

Primo
Bilancio Sociale

2023



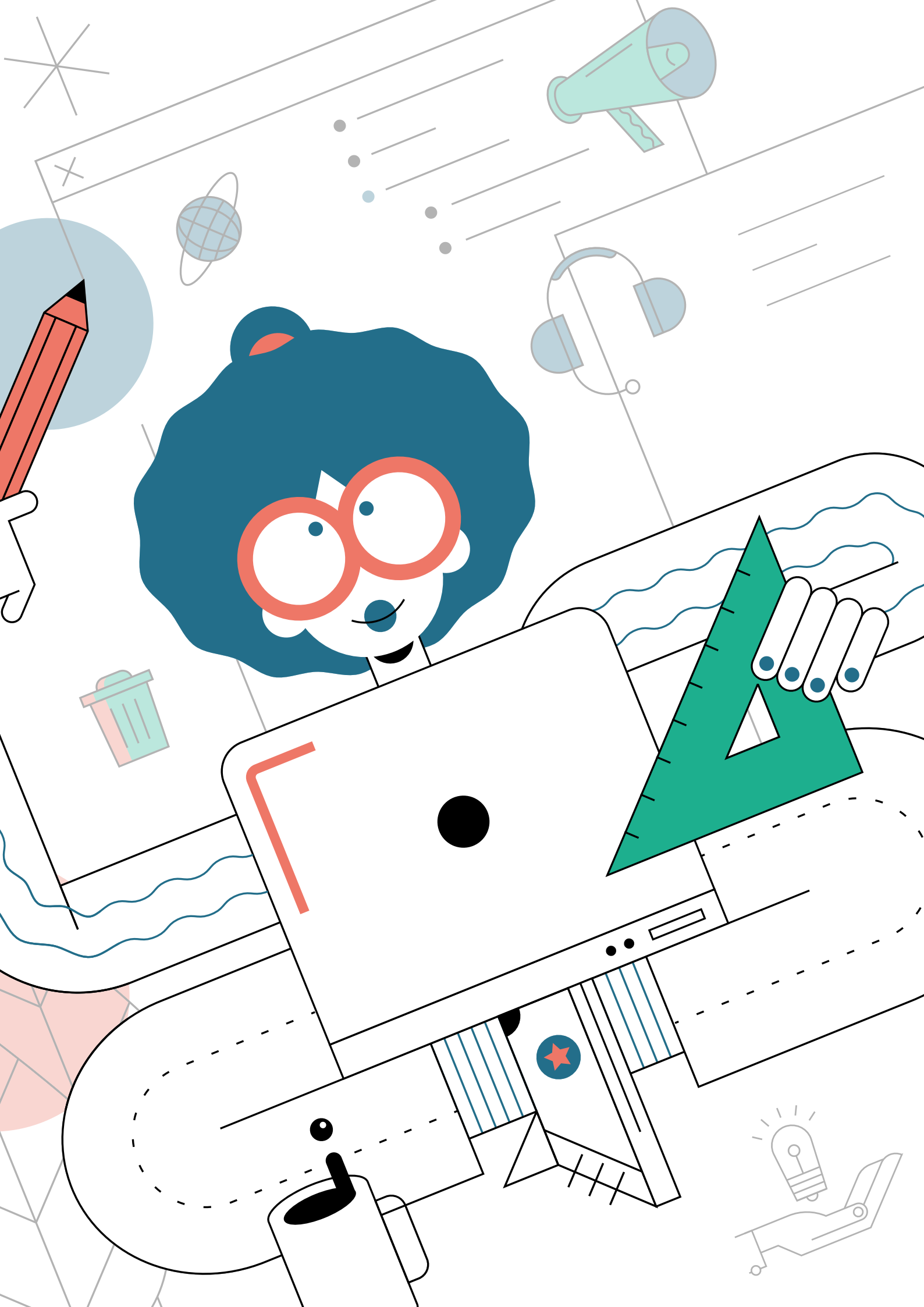
Comunicare,
Crescere, Innovare





gsa
gestione servizi
aziendali

Comunicare, Crescere, Innovare



Lettera agli Stakeholder

La prima edizione di questo bilancio sociale nasce dalla volontà di condividere con i propri interlocutori il percorso di crescita delle attività che nel corso degli anni ha interessato l'azienda e le novità che questo percorso ha introdotto anche in termini strategici, organizzativi e operativi. Parallelamente, però, il documento ha anche l'obiettivo di far emergere la acquisita consapevolezza riguardo all'importanza delle conseguenze e delle implicazioni di natura sociale e ambientale delle proprie azioni, coscienti che, ormai, non basta più "fare", ma occorre anche porre attenzione su "come" si agisce, superando il confine del conseguimento del profitto come unico giudizio di valore.

Ciò è ancor più vero per GSA, che offre servizi di comunicazione, progettazione e formazione su tematiche ambientali e di sostenibilità per enti gestori di igiene urbana e che attua questi processi grazie al prezioso "capitale umano" su cui tutta l'attività si fonda e il cui potenziale è alla base dei processi di sviluppo. Nati nel 1994, siamo stati una delle prime aziende in Italia a specializzarci in questo ambito e, dopo 30 anni, siamo ancora impegnati in un percorso di crescita volto ad offrire soluzioni innovative e servizi a valore aggiunto per il settore dell'ambiente e alla sostenibilità, come dimostrato dal recente ampliamento della nostra struttura con una nuova business unit dedicata all'erogazione di servizi IT, analisi processi e sviluppo software e dall'adozione di nuove norme e procedure di qualità la cui certificazione è prevista già nel primo semestre del 2024.

Oggi, abbiamo deciso di misurarci con questa nuova sfida, e lo abbiamo fatto con l'attenzione e la condivisione che permea tutta la nostra attività. Abbiamo costruito questo bilancio in continuo dialogo con dipendenti, responsabili, clienti, utenti e collaboratori e, in questa visione multistakeholder, pensiamo di essere riusciti a evidenziare ciò che ispira il nostro operato, le scelte che abbiamo compiuto, gli obiettivi che siamo riusciti a conseguire. Abbiamo, inoltre, provato a offrire una rilettura della nostra attività alla luce di ciò che crediamo essere il motore del nostro agire e cioè "comunicare, crescere e innovare", per fornire ulteriori elementi di conoscenza, ma anche di valutazione e giudizio.

Invitiamo tutti voi alla lettura di questo documento, progettato volutamente il più possibile semplice e completo, con l'auspicio di conoscersi e accompagnarci nella strada verso il futuro.

Buona lettura

Amministratore Unico
Ing. Francesco Paoletti

Nota Metodologica

Il bilancio sociale che GSA presenta in queste pagine costituisce l'inizio di un percorso che vuole proporsi una duplice finalità: da un lato, la volontà di “rendere conto” agli stakeholder delle attività svolte dall'azienda, aumentando il proprio grado di accountability, e, dall'altro, di “rendersi conto” delle proprie azioni e di come esse vengono realizzate, condividendo i valori alla base del proprio agire e la loro coerenza rispetto agli obiettivi e alle scelte strategiche e gestionali.

Nella stesura del documento, sono stati considerati i suggerimenti forniti dalla letteratura specialistica e dalle più autorevoli istituzioni in materia. In particolare, per l'implementazione del processo di rendicontazione sociale, si sono presi a riferimento gli step individuati dalla Copenaghen Charter; mentre, per l'identificazione della struttura e dei contenuti, sono stati seguiti i principi elaborati dal GBS – Gruppo di Studio per la statuzione dei principi di redazione del bilancio sociale (Standard GBS 2013 – “Principi di redazione del bilancio sociale”).

In relazione agli standard consultati e per meglio “narrare” l'azienda alla luce delle sue specificità, è stato deciso di suddividere il bilancio sociale in tre sezioni:

- la prima, che ha il fondamentale obiettivo di descrivere “chi è” GSA, “che cosa” fa, e “come” raggiunge tali finalità, si apre con la storia dell'azienda, prosegue poi con la presentazione dei suoi tratti identitari, della mission, della vision e dei valori che ne animano l'azione, delle scelte strategiche e delle caratteristiche organizzative e termina con l'analisi e la descrizione degli interlocutori a cui si rivolge;

- la seconda, di più diretta derivazione quantitativa e contabile, che intende evidenziare l'origine e l'utilizzo delle risorse. In tal senso, per quanto riguarda il fattore “capitale”, vengono riportati il prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto, i principali valori finanziari, patrimoniali ed economici e, infine, alcuni indicatori che aiutino a cogliere l'uso che ne è stato fatto in chiave sociale, mentre, relativamente al “fattore umano”, sono presentati i dati ritenuti più significativi per sottolinearne la centralità nella definizione e nel conseguimento degli obiettivi e le azioni poste in essere per valorizzarne le potenzialità;

- la terza, di natura più descrittiva, che ha lo scopo di offrire elementi per valutare l'attività svolta nel corso dell'anno. In particolare, si è deciso di “leggere” i progetti e le iniziative usando come chiave interpretativa ciò che si è ritenuto essere alla base del processo di creazione di valore d'azienda e cioè “comunicare, crescere, innovare”.

Il testo è corredato da box di approfondimento di specifiche attività attinenti al periodo di rendicontazione e da box di spiegazione delle tematiche più tecniche per agevolare la comprensione del documento anche ai lettori meno esperti.

GSA è molto attenta al dialogo con i propri interlocutori; per questo, è possibile usare l'indirizzo email comunicazione@gesenu.it per inviare richieste, suggerimenti e commenti che riguardano questa pubblicazione.

Comunicare, Crescere, Innovare

01 L'identità di GSA

- | | | |
|---|--|---------|
| 1 | La storia dell'azienda | pag. 10 |
| 2 | Chi è GSA | pag. 12 |
| 3 | Identità, vision, <i>mission</i> e valori dell'azienda | pag. 14 |
| 4 | Organi di Governo e rapporti con il gruppo | pag. 16 |
| 5 | Mappatura degli stakeholder | pag. 24 |

02 Le risorse di GSA

- | | | |
|---|---|---------|
| 1 | Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto | pag. 30 |
| 2 | Prospetto di riparto del Valore Aggiunto | pag. 32 |
| 3 | Stato patrimoniale, conto economico e indici | pag. 34 |
| 4 | Risorse umane | pag. 38 |

03 Comunicare, crescere, innovare

- | | | |
|---|------------|---------|
| 1 | Comunicare | pag. 46 |
| 2 | Crescere | pag. 54 |
| 3 | Innovare | pag. 66 |



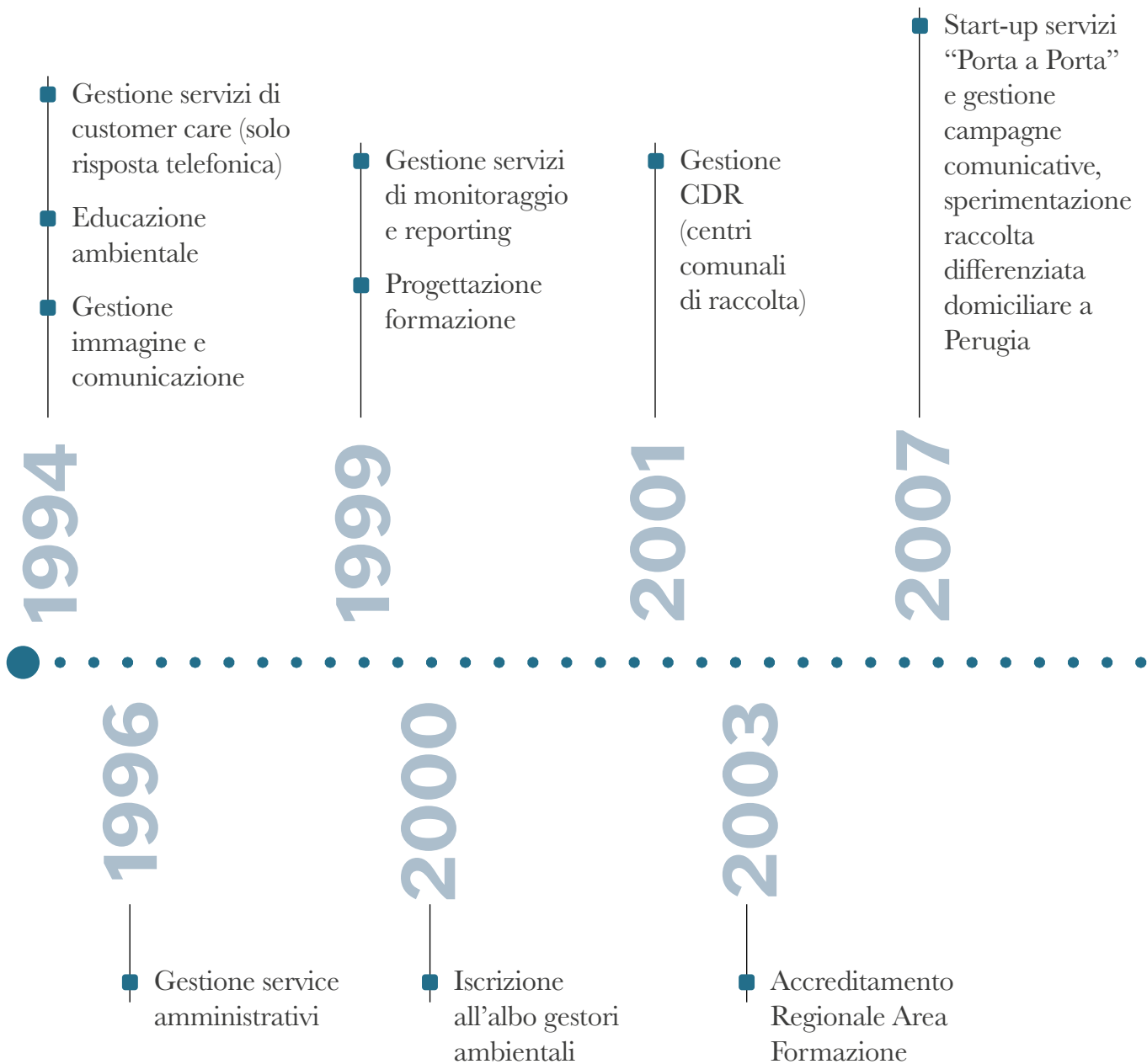
**Inquadra il codice QR
e naviga nella versione interattiva**

01

L'identità di GSA

1 La storia dell'azienda

G.S.A. Gestione Servizi Aziendali S.r.l., società del Gruppo Gesenu, nasce a Perugia nel giugno 1994 ed è una delle prime aziende in Italia a specializzarsi in comunicazione ambientale e servizi legati all'ecologia e alla sostenibilità.



2010

- Avvio GEST S.r.l.: nuovo contratto ATI N.2
- Nuova sede operativa GSA in *via dell'Acciaio*

2018

- Nuovo sistema di gestione integrato qualità e ambiente (SGI)
- Suddivisione in Business Unit
- Gestione social media

2021

- Aumento del capitale sociale da 60.000 euro a 300.000 euro
- Trasferimento sede legale GSA in *via dell'Acciaio*

2016

- Cambio di proprietà del gruppo Gesenu

2022

- Apertura nuova sede operativa in *via del Rame* destinata all'ufficio clienti e al contact center

2023

- Costituzione nuova Business Unit area formazione e servizi relativi
- Costituzione nuova Business Unit area information technology e attività connesse
- Acquisizione service amministrativo contabile per Gesenu Energia

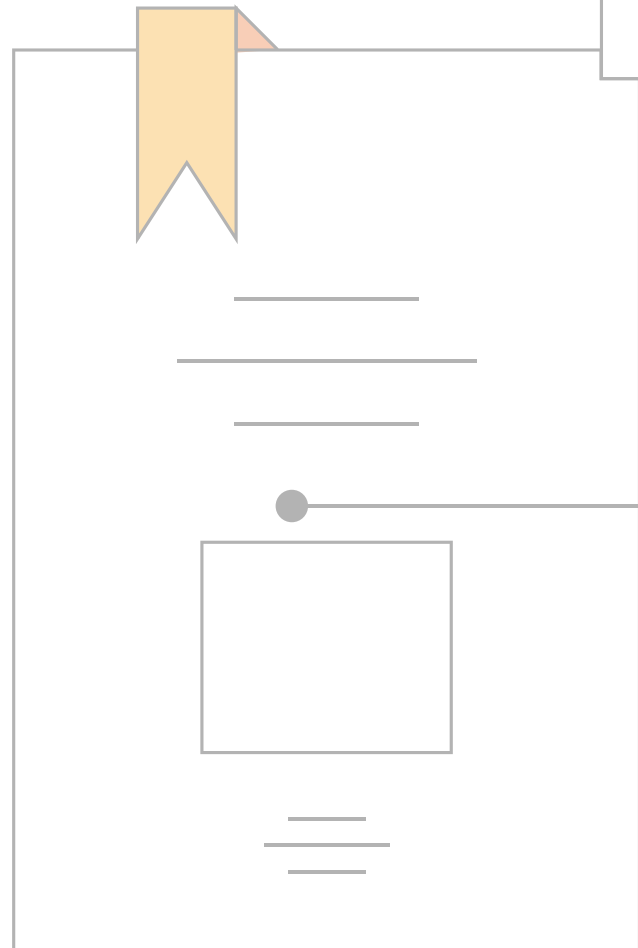
Chi è GSA

GSA sviluppa servizi di comunicazione, progettazione, ingegnerizzazione e formazione su tematiche ambientali per società o enti gestori di servizi di igiene urbana.

Nel tempo, l'azienda ha ampliato le proprie competenze raggiungendo un elevato grado di autonomia e operatività nella progettazione e nella definizione di percorsi di formazione professionale su tematiche ambientali ed energetiche, accreditandosi anche presso la Regione Umbria a maggio 2023 come agenzia formativa e sviluppando progetti di comunicazione e didattica ambientale presso le scuole del territorio.

L'attività di GSA si articola, in particolare, attraverso la comunicazione ambientale, la progettazione e il monitoraggio di servizi di igiene urbana, la gestione e lo sviluppo di infrastrutture tecnologiche, i servizi di customer care e lo sviluppo di software, con soluzioni innovative volte alla sostenibilità ambientale.

Oggi, la collaborazione con significative realtà in ambito nazionale e l'importante percorso trentennale di sviluppo consentono a GSA di porsi come partner di riferimento per l'erogazione di servizi a valore aggiunto connessi al settore dell'ambiente, della sostenibilità e dell'economia circolare.





3 Identità, vision, mission e valori dell'azienda

Condividere è valore.

Vision:

GSA è una società “in ascolto”, che mette al centro della propria attività i bisogni, le domande, le aspettative e le esigenze di tutti i suoi interlocutori.

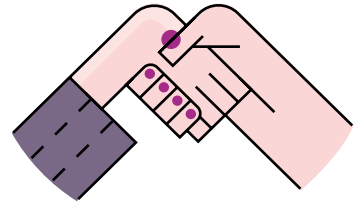
Mission:

Progettazione e sviluppo di soluzioni in grado di garantire il soddisfacimento delle aspettative di clienti e stakeholder, nel rispetto della normativa cogente e nell'ottica della riduzione degli impatti ambientali.

Valori:

Condivisione

Siamo convinti che la partecipazione e la condivisione debbano rappresentare il modello del nostro operare quotidiano. Per questo, il management preposto al vertice delle diverse aree di business viene direttamente coinvolto nella definizione degli obiettivi gestionali, siano essi operativi o strategici. La certezza di poter condividere e di essere supportati ha accresciuto il potenziale espresso dalla professionalità dei nostri operatori, consolidando il clima collaborativo e solidale.



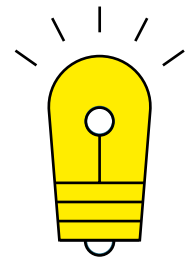
Attenzione alla sostenibilità

Ci impegniamo a offrire una produzione attenta a tutti gli aspetti legati alla sostenibilità ambientale e gestionale. Tale impegno si concretizza nella continua sorveglianza dei principali fattori sociali, economici, comportamentali, organizzativi e relazionali, valutando e prevedendo il loro impatto sui diversi processi aziendali.



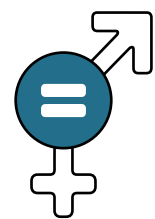
Innovazione

Siamo “la sentinella” del gruppo, pronti ad avvistare e intercettare cambiamenti tecnologici, normativi e comportamentali. “Lo sguardo al futuro” guida le nostre scelte e la volontà di implementare sistemi e processi orientati all’innovazione trova conferma nella continua evoluzione delle attività aziendali.



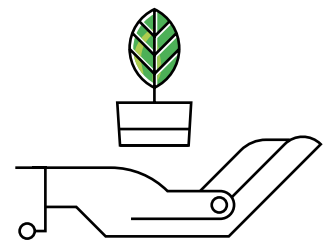
Parità di genere

Crediamo che le persone debbano essere valutate secondo le proprie capacità e potenzialità e siano le fondamenta del proprio operare. Tutti, indipendentemente dal genere, dall’etnia, dal credo religioso, devono avere parità di trattamento.



Sostegno alla crescita

Riteniamo che ogni attività debba essere improntata al continuo miglioramento delle persone e delle azioni poste in essere. Il valore dell’operare aziendale deve essere misurato non solo in termini economici e di sviluppo, ma anche in termini di accresciute sensibilità sociali e ambientali.



Organi di Governo e rapporti con il gruppo

GSA nasce a Perugia nel 1994 su iniziativa di quattro soci costituenti. Il capitale sociale, allora in Lire, era detenuto per il 70% da Gesenu S.p.A. A seguito dell'entrata in vigore dell'euro, nel 2001 è stata effettuata la conversione nella nuova valuta ed è stato sottoscritto un aumento del capitale sociale, con un passaggio da 20 milioni di lire a 60 mila euro.

Di seguito viene evidenziata l'evoluzione storica del capitale sociale.

| 06/06/1994 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|---|---|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale 20.000.000 lire | Gesenu S.p.A. | 14.000.000 lire | 70% |
| | Centro Ambiente S.p.A. | 2.000.000 lire | 10% |
| | A.P. Produzione Ambiente S.p.A. | 2.000.000 lire | 10% |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 2.000.000 lire | 10% |

| 05/11/2001 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|--|---|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale 60.000 euro* | Gesenu S.p.A. | 42.000 euro | 70% |
| | Centro Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| | A.P. Produzione Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 6.000 euro | 10% |

**Nel 2001 entra in circolazione la moneta unica europea*

| 27/12/2002 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|---|--|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale 60.000 euro | Gesenu S.p.A. | 36.000 euro | 60% |
| | Centro Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| | A.P. Produzione Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 6.000 euro | 10% |
| | T.S.A. S.p.A. Trasimeno Servizi Ambientali * | 6.000 euro | 10% |

**Nel 2002 T.S.A. entra nella compagine societaria*

| 30/09/2011 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|-------------------------|--|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale | Gesenu S.p.A. | 36.000 euro | 60% |
| | V.U.S. Valle Umbra Servizi S.p.A.* | 6.000 euro | 10% |
| 60.000 euro | A.P. Produzione Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 6.000 euro | 10% |
| | T.S.A. S.p.A. Trasimeno Servizi Ambientali | 6.000 euro | 10% |

*Nel 2011 V.U.S. subentra nella compagine societaria sostituendo Centro Ambiente

| Maggio 2017 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|-------------------------|--|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale | Gesenu S.p.A. | 42.000 euro | 70%* |
| | A.P. Produzione Ambiente S.p.A. | 6.000 euro | 10% |
| 60.000 euro | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 6.000 euro | 10% |
| | T.S.A. S.p.A. Trasimeno Servizi Ambientali | 6.000 euro | 10% |

*Nel 2017 Gesenu rileva le quote societarie di V.U.S.

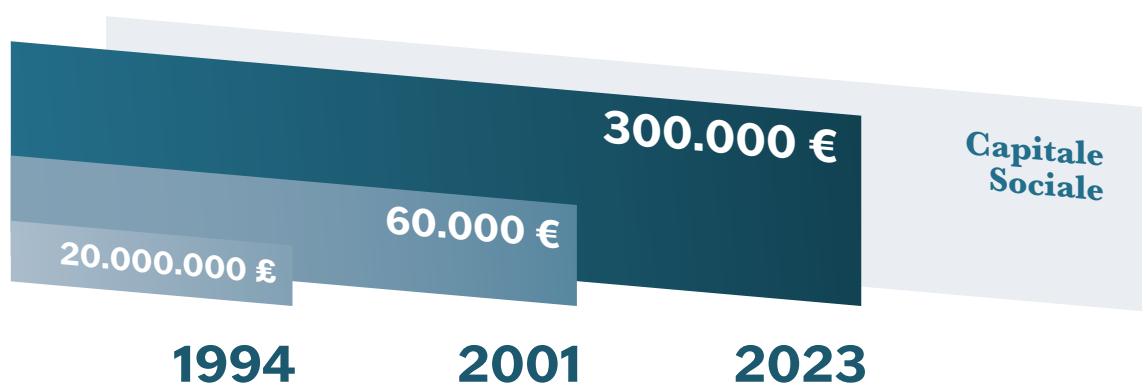
| Ottobre 2020 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|-------------------------|--|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale | Gesenu S.p.A. | 48.000 euro | 80%* |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 6.000 euro | 10% |
| 60.000 euro | T.S.A. S.p.A. Trasimeno Servizi Ambientali | 6.000 euro | 10% |

*Nel 2020 Gesenu rileva le quote societarie di A.P.

| Maggio 2021 | Soci | Valore nominale | Percentuale |
|-------------------------|--|-----------------|-------------|
| Capitale Sociale | Gesenu S.p.A. | 240.000 euro | 80% |
| | S.I.A. S.p.A. Società Igiene Ambientale | 30.000 euro | 10% |
| 300.000 euro* | T.S.A. S.p.A. Trasimeno Servizi Ambientali | 30.000 euro | 10% |

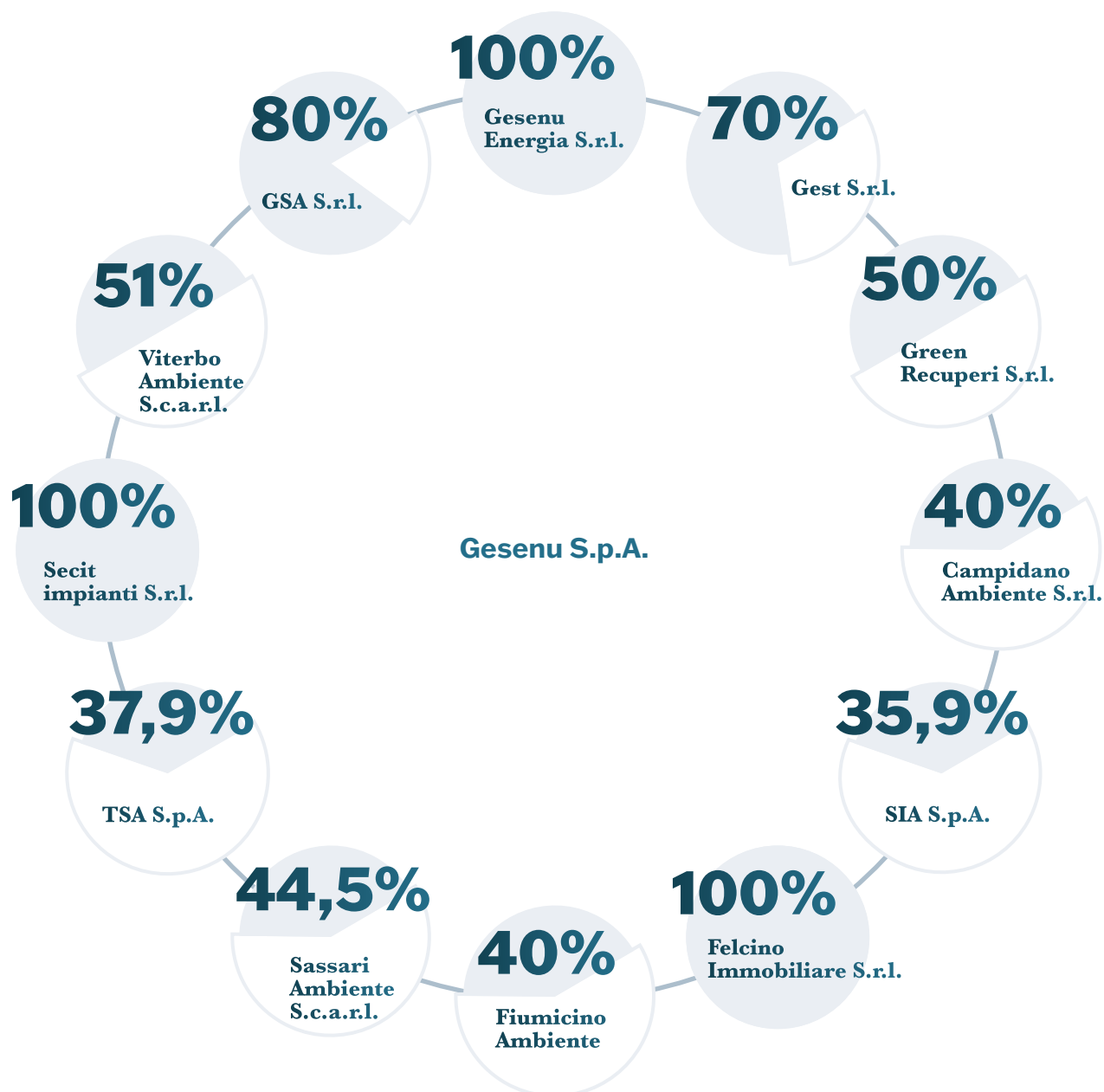
*Nel 2021 aumento del capitale sociale

Nel 2021 è stato effettuato un aumento del capitale sociale di GSA da 60 mila euro a 300 mila euro. Le partecipazioni dei soci sono rimaste invariate e Gesenu continua ad essere socio di maggioranza con l'80% del capitale sociale.



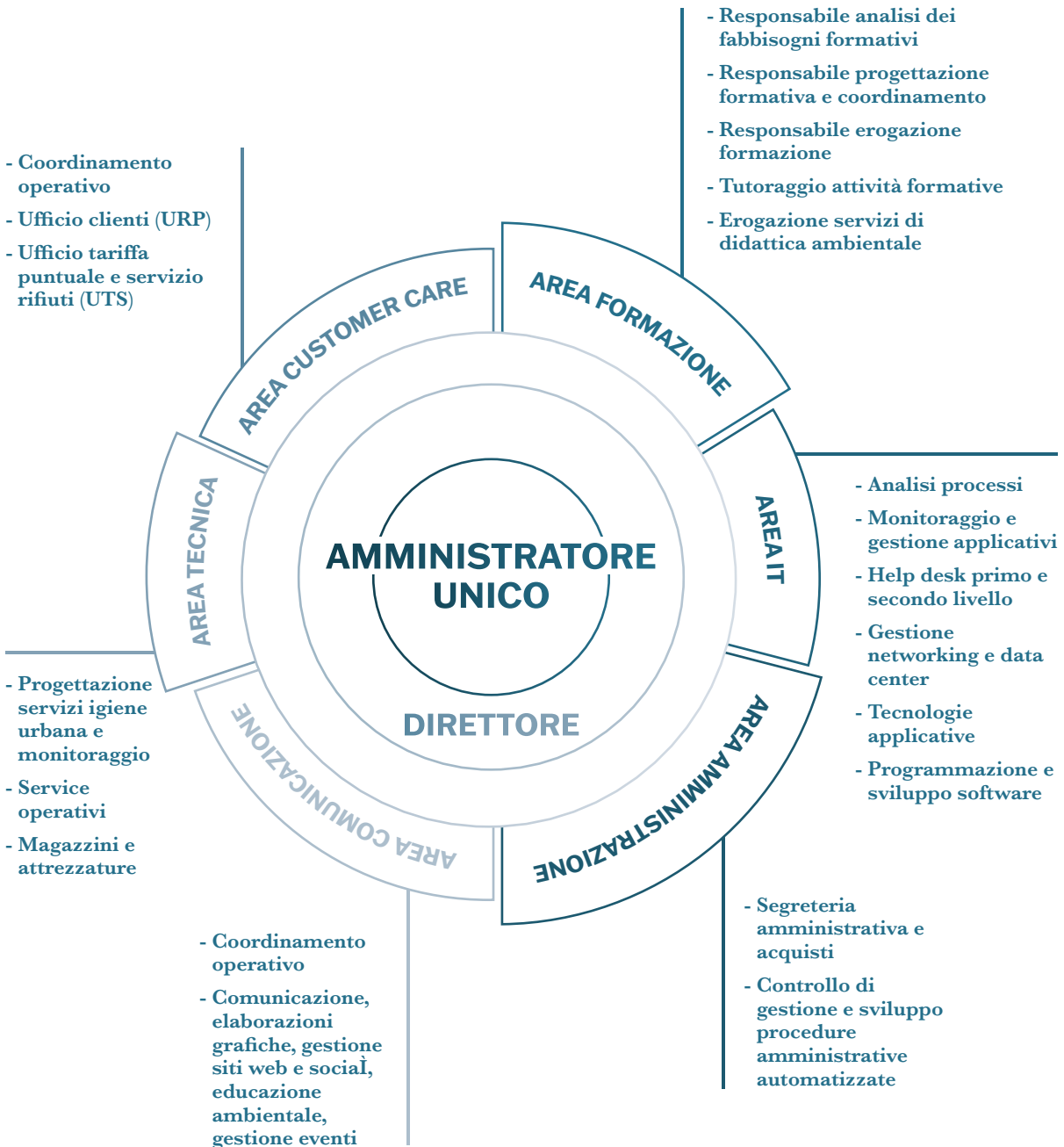
Perimetro di consolidamento Gruppo Paoletti e Gruppo Gesenu





Socesfin S.r.l. è la Holding multisetoriale del Gruppo Paoletti operante in diverse aree di business a livello nazionale ed internazionale distribuite in Europa, Sud America e Nord Africa. Socesfin controlla direttamente la sub Holding Paoletti Ambiente S.r.l., operante nel settore dei servizi ambientali, sostenibilità e produzione di energia da fonti rinnovabili. A sua volta, Paoletti Ambiente S.r.l. detiene il 55% di Gesenu S.p.A., quest'ultima società capofila del gruppo Gesenu. Il Gruppo Gesenu si occupa da 40 anni di igiene urbana e, tramite una serie di società controllate e/o partecipate, è in grado di intervenire in tutte le fasi della gestione del ciclo dei rifiuti, dalla progettazione degli impianti e dei servizi, fino alla gestione degli stessi passando per l'elaborazione di campagne di comunicazione e progetti didattici per la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali.

Organigramma





SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE (DL81/2008)



L'organigramma rappresenta la struttura interna dell'organizzazione e consente di tracciare la distribuzione dei ruoli principali e delle funzioni aziendali. Come si può osservare, GSA si compone di sei business unit, alle quali corrispondono i macro-servizi forniti dall'azienda. A sua volta, ogni servizio si suddivide in varie tipologie di attività.

Alcune attività sono gestite con funzioni di gruppo affidate a Con.Ge.S. e Gesenu. Nello specifico Gesenu gestisce: Risorse umane, Legale e Contrattuale e DPO (responsabile della protezione dei dati). Con.Ge.S. supporta GSA nel Sistema di Gestione Integrato, QHSE (Salute, sicurezza, ambiente e qualità) & Compliance, nei servizi IT, nell'Ufficio Acquisti, nel Marketing & Comunicazione.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

GSA è un'azienda che, da sempre, si impegna affinché la gestione interna sia attenta e consapevole. Per questo, nel corso del tempo, ha deciso di sottoporsi alle procedure di certificazione di qualità più diffuse e coerenti con l'attività svolta.

Ottenuta nel 2002 **UNI EN ISO 9000:1994 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e Vocabolario"**

Adottare tale certificazione significa per GSA stabilire quali elementi sono necessari per raggiungere un sistema di gestione qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

Oggetto della certificazione

Servizi di formazione e informazione in campo ambientale

Ottenuta nel 2009 **UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"**

La ISO 9001 è la norma di riferimento per un'organizzazione che intende pianificare, attuare, monitorare e migliorare sia i processi operativi che quelli di supporto, progettando e implementando il sistema di gestione qualità come mezzo per raggiungere i propri obiettivi.

Oggetto della certificazione

Settore Formazione

Progettazione e realizzazione di attività informative e di campagne di comunicazione in campo ambientale

Erogazione di servizi di supporto presso i centri di raccolta comunali

Gestione del servizio "Filo Diretto"

Ottenuta nel 2014 **UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"**

Oggetto della certificazione

Gestione servizio di Call Center ("Ufficio Clienti") per conto del Gruppo Gesenu

Ottenuta nel 2015 **UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"**

Oggetto della certificazione

Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua

Gestione servizio di relazione con il pubblico (URP) svolte per aziende del settore di igiene ambientale

Ottenuta nel 2017

UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”

Oggetto della certificazione

Progettazione servizi di igiene urbana e raccolte differenziate

Ottenuta nel 2018

UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”

Oggetto della certificazione

Progettazione servizi di igiene urbana e raccolta differenziata

Progettazione e realizzazione campagne di educazione e comunicazione in campo ambientale

Progettazione ed erogazione di servizi di didattica ambientale

Progettazione ed erogazione di formazione continua e professionale

Erogazione di servizi di supporto al cliente gestore di servizi di igiene ambientale

Gestione di servizi di customer care e relazione con il pubblico (URP) svolti per aziende del settore di igiene urbana

Ottenuta nel 2018

UNI EN ISO 14001:2015 “Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l’uso”

Tale certificazione fissa i requisiti per un sistema di gestione ambientale e dimostra che l’organizzazione di GSA ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, ricercando sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. La ISO 14001 non è una certificazione di prodotto, bensì di processo, e con tale norma GSA non intende più certificare solo il proprio prodotto, ma i processi che lo determinano.

Oggetto della certificazione

Progettazione servizi di igiene urbana e raccolta differenziata

Progettazione e realizzazione campagne di educazione e comunicazione in campo ambientale

Progettazione ed erogazione di servizi di didattica ambientale

Progettazione ed erogazione di formazione continua e professionale

Erogazione di servizi di supporto al cliente gestore di servizi di igiene ambientale

Gestione di servizi di customer care e relazione con il pubblico (URP) svolti per aziende del settore di igiene urbana

In progress

È stata avviata l’adozione di sistemi di gestione che verranno certificati nel corso dell’anno 2024. Sarà implementato il sistema di certificazioni di qualità con l’acquisizione della UNI EN ISO 27001 “Sicurezza delle informazioni, cybersecurity e protezione della privacy – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti”, UNI EN ISO 20000-1 “Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio” e della UNI EN ISO 21001 “Organizzazioni di istruzione e formazione - Sistema di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione – Requisiti e raccomandazioni per la loro applicazione”.

5 Mappatura degli stakeholder

Soci

Sono i primi interlocutori di GSA, con i quali vengono condivisi i piani strategici e di fronte ai quali l'organizzazione viene sottoposta a valutazione attraverso i rendiconti periodici. Costituiscono anche i soggetti con i quali l'organizzazione collabora per lo svolgimento delle sue attività operative. Dal 1994 l'assetto societario di GSA è stato oggetto di variazioni ed evoluzioni, ma la principale quota è sempre stata detenuta da Gesenu S.p.A. Attualmente, la compagine societaria è composta da:

| | |
|----------------------|--|
| Gesenu S.p.A. | si occupa di progettazione e gestione di servizi di igiene urbana e detiene l'80% di GSA. |
| Tsa S.p.A. | gestisce servizi di igiene urbana, detiene il 10% di GSA ed è, a sua volta, partecipata da Gesenu. |
| Sia S.p.A. | si occupa di servizi di igiene urbana, detiene il 10% di GSA ed è, a sua volta, partecipata da Gesenu. |

Clienti

I clienti sono tutti coloro con i quali GSA ha relazioni di tipo commerciale, ai quali vengono erogati servizi di varia natura, siano essi terzi o appartenenti al gruppo societario - diretto o indiretto - in cui l'azienda è inserita. Anche nel caso di soggetti appartenenti ai gruppi societari individuati, i rapporti intercorsi sono regolati a normali condizioni di mercato. Il clienti di GSA sono:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Socesfin S.r.l. | è la Holding multisetoriale del Gruppo Paoletti operante in diverse aree di business a livello nazionale e internazionale. |
| Paoletti Ambiente S.r.l. | è la Sub Holding del Gruppo Paoletti che opera nel settore dei servizi ambientali, di sostenibilità e produzione di energia da fonti rinnovabili e detiene il 55% delle partecipazioni di Gesenu. |
| Getras S.r.l. | opera nel comparto del trasporto stradale e ferroviario di merci pericolose. Fa parte del gruppo Paoletti. |
| Paoletti Ecologia S.r.l. | opera nel settore del trasporto e della gestione dei rifiuti. |
| Fiumicino Ambiente S.c.a.r.l. | partecipata da Gesenu e Paoletti Ecologia, svolge attività inerenti al servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani e assimilati nel comune di Fiumicino. |
| Gest S.r.l. | società di scopo per la gestione del contratto con ATI 2 dell'Umbria, partecipata da Gesenu. |
| Gesenu S.p.A. | gestore territoriale dei servizi di igiene urbana, oltre a detenere l'80% di GSA, si configura come suo cliente principale. |
| Tsa S.p.A. | gestisce servizi di igiene urbana e, oltre a detenere il 10% di GSA, si configura come cliente dell'azienda. |
| Sia S.p.A. | si occupa di servizi di igiene urbana e, oltre a detenere il 10% di GSA, si configura come cliente dell'azienda. |
| Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. | partecipata da Gesenu, si occupa di servizi di igiene urbana nel comune di Viterbo e Montefiascone (VT). |
| Secit Impianti S.r.l. | appartenente al gruppo Gesenu, è specializzata nella progettazione, costruzione e gestione di impianti per lo smaltimento e il recupero dei rifiuti. |
| Gesenu Energia S.r.l. | si occupa del servizio di fornitura di gas e luce, appartenente al Gruppo Gesenu. |
| Green Recuperi S.r.l. | partecipata da Gesenu, si occupa di servizi di raccolta, trasporto e smaltimento e/o recupero dei rifiuti liquidi e solidi e di bonifiche ambientali in genere. |
| Sassari Ambiente S.c.a.r.l. | partecipata da Gesenu, svolge attività di erogazione di servizi di igiene urbana nel comune di Sassari. |
| Etambiente S.r.l. | effettua i servizi di raccolta e trasporto rifiuti, servizi di spazzamento e igiene urbana. Si configura come cliente estraneo al gruppo di consolidamento. |
| Ambiente Italia S.r.l. | effettua i servizi di igiene ambientale in molti comuni sardi |
| Econord S.p.A. | opera nel settore ambientale ed offre servizi di igiene urbana. Si configura come cliente estraneo al gruppo di consolidamento. |

Utenti

La categoria utenti è costituita da coloro che usufruiscono dei servizi di igiene urbana nei diversi territori. Il rapporto con GSA è indiretto, configurabile come “voce informativa” del gestore operativo a cui il servizio di igiene urbana è affidato. Si considerano un dettaglio di questa categoria gli “alunni” e i singoli cittadini. Social, web e canali whatsapp sono i canali di comunicazione utilizzati per divulgare le informazioni agli utenti.

Finanziatori

Gli istituti bancari rappresentano la principale fonte di finanziamento esterno per GSA. I rapporti intrattenuti con le banche nel 2023 si basano su contratti preesistenti. I principali interlocutori di questa categoria sono BNP Paribas e UNICREDIT.

Pubblica Amministrazione

GSA si raffronta con la Pubblica Amministrazione nell'esecuzione di mandati per i propri clienti, in quanto gli stessi gestiscono servizi di pubblica utilità (igiene urbana e complementari).

Dipendenti

Essendo GSA una società di servizi, il fattore umano rappresenta l'elemento determinante per il successo del proprio business. Essi rappresentano il volano delle attività aziendali. Per questo, l'azienda pone molta attenzione al loro coinvolgimento, alla loro tutela e alla loro formazione continua.

Fornitori

Per GSA i fornitori sono tutti coloro con i quali intrattiene relazioni di tipo commerciale, che erogano nei confronti della società servizi di varia natura, siano essi terzi o appartenenti al gruppo societario diretto o indiretto in cui GSA è inserita. Anche nel caso di soggetti appartenenti al gruppo societario, i rapporti commerciali intercorsi sono regolati a normali condizioni di mercato.

Collaboratori

La qualità dell'operare quotidiano della società deriva anche dalle preziose collaborazioni che GSA intrattiene con le diverse realtà locali che vengono comunemente identificate nel "network territoriale". Questa espressione denota il perimetro operativo complementare alla struttura aziendale. Fra i principali partner si identificano:

| | |
|---|--|
| Sviluppumbria S.p.A. | si occupa della creazione e dello sviluppo d'impresa, innovazione e internazionalizzazione, turismo e gestione del patrimonio. L'accordo siglato tra GSA e Sviluppumbria è teso a promuovere iniziative volte all'innovazione, all'economia circolare e alla sostenibilità che possano determinare una ricaduta positiva sul territorio. |
| Scuola di Formazione "Villa Umbra" | si occupa di formare i dipendenti delle pubbliche amministrazioni a livello nazionale. La collaborazione con la Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica "Villa Umbra" si basa sull'erogazione di corsi di formazione condivisi per le tematiche ambientali e di sostenibilità. |
| Scuola di Giornalismo | è una fondazione scolastica che garantisce la preparazione di giornalisti garantendone il percorso formativo fino al superamento dell'esame per l'iscrizione all'albo. GSA ha contribuito alla promozione di un corso di formazione per gli iscritti alla scuola di giornalismo al fine di diffondere le buone pratiche in ambito di sostenibilità ambientale. |
| ITS Academy | è un'eccellenza regionale che risponde alla necessità di formare lavoratori specializzati e funzionali ai più disparati processi produttivi offrendo percorsi di apprendimento supportati da aziende del territorio. Tale collaborazione ha permesso la realizzazione di progetti nelle scuole umbre con lo scopo di sperimentare, motivare e sviluppare la capacità di innovazione e di pensiero critico delle giovani generazioni. |

Comunità

L'attenzione della società verso il territorio e i bisogni generali degli individui si esprime anche attraverso il sostegno economico di alcune iniziative.

| | |
|------------------------------|--|
| Caritas | GSA sostiene economicamente alcune iniziative della Caritas locale. |
| Fondazione Telethon | il sostegno all'iniziativa nazionale per la ricerca nelle malattie rare vede il sostegno di GSA da oltre dieci anni. |
| Scuola di giornalismo | GSA ha erogato una borsa di studio a 2 studenti iscritti alla scuola di giornalismo radiotelevisivo di Perugia. |

02

Le risorse di GSA

1 Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

Uno degli obiettivi che si pone il bilancio sociale consiste nel fornire agli stakeholder un quadro complessivo sulle performance dell'azienda, migliorando e ampliando le loro conoscenze così da poter esprimere giudizi sulle implicazioni, sulla responsabilità e sulle conseguenze delle attività realizzate in un'ottica sinergica. A tal fine, e funzionale a tali obiettivi, qui di seguito si propone il processo di creazione del valore aggiunto (VA) di esercizio e la sua ripartizione.

Il VA misura la ricchezza generata nel corso dell'esercizio dall'azienda attraverso lo svolgimento della propria attività. La sezione relativa alla riclassificazione dei dati contabili nella prospettiva di questa grandezza mette in relazione il bilancio di esercizio e quello sociale, ancorando quest'ultimo alle risultanze contabili del periodo di riferimento e consentendo di individuare l'effetto economico che l'attività dell'azienda ha prodotto sugli stakeholder.

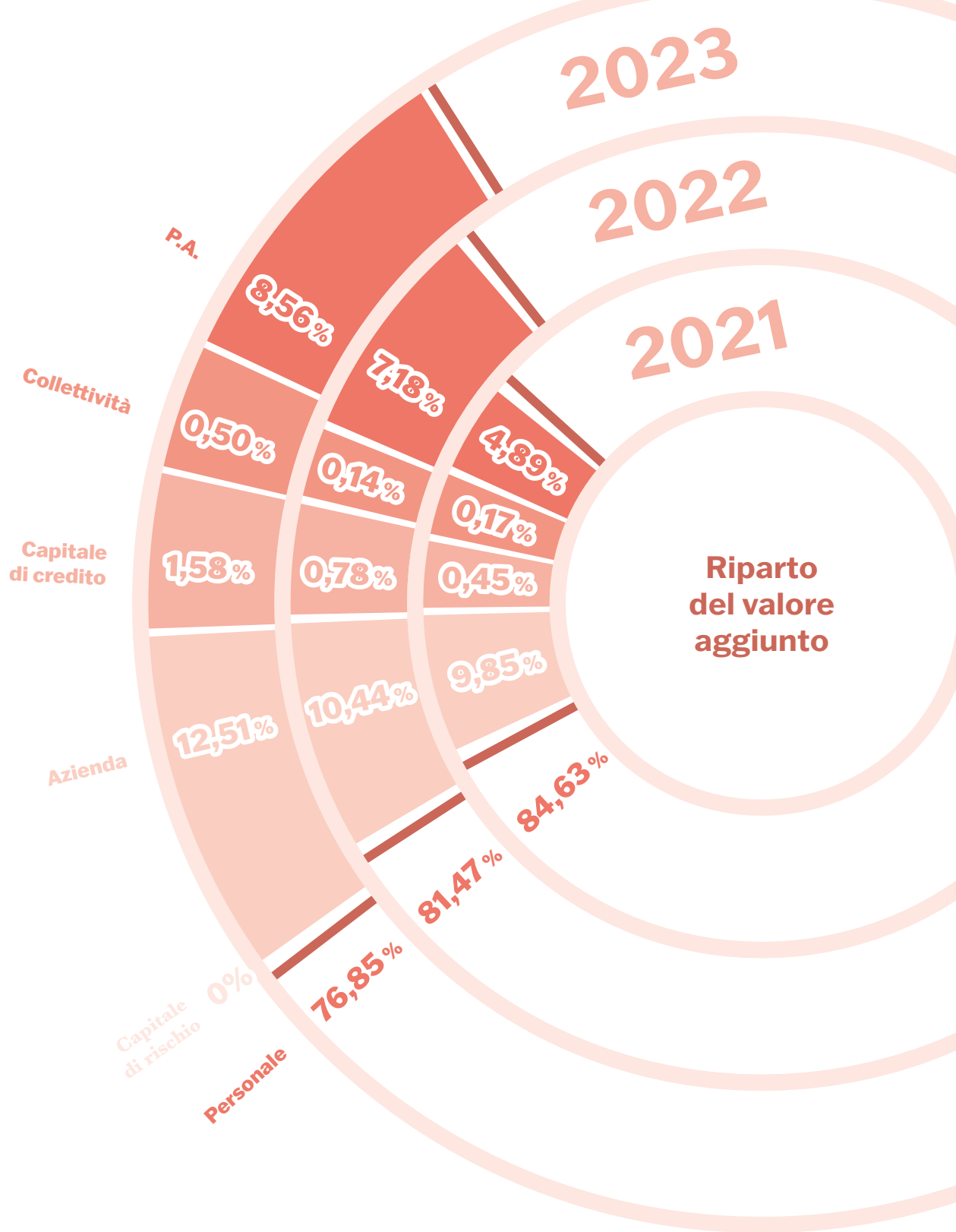
Il prospetto sotto riportato mostra un andamento crescente del VA globale netto prodotto dall'azienda nel corso dei tre anni oggetto di analisi, aumentato di circa il 23,5% nel biennio 2021-2022 e di circa il 23,9% in quello successivo.

| VALORE AGGIUNTO GLOBALE | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| A) Valore della produzione | 3.190.417 € | 3.140.296 € | 2.158.434 € |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni | 3.069.101 € | 3.110.278 € | 2.120.680 € |
| Altri ricavi e proventi | 121.316 € | 30.018 € | 37.754 € |
| Ricavi della produzione tipica | 3.190.417 € | 3.140.296 € | 2.158.434 € |
| B) Costi intermedi della produzione | 993.239 € | 1.424.380 € | 774.031 € |
| Costi di acquisto di merci | 28.082 € | 35.027 € | 21.666 € |
| Costi per servizi | 862.363 € | 1.280.293 € | 682.508 € |
| Costi per godimento di beni di terzi | 79.879 € | 71.348 € | 56.103 € |
| Accantonamento per rischi | 5.967 € | 21.691 € | 3.258 € |
| Altri accantonamenti | - | - | - |
| Oneri diversi di gestione | 16.948 € | 16.021 € | 10.496 € |
| Valore Aggiunto Caratteristico Lordo (A-B) | 2.197.178 € | 1.715.916 € | 1.384.403 € |
| C) Componenti accessori e straordinari | -21.874 € | -14.118 € | -12.226 € |
| +/- Saldo gestione finanziaria (Ricavi – Costi Accessori) | -19.045 € | - 13.224 € | - 6.044 € |
| +/- Saldo gestione straordinaria (Ricavi – Costi Straordinari) | - 2.829 € | - 894 € | - 6.182 € |
| Valore Aggiunto Globale Lordo | 2.175.305 € | 1.701.798 € | 1.372.177 € |
| Ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali | 52.092€ | 7.709 € | 7.709 € |
| Ammortamenti delle immobilizzazioni materiali | 66.910 € | 32.669 € | 19.453 € |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.056.303 € | 1.661.420 € | 1.345.015 € |

Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

Il prospetto di riparto assimila il VA a un fondo che serve a compensare e remunerare i diversi portatori di interesse. Esaminando la tabella sotto riportata si rileva che la principale categoria di stakeholder destinataria di questa ricchezza è quella del personale, seguita dall'azienda e dalla Pubblica Amministrazione.

| DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| A. Remunerazione del personale | 1.580.285 € | 1.353.517 € | 1.138.337 € |
| Personale non dipendente | 35.228 € | 35.410 € | 35.471 € |
| Personale dipendente | | | |
| a) remunerazioni dirette | 1.240.942 € | 1.057.341 € | 879.492 € |
| b) remunerazioni indirette | 304.115 € | 260.766 € | 223.374 € |
| B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione | 175.727 € | 119.273 € | 65.812 € |
| Imposte dirette | 173.133 € | 118.712 € | 76.144 € |
| Imposte indirette (imposta di registro, di bollo) | 2.594 € | 561 € | 868 € |
| Sovvenzioni in c/esercizio (super-ace, contributo perequativo) | - | - | - 11.200 € |
| C. Remunerazione del capitale di credito | 32.440 € | 12.920 € | 6.109 € |
| Oneri per capitali a breve termine | 3.541 € | 4.909 € | 3.003 € |
| Oneri per capitali a lungo termine | 28.899 € | 8.012 € | 3.105 € |
| E. Remunerazione dell'azienda | 257.552 € | 173.460 € | 132.508 € |
| +/- Variazioni riserve | 257.552 € | 173.460 € | 132.508 € |
| F. Remunerazione della collettività (liberalità) | 10.300 € | 2.250 € | 2.250 € |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 2.056.303 € | 1.661.420 € | 1.345.015 € |



Nel 2023, circa il 76,85% del valore aggiunto globale netto è destinato alle remunerazioni dirette del personale dipendente, dato in linea con gli anni precedenti e che viene seguito dal sistema-azienda. Nel 2023, infatti, la remunerazione dell'azienda copre il 12,51% della ricchezza creata, giustificandosi tale percentuale dall'aumento delle riserve aziendali a seguito dell'accantonamento dell'utile prodotto nel 2022.

Dai grafici riportati si può osservare, inoltre, che il riparto del valore aggiunto tra le diverse categorie di stakeholder aziendali risulta costante in tutti e tre gli anni oggetto di analisi.

3 Stato patrimoniale, conto economico e indici

Stato patrimoniale

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Immobilizzazioni | 822.304 € | 548.952 € | 447.519 € |
| Immobilizzazioni immateriali | 153.526 € | 22.279 € | 29.988 € |
| Immobilizzazioni materiali | 667.229 € | 525.124 € | 415.982 € |
| Immobilizzazioni finanziarie | 1.549 € | 1.549 € | 1.549 € |
| Attivo Circolante | 2.285.641 € | 2.476.988 € | 1.704.052 € |
| Crediti | 1.186.503 € | 831.928 € | 639.458 € |
| Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni | 750.051 € | - | - |
| Disponibilità liquide | 349.087 € | 1.640.875 € | 1.064.594 € |
| Ratei e risconti | 19.480 € | 8.166 € | 6.631 € |
| Totale attivo | 3.127.425 € | 3.034.106 € | 2.158.202 € |

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Patrimonio netto | 1.504.842 € | 1.081.457 € | 482.589 € |
| Capitale | 300.000 € | 300.000 € | 300.000 € |
| Riserve | 781.456 € | 510.349 € | - |
| Utile dell'esercizio | 423.385 € | 271.108 € | 182.589 € |
| Fondi per rischi e oneri | 17.439 € | 17.439 € | - |
| Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato | 477.333 € | 417.227 € | 340.497 € |
| Debiti | 1.124.128 € | 1.514.576 € | 1.005.705 € |
| Ratei e risconti | 3.683 € | 3.407 € | 1.650 € |
| Totale passivo | 3.127.425 € | 3.034.106 € | 1.830.441 € |

Dal prospetto sopra riportato viene evidenziato un significativo e progressivo incremento della categoria delle immobilizzazioni: ciò è il risultato, da una parte, della capitalizzazione dei costi di sviluppo di software gestionali prodotti internamente e, dall'altra, del potenziamento hardware necessario a far fronte alle nuove attività del reparto IT. Queste risorse, create internamente all'azienda, sono considerate un fattore produttivo ad utilità pluriennale, e quindi collocate all'interno della struttura patrimoniale aziendale. Il riflesso di tali investimenti, ovviamente, si concretizza anche nel lato economico e giustifica, di conseguenza, l'incremento progressivo degli ammortamenti (cioè, il consumo che ne viene fatto per effetto della gestione).

Le disponibilità liquide, incrementate nei periodi in osservazione dai flussi positivi della gestione reddituale, sono state impiegate principalmente per sostenere gli investimenti in immobilizzazioni, ma parte di tale liquidità, è stata anche impiegata per attività di investimento a breve termine.

Conto economico

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Valore della produzione | 3.190.417 € | 3.140.842 € | 2.166.468 € |
| Costi della produzione | 2.574.854 € | 2.737.798 € | 1.901.691 € |
| Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | 28.007 € | 35.027 € | 21.666 € |
| Per servizi | 862.363 € | 1.280.293 € | 682.508 € |
| Per godimento di beni di terzi | 79.879 € | 71.348 € | 56.103 € |
| Per il personale | 1.459.853 € | 1.271.600 € | 1.086.282 € |
| Ammortamenti e svalutazioni | 124.969 € | 44.630 € | 30.420 € |
| Accantonamenti per rischi | - | 17.439 € | - |
| Oneri diversi di gestione | 19.783 € | 17.461 € | 24.712 € |
| Differenza tra valore e costi della produzione (A-B) | 615.563 € | 403.044 € | 264.777 € |
| Proventi e oneri finanziari | (19.045 €) | (13.224 €) | (6.044 €) |
| Risultato prima delle imposte (A-B+-C+-D) | 596.518 € | 389.820 € | 258.733 € |
| Imposte sul reddito di esercizio | 173.133 € | 118.712 € | 76.144 € |
| Utile dell'esercizio | 423.385 € | 271.108 € | 182.589 € |

Dal prospetto sopra riportato si evince come le strategie aziendali di breve, medio e lungo termine volte all'incremento del fatturato e all'efficientamento dei costi di produzione si siano tradotte in un aumento progressivo degli utili di esercizio. Questi sono, infatti, cresciuti costantemente in tutto il triennio preso in considerazione (2021-2023) rappresentando, nel 2023, più del 13% del complessivo fatturato. Dal lato dei costi, invece, i valori sottolineano la centralità del fattore umano nello svolgimento dell'attività (costituendo più di un terzo del valore complessivo dei costi di produzione) e nei processi di sviluppo dell'azienda.

Indici di bilancio

Qui di seguito vengono presentati i principali indicatori di natura economico-patrimoniale. Essi contribuiscono alla valutazione della capacità dell'azienda di creare valore ma sottolineano anche la possibilità che essa possa sopravvivere, in equilibrio, nel corso del tempo.

| ROE | 2023 | 2022 | 2021 |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| a. Reddito Netto | 423.385 € | 271.108 € | 182.589 € |
| b. Patrimonio Netto | 1.081.456 € | 810.350 € | 627.761 € |
| a / b = ROE | 39,15% | 33,46% | 29,09% |

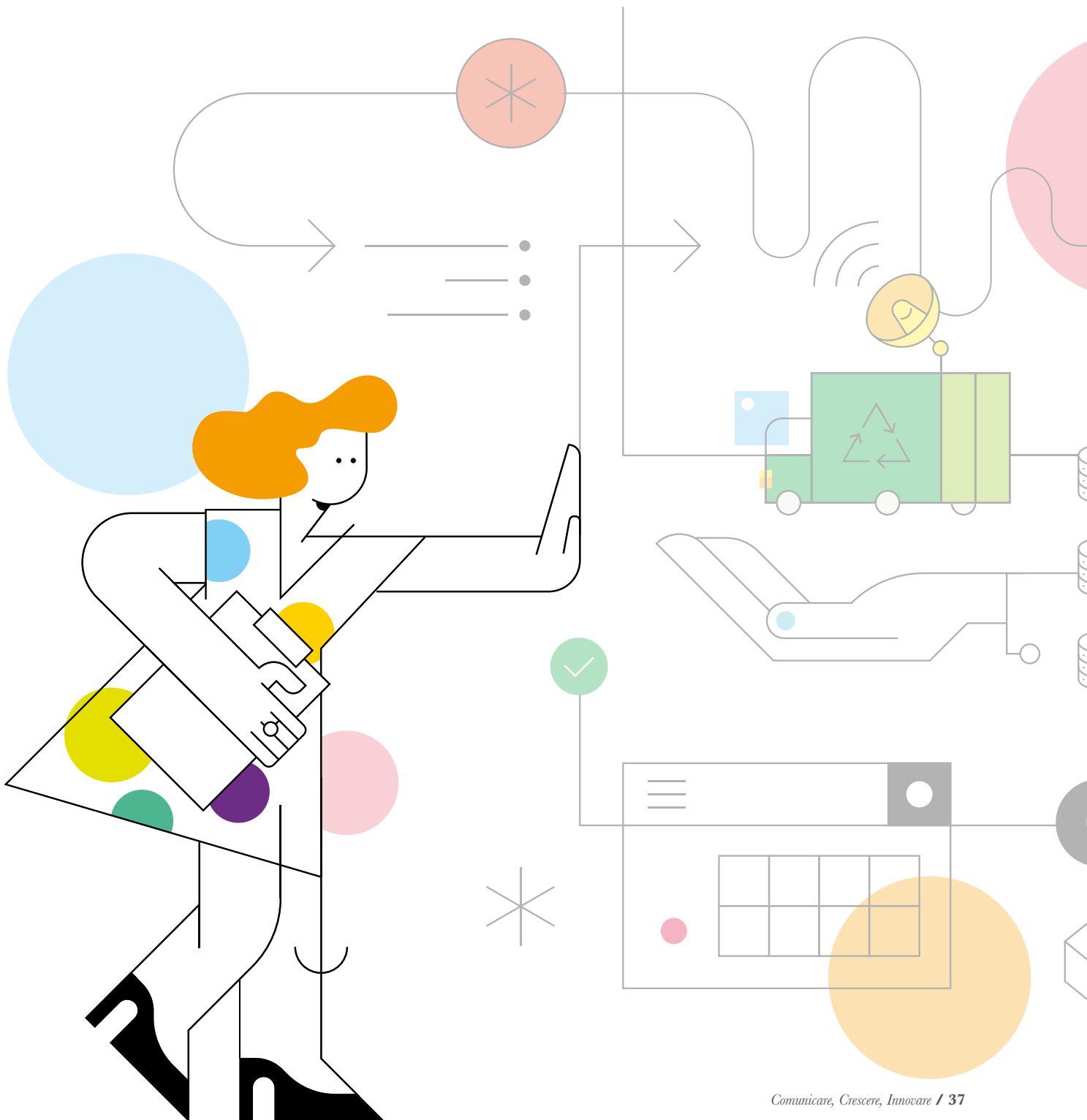
Il ROE (Return on Equity) misura il rapporto tra il reddito netto e il patrimonio netto. Tale indicatore rappresenta la remunerazione del capitale proprio, un valore positivo indica che la società sta generando ricchezza. L'andamento del ROE nei tre anni osservati registra una forte crescita.

| ROS | 2023 | 2022 | 2021 |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| a. Valore della produzione | 3.190.417 € | 3.140.842 € | 2.166.468 € |
| b. Costo della produzione | 2.574.854 € | 2.737.798 € | 1.901.691 € |
| a - b = Reddito Operativo | 615.563 € | 403.044 € | 264.777 € |
| c. Ricavi delle vendite | 3.069.101 € | 3.110.278 € | 2.120.680 € |
| (a - b) / c = ROS | 20,06% | 12,96% | 12,49% |

Il ROS (Return On Sales) misura il rapporto tra il reddito operativo lordo e i ricavi delle vendite. Il reddito operativo si basa sulla gestione caratteristica dell'azienda ed è pari alla differenza tra il valore della produzione e il costo della produzione delle attività tipiche. Tale indicatore esprime la capacità dell'impresa di produrre profitto a partire dai risultati delle vendite e di operare in modo efficiente. Anche in questo caso, i risultati dell'attività permettono di registrare un trend crescente.

| Costo del lavoro sui ricavi | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| a. Costo del lavoro | 1.459.853 € | 1.271.600 € | 1.086.282 € |
| b. Valore della Produzione | 3.190.417 € | 3.140.842 € | 2.166.468 € |
| a / b = Costo del lavoro sui ricavi | 45,76% | 40,49% | 50,14% |

Tale indice misura l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi delle vendite, permettendo di valutare quanta parte dei ricavi viene assorbita dal costo del personale. Tra le voci di costo contenute nel conto economico di GSA, come già sottolineato dai valori espressi nel conto economico, quella relativa al personale è la più consistente, confermando la centralità del fattore umano nell'attività svolta.



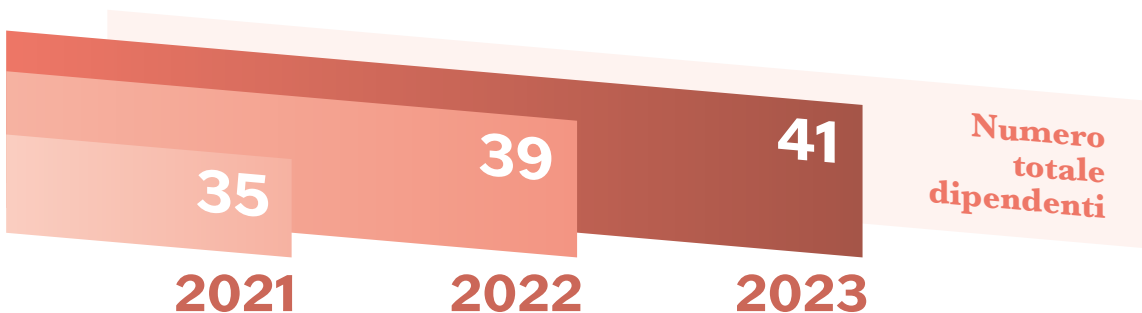
4 Risorse umane

La condivisione e la collaborazione rappresentano uno dei valori cardine che guidano la *missione* aziendale. Alla base dell'operato di GSA vi è un rapporto sinergico con e tra i dipendenti. Il fine aziendale va oltre la creazione di ricchezza e di valore, estendendosi alla realizzazione di un senso di appartenenza e di un clima aziendale coeso, collaborativo e solidale. Dietro ogni attività realizzata da GSA si celano relazioni basate sull'equità e sul rispetto e il contributo di ogni singolo dipendente assume un'importanza rilevante e rappresenta il motore per la crescita e lo sviluppo aziendale.

In questa sezione viene riportata l'analisi effettuata su questa importante risorsa. Tale analisi considera fattori quali la composizione e le caratteristiche della forza lavoro, le pari opportunità, la valorizzazione, la formazione e la crescita del personale, la salute e la sicurezza dei lavoratori, l'organizzazione del lavoro, il *turnover* e la percentuale di assenteismo. Si è deciso, anche in questo caso, di presentare i valori del triennio in modo tale che sia possibile evidenziare il trend evolutivo dell'azienda.

La gestione del personale è stata affidata attraverso specifica procura al Responsabile Risorse Umane di Gruppo che coordina e presiede anche all'elaborazione dei cedolini attraverso il service assolto in seno alla controllante Gesenu e normato da apposito contratto di servizio. Inoltre, è stata individuata una figura terza, ma sempre in logica di gestione di Gruppo, quale Responsabile della Sicurezza, con l'incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il personale in forza al 31/12/2023 è pari a 41 dipendenti. Dai dati rilevati nell'anno è possibile ricavare la composizione percentuale dei dipendenti suddivisi per genere, da cui risulta che circa il 70% è rappresentato da donne. La tabella mostra la crescita dell'azienda sotto il profilo dell'occupazione: nel 2023 il personale è aumentato di più del 20% rispetto all'anno precedente. Tale andamento riflette a sua volta l'evoluzione e il progresso avvenuto nell'azienda negli ultimi tre anni, sia in termini di volumi fatturati che di attività per tipologia svolte.



Composizione e caratteristiche

Percentuale di dipendenti per tipologia contratto e genere

| | 2023 | | | 2022 | | | 2021 | | |
|---------------------------------|---------------|---------------|------------------|--------------|--------------|------------------|---------------|---------------|------------------|
| | uomini | donne | numero contratti | uomini | donne | numero contratti | uomini | donne | numero contratti |
| Contratto a tempo indeterminato | 24,39% | 46,34% | 29 | 19,87% | 52,40% | 28 | 31,01% | 48,06% | 28 |
| Contratto a tempo determinato | 4,88% | 7,32% | 5 | 7,43% | 12,40% | 8 | 6,60% | 5,88% | 4 |
| Lavoro part-time | 2,44% | 9,75% | 5 | 1,30% | 2,65% | 2 | 1,47% | 2,94% | 2 |
| Contratto di apprendistato | 4,88% | 0% | 2 | 1,30% | 2,65% | 2 | 2,84% | 1,20% | 1 |
| Totale | 36,59% | 63,41% | 41 | 29,9% | 70,1% | 39 | 41,92% | 58,08% | 35 |

Attraverso l'analisi della percentuale dei dipendenti distinta per sesso e tipologia contrattuale traspare l'impegno dell'azienda nel contrastare la discriminazione basata sul genere, mostrando, altresì, come l'azienda sia attenta al rispetto e alla promozione delle pari opportunità.

Nei tre anni osservati la tipologia di contratto maggiormente adottato da GSA per entrambi i sessi è il contratto a tempo indeterminato. Nel 2023, più del 60% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, quasi il 30% a tempo determinato (29,54%), mentre solo una residuale percentuale un contratto part-time (5,05%) o di apprendistato (4,81%).

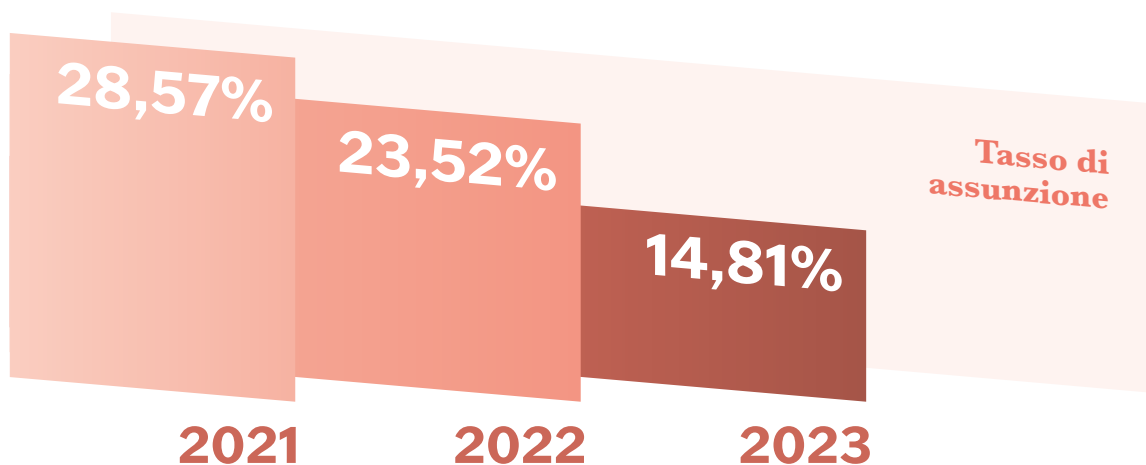
Percentuale di dipendenti per titolo di studio

| | 2023 | | 2022 | | 2021 | |
|---------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------|
| | % dipendenti per titolo di studio | numero dipendenti | % dipendenti per titolo di studio | numero dipendenti | % dipendenti per titolo di studio | numero dipendenti |
| Licenza media | 2,12% | 1 | 2,63% | 1 | 2,77% | 1 |
| Diploma | 31,98% | 15 | 36,85% | 14 | 38,53% | 13 |
| Laurea | 65,90% | 31 | 60,52% | 24 | 58,70% | 21 |

Andando ad analizzare la composizione percentuale del personale distinta per titolo di studio, è possibile osservare che nel 2023 più del 65% degli impiegati di GSA possiede una laurea, sottolineando l'elevato grado di specializzazione dei servizi forniti.

Valorizzazione, crescita e formazione

Tasso di assunzione



Il Procuratore speciale della società ha la facoltà di sottoscrivere i contratti di assunzione del personale dipendente, siano essi a tempo determinato o indeterminato, comprese le comunicazioni di proroga, cessazione, licenziamento, nonché ogni comunicazione relativa a contestazione disciplinare, distacco, trasferimento e/o comando del personale dipendente. Nel 2023 sono stati assunti 8 nuovi dipendenti, con un tasso di assunzione pari al 14,81%, anche in questo caso confermando un trend di sviluppo e crescita della società.

Ore di formazione

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------------------|------|------|------|
| Ore di formazione | 54 | 75 | 68 |

Per GSA, la formazione, l'istruzione e l'informazione specificatamente erogata nei confronti di tutti i collaboratori e prestatori d'opera all'interno dell'organizzazione rappresenta un elemento rilevante. Nel 2023 sono stati attivati 6 corsi di formazione obbligatoria che hanno visto partecipare 32 dipendenti (in ottemperanza ai dettami normativi gestiti dal RSPP) per un totale di 41 ore di formazione. Per la formazione non obbligatoria sono stati attivati 6 corsi che hanno visto la partecipazione di 24 dipendenti e un totale di 59 ore di formazione. I corsi interni non obbligatori hanno avuto ad oggetto la formazione sul diritto tributario e sulla gestione economica d'impresa; la formazione su videosorveglianza e fototrappole; la metodologia di calcolo; la formazione relativa alla misurazione della circolarità; la formazione sulle tecniche di comunicazione efficace e sulla gestione del conflitto con l'utente; la formazione per addetto alla conduzione di carrelli elevatori industriali semoventi.

Salute e sicurezza

Numero Infortuni

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------------------|------|------|------|
| N. infortuni | 0 | 1 | 1 |

Come riportato in precedenza, in GSA le incombenze legate alla salute e alla sicurezza ricadono su una figura che riveste l'incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i cui compiti attengono a diverse aree di responsabilità, tra cui:

- individuazione dei fattori di rischio e loro valutazione;
- individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- elaborazione, per quanto di competenza, delle misure preventive e protettive e dei sistemi di controllo di tali misure, delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali e di proposte relative ai programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza e condivisione di informazioni facilmente comprensibili in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento ai rischi per la salute e per la sicurezza ai quali sono esposti, alle procedure di prevenzione e alle misure e attività di protezione adottate.

La rilevazione effettuata sul numero di infortuni in GSA evidenzia un risultato irrisorio ma coerente, trattandosi di una società di servizi, nella quale solitamente l'esposizione al rischio è relativamente bassa.

Organizzazione lavoro

Percentuale di ore straordinarie su totali lavorate

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|-------|-------|-------|
| % Ore straordinarie su totali lavorate | 1,71% | 2,93% | 3,05% |

Una maggiore organizzazione e più attenta gestione delle scadenze e del personale disponibile ha consentito l'ottimizzazione dell'orario di lavoro diminuendo il ricorso ad attività straordinarie. Nel corso del 2023, infatti, si è registrata una diminuzione della loro incidenza, confermando il trend del triennio preso in esame.

Turnover

Percentuale di turnover

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| % Turnover | 12,34% | 11,76% | 12,69% |

Il turnover rappresenta un processo naturale e indica il tasso di ricambio del personale, vale a dire il flusso di persone in ingresso e in uscita da un'azienda. Le percentuali del turnover di GSA nei tre anni osservati sono in linea con il tasso ideale di ricambio del personale, segnalato dalla Society for Human Resource Management, una delle società più grandi al mondo a dedicarsi alla gestione delle risorse umane, e che indica, nel settore in cui opera GSA, un valore medio pari al 10%.

Percentuale di ore assenza su totale ore lavorate

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|-------|--------|--------|
| % Ore assenza su totale ore lavorate | 16,4% | 18,97% | 19,74% |

Percentuale di Ore di maternità e di malattia su totale ore di assenza

| | 2023 | 2022 | 2021 |
|------------------|--------|--------|--------|
| Maternità | 10,19% | 14,49% | 17,84% |
| Malattia | 19,61% | 23,04% | 27,19% |

L'assenteismo incide sull'efficienza e sulla produttività dell'organizzazione. Nel corso dei tre anni osservati la percentuale delle ore di assenza rispetto alle ore totali lavorate si è ridotta sino ad arrivare, nel 2023, al 16,4% sul totale delle ore lavorate. Tale percentuale ricomprende le ore di malattia e infortuni, i congedi per motivi personali o familiari come maternità e paternità, i congedi e i permessi matrimoniali.

03

**Comunicare,
crescere, innovare**

1 Comunicare

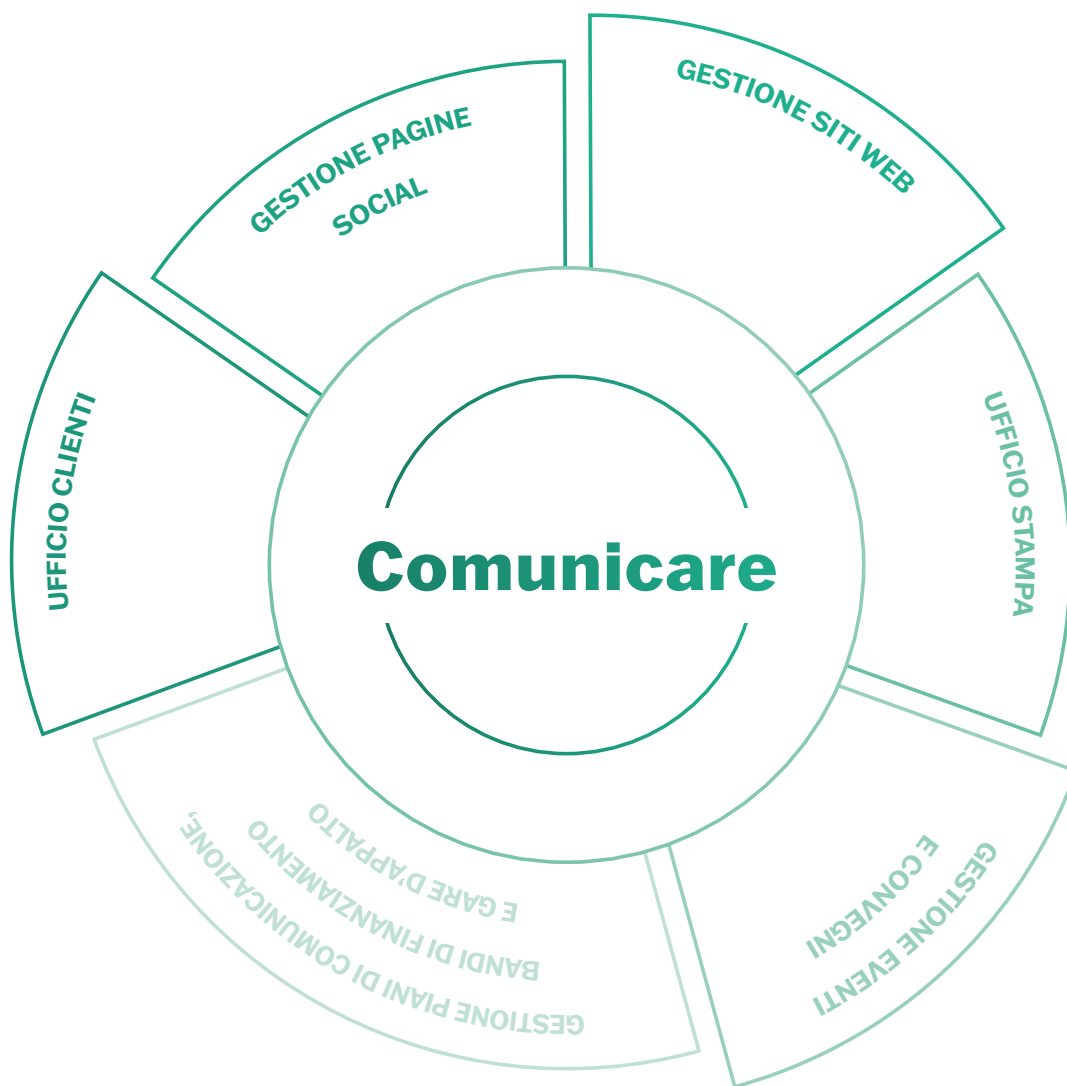
**“Non capita spesso che qualcuno dica esattamente quello che tu desideri che dica”
(Paul Auster)**

GSA si occupa da sempre di comunicazione nel settore dell'igiene ambientale e, negli ultimi anni, anche in quello energetico, per aziende pubbliche e private adottando, di volta in volta, la migliore strategia comunicativa attraverso l'impiego di tutti i possibili canali di contatto.

Fondamentale, nell'attuazione di una comunicazione efficace e capillare, è prima l'elaborazione, poi la successiva realizzazione, di piani di comunicazione a supporto dei servizi di igiene urbana. Questi sono un insieme di attività orientate alla educazione dei cittadini sulle corrette modalità di raccolta differenziata, all'informazione sulle eventuali modifiche di servizio apportate dal gestore e alla sensibilizzazione su specifiche tematiche ambientali.

Dai piani di comunicazione scaturiscono le tante ed eterogenee attività gestite da un team comunicativo strutturato in azienda e composto da diverse professionalità: il copywriting, le pubbliche relazioni, l'elaborazione grafica, la gestione dei social media, l'ufficio stampa, la gestione grafica e contenutistica dei siti web, la creatività di nuove campagne e la gestione di eventi.

“Comunicare” per GSA significa porre in essere, oltre alle attività rivolte agli utenti, anche quelle istituzionali, come l'organizzazione di convegni, eventi e altre iniziative di carattere corporate, come ad esempio “Gesenu Notizie”, un periodico aziendale realizzato per conto di Gesenu con uscita trimestrale, pensato quale contenitore di interviste, progetti e attività che vedono protagonista l'azienda, i suoi “uomini” e le loro storie, nei territori e all'interno della struttura organizzativa Gesenu.



Gestione pagine social

Gestire i social, e in particolar modo Facebook, significa generare dei contenuti che, sinteticamente, esprimano valore e suscitino interesse e curiosità di approfondimento negli utenti. Lavorando contemporaneamente su diverse pagine social, è fondamentale organizzare e pianificare i contenuti attraverso la redazione di un piano editoriale che delinea la strategia comunicativa e definisca le linee guida, gli obiettivi, il “tono di voce”, il calendario editoriale e i contenuti da pubblicare.

Nella gestione dei social, inoltre è necessario creare un’identità comunicativa dei diversi clienti che ne definisca le modalità di moderazione e di contatto con l’utenza e le regole per l’amministrazione del Social Customer Care. La pagina Facebook diventa per i cittadini un ulteriore punto di contatto con il quale relazionarsi e informarsi quotidianamente. Per questo, GSA è attenta a rispondere alle domande di coloro che si rivolgono al social per chiarire dubbi o per soddisfare curiosità sulla raccolta differenziata o semplicemente per richiedere un servizio complementare per la propria abitazione.

In GSA vengono attualmente gestite sette pagine Facebook, di cui cinque (Elmas, Fiumicino, Fontenuova, Mentana e Sestu) raccontano e descrivono la realtà di singoli comuni e due (Gesenu e Tsa) che sono espressione dell’intera società e quindi riferite a tutti i comuni gestiti dalla stessa azienda. La preparazione e la professionalità raggiunta consente all’azienda di lavorare con realtà territoriali molto diverse tra loro, promuovendo i valori propri della sostenibilità ambientale, dell’economia circolare e della raccolta differenziata.

| Gestore | Gesenu | TSA | Mentana | Fontenuova | Sestu | Elmas | Fiumicino |
|--|--------|-------|---------|------------|-------|-------|-----------|
| Follower | 10.263 | 5.089 | 1.746 | 1.812 | 3.110 | 788 | 864 |
| Numero reazioni totali nel 2023 | 6.267 | 2.168 | 3.244 | 1.348 | 1.937 | 1.066 | 2.069 |

Gestione siti web

I siti web sono la “vetrina” di tutte le informazioni di servizio che connotano gli operatori territoriali (gestori di servizi di igiene urbana clienti di GSA) e, per questo, sono un canale costantemente aggiornato e mantenuto. La gestione dei siti web implica, per il personale GSA, una revisione continua e costante dei contenuti, nonché la creazione e la pubblicazione di news specifiche al fine di mantenere i cittadini sempre aggiornati sui cambiamenti, sulle esigenze e sulle modalità legate al servizio. I siti web e le pagine relative ai diversi comuni sono state sviluppate per favorire la navigazione e l'utilizzo da parte dell'utente e contengono la modulistica necessaria ad attivare o richiedere servizi.

GSA nel corso del 2023 ha gestito 15 siti web rappresentando i servizi operativi realizzati per 55 comuni.

Ufficio stampa

Anche l'Ufficio Stampa è interno all'azienda ed è a disposizione delle varie società, con una competenza specifica nel settore ambientale. È in grado di organizzare conferenze stampa, predisporre comunicati e, in generale, occuparsi di tutta la comunicazione con i media. Una capillare gestione dei rapporti con la stampa, principalmente testate locali, è fondamentale per ottenere la parola in caso di denuncia di disservizi o veicolare le più svariate attività promosse nei diversi territori.

Nel corso del 2023 sono stati prodotti 103 comunicati stampa.

Gestione eventi e convegni

L'organizzazione e la gestione di eventi e convegni costituisce un altro importante aspetto della capacità di GSA di “comunicare”.

Nel corso del 2023, l'azienda è stata coinvolta nella organizzazione del convegno “Comunità Energetiche” a cura di Confindustria Umbria, Gesenu e la società Fusion. L'iniziativa è stata un momento importante per istituzioni e operatori tecnici che si sono confrontati sul tema della transizione energetica attraverso case history

e interventi di imprese in Umbria in merito alle proprie situazioni energetiche e alle difficoltà registrate nella gestione e nella progettazione di tali attività.

GSA opera anche nel settore dell'educazione ambientale e si impegna costantemente nella sensibilizzazione di diverse fasce d'età e segmenti di popolazione sui temi della sostenibilità, della raccolta differenziata e dell'economia circolare. Attraverso la figura del "comunicatore ambientale" vengono offerti servizi educativi su misura, coinvolgendo bambini, giovani e adulti per i quali si organizzano indagini merceologiche e incontri durante i quali vengono analizzati i diversi rifiuti e la loro corretta destinazione. Inoltre, GSA offre a enti pubblici e imprese private, che intendono promuovere la consapevolezza ambientale tra i propri dipendenti, specifici programmi di formazione sia attraverso aule virtuali che incontri in azienda.

Ecomondo

Tra le attività corporate organizzate nel corso del 2023, GSA si è occupata della partecipazione del gruppo Gesenu a Ecomondo, evento che si svolge ogni anno a novembre presso la Fiera di Rimini. Ecomondo è l'appuntamento internazionale di riferimento in Europa e nel bacino del Mediterraneo per le tecnologie, i servizi e le soluzioni industriali nei settori della green and circular economy. È il punto di incontro e di dialogo tra industrie, policy maker, opinion leader e autorità locali, raccoglie e mette a sistema gli elementi chiave che definiscono le strategie di sviluppo della politica ambientale dell'Unione Europea. Il gruppo Gesenu partecipa all'evento per incontrare stakeholder e partner commerciali e per restare informato sulle principali novità del settore.

Per questa importante iniziativa, GSA ha studiato la campagna di comunicazione e di coordinamento e tutta la presenza del gruppo Gesenu, progettando uno stand da 130 mq e preparando tutti i materiali (come brochure, gadget e video promozionali). All'interno dello stand sono stati, inoltre, organizzati incontri istituzionali e panel con la partecipazione della Presidente della Regione Umbria e della Presidente di Assoambiente, fino ad arrivare alla registrazione, all'interno dello stand, di un programma televisivo sulle tematiche ambientali. GSA ha gestito anche tutta la logistica dell'evento, i trasporti, il catering e l'accommodation, offrendo alla stampa umbra un PRESS-TOUR in fiera.

Gesenu Energia

Gesenu Energia è l'ultima azienda nata all'interno del gruppo Gesenu e si occupa della commercializzazione di luce e gas per le utenze domestiche e le piccole aziende. Con la nascita di Gesenu Energia il gruppo compie un primo passo verso il mondo delle utilities, portando GSA ad affrontare le sfide di un settore nuovo e molto complesso.

GSA ha curato sin dall'inizio tutti gli aspetti di strategia comunicativa e di posizionamento del nuovo brand sul mercato di vendita, approcciando per la prima volta agli aspetti del marketing finalizzato alla strutturazione di una rete commerciale. L'attività è proseguita poi attraverso il coordinamento della comunicazione, l'orientamento e la direzione dei lavori svolti dalle diverse agenzie partner dell'ambizioso progetto della start-up.

La responsabilità del coordinamento della Social Media Manager (risorsa esterna) incaricata della gestione dei vari canali social e di tutte le attività di marketing aziendali sono direttamente assunte dal personale GSA. Nel 2023 è stata inaugurata la prima sede aperta al pubblico di Gesenu Energia in Umbria a Ponte Felcino (Perugia).

Gestione piani di comunicazione, bandi di finanziamento e gare d'appalto

Il supporto congiunto di figure specializzate sia nel settore tecnico che comunicativo rende GSA in grado di curare ogni fase, dalla compilazione delle domande di partecipazione alla stesura di relazioni progettuali descrittive fino all'invio della documentazione e alla rendicontazione in caso di ammissione a finanziamento.

Fra i principali bandi di finanziamento in ambito di azioni comunicative e di miglioramento della qualità della raccolta differenziata ricordiamo quelli promossi dagli enti ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi), COREVE (Consorzio Nazionale per la Raccolta, il Riciclo e il Recupero degli Imballaggi in Vetro), BIOREPACK (Consorzio nazionale per il riciclo organico degli imballaggi in plastica biodegradabile e compostabile), CDC RAEE (Centro di Coordinamento RAEE) e AURI Umbria (Autorità Umbra Rifiuti e Idrico).

Nel 2023 GSA ha progettato per i suoi clienti 5 piani di comunicazione per altrettanti Bandi nazionali, ottenendo per tutti l'aggiudicazione al relativo finanziamento

Comuni coinvolti nel co-finanziamento

13

142.500

Totale euro finanziati

Progetti per il Bando Anci-Conai

4

La partecipazione annuale al Bando per la comunicazione locale proposto da ANCI e CONAI è un appuntamento ricorrente per GSA, che dal 2013 può rendicontare gli esiti sempre positivi riscontrati nella sua partecipazione. In particolare, al 2023 sono stati presentati 28 progetti con un complessivo ammontare di finanziamenti rendicontati pari a 958.871,81 euro.

Progetti per il Bando Anci-Conai (2013-2023)

28

958.872

Euro finanziati rendicontati (2013-2023)

Ufficio clienti

Comunicare con gli utenti è un aspetto centrale per la qualità dei servizi erogati e, nello specifico, si tratta di attivare un customer care che, nel caso di GSA, si traduce nella gestione dell'ufficio clienti telefonico e di numerosi sedi sul territorio. La struttura aziendale fornisce supporto ai cittadini attraverso servizi di call center, contact center, help desk, sportelli di front office, customer care, gestione documentale. Gli operatori telefonici gestiscono chiamate e richieste dai diversi canali (social, web, e-mail, app, ecc.), rispondendo agli utenti in riferimento ai servizi di igiene urbana, alla tariffazione sui rifiuti (T.A.R.I.) e nel settore luce e gas.

612.678

Abitanti serviti

Comuni serviti

44

221.245

Chiamate gestite annualmente

Ore annue di conversazione con i cittadini

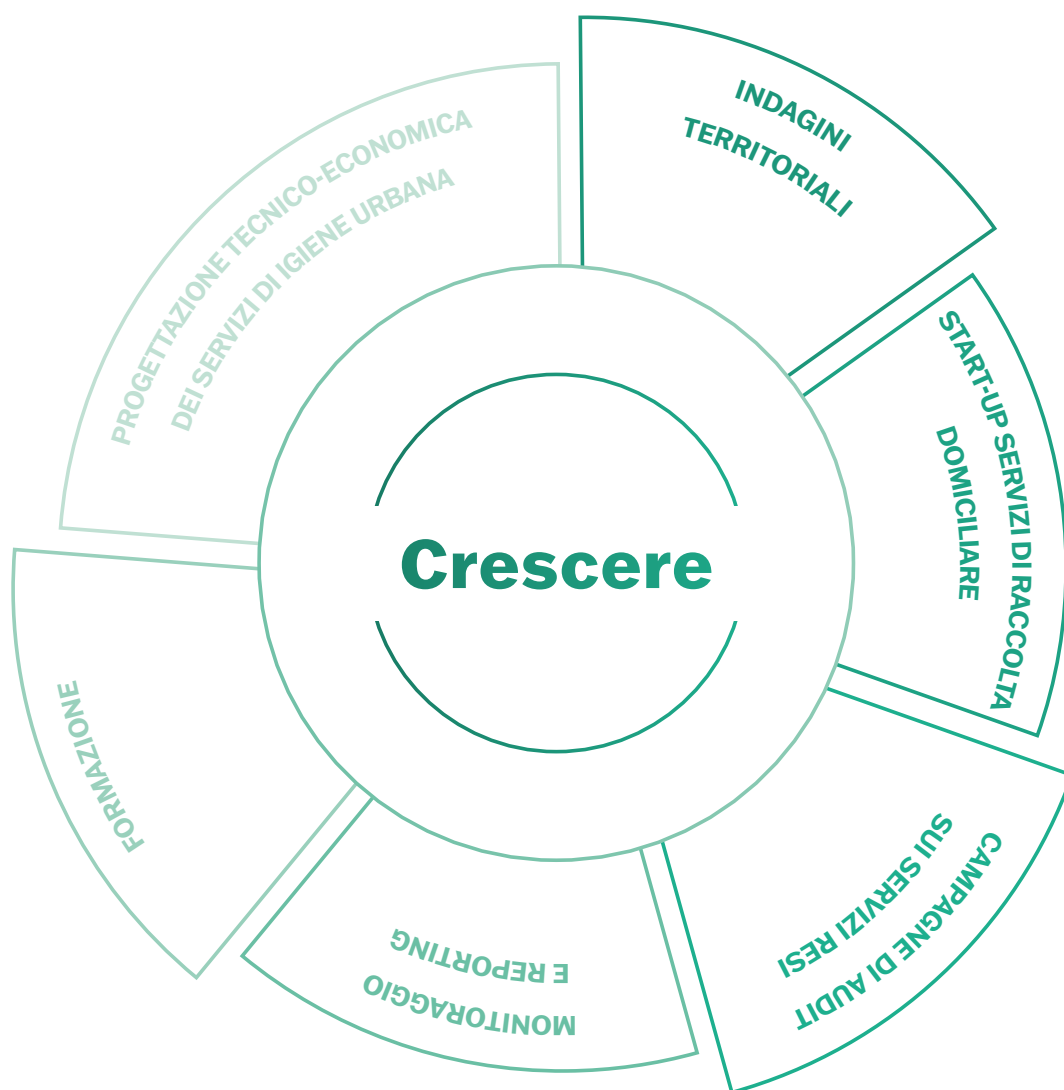
7.077

Nel corso del 2023, GSA ha servito 612.678 cittadini, in 44 diversi Comuni con complessive 192.786 chiamate gestite e più di 7000 ore di conversazione.

Crescere

“La crescita non è mai stata una semplice questione di fortuna: è il risultato di tante forze che interagiscono tra loro.”
(James Cash Penney)

GSA si occupa di progettazione tecnica ed economica di servizi, analisi di performance ed elaborazione di report nell'ambito del settore dell'igiene urbana per società clienti. L'approccio progettuale prevede una fase legata all'analisi dei fabbisogni e delle caratteristiche dei territori, con l'elaborazione di soluzioni metodologiche e gestionali ottimali rispetto alle peculiarità individuate, e una fase relativa all'erogazione vera e propria dei servizi, garantendo l'assistenza tecnica necessaria e un monitoraggio continuo dei risultati, con particolare attenzione ai progetti di nuova implementazione, e allo start-up di servizi di raccolta domiciliare.



Progettazione tecnico-economica dei servizi di igiene urbana

Questo servizio viene effettuato da GSA principalmente per due tipologie di attività: la partecipazione a gare d'appalto e l'attivazione di nuovi servizi e/o l'ottimizzazione di quelli già esistenti. In particolare, in questa fase vengono analizzati nel dettaglio diversi aspetti, combinando elementi tecnici ed economici per sviluppare soluzioni che soddisfino le esigenze della comunità e rispettino le normative ambientali.

La progettazione tecnico-economica dei servizi di igiene urbana (servizi di raccolta dei rifiuti e spazzamento stradale) si articola in quattro fasi. La prima è l'analisi del contesto, cioè un'analisi approfondita dell'area in cui verranno implementati i servizi di igiene urbana, attraverso sopralluoghi con cui GSA reperisce le informazioni utili a conoscere il territorio e le sue esigenze specifiche (numero delle utenze domestiche e commerciali e loro tipologia, le abitudini di produzione dei rifiuti, la topografia del territorio, la distribuzione degli insediamenti e le esigenze specifiche della comunità).

Segue poi il c.d. dimensionamento dei servizi, attraverso il quale, sulla base dei documenti di gara o delle indicazioni fornite dal cliente, vengono definiti i servizi di igiene urbana da dimensionare. Per ciascuno di essi, inoltre, vengono individuati gli "elementi tecnici" per lo svolgimento dell'attività, come ad esempio il numero di operatori necessari, numero, tipologia e alimentazione degli automezzi da usare e gli impianti di destino principali per lo smaltimento ed il recupero di tutte le frazioni merceologiche.

La terza fase è l'analisi dei costi, che attiene alla componente economica della progettazione, cioè il calcolo dei costi iniziali di start-up, di acquisto di mezzi e attrezzature, per il personale operativo e di coordinamento per la gestione dei servizi e quelli di manutenzione associati, i costi legati alla gestione dei rifiuti (smaltimento o recupero), per le azioni di sensibilizzazione e comunicazione alla popolazione e altre spese generali.

L'ultima fase è quella legata alla sostenibilità e all'impatto ambientale, con la quale si progettano soluzioni volte alla riduzione complessiva dell'impatto ambientale dei servizi di igiene urbana come l'adozione di pratiche di riciclaggio (ad esempio l'utilizzo di bottiglie ricaricabili, promozione della distribuzione alla spina, la riduzione del consumo di carta negli enti pubblici), la promozione del riuso (apertura e gestione di centri per il riuso o promozione di attività dedicate, la promozione del compostaggio domestico o di comunità).

L'esito di queste attività consente a GSA di elaborare e presentare alle società clienti un prodotto finale comprensivo di una relazione tecnico-economica e, se necessari, allegati cartografici o planimetrici esplicativi. Nel caso specifico delle gare di appalto, GSA consegna al cliente tutti i documenti da presentare in fase di offerta, così come indicati nella documentazione di gara.

Progettazioni portate a termine

23

138.951

Abitanti coinvolti nella progettazione

GSA nel 2023, ha portato a termine per i propri clienti 23 progettazioni per un totale di circa 139.000 abitanti coinvolti.

A partire dal 2023, GSA ha finalizzato un processo che l'ha portata a gestire direttamente tutte le fasi di progettazione (che fino all'anno precedente in parte erano attuate da consulenti esterni), progettando le seguenti gare d'appalto: Comuni di Cerveteri, Mentana, Porto Torres, Decimoputzu, Tolfa, San Sperate, Fonte Nuova, Vallerdora-Viddalba-Sedini. Considerando che solitamente i tempi medi di pubblicazione ed elaborazione di una gara si stimano di circa 40 giorni, la struttura di GSA è stata continuamente impegnata nella progettazione di almeno una gara d'appalto al mese.

Fra le nuove progettazioni del 2023, inoltre, si evidenziano le riorganizzazioni complessive del sistema di raccolta dei rifiuti nei Comuni di Corciano e di Torgiano, la progettazione per il passaggio ad un sistema di raccolta domiciliare in località Ponte San Giovanni e le proposte di servizi specifici, come ad esempio la modifica delle modalità di raccolta dell'olio vegetale esausto prodotto dalle utenze domestiche nel Comune di Perugia e il dimensionamento del servizio di raccolta dei rifiuti presso le spiagge e i varchi a mare del Comune di Fiumicino.

03 02 01

Comunicare, Crescere, Innovare



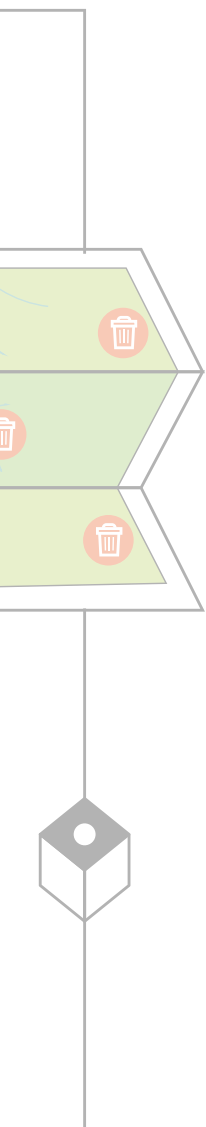
Indagini territoriali

Le indagini territoriali svolgono un ruolo chiave nella pianificazione e nell'ottimizzazione dei servizi di igiene urbana, contribuendo a personalizzare le strategie operative in base alle caratteristiche specifiche di ciascuna comunità. I sopralluoghi vengono effettuati grazie all'ausilio di programmi di georeferenziazione, tecnologie e sistemi informativi geografici (software GIS) sviluppati internamente da GSA.

Le principali informazioni che vengono rilevate dalle indagini territoriali sono:

- il numero e la tipologia delle utenze domestiche e non domestiche utili al dimensionamento puntuale del servizio di raccolta dei rifiuti (quantità, tipologia e volumetria dei contenitori da consegnare per la raccolta dei rifiuti);
- la morfologia, l'urbanistica del territorio e la viabilità, importanti per la determinazione della tipologia e dell'alimentazione degli automezzi impiegati nei servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio;
- i principali luoghi sensibili e di interesse, con il dettaglio della tipologia di pavimentazione, rilevanti per la determinazione delle frequenze e delle soluzioni tecniche più adeguate al servizio di spazzamento e lavaggio;
- il numero e lo stato dei cestini gettacarte, di eventuali contenitori per la raccolta di rifiuti urbani pericolosi e deiezioni canine e delle caditoie, fondamentali, da un lato, a determinare le risorse necessarie adibite al servizio di svuotamento e pulizia e, dall'altro, a quantificare le nuove attrezzature da proporre, in sede di offerta di gara, in sostituzione di quelle vetuste.

Nel 2023, alla luce dell'internalizzazione della progettazione delle gare d'appalto, GSA ha effettuato 11 sopralluoghi di durata variabile, da 2 a 4 giorni, nei Comuni di interesse da parte del cliente. Tale attività è risultata fondamentale alla valutazione di partecipazione alla gara. Nel corso dell'anno, inoltre, 3 gare non state partecipate dal cliente nonostante il sopralluogo effettuato.



Start-up servizi di raccolta domiciliare

Lo start-up di un servizio di igiene urbana è il processo attraverso il quale un nuovo servizio di gestione dei rifiuti o di pulizia delle aree urbane viene avviato e messo in funzione. L'attività prevede una prima fase di sensibilizzazione e informazione della popolazione in merito all'imminente modifica di servizio, che consiste nell'invio di una lettera informativa ai cittadini o nell'organizzazione di assemblee pubbliche. La seconda fase riguarda la distribuzione domiciliare o tramite stand di contenitori e sacchi effettuata da personale opportunamente formato che utilizza software e tecnologie sviluppate direttamente dal gruppo GSA. Tale attività è strettamente legata alla partecipazione a gare d'appalto e alla stipula di nuovi contratti d'appalto e, nel corso del 2023, ha interessato territori per un totale di circa 14.434 residenti.

Campagne di audit sui servizi resi

L'attività di audit/controllo di un servizio di gestione dei rifiuti è un processo importante per valutare l'efficacia, l'efficienza e la conformità del servizio medesimo alle normative e agli standard vigenti.

Le attività di controllo svolte da GSA per conto di GEST S.r.l. (Gesenu, Ecocave, SIA, TSA), la società affidataria dei servizi di igiene urbana nel territorio dell'A.T.I. N. 2 Umbria, prevedono sia la verifica in loco, tramite sopralluoghi, dell'effettivo espletamento dei servizi programmati di raccolta dei rifiuti o spazzamento delle strade, sia la verifica ispettiva dei Centri di Raccolta presenti; la prima attività viene svolta da personale operativo sulla base di un calendario fornito settimanalmente, mentre la seconda attività è svolta direttamente dal personale tecnico di GSA con un programma di visita organizzato con i referenti dei comuni gestiti dalle società clienti.

Il prodotto finale consiste in una relazione tecnico-descrittiva, corredata da report

fotografici utili ad evidenziare eventuali criticità rilevate, nella quale viene assegnata una valutazione puntuale a ciascun servizio reso e una valutazione complessiva, globale, che tiene conto anche della quantità e della qualità della raccolta differenziata e del rispetto degli obblighi previsti in materia di trasparenza per i cittadini, ovvero della fruibilità e completezza delle informazioni riportate nel sito web del gestore del servizio di igiene urbana. Tale report viene, con cadenza mensile, inviato a GEST S.r.l. e, quindi, ai gestori operativi al fine di controllare il corretto svolgimento dei servizi contrattualmente resi.

Comuni oggetto di verifica

24

363.180

Abitanti coinvolti nell'Attività di Audit

GSA, nel 2023, ha effettuato attività di verifica e controllo dei servizi resi dai propri clienti in 24 comuni per un numero di abitanti complessivi superiore a 363.000 unità.

L'attività di sopralluogo svolta per il cliente GEST nei 24 Comuni umbri gestiti (Perugia, Bastia Umbra, Bettona, Todi, Torgiano, Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, San Venanzo, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno) viene effettuata continuativamente da Settembre ad Aprile, dal lunedì al sabato. In ciascun Comune vengono mediamente controllati 6 servizi (fra i quali raccolta di secco residuo, carta, plastica e metalli, organico, spazzamento stradale manuale e meccanizzato, lavaggio strade).

Per quanto riguarda il sopralluogo presso i Centri di Raccolta questo viene effettuato su tutti quelli attivi e non a campione.

Monitoraggio e reporting

L'attività di monitoraggio e reporting è essenziale poiché garantisce un controllo continuo e accurato del servizio erogato, valutando l'efficacia e l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Questo processo prevede servizi di analisi di performance, monitoraggio dei dati di raccolta differenziata, elaborazione e creazione di report e caricamento dei dati su portali. Dettagliando le principali attività coinvolte in questo processo, il team:

- rileva i dati in tempo reale della raccolta rifiuti e del livello di riempimento dei bidoni, grazie all'utilizzo di sensori e lettori dei chip (tag RFID) installati sulle attrezzature;
- monitora gli spostamenti dei mezzi grazie a sistemi di tracciamento GPS installati direttamente sui veicoli, permettendo così anche una pianificazione ottimale delle rotte e garantendo una particolare attenzione anche alle tematiche di sostenibilità e inquinamento ambientale;
- inserisce trimestralmente i dati di rifiuti prodotti, trasportati e smaltiti, attraverso l'applicativo O.R.So. (Osservatorio Rifiuti e Sovraregionale), adottato dalla Regione Umbria per analizzare e confrontare in modo omogeneo i risultati raggiunti nelle diverse realtà territoriali;
- compila annualmente il MUD (Modello Unico di Dichiarazione Ambientale), istituito a livello nazionale per comunicare al Catasto Rifiuti le quantità e le tipologie dei rifiuti prodotti;

GSA produce, altresì, vari report per il monitoraggio delle performance ottenute, che condivide periodicamente con i propri clienti. Nello specifico si procede: all'invio dei pannelli di controllo per i Comuni di cui gestisce il servizio di igiene urbana (come, ad esempio, il monitoraggio dei conferimenti tramite sistemi di lettura installati su mezzi ed attrezzature, della percentuale di raccolta differenziata, dello stato delle consegne dei contenitori), dei report sul servizio di manutenzione cassonetti delle attrezzature presenti nel deposito, di quelle consegnate e di quelle in attesa di consegna, del report dei servizi svolti sui cantieri monitorati e della gestione dell'ufficio clienti per il quale offre il monitoraggio dei tempi di risposta medi, dei tempi di attesa, del numero di chiamate in ingresso, di quelle perse, delle fasce orarie a maggior concentrazione di chiamate, della soddisfazione del cliente. Tali informazioni vengono poi rielaborate, sotto forma di relazioni tecniche, e inviate alle autorità competenti e ai responsabili decisionali dei vari Comuni per fornire una panoramica completa delle prestazioni dei servizi forniti, confrontando le informazioni raccolte con gli obiettivi prefissati e gli standard di qualità del servizio prescritti da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), identificando aree di possibile miglioramento ed implementazione.

Comuni per i quali vengono monitorate le performance mensili sulla raccolta differenziata

32

15

Comuni per i quali viene effettuato il caricamento dati O.R.So.

Comuni per i quali viene effettuato il caricamento dati MUD

7

Nel corso del 2023, GSA ha fornito ai propri clienti 32 report mensili relativi alla raccolta differenziata raggiunta nei propri Comuni serviti, si è occupata del caricamento dati O.R.So. per 15 Comuni e del caricamento dei dati MUD per 7 Comuni.

Formazione

GSA si occupa di organizzare e gestire corsi di formazione aziendali che vengono erogati alle aziende del territorio. Nel corso del 2023, per il secondo anno consecutivo, l'azienda è stata in grado di inserire le proprie professionalità nelle attività di formazione all'interno di una challenge promossa da Sviluppumbria nelle scuole superiori del territorio regionale umbro. Inoltre, l'ottenimento dell'Accreditamento Regionale, che qualifica GSA come agenzia formativa, ha permesso alla società di gestire per conto di Gesenu Spa l'erogazione della formazione finanziata dal fondo lavoro Fondimpresa e di utilizzare anche internamente questo strumento di finanziamento per lo sviluppo delle competenze specifiche delle operatrici del contact center nella gestione di casi di conflitto con gli utenti. È proseguita anche l'attività di formazione specifica sul corretto utilizzo del composter, strumento di raccolta differenziata distribuito in comodato d'uso gratuito agli utenti nei Comuni serviti dai diversi gestori operativi clienti.

Di seguito i numeri registrati nel periodo 2023

| TITOLO CORSO | N. PARTECIPANTI | DURATA MODULO FORMATIVO |
|---|-----------------|-------------------------|
| ABOCA SPA | 20 | 2 |
| FORMAZIONE AMBIENTALE - RESCHIO | 150 | 1,5 |
| FORMAZIONE SICUREZZA RISCHIO ALTO - GESENU SPA | 3 | 12 |
| FORMAZIONE NUOVO CODICE APPALTI - GESENU SPA | 6 | 6 |
| FORMAZIONE PREPOSTO AUTOTRASPORTO MERCI - GESENU SPA | 2 | 24 |
| AGGIORNAMENTO SICUREZZA PER DIRIGENTI - GESENU SPA | 3 | 6 |
| FORMAZIONE DAL BILANCIO AL REDDITO D'IMPRESA - GESENU SPA | 3 | 6 |
| FORMAZIONE COSTRUZIONE ALBO FORNITORI E GESTIONE ACQUISTI- GESENU SPA | 9 | 24 |
| FORMAZIONE CORRETTA GESTIONE DELLE FATTURE FORNITORI - GESENU SPA | 2 | 6 |
| FORMAZIONE PROCESSO DI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ-GESENU SPA | 14 | 6 |
| FORMAZIONE EMERGENZE AMBIENTALI - GESENU SPA | 12 | 12 |
| FORMAZIONE TARIFFA PUNTUALE - GESENU SPA | 23 | 40 |
| FORMAZIONE "TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL CONFLITTO CON GLI UTENTI" - FONDIMPRESA | 14 | 17 |
| FORMAZIONE NUOVA IMMAGINE COORDINATA | 9 | 2 |
| FORMAZIONE UPEL (Unione Provinciale Enti Locali) VIDEOSORVEGLIANZA E FOTOTRAPPOLE | 3 | 6 |
| TOTALE | 273 | 204 |

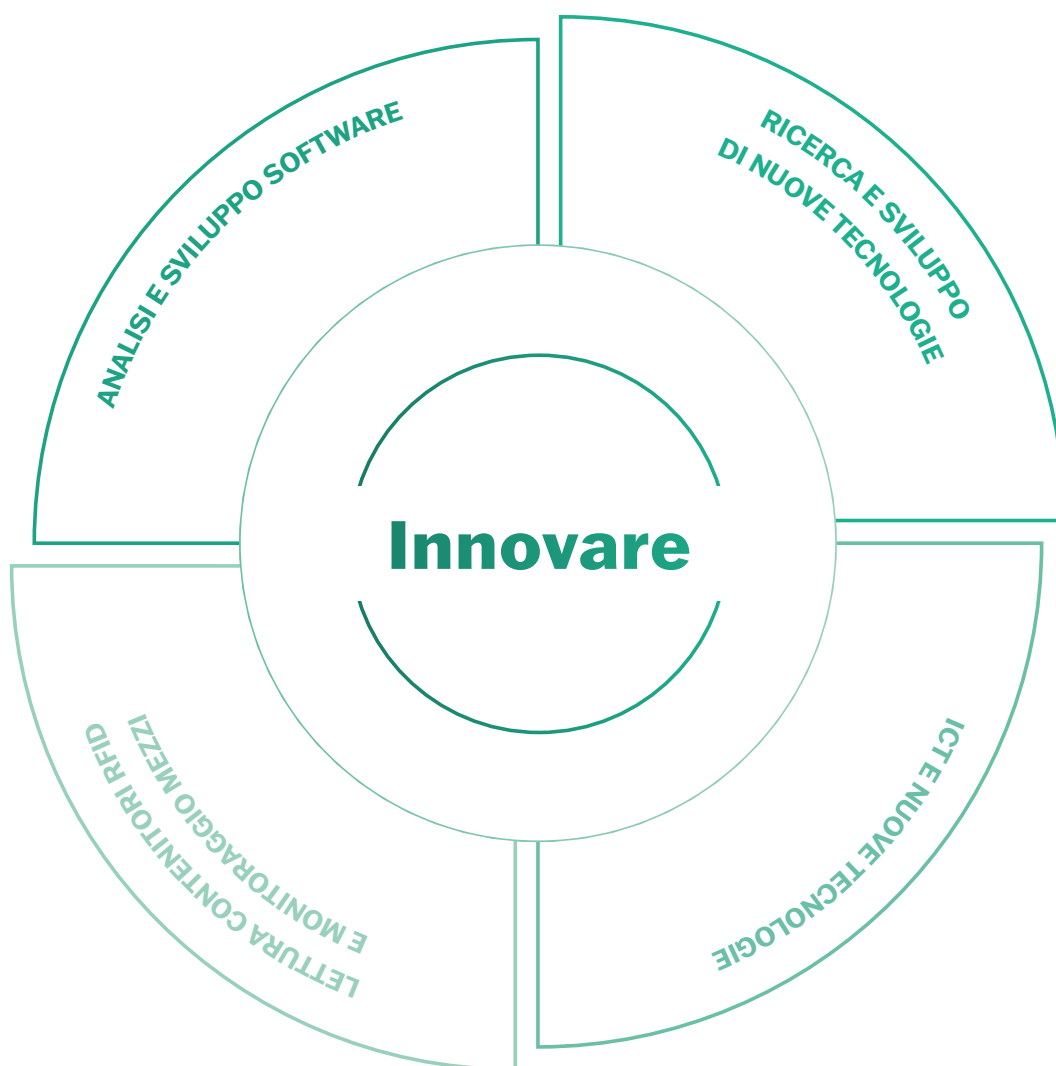
Didattica Ambientale

| TITOLO CORSO | N. PARTECIPANTI | DURATA MODULO FORMATIVO |
|--|-----------------|-------------------------|
| FORMAZIONE CHALLENGE SVILUPPUMBRIA SPA | 300 | 1 |
| FORMAZIONE ECONEWS SCUOLE 2023 | 12.227 | 1 |
| TOTALE | 12.527 | 296 |

Innovare

**3 “La strada davanti a noi è molto chiara e semplice, ossia la necessità di procedere a uno sviluppo ecologico, intelligente e digitalizzato. Alla fine, sarà il vincitore chi avrà il coraggio di essere il primo.”
(Ban Ki-moon)**

GSA si impegna costantemente nella ricerca di innovazioni tecnologiche mirate a migliorare e ottimizzare i processi aziendali, allo scopo di creare le migliori condizioni per accompagnare la transizione tecnologica e digitale del settore dell'igiene urbana e della sostenibilità. La nostra *mission* è quella di fornire ai partner strumenti sempre più efficaci e puntuali di misurazione, ottimizzazione dei processi, reportistica e controllo, e per questo vengono sviluppate soluzioni avanzate non solo rispondenti alle esigenze immediate, ma volte anche ad anticipare le tendenze e le evoluzioni normative sempre orientate ad una maggiore digitalizzazione dei processi e al monitoraggio degli impatti in termini di sostenibilità ambientale.



Analisi e sviluppo software

L'attività di sviluppo software si avvale di competenze specializzate e animate da un approccio proattivo. Qui vengono sviluppate costantemente nuove soluzioni software in grado di ottimizzare i processi aziendali, dalla gestione dei flussi di lavoro alla raccolta dati in tempo reale allo scopo di massimizzare i livelli di efficienza e sostenibilità. Nello specifico GSA, grazie all'esperienza maturata negli anni nel settore dei servizi di igiene urbana, ha sviluppato un applicativo che, tramite una Piattaforma Software, fornisce una centrale di comando unica, perseguendo l'orientamento indicato da ARERA in materia di gestione e misurazione delle prestazioni erogate. La Piattaforma è in grado di gestire tutti gli aspetti relativi alla pianificazione, al controllo e al monitoraggio dei servizi di igiene urbana con specifiche rendicontazioni, la creazione di strutture dati complesse, la cartografia informatizzata e quant'altro necessario per facilitare il controllo e il monitoraggio dei servizi.

Ricerca e sviluppo di nuove tecnologie

Le soluzioni innovative, che GSA realizza, puntano ad andare oltre il semplice miglioramento dei processi aziendali, mirano infatti a promuovere attivamente la sostenibilità ambientale e sociale, sono progettate per massimizzare l'impatto positivo sull'ecosistema e sulla comunità.

Per questo vengono attivate collaborazioni con istituzioni accademiche, enti di ricerca e altre aziende del settore. Queste partnership permettono di accedere costantemente alle più avanzate tecnologie (come ad esempio l'intelligenza artificiale, l'Internet delle cose, la realtà aumentata, la blockchain) e di integrare rapidamente le innovazioni più recenti nei prodotti e nei servizi offerti declinandone l'applicazione nello specifico settore dell'igiene e della sostenibilità.

Ict e nuove tecnologie

GSA si occupa dell'implementazione e della gestione di tutte le componenti dell'infrastruttura tecnologica, tra cui server, reti, sistemi di archiviazione dati, servizi di cloud computing e apparecchiature di rete, fornendo anche assistenza tecnica e supporto multicanale agli utenti aziendali. In questo ambito l'obiettivo è quello di garantire stabilità, scalabilità e massimo supporto rispetto alle esigenze aziendali in continua evoluzione.

Il team si occupa inoltre della gestione, conservazione e backup dei dati aziendali, nonché dell'implementazione di misure di sicurezza per proteggere i sistemi da minacce interne ed esterne, prevenire accessi non autorizzati, garantire il rispetto delle normative sulla privacy, prevedendo anche strategie di recupero in caso di perdita o guasto.

Grazie all'esperienza maturata negli anni e alle competenze specifiche acquisite, GSA fornisce consulenze per lo sviluppo di strategie allineate agli obiettivi aziendali, valutando le future esigenze tecnologiche e definendo il continuo processo di ottimizzazione dell'infrastruttura IT.

Lettura contenitori RFID e monitoraggio mezzi

GSA si occupa di tutti i processi connessi al tracciamento GPS dei mezzi adibiti ai servizi di igiene urbana e alla lettura puntuale dei singoli svuotamenti dei contenitori per la raccolta dei rifiuti. L'attività parte dalla supervisione diretta di tutte le operazioni, dall'installazione e setting delle attrezzature sugli automezzi (antenne e black box) fino alla ricezione sui gestionali appositamente sviluppati di tutte le informazioni legate agli avvenuti svuotamenti e ai percorsi effettuati.



Supervisione scientifica

Prof.ssa Francesca Picciaia

Dipartimento di Economia, Università degli studi di Perugia

Coordinamento editoriale

Nicola Paoletti

Alla realizzazione del volume ha collaborato

Tutta la struttura aziendale e Federica Belati

come caso pratico nella sua tesi di laurea

Progetto grafico ed impaginazione

Fabio Calzuola

Illustrazioni

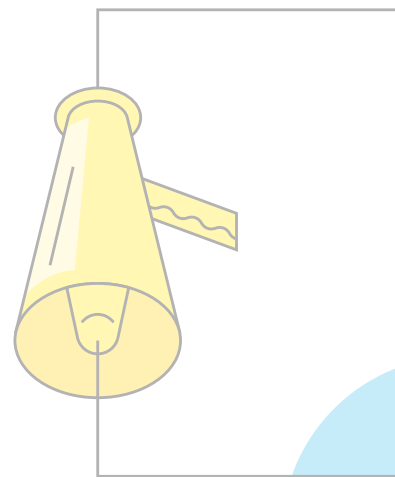
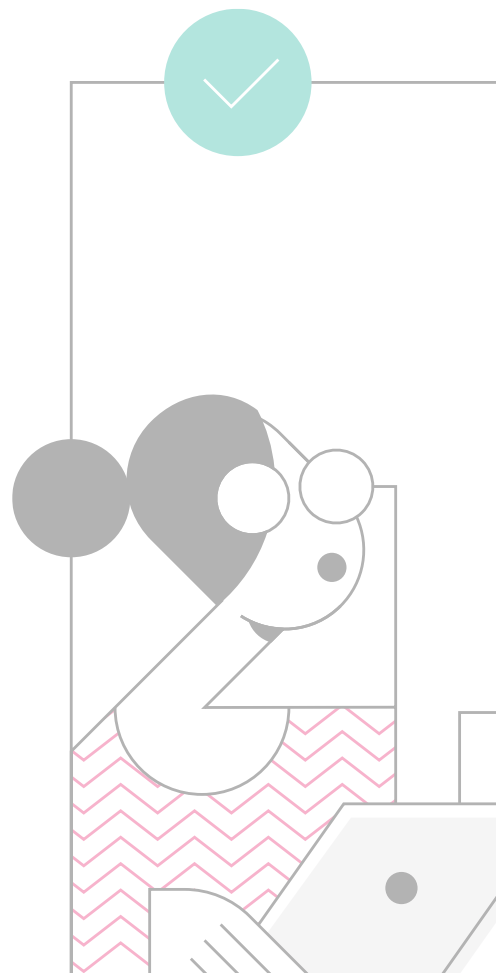
Daniele Pampanelli

Stampa

AMS in printing

Finito di stampare nel mese di Maggio 2024

Per conto di Gsa Srl







Inquadra il codice QR
e naviga nella versione interattiva

