201/2022; la definizione di tale PEFA ha lo scopo di individuare i principali elementi di costo del servizio ai fini di un corretto monitoraggio degli stessi nel corso delle future manovre tariffarie.

In attuazione del punto 2 della Delibera ARERA 385/2023/R/RIF del 3 agosto 2023, è stata conclusa l'attività di interlocuzione con i Comuni e con il Gestore per l'adeguamento del contratto in essere. Sono stati elaborati i disciplinari tecnici dei servizi per ogni ambito tariffario del Sub-ambito n.3 che saranno parte integrante del "*Contratto di servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati nell'ATI n. 3"* attualmente in vigore.

1.4 I sistemi di monitoraggio e controllo del servizio

Ponendo a riferimento le indicazioni normative dell'art. 28 del D. Lgs. 201/2022 e dell'art. 17 dello "*Schema tipo di contratto di servizio*" allegato alla Deliberazione ARERA n. 385/2023/R/Rif, AURI si è dotato di uno strumento regolamentare per le attività di controllo del rispetto, da parte del gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio.

Il regolamento, approvato con deliberazione del Consiglio direttivo di AURI n. 7 del 31/01/2024, identifica i vari livelli delle attività di controllo (di ordine generale e di valenza territoriale) di competenza dell'Ente di governo d'ambito e dei Comuni. Il documento definisce le procedure, le modalità e tempi dei controlli delle prestazioni del gestore del servizio e le relative penali in caso di mancato rispetto dei termini contrattuali. Con deliberazione del Consiglio direttivo n. 21 del 18/04/2025 è stato approvato il programma dei controlli del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per l'annualità 2025 valido per tutto l'ambito territoriale regionale.

2 ANDAMENTO ECONOMICO DEL SERVIZIO

2.1 La regolazione tariffaria del servizio

Le funzioni di predisporre, aggiornare il metodo tariffario e di approvare le tariffe definite dall'ente competente per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono state definite con la Legge n.205 del 27 dicembre 2017 e attribuite ad ARERA.

Nell'ambito della regolazione di ARERA, AURI si configura come ente territorialmente competente (ETC) e verifica la completezza, la coerenza e la congruità delle informazioni necessarie per l'elaborazione del Piano Economico Finanziario (PEF).

Sulla base della documentazione trasmessa dall'ETC, come approvato con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci AURI n. 3 del 16/04/2024 di validazione dei PEF 2024-2025, a seguito della deliberazione ARERA n. 389/2023/R/RIF del 3 agosto 2023 di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 e della richiesta di eterointegrazione, ARERA ha in corso l'approvazione delle predisposizioni tariffarie 2024-25 per i ventidue ambiti tariffari corrispondenti al perimetro del sub-ambito 3.

COMUNE	ESTREMI DELIBERAZIONE ARERA PEF 2024-25	COMUNE	ESTREMI DELIBERAZIONE ARERA PEF 2024-25
Foligno	In corso di approvazione da parte di ARERA	Gualdo Cattaneo	In corso di approvazione da parte di ARERA
Spoleto	In corso di approvazione da parte di ARERA	Giano dell'Umbria	In corso di approvazione da parte di ARERA
Spello	In corso di approvazione da parte di ARERA	Sellano	In corso di approvazione da parte di ARERA
Trevi	In corso di approvazione da parte di ARERA	Valtopina	In corso di approvazione da parte di ARERA
Bevagna	In corso di approvazione da parte di ARERA	Cerreto	In corso di approvazione da parte di ARERA
Montefalco	In corso di approvazione da parte di ARERA	Preci	In corso di approvazione da parte di ARERA
Castel Ritaldi	In corso di approvazione da parte di ARERA	Monteleone di Spoleto	In corso di approvazione da parte di ARERA
Campello	In corso di approvazione da parte di ARERA	S. Anatolia di Narco	In corso di approvazione da parte di ARERA
Norcia	In corso di approvazione da parte di ARERA	Vallo di Nera	In corso di approvazione da parte di ARERA
Nocera Umbra	In corso di approvazione da parte di ARERA	Poggiodomo	In corso di approvazione da parte di ARERA
Cascia	In corso di approvazione da parte di ARERA	Scheggino	In corso di approvazione da parte di ARERA

Tabella 4 – Deliberazioni ARERA PEF 2024-25

2.2 Le entrate tariffarie del servizio

AURI ha trasmesso a tutti i Comuni del sub ambito n. 3 la deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3 del 16-04-2024 contenente gli atti di validazione ai sensi dell'art. 7 comma 3 lett. g) L.R. 11/2013 dei Piani Economici Finanziari (PEF) TARI 2022-2025, biennio 2024-2025, dei comuni del Sub Ambito n. 3.In attuazione di quanto disposto dall'art.1 comma 683 della legge 27 dicembre 2013 n. 147, ogni Consiglio comunale deve determinare, entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, le tariffe TARI in conformità al PEF del servizio di gestione dei rifiuti urbani validato da AURI.

Nei Regolamenti Comunali per la disciplina della Tassa Rifiuti (TARI) si stabilisce che la tariffa, oltre ad avere natura tributaria, si conforma alle disposizioni contenute nel Regolamento di cui al D.P.R. 27 aprile 1998 n. 158 (cd. metodo normalizzato) che fissa specifici coefficienti per il calcolo della tariffa.

L'art. 1, comma 702, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, fa salva la potestà regolamentare degli Enti Locali in materia di entrate prevista dall'art. 52 del D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446.

Per le utenze domestiche la parte fissa della tariffa è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e delle relative pertinenze, le tariffe per unità di superficie parametrata al numero degli occupanti mentre, la parte variabile è determinata in relazione al numero degli occupanti, come stabilito dal D.P.R. n. 158/99.

Per le utenze non domestiche la parte fissa della tariffa è attribuita ad ogni singola utenza sulla base di un coefficiente Kc, scelto all'interno di un intervallo stabilito dal D.P.R. n. 158/99, relativo alla potenziale produzione di rifiuti connessa alla tipologia di attività esercitata per unità di superficie tassabile mentre, per l'attribuzione della parte variabile della tariffa, vengono applicati appositi coefficienti Kd, stabili dal D.P.R. n. 158/99, in grado di misurare la potenzialità di produrre rifiuti.

Il gettito atteso dalla Tassa Rifiuti (TARI) deve assicurare l'integrale copertura dei costi di investimento e di esercizio del servizio di igiene urbana derivante dalle risultanze del PEF 2024 approvato secondo con il metodo MTR-2/ARERA e delle eventuali agevolazioni/riduzioni assunte e/o emanate dal Comune.

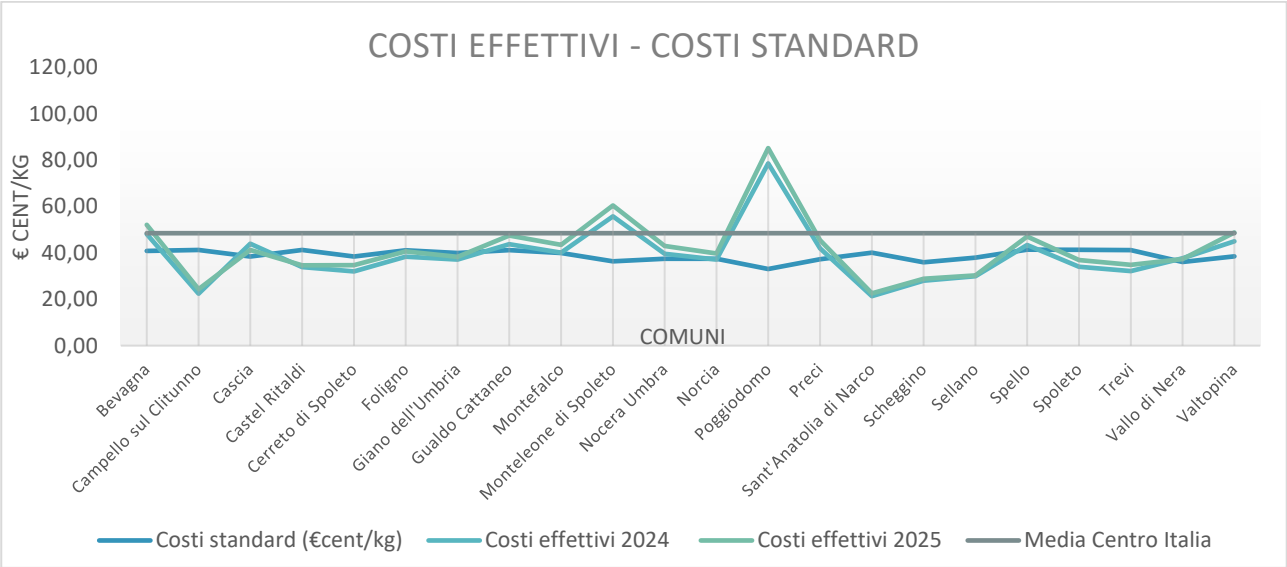
Le **entrate tariffarie** massime applicabili nel rispetto del limite di crescita validate per l'annualità 2025 per ciascun ambito tariffario di competenza (Comune) desunte dai PEF, sono di seguito riportate:

SUB AMBITO 3		PEF anno 2024				PEF anno 2025			
COMUNE	Corrispettivo utenza	Costi Gestore (€)	Costi Comune (€)	Costi Totali (€)	Costi effettivi (*Cu eff in €cent/kg*)	Costi Gestore (€)	Costi Comune (€)	Costi Totali (€)	Costi effettivi (*Cu eff in €cent/kg*)
Bevagna	TARI	963.340,74	166.608,16	1.129.948,90	48,09	1.055.682,64	175.058	1.230.740	52,13
Campello sul Clitunno	TARI	337.732,12	97.442,32	435.174,44	22,41	376.217,35	98.558	474.775	24,34
Cascia	TARI	646.880,44	160.746,73	807.627,17	43,96	712.175,91	163.292	875.468	41,27
Castel Ritaldi	TARI	552.600,06	77.902,26	630.502,32	33,86	606.859,53	80.991	687.851	34,67
Cerreto di Spoleto	TARI	204.205,34	69.311,05	273.516,39	32,02	228.724,54	68.314	297.039	34,71
Foligno	TARI	11.747.494,40	3.237.747,54	14.985.241,95	38,39	13.061.478,48	3.287.420	16.348.899	40,67
Giano dell'Umbria	TARI	596.864,49	218.557,74	815.422,23	37,15	669.775,18	215.773	885.549	38,28
Gualdo Cattaneo	TARI	1.188.931,93	162.332,91	1.351.264,85	43,75	1.295.151,84	171.106	1.466.257	47,51
Montefalco	TARI	1.094.543,27	342.824,02	1.437.367,29	40,09	1.219.705,94	345.443	1.565.149	43,45
Monteleone di Spoleto	TARI	85.499,07	139.252,08	224.751,15	55,78	94.905,42	148.657	243.563	60,47
Nocera Umbra	TARI	1.028.826,32	327.656,62	1.356.482,94	39,59	1.146.983,29	329.955	1.476.939	42,99
Norcia	TARI	987.380,35	182.632,27	1.170.012,61	37,09	1.080.000,37	188.282	1.268.282	39,72
Poggiodomo	TARI	37.096,51	44.593,22	81.689,72	78,60	43.993,37	44.395	88.388	85,21
Preci	TARI	146.709,20	95.151,61	241.860,81	41,95	160.736,08	101.393	262.129	45,48
Sant'Anatolia di Narco	TARI	90.585,77	14.544,58	105.130,36	21,35	98.909,05	15.147	114.056	22,54
Scheggino	TARI	86.986,31	16.471,68	103.457,98	28,00	95.358,93	16.976	112.335	28,83
Sellano	TARI	129.075,71	80.993,34	210.069,05	29,98	148.328,52	79.785	228.114	30,27
Spello	TARI	1.476.949,27	500.743,69	1.977.692,96	43,40	1.651.435,78	503.063	2.154.499	47,04
Spoleto	TARI	7.248.588,49	1.522.321,97	8.770.910,46	34,01	7.946.325,85	1.622.737	9.569.063	36,93
Trevi	TARI	1.617.867,05	678.704,85	2.296.571,90	32,15	1.807.300,93	698.259	2.505.560	34,86
Vallo di Nera	TARI	56.193,29	24.709,61	80.902,90	37,70	62.179,15	25.519	87.698	37,34
Valtopina	TARI	221.999,32	86.647,00	308.646,32	45,02	248.080,88	86.489	334.570	48,80
Totale sub-ambito		***30.546.349***	***8.247.895***	***38.794.245***		***33.810.309***	***8.466.613***	***42.276.922***	

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

2.3 Costi unitari del servizio

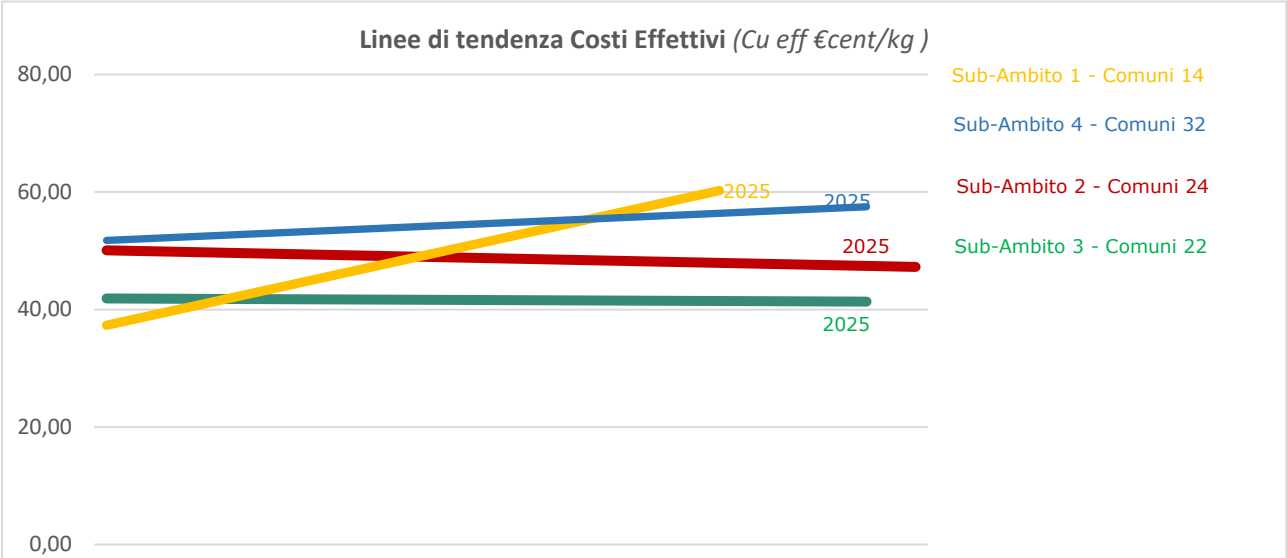
Il grafico seguente illustra i costi unitari effettivi a tonnellata desunti dai PEF 2025 dei comuni del Sub-ambito 3. Il confronto dei costi di cui sopra mostra un sostanziale allineamento con il Benchmark di riferimento (fabbisogno standard/costo medio settore in cent€/kg) fatta eccezione per alcuni comuni con particolari caratteristiche che registrano scostamenti sia positivi che negativi.



Dal confronto con le altre gestioni del territorio regionale affidate con gara pubblica, si evidenzia che mediamente il costo unitario effettivo dei comuni del sub-ambito n.3 è inferiore a quello degli altri sub-ambiti del territorio regionale.

La figura seguente mostra le linee di tendenza, generate dal software utilizzato per la elaborazione grafica, dei costi effettivi relativi ad ogni comune di ciascun sub-ambito.

In ascissa per i sub ambiti n. 1, 2, 3 e 4, sono presenti in ordine alfabetico (anche se non graficizzati) rispettivamente i 14, 24, 22 e 32 comuni costituenti le quattro gestioni regionali.



2.4 Copertura dei costi efficienti – 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 "eta" Ha 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.

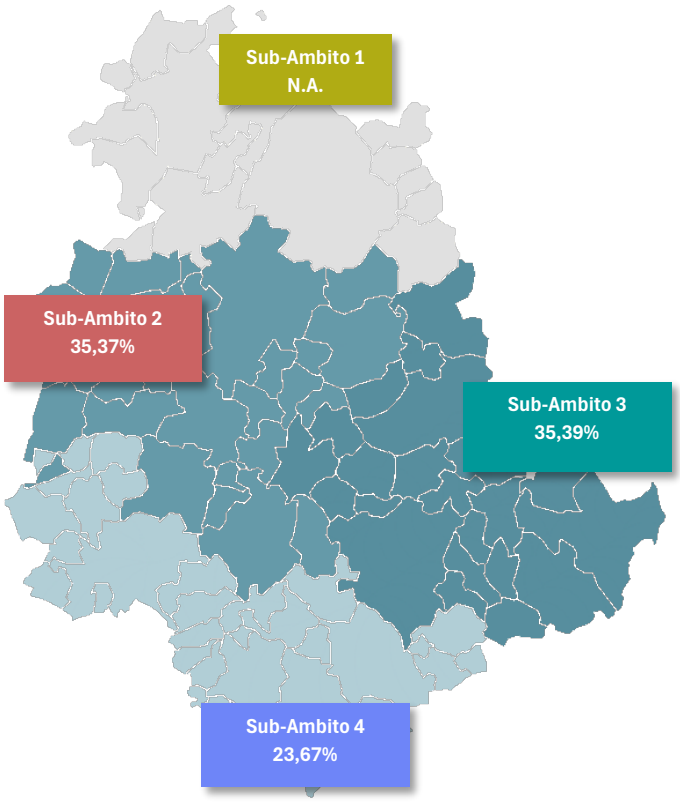
In ciascun anno a, il grado di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata è dato dal seguente rapporto:

$$H_a = \frac{AR^{AGG}_{SC_si,a}}{CRD^{AGG}_{SC_si,a}}$$

dove:

$AR^{AGG}_{SC\ si,a}$ 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;

$CRD^{AGG}_{SC\ si,a}$ 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.



Nel recente 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 Ha di partenza entro il 40%; il valore di Ha del Sub-ambito n.3 assume il valore più alto fra gli altri affidamenti.

3 VALUTAZIONE SUI SERVIZI DI RACCOLTA

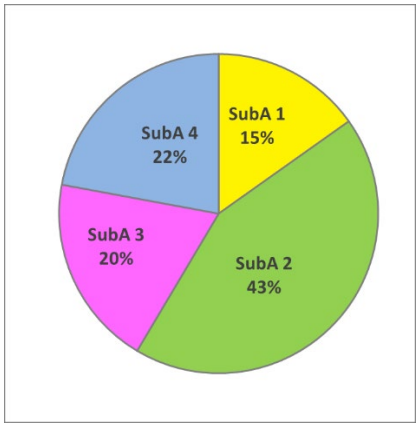
3.1 Dati regionali di produzione di rifiuti urbani e di raccolta differenziata

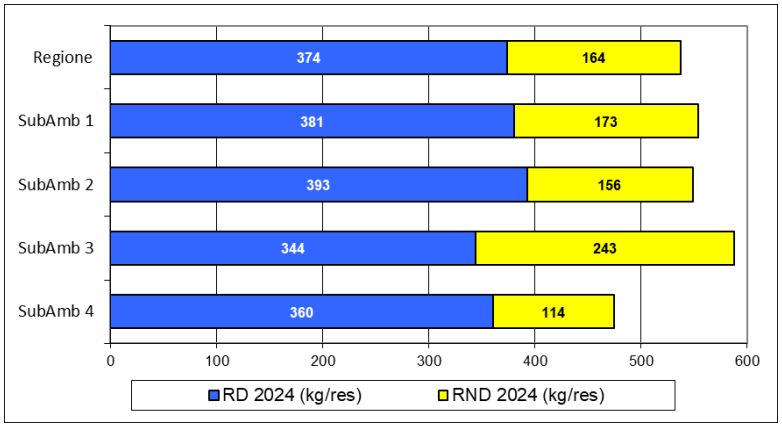
Di seguito sono riportati i principali dati riguardanti la produzione dei rifiuti urbani e le raccolte differenziate del territorio regionale ed in particolare del sub-ambito n.3, riferiti all'annualità 2024 estratti dal documento di certificazione della Regione Umbria predisposto con le relazioni elaborate da ARPA Umbria per l'Osservatorio Regionale Rifiuti Urbani.

La produzione regionale dei rifiuti relativa al 2024 è risultata pari a **458.796 tonnellate**, in sostanziale costanza con la produzione degli ultimi anni: nel 2023 erano stati prodotti 446.248, quindi si sostanzia un aumento di 12.548 tonnellate rispetto all'anno precedente, pari al 2,8%. L'incremento è dovuto all'aumento di rifiuti della raccolta differenziata (+ 12,2 mila t) e da un leggero incremento dei rifiuti non differenziati (+ 0,3 mila t).

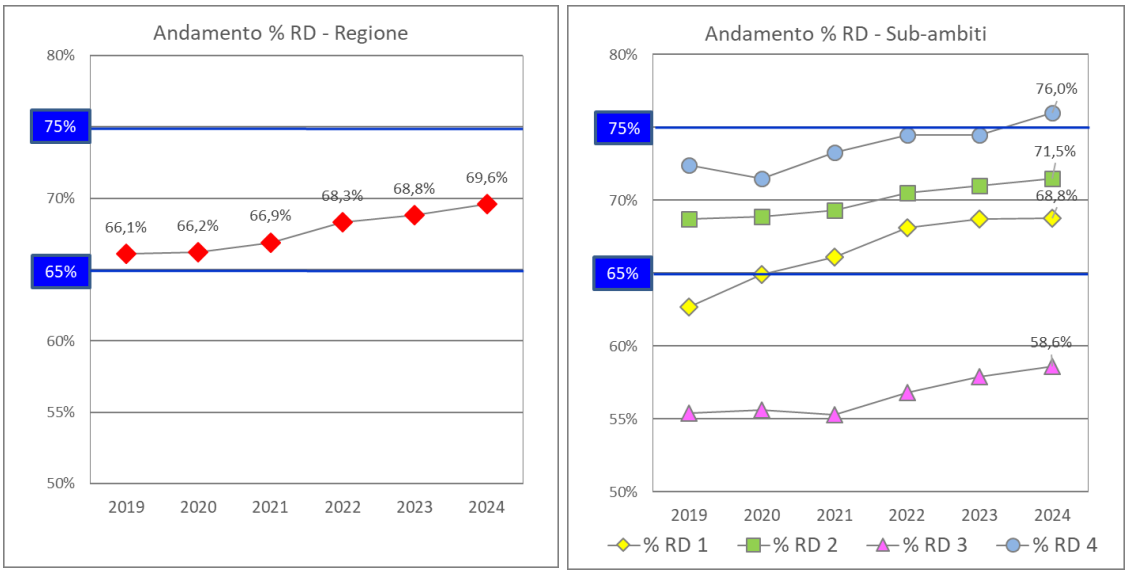
	Anno 2024				Confronto anno 2023			
	Popolazione Residente	RU Rifiuto Urbano (t)	RD Raccolta Differenziata (t)	RND RU escluso da RD (t)	Variazione RU (t)	*Di cui Gestore pubblico (t)*	*Di cui UnD Art.198 c2 bis*	*Di cui UD diretto (t)*
Regione	**853.068**	**458.796**	**319.239**	**139.557**	**12.548**	***5.611***	***4.027***	***2.909***
Sub-Amb 1	125.878	69.704	47.931	21.773	2.176	*1.845*	*160*	*171*
Sub-Amb 2	362.352	198.875	142.244	56.631	3.554	*973*	*1.602*	*979*
Sub-Amb 3	151.153	88.841	52.049	36.792	348	*-116*	*337*	*127*
Sub-Amb 4	213.685	101.376	77.015	24.361	6.469	*2.909*	*1.929*	*1.632*

Di seguito il grafico ad istogrammi rappresentativo dei dati regionali e per sub ambiti della produzione pro-capite di rifiuti urbani anno 2023. Il grafico a torta rappresenta, invece, la ripartizione percentuale della produzione regionale dei rifiuti urbani fra i diversi sub ambiti.





Di seguito è rappresentato l'andamento della percentuale di raccolta differenziata a livello regionale e di sub ambito nel periodo 2019-2024 con indicazione degli obiettivi vigenti (nazionale pari al 65% e regionale del 75% entro il 2035).



Nella tabella seguente sono riportate le traiettorie di raccolta differenziata espresse in percentuale per ogni sub-ambito e riportate nel PRGIR.

Anno	Regione Umbria	Sub-ambito 1	Sub-ambito 2	Sub-ambito 3	Sub-ambito 4	Regione Umbria	Sub-ambito 1	Sub-ambito 2	Sub-ambito 3	Sub-ambito 4
	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD	RD
	t	t	t	t	t	%	%	%	%	%
2019	300.331	42.426	137.234	48.335	72.336	66,1%	62,7%	68,7%	55,4%	72,4%
2020	290.836	42.594	130.178	48.677	69.387	66,2%	64,9%	68,9%	55,6%	71,5%
2021	288.744	42.433	127.716	49.754	68.841	66,0%	64,8%	67,8%	57,0%	71,2%
2022	290.702	42.795	128.272	50.736	68.899	66,6%	65,6%	68,3%	58,3%	71,5%
2023	292.647	43.155	128.822	51.713	68.957	67,3%	66,3%	68,8%	59,6%	71,7%
2024	294.577	43.512	129.369	52.683	69.014	67,9%	67,1%	69,3%	60,9%	72,0%
2025	296.493	43.866	129.911	53.646	69.069	68,6%	67,8%	69,8%	62,2%	72,3%
2026	298.394	44.218	130.448	54.604	69.124	69,2%	68,6%	70,3%	63,5%	72,6%
2027	300.282	44.567	130.981	55.555	69.178	69,8%	69,3%	70,8%	64,8%	72,8%
2028	302.155	44.914	131.510	56.500	69.231	70,5%	70,1%	71,3%	66,1%	73,1%
2029	304.015	45.259	132.034	57.439	69.283	71,1%	70,8%	71,8%	67,4%	73,4%
2030	305.861	45.601	132.554	58.372	69.334	71,8%	71,6%	72,3%	68,7%	73,7%
2031	307.692	45.940	133.070	59.298	69.384	72,4%	72,3%	72,8%	70,0%	73,9%
2032	309.308	46.182	133.581	60.134	69.410	73,0%	72,9%	73,3%	71,2%	74,2%
2033	310.911	46.423	134.089	60.965	69.435	73,6%	73,5%	73,8%	72,4%	74,4%
2034	312.501	46.661	134.592	61.790	69.459	74,2%	74,1%	74,3%	73,6%	74,7%
2035	314.079	46.898	135.090	62.609	69.482	74,8%	74,7%	74,8%	74,8%	74,9%

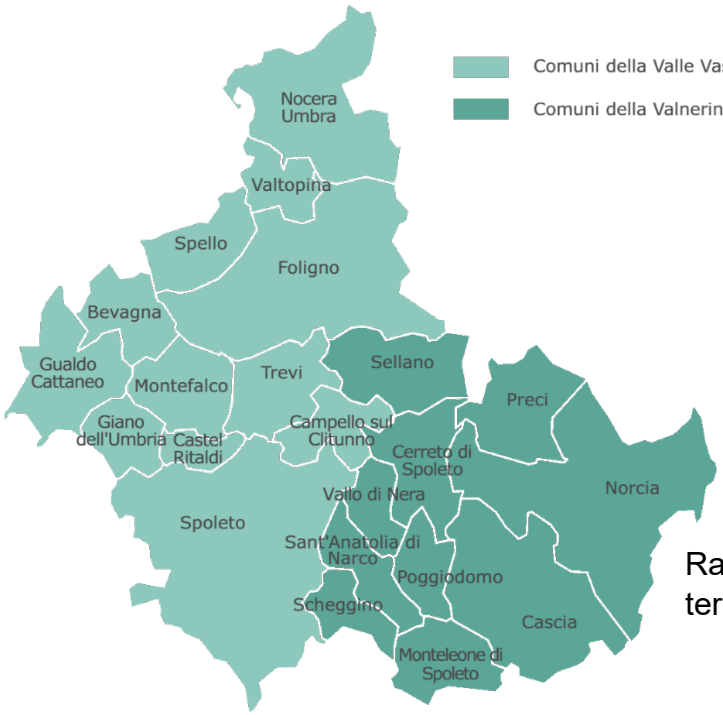
Tabella 12 – Previsioni delle raccolte 2019-2035 per sub-ambito e regionale (obiettivo 75%)

In evidenza la traiettoria espressa in percentuale di RD relativa al Sub-ambito 3

3.2 Dati Sub-ambito 3 di produzione di rifiuti urbani e di raccolta differenziata

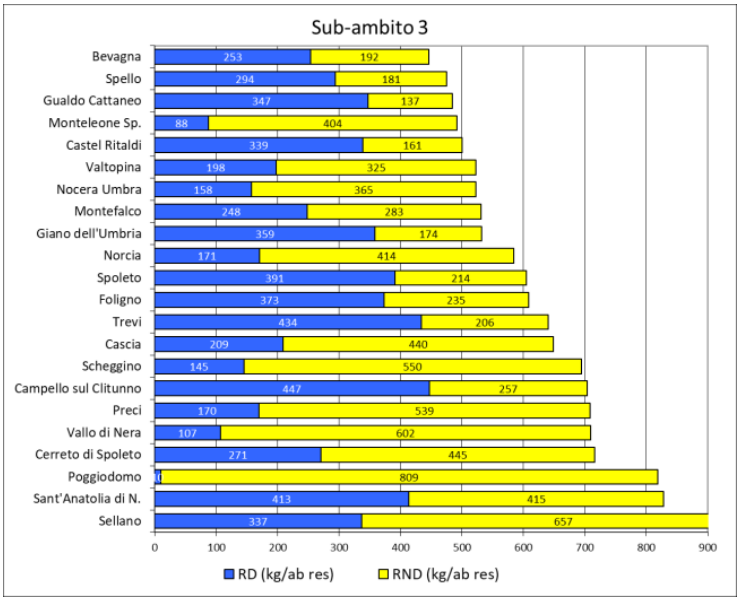
Il servizio di gestione del sub-ambito 3, per ragioni operative, è suddiviso fra due aree, i Comuni della Valle Vasta e i Comuni della Valnerina aventi fra loro caratteristiche morfologiche, territoriali ed economiche differenti.

Inoltre si segnala che i comuni della Valnerina sono stati interessati ripetutamente dagli eventi sismici che hanno colpito l'area dell'Appennino centrale. In particolare gli effetti e disagi alle Amministrazioni comunali e ai residenti del terremoto del 2016 sono ancora notevoli ed hanno avuto ripercussioni anche nell'attuazione dei servizi di gestione dei rifiuti.



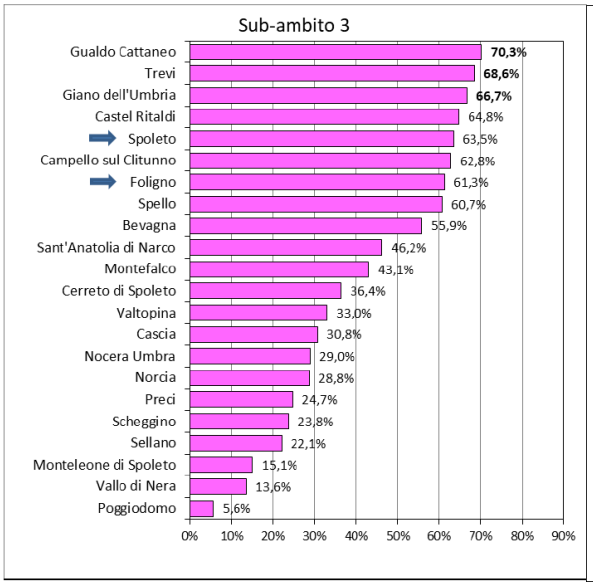
Rappresentazione del territorio del Sub-ambito 3

Di seguito si riportano i dati di produzione pro-capite dai quali si possono notare valori più elevati nei comuni appartenenti all'area montana.

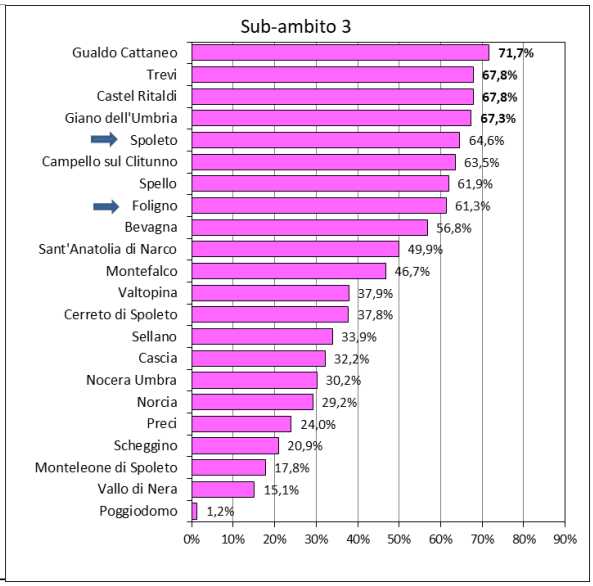


A livello comunale, la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel 2024 viene confrontata con quella conseguita nel 2023 ed è indicata nei grafici ad istogrammi rappresentativi del Sub-ambito 3 di AURI. Si può notare, inoltre, che la percentuale di RD dei Comuni appartenenti all'Area Valle Vasta è sostanzialmente allineata con gli obiettivi del PRGIR; per i Comuni della Valnerina i risultati di raccolta differenziata risentono fortemente degli effetti degli eventi sismici e delle difficoltà intrinseche legate alla particolarità del territorio. In relazione a tale AREA il gestore e AURI hanno già presentato una richiesta di finanziamento specifico a valere sui fondi PR-FESR volti a introdurre innovazioni nelle attività di raccolta che dovrebbero riallineare i dati alle previsione del PRGIR.

2023



2024



4 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

4.1 Il controllo del servizio

AURI, direttamente e attraverso i Comuni, espleta controlli tesi a verificare la corretta attuazione del contratto di servizio in merito al raggiungimento degli obiettivi prefissati e di quanto preventivato nei Programmi annuali delle attività.

Il controllo diretto del servizio sul territorio è svolto prevalentemente dai Comuni ed è orientato a valutare, con indagini dirette sul campo, la rispondenza tra i parametri contenuti nel Contratto di servizio e nei documenti operativi di dettaglio e quelli effettivamente rilevati.

A partire dal 2023 il controllo delle prestazioni dell'affidataria della concessione di gestione integrata del servizio rifiuti del sub ambito n. 3, VUS SpA, sono state affidate ad un operatore professionale che svolge per AURI il supporto tecnico-amministrativo-contabile.
Le attività relative al servizio di supporto sopra citato, comprendono l'analisi delle prescrizioni contrattuali derivanti dalla concessione, la rendicontazione dei servizi e la gestione delle richieste documentali necessarie per il controllo tecnico. Il contratto di supporto professionale prevede anche la verifica delle rendicontazioni (in termini di periodicità e formato), della congruità tecnica di attrezzature, mezzi, personale, cantieri, centri servizi e della gestione delle informazioni in modo informatizzato. Infine, sono previsti anche i monitoraggi delle attività propedeutiche all'avvio dei nuovi servizi e le verifiche, più in generale, sul rispetto degli obiettivi complessivi della concessione.

Le risultanze delle attività di controllo sulle gestioni per l'annualità 2024 sono riportate nei documenti approvati con Delibera del Consiglio Direttivo n. 25 del 26/05/2025.

4.2 Verifica delle specifiche tecniche

In merito alla verifica sul rispetto delle specifiche tecniche dei servizi operativi sull'esecutore e sui sub-concessionari sono state previste le seguenti attività:

- accertamento in termini di qualità e quantità della prestazione;
- assicurare la regolare esecuzione del contratto da parte del Gestore, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali;
- analisi e verifica, per ciascun Comune, dei dati e delle informazioni sull'andamento della gestione delle raccolte, della produzione dei rifiuti e delle percentuali di raccolta differenziata;
- analisi e verifica, per quanto di competenza di AURI e ai soli fini contrattuali, dei dati e delle informazioni sull'andamento degli impianti affidati in concessione;
- impostazione di una metodologia di lavoro di concerto con AURI e con i comuni interessati per la gestione delle segnalazioni riscontrate durante le verifiche operative sui servizi;
- verifica dello svolgimento del servizio con esecuzione di sopralluoghi anche non programmati preventivamente;
- acquisizione delle comunicazioni del Gestore riguardanti la presenza di ostacoli o di condizioni di forza maggiore alla regolare esecuzione del servizio e rilascio di pareri e nulla-osta di merito.

4.2.1 Comunicazione e sensibilizzazione

Si riportano sinteticamente le attività di informazione e sensibilizzazione delle utenze svolte dal gestore nell'anno 2024.

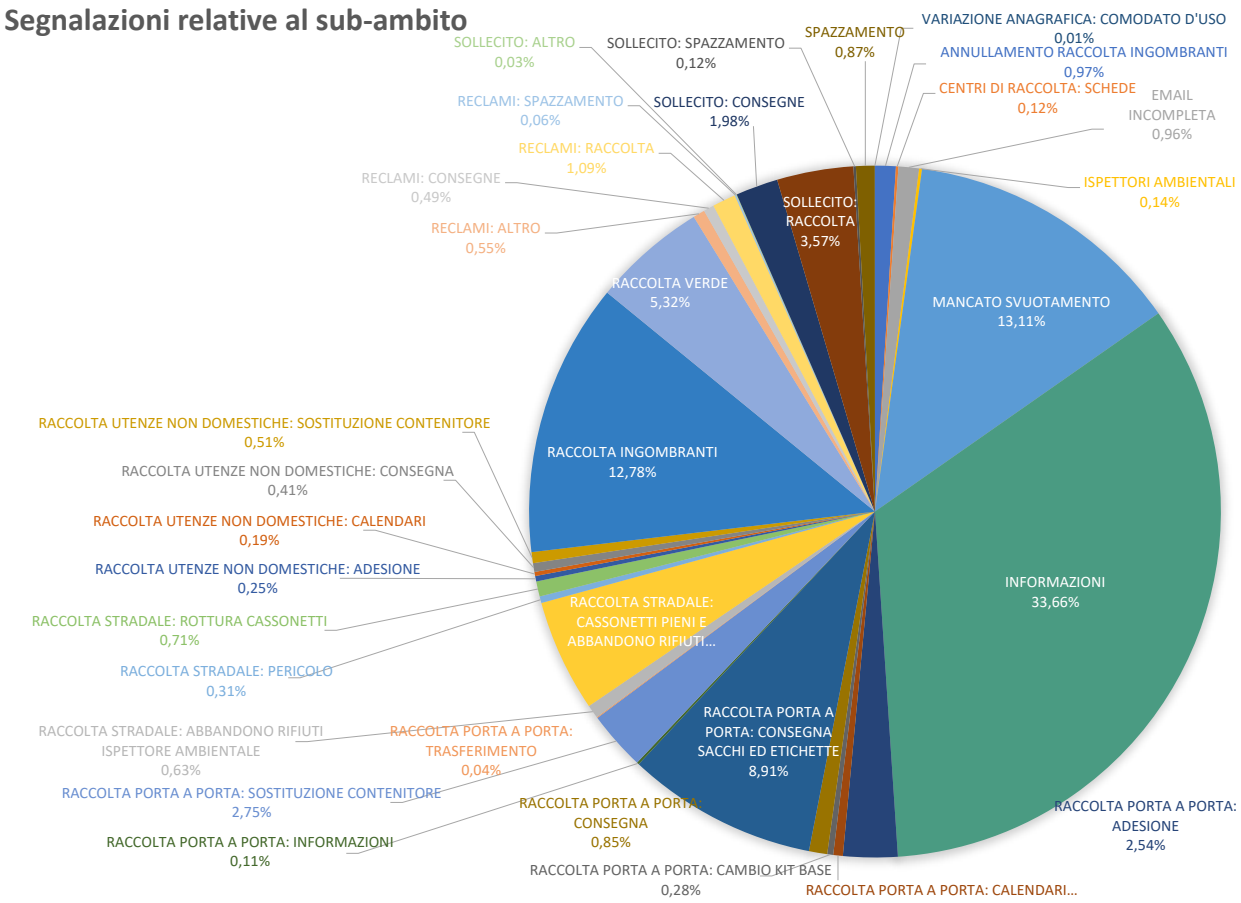
Digitalizzazione, Comunicazione e informazione
"*VUSinforma*" – Nuovo Canale di Comunicazione Diretta
Guida alla Raccolta Differenziata 2024 e Calendarizzazione della RD
Campagna digitale su regolamento di accesso ai Centri di Raccolta
Progetto "*Città di Vetro*"
Adesione alla SERR 2024

Sensibilizzazione dell'utenza
Campagna "*Non ti incartare*" – Paper Week 2024
"*Fa' la cosa giusta – Umbria 2024*"
"*Casa Circondariale di Spoleto*"
Corsi di compostaggio domestico
Ecoisole temporanee promozione del tour delle postazioni di raccolta temporanee

Sintesi delle attività di comunicazione e sensibilizzazione svolte dal gestore sul territorio del sub ambito.

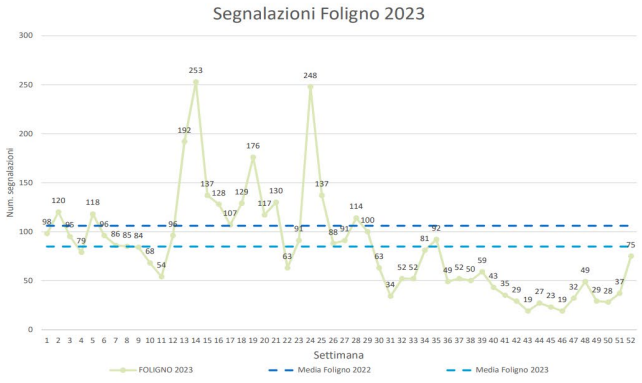
4.2.2 Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni

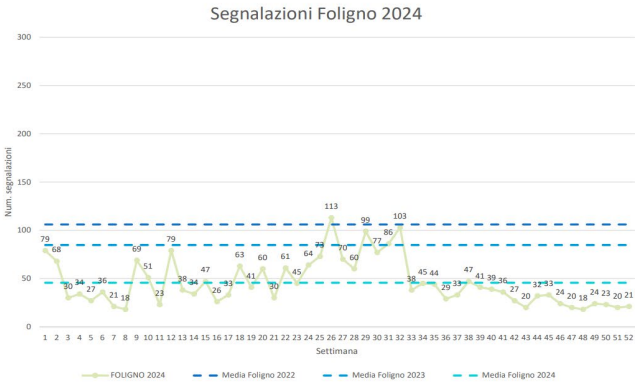
Le segnalazioni, i reclami e le richieste di informazioni, pervenuti tramite i principali canali che l'azienda ha messo a disposizione, come il numero verde, una casella di posta elettronica e un modulo on line, sono attualmente gestiti tramite un apposito gestionale pur non sussistendo ancora l'obbligo di processare tali dati.

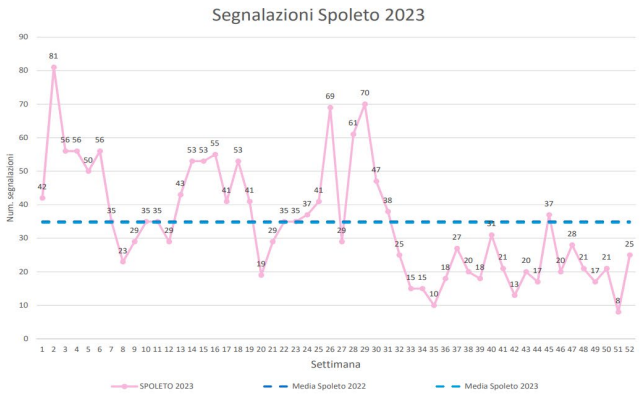


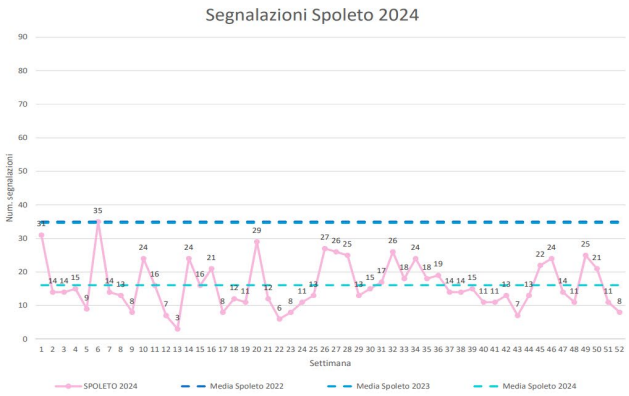
Rappresentazione delle segnalazioni relative al sub ambito pervenute al Gestore

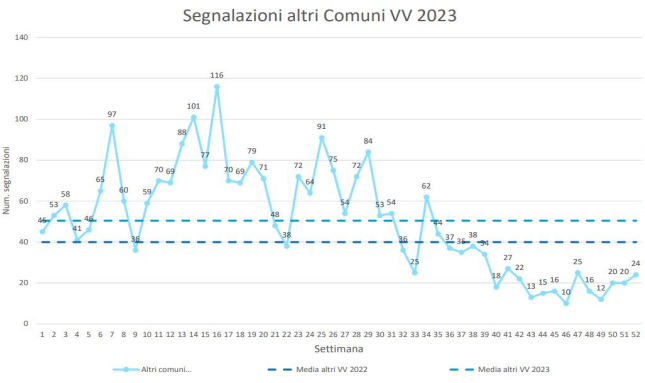
Andamento delle segnalazioni per il mancato svuotamento nel Comune di Foligno, di Spoleto, negli altri Comuni della Valle Vasta e della Valnerina.

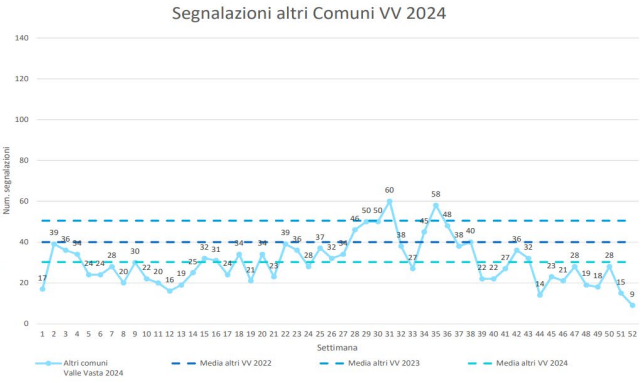


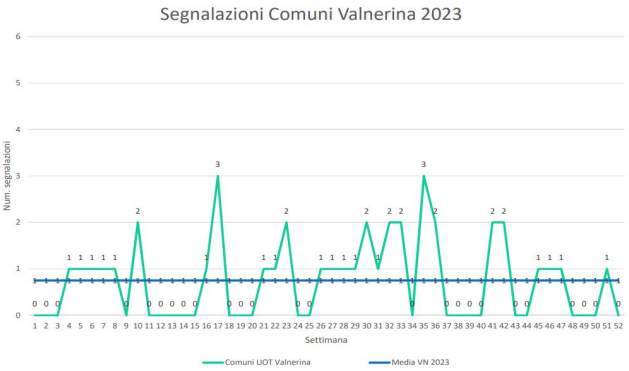


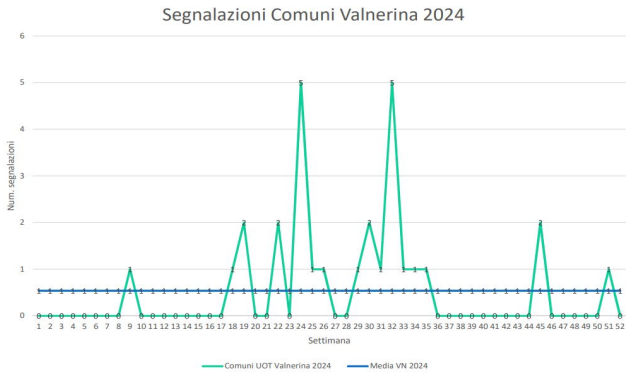








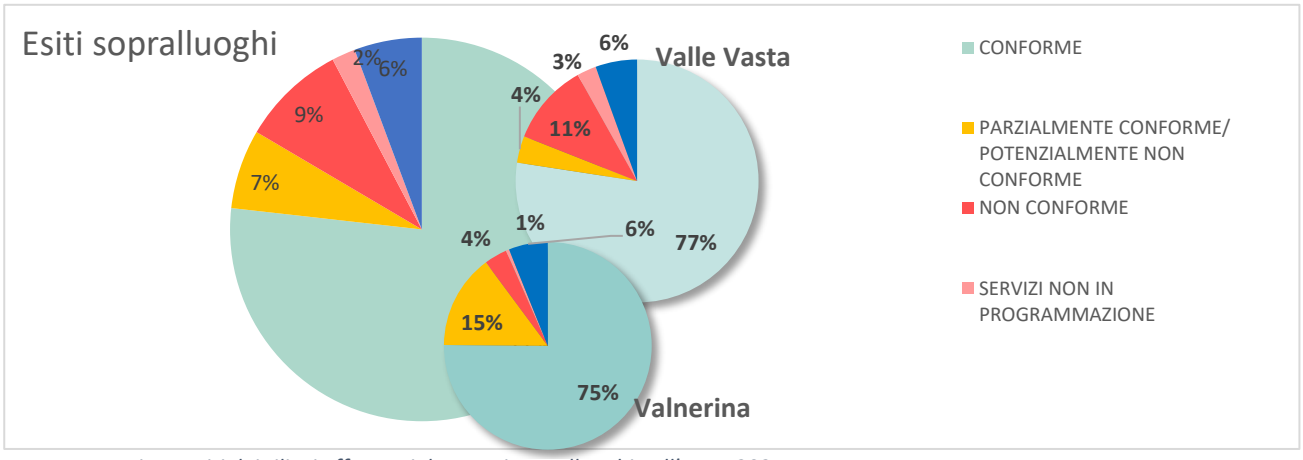




4.3 Attività di rilevazione in campo

Per le attività di rilevazione in campo sono stati previsti dei controlli a campione sullo svolgimento dei singoli servizi.
I sopralluoghi hanno riguardato:
− la verifica della gestione della raccolta, rispetto delle frequenze e dei percorsi di svuotamento nel porta a porta, nei sistemi stradali e presso i centri di raccolta mobili o il centro di raccolta comunale;
− le verifiche sui servizi delle raccolte accessorie;
− le verifiche sugli altri servizi di igiene urbana ed affini;
− verifica del comparto dei mezzi che saranno adibiti al servizio e sua regolarità in relazione alle prescrizioni offerte in gara o presenti nel capitolato;
− verifica di conformità delle schede tecniche delle forniture proposte dal Concessionario per l'avvio dei nuovi servizi;
− attuazione della fase di start-up del servizio in relazione alla consegna delle attrezzature;
− il rispetto delle tempistiche definite dal contratto in relazione al raggiungimento degli obiettivi;
− il controllo che i sub-concessionari ed i sub-contraenti svolgano effettivamente la parte di prestazioni ad esse affidate.

Nel sub-ambito 3, nel corso del 2024, sono stati svolti n.29 sopralluoghi sul territorio durante i quali sono state verificate più tipologie di servizi anche su Comuni diversi. La stessa attività di controllo territoriale, a valere per l'anno 2025, si concluderà entro il 31/12/2025.
Si riportano graficamente gli esiti dell'attività svolta nell'anno 2024.



Rappresentazione esiti dei rilievi effettuati durante i sopralluoghi nell'anno 2024

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

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/ 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
SERVIZI NON IN PROGRAMMAZIONE	Rilievi effettuati a campione anche in assenza di servizi programmati	Valutazione di eventuali miglioramenti
SEGNALAZIONI	Si segnala una casistica non rilevante ai fini del contratto, abbandoni etc..	Si richiede una risposta secondo i termini della verifica

5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Gli schemi regolatori delle gestioni

Con la Delibera 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022, ARERA ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Il testo unico prevede una serie di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica che i soggetti gestori del servizio rifiuti sono tenuti a rispettare a decorrere dal 1° gennaio 2023. Il regolatore nazionale ha previsto un quadro di regole comuni su scala nazionale e differenziato in funzione del livello di partenza delle gestioni secondo il consueto approccio regolatorio improntato alla gradualità, asimmetria e sostenibilità economica nei confronti degli utenti.

Ad AURI , in qualità di ETC, a norma dell'art. 3, comma 1,del TQRIF, ha individuato lo schema regolatorio nel quale sono inquadrate le singole gestioni, sulla base della matrice regolatoria di seguito riportata,

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3/2022 AURI ha stabilito che la definizione del posizionamento nei quadranti per i singoli ambiti tariffari comunali avviene per l'annualità 2022-2025 con l'approvazione dei PEF MTR-2 e il quadrante di riferimento su cui collocare tutte le gestioni regionali è il quadrante I.

AURI ha conseguentemente predisposto uno schema unico della Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel quale sono contenuti gli obblighi di servizio, gli standard di qualità ed indicatori, le caratteristiche del servizio reso, in coerenza con le disposizioni di cui al TQRIF, in linea con il quadrante di riferimento I. Con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 16 del 29/12/2022 è stato approvato il predetto schema e l'iter amministrativo finalizzato alla definitiva approvazione delle carte del Servizio.

Le Carte della qualità del servizio, per ciascun ambito tariffario comunale, coerenti con le disposizioni del TQRIF sono state approvate da AURI con deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 21 del 19/12/2023.

5.2 Standard generali di qualità e obblighi di servizio applicati

Di seguito sono riportate le tabelle degli obblighi di servizio e dei livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani del quadrante di riferimento I approvato per tutti gli ambiti tariffari comunali del sub ambito territoriale n. 3 – gestore VUS SpA.

Obblighi di servizio previsti	**Schema I**
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[2]
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	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
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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	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 assicuri 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.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI.
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

[2] Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[1]
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento

6 CUSTOMER SATISFACTION DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DEL SUB-AMBITO 3

6.1 Customer satisfaction gestore

Valle Umbra Servizi S.p.A. svolge periodiche attività di monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti per il miglioramento continuo dei servizi resi. Si allega il documento contenente i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* rispetto al Servizio Igiene Urbana offerto da VUS SpA nel territorio del sub-ambito n.3. La raccolta dati è stata realizzata dalla società CSA Research ed è avvenuta a gennaio 2025 in modalità C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) in riferimento ai servizi svolti nell'anno 2024.

6.2 Customer satisfaction AURI

Ad integrazione dell'indagine di soddisfazione svolta dal gestore VUS SpA, ha commissionato una indagine di customer satisfaction inerente le condizioni di esercizio del servizio di igiene ambientale coincidente con il territorio della Regione Umbria al fine di controllare la qualità dei servizi erogati dai quattro gestori operanti nei diversi sub ambiti.

Da una prima analisi dei dati si evidenzia una valutazione più che positiva per tutte le concessioni regionali. Anche il gestore VUS SpA nei Comuni del sub ambito n. 3 raggiunge un gradimento in linea con la tendenza regionale.

ALLEGATI

Customer Satisfaction Igiene Urbana

Risultati 2024

Report realizzata da

CSA RESEARCH

Indice

	Pag.
Metodologia	**3**
Profilo degli intervistati	**4**
Notorietà e valutazione complessiva	**5**
• Notorietà di Valle Umbra Servizi	6
• Giudizio complessivo sul servizio di Igiene Ambientale	7
Qualità del servizio di raccolta rifiuti	**8**
• Conoscenza e informazioni sulla raccolta rifiuti	9
• Raccolta Differenziata: comportamento e opinione degli utenti	10
Raccolta rifiuti su strada pubblica	**11**
• Valutazione complessiva del servizio	12
• Valutazione aspetti del servizio	13
Raccolta rifiuti porta a porta	**14**
• Valutazione complessiva del servizio	15
• Valutazione aspetti del servizio	16
Centri raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti	**17**
• Valutazione complessiva del servizio	18
• Valutazione aspetti del servizio	19
Pulizia strade e marciapiedi	**20**
• Valutazione complessiva del servizio	21
• Valutazione aspetti del servizio	22
Servizi di informazione e ascolto	**23**
• Sito Internet: utilizzo e valutazione complessiva	24
• Sito Internet: valutazione aspetti del servizio	25
• Numero verde: utilizzo e valutazione complessiva	26
• Numero Verde: valutazione aspetti del servizio	27
App Junker e VUSINFORMA	**28**
• App Junker: conoscenza, utilizzo e valutazione	29
• VUSINFORMA: conoscenza, utilizzo e valutazione	30
Campagne informativa	**31**
• Guida alla raccolta differenziata: conoscenza e canali di conoscenza	32
• Guida alla raccolta differenziata: valutazione	33
• Informazioni sui Centri di raccolta: conoscenza e valutazione:	34
• Città di vetro: conoscenza e valutazione	35

Metodologia: target e strumenti d'indagine

Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION** rispetto al **Servizio Igiene Urbana** offerto dalla Società **Valle Umbra Servizi**, con riferimento al **2024**.

- La popolazione di riferimento è rappresentata:
  - → **DAI RESIDENTI NEI COMUNI RICADENTI NELLE AREE TERRITORIALI GESTITE DALLA SOCIETÀ (DIPARTIMENTO FOLIGNO, SPOLETO E VALNERINA)**
- La raccolta dei dati è avvenuta a gennaio 2025 in modalità **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview)
- Sono state realizzate **800 interviste** ad un campione di cittadini maggiorenni che risiedono nei Comuni serviti da Valle Umbra Servizi. Il campione è stato estratto sia da archivi di telefonia fissa che mobile.

- *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

Nota Tecnica sulla misurazione della soddisfazione

Tre livelli di misurazione con voto da 1 a 10 (1= pessimo e 10= ottimo):

1. GIUDIZIO COMPLESSIVO dell'utente sul servizio fornito da Valle Umbra Servizi Spa
   2. GIUDIZIO SULLE AREE/FATTORI che costituiscono il servizio (es. *Pulizia stradale*)
      3. GIUDIZIO SUI MICRO FATTORI che costituiscono l'area o fattore (es. *Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati*)

Le valutazioni ottenute consentono di suddividere l'utenza in:



Insoddisfatti: voto da 1 a 5

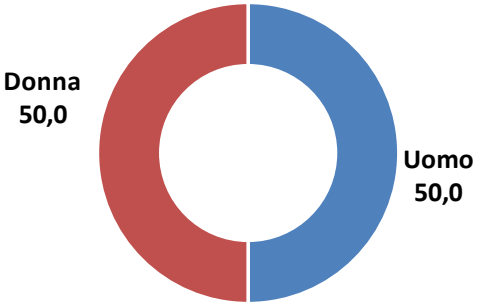
Abbastanza Soddisfatti: voto da 6 a 7

Molto Soddisfatti: voto da 8 a 10

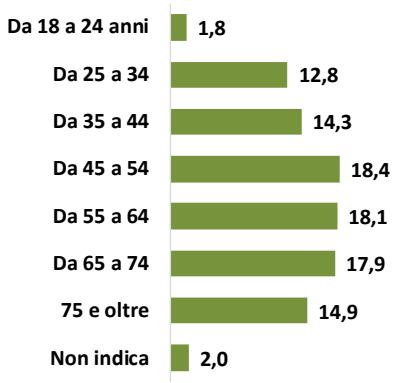
L'indicatore di qualità percepita è rappresentato dalla quota di utenti Soddisfatti (voto 6-10) e in modo sintetico dal valore medio delle valutazioni fornite.

Profilo degli intervistati

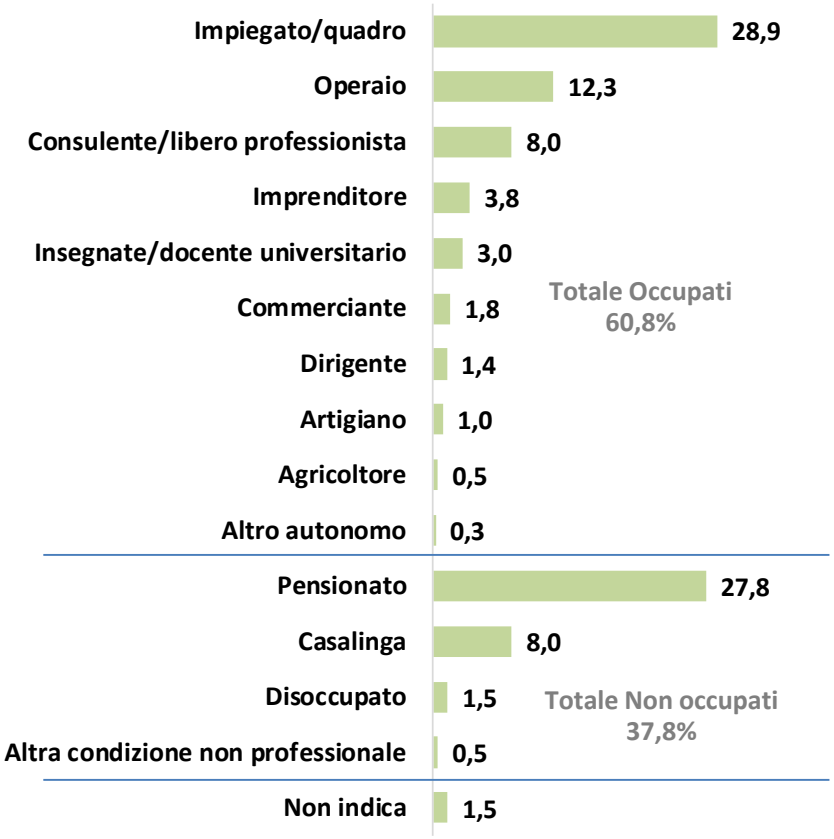
Genere (%)



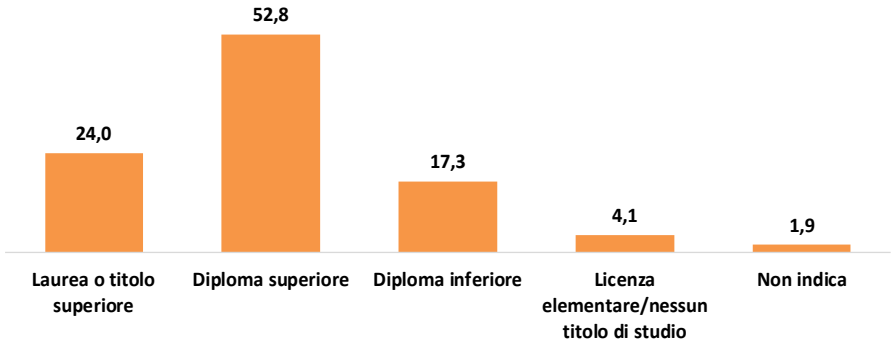
Classe di età (%)



Condizione occupazionale (%)



Istruzione (%)

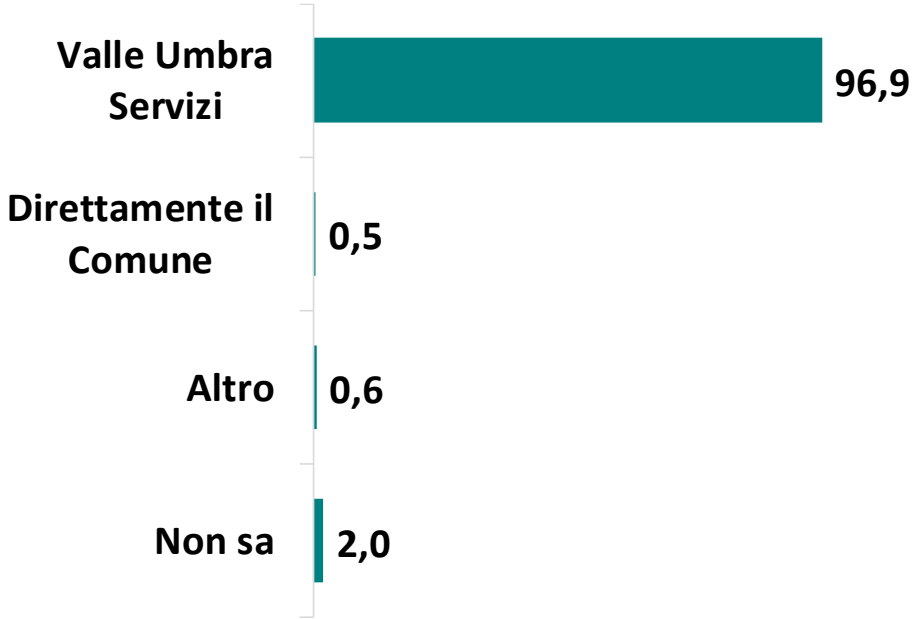


Notorietà e valutazione complessiva

- Notorietà di Valle Umbra Servizi
- Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

Notorietà di Valle Umbra Servizi

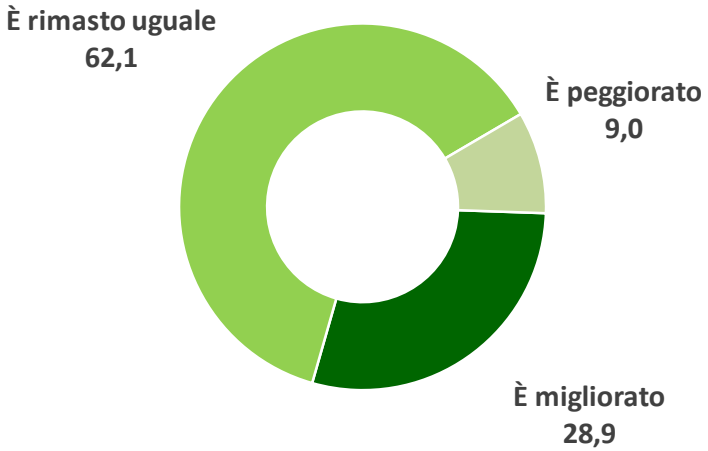
"Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che si occupa della gestione dell'igiene ambientale (raccolta dei rifiuti, pulizia stradale e centri di raccolta) nel suo Comune?"



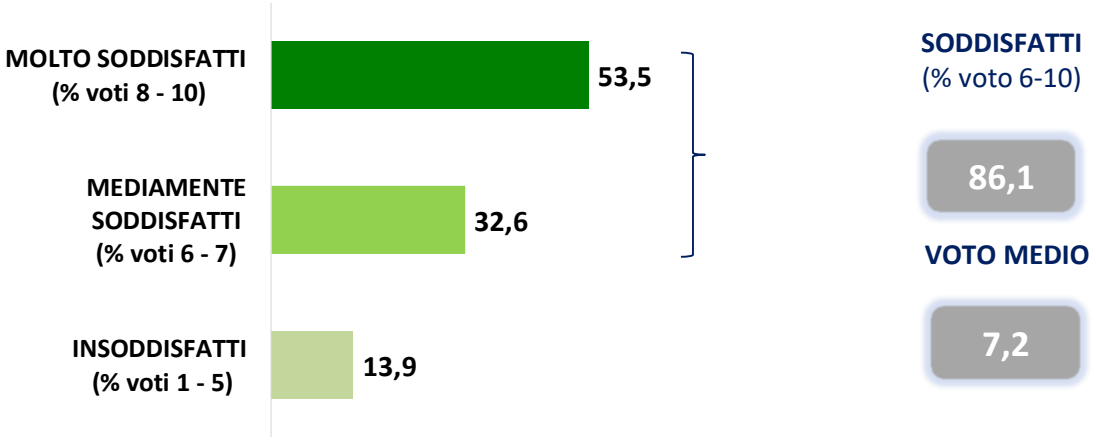
Base = Totale campione

Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

"Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla raccolta di rifiuti negli ultimi anni?"



"Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di igiene ambientale fornito da Valle Umbra Servizi."
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



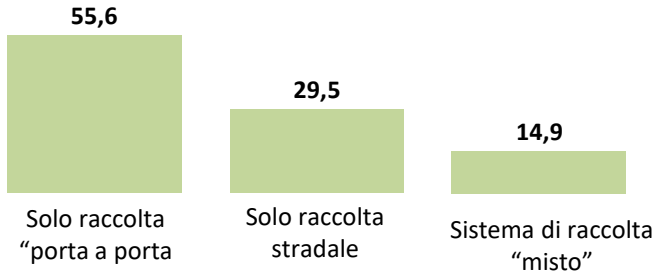
Base = Totale campione

Qualità del servizio di raccolta rifiuti

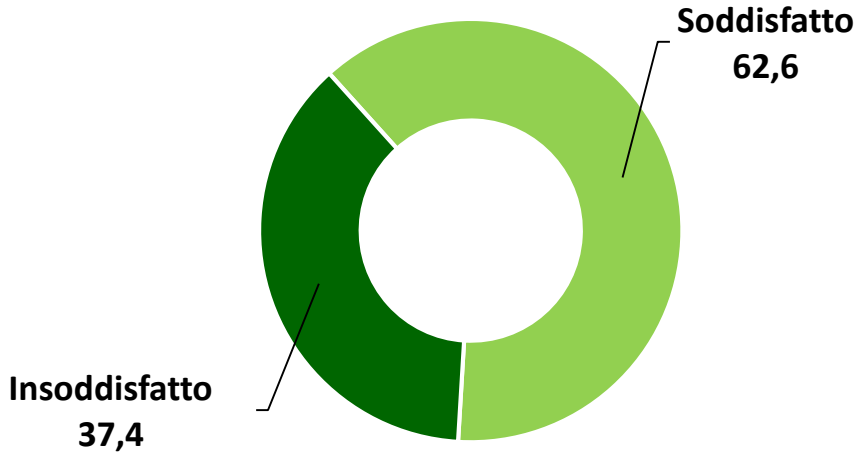
- Conoscenza e informazioni sulla raccolta rifiuti
- Raccolta differenziata: comportamento e opinione degli utenti

Conoscenza e informazioni sulla raccolta rifiuti

"Quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?"



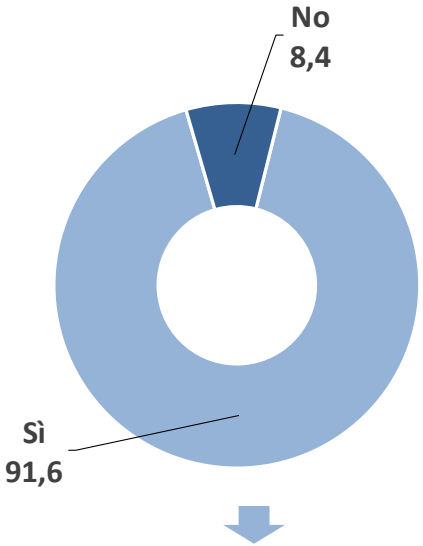
Soddisfazione sulle informazioni diffuse
da Valle Umbra Servizisul servizio di raccolta differenziata



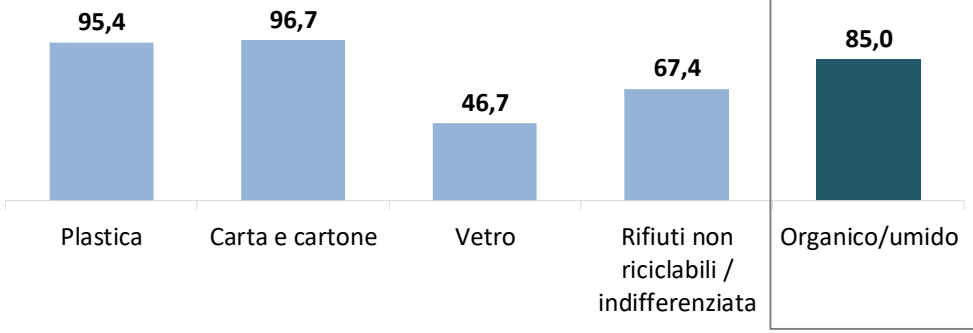
Base = Totale campione

Raccolta differenziata: comportamento e opinione degli utenti

"Lei differenzia almeno in parte i rifiuti?"



"Quali tipologie di rifiuti differenzia?"



Base = Differenziano i rifiuti (733 casi)

Opinioni sulla raccolta differenziata dell'organico/umido



Base = Differenziano organico/umido (623 casi)

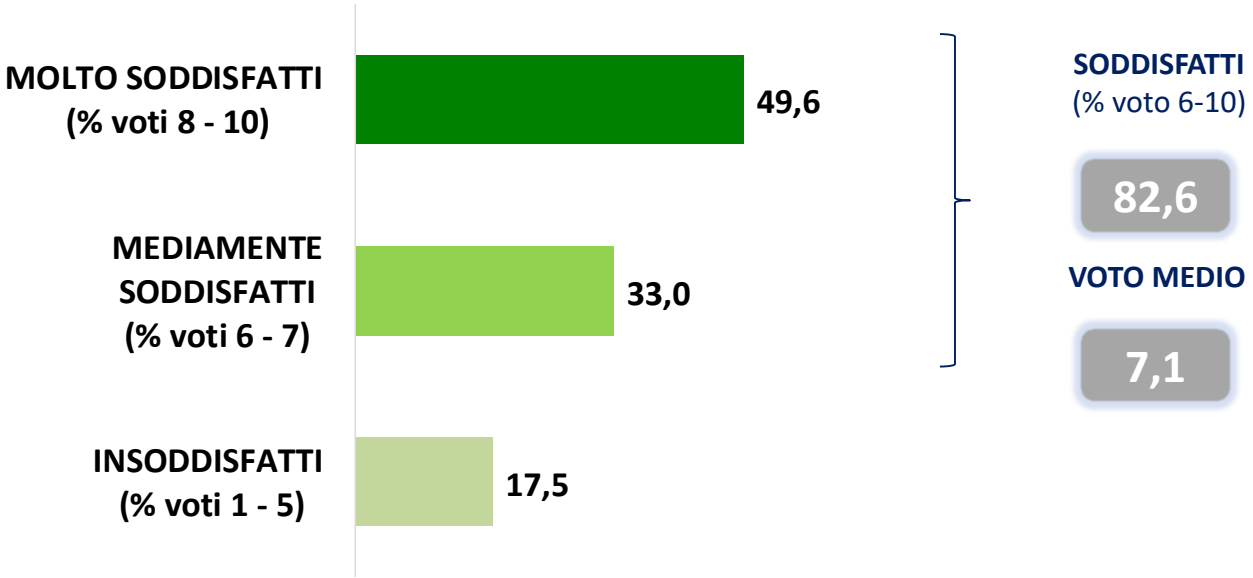
Base = Totale campione

Raccolta rifiuti su strada pubblica

- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

Raccolta rifiuti su strada pubblica: valutazione complessiva

"Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti sulla strada pubblica**, che voto dà a Valle Umbra Servizi?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

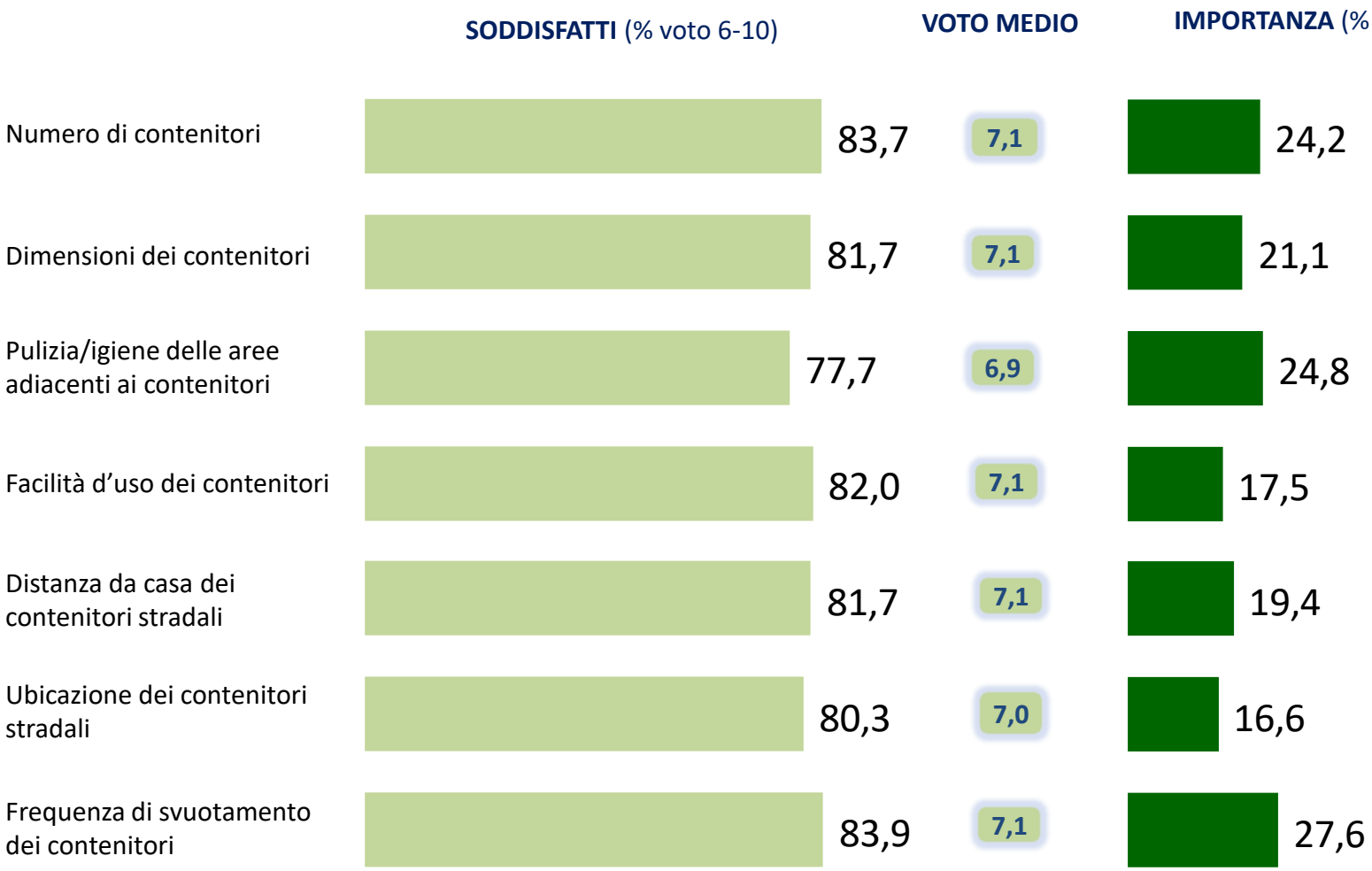


Base = Utilizzatori della raccolta stradale e/o del sistema di raccolta misto (355 casi)

Raccolta rifiuti su strada pubblica: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?" [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quale degli aspetti è il più importante?" (risposta multipla)



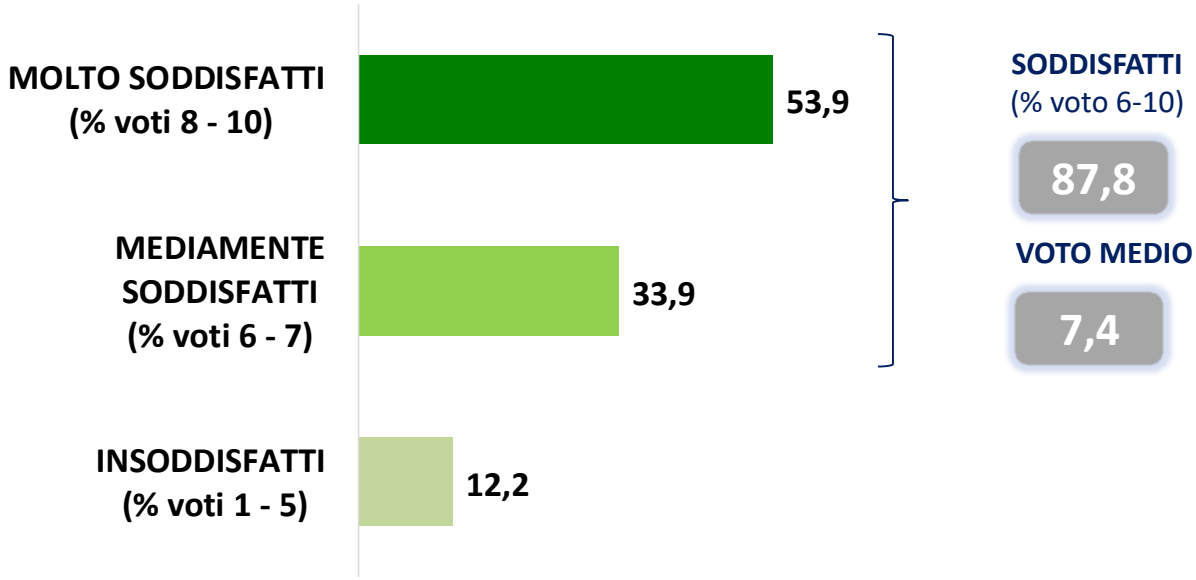
Base = Utilizzatori della raccolta stradale e/o del sistema di raccolta misto (355 casi)

Raccolta domiciliare porta a porta

- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

Raccolta rifiuti porta a porta: valutazione complessiva

"Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti porta a porta**, che voto dà a Valle Umbra Servizi?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

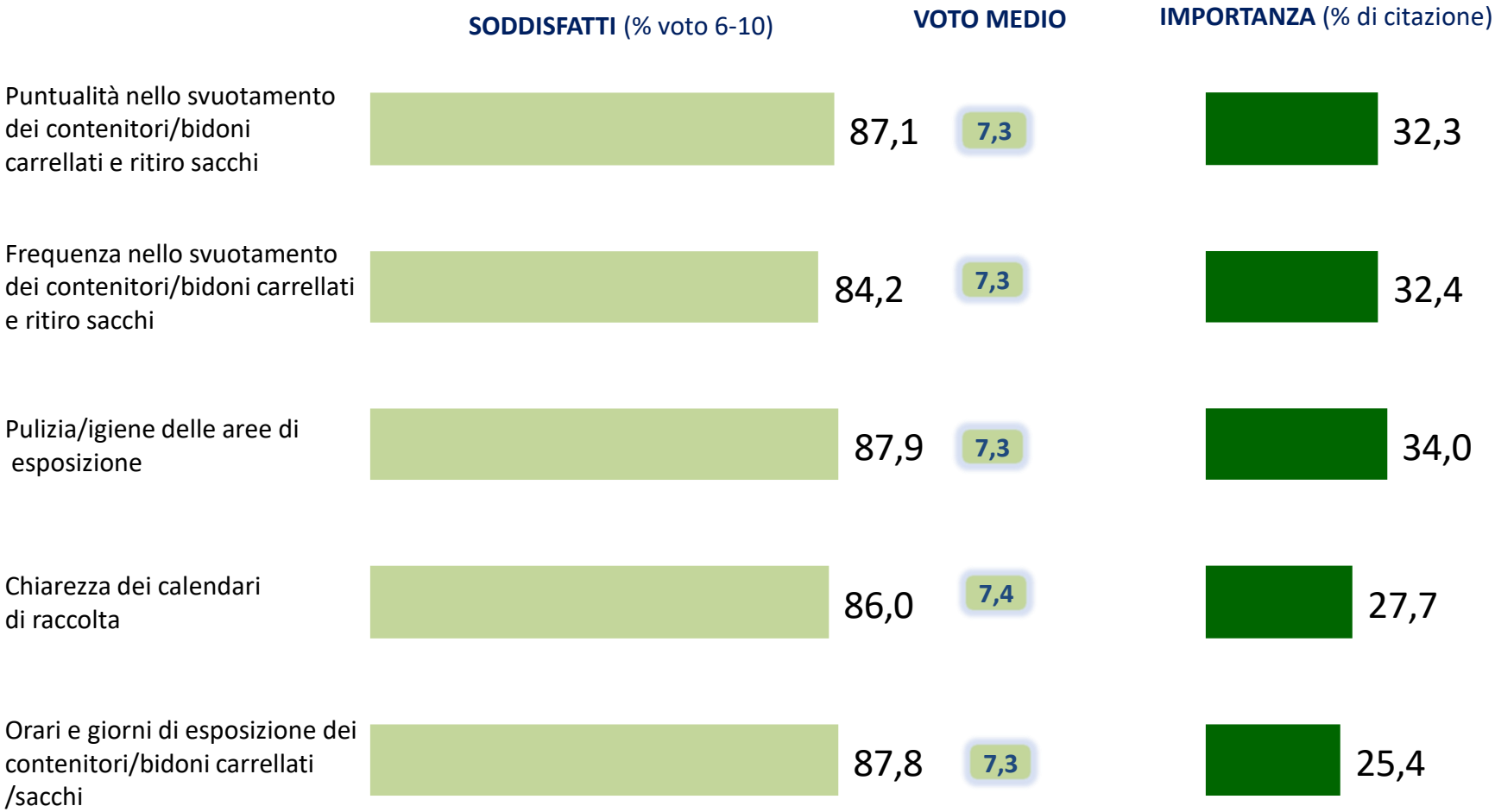


Base = Utilizzatori della raccolta porta a porta e/o del sistema di raccolta misto (564 casi)

Raccolta rifiuti porta a porta: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quale degli aspetti è il più importante?"
(risposta multipla)



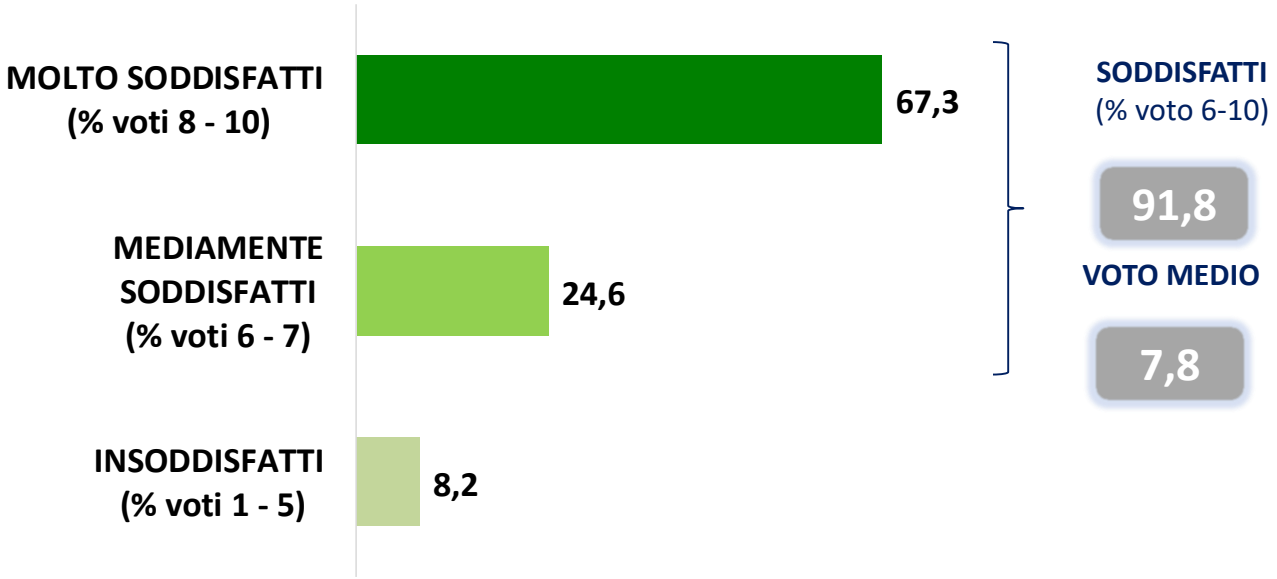
Base = Utilizzatori della raccolta porta a porta e/o del sistema di raccolta misto (564 casi)

Centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti

- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

Centri raccolta: valutazione complessiva

"Considerando complessivamente gli aspetti dei **centri raccolta**, che voto dà a Valle Umbra Servizi?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

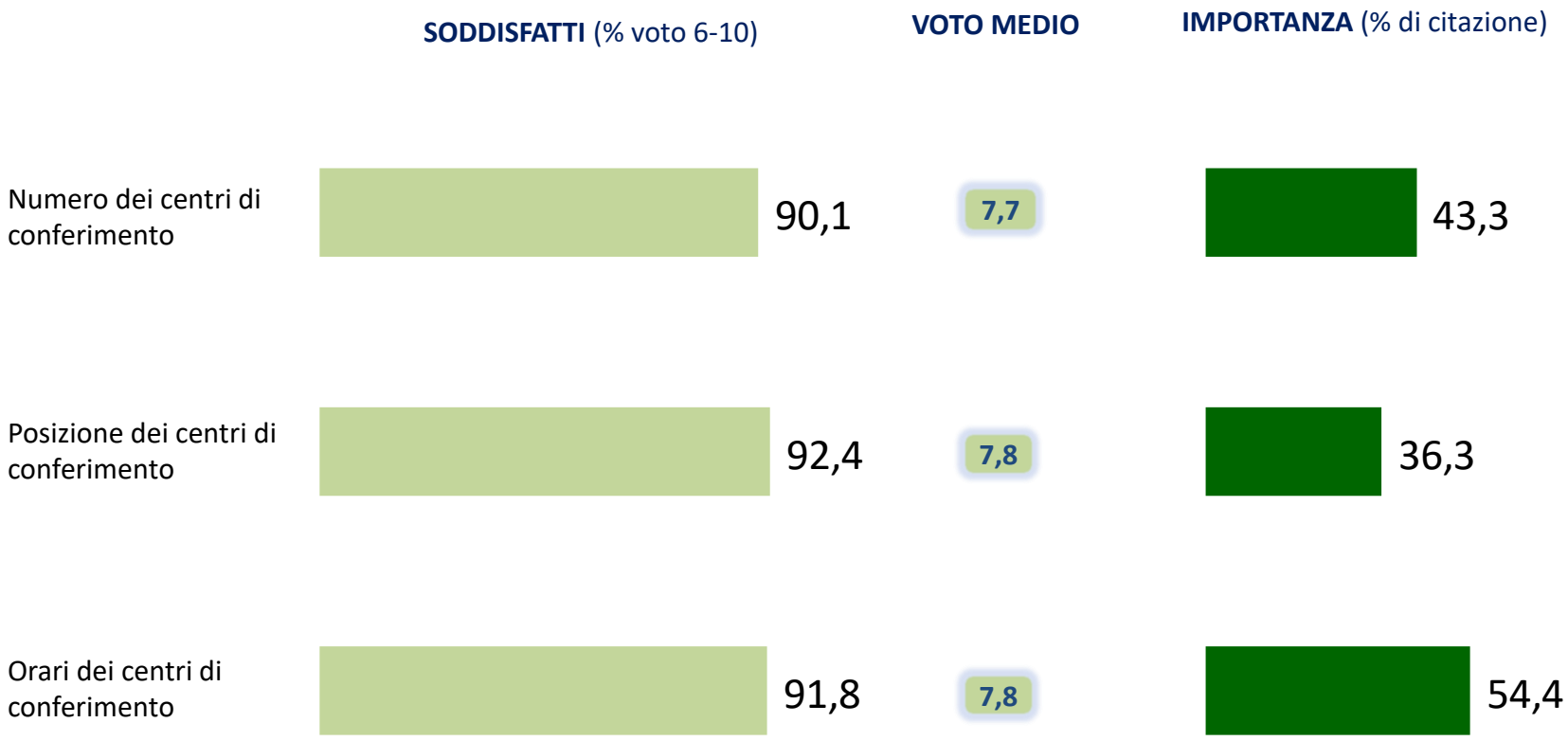


Base = Utilizzatori negli ultimi 6 mesi dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti (171 casi)

Centri raccolta: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?" [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quale degli aspetti è il più importante?" (risposta singola)



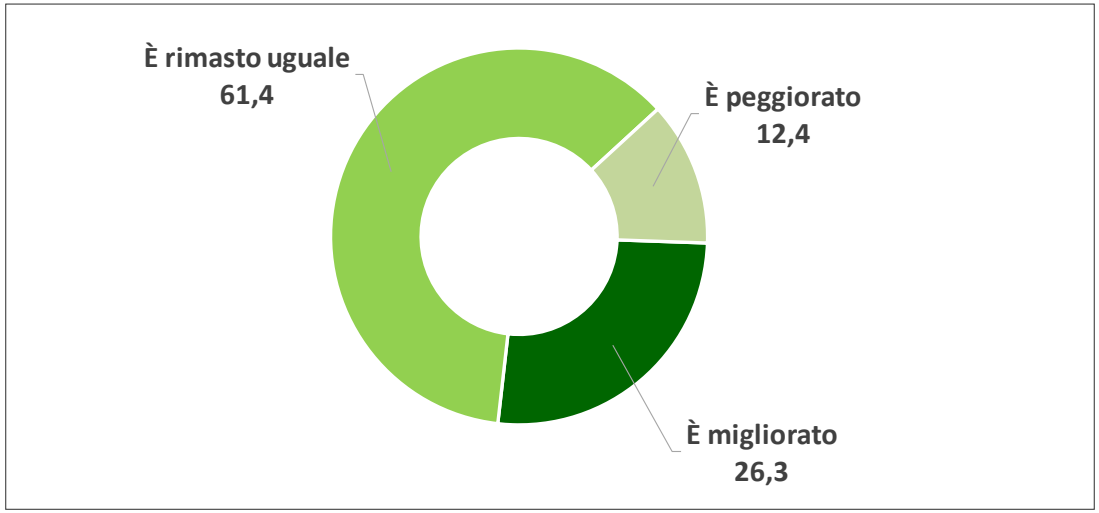
Base = Utilizzatori negli ultimi 6 mesi dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti (171 casi)

Pulizia strade e marciapiedi

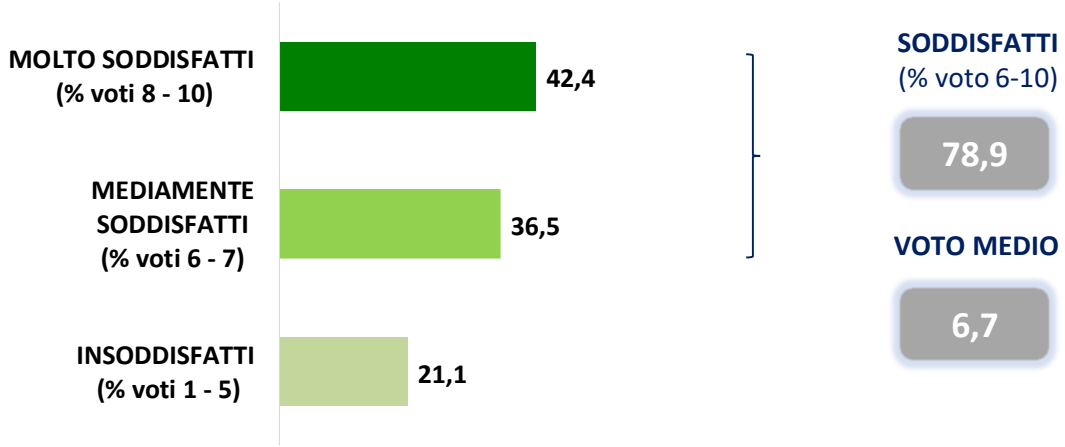
- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

Pulizia strade e marciapiedi: valutazione complessiva

"Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla pulizia di strade e marciapiedi negli ultimi anni?"



"Considerando complessivamente la **pulizia di strade e marciapiedi**, che voto dà a Valle Umbra Servizi?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

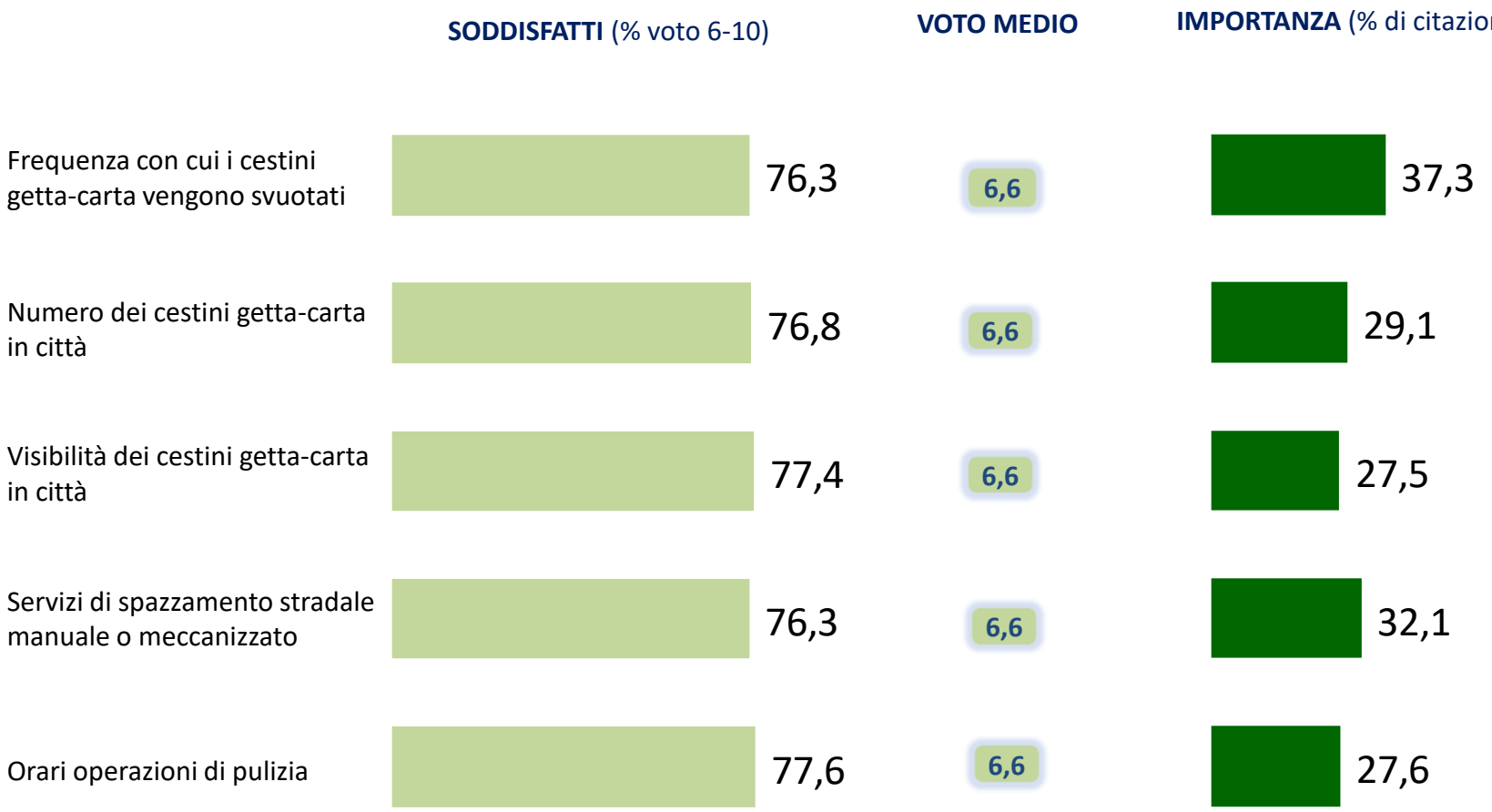


Base = Totale campione

Pulizia strade e marciapiedi: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quale degli aspetti è il più importante?"
(risposta singola)



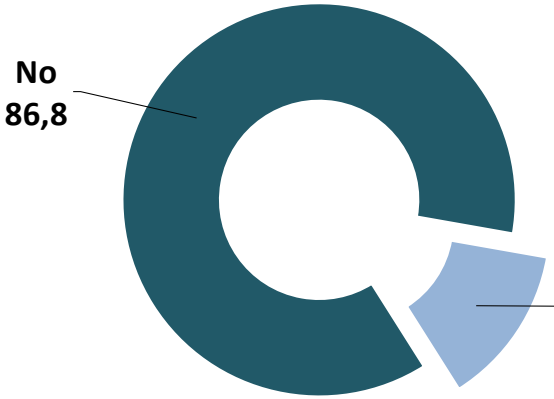
Base = Totale campione

Servizi di informazione e ascolto

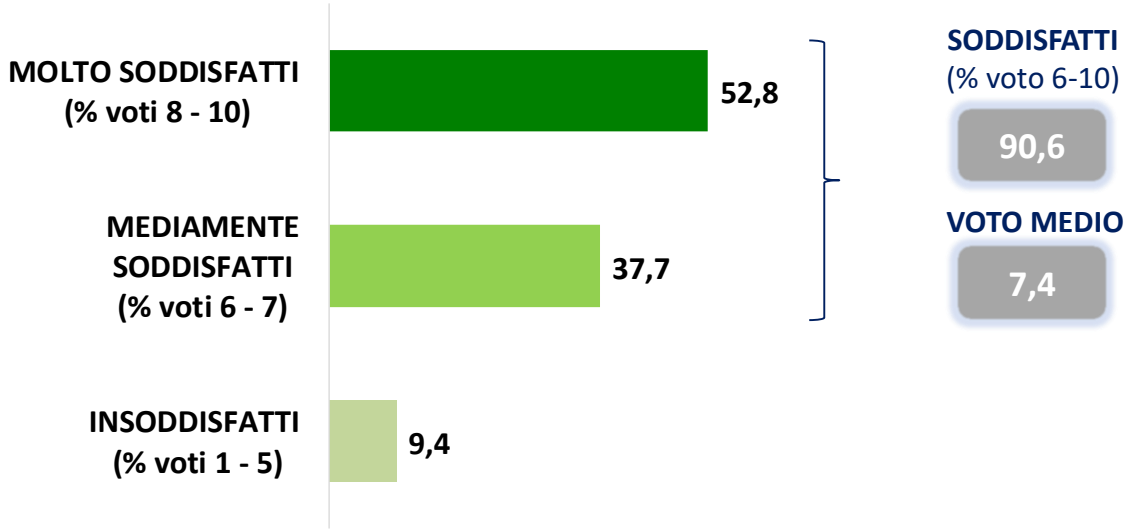
- Sito Internet: utilizzo e valutazione
- Numero Verde: conoscenza, utilizzo e valutazione

Sito Internet: utilizzo e valutazione complessiva

Utilizzo del Sito Internet di Valle Umbra Servizi



"Considerando complessivamente il Sito Internet di Valle Umbra Servizi, che voto dà in una scala da 1 a 10?



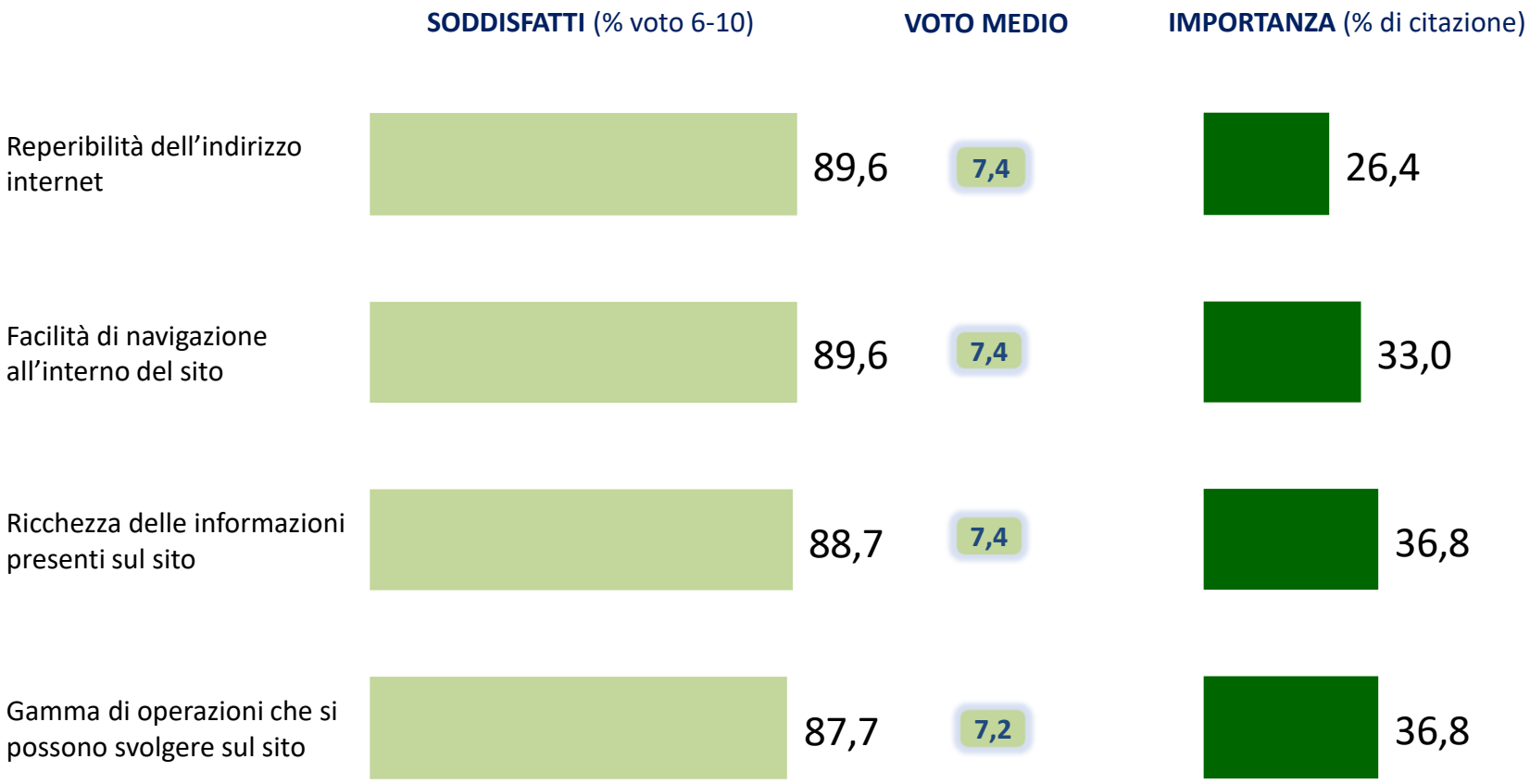
Base = Utilizzatori del Sito Internet (106 casi)

Base = Totale campione

Sito Internet: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

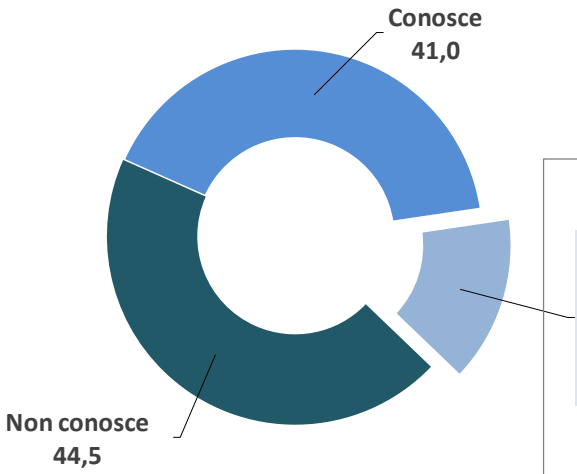
"Quale degli aspetti è il più importante?"
(risposta singola)



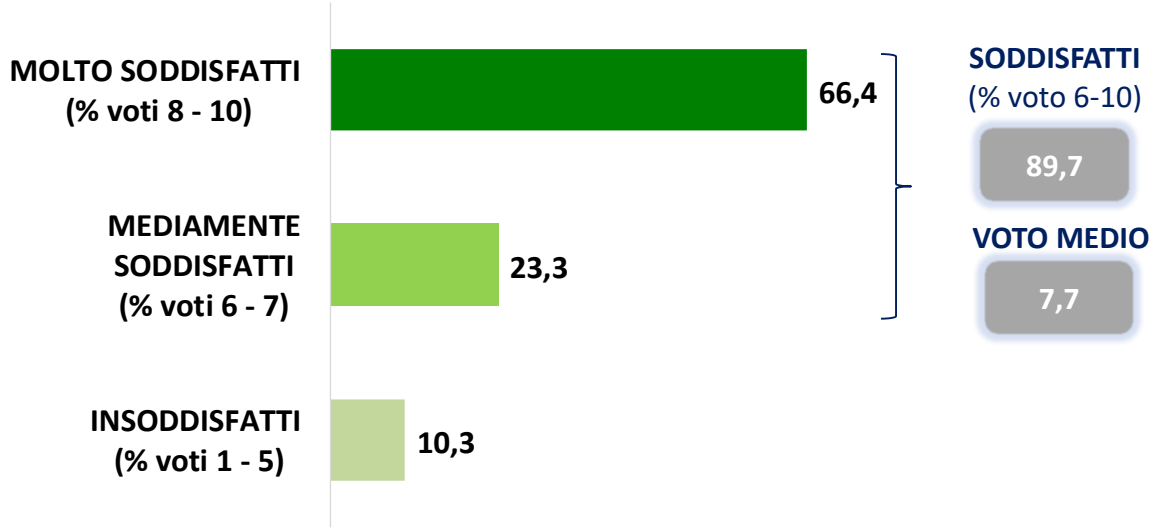
Base = Utilizzatori del Sito Internet (106 casi)

Numero verde: utilizzo e valutazione complessiva

Conoscenza e utilizzo del Numero Verde per la richiesta di informazioni e segnalazioni



"Considerando complessivamente la **relazione telefonica con il Numero Verde** che voto dà a Valle Umbra Servizi?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

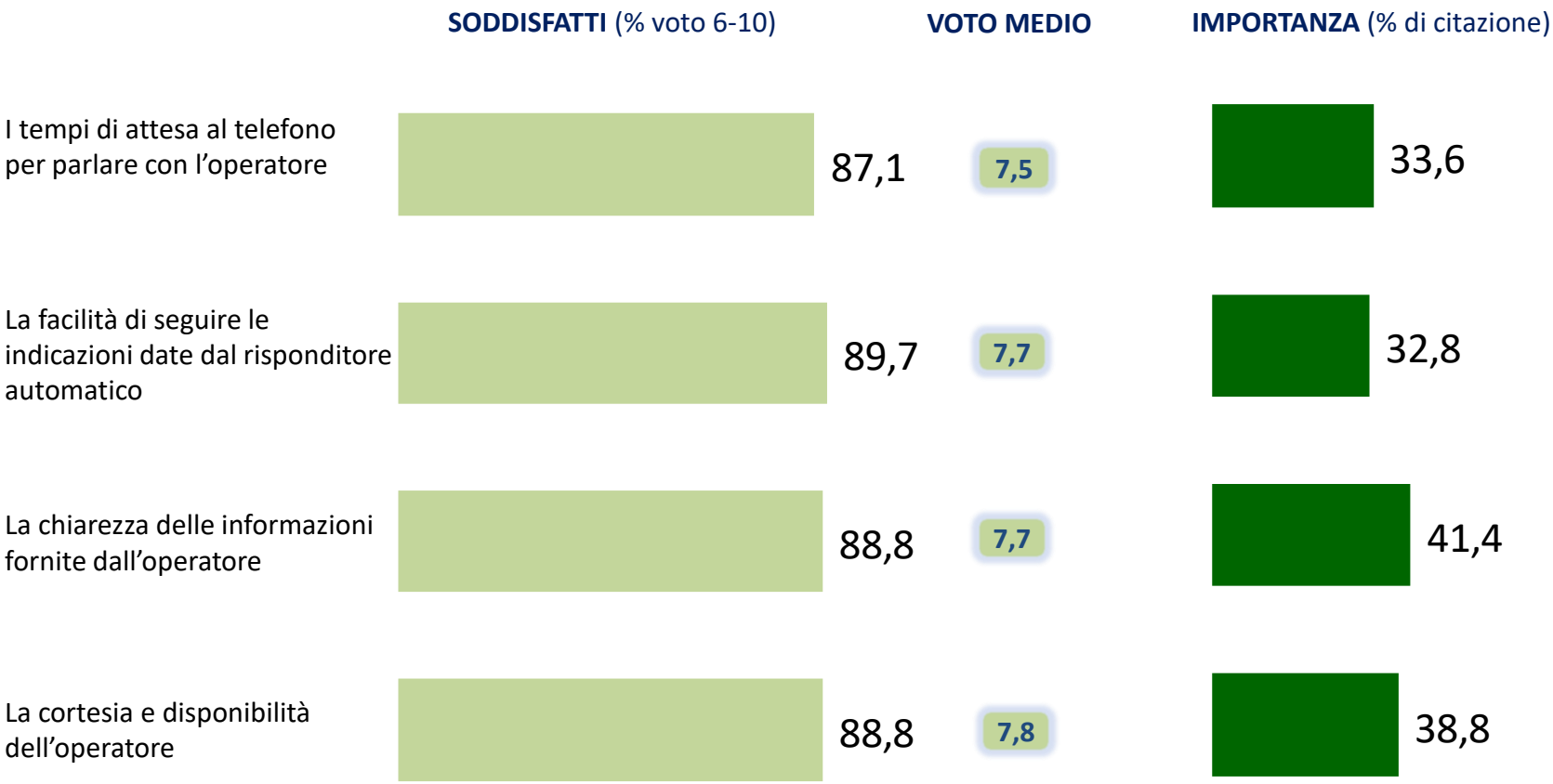


Base = Utenti che hanno chiamato il Numero (116 casi)

Numero Verde: valutazione aspetti del servizio

"Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?"
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

"Quale degli aspetti è il più importante?"
(risposta singola)



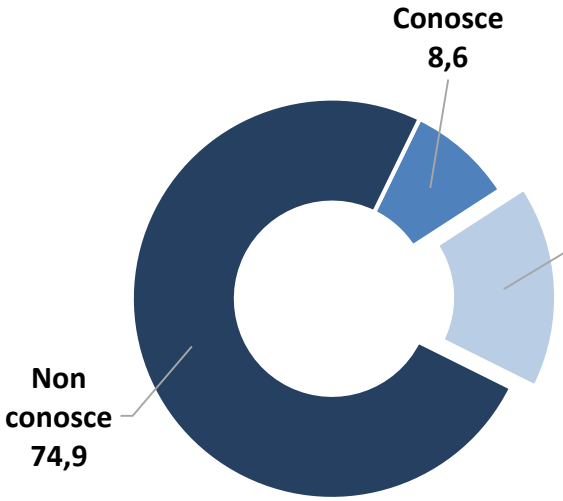
Base = Utenti che hanno chiamato il Numero Verde negli ultimi 6 mesi (116 casi)

App Junker e VUSINFORMA

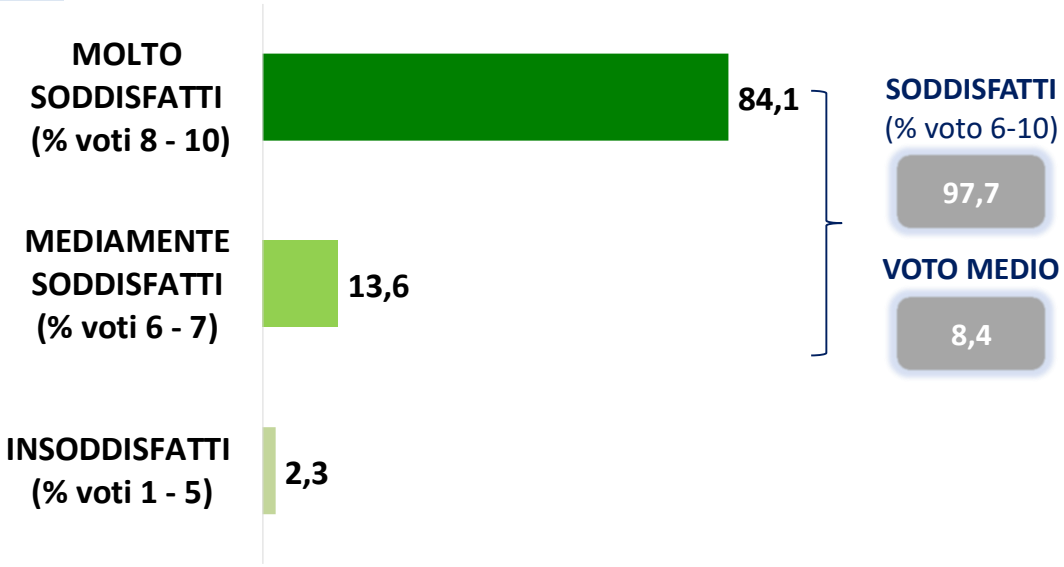
- App Junker: Conoscenza, utilizzo e valutazione
- VUSINFORMA: Conoscenza, utilizzo e valutazione

App Junker: conoscenza , utilizzo e valutazione

Lei conosce o ha sentito parlare di JUNKER, la app per consultare il calendario ed avere notizie sul servizio igiene urbana utilizzato da Valle Umbra Servizi?
Ha mai utilizzato JUNKER APP?



"Quanto è rimasto soddisfatto, complessivamente, di **JUNKER APP**?"
[scala 1-10, 1=minimo e 10=massimo]

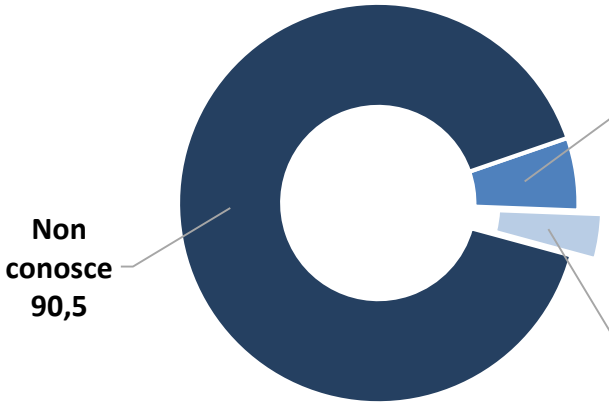


Base = Utilizzatori App junker (132 casi)

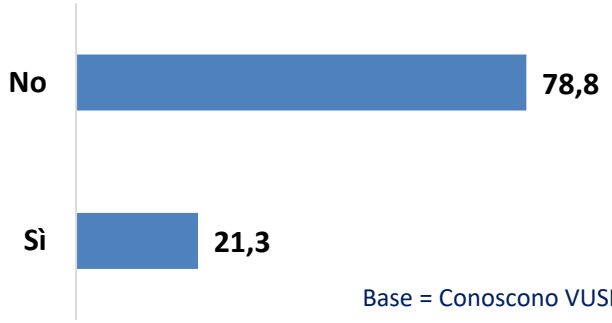
Base = Totale campione

VUSINFORMA: Conoscenza, utilizzo, valutazione

Lei conosce o ha sentito parlare di VUSINFORMA, il servizio con cui Valle Umbra Servizi tramite whatsapp, trasmette agli utenti informazioni di pubblica utilità?
Lei è iscritto al servizio?

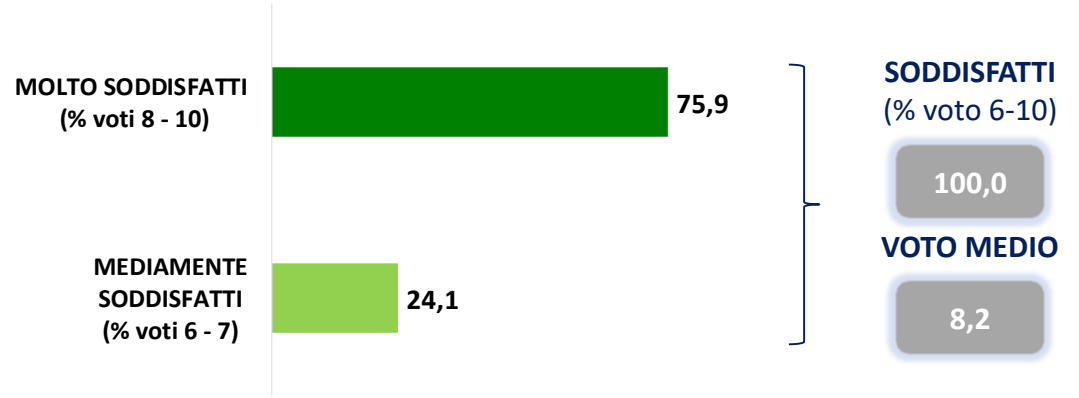


Ha intenzione di iscriversi al servizio whatsapp VUSINFORMA?



Base = Conoscono VUSINFORMA (47 casi)

"Complessivamente che voto dà al servizio **VUSINFORMA**?"
[scala 1-10, 1=minimo e 10=massimo]



Base = Iscritti al servizio (29 casi)

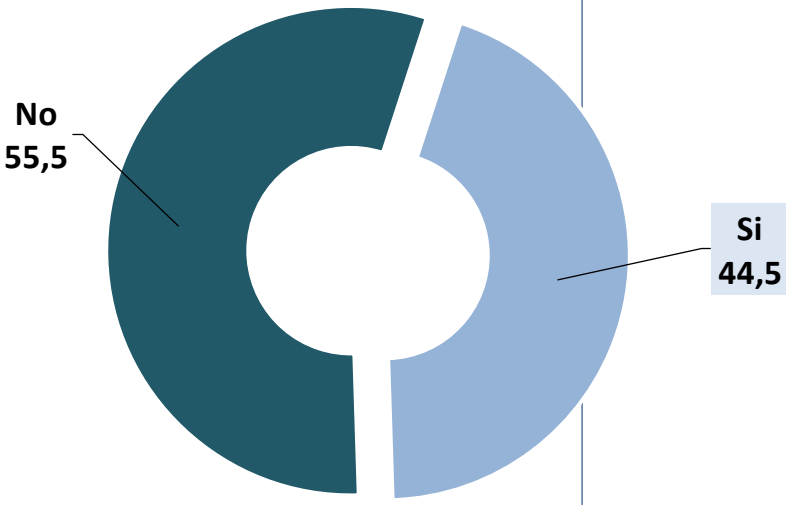
Base = Totale campione

Campagne informative

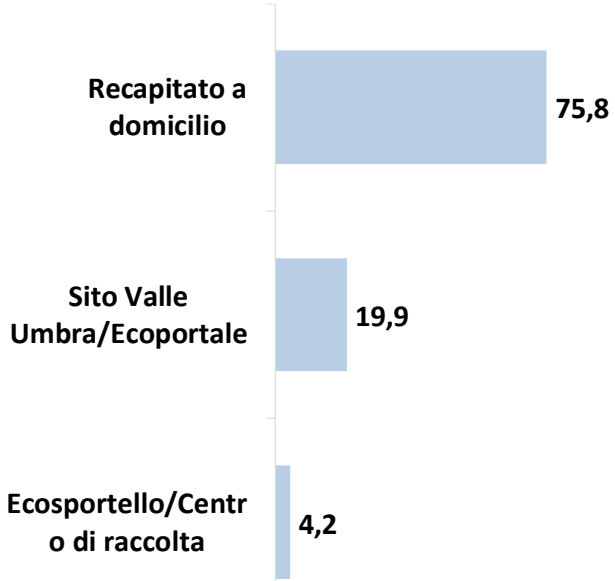
- Guida alla raccolta differenziata
- Informazioni sui Centri di raccolta
- Città di Vetro

Guida alla raccolta differenziata: conoscenza e canali di conoscenza

Le è capitato di vedere la GUIDA alla raccolta differenziata realizzata da Valle Umbra?



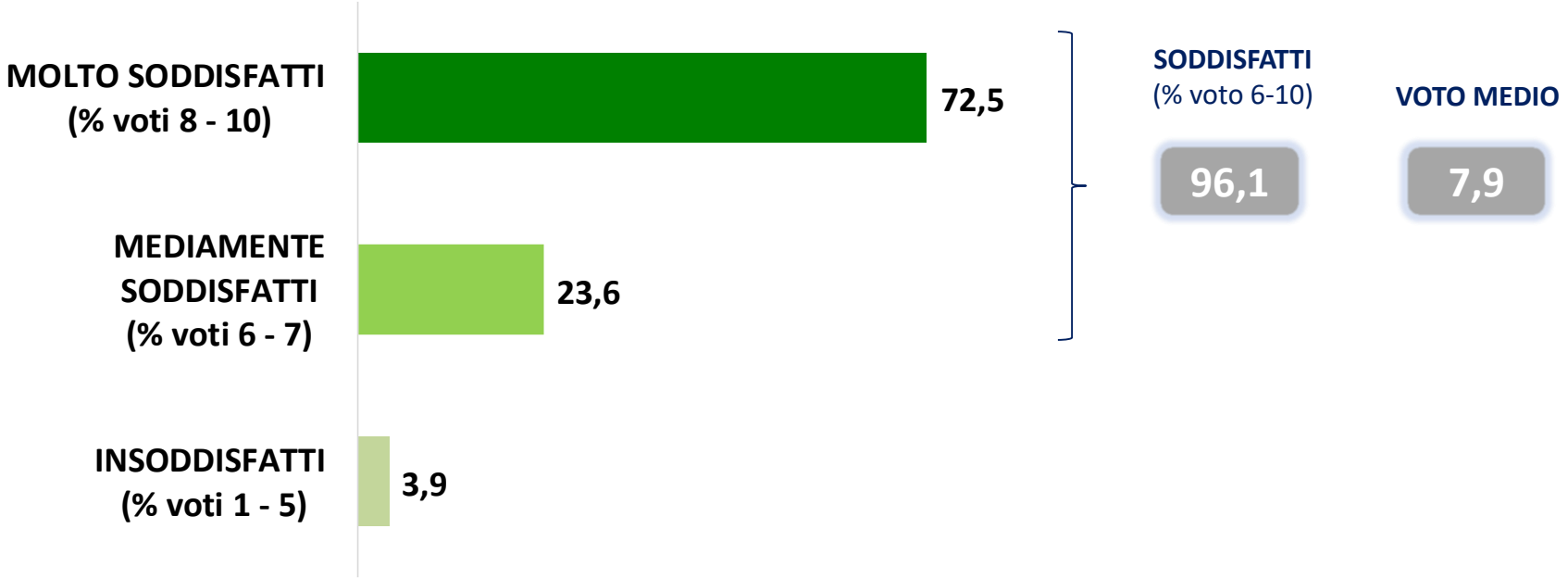
Attraverso quali canali l'ha reperita?



Base = Conoscono la Guida alla raccolta differenziata (356 casi)

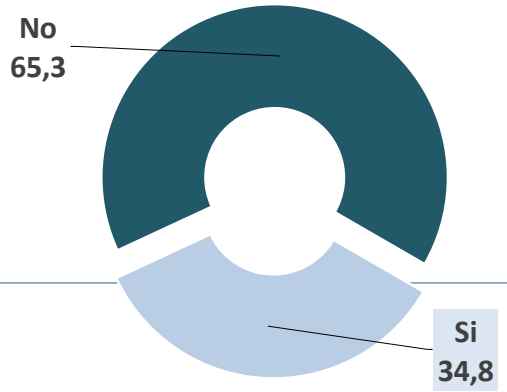
Guida alla raccolta differenziata: valutazione iniziativa

"Che voto dà a questa iniziativa?"
[scala 1-10, 1=minimo e 10=massimo]

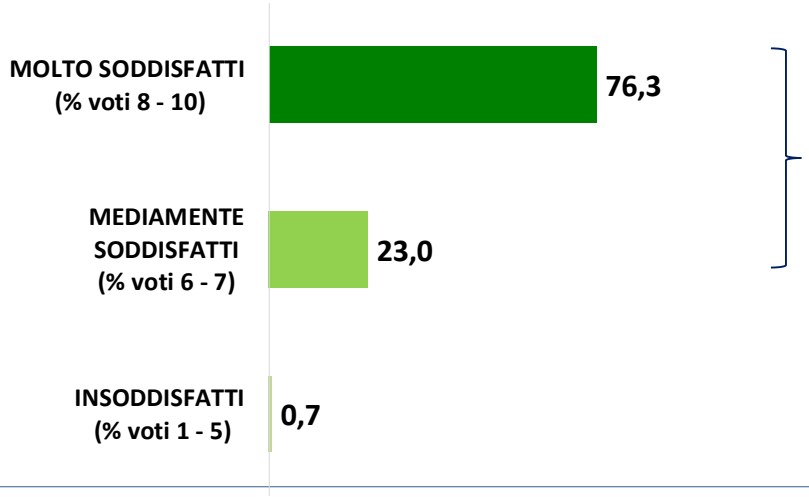


Informazioni sui Centri di raccolta: conoscenza e valutazione

Ha ricevuto adeguate informazioni sull'accesso/utilizzo (orari e indirizzi) dei Centri di raccolta?



"Che voto dà alle informazioni ricevute sull'accesso/utilizzo dei Centri di raccolta?"
[scala 1-10, 1=minimo e 10=massimo]



SODDISFATTI
(% voto 6-10)

99,3

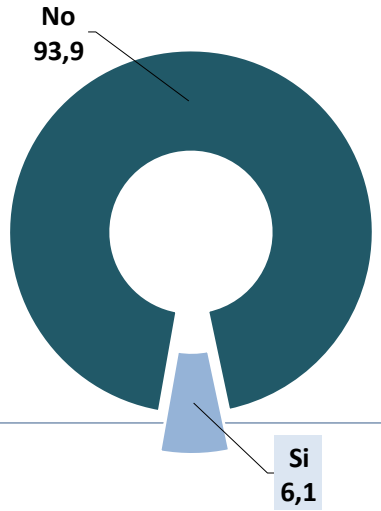
VOTO MEDIO

8,1

Base = Hanno ricevuto informazioni (278 casi)

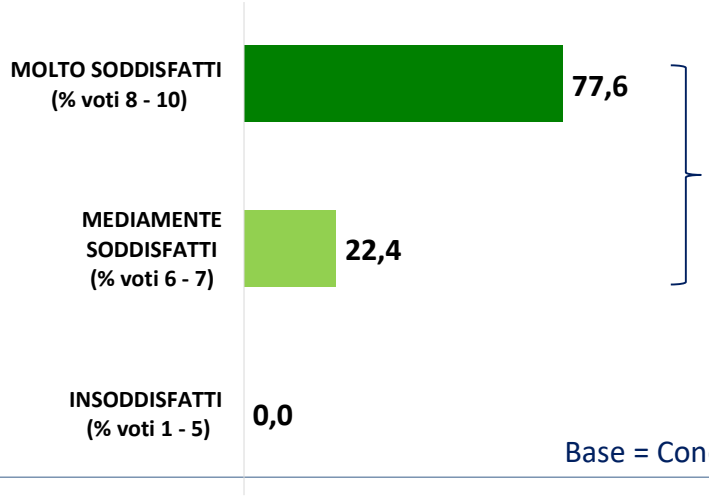
Città di vetro: conoscenza e valutazione

Ha sentito parlare (ricevuto o visto informazioni sui social o affissioni stradali) dell'iniziativa «Città di vetro», una campagna sul corretto conferimento del vetro? *)



*) Campagna informativa iniziata a fine 2024

"Che voto dà a questa iniziativa?" [scala 1-10, 1=minimo e 10=massimo]



SODDISFATTI
(% voto 6-10)

100,0

VOTO MEDIO

8,4

Base = Conoscitori Città di vetro (49 casi)

csa RESEARCH

Società del Gruppo intersistemi

Sede Legale
Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative
Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

Firenze
Via Gianni, 4r
50134 Firenze
055 470374

Milano
Viale Brianza, 24
20127 Milano
06 89924900

Accredited Company ASSIRM 2025 Ricerca. Conoscenza. Futuro.

ESOMAR

MSPA MYSTERY SHOPPING PROVIDERS ASSOCIATION

European Certification Institute
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001:2015 CERTIFIED
CERTIFICATE N.PRAG3749Q1701

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Cerved
PRACTICE SALES&MARKETING

UN PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION
PER AURI UMBRIA

Rif. MS20236459

12 dicembre 2024

Agenda

- A Introduzione metodologica
- B Awareness
- C Soddisfazione
- D Atteggiamento generale
- E Tariffa puntuale

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Obiettivi e disegno dell'indagine

OBIETTIVI

Auri Umbria ha espresso l'esigenza di misurare la soddisfazione degli utenti del territorio Umbro relativamente ai servizi di Igiene Ambientale per quattro Gestori: Sogeco, Gest, ASM/COSP E VUS. Gli obiettivi sono:

- Misurare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi offerti e monitorarlo nel tempo
- Individuare le **determinanti della soddisfazione**
- Analizzare le **aree di eccellenza** e di **possibile miglioramento**
- Ottenere una **certificazione**

IL DISEGNO DELL'INDAGINE – SUMMARY

IL CAMPIONE

L'universo di riferimento, è costituito da due segmenti:

- **Utenze domestiche**
- **Utenze aziende**

Per la costruzione del campione è stato utilizzato un campionamento probabilistico e in particolare un **campionamento casuale semplice**, stratificato per ambito geografico.

LA RILEVAZIONE

Gli intervistati sono stati contattati con metodologia **CATI** tramite interviste telefoniche nel periodo ottobre-novembre 2024.

Complessivamente sono state condotte 704 interviste su utenze aziende e 2.314 su utenze domestiche, per un totale di **3.018 interviste**.

I dati sono stati ponderati tenendo conto dell'effettiva distribuzione dell'universo per area geografica

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential – any distribution to third parties is prohibited

Il campione intervistato



	#Comuni	Utenze residenziali intervistate	Utenze azienda intervistate	TOTALE
Subambito n.1: SOGECO s.r.l.	14	494	127	621
Subambito n.2: GEST s.r.l.	24	718	275	993
Subambito n.3: VUS s.p.a.	22	502	153	655
Subambito n.4: RTI	32	600	149	749
TOTALE	**92**	**2.314**	**704**	**3.018**

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Agenda

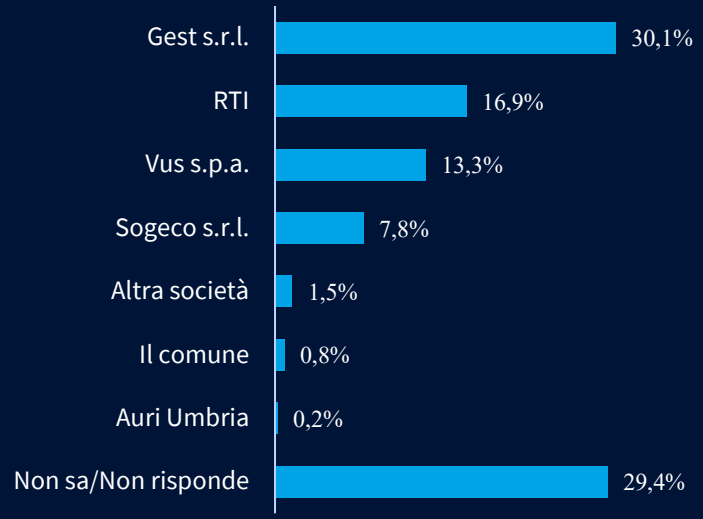
A	Introduzione metodologica
B	Awareness
C	Soddisfazione
D	Atteggiamento generale
E	Tariffa puntuale

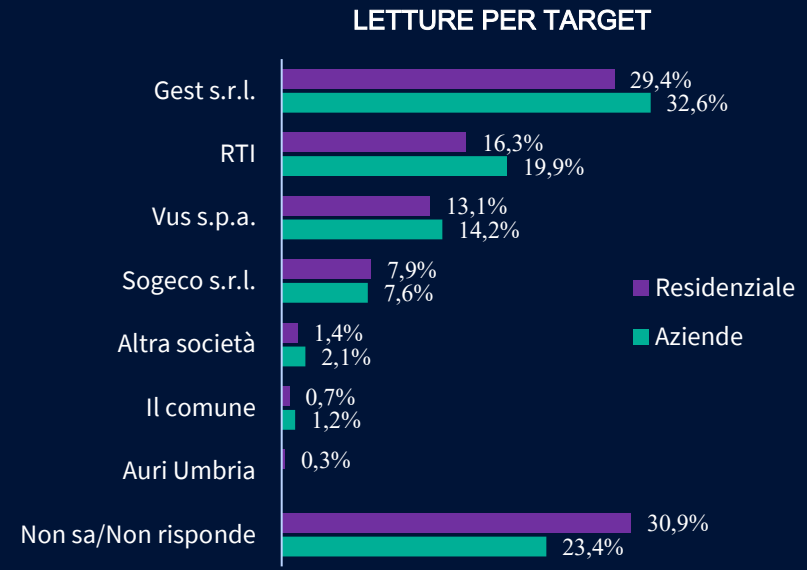
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Gest risulta essere la società più citata, seguita da RTI e VUS. Auri Umbria registra bassa awareness, con solo lo 0,2% delle citazioni e solo su utenze residenziali

Mi saprebbe dire qual è la società che si occupa delle attività di raccolta dei rifiuti e della pulizia delle strade nel suo comune/nel comune in cui è situata la sua attività commerciale?





Base: 3.018 utenze

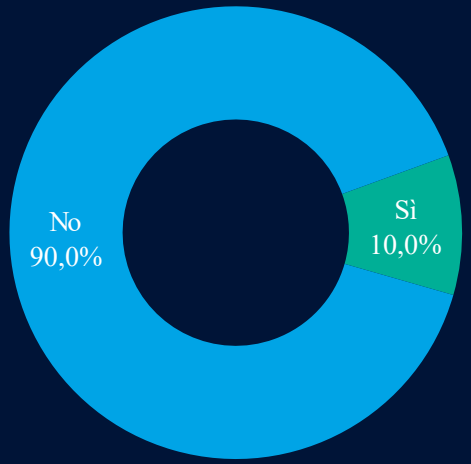
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

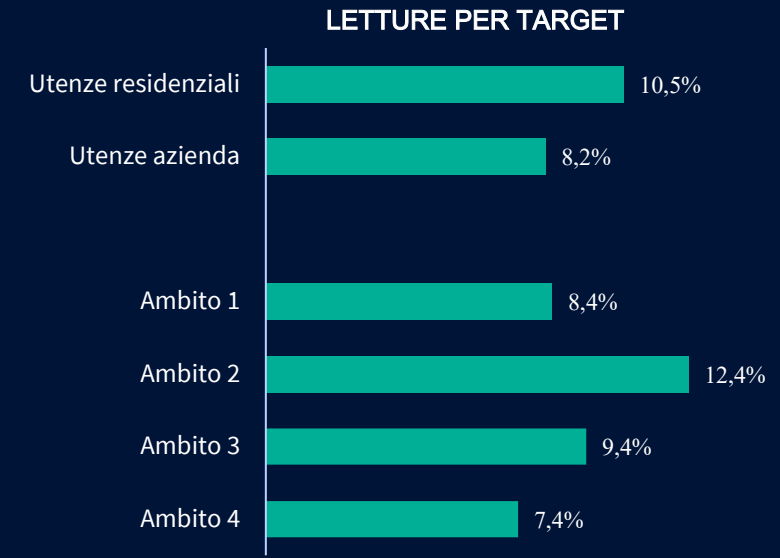
Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

AWARENESS

Si conferma nuovamente bassa l'awareness di Auri Umbria, anche se sollecitata. Lievemente più bassa sulle utenze azienda e in ambito 4 e 1

Lei conosce o ha mai sentito parlare di AURI UMBRIA?





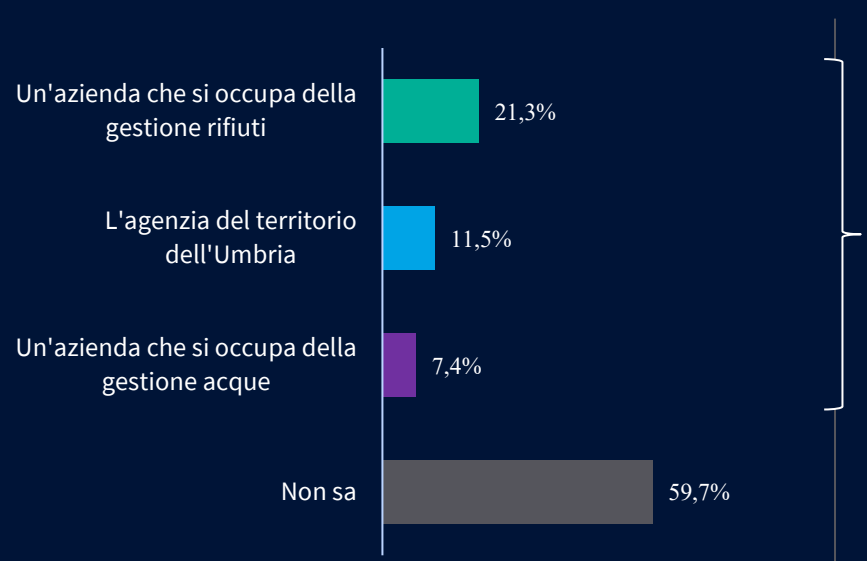
Base: 3.018 utenze

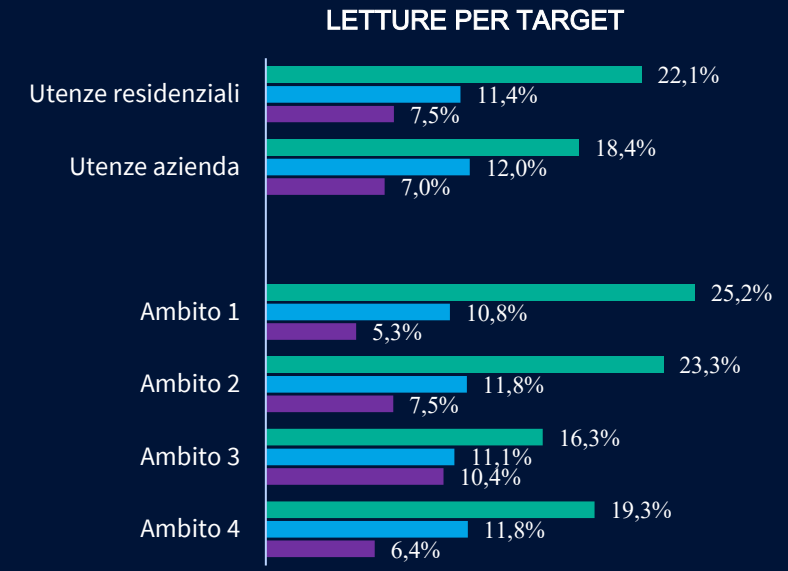
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Per il 21% Auri Umbria si occupa della gestione rifiuti. Elevata la percentuale di chi non prova nemmeno a dare una risposta

Secondo lei AURI UMBRIA è….?





Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Agenda

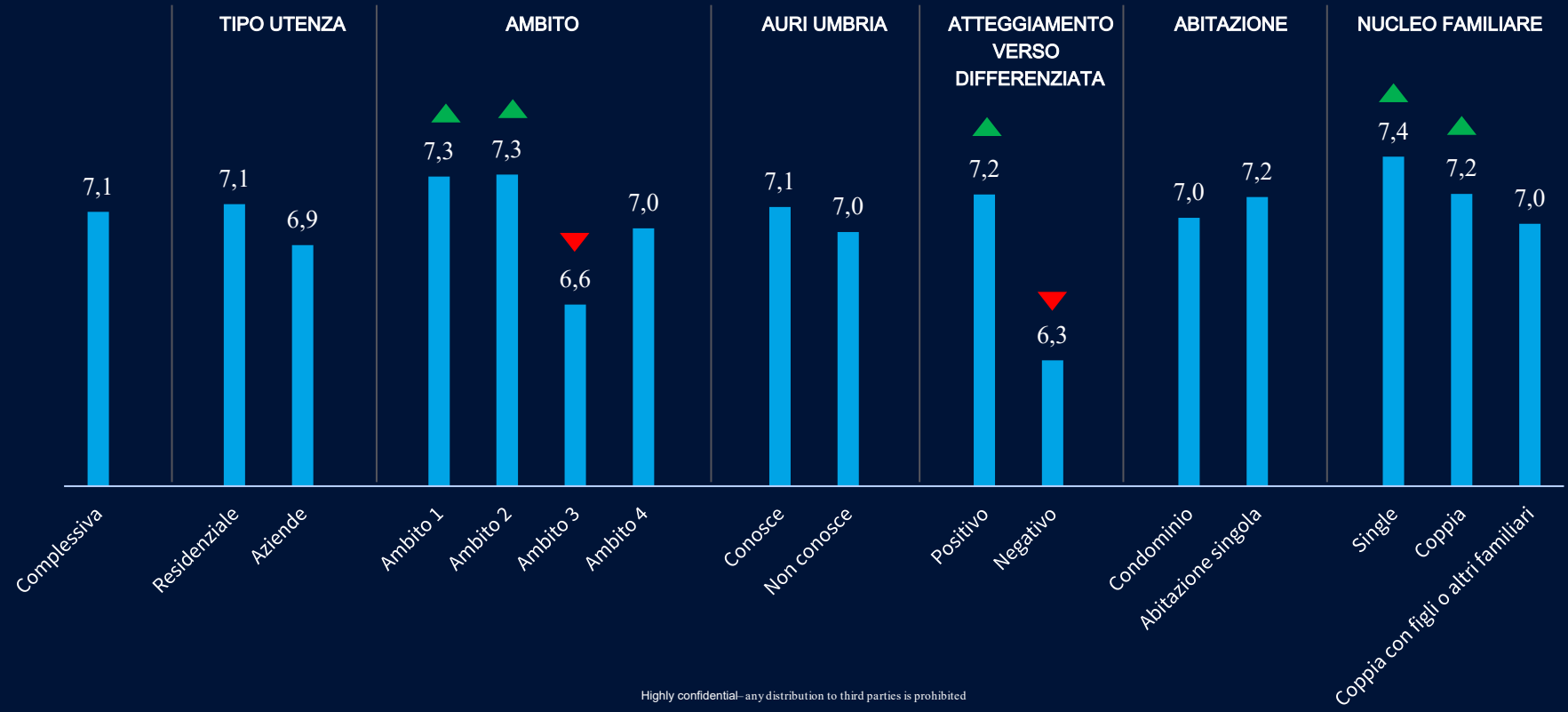
A	Introduzione metodologica
B	Awareness
C	Soddisfazione
D	Atteggiamento generale
E	Tariffa puntuale

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

Soddisfazione overall pari a 7,08 con valori più elevati su ambito 1 e 2 e che decresce al crescere del nucleo familiare. Chi ha atteggiamento positivo verso la differenziata mostra anche più soddisfazione



A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

Cinque aree di soddisfazione analizzate

RACCOLTA RIFIUTI

- Orari di raccolta rifiuti
- Informazioni sul servizio di raccolta dei rifiuti (orari e modalità)
- Frequenza di asporto delle diversi frazioni di rifiuto

PULIZIA STRADE

- Pulizia delle strade e dei marciapiedi
- Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi
- Informazioni sul servizio di pulizia
- Orari di pulizia
- Servizio di pulizia delle aree verdi e dei parchi

SVUOTAMENTO CESTINI

- Frequenza di svuotamento dei cestini stradali
- Numerosità dei cestini stradali
- Dislocazione dei cestini stradali

ISOLE ECOLOGICHE

- Orario d'apertura
- Organizzazione complessiva della struttura
- Ordine e pulizia dell'impianto

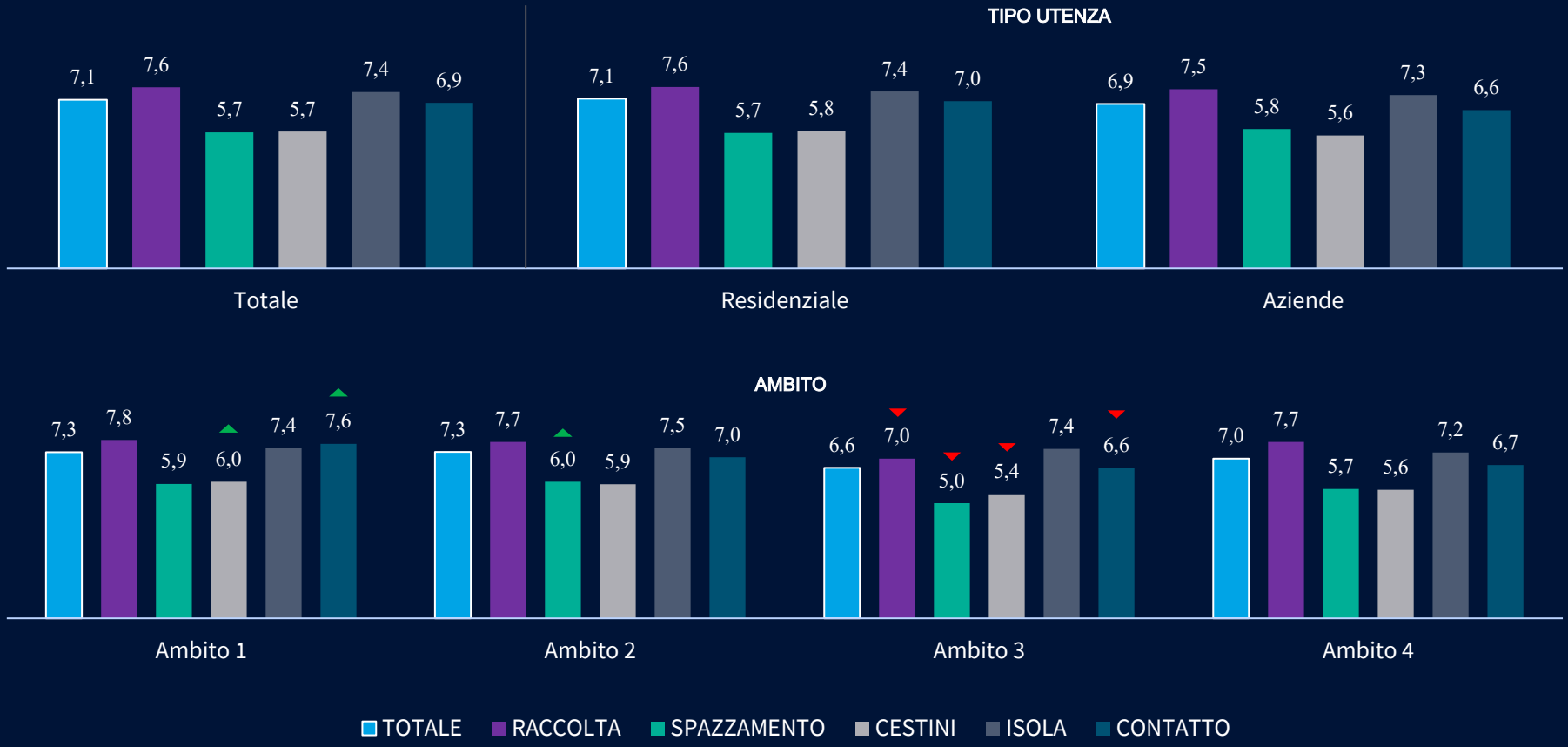
SERVIZIO CLIENTI

- La capacità di risolvere le richieste in modo definitivo
- Il tempo di attesa prima di parlare con l'operatore/addetto allo sportello
- La facilità di trovare l'interlocutore corretto

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Recap dei driver di soddisfazione



A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

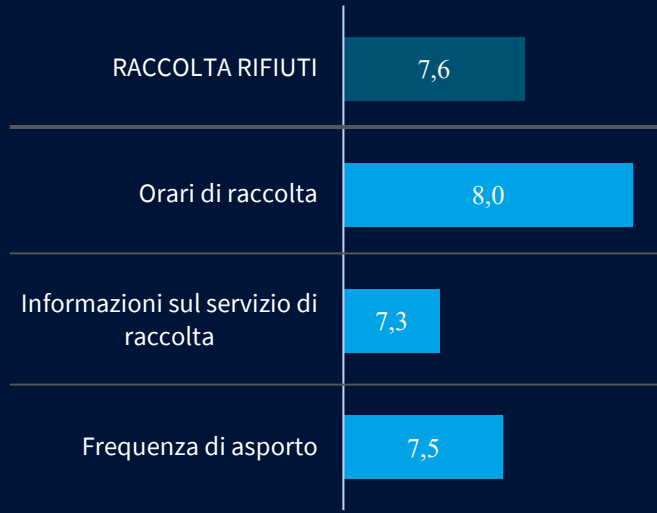
Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

La raccolta rifiuti è il driver con soddisfazione più elevata. Da attenzionare l'ambito 3 che registra valori inferiori alla media

RACCOLTA RIFIUTI





	Residenziale	Aziende	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 3	Ambito 4
RACCOLTA RIFIUTI	7,6	7,5	7,8	7,7	7,0 ▼	7,7
Orari di raccolta	8,0	7,9	8,1	8,1	7,3 ▼	8,1
Informazioni sul servizio di raccolta	7,4	7,1	7,5	7,5	6,9 ▼	7,3
Frequenza di asporto	7,5	7,6	7,9 ▲	7,6	6,7 ▼	7,8

Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

La pulizia strade registra la soddisfazione minore tra i cinque driver. Anche in questo caso l'ambito 3 risulta il più insoddisfatto, specialmente sulle informazioni sul servizio

PULIZIA STRADE

		Residenziale	Aziende	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 3	Ambito 4
PULIZIA STRADE	5,7	5,7	5,9	5,9	6,0 ▲	5,0 ▼	5,7
Pulizia delle strade e dei marciapiedi	5,8	5,8	5,9	6,0	6,1 ▲	5,1 ▼	5,7
Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi	5,7	5,7	5,9	5,9	6,1 ▲	4,8 ▼	5,6
Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi	5,0	5,0	5,2	5,3 ▲	5,2	4,4 ▼	5,1
Orari di pulizia di strade e marciapiedi	6,3	6,3	6,5	6,4	6,7 ▲	5,2 ▼	6,3
Servizio di pulizia delle aree verdi e dei parchi	5,5	5,5	5,6	5,7	5,6	5,1 ▼	5,6

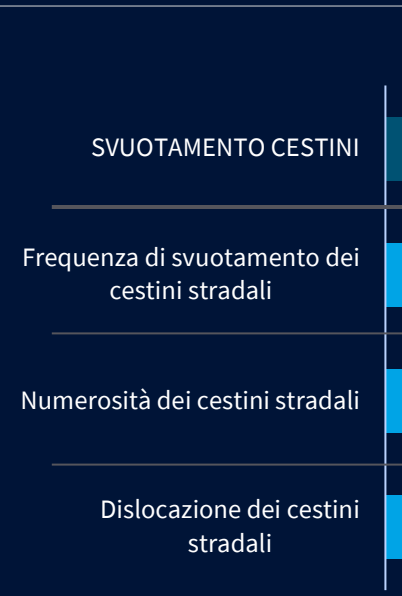
Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Soddisfazione bassa anche su svuotamento cestini, specie sull'ambito 3. Da attenzionare la numerosità dei cestini e la loro dislocazione

SVUOTAMENTO CESTINI



	Residenziale	Aziende	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 3	Ambito 4
SVUOTAMENTO CESTINI	5,8	5.6	6,0 ▲	5,9	5,4 ▼	5,6
Frequenza di svuotamento dei cestini stradali	6,1	6,0	6,5 ▲	6,2	5,7 ▼	6,1
Numerosità dei cestini stradali	5,5	5,3	5,7	5,6	5,1 ▼	5,4
Dislocazione dei cestini stradali	5,7	5,6	5,9	5,8	5,5	5,6

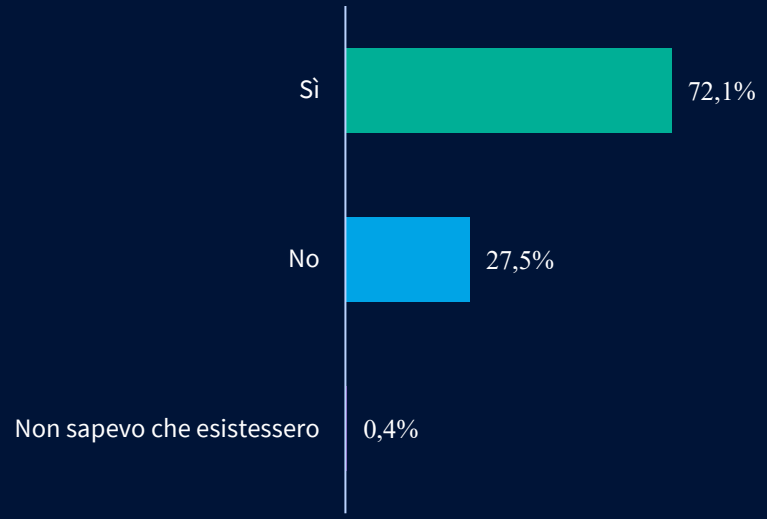
Base: 3.018 utenze

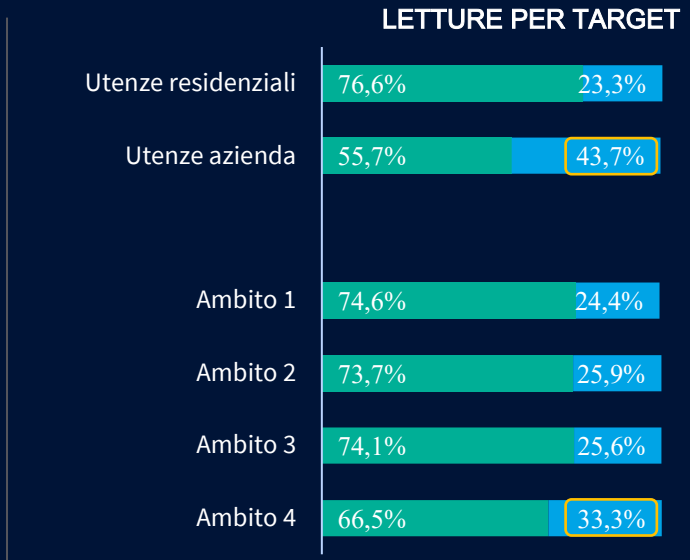
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Il 72% degli utenti ha utilizzato le isole ecologiche. Meno utilizzo tra utenze aziende e nell'ambito 4

Lei **utilizza le isole ecologiche/riciclerie** , i centri di raccolta differenziata dove conferire tutte quelle tipologie di rifiuti che non rientrano nella raccolta differenziata?





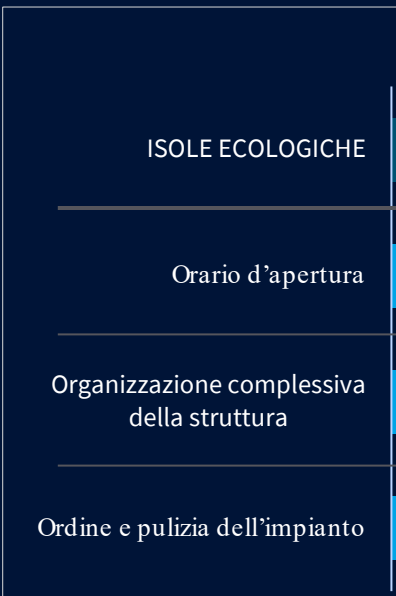
Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 001155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Le isole ecologiche ottengono una soddisfazione del 7,4 e senza particolari distinzioni per tipo utenza e ambito geografico. Valori inferiori sugli orari di apertura

ISOLE ECOLOGICHE



	Residenziale	Aziende	Ambito 1	Ambito 2	Ambito 3	Ambito 4
ISOLE ECOLOGICHE	7,4	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3
Orario d'apertura	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3	7,0
Organizzazione complessiva della struttura	7,4	7,3	7,5	7,5	7,4	7,3
Ordine e pulizia dell'impianto	7,7	7,5	7,7	7,7	7,6	7,5

Base: 2.155 utenze che hanno utilizzato le isole ecologiche

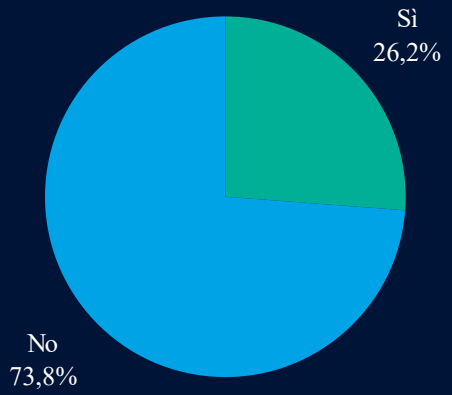
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

Il 26% dei clienti si è interfacciato con il servizio clienti. Nell'82% dei casi la richiesta è stata risolta e si registrano criticità maggiori nell'ambito 3

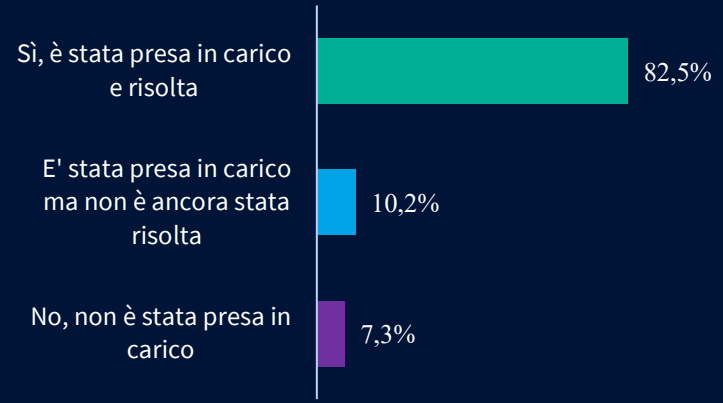
Nel corso dell'ultimo anno, ha chiamato il Numero Verde o si è interfacciato con lo sportello per informazioni e/o per richiedere un servizio specifico?



Percentuale superiore di sì nell'ambito 4 (30,2%)

Base: 3.018 utenze

La sua richiesta è stata **presa in carico** ed è stata **risolta** ?



Ambito 3 registra meno richieste risolte (73,1%)
Il migliore è l'ambito 1 (88,7%)

Base: 799 utenze che hanno utilizzato il servizio clienti

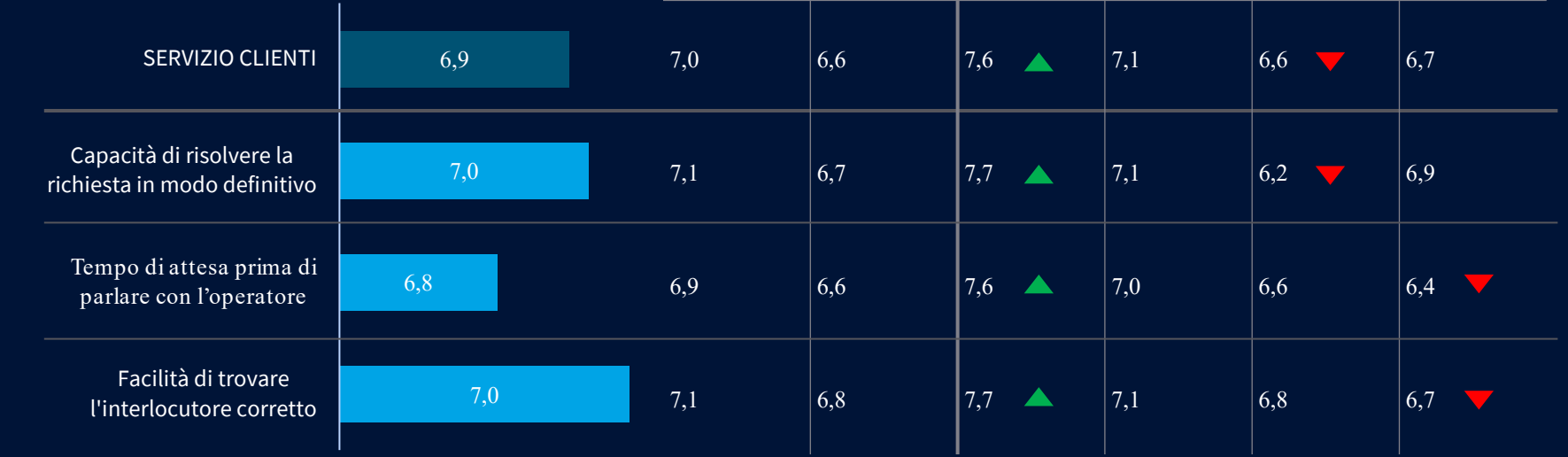
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

Il servizio clienti registra una soddisfazione di 6,94. L'ambito 1 si posiziona di molto sopra alla media, mentre ci sono criticità in ambito 3 e 4

SERVIZIO CLIENTI



Base: 799 utenze che hanno utilizzato il servizio clienti

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

Raccolta rifiuti e servizio clienti sono i fattori che influiscono maggiormente sulla soddisfazione complessiva



L'impatto sulla soddisfazione complessiva è stato individuato tramite **regressione lineare** e sintetizza quanto un cambiamento nei fattori influisce sulla soddisfazione complessiva.

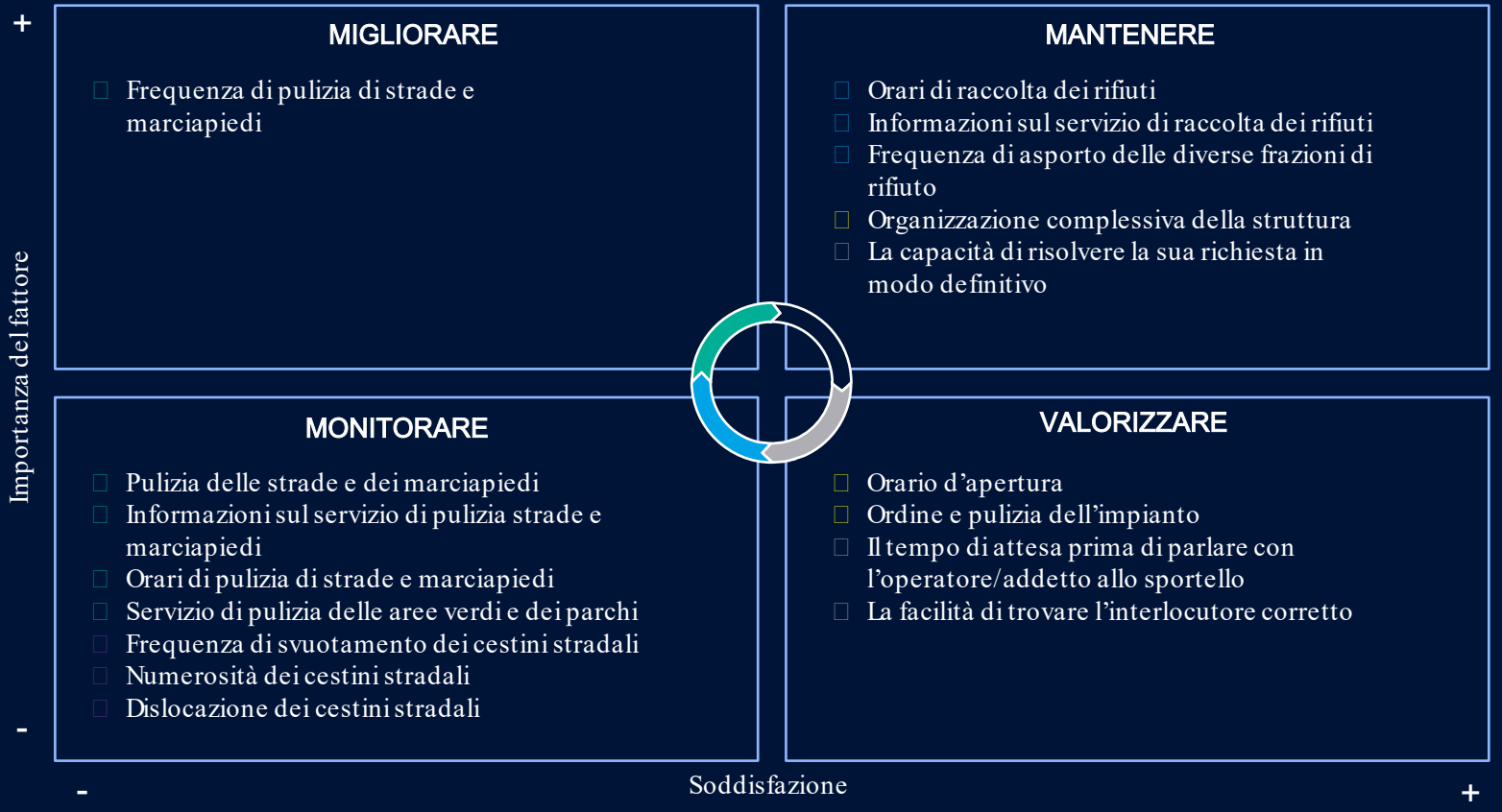
Se un fattore ha un **alto impatto** , significa che variazioni in quel fattore producono **cambiamenti significativi nella soddisfazione complessiva**. In altre parole, migliorare o peggiorare quel fattore avrà un grande effetto sulla percezione complessiva.

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

SODDISFAZIONE

La mappa delle priorità di intervento



A.U.R.I. PROT. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Agenda

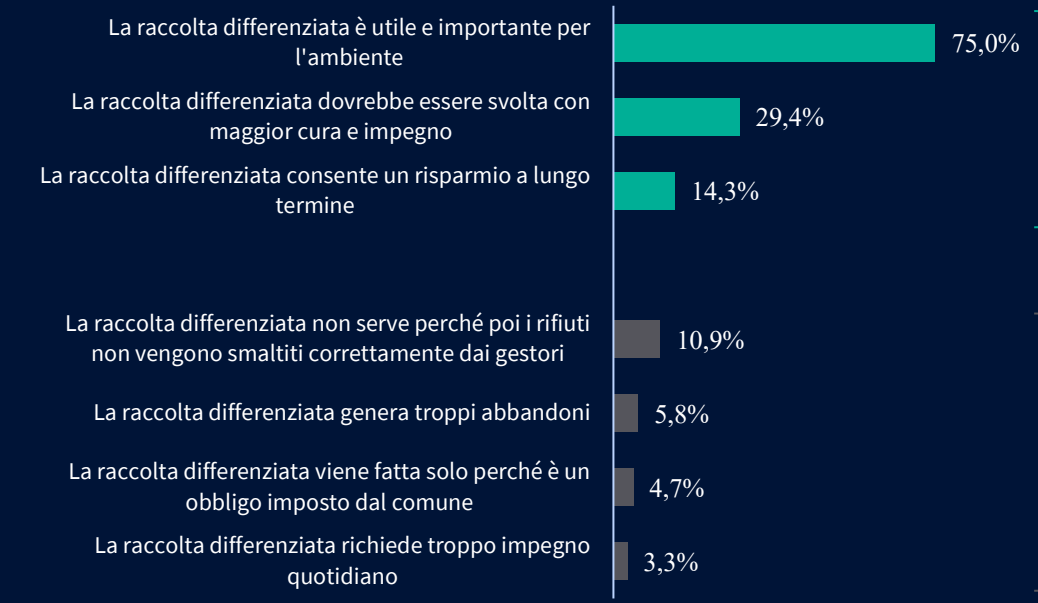
A	Introduzione metodologica
B	Awareness
C	Soddisfazione
D	Atteggiamento generale
E	Tariffa puntuale

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Gli aspetti positivi legati alla differenziata prevalgono, con un 90,4% di citazioni. Gli aspetti negativi sono più citati in ambito 3 e 4, in particolare per sfiducia verso i gestori

Potrebbe dirmi quali di queste affermazioni più si addice al suo sentimento riguardo alla raccolta differenziata? *Risposta multipla*



ASPETTI POSITIVI 90,4%

Citati soprattutto da:
- Ambito 1 (92,9%)

ASPETTI NEGATIVI 22,2%

Citati soprattutto da:
- Ambito 3 (23,6%)
- Ambito 4 (25,5%)
- Utenze a tariffa puntuale (25,8%)

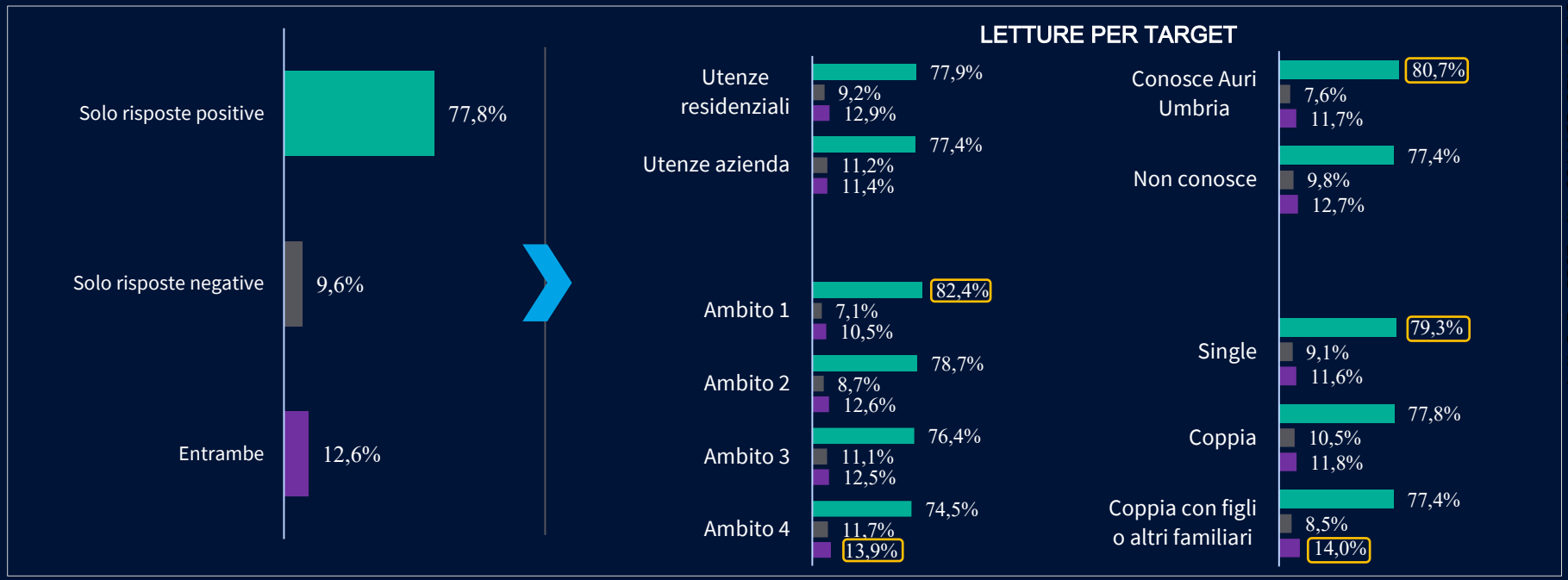
Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Quasi il 78% dei rispondenti esprime solo opinioni positive sulla raccolta differenziata. Sentimento migliore tra chi conosce Auri Umbria e nell'ambito 1

Potrebbe dirmi quali di queste affermazioni più si addice al suo sentimento riguardo alla raccolta differenziata? *Risposta multipla*



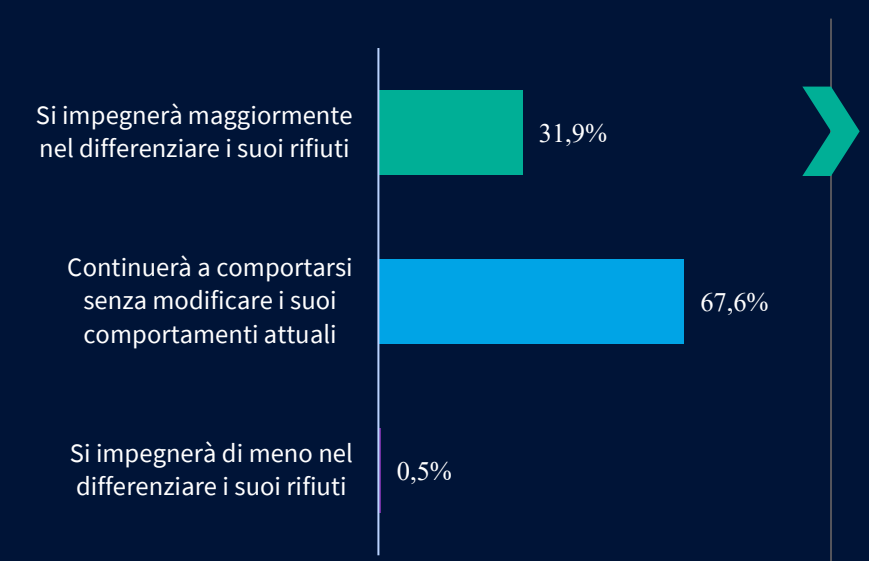
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

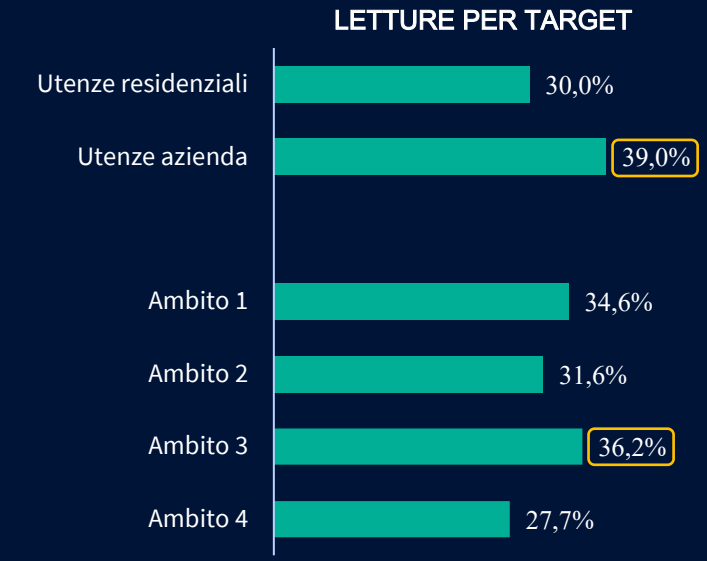
Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

ATTEGGIAMENTO GENERALE

Il 32% delle utenze si impegnerà maggiormente nella differenziata, soprattutto le aziende e l'ambito 3

In futuro lei…



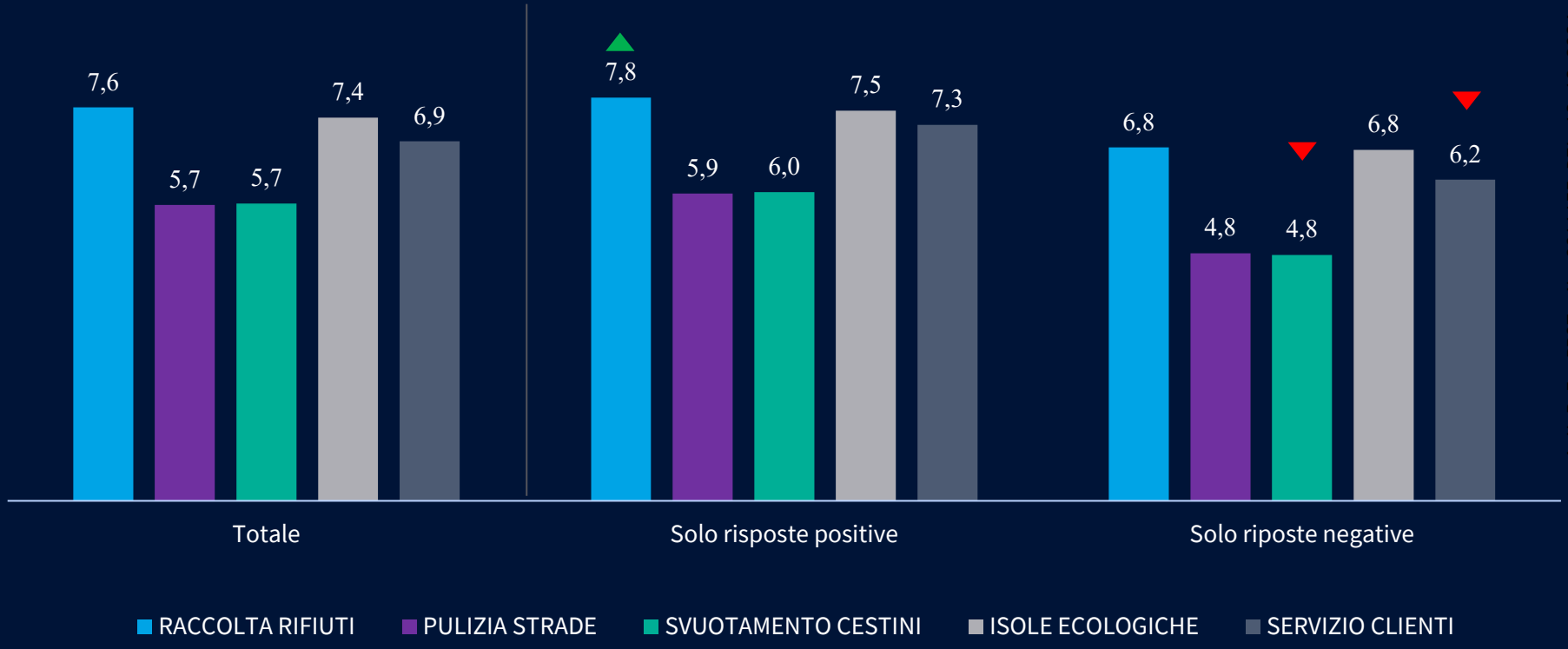


Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Generale soddisfazione per chi ha un atteggiamento più positivo nei confronti della raccolta differenziata. Aspetto utile per una campagna di comunicazione mirata

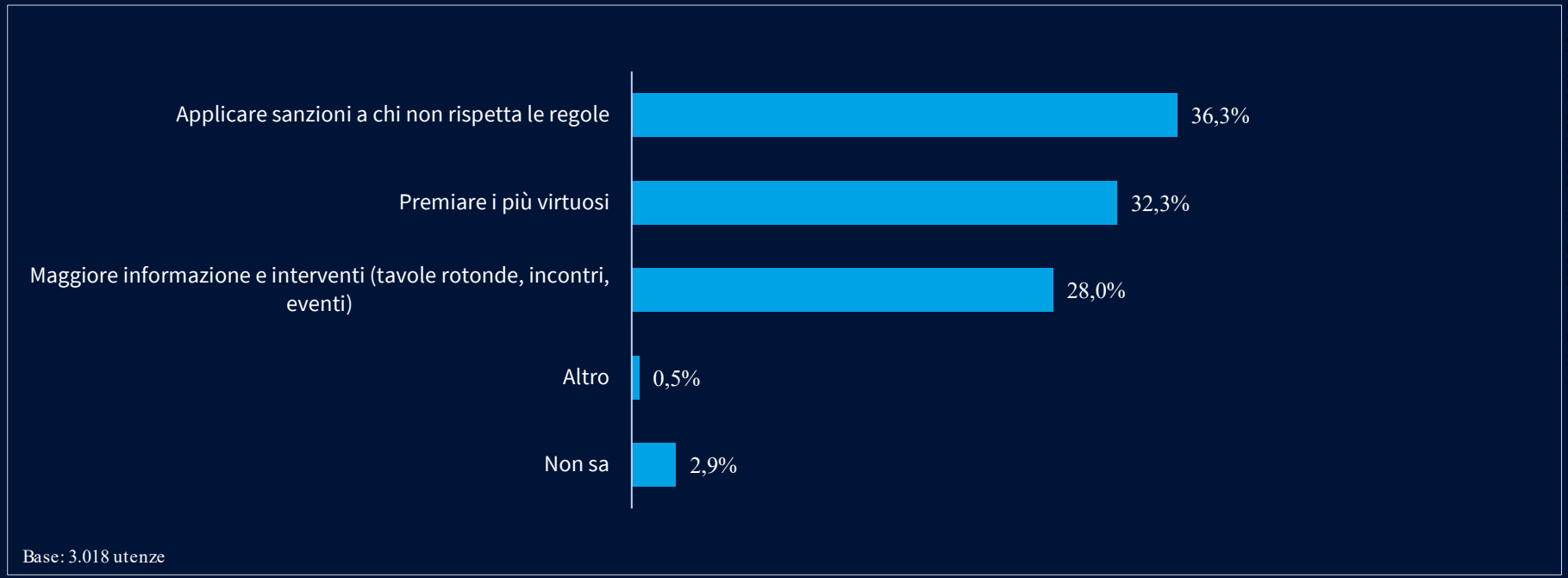


A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Le sanzioni sono ritenute efficaci dal 36% degli intervistati. Al secondo posto i premi ai virtuosi

Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace…



Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Agenda

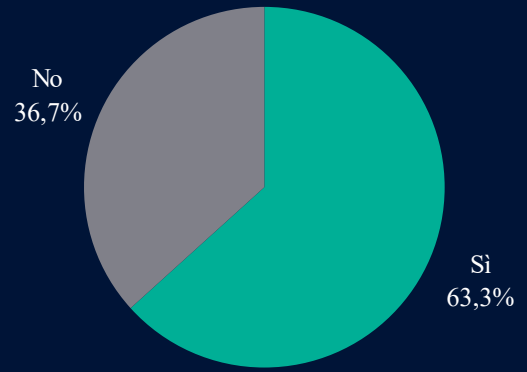
A	Introduzione metodologica
B	Awareness
C	Soddisfazione
D	Atteggiamento generale
E	Tariffa puntuale

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

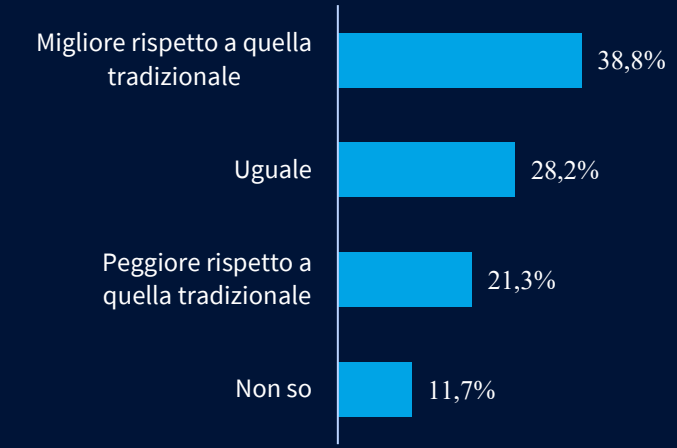
La presenza di tariffazione puntuale è nota al 63% degli intervistati. È ritenuta migliore dal 40% e peggiore soprattutto dalle aziende

Lei è a conoscenza che nel suo comune vige la tariffazione puntuale?



Base: 597 utenze in comuni a tariffazione puntuale

Lei ritiene che la tariffazione puntuale sia…



Ritenuta peggiore dalle utenze azienda (28,6%)

Base: 597 utenze in comuni a tariffazione puntuale

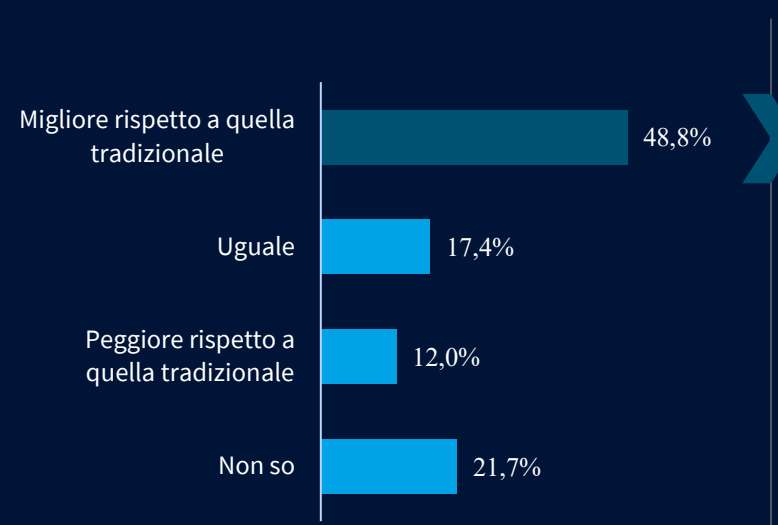
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

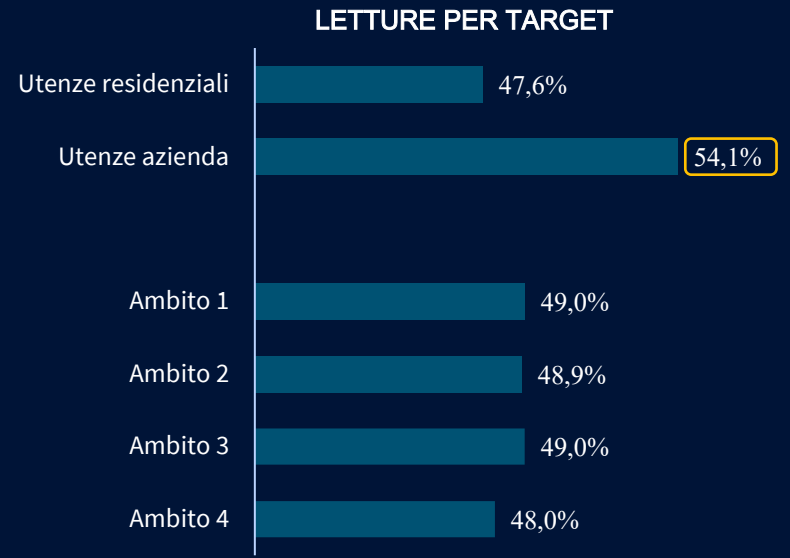
Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

TARIFFA PUNTUALE

La tariffazione puntuale è giudicata migliore dal 48% delle utenze a tariffazione classica, soprattutto dalle aziende

Alcuni comuni hanno introdotto la tariffazione puntuale, un sistema di calcolo della tariffa rifiuti legato alla reale produzione di rifiuti da parte dell'utente. Lei ritiene che la tariffazione puntuale sia…





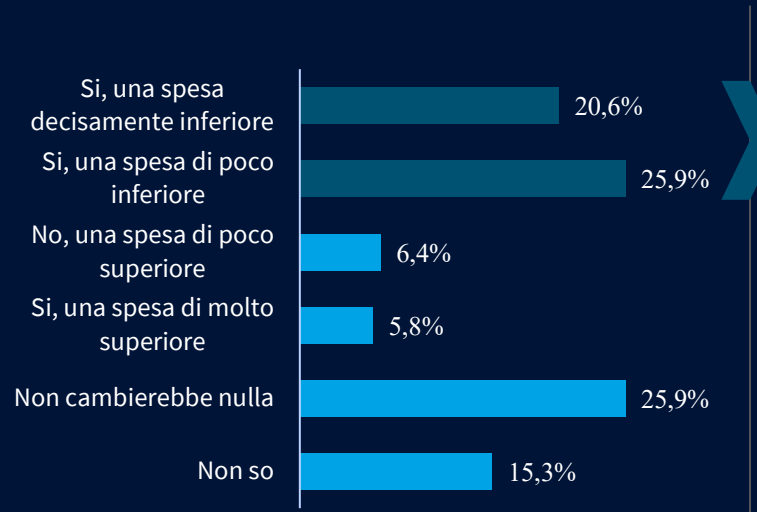
Base: 2.421 utenze in comuni senza tariffazione puntuale

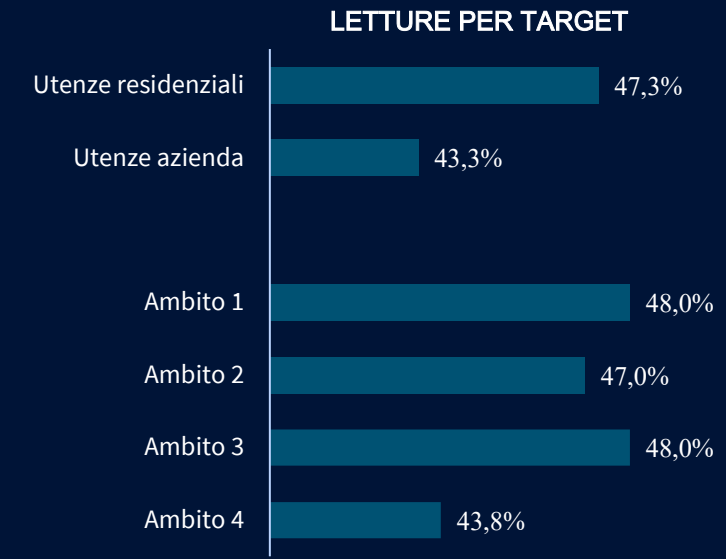
A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Per il 46% degli intervistati la tariffazione puntuale comporta una spesa inferiore

Lei ritiene che la tariffazione puntuale possa generare una spesa inferiore a lungo termine?





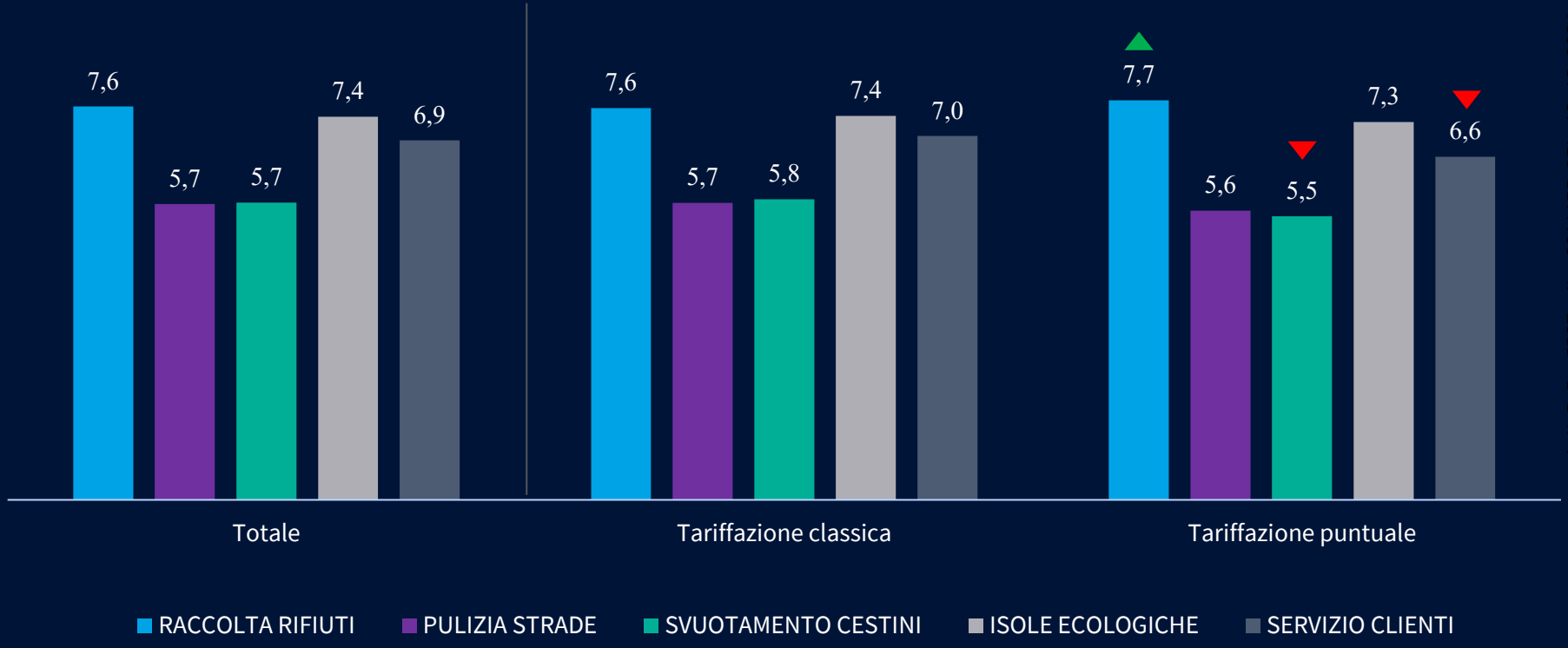
Base: 3.018 utenze

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

TARIFFA PUNTUALE

Nei comuni a tariffazione puntuale si nota maggiore soddisfazione sulla raccolta rifiuti. Livello inferiore su svuotamento cestini e servizio clienti



A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

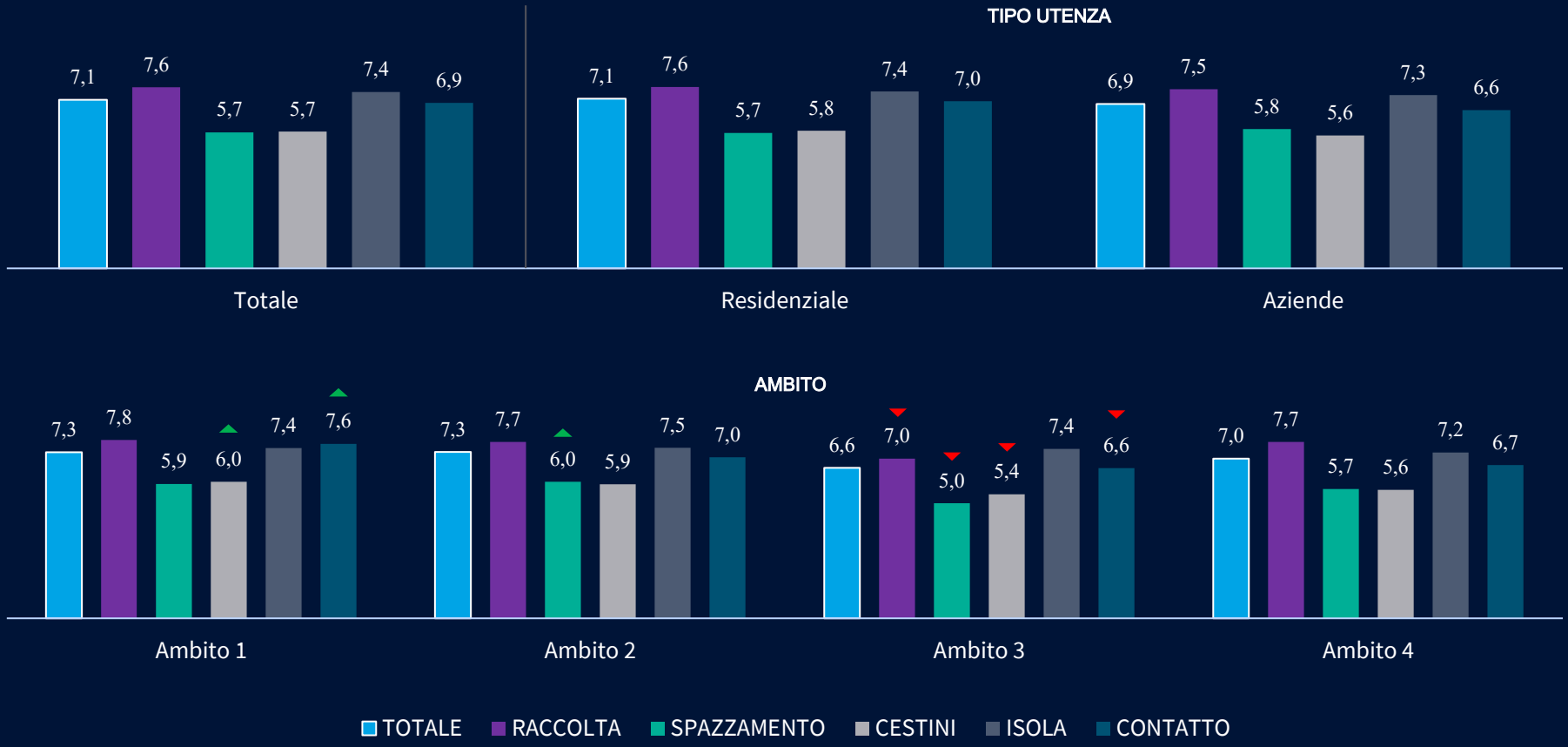
Considerazioni finali

KEY POINT	INSIGHTS
SODDISFAZIONE E CONOSCENZA	**Soddisfazione generale** di Auri Umbria **positiva** (7,1), superiore per il Cliente Residenziale; l'ambito con un punteggio più basso è l'Ambito 3. La conoscenza di Auri è **molto bassa** (10% sollecitata), ma è comprensibile come l'utente si identifichi con la società che si occupa della gestione dei rifiuti.
DRIVER DI SODDISFAZIONE	La **Raccolta Rifiuti** risulta essere l'aspetto più positivo per l'Utente **(7,6)**, in particolare l'orario di raccolta (8,0). Seguono le **Isole Ecologiche (7,4)** ed il **Servizio Clienti (6,9)**. Per le Isole Ecologiche l'aspetto maggiormente premiante risulta essere l'*Ordine e la Pulizia dell'Impianto* (7,6); mentre per quanto riguarda il Contatto sembra funzionare molto bene la *Facilità di trovare il giusto interlocutore* e la *Capacità di risoluzione del problema* (7,0). Più critici appaiono gli aspetti legati alla **Pulizia delle strade** ed i **Cestini** (5,7). In questo caso gli aspetti più penalizzanti sono: le *informazioni sul servizio* (5,0) e la *numerosità dei cestini* (5,5)
ATTEGGIAMENTO GENERALE	Gli utenti riconoscono che la *raccolta differenziata è utile ed importante per l'ambiente* (75%), ma circa il **10% la ritiene completamente negativa** (il 10% pensa ancora che poi i rifiuti non vengono smaltiti regolarmente). Chi ha un atteggiamento più positivo restituisce valutazione significativamente migliori. Tendenzialmente l'utente ipotizza di comportarsi allo stesso modo o meglio.
TARIFFA PUNTUALE	Spesso gli utenti non sembrano avere piena consapevolezza che siano sotto la tariffa puntuale, ad ogni modo in generale non ritengono sia peggiore di quella tradizionale (67%, migliore o uguale). Emerge, inoltre che chi è sotto la tariffa puntuale, risulta leggermente più soddisfatto della raccolta rifiuti (7,7)

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential – any distribution to third parties is prohibited

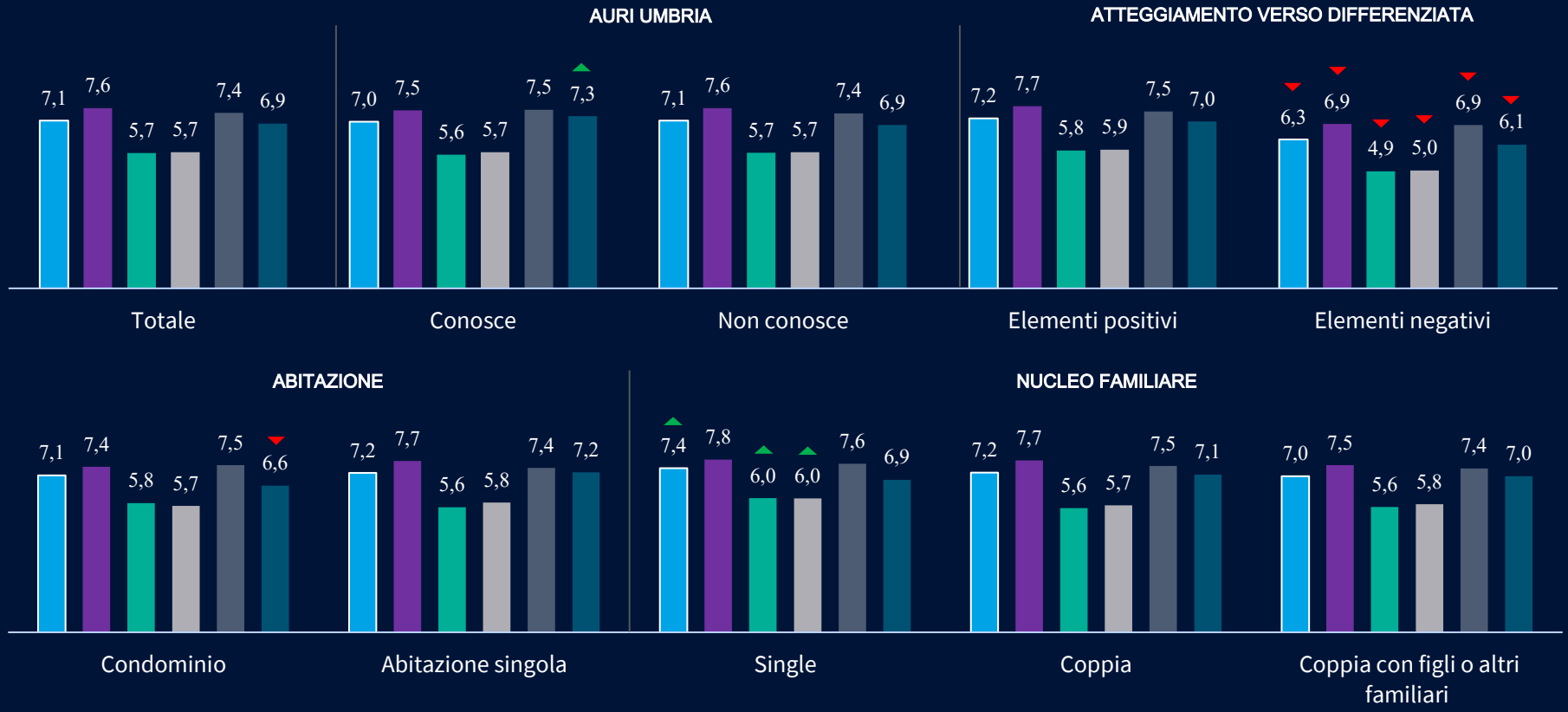
Recap dei driver di soddisfazione (1/2)



A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Recap dei driver di soddisfazione (2/2)



A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

CERVED attribuisce a **AURI UMBRIA** il **Riconoscimento CSA** per aver dimostrato di essere **un'AZIENDA VIRTUOSA,** in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti.**

Perché è importante misurare la soddisfazione dei clienti?

- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché **un cliente "molto soddisfatto" ha una probabilità 6 volte superiore** rispetto a quella di un cliente "soddisfatto" di comprare di nuovo lo stesso prodotto/servizio
- perché un cliente soddisfatto **racconta in media la sua esperienza a 5 persone,** quando il costo di acquisizione di un nuovo cliente è di circa 3 volte superiore rispetto al costo di mantenimento di un cliente soddisfatto.

In altre parole, per ottimizzare le performance dell'azienda in termini di **retention** della clientela, aumento del **cross selling** e **prioritizzazione** delle azioni di **intervento**.



*Il bollino che identifica questo riconoscimento può essere utilizzato da **AURI UMBRIA** nelle proprie iniziative di comunicazione*

A.U.R.I. PROT. N. 0011155 DEL 12-12-2024

Highly confidential– any distribution to third parties is prohibited

36

Contatti e copyright

FABIO MAROTTA

+39 338 7878410

fabio.marotta@cerved.com

WEBSITE
www.cerved.com

NUMERO VERDE
800 029 029

Cerved

Copyright

®Copyright 2024 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group S.p.A. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group S.p.A.

SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

SUB AMBITO N.3

CONCESSIONARIO:

VALLE UMBRA SERVIZI S.p.A.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO
ANNO 2024

RELAZIONE FINALE
DI RENDICONTAZIONE

AURI L.R. 11/2013
Autorità Umbra Rifiuti e Idrico

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 10
3.2.4 Mezzi e attrezzature 11
3.2.5 Personale 13
3.2.6 Impianti per la gestione dei rifiuti e centri di raccolta 14
3.3 Indicatori economici 16
3.3.1 Piani economici finanziari 16
3.3.2 Benchmark di riferimento 16
3.3.3 Copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata degli imballaggi 17
3.4 Indicatori qualitativi e di comunicazione 19
3.4.1 Comunicazione e sensibilizzazione 19
3.4.2 Segnalazioni 19
3.5 Controllo territoriale 23
3.6 Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani 24
3.7 Percezione del servizio da parte degli utenti 25
4 GESTIONE DEL SUB AMBITO: I NUMERI 26

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 dotato 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 2024,* approvato con successiva deliberazione di Consiglio Direttivo n. 12 del 09/04/2024.

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 Smart Engineering 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 3.
Il controllo di natura economico-finanziaria è stato effettuato prevalentemente nell'ambito del procedimento di approvazione PEF TARI 2024 definito con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3 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. 3 elaborati ai sensi del metodo MTR-2 di cui alla deliberazione ARERA n.363/2021/R/rif e con il supporto tecnico del dott. Fulvio Riccio.

La presente relazione illustra gli esiti delle attività di controllo svolte nel corso dell'anno 2024 ed è stata elaborata prendendo a riferimento la documentazione fornita dall'affidataria VUS S.p.A., contenente i dati e le informazioni sulla gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, e il rapporto tecnico predisposto dalla società, Smart Engineering S.r.l., incaricata del servizio di assistenza al responsabile del procedimento.

2 DATI DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

2.1 AFFIDAMENTO

Con deliberazione n.18 dell'Assemblea dell'ATI 3 Umbria del 05/10/2012 è stata affidata la gestione integrata del servizio dei rifiuti urbani del territorio dello stesso ATI (oggi Sub-ambito n.3 di AURI) alla società Valle Umbra Servizi S.p.A. (VUS S.p.A.) con modalità *in house* e con decorrenza 01-01-2013 per un periodo di 15 anni (scadenza 31/12/2027). Il contratto di servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani è unico per tutto l'ambito ed è stato sottoscritto in data 29/10/2012.

Gestore (Ragione sociale)	**Valle Umbra Servizi SpA**
Partita IVA e Codice fiscale	02569060540
Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali	PG/00566
Sede legale ed amministrativa	Spoleto Via A. Busetti 38-40
Natura giuridica del Gestore	Società per Azioni
Capitale sociale (i. v.)	€ 19.118.250,00
PEC	vusspa@pec.it
Telefono	0743-23111

Tabella 1- Scheda anagrafica Gestore – dati VUS S.p.A

VUS S.p.A. è una società interamente pubblica e partecipata da tutti i ventidue Comuni dell'ATI 3 (ora Sub-ambito 3): Bevagna, Campello sul Clitunno, Cascia, Castel Ritaldi, Cerreto di Spoleto, Foligno, Giano dell'Umbria, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Monteleone di Spoleto, Nocera Umbra, Norcia, Poggiodomo, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Spello, Spoleto, Trevi, Vallo di Nera e Valtopina.

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

Tabella 2 - Proprietà Gestore – dati VUS S.p.A

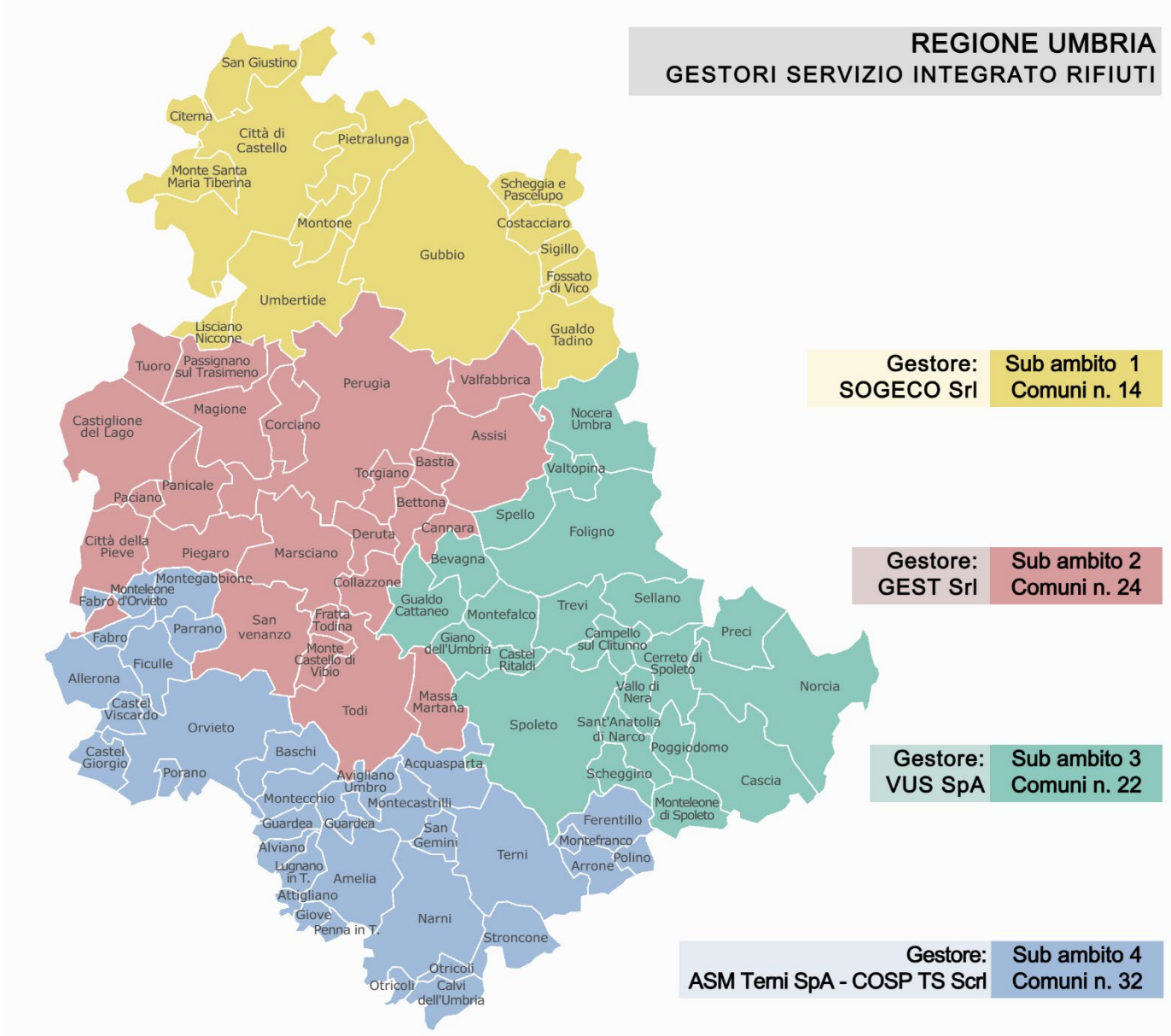


Figura 1 – Rappresentazione Sub-ambiti territoriali – Regione Umbria

2.2 SERVIZI E PERIMETRO DELLA CONCESSIONE

Il Concessionario ha organizzato la gestione dei servizi di raccolta e igiene urbana in due macroaree:

- **Macroarea A Valnerina**, che include 10 dei 22 Comuni del sub-ambito, coprendo circa il 12% della popolazione totale.
- **Macroarea B Valle Vasta**, che comprende 12 dei 22 Comuni del sub-ambito, coprendo circa l'88% della popolazione totale.

Da un punto di vista operativo e logistico, l'area gestita è divisa in tre Unità Operative Territoriali (UOT) con sedi nei comuni di Foligno, Spoleto e Norcia. Oltre al ***Numero Verde*** sono a disposizione di tutti gli utenti due ***Ecosportelli*** attivi nelle UOT di Foligno e Spoleto.



Figura 2 – Rappresentazione Sub-ambito n.3

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.
I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività:

- raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati e indifferenziati;
- gestione degli impianti, dei centri di raccolta comunali e delle stazioni di trasferenza;
- realizzazione di interventi di adeguamento e potenziamento dei centri di raccolta e delle stazioni di trasferenza;
- realizzazione delle nuove eventuali strutture previste;
- spazzamento e lavaggio strade qualora affidate dai Comuni;
- trattamento, recupero e smaltimento finale;
- realizzazione di interventi di adeguamento o potenziamento degli impianti esistenti secondo la programmazione di Ambito e la realizzazione dei nuovi impianti previsti;
- commercializzazione di tutti i rifiuti urbani;
- informazione e sensibilizzazione agli utenti;
- eventuali altri servizi accessori allegati al contratto o definiti da ciascun Comune con il Gestore.

L'affidamento, nello specifico, comprende la gestione del Polo Impiantistico di Casone di Foligno e della Discarica di Sant'Orsola, nonché la realizzazione delle opere e degli impianti nei tempi e nei modi individuati dalla pianificazione regionale e d'Ambito.
Il Concessionario, inoltre, svolge un servizio di **controllo territoriale** tramite ispettori o Guardie Ambientali nei Comuni di Foligno, Spoleto, Trevi e Spello.

Il segmento di attività relativo alla gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti risulta ancora in capo agli Uffici Tributi dei 22 Comuni del sub ambito n. 3. Alcuni Comuni del sub ambito 3, inoltre, gestiscono in economia il servizio di spazzamento e lavaggio strade.

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
Bevagna	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Campello sul Clitunno	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Cascia	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Castel Ritaldi	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Cerreto di Spoleto	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Foligno	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Giano dell'Umbria	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Gualdo Cattaneo	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Montefalco	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Monteleone di Spoleto	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Nocera Umbra	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Norcia	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Poggiodomo	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Preci	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Sant'Anatolia di Narco	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Scheggino	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Sellano	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Spello	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Spoleto	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Trevi	VUS S.p.A.	Comune	VUS S.p.A.
Vallo di Nera	VUS S.p.A.	Comune	Comune
Valtopina	VUS S.p.A.	Comune	Comune/ VUS S.p.A.

Tabella 3 - Sintesi relativa alle gestioni

3 ATTIVITÀ DI CONTROLLO

3.1 ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

I 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 prende 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 dovranno aggiornare con le disposizioni introdotte dal Piano Regionale di Gestione Integrata dei Rifiuti (PRGIR) approvato con deliberazione dell'Assemblea legislativa della regione Umbria 14 novembre 2023, n. 360 (al quale si dovrà conformare il redigendo Piano d'ambito in fase di elaborazione).

3.2 INDICATORI TECNICI

3.2.1 Produzione rifiuti, raccolta differenziata e utenze servite

Di seguito, per ciascun Comune, è riportata la popolazione residente e la distribuzione delle diverse tipologie di utenze.

Abitanti residenti, utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND)

COMUNE	ABITANTI RESIDENTI	UD	UND	Totale utenze	UD sul totale utenze	UND sul totale utenze
Bevagna	4.749	2303	213	2516	92%	8%
Campello Sul Clitunno	2.313	1292	94	1386	93%	7%
Cascia	2.947	2983	347	3330	90%	10%
Castel Ritaldi	3.012	1363	183	1546	88%	12%
Cerreto Di Spoleto	956	1634	121	1755	93%	7%
Foligno	55.310	25978	2742	28720	90%	10%
Giano Dell' Umbria	3.636	3759	536	4295	88%	12%
Gualdo Cattaneo	5.613	2861	468	3329	86%	14%
Montefalco	5.254	2808	470	3278	86%	14%
Monteleone Di Spoleto	539	1185	33	1218	97%	3%
Nocera Umbra	5.516	3261	348	3609	90%	10%
Norcia	4.466	5881	674	6555	90%	10%
Poggiodomo	83	522	4	526	99%	1%
Preci	687	1218	78	1296	94%	6%
S.Anatolia Di Narco	487	465	50	515	90%	10%
Scheggino[1]	428	403	32	435	93%	7%
Sellano	938	826	50	876	94%	6%
Spello	8.214	4298	739	5037	85%	15%
Spoleto	35.972	17910	2511	20421	88%	12%
Trevi	7.925	7200	756	7956	90%	10%
Vallo Di Nera	334	319	22	341	94%	6%
Valtopina	1.287	635	49	684	93%	7%
Totali	150.666	89104	10520	99624	89%	11%

Tabella 4 – Abitanti residenti dati ISTAT, Utenze domestiche e non domestiche (dati acquisiti dal portale web ORSo non ancora certificati)

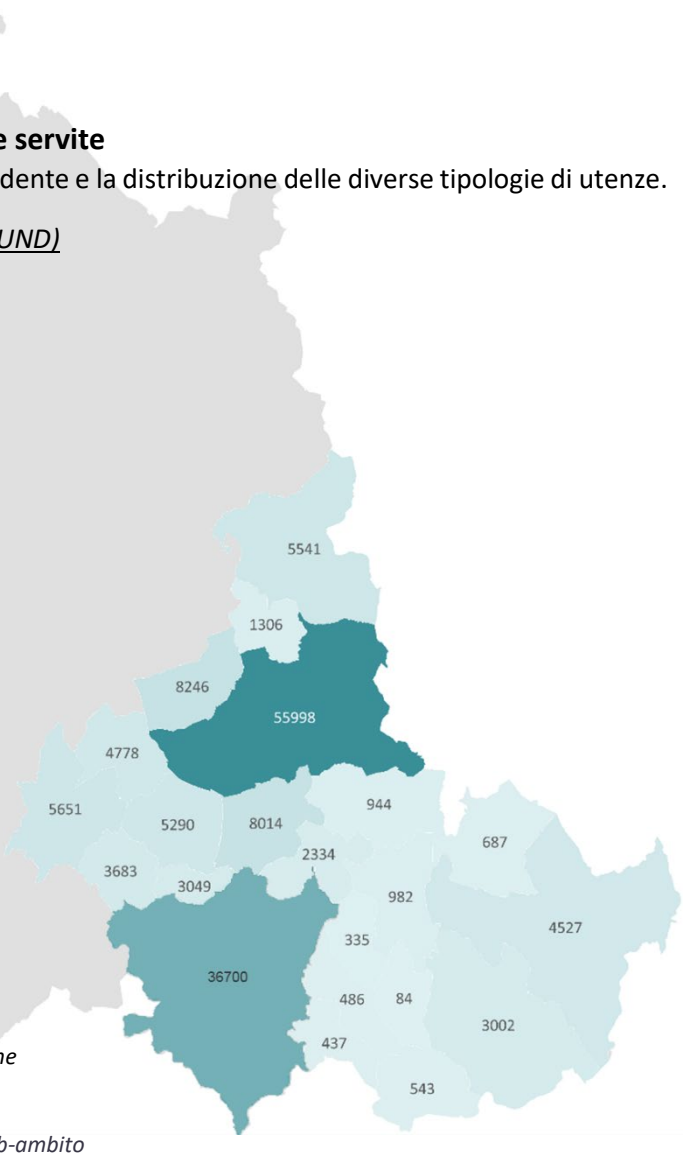


Figura 3 - Rappresentazione della dislocazione degli abitanti residenti del sub-ambito

[1] *I dati del Comune evidenziato fanno riferimento all'anno 2023.*

Produzione rifiuti – Raccolta differenziata (RD) e indifferenziata

Di seguito, per ciascun Comune, vengono mostrati i dati di produzione dei rifiuti urbani e delle raccolte comunicati dal gestore.

COMUNE	TOTALE RU (kg)	RACCOLTA DIFFERENZIATA (kg)	RACCOLTA INDIFFERENZIATA (kg)	RD	DIFFERENZA TRAIETTORIA PRGIR DI SUB AMBITO
BEVAGNA	2.107.603	1.196.923	910.680	**56,8%**	-4,11%
CAMPELLO SUL CLITUNNO	1.639.276	1.042.769	596.507	**63,6%**	2,71%
CASCIA	1.924.882	620.548	1.304.334	**32,2%**	-28,66%
CASTEL RITALDI	1.524.339	1.034.617	489.722	**67,9%**	6,97%
CERRETO DI SPOLETO	694.280	262.729	431.551	**37,8%**	-23,06%
FOLIGNO	33.624.578	20.611.098	13.013.480	**61,3%**	0,40%
GIANO DELL'UMBRIA	1.950.718	1.313.959	636.759	**67,4%**	6,46%
GUALDO CATTANEO	2.643.974	1.874.107	769.867	**70,9%**	9,98%
MONTEFALCO	2.826.064	1.318.310	1.507.754	**46,6%**	-14,25%
MONTELEONE DI SPOLETO	271.280	48.350	222.930	**17,8%**	-43,08%
NOCERA UMBRA	2.885.495	865.589	2.019.906	**30,0%**	-30,90%
NORCIA	2.630.749	768.999	1.861.750	**29,2%**	-31,67%
POGGIODOMO	74.470	886	73.584	**1,2%**	-59,71%
PRECI	494.820	118.668	376.152	**24,0%**	-36,92%
SANT'ANATOLIA DI NARCO	400.760	200.103	200.657	**49,9%**	-10,97%
SCHEGGINO	302.090	63.042	239.048	**20,9%**	-40,03%
SELLANO	957.902	324.976	632.926	**33,9%**	-26,97%
SPELLO	3.929.783	2.433.087	1.496.696	**61,9%**	1,01%
SPOLETO	21.875.204	14.127.342	7.747.862	**64,6%**	3,68%
TREVI	5.098.490	3.455.319	1.643.172	**67,8%**	6,87%
VALLO DI NERA	232.100	35.138	196.962	**15,1%**	-45,76%
VALTOPINA	667.570	250.963	416.607	**37,6%**	-23,31%
TOTALI	**88.756.427**	**51.967.523**	**36.788.904**	**58,6%**	**-2,35%**

Tabella 5 – Raccolta differenziata e indifferenziata, Percentuali di RD (dati VUS S.p.A.- Anno 2024 Quantitativi rivaluti secondo le procedure di calcolo della RD di cui alla DGR 1251/2016 "Metodo standard regionale per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata"*) e confronto con traiettoria PRGIR.*

Il vigente PRGIR, per l'anno 2024, prevede il raggiungimento del 60,9% di raccolta differenziata (Relazione generale pag. 30); Tale obiettivo non è stato complessivamente raggiunto nel sub ambito (-2,35%) ma è stato singolarmente raggiunto in 8 Comuni dei 22 totali.

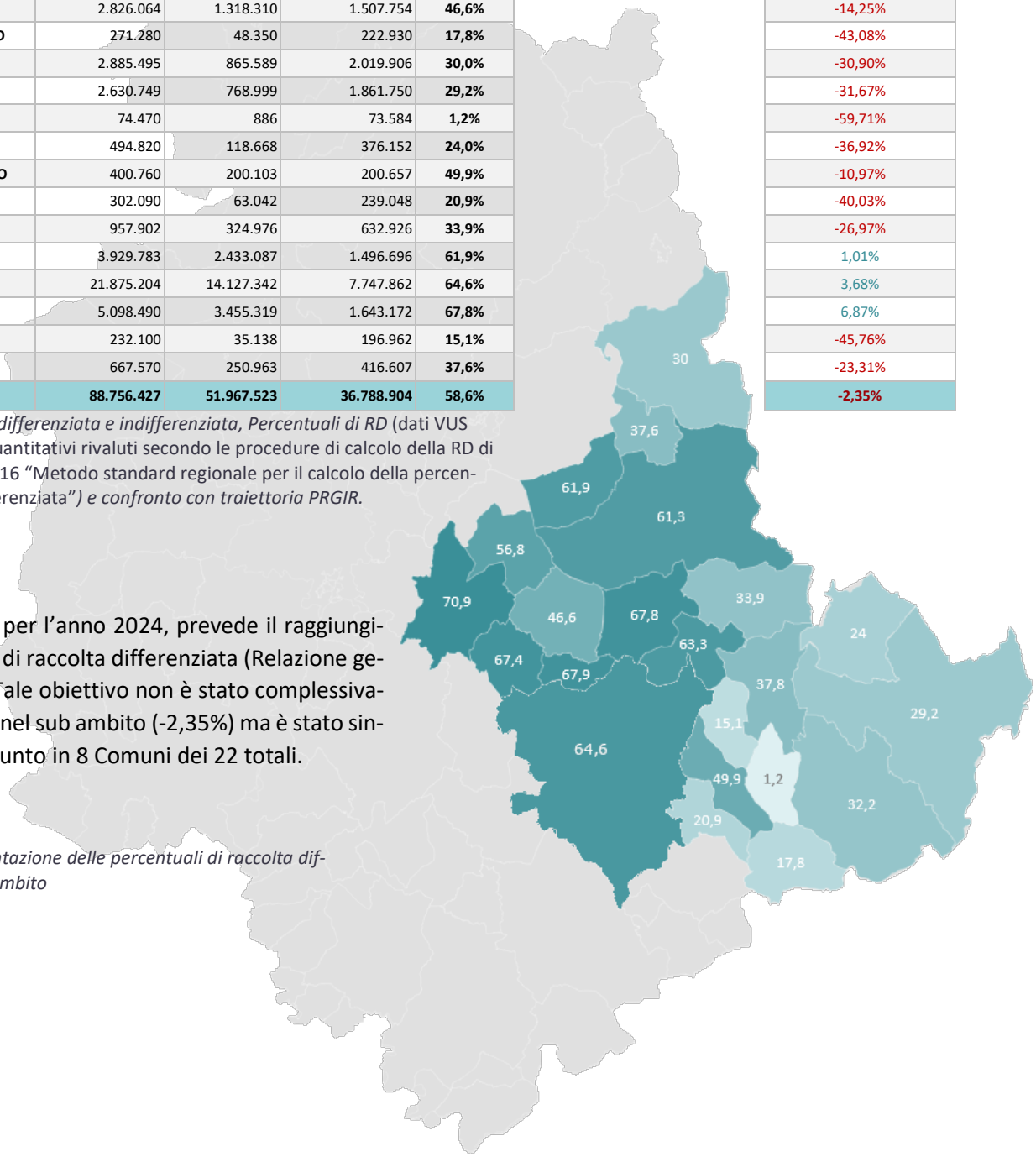


Figura 4 - Rappresentazione delle percentuali di raccolta differenziata del sub-ambito

Composizione merceologica della raccolta differenziata

Il grafico seguente mostra le percentuali delle varie frazioni merceologiche raccolte ottenuto dai valori comunicati dal Gestore.

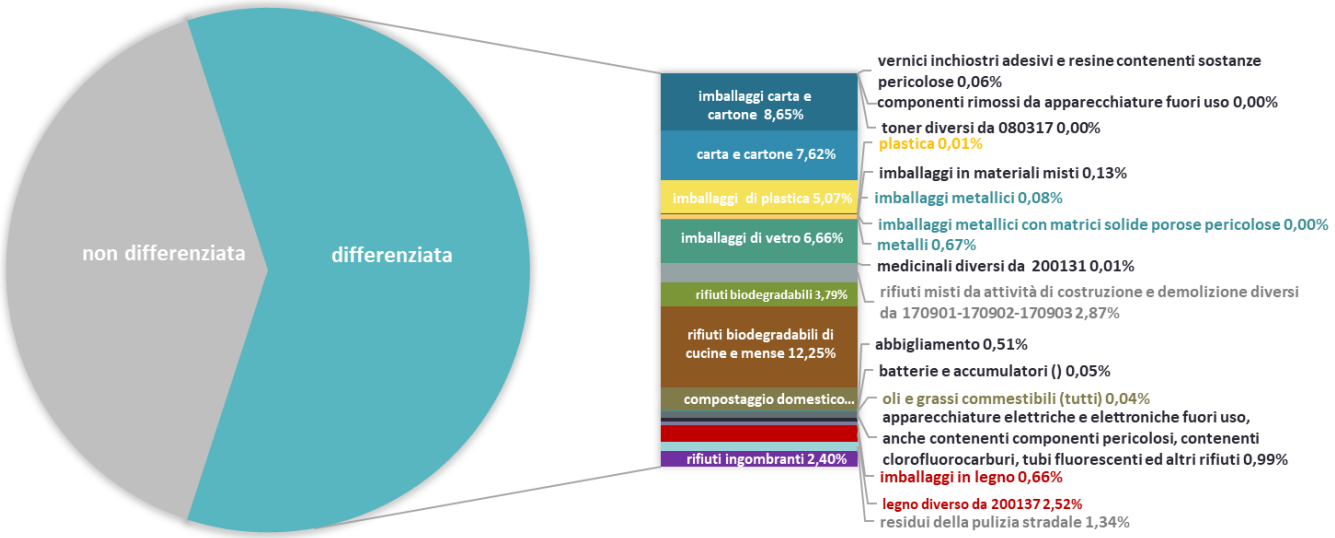


Figura 5 – Rappresentazione grafica delle percentuali di raccolta differenziata e non differenziata (dati VUS S.p.A. – Relazione finale di rendicontazione). [2]

[2] *Percentuali e decimali inferiori al 1% non sono apprezzabili nel grafico*

3.2.2 Modelli di raccolta

Si riporta di seguito lo schema riepilogativo dei modelli di raccolta adottati nei diversi Comuni del sub ambito elaborato con i dati forniti dal gestore nella propria relazione di rendicontazione anno 2024.

Comune	Frazione merceologica	Modello di raccolta	Utenze servite
Bevagna	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Campello sul Clitunno	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Frazione organica	Stradale	UD
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UND
	Carta/Cartone	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD
	Vetro	Porta a porta e stradale	UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Cascia	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
Castel Ritaldi	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Stradale	UD
	Frazione organica	Porta a porta Stradale	UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD
	Cartone Selettivo	Porta a porta	UD
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD
	Vetro	Porta a porta e stradale	UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Cerreto di Spoleto	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Stradale	UD+UND
	Plastica	Stradale	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Foligno	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Giano dell'Umbria	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Gualdo Cattaneo	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND

Comune	Frazione merceologica	Modello di raccolta	Utenze servite
Montefalco	Frazione secco residuo	Porta a porta e Stradale	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta e Stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e Stradale	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Monteleone di Spoleto	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Nocera Umbra	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD
	Frazione secco residuo	Stradale	UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD
	Carta/Cartone	Stradale	UND
	Plastica	Porta a porta	UD
	Plastica	Stradale	UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Norcia	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Poggiodomo	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
Preci	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Stradale	UD+UND
	Plastica	Stradale	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Sant'Anatolia di Narco	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Prossimità	UD+UND
	Plastica	Prossimità	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Scheggino	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Prossimità	UD+UND
	Plastica	Prossimità	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Sellano	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Prossimità	UD+UND
	Plastica	Prossimità	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
Spello	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND

Comune	Frazione merceologica	Modello di raccolta	Utenze servite
Spoleto	Frazione secco residuo	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD
	Cartone Selettivo	Porta a porta	UND
	Carta/Cartone	Stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND
Trevi	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD+UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND

Comune	Frazione merceologica	Modello di raccolta	Utenze servite
Vallo di Nera	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Prossimità	UD+UND
	Plastica	Prossimità	UD+UND
	Vetro	Stradale	UD+UND
Valtopina	Frazione secco residuo	Porta a porta	UD
	Frazione secco residuo	Stradale	UD+UND
	Frazione organica	Porta a porta e stradale	UD+UND
	Carta/Cartone	Porta a porta	UD
	Carta/Cartone	Stradale	UD+UND
	Plastica	Porta a porta	UD
	Plastica	Stradale	UND
	Vetro	Porta a porta e stradale	UD
	Ingombranti	Chiamata	UD+UND
	Rifiuti biodegradabili (Verde)	Chiamata	UD+UND

3.2.3 Servizi di spazzamento e altri servizi di raccolta su richiesta

L'attività di pulizia e spazzamento delle vie, piazze, marciapiedi e spazi pubblici è effettuata in 11 dei 22 Comuni gestiti: Bevagna, Castel Ritaldi, Foligno, Gualdo Cattaneo, Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Spello, Spoleto, Trevi e Valtopina.

Nel seguente grafico si rappresentano anche le ore annue erogate a ciascun Comune per ogni attività del servizio di spazzamento:

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

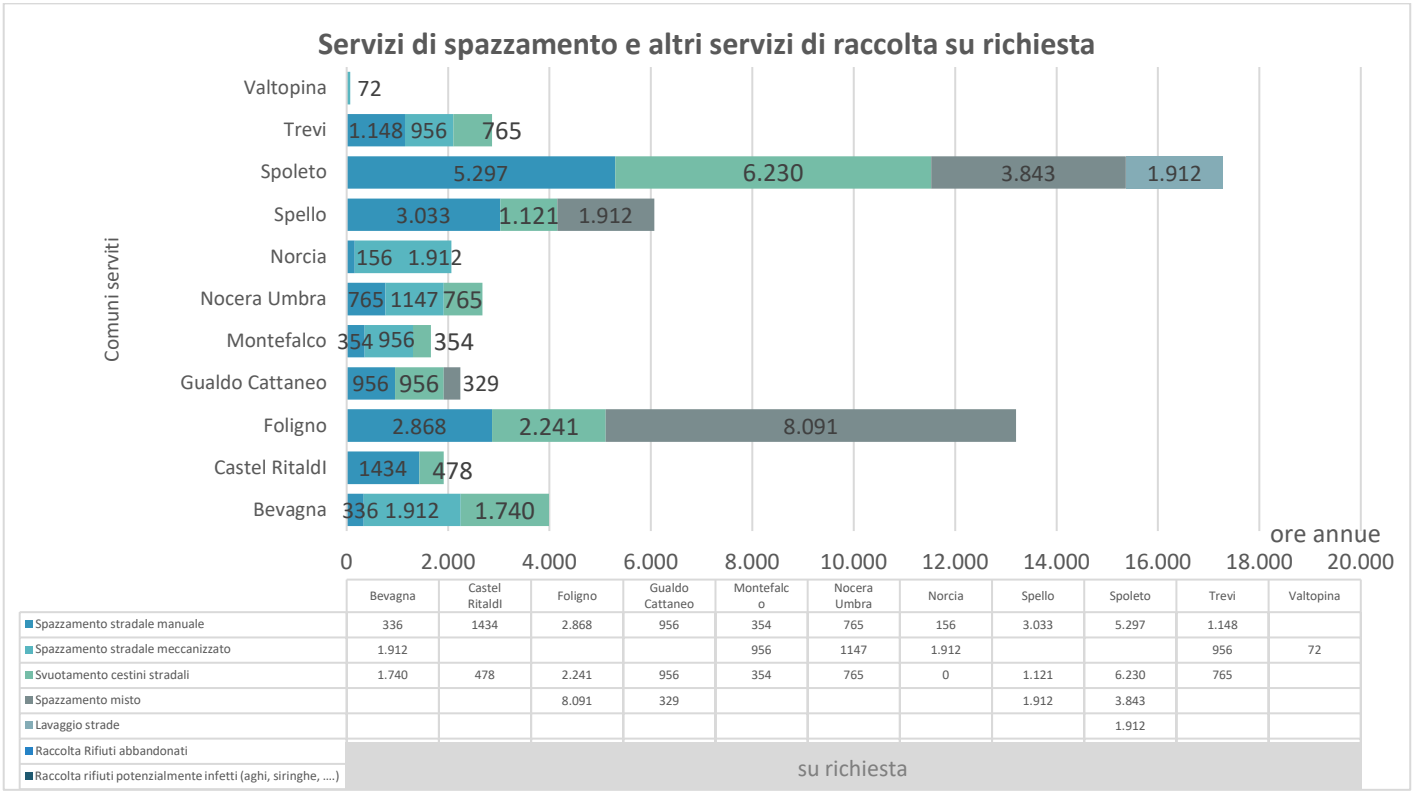


Figura 6 – Rappresentazione dei servizi di igiene urbana erogati dal Gestore

Il Gestore, inoltre, garantisce anche altri servizi di raccolta “a chiamata”: raccolta presso le aree mercatali, raccolta di pile esauste, farmaci scaduti, rifiuti abbandonati e/o potenzialmente infetti e tessili.
Su richiesta dei Comuni il concessionario espleta servizi di igiene urbana in occasione di fiere e manifestazioni.

3.2.4 Mezzi e attrezzature

3.2.4.1 Mezzi

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica del numero dei mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio di igiene urbana.

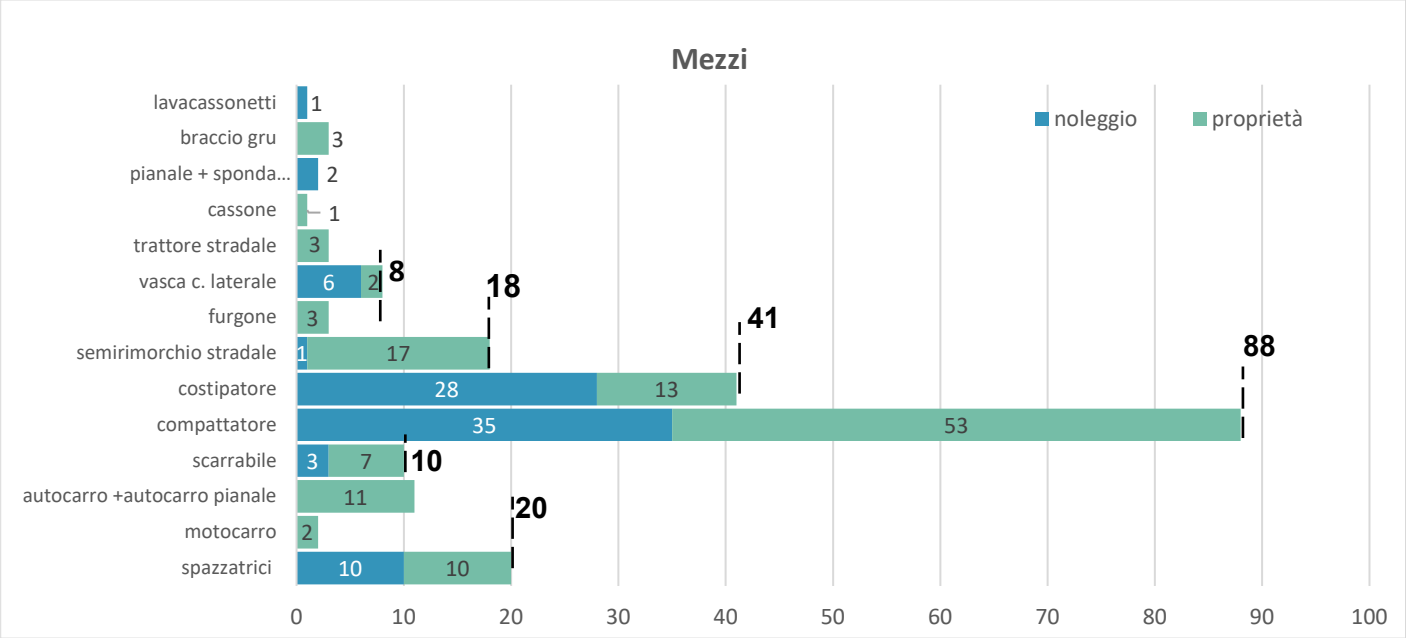


Figura 7 – Rappresentazione dei mezzi usati per i servizi di raccolta e igiene urbana sul territorio del sub-ambito

3.2.4.2 Attrezzature

Il Gestore provvede a fornire e a sostituire, su richiesta delle utenze domestiche e non domestiche, le attrezzature necessarie per la raccolta differenziata (mastelli, compostiere, contenitori e sacchi, in base alla modalità di raccolta).

Di seguito si riportano due tabelle che sintetizzano e mettono in relazione le tipologie di contenitori usati al sistema di raccolta previsto. I Comuni indicati sono divisi nelle due macroaree Valle Vasta e Valnerina.

Valle Vasta					
Comune	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**	**Comune**	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**
Bevagna	Porta a porta	Sacchi Mastello 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l	**Campello sul Clitunno**	Porta a porta e stradale	Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2.400 l
	Porta a porta e stradale	Contenitore 240 l Campane		Stradale	Contenitori 240 l
Castel Ritaldi	Porta a porta	Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2.400 l	**Foligno**	Porta a porta	Sacchi Mastelli 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l

Valle Vasta					
Comune	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**	**Comune**	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**
	Stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l		Stradale	Contenitori statici 2.400 l
	Porta a porta stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l		Porta a porta e stradale	Contenitori 25 l Contenitori 240 l Contenitori statici 1.100 l Campane 2.000 l
Giano dell'Umbria	Porta a porta	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l	**Gualdo Cattaneo**	Porta a porta	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l
	Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l		Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l
Montefalco	Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l	**Nocera Umbra**	Porta a porta e stradale	Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2.400 l Campane 2.000 l
	Porta a porta	Sacchi Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l		Porta a porta	Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2.400 l
	Stradale	Contenitori statici 2.400 l		Stradale	Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2.400 l
Spello	Porta a porta	Sacchi Mastelli 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l	**Trevi**	Porta a porta	Sacchi Mastelli 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l
	Porta a porta e stradale	Mastelli 25 l Contenitori 240 l		Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Contenitori statici 1.100 l Campane 2.000 l
Spoleto	Porta a porta	Sacchi Mastelli 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l	**Valtopina**	Porta a porta	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l
	Porta a porta e stradale	Mastelli 25 l Contenitori 240 l Contenitori statici 1.100 l Campane 2.000 l		Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l
	Stradale	Contenitori statici 2.400 l		Stradale	Contenitori statici 2.400 l

Tabella 6 – Tipologie di contenitori usati per sistema di raccolta, Macroarea Valle Vasta

Valnerina					
Comune	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**	**Comune**	**Sistema di raccolta**	**Tipologie di contenitori**
Cascia	Porta a porta	Mastelli 25 l Mastelli 40 l Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l	**Sant'Anatolia di Narco**	Stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l Contenitori 1.100 l

Valnerina					
	Stradale	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l		Prossimità	Contenitori 1.100 l
	Porta a porta e stradale	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Contenitori statici 2400 l	Scheggino	Stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l Contenitori 1.100 l
Cerreto di Spoleto	Stradale	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Campane 2.000 l		Prossimità	Contenitori 1.100 l
Monteleone di Spoleto	Stradale	Contenitori 1.100 l Campane 2.000 l	Sellano	Stradale	Contenitori statici240 l Campane 2.000 l
Norcia	Porta a porta e stradale	Sacchi Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Campane 2.000 l		Prossimità	Contenitori statici 2.400 l
Poggiodomo	Stradale	Contenitori 1.100 l	Vallo di Nera	Stradale	Contenitori 240 l Campane 2.000 l Contenitori 1.100 l
Preci	Stradale	Contenitori 240 l Contenitori 1.100 l Campane 2.000 l		Prossimità	Contenitori 1.100 l

Tabella 7 - Tipologie di contenitori usati per sistema di raccolta, Macroarea Valnerina

3.2.5 Personale

La società incaricata per il supporto al responsabile del procedimento ha provveduto ad analizzare le risorse umane impiegate nel corso dell'anno 2024 constatando che per il servizio di gestione integrata dei rifiuti sono stati impiegati complessivamente 272,17 addetti FTE (Full-Time Equivalent), che corrispondono a 363 unità di personale di ruolo e somministrato.



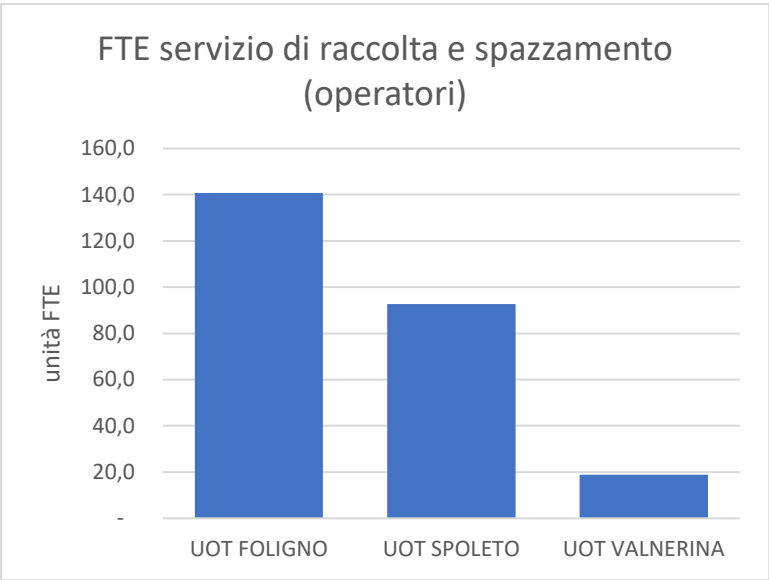


Figura 8 - Rappresentazione delle unità di personale impiegato sul territorio del sub-ambito

3.2.6 Impianti per la gestione dei rifiuti e centri di raccolta

3.2.6.1 Impianti

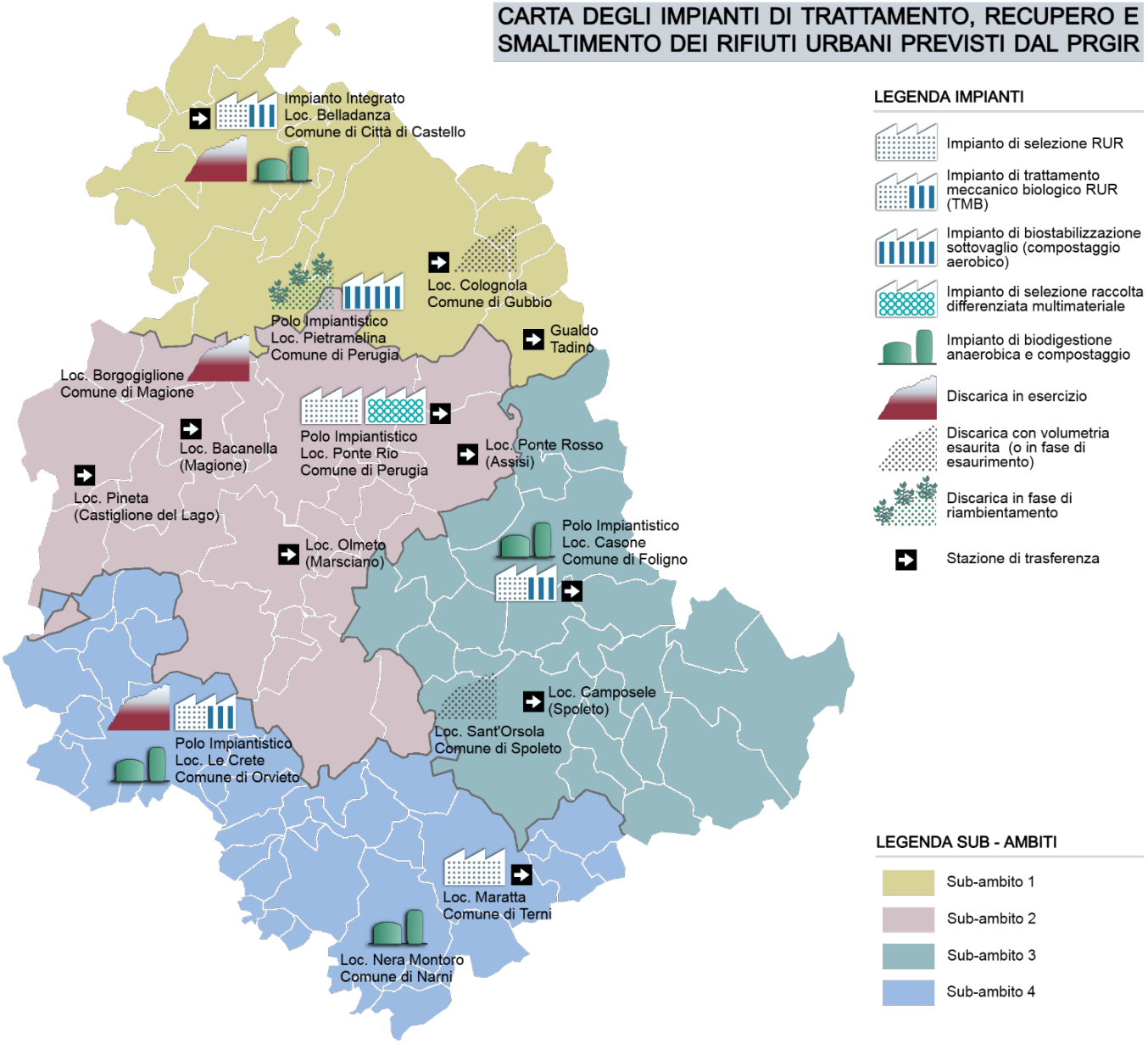


Figura 9 – Rappresentazione dell'impiantistica regionale

Le dotazioni impiantistiche per la gestione dei rifiuti a servizio del Sub ambito, e integrate nel servizio di concessione, sono elencate nella tabella seguente.

Denominazione	Tipologia	Indirizzo	Affidamento in concessione/impianto di mercato
Impianto di selezione e trattamento di Casone	Impianto di selezione e trattamento (TM)	Loc. Casone, Fraz. Casevecchie di Foligno, Comune di Foligno (PG)	DD n. 3924 del 15/04/2024 della Regione Umbria_ Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)
Discarica di S. Orsola	Discarica per rifiuti non pericolosi	Loc. Case Sant'Orsola, Comune di Spoleto (PG)	DD n. 5036 del 30/06/2014 della Provincia di Perugia_ Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)
Stazione di trasferenza	Impianto per la trasferenza di rifiuti urbani	Loc. Camposalese, Comune di Spoleto (PG)	D.D. n. 1740 del 22/02/2018 della Regione Umbria_ Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

Tabella 8 – impianti gestiti direttamente dal concessionario

3.2.6.2 Centri di raccolta

I centri di raccolta (CDR), destinati al conferimento diretto da parte dei cittadini dei soli rifiuti differenziati, sono attualmente gestiti con due modalità:

- **Valle Vasta**. In questa macroarea è stata redatta 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 redatta 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). Il CDR di Vallo di Nera è, invece, in fase attivazione.

Attualmente i Comuni dotati di Centri di Raccolta attivi e gestiti da VUS SpA sono i seguenti:

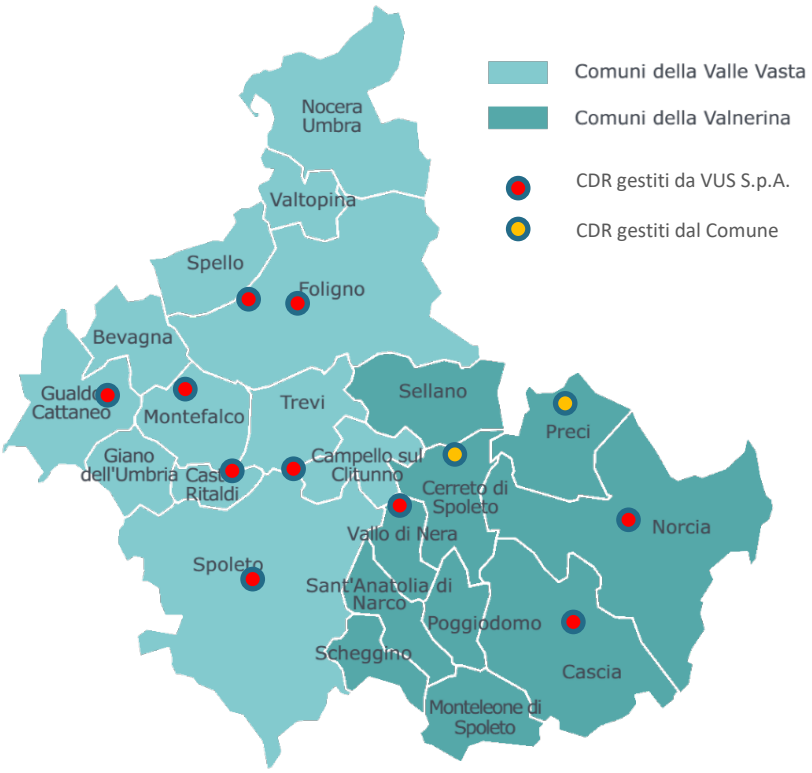


Figura 10 – Rappresentazione della dislocazione territoriale dei centri di raccolta

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

I CdR di **Preci** e **Cerreto di Spoleto** sono ancora oggi gestiti direttamente dai Comuni pur fornendo VUS il servizio di ritiro e conferimento dei rifiuti depositati.

Tabella 9 - Immagine tratta dalla Relazione di rendicontazione per l'anno 2024 di Valle Umbra Servizi S.p.A. Gli orari aggiornati di apertura al pubblico dei CdR sono riportati su sito aziendale nell'apposita sezione (https://www.valleumbraservizi.it/centri-di-raccolta)

3.3 INDICATORI ECONOMICI

3.3.1 Piani economici finanziari

Con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 3 del 16/04/2024 AURI, ai sensi del MTR-2 Delibera ARERA n. 363/2021/R/Rif, ha provveduto alla validazione dei PEF TARI 2024-2025 sulla base dei dati contabili forniti dal Gestore. Di seguito si riporta una tabella riepilogativa dei costi di gestione relativi ad ogni Comune gestito.

SUB AMBITO 3		AFFIDATARIA VUS SpA	PEF anno 2024			PEF anno 2025		
COMUNE	Corrispet-tivo utenza	Gestore opera-tivo	Costi Gestore (€)	Costi Comune (€)	Costi Totali (€)	Costi Gestore (€)	Costi Comune (€)	Costi Totali (€)
Bevagna	TARI	VUS SpA	963.341	166.608	1.129.949	1.055.683	175.058	1.230.740
Campello sul Clitunno	TARI	VUS SpA	337.732	97.442	435.174	376.217	98.558	474.775
Cascia	TARI	VUS SpA	646.880	160.747	807.627	712.176	163.292	875.468
Castel Ritaldi	TARI	VUS SpA	552.600	77.902	630.502	606.860	80.991	687.851
Cerreto di Spoleto	TARI	VUS SpA	204.205	69.311	273.516	228.725	68.314	297.039
Foligno	TARI	VUS SpA	11.747.494	3.237.748	14.985.242	13.061.478	3.287.420	16.348.899
Giano dell'Umbria	TARI	VUS SpA	596.864	218.558	815.422	669.775	215.773	885.549
Gualdo Cattaneo	TARI	VUS SpA	1.188.932	162.333	1.351.265	1.295.152	171.106	1.466.257
Montefalco	TARI	VUS SpA	1.094.543	342.824	1.437.367	1.219.706	345.443	1.565.149
Monteleone di Spoleto	TARI	VUS SpA	85.499	139.252	224.751	94.905	148.657	243.563
Nocera Umbra	TARI	VUS SpA	1.028.826	327.657	1.356.483	1.146.983	329.955	1.476.939
Norcia	TARI	VUS SpA	987.380	182.632	1.170.013	1.080.000	188.282	1.268.282
Poggiodomo	TARI	VUS SpA	37.097	44.593	81.690	43.993	44.395	88.388
Preci	TARI	VUS SpA	146.709	95.152	241.861	160.736	101.393	262.129
Sant'Anatolia di Narco	TARI	VUS SpA	90.586	14.545	105.130	98.909	15.147	114.056
Scheggino	TARI	VUS SpA	86.986	16.472	103.458	95.359	16.976	112.335
Sellano	TARI	VUS SpA	129.076	80.993	210.069	148.329	79.785	228.114
Spello	TARI	VUS SpA	1.476.949	500.744	1.977.693	1.651.436	503.063	2.154.499
Spoleto	TARI	VUS SpA	7.248.588	1.522.322	8.770.910	7.946.326	1.622.737	9.569.063
Trevi	TARI	VUS SpA	1.617.867	678.705	2.296.572	1.807.301	698.259	2.505.560
Vallo di Nera	TARI	VUS SpA	56.193	24.710	80.903	62.179	25.519	87.698
Valtopina	TARI	VUS SpA	221.999	86.647	308.646	248.081	86.489	334.570
Totale sub-ambito			***30.546.349***	***8.247.895***	***38.794.245***	***33.810.309***	***8.466.613***	***42.276.922***

Tabella 10 – 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.

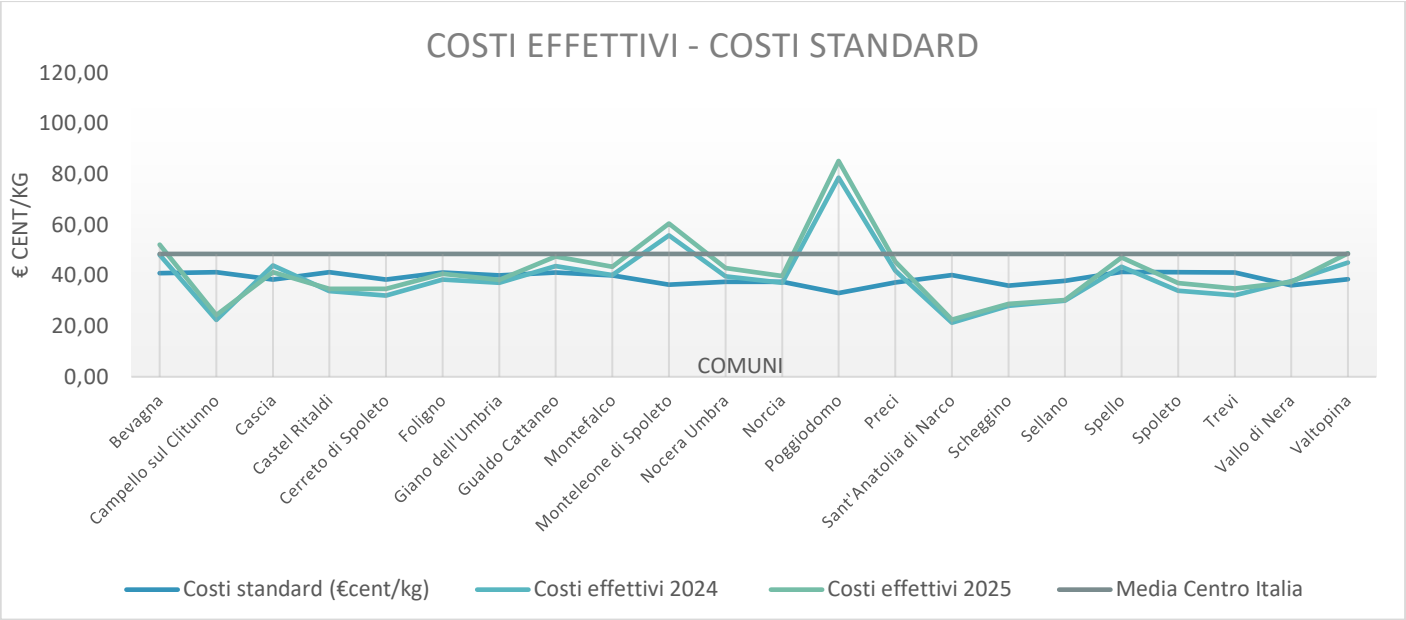


Figura 11 – Confronto fra costi effettivi e costi standard

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, per quasi la metà dei Comuni, il costo effettivo del servizio per gli anni 2024 e 2025 risulta essere al di sotto dei costi standard.

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 "eta" Ha 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:

$$H_a = \frac{AR^{AGG}_{SC_si,a}}{CRD^{AGG}_{SC_si,a}}$$

dove:

$AR^{AGG}_{SC\ si,a}$ 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;

$CRD^{AGG}_{SC\ si,a}$ 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	$0\% \leq H_a < 10\%$	$H_{a+1} = H_a + 0{,}050$

A partire dall'annualità 2026, a fronte del mancato conseguimento degli obiettivi di miglioramento o di mantenimento assegnati per le annualità 2024 e 2025, è prevista una misura di riclassificazione dei costi della raccolta differenziata finalizzata a promuovere le azioni gestionali necessarie a favorire il miglioramento dell'indicatore Ha.

Nel recente 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 Ha 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 3		Dati PEF 2024-25				
COMUNE	Abitanti residenti	RD (%)	q (t)	$AR_{SC\ si,a}^{AGG}$	$CRD_{SC\ si,a}^{AGG}$	Ha di partenza %
Bevagna	4.749	55	1.989,90	58800	183.787	**32,00%**
Campello sul Clitunno	2.313	61	1.639,00	40.143	69.839	**57,50%**
Cascia	2.947	33	1.797,11	27.516	50.555	**54,40%**
Castel Ritaldi	3.012	61	1.666,97	39.487	62.697	**63,00%**
Cerreto di Spoleto	956	33	722,22	8.261	30.617	**27,00%**
Foligno	55.310	59	33.776,67	766.853	1.717.710	**44,60%**
Giano dell'Umbria	3.636	66	1.952,37	48.480	107.498	**45,10%**
Gualdo Cattaneo	5.613	70	2.609,00	62.539	253.791	**24,60%**
Montefalco	5.254	41	3.037,78	58.975	188.474	**31,30%**
Monteleone di Spoleto	539	21	341,40	822	3.102	**26,50%**
Nocera Umbra	5.516	27	2.897,86	37.243	201.003	**18,50%**
Norcia	4.466	29	2.699,81	33.175	77.456	**42,80%**
Poggiodomo	83	0	88,20			**0,00%**
Preci	687	26	488,46	7.637	33.133	**23,00%**
Sant'Anatolia di Narco	487	43	427,89	19.917	3.257	**611,50%**
Scheggino	428	18	328,94	4.669	2.524	**185,00%**
Sellano	938	30	636,09	5.092	6.752	**75,40%**
Spello	8.214	63	3.858,86	115.253	315.230	**36,60%**
Spoleto	35.972	62	21.766,46	515.063	1.777.700	**29,00%**
Trevi	7.925	71	6.038,37	123.497	488.460	**25,30%**
Vallo di Nera	334	19	198,98	4.258	2.641	**161,20%**
Valtopina	1.287	34	580,81	5.742	28.803	**19,90%**
Totali	150.666		***89.543***	***1.983.422***	***5.605.029***	***35,39%***

Tabella 11 - Dati Ha di partenza per Comune

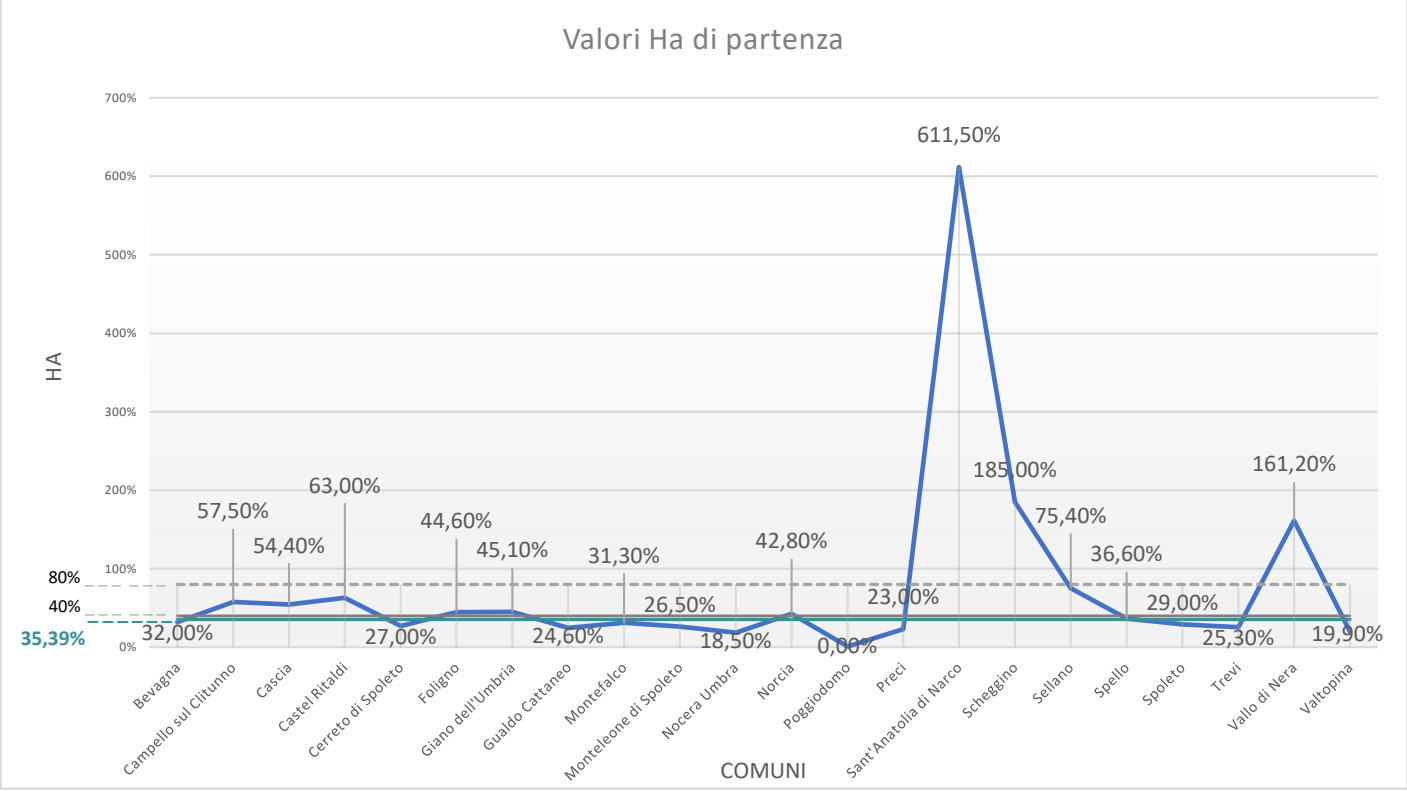


Figura 12 – Rappresentazione Valori Ha di partenza per comune

3.4 INDICATORI QUALITATIVI E DI COMUNICAZIONE

3.4.1 Comunicazione e sensibilizzazione

Si riportano sinteticamente le attività di informazione e sensibilizzazione delle utenze svolte dal gestore nell'anno 2024.

Digitalizzazione, Comunicazione e informazione	Sensibilizzazione dell'utenza
"*VUSinforma*" – Nuovo Canale di Comunicazione Diretta	Campagna "*Non ti incartare*" – Paper Week 2024
Guida alla Raccolta Differenziata 2024 e Calendarizzazione della RD	"*Fa' la cosa giusta – Umbria 2024*"
Campagna digitale su regolamento di accesso ai Centri di Raccolta	"*Casa Circondariale di Spoleto*"
Progetto "*Città di Vetro*"	Corsi di compostaggio domestico
Adesione alla SERR 2024	Ecoisole temporanee promozione del tour delle postazioni di raccolta temporanee

Tabella 12 – Sintesi delle attività di comunicazione e sensibilizzazione svolte dal gestore sul territorio del sub ambito.

3.4.2 Segnalazioni

Le segnalazioni, i reclami e le richieste di informazioni, pervenuti tramite i principali canali che l'azienda ha messo a disposizione, come il numero verde, una casella di posta elettronica e un modulo on line, sono attualmente gestiti tramite un apposito gestionale pur non sussistendo ancora l'obbligo di processare tali dati (Rif. *3.6 Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* del presente documento)

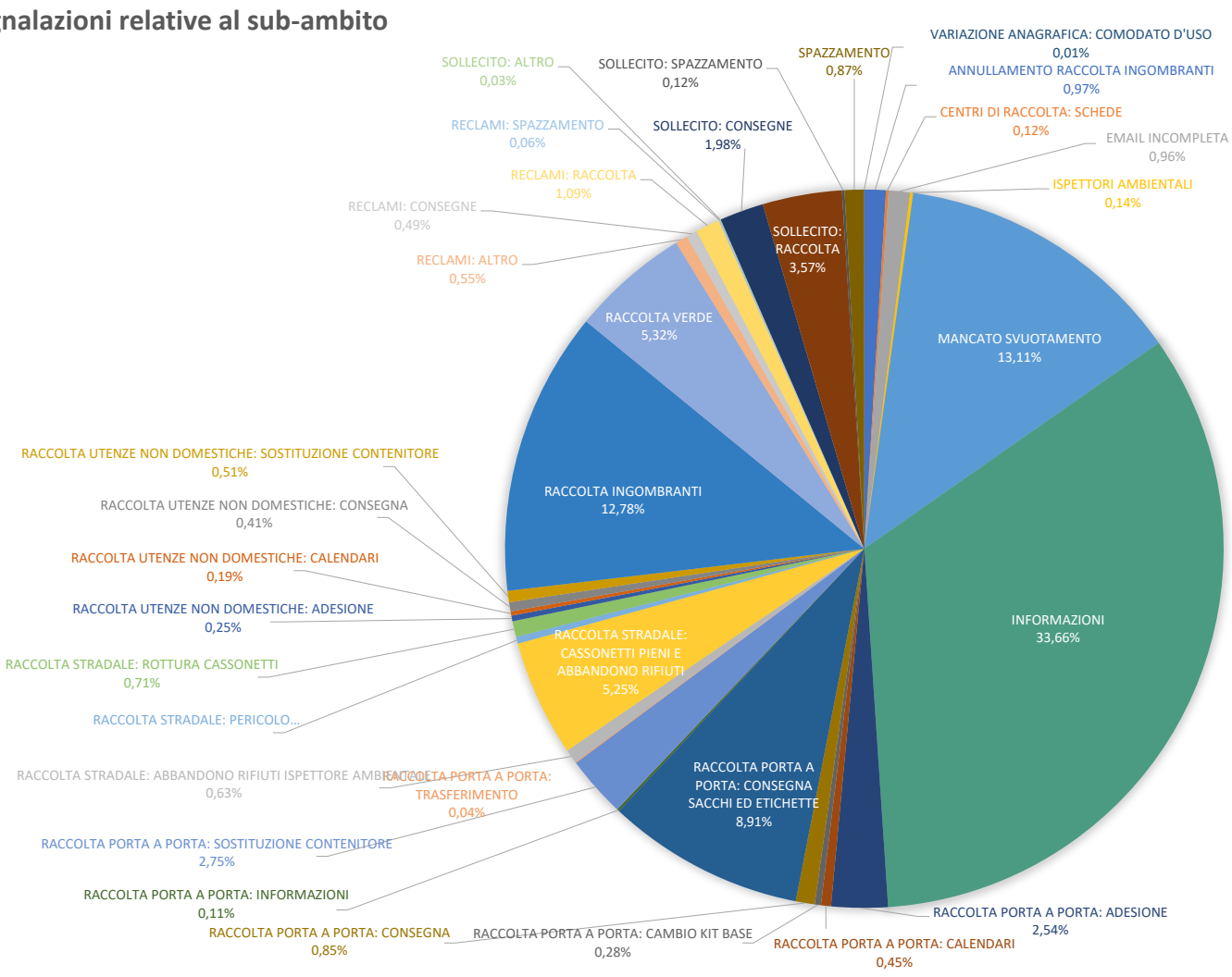
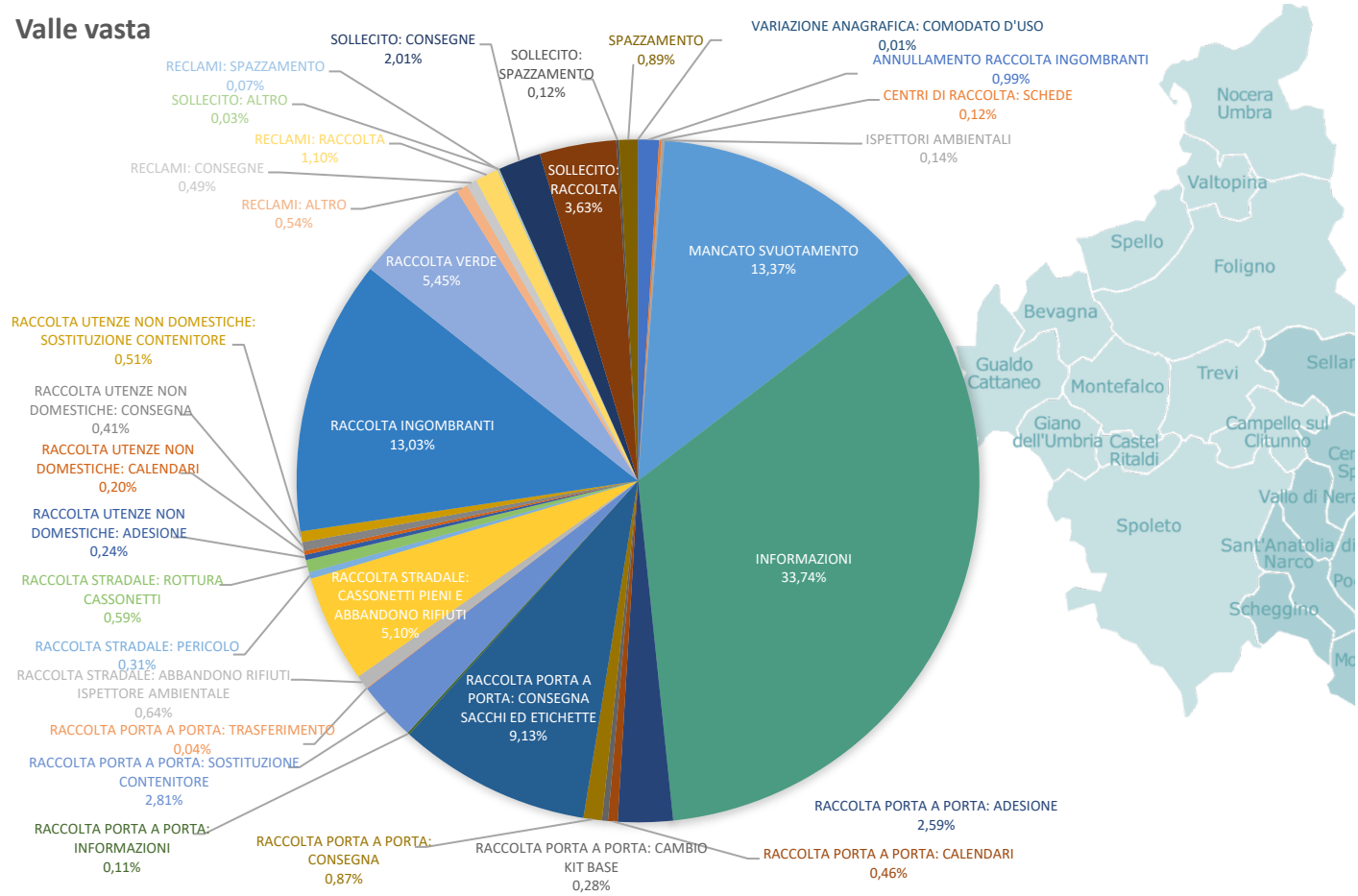


Figura 13 - Rappresentazione delle segnalazioni relative al sub ambito pervenute al Gestore



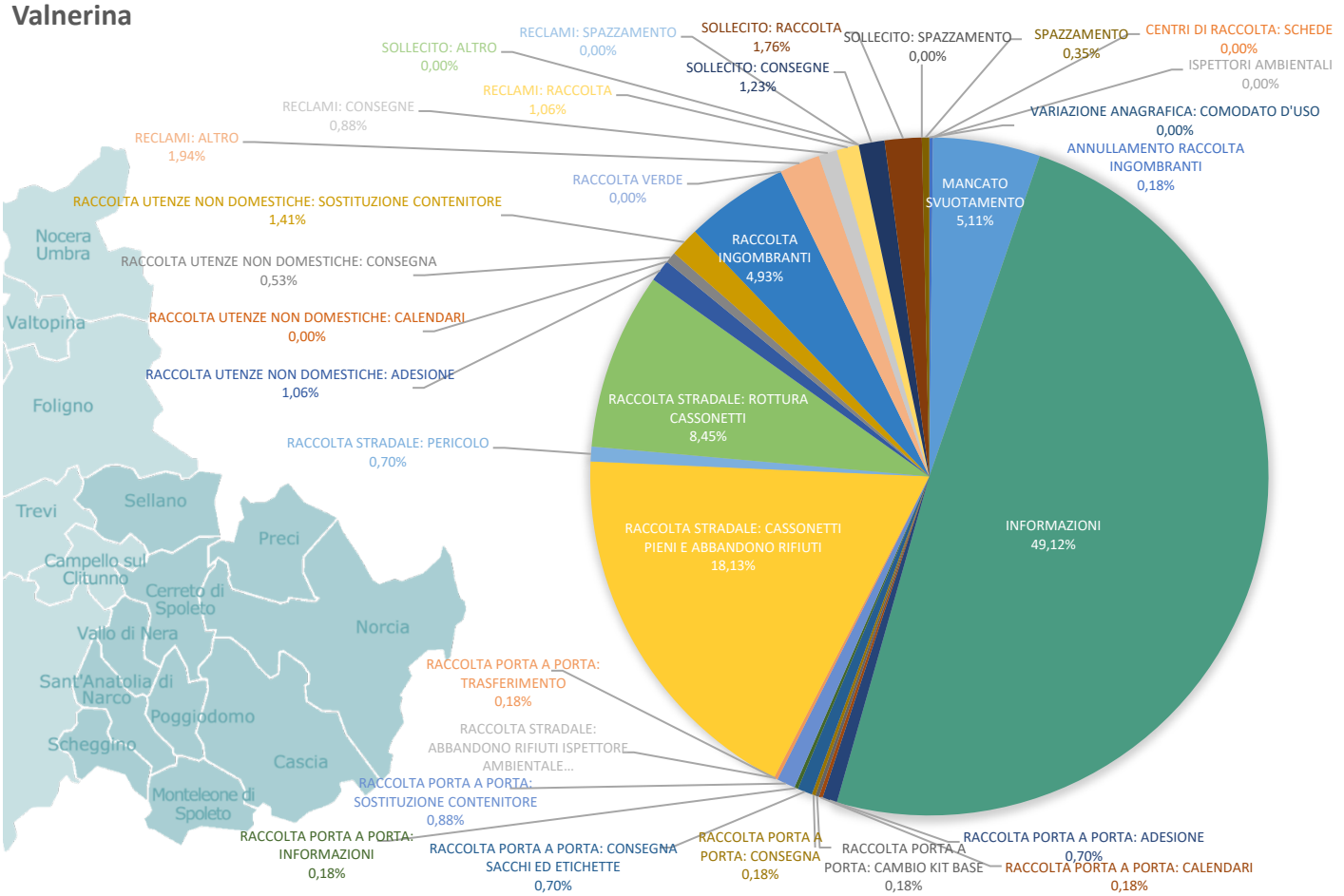


Figura 14 - Rappresentazione delle segnalazioni relative alle macroaree gestite e pervenute al Gestore

Le principali segnalazioni riguardano il *mancato svuotamento*. Nell'infografica seguente si riporta la distribuzione in percentuale[3] delle stesse, l'andamento negli anni 2022-2023-2024 e le segnalazioni pervenute direttamente dai Comuni.

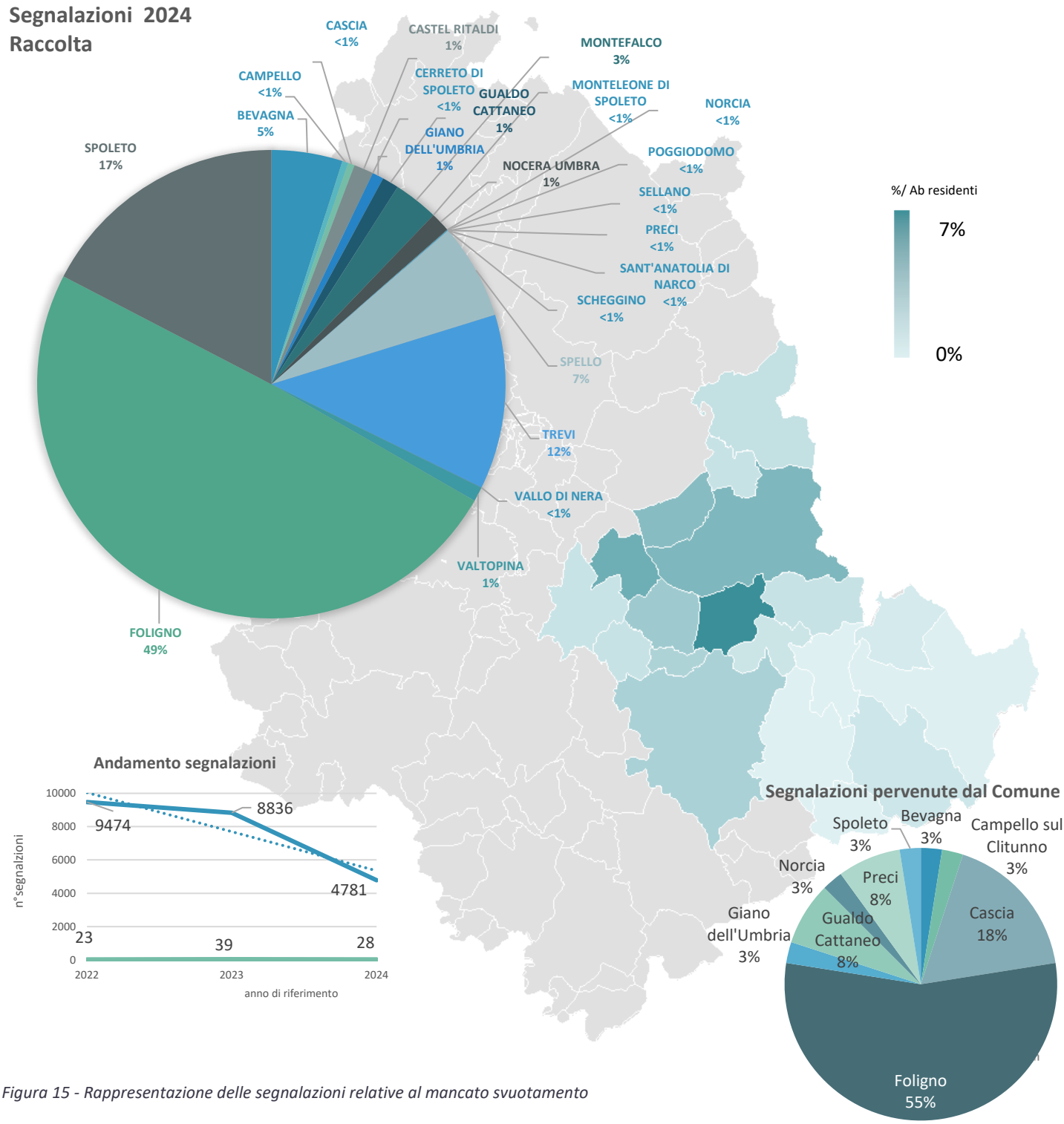
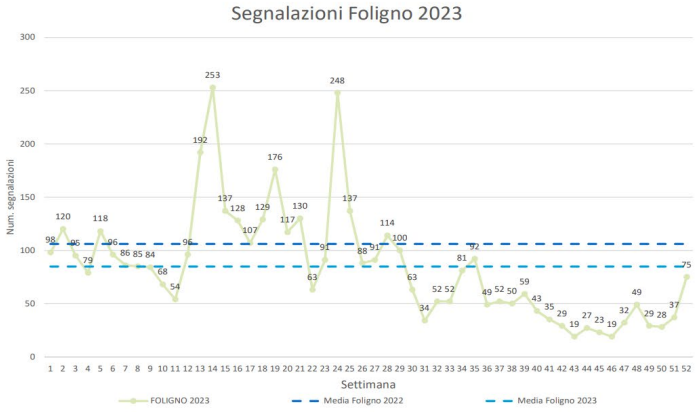


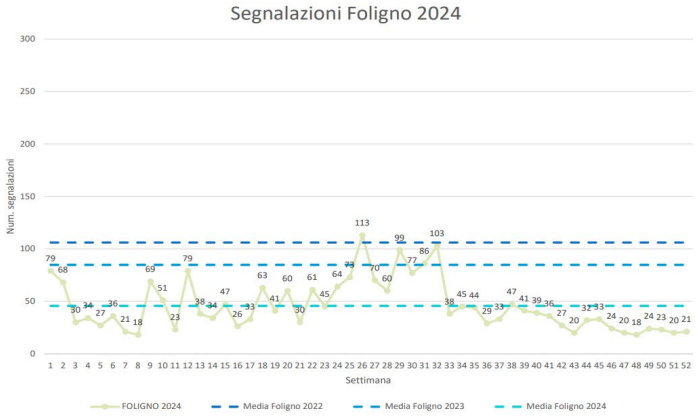
Figura 15 - Rappresentazione delle segnalazioni relative al mancato svuotamento

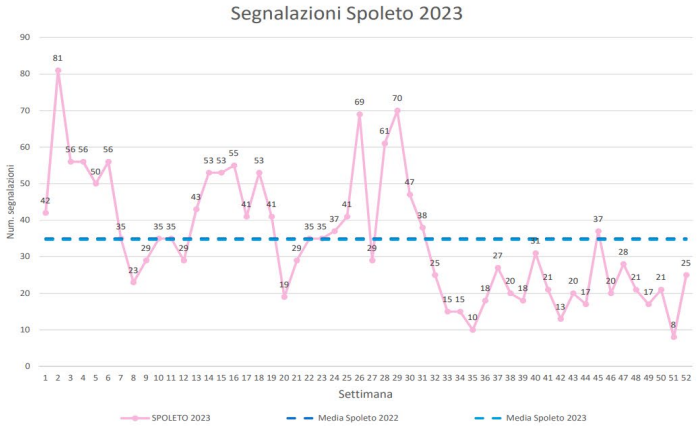
Nella pagina seguente si riporta un confronto con l'anno 2023 delle segnalazioni nei Comuni di Foligno, di Spoleto, della Valnerina e degli altri Comuni della Valle Vasta.

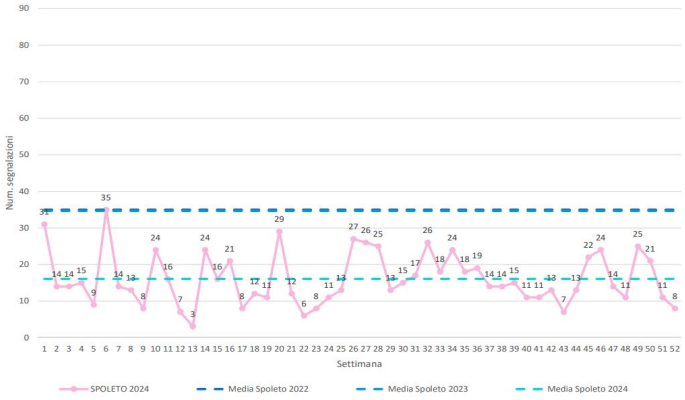
[3] *Percentuali e decimali inferiori al 1% non sono indicati*

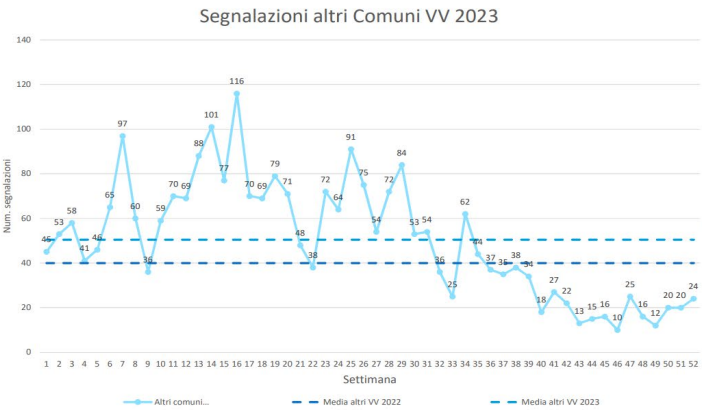
Andamento delle segnalazioni per il mancato svuotamento nel Comune di Foligno, di Spoleto, negli altri Comuni della Valle Vasta e della Valnerina.

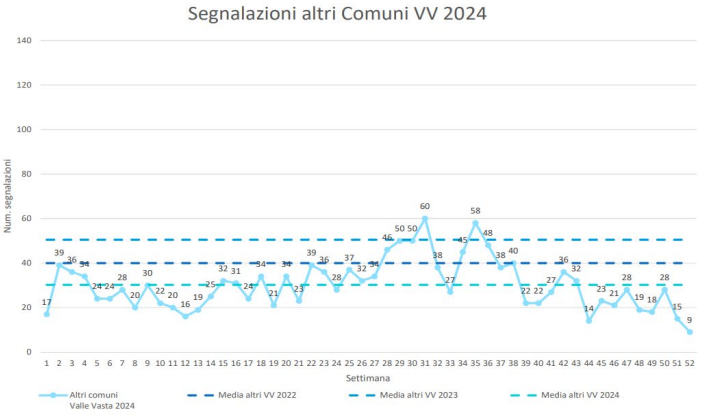


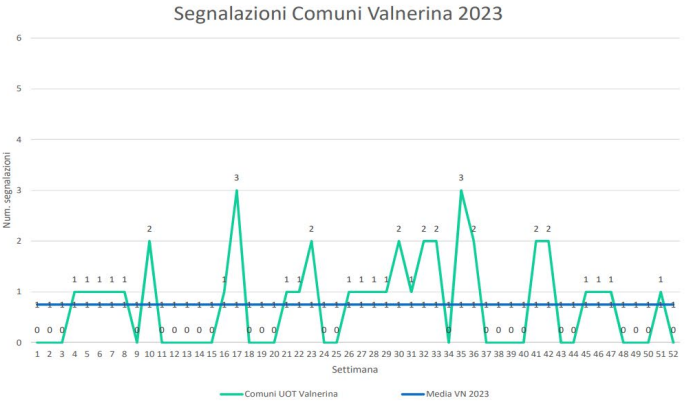


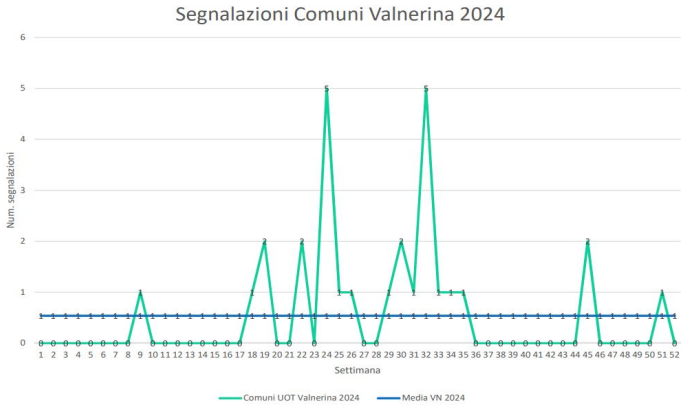












3.5 CONTROLLO TERRITORIALE

Le attività di controllo territoriale sono orientate ad accertare lo standard dei servizi di raccolta, di igiene urbana e di gestione dei centri di raccolta forniti dal concessionario. I sopralluoghi sono stati svolti dalla società incaricata dell'assistenza al responsabile del procedimento e sono stati programmati dalla stessa senza interferire con le ordinarie attività del gestore.

Nel sub-ambito 3, nel corso del 2024, sono stati svolti n.29 sopralluoghi sul territorio durante i quali sono state verificate più tipologie di servizi anche su Comuni diversi. Si riportano di seguito gli esiti.

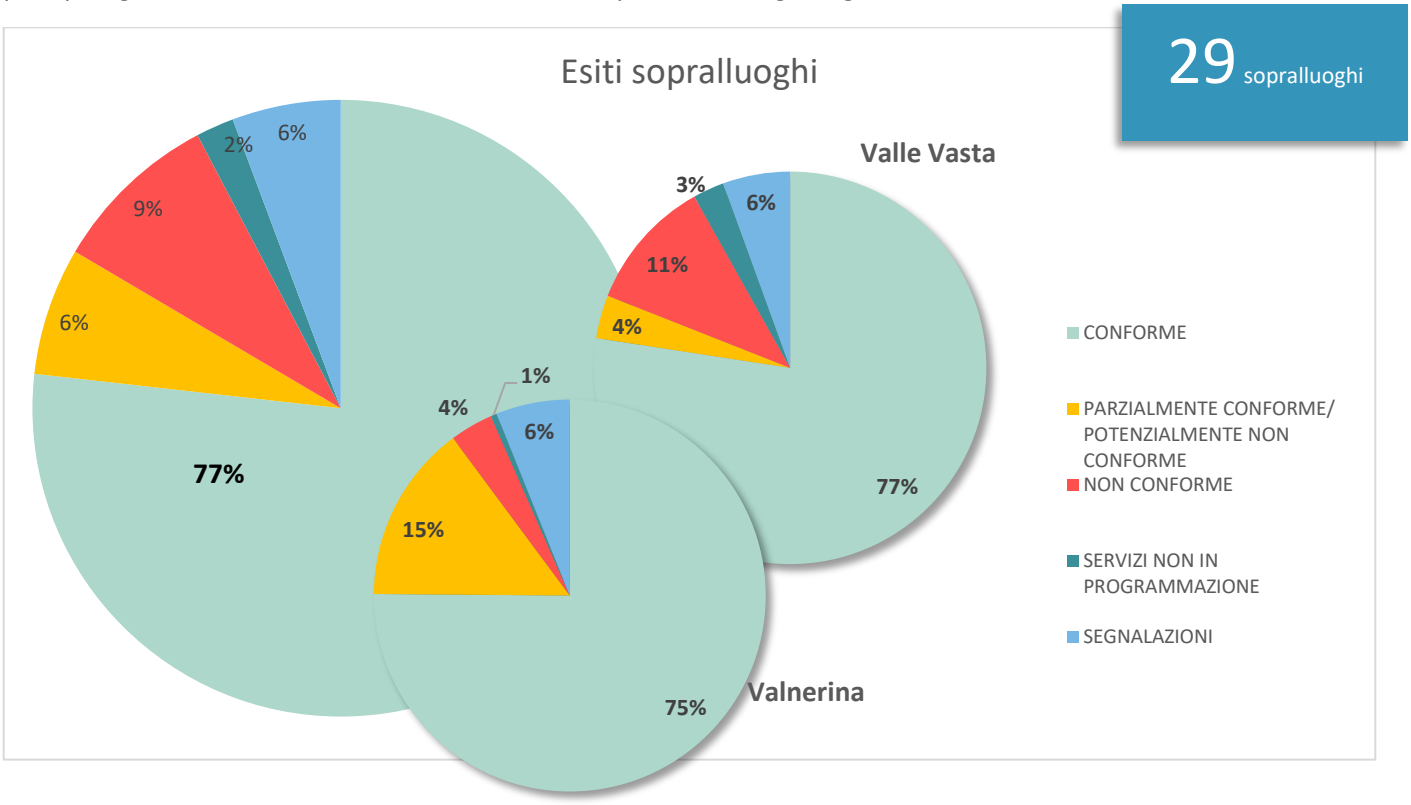


Figura 16 - Rappresentazione esiti dei rilievi effettuati durante i sopralluoghi

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

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/ 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
SERVIZI NON IN PROGRAMMAZIONE	Rilievi effettuati a campione anche in assenza di servizi gestiti o programmati	Valutazione di eventuali miglioramenti
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).

L'articolo 5.2 del TQRIF prevede che, per le sole gestioni ricadenti nello Schema I, per le quali non sono previsti livelli generali di qualità, in aggiunta al numero di utenze suddivise per tipologia (domestica e non domestica) il gestore trasmetta all'Autorità e all'Ente territorialmente (AURI nel caso della Regione Umbria) una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 dell'Appendice I di seguito riportata.

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[2]	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 assicuri 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 13 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio, Rif. Schema I

Per l'anno 2024 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

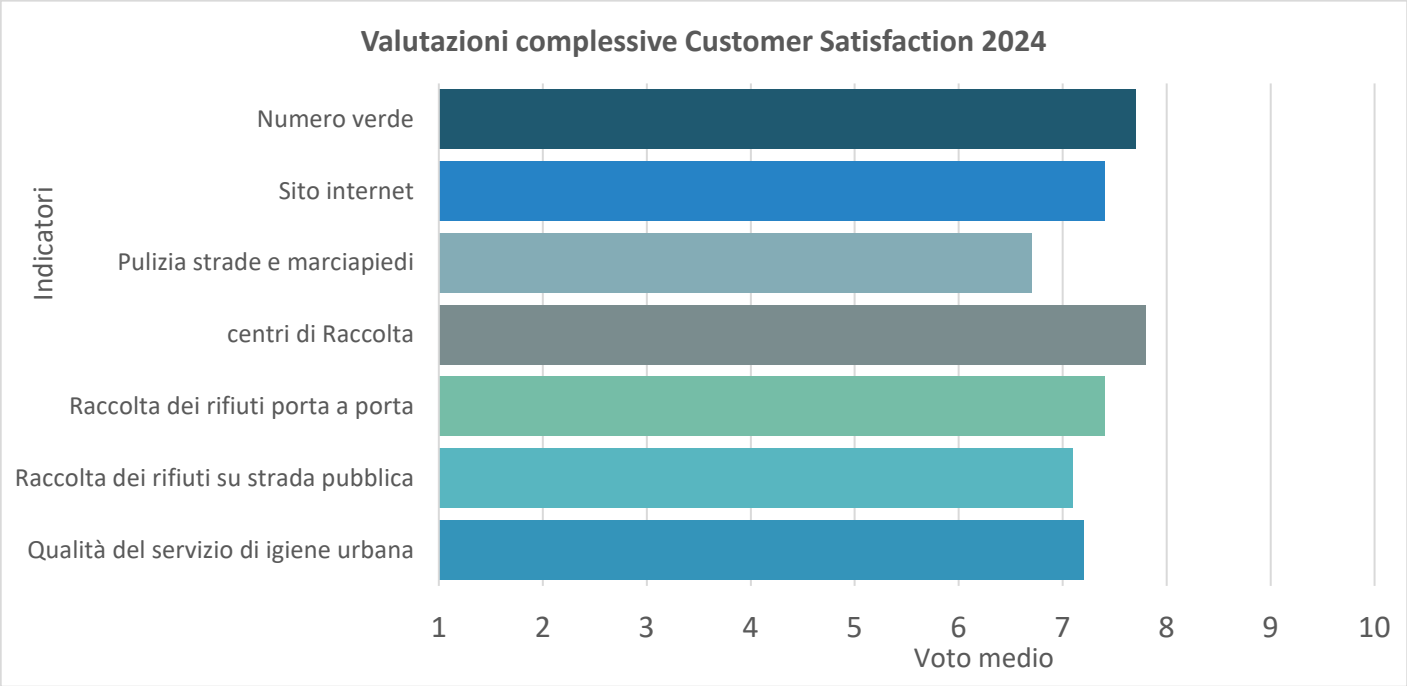
L'indagine di *Customer Satisfaction* relativa al servizio di igiene urbana offerto dalla VUS S.p.A. ha preso come riferimento 800 interviste effettuate durante l'anno 2024 in modalità C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) su un campione di cittadini residenti nelle aree gestite dalla società. Gli intervistati si sono espressi su tre livelli di misurazione del servizio con voti compresi fra 1 e 10 (1=pessimo e 10=ottimo):

1. giudizio complessivo;
2. giudizio sulle aree/fattori che costituiscono il servizio;
3. giudizio sui micro fattori che costituiscono l'area o il fattore.

Le valutazioni ottenute consentono di suddividere l'utenza in:

Insoddisfatti: voto da 1 a 5
Abbastanza Soddisfatti: voto da 6 a 7
Molto Soddisfatti: voto da 8 a 10

Nel seguente grafico si riportano le valutazioni complessive relative alla raccolta, alla pulizia di strade e marciapiedi, ai centri di raccolta e ai servizi di informazione e ascolto.



VALUTAZIONI	MOLTO SODDISFATTI (% voti 8 - 10)	MEDIAMENTE SODDISFATTI (% voti 6 - 7)	INSODDISFATTI (% voti 1 - 5)

Figura 17 – Rappresentazione risultati della customer satisfaction per macro-indicatori

4 GESTIONE DEL SUB AMBITO: I NUMERI

COMUNI	22
ABITANTI RESIDENTI	150.666
UD	89.104
UND	10.520
€ (TOTALE PEF)	38.794.245 30.546.349 GESTORE | 8.247.895 COMUNI
MEZZI	211
PERSONALE	252 UNITÀ FTE
IMPIANTI (SINGOLI, INTEGRATI E STAZIONI DI TRASFERENZA)	3
CENTRI DI RACCOLTA	10 + 2 COMUNALI
SPAZZAMENTO	54.039 ore
SOPRALLUOGHI	29