

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

UMBRA ACQUE

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 di Umbra Acque S.p.A. è stato pubblicato
solo in formato digitale per perseguire obiettivi di sostenibilità
e salvaguardia dell'ambiente



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



08 **Umbra Acque in sintesi**
10 **Highlights**
12 **Lettera agli stakeholder**
16 **Nota metodologica**
18 **Temi materiali e rapporti con gli stakeholder**

Corporate governance **1**

24 Profilo della Società
26 Evoluzione storica della Società
27 Vision, mission e valori aziendali
28 La struttura di governance
30 Codice etico
30 Modello di organizzazione, gestione e controllo
32 Trasparenza
33 Sistema di gestione integrato
33 Audit del sistema di gestione integrato
33 Privacy
35 Laboratorio analisi
36 Scenario regolatorio
37 Fiscalità aziendale
37 Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
38 Gestione dei rischi
39 SWOT Analysis

Gestione efficiente del sistema idrico **2**

46 Il sistema idrico gestito da Umbra Acque
50 I cambiamenti climatici e le crisi idriche
52 Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali
54 Impianti di trattamento e potabilizzazione
54 Reti di distribuzione
54 Le perdite idriche nel 2022
57 Waidy Management System
58 Sviluppo GIS
59 Piani di sicurezza dell'acqua
59 Reti di collettamento fognario
61 Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite
61 Depurazione
62 Qualità Tecnica

Qualità della risorsa idrica **3**

66 Controlli sulla qualità dell'acqua potabile
69 Progetto "l'acquachebevo"

Tutela dell'ambiente **4**

72 Acque reflue e depurate
73 Rifiuti
76 Attività di controllo sugli scarichi industriali in pubblica fognatura
76 Progetto SARI
76 Consumi energetici
78 Efficientamento degli impianti
79 Fonti alternative di produzione di energia elettrica
81 Sedi
81 Automezzi

Gestione delle risorse umane **5**

84 Politiche di gestione del personale
85 Persone in Umbra Acque
85 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti
86 Remunerazione e valutazione delle performance
86 Ore lavorate e assenze
86 Congedi parentali
86 Welfare
87 Fondo pensionistico
87 Formazione
88 Smart working
88 Relazioni sindacali
89 People care

Salute e sicurezza dei lavoratori **6**

92 Salute e sicurezza sul lavoro
93 Certificazione ISO 45001:2018
93 Valutazione dei rischi
94 Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori
95 Sorveglianza sanitaria
95 Promozione della salute dei lavoratori
97 Formazione e addestramento dei lavoratori
97 Infortuni, incidenti e malattie professionali
97 Covid-19

Clienti 7

100 Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza
101 Organizzazione
103 Spesa media e bonus sociale
103 Regolamento di gestione del servizio idrico integrato
104 Carta del servizio idrico integrato
104 Sportelli
105 Sportello telefonico
105 La gestione dell'emergenza sanitaria nel rapporto con gli utenti
106 App MyUmbraAcque
106 Bolletta web
106 Customer satisfaction
107 Impatti delibere ARERA
107 Gestione reclami
107 Conciliazione paritetica e conciliazione ADR

Impatti sulla comunità 8

110 Iniziative sul territorio
115 Progetti di solidarietà
116 Iniziative interne all'azienda

Performance economica 9

121 Risultati

Supply chain 10

126 Procedura acquisti e appalti
126 Procedura affidamento
128 Qualifica fornitori
129 Vendor rating

Allegati A

132 GRI content index
138 Glossario
140 Indicatori di performance
160 Relazione della società di revisione

Umbra Acque in sintesi

38
comuni coperti dal servizio idrico integrato

4.300 km²
superficie del territorio servito

490.272
abitanti serviti

235.946
utenze servite

56,0 mln mc
acqua immessa in rete

45,2 mln mc
reflui depurati

6.372 km
rete acquedotti

1.912 km
condotte fognarie



Comune	Abitanti num.	Utenze num.	Acquedotto km	Fognatura km
Assisi	27.880	12.949	359,2	94,3
Bastia Umbra	21.256	8.464	153,4	53,9
Bettona	4.288	1.712	94,7	11,0
Cannara	4.198	1.933	84,3	16,8
Castiglione del Lago	15.193	8.619	248,3	85,9
Citerna	3.428	821	55,5	25,4
Città della Pieve	7.512	4.554	146,2	34,6
Città di Castello	38.505	16.937	473,4	197,6
Collazzone	3.365	1.554	102,1	17,2
Corciano	21.429	9.719	202,7	74,7
Costacciaro	1.110	886	48,1	10,0
Deruta	9.444	4.011	79,6	34,2
Fossato di Vico	2.652	1.675	40,1	28,4
Fratta Todina	1.845	706	42,1	13,0
Gualdo Tadino	14.313	7.941	207,5	91,6
Gubbio	30.650	14.797	413,9	126,4
Lisciano Niccone	596	275	20,2	3,0
Magione	14.602	7.395	208,2	73,6
Marsciano	18.038	7.295	217,8	60,4
Massa Martana	3.641	1.976	155,2	18,9
Monte Castello di Vibio	1.450	745	45,7	7,2
Monte Santa Maria Tiberina	1.112	545	80,6	8,6
Montone	1.579	806	71,2	16,0
Paciano	952	685	29,2	6,4
Panicale	5.332	2.755	104,6	27,4
Passignano sul Trasimeno	5.662	3.321	68,5	27,2
Perugia	162.362	79.997	1.229,4	400,0
Piegaro	3.389	1.714	107,4	31,3
Pietralunga	1.990	913	58,3	8,3
San Giustino	10.956	4.838	123,7	59,1
San Venanzo	2.182	1.329	79,2	8,6
Scheggia e Pascelupo	1.280	1.262	56,7	14,6
Sigillo	2.305	1.589	56,6	13,2
Todi	15.789	8.287	380,9	79,8
Torgiano	6.640	2.841	82,2	30,8
Tuoro sul Trasimeno	3.743	1.977	69,9	27,5
Umbertide	16.358	6.590	188,0	68,0
Valfabbrica	3.246	1.533	109,5	7,2
Totale	490.272	235.946	6.372,0*	1.912,2

* Il dato considera anche 77,9 km di rete gestiti da Umbra Acque non ricadenti all'interno dei Comuni gestiti.

Highlights

performance economica

34,4
mln euro EBITDA (+15%)

65
mln euro Patrimonio Netto (+ 29,7%)

100,5
mln euro Ricavi (+30,7%)

33,1
mln euro costo per energia elettrica (+169,1%)

personale

7.829
ore di formazione erogate

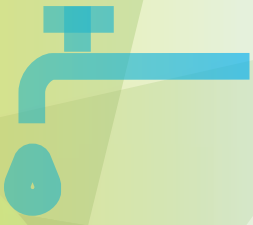
26
persone assunte e/o stabilizzate

fornitori

81,0
mln euro il valore degli ordinativi

43,2%
di fornitori locali con ordinativi attivati nel corso dell'anno

1.804
fornitori qualificati nelle diverse categorie



clienti

236.000
utenti serviti

92,8
Customer Satisfaction Index

71.990
utenze con bolletta web (+5%)



gestione operativa

45,4
mln euro valore complessivo dei finanziamenti PNRR

31
mln euro investimenti dell'anno

56
mln mc di acqua immessa nel sistema idrico

45,2
mln mc di acqua reflua trattata

18.160
interventi su reti idriche

1.073
interventi su reti fognarie



ambiente

6,7
mln bottiglie risparmiate grazie alle 65 Case dell'Acqua (+26,4%)

13,7
ton carta risparmiata attraverso le bollette digitali (+5%)

415
MWh risparmiati per interventi di efficientamento energetico

16.922,1
ton rifiuti trattati, di cui il 91,2% mandati a recupero

158.579
parametri controllati sulle acque potabili e reflue

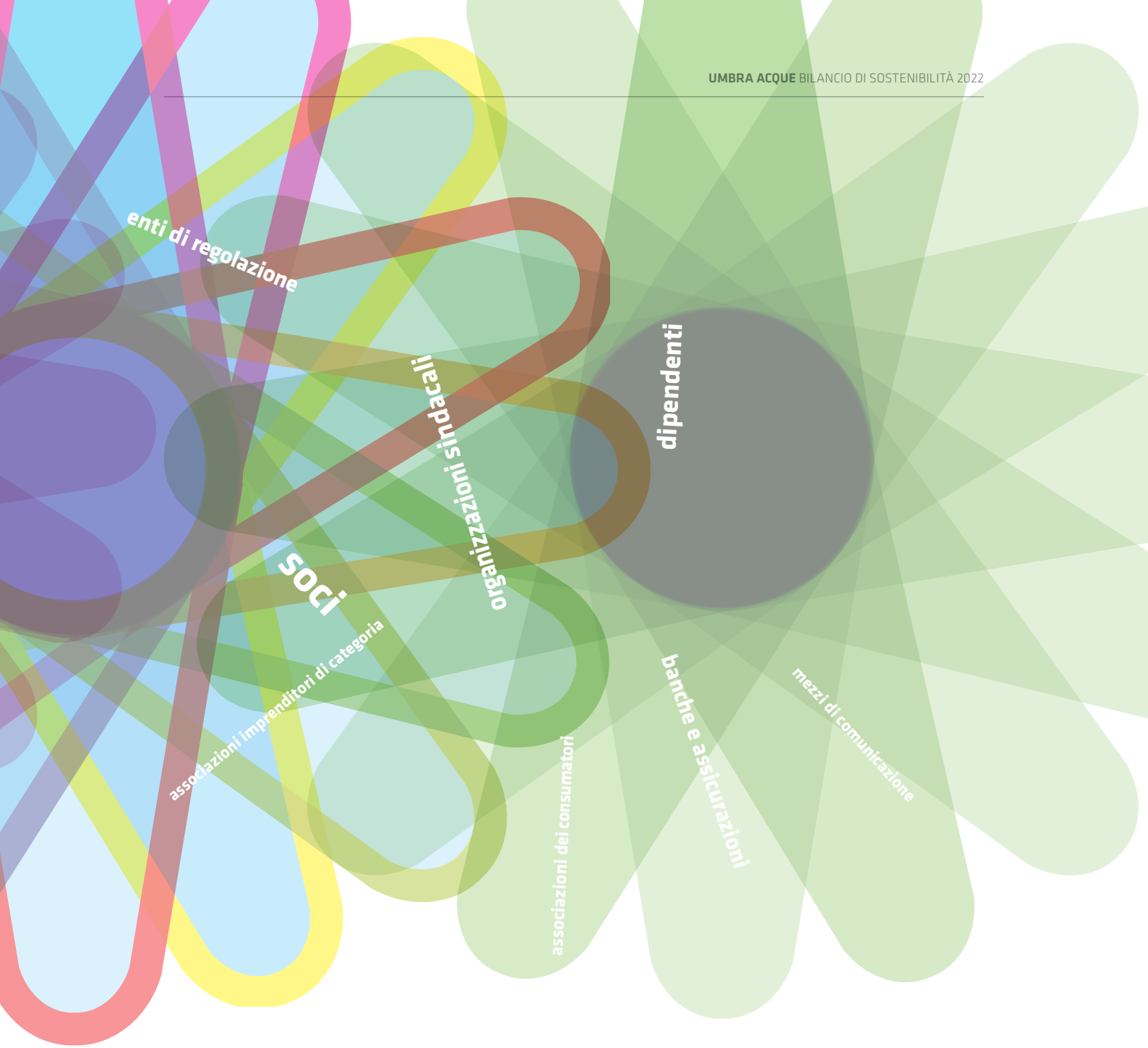
Lettera agli stakeholder

GRI 2-22

Con questa quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità, Umbra Acque testimonia ancora una volta la propria vocazione alla sostenibilità, indicando la strategia e le azioni di governo che concretamente incidono sui principali stakeholder, sull'ambiente e sulle comunità ove la Società opera.

Quale Soggetto gestore del Servizio Idrico Integrato, Umbra Acque ha nella propria mission la tutela dell'ambiente e delle risorse naturali, in primis l'acqua, il bene che con impegno assicuriamo tutti i giorni ai nostri clienti. Nel corso del 2022, nonostante la siccità, i cambiamenti climatici e le temperature sempre più calde - fattori che incidono sia sui maggiori quantitativi richiesti dall'utenza che sulla minore disponibilità della risorsa - abbiamo garantito il servizio senza soluzione di continuità in tutti i territori gestiti, grazie anche a sistemi di approvvigionamento interconnessi tra loro e sui quali stiamo continuando ad investire per aumentarne la resilienza; ne è un esempio il progetto per l'utilizzo delle acque del Chiascio, finanziato con 20,4 milioni di euro dal PNRR su un costo complessivo di 28 milioni di euro, che nel corso dell'anno è proseguito con l'ottenimento delle autorizzazioni e dell'avvio delle procedure di gara.

In questi anni arriverà a scadenza la concessione idrica per i prelievi effettuati dalla sorgente di Bagnara e dai pozzi di San Giovenale nel Comune di Nocera Umbra, che alimentano l'antico acquedotto della Bagnara -costruito nel 1899 - e l'acquedotto consorziale realizzato negli anni '60. Questi acquedotti sono strategici per la qualità e la quantità dell'acqua assicurata ai territori serviti, risultando parte essenziale del sistema integra-



to che ha permesso di superare le crisi idriche succedutesi negli anni.

Sono continuati a migliorare tutti gli indicatori di performance di Qualità Tecnica, certificati dal riconoscimento da parte di ARERA di una premialità di circa 1,5 milioni di euro riferita al biennio 2018-2019, per quanto fatto per la riduzione delle perdite idriche arrivate al 43,34%, per i miglioramenti sui processi depurativi con una riduzione sino al di sotto dell'1% delle non conformità sui controlli delle acque depurate riconsegnate ai fiumi, per l'attivazione di processi di riuso dei fanghi di depurazione riducendo a meno del 10% i quantitativi conferiti in discarica. Attraverso il progetto delle Case dell'Acqua, con 65 impianti di erogazione attivi sul territorio gestito, oltre che diffondere la sensibilità ad un uso consapevole dell'acqua, abbiamo permesso il risparmio nell'ultimo triennio di oltre 17 milioni di bottiglie di plastica che, in termini di CO_2 risparmiata, equivalgono alla salvaguardia di oltre 270.000 alberi.

L'anno appena trascorso è stato anche l'anno dei rincari di energia elettrica, passando da euro 13 milioni del 2021 a euro 38,2 milioni per lo stesso fabbisogno energetico medio di circa 90 GWh, dovuti in gran parte alla tragedia della guerra in Ucraina, evento che non ci ha lasciato indifferenti. Infatti, Umbra Acque ha contribuito con una donazione alla Croce Rossa Italiana per il supporto delle azioni realizzate nell'ambito dell'emergenza e ha proceduto ad una raccolta di generi alimentari e di beni primari per la popolazione.

L'aumento dell'energia elettrica e la gestione delle problematiche finanziarie che questa ha inevitabilmente comportato è stata, però, l'occasione per incrementare

considerevolmente le azioni di sostenibilità energetica, anche grazie all'approvazione del piano tariffario da parte di AURI per il biennio 2022/2023, prevedendo un piano di investimenti mirato alla riduzione dei consumi energetici e alla produzione di energia da fonti rinnovabili. Il progetto del Chiascio, infatti, prevede ora l'installazione di turbine idroelettriche per il recupero di energia dall'acqua in arrivo dal partitore della diga e di pannelli fotovoltaici sull'intera copertura dell'impianto di potabilizzazione. Allo stesso tempo, per far fronte all'incremento dei costi, abbiamo dovuto rafforzare le politiche di gestione della finanza: accesso al credito d'imposta previsto dal Governo ed al fondo di compensazione, ampliamento degli affidamenti bancari di breve periodo e avvio del progetto "Finanza di Filiera" con lo scopo di creare una partnership con i nostri fornitori strategici attraverso lo strumento del factor indiretto a beneficio del capitale circolante di tutti gli attori coinvolti nella filiera produttiva.

Nel 2022 abbiamo collaborato con l'Istituto Superiore di Sanità e l'Università degli Studi di Perugia nel progetto SARI per la sorveglianza epidemiologica sul virus SARS-COV-2 nelle acque reflue urbane, che ha permesso di rilevare i livelli di diffusione e circolazione del virus e delle sue varianti.

Cresce il CSI - Customer Satisfaction Index - calcolato sulla base degli indici di soddisfazione dei vari servizi agli utenti e che tiene conto dell'importanza dagli stessi attribuita a ciascun servizio: l'indice di soddisfazione dei clienti è aumentato raggiungendo un livello complessivo di 92,8, il più alto degli ultimi dieci anni; i contratti con bolletta web attiva salgono al 31% del totale, i domiciliati al 39% e quelli registrati al portale web MyUmbraAcque al 27%, nonostante una popolazione servita con anzianità media tra le più alte d'Italia; i macroindicatori della qualità contrattuale ARERA hanno raggiunto la doppia A, portandoci ad un livello di eccellenza. Questo è stato possibile anche grazie ai nuovi servizi e funzionalità per la clientela, come la digitalizzazione dei processi telefonici, l'attivazione della firma grafometrica e per OTP agli sportelli fisici e digitali e l'attivazione di plurime modalità di pagamento anche online, servizi orientati alla sostenibilità ambientale facilitando le attività da remoto degli utenti, anche senza la necessità di spostamenti dalla propria abitazione.

In continuità con gli anni precedenti, abbiamo proseguito nelle politiche di welfare e benessere del nostro personale, proseguendo le attività di smart working per oltre 200 persone e continuando a tutelare tutti i soggetti fragili. Per i figli dei dipendenti è stato riaperto il centro estivo, dopo la chiusura dovuta all'emergenza pandemica Covid, e nel corso dell'anno è stata promossa la campagna di educazione alimentare "NutriAMOci con Amore".

Abbiamo seguitato ad assicurare sostegno alle iniziative sociali e culturali sviluppate sul nostro territorio e avviato un progetto di stakeholder engagement che ha permesso un dialogo approfondito con tutte le 16 categorie di portatori di interessi, realizzato anche attraverso l'organizzazione di incontri ai quali hanno partecipato i soci, i fornitori, le associazioni dei consumatori e le nuove generazioni, andando a interloquire con oltre 600 soggetti. Nonostante le incertezze dei mercati fi-



nanziari e l'aumento dei costi energetici, i risultati della Società sono particolarmente soddisfacenti: l'EBITDA si attesta a euro 34 milioni, con un incremento del +14% rispetto alle previsioni di budget; gli investimenti raggiungono euro 31,2 milioni nonostante le difficoltà di approvvigionamento di materiali da parte degli appaltatori per effetto della guerra in Ucraina e del rincaro dei prezzi di energia e gas; il Patrimonio Netto raggiunge il valore di euro 65 milioni, grazie alla politica di autofinanziamento adottata dalla società da diversi anni attraverso la patrimonializzazione di tutti gli utili a sostegno delle attività di investimento; il Valore residuo a fine concessione della Società raggiunge euro 151,8 milioni, confermando la solidità della struttura patrimoniale e la posizione di operatore leader nell'Umbria tra le società del settore idrico.

Vogliamo poi condividere con voi l'avvio delle attività relative ad un progetto che ci entusiasma particolarmente: il passaggio a società benefit, ovvero il passaggio ad un tipo di società che prevede una governance bilanciata tra lo scopo di lucro e il perseguimento delle finalità di beneficio comune che verranno indicate all'interno dell'oggetto sociale, percorso naturale per una società che continua a fare della sostenibilità e dell'eccellenza nell'erogazione del servizio elementi imprescindibili della propria mission. Tra le finalità di beneficio comune che sono state individuate non può mancare la salvaguardia del benessere e sviluppo delle potenzialità dei lavoratori, che si traducono anche in azioni concrete ulteriori al mero rispetto della normativa applicabile.

Alla fine di questa lettera, però, un pensiero non può mancare per il collega Fausto Vinti, che in un tragico pomeriggio di luglio ha, purtroppo, perso la vita a seguito di un incidente sul lavoro. A Fausto abbiamo dedicato la pubblicazione del libro "Come Perugia ha vinto...la sete", catalogo della mostra organizzata a Palazzo della Penna il 22 marzo in occasione della Giornata internazionale dell'acqua, incentrata sul lavoro delle tante donne e dei tanti uomini che hanno assicurato il diritto all'acqua alle nostre comunità.



organizzazioni sindacali

nuove generazioni

associazioni socio-culturali

dipendenti

Il Presidente
Filippo Calabrese

L'Amministratrice Delegata
Tiziana Buonfiglio

Nota metodologica

GRI 2-2 GRI 2-3 GRI 2-4 GRI 2-5 GRI 2-14 GRI 2-26



La redazione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali ritenute utili per fornire a tutti gli stakeholder uno strumento che permetta la comunicazione dell'impegno della Società in merito all'individuazione e al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità e come Umbra Acque contribuisce allo sviluppo sostenibile. Umbra Acque ha redatto, su base volontaria, il proprio Bilancio di Sostenibilità assumendo quale riferimento metodologico le linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito anche "GRI Standards"), pubblicate dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 e aggiornati al 2021, ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità; pertanto, il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto con riferimento ai GRI Standards, livello "with reference to" GRI Standards, tenendo conto delle informazioni che Umbra Acque considera rilevanti per gli stakeholder aziendali. La Società ha tenuto in considerazione i principi di rendicontazione previsti dei GRI Standard: completezza; contesto di sostenibilità; equilibrio; comparabilità; accuratezza; tempestività; chiarezza e verificabilità. L'utilizzo dei GRI Standards consente di rendicontare con un approccio informativo sistemico gli impatti di Umbra Acque sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui diritti umani, oltre a come questi vengono gestiti. A seguito della revisione dei GRI Standards in vigore dal 1 gennaio 2023, Umbra Acque ha adeguato la propria informativa non finanziaria recependo tutte le modifiche intervenute. Tra le novità di maggior rilievo si segnalano il GRI 1 – Principi fondamentali, il GRI 2 – Informativa generale e il GRI 3 – Temi materiali, oltre che la revisione della definizione di stakeholder e del processo di identificazione dei temi materiali.

Nel corso del 2022 la Società ha proceduto ad una profonda attività di stakeholder engagement che ha permesso uno strutturato dialogo con tutte le categorie di stakeholder, anche al fine di definire l'importanza dei diversi temi materiali per i portatori di interesse.

La fase di raccolta dei dati e di stesura del documento, così come per gli anni precedenti, è stata eseguita utilizzando gli stessi strumenti e sistemi informativi solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Le eventuali grandezze stimate sono indicate come tali ed i relativi calcoli si basano sulle più accurate informazioni disponibili o su indagini di tipo campionario. I dati economici e finanziari indicati sono conformi a quanto rappresentato nel progetto di Bilancio di Esercizio di Umbra Acque, chiuso al 31 dicembre 2022 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20



Attraversamento aereo del fiume Tevere
in località Pontecuti, Todi

marzo 2023. Il perimetro delle informazioni del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del bilancio economico finanziario della Società. Al fine di veder soddisfatte le esigenze informative dei diversi stakeholder aziendali ed una rappresentazione del loro andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite agli ultimi tre esercizi, o esercizi precedenti laddove il dato sia significativo.

Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse al fine di fornire una rappresentazione trasparente, ragionevole ed equilibrata dei contenuti. Il documento, per consentire una sua più agevole consultazione ed una maggiore fruibilità, è diviso in due sezioni:

1) Bilancio di Sostenibilità, all'interno della quale, oltre a prevedere l'analisi dei temi materiali e dei principali indicatori di sostenibilità, si è relazionato riguardo i più importanti elementi di sostenibilità e i principali trend di indicatori ritenuti significativi dalla Società;

2) Allegati, all'interno della quale sono riportati: l'indice dei contenuti GRI; il glossario; gli indicatori di performance, ovvero le informazioni quantitative rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità e alle quali si rimanda, al termine di ogni capitolo, nel corso del documento; la relazione della società di revisione. Al fine di garantire una agevole ricerca dei GRI Standards rendicontati ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati gli indicatori GRI Standards corrispondenti. L'indice dei contenuti GRI, riportato tra gli Allegati, funge da strumento di raccordo tra le informazioni non finanziarie rendicontate all'interno del presente documento e gli Standards e informative GRI utilizzate. Si segnala, inoltre, che alcune informazioni non finanziarie di Umbra Acque confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di Acea, in quanto socio operativo industriale. Un report sintetico potrà essere diffuso e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche. Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque in data 20 aprile 2023 ed è sottoposto a revisione limitata da parte della società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A.. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata tra gli Allegati. Il documento, unitamente al Bilancio di Esercizio, è pubblicato all'interno del sito internet www.umbraacque.com.

Per richiedere informazioni circa il presente documento, è possibile scrivere a: sostenibilita@umbraacque.com.

Temi materiali e rapporti con gli stakeholder

GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2

Temi materiali

Nel 2022 Umbra Acque ha aggiornato la propria analisi di materialità, per effetto dell'entrata in vigore il 1° gennaio 2023 del GRI 3 – Temi materiali, focalizzandosi sull'individuazione e valutazione da parte della Società degli impatti effettivi o potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, positivi o negativi, a breve o lungo termine, previsti o non previsti, reversibili o irreversibili.

Come previsto dallo Standard di riferimento, il processo di determinazione dei temi materiali è stato articolato in quattro fasi:

1) comprensione del contesto dell'organizzazione;
2) individuazione degli impatti potenziali ed effettivi;
3) valutazione dell'importanza degli impatti;
4) prioritizzazione degli impatti più significativi da rendicontare.

Una volta definito il contesto dell'organizzazione, per l'individuazione degli impatti sono state prese in riferimento le informazioni del sistema di gestione del rischio aziendale. A conclusione di tale analisi sono stati determinati nove temi materiali ed è stata descritta la gestione degli impatti relativi agli stessi. I temi materiali rendicontati all'interno del Bilancio di Sostenibilità 2022 assumono particolare importanza per Umbra Acque e per le diverse categorie di stakeholder sulle quali generano un impatto significativo.

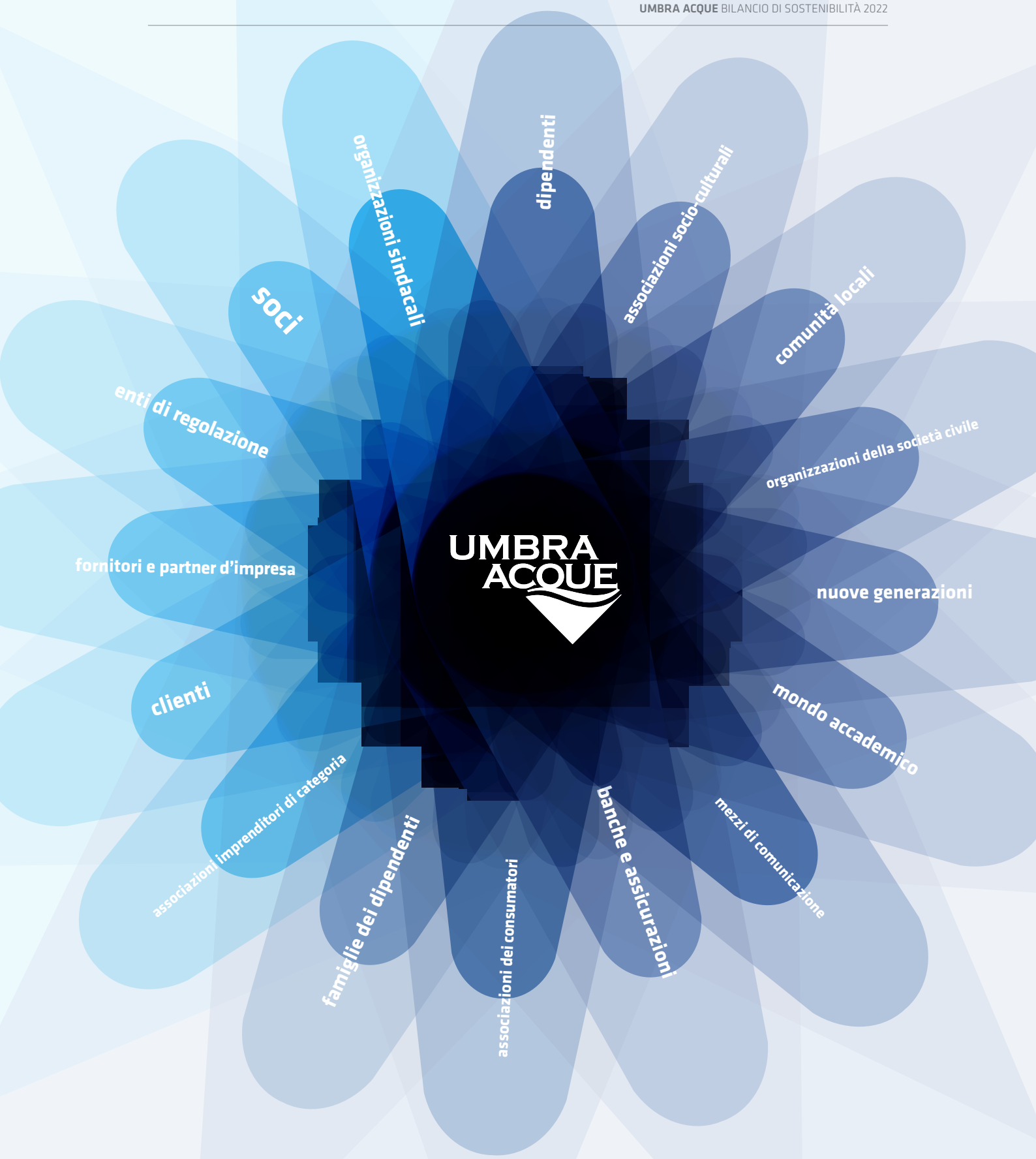
La definizione dei temi materiali ha considerato il settore di appartenenza, la tipologia di impresa, il servizio pubblico essenziale svolto ed il business di attività di Umbra Acque. Tutto il processo, incluse le determinazioni riferite alla mission, vision e valori della Società, le strategie, le politiche e gli obiettivi di sviluppo sostenibile, è stato supervisionato, revisionato e approvato dall'Amministratrice Delegata. I temi materiali identificati dalla Società e associati ai diversi impatti analizzati sono, in ordine decrescente di frequenza rilevata:

> *Gestione efficiente del sistema idrico*
> *Performance economica*
> *Customer satisfaction*
> *Gestione dei rischi, compliance e governance*
> *Qualità della risorsa idrica*
> *Tutela dell'ambiente*
> *Impatto sulla comunità*
> *Salute e sicurezza dei lavoratori*
> *Gestione delle risorse umane*

Ogni tema materiale è stato trattato in specifici capitoli del presente documento al fine di rappresentare le modalità di gestione e il relativo impatto.

Il rapporto con gli stakeholder

Il dialogo continuo con gli stakeholder è presupposto di una gestione della sostenibilità che sia incentrata sulla trasparenza e sulla condivisione delle azioni di sviluppo sostenibile, coniugate dalla comprensione delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder. Proprio per questo, nel corso dell'esercizio, dopo un'attenta analisi ad opera delle strutture interne aziendali del contesto di riferimento, del settore in cui opera la Società, del servizio che la stessa svolge per la collettività e dei diversi impatti sui portatori di interesse, Umbra Acque ha identificato e classificato, confermandole, 16 categorie di stakeholder.


UMBRA ACQUE
soci
organizzazioni sindacali
dipendenti
associazioni socio-culturali
comunità locali
organizzazioni della società civile
nuove generazioni
mondo accademico
mezzi di comunicazione
banche e assicurazioni
associazioni dei consumatori
famiglie dei dipendenti
associazioni imprenditori di categoria
clienti
fornitori e partner d'impresa
enti di regolazione

Nel corso del 2022 la Società, poi, ha proceduto ad una profonda attività di stakeholder engagement, coinvolgendo tutte le 16 categorie identificate per un totale di oltre 600 stakeholder coinvolti, con l'obiettivo di:

- valutare i temi materiali;
- aumentare il coinvolgimento ed i momenti di confronto;
- incrementare l'immagine e la reputazion e aziendale;
- individuare esigenze, criticità e aspettative degli stakeholder.

L'attività è stata realizzata attraverso:

- l'organizzazione di workshop, dedicati alle associazioni di categoria, le nuove generazioni e le associazioni dei consumatori;
- il contatto telefonico con i clienti;
- incontri con i soci;
- la somministrazione di questionari online per tutte le altre categorie di stakeholder.

Il dialogo con i portatori di interesse ha permesso di raggiungere tutti gli obiettivi prefissati. I risultati sono stati utilizzati dal management per il miglioramento delle politiche di sostenibilità.

La Società mantiene attivi canali di comunicazione che permettono a tutti gli stakeholder, in via continuativa, costante e trasparente, di relazionarsi con Umbra Acque.

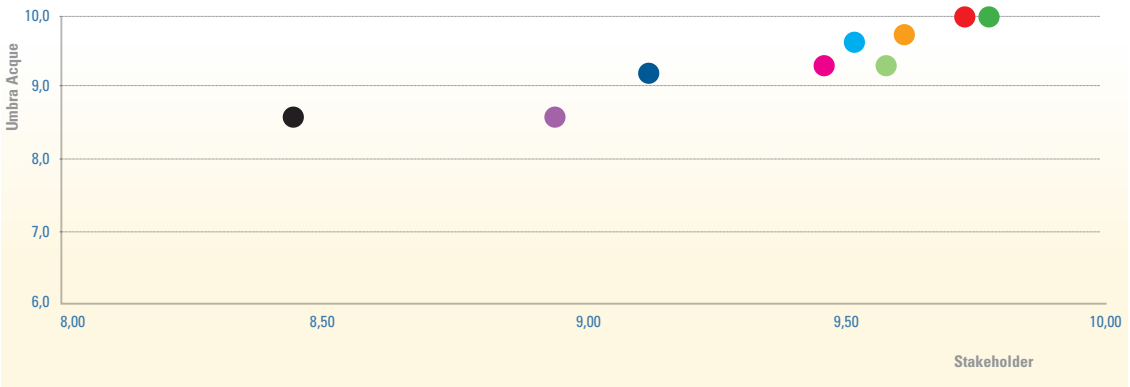
La valorizzazione dei temi materiali da parte di Umbra Acque è la media delle risposte dei componenti il Consiglio di Amministrazione; parimenti, quella degli stakeholder è la media delle risposte di tutte le categorie di stakeholder rispetto al singolo tema materiale.

Dettaglio attività stakeholder engagement

Stakeholder	Contatti
Associazioni dei consumatori	4
Associazioni imprenditori di categoria	1
Associazioni socio-culturali	10
Banche e assicurazioni	5
Clienti	60
Comunità locali	4
Dipendenti	301
Enti di regolazione	1
Famiglie dei dipendenti	21
Fornitori - partner d'impresa	39
Mezzi di comunicazione	18
Mondo accademico	3
Nuove generazioni	99
Organizzazioni della società civile	7
Organizzazioni sindacali	7
Soci	28
Totale	**608**

Rilevanza temi materiali

	Umbra Acque	Stakeholder
tutela dell'ambiente	10,0	9,7
salute e sicurezza dei lavoratori	10,0	9,7
qualità della risorsa idrica	9,7	9,6
gestione efficiente del sistema idrico	9,6	9,5
gestione dei rischi, compliance e governance	9,3	9,6
gestione delle risorse umane	9,3	9,5
impatto sulla comunità	9,2	9,1
customer satisfaction	8,6	8,9
performance economica	8,6	8,4





Dipendenti
L'insieme delle singole persone che a qualunque titolo contrattuale, prestano servizio in Umbra Acque.

Organizzazioni sindacali
L'insieme dei soggetti che operano in forma organizzata e istituzionalmente costituita, per la tutela degli interessi professionali e di benessere collettivo all'interno di Umbra Acque.

Soci
L'insieme dei soggetti - siano essi persone fisiche, giuridiche o enti pubblici - che detengono quote del capitale sociale dell'impresa e che determinano pertanto la rappresentanza della Società.

Clienti
L'insieme dei soggetti che hanno con la Società un contratto o una posizione aperta per la fornitura del servizio così come descritto e disciplinato nel rapporto tra le parti dalla Carta del Servizio e dal Regolamento di Gestione S.I.I..

Enti di regolazione
L'insieme degli enti pubblici e delle autorità locali o nazionali che compongono il sistema di presidio e controllo sulle attività e l'efficienza dei servizi offerti da Umbra Acque.

Fornitori e partner d'impresa
L'insieme dei soggetti - siano essi persone fisiche, giuridiche o enti pubblici - che a qualunque titolo hanno relazioni professionali per la fornitura di beni e servizi con Umbra Acque, in modo continuativo o solo occasionale.

Associazioni imprenditori di categoria
L'insieme delle singole rappresentanze organizzate a tutela degli interessi delle specifiche categorie produttive o professionali, che hanno relazioni con la Società attraverso la prestazione di attività economiche o lavorative, pubbliche o private.

Famiglie dei dipendenti
L'insieme dei nuclei sociali relativi ad ogni dipendente di Umbra Acque.

Associazioni dei consumatori
L'insieme dei soggetti che operano in forma organizzata e istituzionalmente costituita, per la tutela degli interessi dei consumatori clienti, posti in relazione contrattuale con Umbra Acque.

Banche
L'insieme degli istituti di credito, pubblici o privati, che esercitano attività bancaria rivolta alla Società, prevalentemente con la fornitura di servizi o con la concessione diretta di credito.

Mezzi di comunicazione
Insieme dei soggetti e strumenti che operano in forma individuale o collettiva nell'interesse di produrre e diffondere messaggi indirizzati alla collettività e che, a vario titolo, interagiscono con Umbra Acque o che si riferiscono al medesimo ambito operativo.

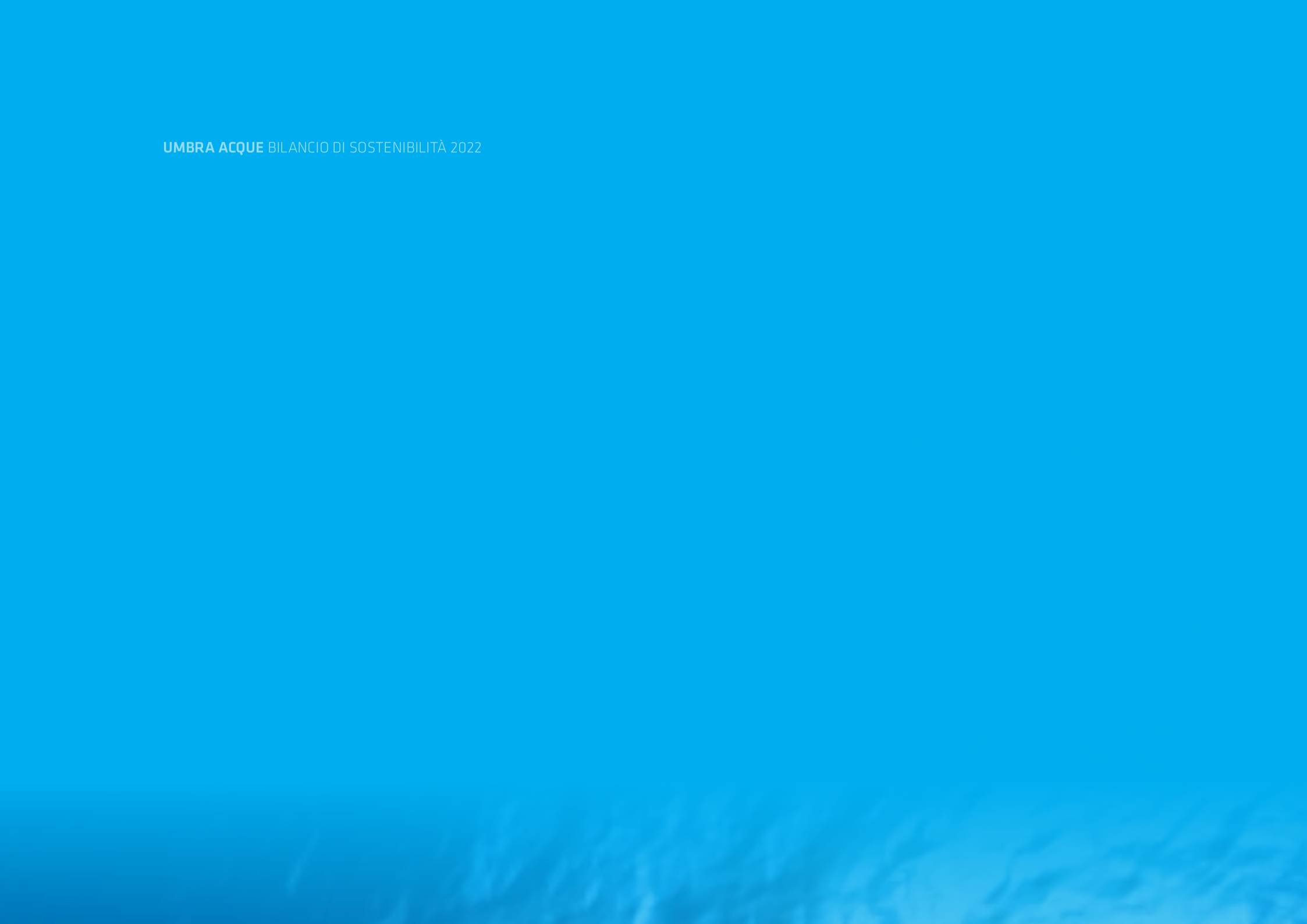
Mondo accademico
L'insieme dei soggetti che appartengono al contesto universitario, siano essi persone fisiche, giuridiche o enti pubblici, che operano in correlazione con Umbra Acque al fine di conseguire scopi o interessi di diversa natura.

Nuove generazioni
L'insieme dei soggetti che pur con un vincolo di appartenenza sociale, territoriale o generazionale, sono maggiormente caratterizzati da una capacità specifica nell'uso e applicazione delle nuove tecnologie di comunicazione o interazione sociale (tablet, social, mondo digitale).

Organizzazioni della società civile
L'insieme delle strutture organizzate costituite da soggetti che agiscono per l'interesse pubblico attraverso anche un ruolo di mediatore e di dialogo tra i cittadini e Umbra Acque.

Associazioni socio-culturali
L'insieme dei soggetti di natura privata, istituzionalmente costituiti da un gruppo di persone, che operano congiuntamente per il raggiungimento di determinati scopi di interesse collettivo e che operano nel campo di interesse di Umbra Acque e dell'insieme dei soggetti che con questa hanno correlazioni.

Comunità locali
L'insieme dei soggetti identificati come singole collettività amministrative, territoriali o sociali, che esercitano la propria azione nell'ambito territoriale di gestione del servizio da parte di Umbra Acque.




1

Corporate governance

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-15 GRI 2-16
GRI 2-17 GRI 2-18 GRI 2-19 GRI 2-20 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-28 GRI 3-3
GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 207-4 GRI 418-1

Profilo della Società

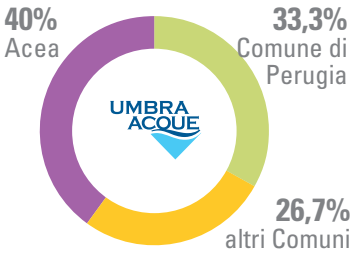
Umbra Acque S.p.A. è una società di capitali a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico, operante nel settore del ciclo idrico integrato, ovvero che provvede alle attività di captazione, accumulo, trattamento, controllo e distribuzione delle acque potabili, insieme a quelle di scarico, collettamento, depurazione e controllo dei reflui in 38 Comuni dell'Umbria, di cui 37 della Provincia di Perugia ed 1 in quella di Terni.

La sede legale ed amministrativa della Società è situata in Via G. Benucci n. 162, Ponte San Giovanni, nel Comune di Perugia, mentre la sede commerciale per i rapporti con l'utenza è situata sempre in Perugia, Strada S. Lucia 1 ter.

La Società dispone di una estesa rete di uffici al pubblico, anche con modalità di servizio in tele-presenza, su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato.

La Società detiene una partecipazione minoritaria pari al 1% del capitale sociale nella joint venture Aquaser S.r.l., società che svolge attività complementari e/o funzionali al core business di Umbra Acque. Nel corso del 2022 è stata ceduta la partecipazione detenuta nella joint venture Ingegnerie Toscane S.r.l., che era del 1%, all'esito del procedimento di recesso svolto a seguito della reinternalizzazione delle attività ingegneristiche ritenute core.

Umbra Acque partecipa attivamente, anche tramite la presenza del Presidente nel Consiglio Generale, alle attività di Confindustria Umbria, di cui è membro. La Società è anche iscritta a Utilitalia, Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, ove, o direttamente o attraverso il Gruppo Acea, partecipa ai diversi tavoli di lavoro o commissioni permanenti sui vari argomenti compresi quelli inerenti le politiche fiscali e lo sviluppo normativo in materia.

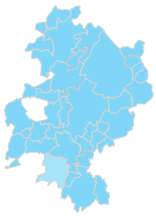


composizione societaria

Assisi	3,513%
Bastia Umbra	2,609%
Bettona	0,335%
Cannara	0,170%
Castiglione del Lago	0,606%
Citerna	0,009%
Città della Pieve	0,178%
Città di Castello	3,129%
Collazzone	0,376%
Corciano	2,679%
Deruta	0,897%
Fratta Todina	0,194%
Gualdo Tadino	1,907%
Gubbio	1,191%
Magione	1,544%
Marsciano	1,646%
Massa Martana	0,118%
Monte Castello di Vibio	0,100%
Monte S. Maria Tiberina	0,003%
Montone	0,009%
Paciano	0,025%
Panicale	0,139%
Passignano sul Trasimeno	0,701%
Piegaro	0,095%
Pietralunga	0,005%
San Giustino	0,250%
San Venanzo	0,095%
Sigillo	0,289%
Todi	1,383%
Torgiano	0,621%
Tuoro su Trasimeno	0,001%
Umbertide	1,261%
Valfabbrica	0,588%
Perugia	33,334%
Acea S.p.A.	40,000%

2002 Nascita di Umbra Acque S.p.A.

2003 Conferimento da parte dell'Autorità d'Ambito n. 1 dell'incarico ad Umbra Acque S.p.A. di gestore del Servizio Idrico Integrato nei n. 38 Comuni ricadenti nell'ATO Umbria n. 1



2007 Ingresso nella compagine societaria di Acea S.p.A.

2008 Riorganizzazione regionale degli ATO: assegnazione ad Umbra Acque S.p.A. della gestione dei nuovi ATI n. 1 e 2

2015 Acquisizione partecipazione in Aquaser S.r.l.

Acquisizione partecipazione in Ingegnerie Toscane S.r.l.

2017 Soppressione ATI e conferimento delle funzioni in materia idrica ad AURI

2020 Prolungamento della scadenza della concessione di Umbra Acque S.p.A. al 31 dicembre 2031

2022 Cessione della partecipazione in Ingegnerie Toscane S.r.l.

Il capitale sociale di Umbra Acque, pari a € 15.549.889, è distribuito per il 60% tra 34 soci pubblici (con il Comune di Perugia titolare della quota di maggioranza del 33,33%) e il 40% detenuto dal socio privato industriale Acea



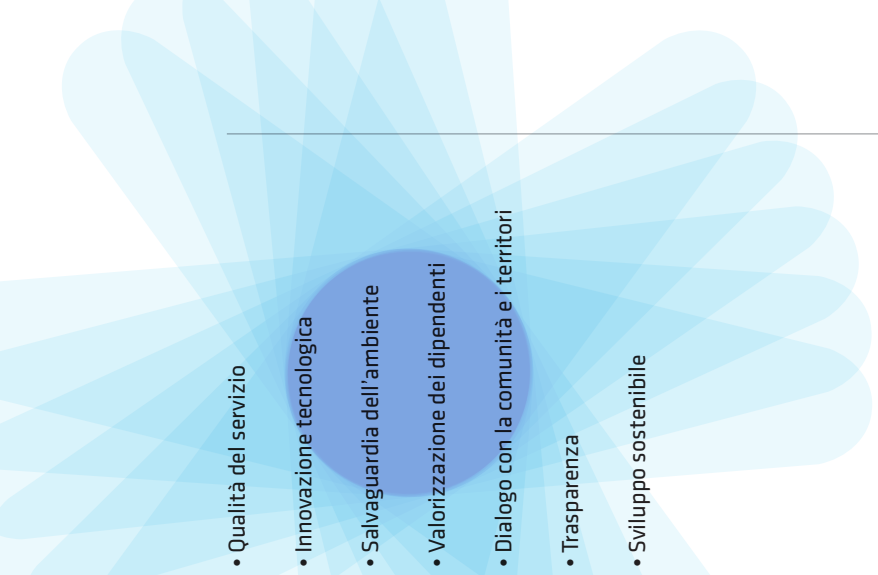
Evoluzione storica della Società

In conseguenza delle originarie disposizioni normative di settore (Legge 05.01.1994 n. 36 e Legge Regione Umbria 05.12.1997 n. 43) ispirate a principi di razionalizzazione, di integrazione e unitarietà, il Servizio Idrico Integrato (cd. S.I.I., ossia l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione di acque reflue) è stato riorganizzato sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali, sinteticamente detti ATO; nella Regione Umbria inizialmente ne sono stati individuati 3.

Ai Comuni e alle Province ricompresi in ciascun Ambito Territoriale Ottimale, la norma ha attribuito il compito, oltre che di organizzare il Servizio Idrico Integrato, anche di costituire le Autorità di Ambito, soggetti dotati di personalità giuridica pubblica in forma consortile con funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio. In questi ambiti territoriali, sino al 2002, il servizio era gestito in maniera disaggregata o mediante società a partecipazione pubblica o pubblico-privato (C.ES.A.P. S.p.A., C.O.N.A.P. S.p.A., S.I.A. S.p.A., S.O.G.E.P.U. S.p.A., T.S.A. S.p.A.) o direttamente dai Comuni. L'Autorità di Ambito n. 1 tenuta per legge ad individuare forme giuridiche e modalità per la gestione unitaria del servizio, ha previsto, a tal fine, un percorso per fasi successive; in una prima fase, la riarticolazione e l'aggregazione delle società preesistenti per valorizzarne il patrimonio e l'esperienza maturata; in una fase successiva, la costituzione di una società pubblico-privata con vincolo di partecipazione da parte degli enti pubblici in misura non inferiore al 51%. Il 14 dicembre 2002, per effetto di questi processi di aggregazione dei gestori già esistenti nel territorio, è nata Umbra Acque S.p.A. e dal 1 gennaio 2003 è stata chiamata dall'Autorità di Ambito n. 1 a gestire il Servizio Idrico Integrato nei 38 Comuni ricadenti nell'ATO Umbria n. 1, con una popolazione servita di oltre 500.000 abitanti. Nel novembre 2007, a seguito dell'espletamento di apposita gara europea a doppio oggetto, indetta dall'Autorità di Ambito n. 1, Acea S.p.A. (di seguito anche Acea) si è aggiudicata la gara, acquisendo il 40% del capitale sociale in qualità di socio operativo industriale chiamato a contribuire alla crescita e allo sviluppo di Umbra Acque attraverso il suo coinvolgimento nella gestione del Servizio Idrico Integrato e nell'attuazione del Piano d'Ambito.

Nel dicembre 2008, in luogo dei precedenti tre ATO, a livello regionale è stata prevista la costituzione di 4 ATI (Ambiti Territoriali Integrati), con competenze nel settore idrico e dei rifiuti. Di fatto il vecchio ATO n. 1, che comprendeva 38 Comuni, su cui operava ed ha continuato ad operare Umbra Acque per la gestione del Servizio Idrico Integrato, è stato suddiviso in due ATI così organizzati:

- l'ATI n. 1 che comprendeva 14 comuni: Città di Castello, Citerna, Costacciaro, Fossato di Vico, Gualdo Tadino, Gubbio, Lisciano Niccone, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Pietralunga, San Giustino, Scheggia-Pascelupo, Sigillo, Umbertide;
- l'ATI n. 2 che comprendeva 24 comuni: Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Collazzone, Corciano, Deruta, Fratta Todina, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Perugia, Piegaro, San Venanzo, Todi e Valfabbrica. A seguito della riforma endoregionale introdotta dalla L.R. 17.05.2013 n. 11, a decorrere dal 1 aprile 2017, i 4 ATI sono stati soppressi e sono state conferite tutte le funzioni in materia di risorse idriche e rifiuti ad un unico soggetto, l'Autorità Umbra Rifiuti Idrico (AURI), cui partecipano i Comuni della Regione, mantenendo in capo ai tre gestori umbri le competenze relative al S.I.I. sino a scadenza delle rispettive concessioni. Il processo di riorganizzazione su scala regionale della Autorità di controllo e regolazione, in occasione della revisione tariffaria per il nuovo periodo regolatorio 2020-2023 (MT3), ha portato il Consiglio dell'AURI con propria deliberazione n. 10 del 30 otto-



bre 2020, successivamente approvata dalla delibera ARERA n. 36 del 2 febbraio 2021, a deliberare il prolungamento della scadenza della concessione di Umbra Acque a tutto il 31 dicembre 2031, uniformandola alle scadenze degli altri due gestori umbri (Valle Umbra Servizi S.p.A. e Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.).
A livello regionale si segnala infine una proposta di legge sull'idrico e rifiuti (Atto n. 930), che nella sua originaria stesura ha previsto la possibilità di suddivisione del territorio regionale addirittura in 4 bacini territoriali, peraltro senza motivarne la scelta, e la cui versione finale dovrà però necessariamente tener conto della recente emanazione a livello nazionale del D. Lgs. 23.12.2022 n. 201 (cd. TUSPL) recante il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.
Nel TUSPL, infatti, l'organizzazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica viene orientata preferibilmente su scala regionale (o comunque in modo da consentire economie di scala o di scopo idonee a massimizzare l'efficienza del servizio), con previsione di misure incentivanti per favorire le aggregazioni delle gestioni in favore degli enti locali che aderiscono alle riorganizzazioni e alle aggregazioni, e ciò è molto positivo e funzionale per la Società in ottica delle prospettive di addivenire ad un Gestore unico nell'idrico in Umbria anche prima delle scadenze concessorie di fine 2031.

Vision, mission e valori aziendali

Umbra Acque, azienda leader dell'Umbria nella gestione del Servizio Idrico Integrato, ha identificato i propri Valori, Mission e Vision necessari a guidare la propria operatività e pianificazione strategica.

Vision

Umbra Acque si impegna per garantire una crescita del territorio e delle comunità attraverso un potenziamento della strategia che valorizzi driver economici, sociali e ambientali con un approccio integrato alla sostenibilità del business, ponendosi l'obiettivo di diventare il Soggetto gestore unico nella gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Umbria.
Le leve utilizzate sono innovazione, sviluppo sostenibile, competenze e tecnologie distintive a beneficio di tutti gli stakeholder, diffusione dell'economia circolare, salvaguardia del benessere e sviluppo delle potenzialità dei lavoratori, oltre alla qualità nel tempo dimostrata nell'esercizio della propria attività.

Mission

La mission di Umbra Acque è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 38 Comuni umbri oggetto di concessione. Nello svolgimento della propria attività Umbra Acque è impegnata a:
- garantire l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza;
- rispondere alle nuove necessità di infrastrutture idriche;
- assicurare la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente nell'ottica della promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa, impegnandosi al fine di creare valore condiviso per la comunità, il territorio e tutti i propri stakeholder.

Valori

I valori di Umbra Acque rappresentano l'identità culturale e le regole comportamentali che guidano l'attività quotidiana delle persone:
• Qualità del servizio;
• Innovazione tecnologica;
• Salvaguardia dell'ambiente;
• Valorizzazione dei dipendenti;
• Dialogo con la comunità e i territori;
• Trasparenza;
• Sviluppo sostenibile.

La struttura di governance

Il modello di governance definito dai Soci è quello del modello civilistico tradizionale, costituito dall'Assemblea degli Azionisti, dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale, oltre all'Organismo di Vigilanza investito dei compiti di vigilanza previsti dal D.Lgs. 231/2001.

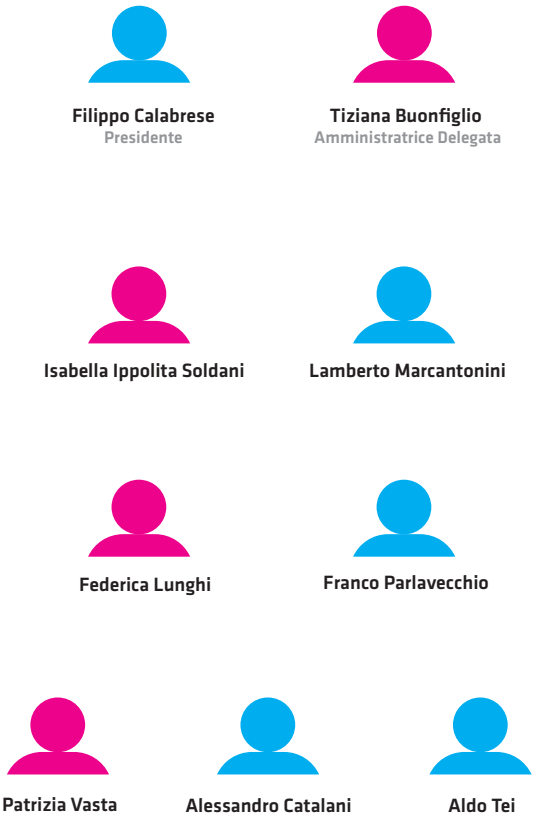
Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (artt. 12-19) e ha la prerogativa di nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. n. 39/2010, l'Assemblea degli Azionisti nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2022-2024, è stato individuato nella società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo e massimo organo di governo e di gestione della Società ai sensi dell'art. 2380 bis del Codice Civile, è composto da 9 membri, nominati dall'Assemblea degli Azionisti secondo il meccanismo del voto di lista, previsto all'art. 20 dello Statuto sociale, con votazione separata di liste presentate separatamente dal Socio privato industriale e dai Soci Pubblici che, da soli o congiuntamente, detengano almeno il 20% del pacchetto azionario. Come disciplinato nello Statuto, il Presidente viene scelto tra gli amministratori appartenenti alla lista o alle liste presentate dai Soci enti pubblici; l'Amministratore Delegato, unico amministratore investito di ampie deleghe esecutive, viene scelto tra gli amministratori, di norma dirigenti Acea, appartenenti alla lista presentata dal Socio privato industriale in possesso del necessario know how e delle specifiche competenze gestionali del settore idrico. Sia il Presidente, che non svolge un ruolo esecutivo e non è un alto dirigente della Società né un lavoratore alle sue dipendenze, che l'Amministratore Delegato sono rappresentanti legali della Società. Il Consiglio di Amministrazione non ha previsto la costituzione di comitati endoconsiliari e non ha partecipato a movimenti formativi specifici in materia di sviluppo sostenibile; è stato oggetto di comunicazione e formazione in materia di anticorruzione. Il Consiglio di Amministrazione non è soggetto a specifiche valutazioni di performance. Le remunerazioni dei componenti il Consiglio di

Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque S.p.A.



Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2022

carica	cognome e nome	anno di nascita	genere
Presidente	Calabrese Filippo	1969	M
Amministratrice Delegata *	Buonfiglio Tiziana	1966	F
Consigliere	Marcantonini Lamberto	1944	M
Consigliere	Lunghi Federica	1975	F
Consigliere	Parlavecchio Franco	1970	M
Consigliere	Soldani Ippolita Isabella	1967	F
Consigliere	Catalani Alessandro	1969	M
Consigliere **	Tei Aldo	1966	M
Consigliere ***	Vasta Patrizia	1968	F

Altri incarichi:

* Amministratrice Delegata di ASM Terni S.p.A.; Amministratrice Delegata di S.I.I. S.c.p.A.; Presidente di Acque Blu Fiorentine S.p.A.; Presidente di Acque Blu Arno Basso S.p.A.; Consigliere di Amministrazione di Aquaser S.r.l.

** Consigliere di Amministrazione di S.I.I. S.c.p.A.; Consigliere di Amministrazione di Umbriadue Servizi Idrici S.c.ar.l.; Consigliere di Amministrazione di Acea Molise S.r.l.

*** Presidente esecutivo di Umbriadue Servizi Idrici S.c.ar.l.

Amministrazione vengono definite dall'Assemblea degli Azionisti. La retribuzione fissa dei Consiglieri di nomina del socio Acea, e anche variabile nel caso dell'Amministratore Delegato, sono riversati direttamente ad Acea senza applicazione di alcuna ritenuta. Il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 30 settembre 2020, resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2022.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, di cui 2 componenti effettivi ed 1 componente supplente designati dai Soci pubblici ed 1 componente effettivo ed 1 componente supplente designati dal Socio privato industriale, eletti dall'Assemblea degli Azionisti del 25 maggio 2022 secondo lo stesso meccanismo del voto di lista utilizzato per i consiglieri di amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice Civile, tra le quali la vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto da parte degli organi sociali, sull'adeguatezza e sul rispetto dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società.
Il Collegio Sindacale resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2024.

Collegio Sindacale al 31 dicembre 2022

carica	cognome e nome	anno di nascita	genere
Presidente	Nasini Andrea	1970	M
Componente	Mariani Francesco	1951	M
Componente	Ferri Francesco	1981	M

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è composto da 3 membri, due esterni di cui uno è il Presidente e dal responsabile Internal Audit quale membro interno, nominati il 16 ottobre 2020. I due componenti esterni sono stati scelti all'esito di una procedura selettiva pubblica.
L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e del Codice etico, mediante l'analisi dei flussi informativi trasmessi dalle strutture societarie e lo svolgimento di verifiche mirate sui processi astrattamente considerati a rischio reato. L'attività è rivolta anche alle varie tematiche e relativi ambiti applicativi attinenti alla normativa anticorruzione e la relativa disciplina in materia di trasparenza.
Nel 2022 non sono state ricevute dall'Organismo di Vigilanza segnalazioni riguardanti eventuali violazioni del Modello, del Codice etico o riferite ad episodi di corruzione.

Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2022

carica	cognome e nome	anno di nascita	genere
Presidente	Vaccaro Francesco	1979	M
Membro esterno	Carini Camillo	1973	M
Membro interno	Migliorati Francesco	1985	M

Gestione dei conflitti di interesse e dei rapporti con parti correlate

Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione, così come quelli del Collegio Sindacale oltre a quelli dell'Organismo di Vigilanza, rendono all'atto della nomina apposite dichiarazioni di possesso dei necessari requisiti di competenza professionale richiesta e di insussistenza di situazioni di ineleggibilità, incompatibilità e assenza di conflitti di intesse impegnandosi a comunicare qualsiasi variazione sopravvenuta. Le dichiarazioni vengono pubblicate nel sito web istituzionale della Società nella sezione "Umbra Acque Trasparente" a beneficio di tutti gli stakeholder. Oltre a ciò, si richiede che i suddetti componenti rendano anche ulteriori dichiarazioni specifiche delle cariche ed incarichi ricoperti con impegno a comunicare qualsiasi variazione sopravvenuta.
Nelle sedute del Consiglio di Amministrazione si riferisce sulle operazioni di maggior rilievo e vengono illustrati gli affidamenti relativi a Operazioni con Parti Correlate (OPC), ex art. 2391 bis c.c. con Acea S.p.A. quale società quotata e/o una sua società controllata, che sono oggetto di apposita procedura OPC di Acea S.p.A. con il riepilogo dei rapporti economici intercompany dettagliati con i dati di Budget e di Bilancio, fermo restando che nelle rispettive sedi deliberative si applica sempre l'art. 2391 c.c. per le operazioni in cui si possa comunque ravvisare l'esistenza di interessi degli amministratori. La Società è altresì dotata di un sistema di deleghe che prevede in primo luogo ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione all'Amministratore Delegato conferiti dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 1 ottobre 2020. L'Amministratore Delegato, nell'ambito dei propri poteri, riferisce al Consiglio di Amministrazione durante le riunioni dello stesso, sulle principali operazioni compiute nell'esercizio della delega gestionale e sulle eventuali criticità riscontrate. Nell'esercizio di tale delega l'Amministratore Delegato, a sua volta, ha nominato dei procuratori dipendenti della Società per lo svolgimento di specifiche attività di competenza che

rispondono all'Amministratore Delegato stesso e che assieme ad esso riferiscono periodicamente nelle sedute del Consiglio di Amministrazione sulle principali attività svolte, come ad esempio in materia di ambiente, rifiuti e sicurezza sul lavoro, e sulle eventuali criticità riscontrate.

Codice etico

Il Codice etico, naturalmente pubblicato sul sito istituzionale oltre che reso noto su altri canali, è l'insieme delle norme e dei principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia degli stakeholder, declinando i principi e le norme di comportamento che indirizzano le azioni e i comportamenti degli organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni oltre e al di là della norma e delle procedure aziendali. È stato approvato nella sua ultima versione con delibera del Consiglio di Amministrazione del 20 settembre 2021, recependo gli aggiornamenti delle prassi operative aziendali per la gestione dei conflitti di interesse, anche potenziali, in aggiunta ad aver esplicitato ulteriormente il rigoroso rispetto della legalità e dell'integrità dei diversi attori aziendali, definendo fra l'altro un limite massimo di importo per la ricezione di omaggi e regalie, oltre ad aver previsto dichiarazioni di ampio contenuto da parte dei soggetti apicali e dei terzi.
Il Codice etico, ispirato ai principi di tutela e valorizzazione della persona, correttezza, trasparenza, legalità, integrità ed etica, deve essere interpretato come una "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso cui vengono posti in rilievo gli elementi di virtuosità a cui si ispira Umbra Acque. Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. All'interno dei contratti con i fornitori è inserita apposita clausola che li obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice etico e a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 e s.m.i. sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano, allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri, un regime di responsabilità amministrativa/penale a carico delle persone giuridiche. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti "reati presupposto", commessi da parte dei suoi dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, esimente ai fini della responsabilità amministrativa dell'ente, è stato introdotto con delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2011 e aggiornato poi successivamente fino all'ultima revisione del 20 settembre 2021. Quest'ultima revisione ha permesso, oltre ad aggiornare il documento alle nuove procedure operative aziendali, di integrare il Modello con un nuovo allegato, le "Misure organizzative per la prevenzione dei reati di corruzione passiva e degli altri delitti verso la Pubblica Amministrazione" (cd. "Misure Anticorruzione"), strumento organizzativo e di controllo adottato da Umbra Acque per prevenire la commissione dei reati corruttivi in danno alla Società (corruzione "passiva") e degli altri delitti contro la Pubblica Amministrazione previsti nel Libro Secondo, Titolo II, Capo I del Codice penale. I protocolli specifici di gestione e prevenzione di



Gubbio / Valle dell'Assino

comportamenti rientranti tra le ipotesi di commissione di reati corruttivi "attivi" erano già previsti all'interno del Modello 231.

Il quadro normativo di riferimento che è stato considerato per la stesura delle Misure Anticorruzione è composto dalle norme nazionali in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza e dai provvedimenti adottati dall'ANAC per favorire la prevenzione dei fenomeni corruttivi. Data la natura giuridica di Umbra Acque quale società a partecipazione mista pubblico-privata non sottoposta a controllo pubblico, in particolare, sono state prese a riferimento le disposizioni contenute nella Delibera ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017, punto 3.3.1. Al fine di garantire il principio di tutela della riservatezza del segnalante fissato dalla L. 179/2017, la Società ha attivo un sistema whistleblowing all'interno del quale sia i dipendenti che gli stakeholder possono segnalare comportamenti illeciti o comunque non etici, attraverso tre diversi canali di comunicazione:

- email a whistleblowing.umbraacque@gmail.com;
- posta cartacea indirizzata al Presidente dell'Organismo di Vigilanza;
- piattaforma Whistlelink presente nel sito internet aziendale.

In data 16 febbraio 2023 la Società ha ricevuto dalla Procura della Repubblica del Tribunale di Perugia un avviso di conclusione delle indagini preliminari ex art. 415 bis c.p.p. in ordine alla responsabilità amministrativa di cui all'art. 5 del D.Lgs 231/2001 e s.m.i., in relazione all'art. 25-septies, co. 2, D.Lgs 231/2001 e s.m.i.. Per maggiori approfondimenti si rinvia al capitolo "Rischi ed incertezze", paragrafo "Rischi D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.", della Relazione sulla gestione del bilancio civilistico chiuso al 31.12.2022, pubblicata sul sito internet aziendale.

Trasparenza

Nell'intento di favorire la diffusione, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini, Umbra Acque all'interno del sito istituzionale nella sezione "Umbra Acque Trasparente" pubblica i dati, le informazioni e i documenti previsti dalla normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza (L. n. 190/2012 e s.m.i., D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e D.Lgs. n. 39/2013 e s.m.i.) ove applicabili ad Umbra Acque.

Tutte le relative sezioni e sotto-sezioni all'interno di "Umbra Acque Trasparente" sono state strutturate sulla base delle vigenti disposizioni applicabili ad Umbra Acque per richiamo espresso di legge, ovvero quale vincolo spontaneo di autoregolamentazione, in conformità a quanto previsto dalla Determinazione ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017 "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici".

La Società, in aggiunta agli obblighi cogenti di pubblicazione per legge previsti in materia di anticorruzione e trasparenza, ha scelto spontaneamente di pubblicare anche dati ulteriori, come gli incarichi di consulenza conferiti a professionisti esterni e le assunzioni del personale, nella convinzione che l'innalzamento dei livelli di trasparenza abbia anche impatti positivi a livello reputazionale, soprattutto per un'azienda di pubblico servizio come Umbra Acque.

La Società, sempre in spontaneo autovincolo, ha nominato un «Responsabile interno per il controllo ed il monitoraggio dei dati sulla trasparenza» con il compito di coadiuvare l'Organismo di Vigilanza nel ruolo e nelle attività dallo stesso svolti in materia di anticorruzione e trasparenza e che ha consentito alla Società di

Sistemi di Gestione implementati

Descrizione	Norma di riferimento	Anno di conseguimento	Anno ultimo rinnovo	Anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000	2021	2024
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2022	2025
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016**	2021	2025
Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2022	2026
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2021	2026

* cat. OG6 class. III°; Cat. OS22 class. II°; Progettazione e costruzione class. VIII°
** l'anno di conseguimento è riferito alla norma BS OHSAS 18001:2007 migrata nel 2021 nella norma di riferimento

intensificare l'attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

Sistema di gestione integrato

Umbra Acque gestisce il Servizio Idrico Integrato del territorio servito promuovendo i migliori standard di qualità nel rispetto della normativa vigente. Attraverso la Politica per la Qualità, la Società promuove la cultura e lo sviluppo della stessa, ritenendo che la qualità di tutte le attività dell'impresa sia raggiungibile solo grazie all'impegno di tutti coloro che operano nell'impresa e per l'impresa. La Società è altresì consapevole che il successo dell'impresa è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia e della tutela dell'ambiente e delle persone.

L'impegno al perseguimento di tali obiettivi si è tradotto nella emanazione del documento Politica del Sistema di Gestione Integrato, disponibile sul sito internet aziendale, che oltre a fornire indicazioni essenziali alla comprensione della volontà di miglioramento di Umbra Acque, costituisce anche un importante riferimento per gli obiettivi di crescita stabiliti annualmente dall'azienda, coniugando e sviluppando un approccio interdisciplinare alle diverse norme di Qualità, Ambiente e Sicurezza. Infatti, per consentire il più efficace perseguimento della propria mission aziendale, Umbra Acque ha adottato il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Sicurezza e Ambiente rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001, 45001 e 14001. Nel mese di ottobre 2022 si è conclusa la visita ispettiva da parte dell'ente di certificazione RINA dalla quale sono emerse alcune osservazioni, recepite e in corso di risoluzione da parte dell'organizzazione. La Società, svolgendo anche attività di costruzione direttamente realizzate con le proprie maestranze ed una struttura di progettazione e direzione lavori interna, possiede una iscrizione SOA per la categoria OG6 in classe III, OS22 in classe II e per la progettazione in classe VIII. Umbra Acque non ha formalmente adottato policy per una condotta d'impresa responsabile.

Audit del sistema di gestione integrato

Per garantire il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi aziendali per ogni schema di certificazione (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001), la struttura Sistema di Gestione Integrato redige annualmente un programma di audit per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati; gli audit vengono svolti a campione da personale interno qualificato, seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011, e sono finalizzati al monitoraggio e alla verifica dell'adeguatezza delle misure di controllo adottate. Nel corso del 2022 sono stati svolti 47 audit presso sedi operative, impianti e cantieri.

Privacy

Alla luce del Regolamento UE n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), che è divenuto esecutivo il 25 maggio 2018, e della normativa italiana di recepimento (D.Lgs. n. 101/2018 che modifica il D.Lgs. n. 196/2003), intervenuta successivamente nel mese di settembre 2018, Umbra Acque ha avviato un programma di adeguamento al fine di individuare le attività da compiere per raggiungere il più alto livello di conformità possibile.

In particolare:

- ha redatto e pubblicato nella intranet aziendale l'organigramma privacy mediante il quale sono stati individuati i processi aziendali ed i relativi owner di processo;
- ha aggiornato il Registro dei trattamenti dei dati personali, alla luce delle evoluzioni intervenute nelle singole unità aziendali;
- ha nominato il DPO ai sensi dell'art. 37, comma 1, lett. b) del Regolamento UE n. 679/2016. L'atto di nomina è disponibile nel sito internet aziendale - sezione Privacy;
- ha allineato alle prescrizioni del GDPR le informative sul trattamento dei dati personali adeguando quelle relative agli utenti, fornitori e dipendenti pubblicate rispettivamente nel sito internet e nella intranet della Società;
- ha aggiornato le cookie policy per quanto riguarda il sito internet aziendale, adeguandole alle prescrizioni del Garante;
- ha redatto degli addenda (DPA - Data Processing Agreement) ai contratti in essere nei confronti di fornitori che, in qualità di Responsabili esterni del trattamento, trattano dati personali relativi a clienti e dipendenti per conto del Titolare;
- ha predisposto un piano di formazione in modalità e-learning di tutti gli autorizzati al trattamento, in ottemperanza a quanto richiesto dal sopra richiamato Regolamento.

Inoltre, le attuali misure di sicurezza informatica, le policy e le procedure interne, pubblicate nella intranet aziendale alla sezione privacy, garantiscono adeguati livelli di protezione dei dati personali dai rischi di loro perdita e violazione.

Nel corso del 2022 non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi a violazione della privacy alla Società.



Il laboratorio nel 2022 ha analizzato 116.419 parametri sulle acque potabili e 42.160 parametri sulle acque reflue

Laboratorio analisi

La normativa italiana, a partire dalla fine degli anni '80, ha introdotto il concetto di autocontrollo delle acque destinate al consumo umano da parte del Soggetto gestore, responsabilizzandolo rispetto alla qualità delle acque potabili distribuite, concetto che sempre più ha preso piede nelle varie leggi nel tempo succedutesi e poi esteso anche alle acque reflue ed agli scarichi fognari. Con riferimento soprattutto alle acque potabili, la normativa vigente prevede la necessità per i Soggetti gestori di avere al proprio interno un laboratorio di analisi. Con l'entrata in vigore del D.M. Sanità 14 giugno 2017 e s.m.i., a partire dal 1 gennaio 2020 è stata prevista la necessità della certificazione di questi laboratori (termine poi posticipato a causa dell'emergenza Covid-19 al 27 maggio 2022).

Umbra Acque da sempre possiede un laboratorio di analisi, ubicato nel Comune di Perugia in località Vestricciano Genna, dove svolge tutte le determinazioni su matrici acquose ai fini dei controlli sulla potabilità delle acque, sull'efficienza delle varie sezioni di trattamento delle acque (sia reflue che potabili), sulle acque depurate da restituire ai corpi idrici superficiali e sugli scarichi fognari.

Il laboratorio ha in dotazione numerose strumentazioni scientifiche e personale altamente specializzato in grado di determinare praticamente la totalità dei parametri chimici e microbiologici richiesti dalle normative di riferimento, sia sulle acque potabili che reflue. Nel corso del 2022 la Società ha seguitato ad incrementare le strumentazioni presenti provvedendo a:

- acquistare un nuovo gascromatografo di massa accoppiato ad un triplo quadrupolo, per spingere la ricerca degli IPA e dei pesticidi sino a concentrazioni dell'ordine dei 10^{-9} grammi per litro (parti per trilione);
- eseguire l'upgrade del HPLC già esistente per orientarlo alla ricerca delle cosiddette sostanze emergenti introdotte dalla direttiva CE 2020/2184 (PFAS ed altri);
- acquisire una nuova strumentazione (PCR) per la ricerca molecolare della Legionella, anch'essa introdotta tra i parametri da analizzare dalla direttiva CE 2020/2184;
- avviare la definizione di metodiche utili alla determinazione di virus come i colifagi somatici, anch'essi introdotti dalla direttiva CE 2020/2184.

Il laboratorio di Umbra Acque è accreditato dal 2014 ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e, dal maggio 2020, nella versione 2018 (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018) al numero 1.440 della banca dati di ACCREDIA.

Dopo il D.M. Sanità 14 giugno 2017, la circolare Rapporti ISTISAN 19/7 ha chiarito i criteri minimi necessari per ritenere un laboratorio accreditato, definendo sette gruppi di prove per i quali si richiede l'accreditamento di almeno una prova per ciascun gruppo. Il laboratorio di Umbra Acque rispetta pienamente tali condizioni avendo già raggiunto con la visita di estensione dell'accreditamento del novembre 2019, il rispetto delle condizioni minime specificate dalla circolare ISTISAN, proseguendo poi anno per anno il percorso già avviato di accreditamento di ulteriori prove, risultando alla data del 31 dicembre 2022 accreditate 148 prove e 27 metodiche.

Nella visita svolta da ACCREDIA nei giorni 13 e 14 febbraio 2023, è stata portata in estensione la metodica per la ricerca nelle acque potabili degli IPA (idrocarburi policiclici aromatici - sostanze derivate dai prodotti petrolifiri), oltre a 3 nuovi parametri - bromati, cloriti e clorati - sempre per la matrice acqua potabile.

Attraverso un software LIMS (Laboratory Information Management System), Umbra Acque assicura la continua tracciabilità delle attività eseguite sui campioni, dalla loro accettazione fino all'emissione del rapporto di prova, oltre alle attività di manutenzione e taratura degli strumenti con i conseguenti alert sulle date di scadenza.

I campioni di acque destinate al consumo umano sottoposti a controllo appartengono all'intera filiera della potabilizzazione, dalla captazione al relativo trattamento sino alla distribuzione in rete; giornalmente si effettuano determinazioni di tipo chimico, chimico-fisico e microbiologico su campioni di:

- acque di falda (pozzi, sorgenti) e acque superficiali, per monitorare la qualità delle fonti di approvvigionamento;
- punti intermedi dei sistemi di trattamento per verificare l'efficienza e i rendimenti dei trattamenti stessi;
- punti di prelievo in distribuzione (fontanelle pubbliche, ecc.) ubicate sul territorio per verificare la qualità dell'acqua distribuita in rete.

Nel corso del 2022, il sistema degli autocontrolli su questa filiera ha comportato l'effettuazione di analisi su 6.514 campioni con la determinazione di ben 116.419 parametri. Di questi, 1.158 campioni riguardano i controlli in materia alimentare HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) sulle acque distribuite dalle Case dell'Acqua, con 15.963 parametri analizzati.

Per quanto riguarda le acque di scarico, il laboratorio svolge i controlli periodici sui circa 120 impianti di depurazione gestiti da Umbra Acque (ridotti a 111 a fine anno con la messa in esercizio definitiva del depuratore di Todi Cascianella) effettuando analisi chimiche, chimico-fisiche e microbiologiche sui seguenti punti prelievo:

- acque reflue in ingresso agli impianti;
- acque reflue in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia del processo;

• fanghi liquidi (ossidazione e ricircoli);
• acque reflue in uscita dagli impianti, sui punti di immissione nei corpi idrici recettori, il cui controllo è mirato alla verifica della conformità alle prescrizioni normative ed autorizzative (Autorizzazione allo scarico o AUA) onde assicurare i migliori standard qualitativi al corpo idrico recettore.
Sempre con riferimento alle acque reflue, il laboratorio effettua anche analisi sugli scarichi in pubblica fognatura degli insediamenti produttivi. Tali controlli hanno



analisi su 6.514 campioni di acque potabili e 5.278 di acque reflue

la finalità di verificare il rispetto dei limiti di legge dei reflui scaricati in pubblica fognatura al fine di prevenire possibili sversamenti fuori controllo che potrebbero inficiare i processi depurativi con gravi danni agli ambienti acquatici, ove le acque depurate vengono restituite. Su questa filiera il laboratorio nel corso del 2022 ha eseguito analisi su 5.278 campioni determinando complessivamente 42.160 parametri.
Il laboratorio inoltre svolge anche attività analitiche per terzi, limitatamente alle matrici acquose. Ad oggi l'organico del laboratorio è costituito da 11 persone (4 donne e 7 uomini), così suddiviso:
• 5 biologi;
• 3 chimici con laurea magistrale;
• 1 chimico con laurea triennale in chimica ambientale;
• 1 laureato in chimica e tecnologie farmaceutiche;
• 1 perito chimico.

Scenario regolatorio

Il 2012 è l'anno in cui in Italia è stata avviata la regolazione indipendente del Servizio Idrico Integrato.
L'assegnazione delle competenze di regolazione in materia idrica ad un'autorità nazionale indipendente nasce dall'esigenza di uniformare un settore molto frammentato sul piano gestionale e della governance, poco efficiente e carente di investimenti.
Il quadro normativo di riferimento dal 2012, con l'istituzione di una specifica autorità nazionale (AEEGSI oggi ARERA), è stato notevolmente razionalizzato, pur mantenendo specificità locali, essendo il settore ancora caratterizzato da un sistema frammentato e gestito da Authority separate che operano su due distinti livelli.
In particolare, Umbra Acque dipende da:
• Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), Authority nazionale con il compito di definire il quadro regolatorio, determinare e indirizzare i livelli minimi di servizio, i criteri per la trasparenza del bilancio, il modello e i componenti della tariffa, le convenzioni tipo, oltre ad approvare le tariffe e vigilare sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere;
• Autorità Umbra Rifiuti ed Idrico (AURI), Authority



AURI e ARERA approvano le proposte tariffarie

regionale o anche Autorità d'ambito, che rappresenta il contraente del soggetto gestore, il quale approva il Piano degli Interventi, predispone la proposta tariffaria da sottoporre ad ARERA, vigila sul rispetto delle previsioni contrattuali. In materia tariffaria, quindi:
- ARERA con apposite delibere base definisce le regole per la predisposizione delle proposte tariffarie e delle modalità di riconoscimento dei costi;
- gli Enti di governo dell'ambito (per l'Umbria AURI) predispongono le proposte tariffarie corredate dal Programma degli Interventi e dal piano economico-finanziario;
- ARERA approva le proposte tariffarie.
Per il quadriennio 2020-2023 ARERA ha approvato con Delibera n. 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019 il provvedimento relativo al Metodo Tariffario del Servizio Idrico Integrato per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). AURI, sulla scorta di tale provvedimento, con deliberazione del Consiglio n. 10 del 30 ottobre 2020 ha approvato le proposte tariffarie del Servizio Idrico Integrato da applicare nel quadriennio di riferimento, prevedendo anche il prolungamento della scadenza della concessione a tutto il 31 dicembre 2031, uniformando tale scadenza a quella delle Convenzioni degli altri due gestori umbri (Valle Umbra Servizi S.p.A. e S.I.I. S.c.p.A.). ARERA ha infine approvato la proposta tariffaria con propria determinazione n. 36 del 2 febbraio 2021.
Essendo la durata del periodo regolatorio attualmente quadriennale, con revisione biennale, l'ARERA ha approvato con Delibera 639/2021/R/idr del 30/12/2021 che definisce i "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del ser-

vizio idrico integrato". A sua volta AURI con Delibera dell'Assemblea dei Soci n. 11 del 25/10/2022 ha approvato la proposta di aggiornamento del piano tariffario 2022/2023, nonché del Piano degli Interventi e del Piano Economico Finanziario per il periodo 2020-2031.
Nel corso del 2023 ARERA con delibera 63/2023/R/idr del 21/02/2023 ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dall'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI) per i sub-ambiti 1 e 2 gestiti da Umbra Acque S.p.A..

Fiscalità aziendale

La Società è fortemente impegnata al rispetto di tutte le normative fiscali vigenti ed applicabili alla realtà in cui opera, avendo tra l'altro anche provveduto ad aggiornare nel 2021 il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in tema di reati tributari, al fine di presidiare correttamente il rischio di reato in tale ambito, con tutti i controlli e presidi previsti da tale documento. Inoltre, nel Codice etico della Società è evidenziato l'impegno di tutti gli Organi societari e di tutto il personale dipendente al rispetto dei principi etici e di trasparenza, anche nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, ivi compresa l'Amministrazione Finanziaria.
La struttura organizzativa societaria che ha il compito di gestire la fiscalità aziendale è quella dell'Amministrazione Finanza e Controllo che beneficia nel contempo:
• delle linee di indirizzo e degli aggiornamenti curati da Acea in qualità di socio operativo industriale;
• di un primario studio di consulenza operante nel settore;
• della società di revisione attraverso il sistema di audit e controlli finalizzati alla certificazione del bilancio di esercizio;
• dell'attività di vigilanza del Collegio Sindacale.
In termini strategici, la Società è costantemente fortemente impegnata a trovare risorse per proseguire con la realizzazione dell'ambizioso Piano degli Interventi, tutti orientati all'estensione, al miglioramento e potenziamento delle reti e degli impianti avuti in gestione; a tale riguardo, Umbra Acque prova anche a cogliere le diverse opportunità fiscali che la normativa negli ultimi anni ha introdotto proprio per favorire la ripresa degli investimenti. La Società è soggetta esclusivamente alla giurisdizione fiscale italiana.

Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la compliance normativa rappresentano per Umbra Acque elementi di particolare rilevanza. Umbra Acque, infatti, ha adottato il 25 febbraio 2022 le "Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi" (SCIGR), con l'obiettivo di:
• fornire gli elementi d'indirizzo ai diversi attori del SCIGR, in modo da assicurare che i principali rischi risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati;
• identificare i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
• prevedere attività di controllo ad ogni livello operativo e individuare con chiarezza compiti e responsabilità, in modo da evitare eventuali duplicazioni di attività e assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.
Lo SCIGR di Umbra Acque è articolato su tre livelli di responsabilità: il primo livello di controllo, affidato alle strutture di linea, è diretto ad assicurare il corretto svolgimento dei processi aziendali mediante la identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi; il secondo livello di controllo, affidato alla struttura Sistema di Gestione Integrato, è a diretto presidio dei rischi specifici aziendali e verifica l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento dei controlli; il terzo livello di controllo è, infine, affidato alla funzione Internal Audit e consiste nella verifica indipendente ed obiettiva sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del SCIGR.



revisione
aggiornamenti
vigilanza
consulenza



valutazione e gestione dei rischi, elementi rilevanti dell'attività di impresa

Gestione dei rischi

Nel corso dell'esercizio, al fine di irrobustire il processo di analisi dei punti di forza e di debolezza interni e delle opportunità e minacce esterne avviato con la SWOT Analysis nel 2021, Umbra Acque ha realizzato un progetto di rafforzamento del SCIGR attraverso la definizione di un modello di gestione dei rischi.

Alla base del processo vi è l'individuazione dell'insieme dei rischi a cui la Società è sottoposta, realizzato mediante la ricognizione dei modelli e framework interni e un loro confronto con i benchmark e best practice di settore. I rischi così identificati sono stati suddivisi tra rischi di natura esterna (come leggi e regolamenti, crisi delle risorse naturali) e rischi di natura interna (come finanziari, operativi, di governance e strategici).

La Società ha valutato il ranking di ciascun rischio identificato, secondo una scala di valutazione predefinita in base a criteri di probabilità dell'evento rischioso ed impatto dello stesso. La valutazione è stata realizzata sia per il rischio inerente, ovvero considerando l'assenza di qualsiasi presidio posto a copertura del rischio, sia per il rischio residuo, tenendo quindi conto dell'impatto delle azioni mitigatrici poste in essere dalla Società. Al termine del processo di analisi e sulla base del risk ranking così ottenuto, la Società ha identificato un insieme di azioni mitiganti da implementare con l'obiettivo di diminuire ulteriormente il rischio residuo dei rischi identificati.

Inoltre, per consentire il più efficace perseguimento della propria mission aziendale, Umbra Acque ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, la Policy adempimenti in materia di trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza.

Grazie all'implementazione ed al mantenimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, la Società ha identificato i rischi connessi ai reati presupposto ed identificato le azioni di mitigazione necessarie al contenimento degli stessi, provvedendo nel frattempo al continuo aggiornamento sino alle recenti novità introdotte in materia di anticorruzione. L'approccio seguito ai fini della valutazione dei rischi attraverso il modello di gestione dei rischi, anche in un'ottica di gestione integrata e coordinata con le certificazioni legate ai sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ulteriormente esteso anche alla certificazione del Laboratorio secondo la ISO 17025, ha permesso alla Società un'analisi ed una mappatura completa ed approfondita, consentendo al management di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi. Per la natura del proprio business, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. n. 231/2001 e a quelli connessi alle tematiche caratterizzanti la gestione della Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Umbra Acque è esposta a diverse tipologie di rischi. Nella definizione di tali rischi non vanno trascurati gli obblighi normativi direttamente derivanti dalle norme del Codice Civile che hanno introdotto precisi obblighi di disclosure sul sistema di controllo interno e sulle modalità di gestione dei rischi aziendali. In particolare l'art. 2428 del Codice Civile stabilisce, tra l'altro, che il bilancio debba *"essere corredato da una relazione degli amministratori contenente [....] una descrizione dei principali rischi ed incertezze cui la società è esposta"*.

In particolare, poi, riguardo al tema dei rischi finanziari, l'articolo di legge precisa che "dalla relazione devono in ogni caso risultare [....] in relazione all'uso da parte della società di strumenti finanziari e se rilevanti per la valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico dell'esercizio:

- gli obiettivi e le politiche della società in materia di gestione del rischio finanziario, compresa la politica di copertura per ciascuna principale categoria di operazioni previste;
- l'esposizione della società al rischio di prezzo, al rischio di credito, al rischio di liquidità e al rischio di variazione dei flussi finanziari".

Per maggiori approfondimenti si rinvia al capitolo "Rischi ed incertezze" della Relazione sulla gestione del bilancio civilistico chiuso al 31 dicembre 2022, pubblicata sul sito internet aziendale.

SWOT Analysis

Parallelamente all'analisi, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali, valorizzando l'esperienza del 2018, tra la fine del 2021 e gli inizi del 2022 il management ha proceduto ad un aggiornamento della SWOT Analysis finalizzata ad individuare i punti di forza e i punti di debolezza della Società, anche rispetto al contesto sociale e di mercato nel quale Umbra Acque opera, dando la giusta evidenza alle principali opportunità di crescita e le principali minacce, anche solo potenziali.

I risultati dell'analisi hanno consentito l'individuazione di quattro aree tematiche di azione, affidate ad altrettanti gruppi di lavoro interni, che hanno operato secondo la metodologia Agile Scrum.

1 / Ottimizzazione gestione Servizio Idrico Integrato

Il progetto ha avuto quale obiettivo quello di contribuire alla costruzione di una nuova vision del Servizio Idrico Integrato della Regione Umbria, per stimolare ed esplorare un possibile percorso di aggregazione su base regionale, al fine di migliorare la qualità dei servizi e la sostenibilità delle attività, potenziare gli investimenti e favorire lo sviluppo del territorio regionale. L'attenzione all'ambiente e alla sostenibilità di ogni Soggetto gestore, proiettata in una gestione unica regionale, consentirebbe un ampliamento delle iniziative con benefici per territorio e cittadinanza. Inoltre, aumenterebbe le possibilità di acquisizione di contributi a fondo perduto, oltre che le capacità progettuali e realizzative. Potrebbero essere realizzati investimenti per infrastrutture più grandi e, quindi, più efficienti e sostenibili, potendo essere progettate per servire un maggior numero di utenti.

La dimostrazione dei benefici dell'aggregazione regionale è rafforzata da quanto già fatto con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), dove la progettazione è avvenuta in parte su scala regionale realizzando il progetto "Umbria Resiliente" per l'interconnessione completa con tutti i sistemi idrici umbri; Umbra Acque è risultata assegnataria di fondi per la realizzazione del primo lotto funzionale, che ne costituisce il punto di partenza.

Una gestione aggregata consentirebbe di sfruttare economie di scala, di specializzazione e di replica delle best practice con conseguenti miglioramenti dei servizi. L'esame dei risultati di qualità tecnica e contrattuale evidenziano, infatti, che ciascun Soggetto gestore possiede delle eccellenze che possono essere replicate

a beneficio degli altri, migliorando complessivamente i livelli dei servizi offerti alla collettività.
Consentirebbe inoltre anche un processo di unificazione del piano tariffario, nonché del Regolamento di Gestione e della Carta dei Servizi, eliminando difformità di trattamento degli utenti sia a livello di servizio che economico.

2 / Tutela fonti di approvvigionamento idrico primarie

tutela delle fonti idriche

Obiettivo del progetto è stato la ricognizione e messa in atto delle attività finalizzate a garantire un quantitativo adeguato di prelievi, non inferiore all'attuale, e l'individuazione di nuove fonti di approvvigionamento idrico.
Il progetto si è svolto nel periodo maggio - dicembre e si è incentrato sulla identificazione, analisi e valorizzazione delle principali fonti di approvvigionamento gestite da Umbra Acque.
Le attività si sono articolate in diverse fasi, all'interno delle quali sono stati perseguiti i seguenti obiettivi:
• censimento delle attuali fonti di approvvigionamento e del loro stato autorizzativo. In questa fase sono state ricercate eventuali inefficienze nell'attuale sistema di gestione delle fonti idriche, con l'obiettivo di individuare la corretta modalità di gestione delle stesse. È stato sviluppato un flow chart per la gestione corretta e sistematica delle concessioni idriche, in essere e future.
• definizione degli indici di strategicità delle risorse idriche e conseguente classificazione delle stesse. In particolare, sono stati individuati 6 indici tramite i quali sono state classificate le risorse idriche a disposizione:

K1	K2	K3	K4	K5	K6
volume annuo prelevato	stato della concessione	affidabilità del prelievo	qualità della risorsa	unicità della risorsa	costo di sollevamento

definire gli scenari di sviluppo

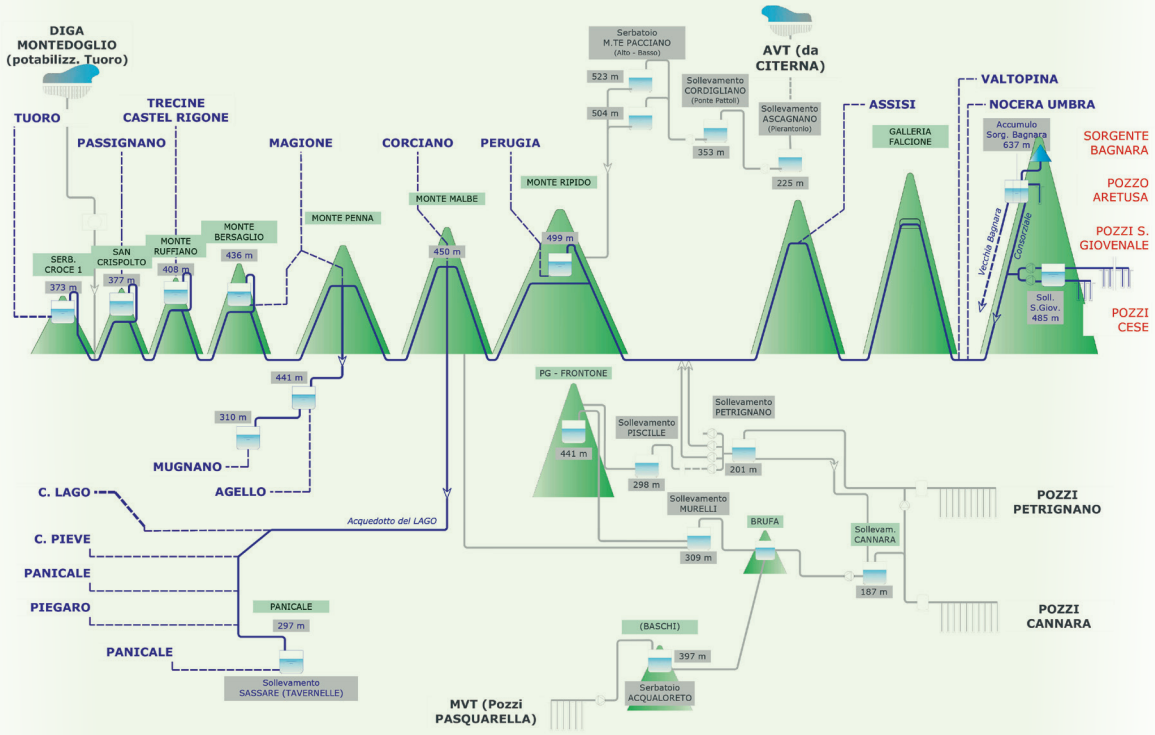
• definizione di scenari di sviluppo futuro legati alla conferma o meno delle attuali fonti di approvvigionamento ed al subentro di quelle future, sia già previste dall'attuale Programma degli Interventi che ipoteticamente prevedibili.
Il progetto, anche grazie alle diverse competenze che hanno caratterizzato il team di lavoro, ha permesso di evidenziare tutte le peculiarità del tema in esame, ponendo l'attenzione da un lato agli aspetti gestionali da migliorare e dall'altro alle strategie da prevedere in conseguenza degli scenari futuri, caratterizzati da valori di richiesta idrica e disponibilità di risorsa in continua evoluzione.
Le simulazioni e gli stress test eseguiti hanno permesso l'individuazione delle risorse strategiche per il sistema gestito da Umbra Acque e di prevedere possibili scenari di intervento conseguenti alla riduzione della disponibilità idrica attuale.

3 / Ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica

ricerca, sviluppo, innovazione

Obiettivo del gruppo di lavoro è stato quello di favorire lo sviluppo di attività funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale dei processi gestionali, della qualità, della sostenibilità e della sicurezza, attraverso investimenti mirati in beni strumentali nuovi, materiali e immateriali, interconnessi ai sistemi aziendali, anche alla luce delle opportunità fiscali che il Legislatore ha messo a disposizione delle imprese.
Partendo da concetti fondamentali quali innovazione tecnologica, interconnessione dei sistemi, efficientamento e sperimentazione, è stata costruita la vision del progetto, ovvero fornire un primo supporto alla Società nell'era di Industria 4.0 affinché possa tendere sempre più all'innovazione e alla digitalizzazione. Negli ultimi anni, Umbra Acque ha investito nella trasformazione digitale attraverso l'adozione di tecnologie innovative che permettono di efficientare l'uso della risorsa idrica.

Schema dell'acquedotto consortile di Bagnara e delle interconnessioni



Al fine di valutare l'applicabilità del paradigma Industria 4.0 ad aziende del servizio idrico, il team di lavoro ha prodotto un'analisi di fattibilità mostrando come la combinazione di tecnologie per la creazione di un sistema integrato ed interconnesso possa generare valore migliorando la qualità del servizio, attraverso interazione e dialogo tra sistemi informativi, persone ed impianti.

L'analisi è stata condotta sviluppando tre macro temi fondamentali: Conoscenze, Opportunità finanziarie e Processi. In merito al tema delle Conoscenze, è stata proposta una sessione formativa con la finalità di rendere più competenti e coscienti i dipendenti, al fine di approfondire le nozioni fondamentali dell'azienda digitale da un punto di vista normativo, tecnico ed organizzativo. In merito al tema delle Opportunità, invece, è stata eseguita un'analisi approfondita sulle opportunità finanziarie e fiscali esistenti per acquisti di beni strumentali, materiali ed immateriali, nonché per attività di formazione 4.0. Da ultimo, il tema dei Processi è stato sviluppato fornendo un'analisi dei potenziali impatti sul servizio idrico dell'Industria 4.0, al fine di individuare nuovi cluster tecnologici da sviluppare al fine di migliorare il livello di innovazione aziendale.

4 / Incremento iniziative di sostenibilità ed efficientamento energetico

Il lavoro svolto ha permesso da una parte di introdurre principi finalizzati al continuo miglioramento delle prestazioni ambientali aziendali e, dall'altra, ha fornito analisi in merito all'efficientamento energetico dei diversi comparti energivori, come per esempio quello della captazione e distribuzione delle acque potabili e quello della raccolta e depurazione delle acque reflue. L'introduzione di analisi del ciclo di vita del prodotto (Life Cycle Assessment – LCA) associata all'analisi dei costi lungo l'intero ciclo di vita (Life Cycle Costing – LCC), rappresentano validi strumenti di supporto alla governace aziendale. L'applicazione di questi strumenti ad una specifica realtà viene esplicata attraverso il Life Cycle Management, definito come uno strumento flessibile e integrato di concetti, tecniche e procedure per affrontare aspetti ambientali, economici, tecnologici e sociali. Applicando questi strumenti di analisi ad una pompa elettromeccanica, elemento più utilizzato dalla Società, è stato possibile evidenziare che il 65% dei costi totali durante il ciclo di vita della pompa sono riferiti al costo di energia elettrica necessario all'utilizzo e a costi di manutenzione ordinaria, mentre il prez-

zo d'acquisto dell'energia elettrica incide solo per il 10% dei costi complessivi. I risultati hanno fornito i seguenti indirizzi per la governance aziendale che, se applicati, permetteranno di migliorare considerevolmente le prestazioni ambientali: integrare i capitolati tecnici richiedendo ai fornitori delle pompe idrauliche specifiche dichiarazioni sull'andamento nel tempo dell'efficienza delle stesse ed i relativi costi di manutenzione; creare un catasto energetico aziendale degli impianti più energivori; creare un team di lavoro permanente tra le diverse strutture aziendali al fine di monitorare i consumi e l'efficienza delle macchine. Il secondo obiettivo del progetto, ovvero analisi in merito all'efficientamento energetico dei diversi comparti energivori, ha seguito due filoni progettuali differenti. Il primo, indirizzato agli impianti delle acque potabili caratterizzati da schemi impiantistici semplici, ha prediletto l'inserimento dei variatori di frequenza per le pompe più grandi e la sostituzione delle parti idrauliche ed elettromeccaniche più usurate, privilegiando per queste ultime motori ad alta efficienza IE5. Il risultato più evidente, considerando l'incremento dei prezzi dell'energia elettrica del 2022, riguarda il tempo di ritorno di tali investimenti, tutti risultati inferiori ad un anno. La più grande difficoltà riscontrata nel realizzare gli interventi di revamping di questi tipi di impianti è legata al mantenimento della qualità del servizio a condizioni ottimali. La sostituzione di grandi pompe idrauliche prevede, infatti, il disequilibro di sistemi complessi come quelli legati alla distribuzione. Il secondo filone, invece, si è focalizzato sugli impianti delle acque reflue, analizzando i risultati degli interventi già realizzati dalla Società nel corso del 2022. Tali interventi sono stati realizzati con l'obiettivo di ottimizzare i processi di ossidazione attraverso la sostituzione degli elementi diffusori. In media, tali interventi hanno portato ad una riduzione dei consumi energetici di circa il 18%. Ad integrazione del lavoro svolto, è stata valutata anche la possibile riduzione dei consumi energetici del solo comparto acque reflue, andando a modificare i valori dei rapporti di diluzione dei singoli scolmatori. Attraverso un processo di ottimizzazione delle portate di sfioro è stato dimostrato, sperimentalmente, come sia possibile ridurre in maniera significativa la portata di acqua reflua sollevata e trattata ed aumentare, nello stesso momento, il carico inquinante depurato. Questo duplice effetto positivo sull'ambiente sarà supportato da collaudi in campo, ad oggi in corso di esecuzione.

Da ultimo, è stata approfondita la tematica della riduzione delle emissioni inquinanti prodotte dalle attività aziendali attraverso l'efficientamento del parco auto aziendale. In sintesi, sono state individuate le strade potenzialmente percorribili per ottenere l'ammodernamento dei mezzi aziendali, mettendo a confronto i costi necessari a gestire un parco mezzi con noleggio a lungo termine rispetto l'acquisto di nuovi mezzi. In aggiunta, è stato approfondito ed analizzato il percorso, già avviato dalla Società, finalizzato alla riduzione dei chilometri percorsi dal personale operativo attraverso l'ottimizzazione delle parametrizzazioni dei sistemi che governano le attività di pianificazione.

Organizzazione aziendale



Consiglio di Amministrazione

- Societario
- Relazioni Esterne e Comunicazione Istituzionale
- Internal Audit



Amministratrice Delegata

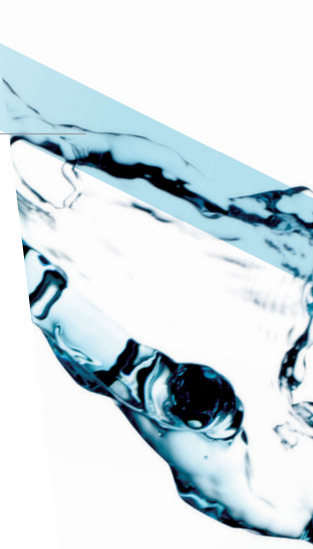
- Qualità del Servizio
- Amministrazione, Finanza e Controllo
- Servizi al Business
- Investimenti e Tutela della Risorsa Idrica
- Servizi alle Persone
- Servizi Legali e Affari Generali
- Servizi ai Clienti
- Gestione Operativa
- ICT-BPI

< CORPORATE GOVERNANCE
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 1 - Numero di componenti della governance per genere di età
Tabella 2 - Incontri dell'Organismo di Vigilanza
Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati
Tabella 4 - Audit interni Sistema di Gestione




2



Gestione efficiente del sistema idrico

GRI 2-6 GRI 3-3 GRI 201-2 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 303-1 GRI 303-2
GRI 303-3 GRI 303-4 GRI 303-5 GRI 304-2

Il sistema idrico gestito da Umbra Acque

Il Servizio Idrico Integrato è rappresentato da tutte le fasi organizzative e di controllo che permettono l'approvvigionamento idrico del singolo utente allacciato al civico acquedotto, comprese tutte le attività che consentono il collettamento delle acque reflue urbane agli impianti di depurazione ed alla successiva restituzione ai corpi idrici superficiali.

I principali obiettivi del Soggetto gestore nello svolgimento della propria attività sono:

- garantire il continuo approvvigionamento di acqua potabile, con i livelli di qualità previsti dalle normative vigenti, e nelle quantità necessarie al soddisfacimento dei fabbisogni degli utenti;
- contenere gli sprechi della risorsa idrica approvvigionata, attraverso la riduzione delle perdite di rete e la promozione di comportamenti virtuosi da parte dell'utenza stessa;
- tutelare l'ambiente attraverso un sistema di reti fognarie che garantisca il collettamento delle acque reflue urbane verso gli impianti di depurazione;
- garantire l'adeguato trattamento delle acque reflue urbane, prima della loro restituzione ai corpi idrici superficiali, con impianti e processi che permettano il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici recettori, nel rispetto dei limiti previsti dai documenti autorizzativi dei diversi impianti;
- porre in essere tutti gli accorgimenti infrastrutturali e gestionali per il contenimento dei consumi di energia elettrica e dei reagenti utilizzati nei vari processi;
- ridurre ed ottimizzare la produzione dei rifiuti anche attraverso politiche e processi che ne favoriscano il loro riutilizzo.

I territori gestiti da Umbra Acque sono fortemente differenziati in termini di disponibilità della risorsa idrica:

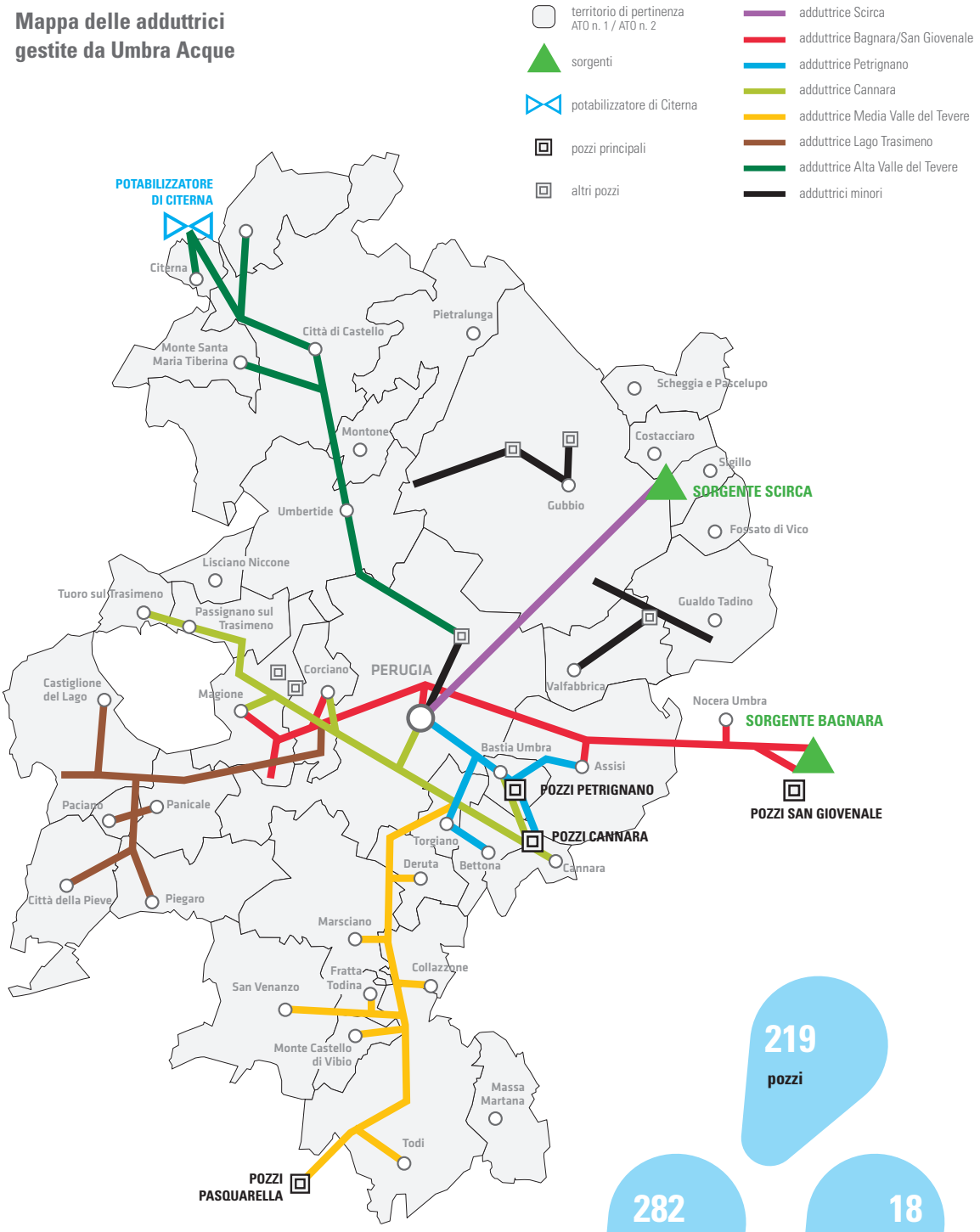
- la fascia appenninica è caratterizzata da notevoli disponibilità di acqua potabile, anche di altissima qualità e pregio (non a caso è anche il territorio dove sono presenti importanti aziende di imbottigliamento di acqua minerale), soggetta però a notevoli variazioni stagionali;
- le parti vallive lungo le aste del Tevere e del Chiascio presentano falde con importanti quantità di acqua soggette, a diverso titolo, ad inquinamenti legati alle attività antropiche (zona dell'Alto Tevere con presenze significative di inquinamento da nitrati; la falda di Petrignano con alta presenza di inquinamento da nitrati e VOC) oppure all'origine geologica dei substrati (ferro e manganese nella falda artesiana di Bettona-Cannara);
- la zona del Lago Trasimeno, caratterizzata dall'assenza di risorse idriche utilizzabili a scopo idropotabile al di fuori delle acque del Trasimeno stesso, per tale motivo definitivamente abbandonate dal 2007;
- la Media Valle del Tevere, con poche risorse disponibili caratterizzate da bassa qualità (durezze elevate, alte concentrazioni di nitrati) e limitate portate soggette anche a notevoli variazioni stagionali.

A fronte della situazione descritta, le società di gestione che si sono occupate nel corso degli ultimi decenni del servizio idrico, i Comuni, la Regione e dal 2002 le Autorità di Ambito (oggi AURI), hanno portato avanti un complesso sistema di interventi volti alla realizzazione di un sistema acquedottistico integrato. Tale schema ha trovato la sua formalizzazione normativa nella deliberazione del Consiglio Regionale dell'Umbria n. 120 del 13 febbraio 2007, con la quale è stato approvato il Piano Regolatore Regionale degli acquedotti che, in sintesi, ha previsto diversi schemi acquedottistici.




trattamento
accumulo
controllo
captazione
distribuzione
corpo idrico
utente
scarico
restituzione
collettamento
controllo
depurazione

Mappa delle adduttrici gestite da Umbra Acque



219 pozzi

282 sorgenti

18 impianti di potabilizzazione

279 impianti di sollevamento acquedotto

270 impianti di sollevamento fognario

111 impianti di depurazione

255 potabilizzatori

185 impianti telecontrollati

Schema acquedottistico AVT
(Alta Valle del Tevere)

Lo schema, recentemente terminato, ha previsto l'utilizzazione delle acque superficiali dalla diga artificiale del Monte Doglio attraverso l'acquedotto rurale gestito da EAUT – Ente Acque Umbro Toscane, con una derivazione posta in località Paradiso nel Comune di Citerna, ove è stato realizzato un impianto di potabilizzazione con capacità di produzione sino a 400 l/sec. Lo schema distributivo prevede l'approvvigionamento di tutti i Comuni dell'Alta Valle del Tevere, a partire dal Comune di San Giustino sino al Comune di Umbertide. In caso di necessità, il sistema AVT è interconnesso con quello del Perugino-Trasimeno, con una capacità di integrare la portata della risorsa idrica fino a circa 100 l/sec.

Schema acquedottistico SAC
(Alto Chiascio)

Dal punto di vista realizzativo rappresenta la parte di previsione del Piano Regolatore al momento non realizzata. I territori comunali che andrebbero a ricadere in questo schema sono infatti quelli della fascia appenninica che, pur in presenza di forti variazioni stagionali di portata della risorsa idrica, sono meno soggetti a emergenze idriche, anche in forza di vari interventi già realizzati che permettono di integrare le sorgenti più soggette ai fenomeni di scarsa disponibilità con fonti di approvvigionamento con maggiori garanzie di portata.

Schema acquedottistico SPT
(Perugino-Trasimeno)

È lo schema acquedottistico più importante per la presenza del capoluogo di Regione che rappresenta, da solo, circa il 35% della popolazione servita da Umbra Acque. Tale schema integra tra loro:

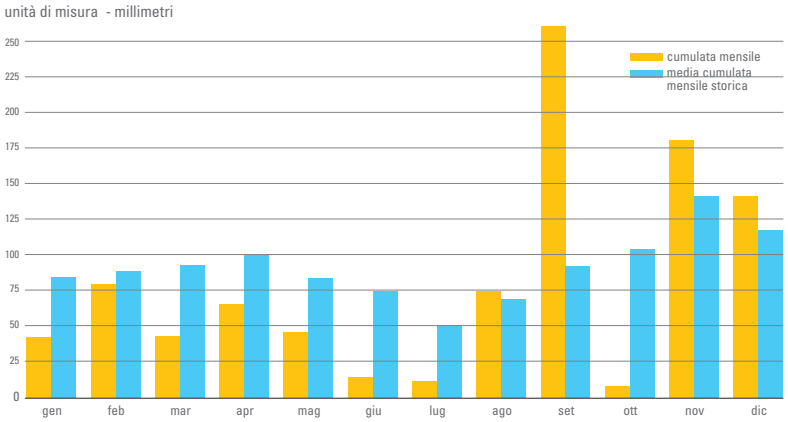
- le acque sorgive provenienti dalle sorgenti del Monte Cucco (sorgente Scirca) e quelle provenienti da Bagnara di Nocera Umbra (sorgente di Bagnara e pozzi di San Giovenale e Le Cese);
- le acque di falda provenienti dai campi pozzi di Petrignano e di Bettona-Cannara;
- quando necessario, le acque approvvigionate tramite due interconnessioni di cui una dal sistema AVT, di cui si è già detto, e la seconda dal sistema MVT (Media Valle del Tevere).

Gli acquedotti sopra descritti convergono sulla città di Perugia per poi raggiungere i Comuni del Trasimeno attraverso due derivazioni che coprono i territori posti a nord-est e a sud-ovest del Lago Trasimeno.

Schema acquedottistico MVT
(Media Valle del Tevere)

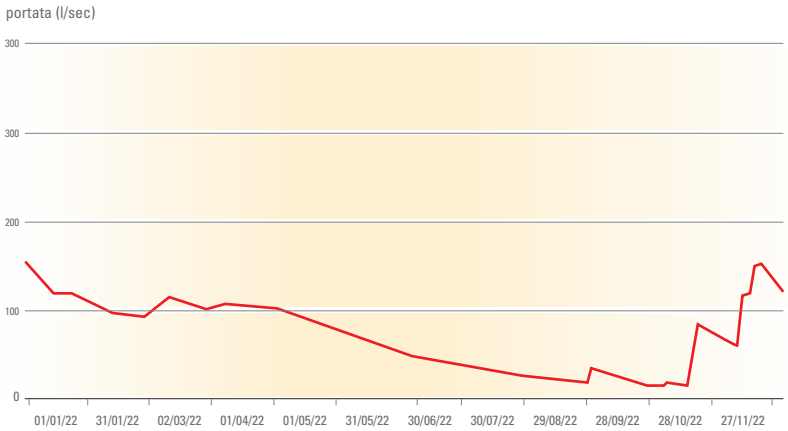
È lo schema acquedottistico realizzato per approvvigionare tutti i Comuni della Media Valle del Tevere, a partire da Todi e Massa Martana sino ai Comuni di Deruta, Torgiano e Bettona. Viene approvvigionato attraverso un campo pozzi realizzato nel Parco naturale della Pasquarella (Comune di Baschi), pozzi scavati sui massicci carbonatici dei Monti Martani sino alla profondità di circa 250 metri con una portata potenziale complessiva di 400 l/sec. La qualità delle acque emunte è eccellente, con elevate caratteristiche di potabilità che ne permettono l'utilizzo senza alcun trattamento, salvo quello della disinfezione per la copertura batteriologica. Il territorio della Media Valle del Tevere è anche caratterizzato da piccole frazioni approvvigionate da fonti locali che, in situazioni di crisi, non riescono a garantire sufficiente portata, con conseguente necessità di intervenire tramite trasporto di acqua con autobotti per rifornire i serbatoi di carico della rete di distribuzione. Gli investimenti eseguiti negli ultimi anni sono stati rivolti pertanto a collegare le frazioni isolate al sistema della Pasquarella, in modo da mettere in sicurezza l'approvvigionamento con un collegamento diretto ad uno schema acquedottistico importante e sicuro per qualità e quantità di acqua approvvigionata. Tra questi si ricordano i collegamenti da Vasciano per Montenero e Pesciano e, poi, l'ultimo investimento realizzato, del valore di un milione di euro, che ha riguardato le frazioni di Casemasce, Torreluca e Quadro nel Comune di Todi. Il sistema integrato precedentemente descritto, se da una parte risulta estremamente complesso da gestire, dall'altra ha permesso di superare situazioni di emergenza idrica quale quella del 2017 e del 2022 senza dover ricorrere a situazioni di razionamento o interruzioni del servizio.
Tutti gli schemi acquedottistici, sino ai vari serbatoi di distribuzione, sono costantemente monitorati h24 attraverso il sistema di telecontrollo e telegestione della Sala Operativa Ambientale costituita presso la sede legale della Società.

Andamento pluviometrico (cumulato mensile 2022 contro media mensile) della stazione "Nocera Umbra" rappresentativa della ricarica idrica della sorgente Bagnara



Andamento della portata naturale della sorgente Bagnara (ARPA)

dati giornalieri: 01/01/22 - 01/01/23 - Min 13,68 l/sec - Med 72,18 l/sec - Max 154,75 l/sec



I cambiamenti climatici e le crisi idriche

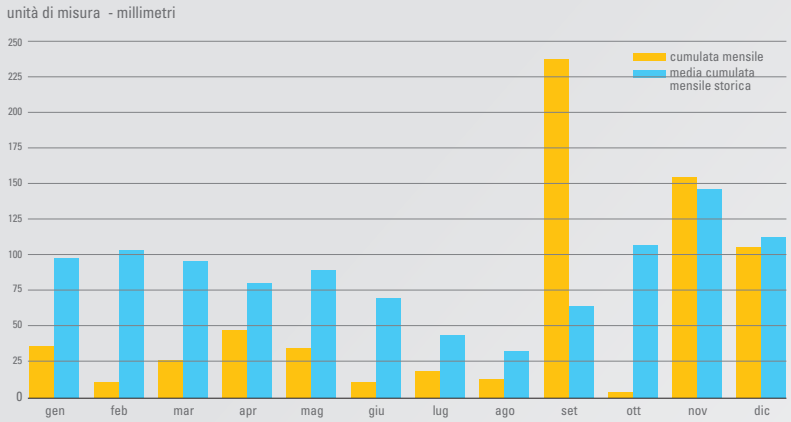
Negli ultimi 20 anni, in Umbria, si sono succedute con cadenza quinquennale (2002-2003, 2007, 2012, 2017 e 2022) cinque situazioni emergenziali, dovute alla carenza più o meno grave di precipitazioni. Andando ad analizzare l'ultima emergenza idrica (dichiarata con Ocdpc n. 909 del 28 luglio 2022 del Dipartimento della Protezione Civile), si nota come per tutto il periodo gennaio-agosto 2022 si siano registrati mesi in deficit di precipitazioni rispetto alla media per quasi tutte le stazioni pluviometriche.

La carenza idrica è risultata più accentuata nella porzione sud-orientale del territorio gestito; è stata evidente anche nella zona appenninica.

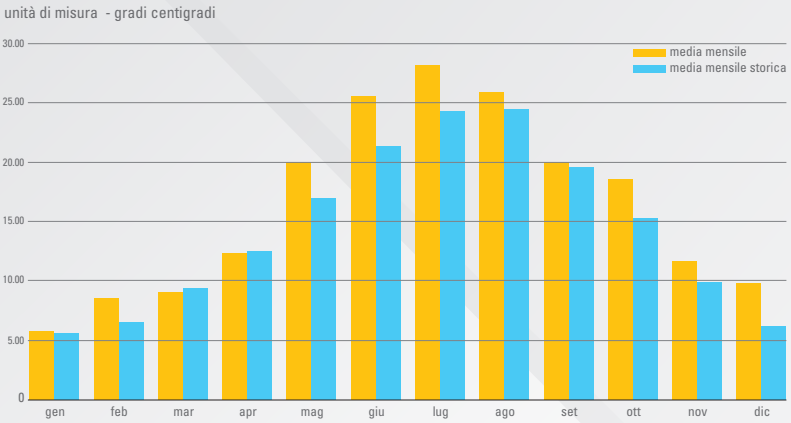
Oltre alla mancanza delle piogge, ad aumentare la criticità ha contribuito la persistenza di temperature sopra la media del periodo per tutti i mesi dell'anno, ad esclusione dei mesi di marzo ed aprile. Nel periodo estivo si sono registrati valori di temperatura media mensile fino a 4-5 gradi maggiori della media storica. Le alte temperature hanno in questi casi un doppio effetto negativo: aumentano la richiesta idrica dell'acquedotto e riducono gli effetti delle piogge a causa di una forte evapotraspirazione. Se da un lato si hanno quindi frequenti e difficili condizioni pluvio-termometriche per l'approvvigionamento idrico, dall'altro lato per il territorio di Umbra Acque si sono registrati impatti progressivamente meno gravi sui sistemi acquedottistici per ognuna delle crisi idriche che si sono susseguite. Nel 2022 sono stati minimi i disservizi (in linea con le precedenti estati "normali") e il ricorso al servizio autobotti, per rifornire i serbatoi in difficoltà, è stato fortemente inferiore al precedente evento del 2017.

Questo risultato è stato raggiunto grazie alla pianificazione e realizzazione di investimenti realizzati anche sulla scorta di quanto previsto dal Piano Regolatore

Andamento pluviometrico (cumulato mensile 2022 contro media mensile) della stazione "Melezzole" rappresentativa della ricarica idrica del campo pozzi Pasquarella



Andamento delle temperature (media mensile 2022 contro media mensile storica) della stazione "Perugia C.S." rappresentativa dell'area di maggiore consumo



Regionale degli Acquedotti. Negli anni si sono susseguiti, infatti, interventi che hanno mirato ad aumentare le interconnessioni tra sistemi, dismettere le risorse idriche minori che non davano garanzia di qualità e quantità, nonché di diversificare la tipologia di fonte d'approvvigionamento. Quest'ultimo caso è rappresentato dalla realizzazione del sistema AVT alimentato dalla diga di Montedoglio. Va evidenziato, inoltre, il forte impatto che l'emergenza idrica determina rispetto ai consumi energetici sostenuti da Umbra Acque. Infatti, nei casi di emergenza idrica, per sopperire alla riduzione delle portate delle sorgenti, soprattutto durante il periodo estivo, si rende necessario un incremento dei prelievi dai campi pozzi rispetto agli anni di normale piovosità, che determina un considerevole incremento dei consumi di energia elettrica. Questo dato è ben verificabile confrontando i consumi energetici con la variazione dei prelievi per tipologia di risorsa tra il 2021 (anno abbastanza siccitoso) e il 2022: i volumi prelevati da sorgente sono diminuiti del 5%, mentre quelli da pozzi sono aumentati del 6,1%. Di converso, a livello energetico, questi dati implicano un significativo aumento dei consumi di energia dovuto all'attivazione delle stazioni di pompaggio per l'utilizzo delle acque da pozzi, rispetto a quelle delle sorgenti che, per caduta, raggiungono di norma naturalmente i serbatoi di accumulo.

Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali

Al termine del 2021 Umbra Acque è stata individuata quale Soggetto Attuatore del progetto finanziato con fondi PNRR per la realizzazione della "Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali - Lotto 1: Collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno". L'opera fa parte del più ampio piano strategico regionale "Umbria Resiliente" condiviso tra Umbra Acque, Regione Umbria, AURI e gli altri Soggetti gestori del servizio idrico integrato. Tale piano prevede la realizzazione di nuovi sistemi idrici col fine primario di prevenire gli effetti negativi delle frequenti crisi idriche.

Il Piano "Umbria Resiliente" è nato con l'obiettivo di contrastare le cicliche situazioni di siccità, la cui frequenza ed intensità sono una variabile non più prevedibile e a cui non si può rispondere con gli strumenti del passato. Rispetto a quanto fatto fino ad oggi, però, questo obiettivo ha una valenza del tutto nuova: superare i limiti territoriali dei sub-ambiti e delle diverse gestioni e avere una visione strategico-organizzativa a livello regionale.

I principi di interconnessione e diversificazione delle fonti di approvvigionamento dell'acqua potabile, dogmi della resilienza acquedottistica, sono stati quindi calati su tutto il territorio dell'Umbria, individuando quegli interventi determinanti per mettere in sicurezza la grande maggioranza della popolazione. L'intervento "Lotto 1: Collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno" rappresenta, di fatto, la prima pietra di questa nuova visione. Umbra Acque, di fronte a questa grande opportunità, ha posto in essere un'intensa attività progettuale per tutto il 2022, raggiungendo tutti gli obiettivi prefissati. In primavera, infatti, è stata avviata la progettazione definitiva della nuova grande opera, suddivisa in due macro-investimenti: la condotta di derivazione dal partitore delle acque della diga, in località Pianello nel Comune di Perugia, e il potabilizzatore ubicato in prossimità della Centrale idrica di Petrignano nel Comune di Bastia Umbra. Questa fase progettuale si è chiusa a settembre con l'approvazione da parte della Conferenza di servizi convocata da AURI. A dicembre si è conclusa la progettazione esecutiva e sono state avviate le gare di appalto con un anticipo rispetto al cronoprogramma di circa 3 mesi.

Questa eccellente performance ha permesso alla Società di accedere ad un ulteriore finanziamento di euro 4,2 milioni dal Fondo per l'avvio delle opere indifferibili (Decreto 18 novembre 2022) istituito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il costo finale delle opere, a seguito dell'introduzione di soluzioni tecniche per la produzione di energia da fonti rinnovabili (turbine idroelettriche e pannelli fotovoltaici) e al forte aumento dei costi causato della congiuntura economica globale, è passato da iniziali euro 18 milioni (di cui 16,2 finanziati dal PNRR) a euro 28 milioni. L'intervento prevede complessivamente la costruzione delle opere necessarie per lo sfruttamento a fini idropotabili delle acque dell'invaso sul Fiume Chiascio con termine ultimo dei lavori nell'anno 2026. Tali opere, già funzionali per incrementare la solidità del sistema gestito, rappresentano il punto di partenza per lo sviluppo verso i territori degli altri gestori umbri e la base dell'infrastruttura dell'eventuale futuro Soggetto gestore unico regionale. In particolare, con il primo lotto, sarà realizzata una nuova condotta dal partitore, dove arriva la galleria di derivazione, per alimentare un nuovo potabilizzatore sito nei pressi della Centrale idrica di Petrignano. La condotta avrà una lunghezza di circa 7 km e l'impianto una potenzialità fino ad un massimo di 500 l/sec.

> 28 mln di euro di intervento

> 7 km di nuove condotte

> 500 l/sec di acqua trattata

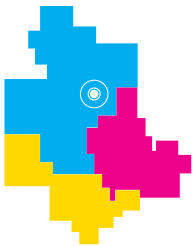
Il potabilizzatore utilizzerà una tecnologia di processo già consolidata sull'impianto di Citerna: il trattamento prevede pre-ozonizzazione, chiari-flocculazione, filtrazione a sabbia, post-ozonizzazione, filtrazione a carboni attivi e disinfezione finale a biossido di cloro. Aspetti di innovazione "green" sono legati al recupero e alla produzione di energia. Il nuovo impianto sarà a "consumo zero", obiettivo raggiungibile grazie alla realizzazione di un impianto fotovoltaico da 120 Kw sulle coperture ed al posizionamento di due turbine idroelettriche da 150 Kw, che permetteranno di sfruttare il salto di quota esistente tra il torrino di derivazione e l'arrivo all'impianto.

L'utilizzo del nuovo sistema porterà anche ulteriori vantaggi, in quanto si avrà la progressiva sostituzione dei prelievi dai campi pozzi di Petrignano e Cannara, con una consistente diminuzione dei consumi energetici derivanti dai minori pompaggi, e benefici ambientali dovuti alla preservazione delle falde. Va infatti evidenziato che se ad oggi l'utilizzo della falda di Petrignano non ha mai evidenziato condizioni di sovrasfruttamento; rimane da definire l'impatto che avrà nel tempo l'entrata in funzione della diga del Chiascio rispetto alla ricarica delle falde. D'altro canto, è invece già noto il precario equilibrio tra il prelevato e l'alimentazione dell'acquifero di Cannara, motivo per cui da anni i livelli di emungimento sono mediamente ben inferiori al volume autorizzato concesso dalla Regione Umbria. In ultimo, ma non in ordine di importanza, si andrà a migliorare la qualità dell'acqua distribuita all'utenza, in quanto questi due acquiferi alluvionali presentano da sempre problemi di natura sia geologica che antropica. Come per tutti gli interventi finanziati dal PNRR, la sostenibilità ambientale dell'opera sarà, inoltre, garantita dal rispetto del principio europeo del Do No Significant Harm (DNSH), che prevede che ogni nuova costruzione non arrechi nessun danno significativo all'ambiente. Tale principio richiede che dovranno essere previste precise avvertenze ed eseguito il monitoraggio di tutti gli atti, da quelli riguardanti la programmazione della misura sino al collaudo finale degli interventi. Il nuovo polo che verrà creato nell'area dell'impianto di Petrignano rappresenterà, di fatto, il "core idrico" del sistema gestito, con possibilità di dirigere il flusso proveniente dal potabilizzatore verso gran parte dei principali acquedotti, incrementando la sicurezza dell'approvvigionamento delle più importanti aree urbane grazie all'interconnessione delle reti e la disponibilità di una risorsa praticamente "illimitata" dall'invaso. L'importanza dell'opera ha generato l'esigenza di dare un "vestito" alle nuove strutture, affinché queste non siano considerate dei meri contenitori ma un simbolo per il futuro della gestione del servizio idrico.
L'aspetto finale dell'impianto risulterà una composizione di linee, colori e aree verdi che si integrerà perfettamente nel paesaggio. Infine, non di minor conto, significativi saranno gli impatti previsti sulla comunità e le economie locali, sia nella fase di realizzazione che di messa in funzione dell'impianto. La realizzazione del Lotto 1 interesserà un bacino di utenza di circa 306 mila abitanti, per passare a circa 548 mila (+242 mila) con il successivo Lotto 2, ovvero oltre il 60% della Regione Umbria. Con la nuova disponibilità idrica sarà possibile non solo garantire la continuità del servizio agli utenti attuali, ma anche estendere il diritto all'acqua potabile ad aree attualmente non raggiunte dal pubblico acquedotto. Questo primo lotto rappresenta, come detto, anche il punto di partenza per il successivo sviluppo del secondo lotto.
Nel Lotto 2, non oggetto di finanziamento PNRR, si prevede di raddoppiare il potabilizzatore e realizzare la condotta di collegamento con il territorio folignate-spoletino, per poi arrivare fino all'area ternana. Umbra Acque è oggi il soggetto attuatore della realizzazione di un'opera che, nel suo complesso (Lotto 1 e Lotto 2), sarà centrale per i prossimi decenni nella gestione del servizio idrico per l'intera Regione Umbria.

> 3 gestori coinvolti

> 270 Kw energia rinnovabile

> 548.000 abitanti serviti





Render del nuovo impianto e della Centrale idrica di Petrignano

Impianti di trattamento e potabilizzazione

Nel corso del 2022 è stato completato, ed è in corso di collaudo, un nuovo impianto di potabilizzazione nel Comune di Tuoro sul Trasimeno con una capacità di produzione di 50 l/sec, sufficienti a garantire l'approvvigionamento idrico dei Comuni di Tuoro e Passignano sul Trasimeno. L'impianto è alimentato dalla dorsale dell'EAUT (diga sul Tevere di Montedoglio) che da Arezzo scende verso sud percorrendo la Valdichiana, attraverso la condotta che deriva le acque verso il sistema irriguo realizzato intorno al Lago Trasimeno.

Si tratta di un impianto funzionalmente molto semplice, anche se utilizza tecnologie avanzate e particolari, costituito da tre unità di ultrafiltrazione con clorazione finale.

L'acqua potabilizzata viene immessa tramite pompaggio sulla condotta del SPT nel tratto terminale che collega i serbatoi della Croce (a loro volta collegati alla rete di distribuzione di Tuoro sul Trasimeno) e quelli di San Crispolto e Montigeto (serbatoi che alimentano le reti di distribuzione di Passignano sul Trasimeno).

Il nuovo impianto si aggiunge agli impianti gestiti dalla Società, tra cui i principali, con dettaglio delle fasi di trattamento, sono:

A) Potabilizzatore di Citerna:

- pre-ozonizzazione per disinfezione in testa all'impianto;
- aggiunta di reagenti chimici;
- chiariflocculazione;
- filtrazione su sabbia;
- post-ozonizzazione;
- filtrazione su carboni attivi;
- disinfezione finale con biossido di cloro.

B) Impianto di Cannara – Località Le Torte:

- ossidazione con soluzione di permanganato di potassio;
- filtrazione in pressione su letti di quarzite.

C) Impianto di Bastia Umbra - Località Petrignano:

- abbattimento biologico dei nitrati, organizzato su tre linee della potenzialità di 50 l/sec ciascuno.

D) Impianto di potabilizzazione di Tuoro sul Trasimeno

- vasca di condizionamento chimico per controllo pH;
- unità di ultrafiltrazione;
- accumulo finale e disinfezione a biossido di cloro;
- sollevamento.

Inoltre, la maggior parte delle acque approvvigionate è soggetta a semplici trattamenti di disinfezione. Fatta eccezione per pozzi e sorgenti posti a servizio di piccoli nuclei abitati ove la disinfezione è effettuata con ipoclorito di sodio in soluzione, le acque distribuite dai quattro sistemi acquedottistici sono soggette a disinfezione tramite impianti a biossido di cloro, sostanza gassosa con maggiore capacità ossidativa e con minor effetto olfattivo.

Reti di distribuzione

La rete complessivamente gestita è pari a 6.372 km, dei quali 1.388 km di adduzione e 4.984 km di distribuzione. La lunghezza della rete realizzata con condotte in cemento amianto ancora in esercizio, è pari a 110 km rispetto ai 131 km del 2021, con una riduzione di 21 km dovuta al proseguimento delle attività di sostituzione linee. Nel corso del 2022 sono stati complessivamente sostituiti circa 24 km di rete, registrando una lieve flessione rispetto agli anni passati. Tale attività di sostituzione, unitamente a tutte le manutenzioni ordinarie e straordinarie, è divenuta di particolare importanza anche alla luce della Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica dove il Regolatore, attraverso l'introduzione degli Standard Specifici, indica i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente prevedendo anche, di norma, l'applicazione di indennizzi da riconoscere direttamente in fattura all'utente. Tali Standard riguardano la "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1), il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) e il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3).

Le perdite idriche nel 2022

Nel corso del 2022, oltre alla redazione del progetto di riduzione delle perdite idriche appena descritto, sono proseguite le attività, ormai consolidate negli anni, finalizzate alla riduzione delle perdite al fine di salvaguardare l'ambiente e rispettare l'obiettivo fissato da ARERA con riferimento al macroindicatore M1.

Considerando l'attuale posizionamento di Umbra Acque in classe C nel macroindicatore M1 della Qualità Tecnica, l'obiettivo fissato da ARERA è di ridurre annualmente del 4% il valore delle perdite idriche percentuali M1a. Il 2022 si è chiuso con un valore di perdite idriche lineari M1a pari a 8,89 mc/km/gg, di pochissimo inferiore all'obiettivo ARERA pari a 8,91 mc/km/gg; l'indicatore M1b, invece, che misura le perdite in termini percentuali, si attesta al 43,34% rispetto ad un valore di 44,88% del 2021.

Nel dettaglio l'attività di ricerca perdite occulte ha interessato 477 km di rete idrica ispezionata, mentre la sostituzione delle linee idriche ammalorate ha interessato 24 km di condotte, con un valore in diminuzione rispetto ai 50 km pianificati annualmente. Rispetto a quest'ultima attività, hanno fortemente influito le problematiche legate al reperimento dei materiali e l'incremento dei costi delle materie prime, con conseguente

incremento costi dei cantieri per sostituzioni reti +77% rispetto al 2021

adeguamento dei prezzi. Infatti, il costo complessivamente sostenuto per i cantieri di sostituzione reti ammonta per il 2022 a euro 4,84 milioni, con un costo unitario di 201.786 euro/km, pari ad un incremento del 77% rispetto al 2021, dove il costo unitario sostenuto era stato di 113.734 euro/km. Tale riduzione, ancora, è stata anche dovuta al fine di garantire il rispetto del Programma degli Interventi definiti da AURI, che fissa in euro 5 milioni il budget annuale previsto per la bonifica delle reti idriche. L'individuazione dei tratti più ammalorati dove intervenire con le sostituzioni, come da prassi consolidata da diversi anni, si basa su un'analisi puntuale attraverso l'utilizzo di un algoritmo che assegna un punteggio ad ogni tratto di condotta evidenziando i tratti a maggior criticità. I fattori che vengono presi in considerazione dall'algoritmo sono:

- frequenza delle rotture sulla tratta interessata;
- esiti delle interviste al personale operativo di presidio sul territorio;
- la popolazione servita dalla tratta interessata;
- la tipologia del materiale con cui la rete è realizzata, con priorità alla sostituzione delle condotte in cemento amianto;
- comuni con valori di maggior perdita, così come individuati grazie all'utilizzo dei dati di bilancio idrico.

Il progetto riduzione perdite PNRR

Con Decreto Direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche - ha approvato la graduatoria definitiva per l'assegnazione di 900 milioni di euro con la finalità di finanziare su scala nazionale progetti mirati per la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti. Il progetto di Umbra Acque, redatto interamente da personale interno alla Società, si è classificato in quarta posizione su un totale di 160 domande presentate a livello nazionale nella graduatoria della seconda tranche prevista nel bando ministeriale, totalizzando un punteggio di 31 punti su un massimo di 35 punti e, quindi, rientrando tra i progetti ammessi e finanziati. Il percorso che ha portato a questo importante risultato è partito nel marzo del 2022, data in cui è stato pubblicato il bando ministeriale nel quale erano previste due finestre temporali per l'assegnazione dei finanziamenti. Nella prima finestra temporale, con scadenza 31 maggio 2022, il progetto di Umbra Acque ha totalizzato 27 punti su 35, classificandosi al 21° posto su un totale di 119 proposte, rientrando tra le proposte ammesse ma non finanziate per carenza di fondi. Questa è stata la spinta per procedere ad una revisione del progetto, allargando l'ambito di intervento inserendo anche le reti di adduzione inizialmente non considerate. Pertanto, nella seconda finestra temporale è stato presentato un nuovo progetto dell'importo complessivo di euro 52 milioni, incrementato di euro 17 milioni rispetto al progetto iniziale, e per il quale è stato richiesto e concesso un finanziamento di 25 milioni di euro a valere sul fondo PNRR.

progetto riduzione perdite da euro 52 mln, di cui 25 a valere sul fondo PNRR

Il progetto si articola principalmente in due parti: la prima prevede la completa distrettualizzazione del sistema idrico gestito da Umbra Acque con la creazione di una rete di monitoraggio che permetta di verificare in tempo reale lo stato della rete, segnalando le aree critiche dove azionare attività di ricerca perdite e controllo delle pressioni in condotta; la seconda parte prevede un profondo intervento sulla infrastruttura della rete con un piano di sostituzione delle linee idriche che interesserà circa 200 km di condotte su un totale gestito di 6.372 km, permettendo di intervenire con importanti opere di risanamento in quelle aree dove, storicamente, si registra un livello di perdite elevato. Obiettivo finale del progetto è la diminuzione del livello di perdite: partendo da una percentuale di perdite che nel 2021 si attestava di poco inferiore al 45% su tutto il territorio gestito, si prevede di raggiungere nel 2026 una percentuale di perdite del 30%, riducendo il volume perso di almeno 13 milioni di metri cubi con un sostanziale beneficio per l'ambiente. Il progetto tiene conto anche di altri effetti positivi ambientali legati al minor consumo di energia, e quindi minori emissioni di CO_2 in atmosfera, dovendo sollevare dagli impianti una minor quantità di acqua da distribuire per effetto del risparmio generato dalla riduzione delle perdite.
Per quanto riguarda gli impatti generati dal progetto si riportano, infine, alcuni fattori significativi:
• riduzione emissione di CO_2, stimata in 6.972 tonnellate di CO_2 eq/anno;
• impatto economico e potenziale effetto sull'occupazione, calcolato attraverso il metodo Input-Output ed in linea con i moltiplicatori provenienti dalla dottrina internazionale, che ha fornito i seguenti esiti nell'arco di durata del progetto:

Impatto economico diretto	€ 52.000.000
Impatto economico indiretto ed indotto	€ 96.850.000
Totale impatto economico	**€ 148.850.000**
Potenziale effetto sull'occupazione	868 unità

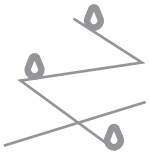
• impatto in termini di distribuzione della spesa per servizi e lavori in ambito regionale, calcolato sulla base dei dati forniti dall'ANAC e dichiarati in fase di acquisizione del codice CIG, evidenziando un incremento del 5,1% degli importi degli affidamenti per lavori e servizi di tutta la Regione Umbria.

Anno	Regione	Importo Servizi (€)	Importo Lavori (€)	Importo totale (€)	Importo progetto (€)	Importo progetto (%)
2021	Umbria	527.649.817	491.748.442	1.019.398.259	52.000.000	5,1

dati riferiti al 2021 in quanto ultimo dato disponibile



riduzione delle perdite dal 45% del 2021 al 30% nel 2026, pari ad almeno 13 mln di mc di acqua risparmiata



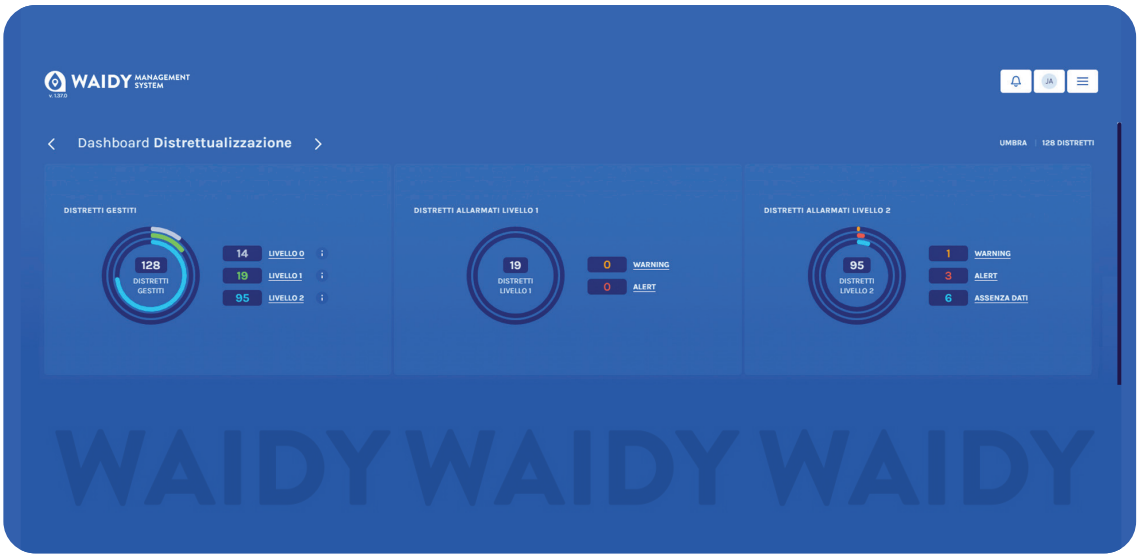
digitalizzazione della rete e monitoraggio del sistema continuo



riduzione delle emissioni di CO_2 per 6.972 ton. eq./anno

Waidy Management System

Nell'ottica di supportare il Gestore del Servizio Idrico Integrato nel tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo integrato, è stata realizzata, ed è attualmente in fase di ulteriore sviluppo, una piattaforma applicativa innovativa e dinamica integrata ai sistemi aziendali attualmente utilizzati quali GIS (Geographical Information System), Telecontrollo e SAP (sistema gestionale aziendale - ERP), denominata Waidy Management System (WMS).



Dashboard di controllo dello stato dei distretti idrici

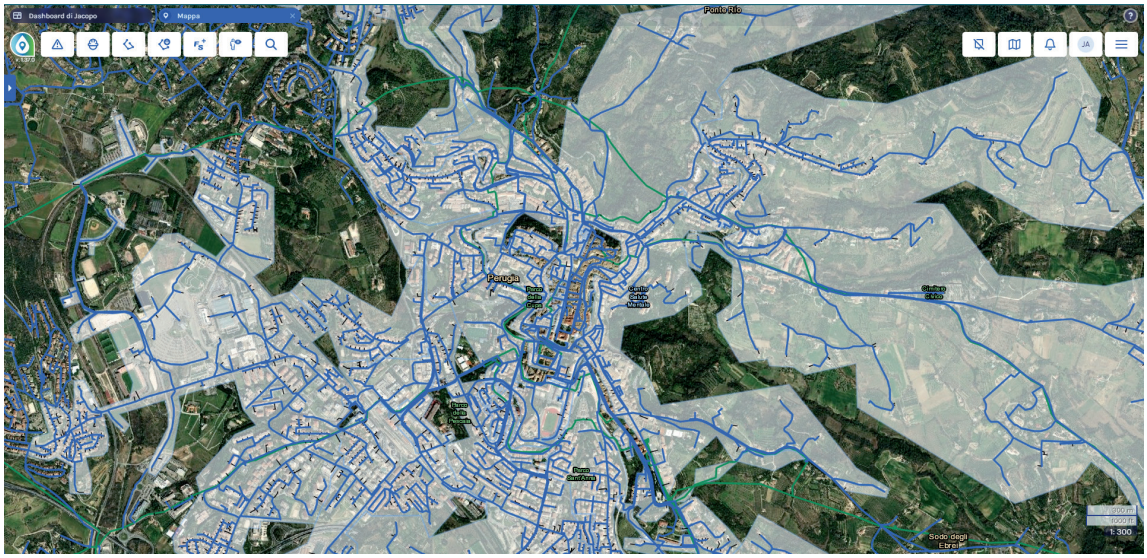
WMS è un prodotto ideato e realizzato da Acea, sviluppato in collaborazione con il partner tecnologico NTT Data.

Il software è in continua evoluzione secondo la metodologia di sviluppo Agile Scrum, con rilascio di nuove funzionalità secondo una roadmap di prodotto e di necessità, dettata dalle aziende del Gruppo Acea, per risolvere particolari criticità che si presentano durante le attività giornaliere dei propri dipendenti. Lavorare in Agile consente di migliorare continuamente le performance di sviluppo e di massimizzare il valore che viene rilasciato verso gli utenti, in quanto questi vengono coinvolti costantemente attraverso un sistema di feedback continuo e il loro coinvolgimento diretto consente di realizzare un prodotto sempre più adatto alle esigenze lavorative. I rilasci di nuove funzionalità del prodotto avvengono, di norma, ogni tre settimane. Attualmente è stata sviluppata la parte WMS legata alla Tutela della Risorsa Idrica e alla Sala Operativa Ambientale, stante la necessità di fornire uno strumento innovativo per colmare alcuni vuoti tecnologici presenti in azienda, mirato ad una gestione efficiente ed efficace del territorio gestito. In particolare, si tratta di una piattaforma che supporta il lavoro di:

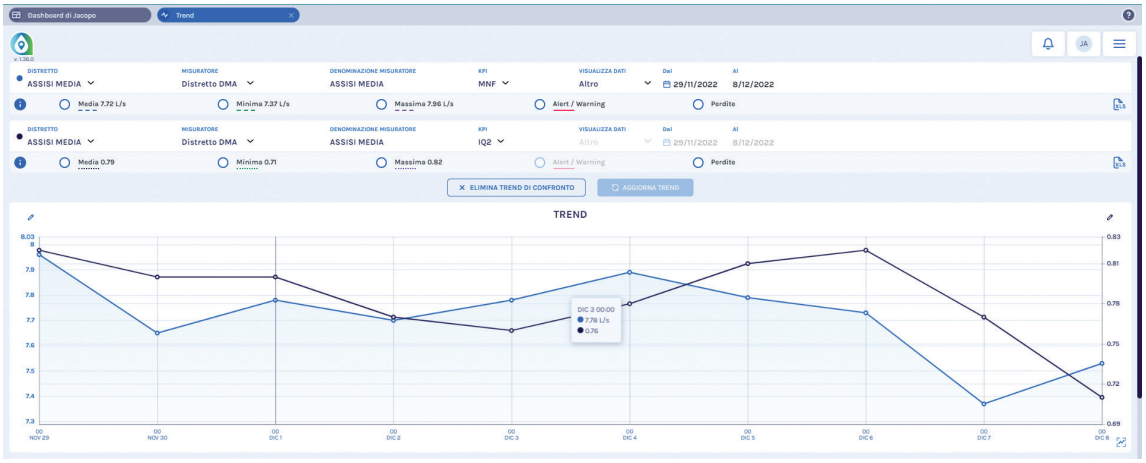
1 / Analista del Bilancio Idrico: colui il quale si occupa della redazione del Bilancio Idrico aziendale, ai fini del calcolo dei macroindicatori M1 (M1a e M1b) richiesti dalla delibera ARERA n. 917/2017/R/idr. WMS permette, essendo integrato con i sistemi SAP e Telecontrollo, di verificare e validare le letture dei misuratori di processo, calcolare bilanci su base mensile o annuale, analizzare eventuali anomalie dei consumi dei misuratori di processo oltre che, come già citato, calcolare i macroindicatori M1 e redigere i registri richiesti da ARERA.

2 / Tecnico Esperto di Distrettualizzazione: soggetto che si occupa di creare, gestire e rendere più efficienti gli attuali 127 distretti idrici già realizzati da Umbra Acque e di indirizzare le attività di ricerca perdite. WMS permette di visualizzare su mappa i distretti e tutti gli altri asset che ne fanno parte, permettendo a tutti gli utenti di attingere informazioni utili per la gestione degli stessi. È possibile monitorare e tenere sotto controllo lo stato di performance di un distretto e calcolarne il relativo livello di perdita tramite classiche variabili idrauliche o tramite KPI avanzati (di portata e pressione), che permettono di apprezzare meglio le performance. Grazie all'integrazione con il sistema CRM, è possibile visualizzare i consumi di utenza suddivisi per distretto e per tipologia di utenza, oltre che per tipologia di contratto (civile, residenziale domestico, ecc.), potendo effettuare analisi approfondite in termini di livelli di perdita di un distretto.

Visualizzazione distretti idrici di Perugia su mappa



Analisi di un distretto tramite monitoraggio KPI



3 / Supervisore di Sala Operativa Ambientale: tra le altre attività, si occupa di individuare e tracciare le interruzioni del servizio idrico, sia programmate sia non programmate. Questa attività è fondamentale per calcolare il macroindicatore M2 riferito, appunto, alle tempistiche di interruzione del servizio idrico. Grazie a WMS è possibile delimitare le aree di interruzione e determinare puntualmente quali utenze verranno coinvolte.

4 / Esperto in Ricerca Perdite Apparenti: vista la necessità di individuare eventuali anomalie sui volumi di erogato all'utenza, è stata introdotta recentemente una nuova figura professionale che si occupa principalmente di analizzare i consumi di utenza al fine di identificare potenziali anomalie e/o utenze non a ruolo. Tramite la piattaforma WMS è possibile individuare, su scala comunale ma anche di distretto, utenze attive basso consumanti rispetto alla media e/o zero consumanti. Questo permette di indirizzare le attività in campo degli operatori, andando a verificare solo determinate utenze, riducendo considerevolmente le tempistiche dei sopralluoghi. Inoltre, è possibile individuare potenziali utenze non a ruolo tramite l'individuazione di tratti di rete senza contatore o identificando edifici senza contatore.

Sviluppo GIS

Le reti e gli impianti gestiti da Umbra Acque sono mappate in un sistema informativo territoriale GIS, con un livello di dettaglio molto elevato. Ogni elemento presente in GIS è interrogabile per accedere ad informazioni di dettaglio. GIS viene costantemente aggiornato e, in particolare, nel corso del 2022 sono state eseguite le seguenti attività per ogni Comune del territorio gestito:

• inserimento dei progetti previsti nel Programma degli Interventi riguardanti sia la sostituzione di linee esistenti che la realizzazione di nuove linee idriche e fognarie;
• inserimento degli interventi realizzati nel 2022 in manutenzione straordinaria, sia per sostituzione di linee esistenti che per la realizzazione di nuove linee idriche e fognarie;
• inserimento delle segnalazioni provenienti dagli utenti operativi aziendali che utilizzano GIS Mobile;
• inserimento delle segnalazioni da WebGIS provenienti dalla struttura distretti e ingegneria delle reti, finalizzata all'aggiornamento costante dei distretti idrici, misuratori di distretto e sostituzioni linee. Per quanto riguarda gli aggiornamenti, eseguiti in GIS, delle reti del sistema acquedottistico, sono stati abbandonati circa 43 km di rete e inseriti circa 110 km di nuove condotte. Analogamente, per la rete fognaria, sono stati abbandonati 18 km di linee a fronte di nuovi inserimenti per circa 108 km, verificando e ridisegnando i tracciati utilizzando la strumentazione di videoispezione in dotazione al personale interno. Sono state inserite, come allegati, la totalità delle monografie relative alle verifiche effettuate sugli scaricatori di piena.

Piani di sicurezza dell'acqua

Nel corso del 2022 è proseguito il lavoro già avviato nel 2021 relativo alla realizzazione del primo Piano di Sicurezza dell'Acqua, redatto per lo schema acquedottistico dell'Alta Valle del Tevere, con la costituzione di nuovi team di lavoro per la stesura di alti piani relativi ad acquedotti minori dell'Alta Valle del Tevere non connessi al sistema acquedottistico AVT. Il Water Safety Plan (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione al consumatore, per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione e/o eliminazione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano. Il modello PSA è stato recepito anche nel D.Lgs. n. 31/2001 con il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017 (recepimento della Direttiva UE 2015/1787). Nel corso dell'anno, sotto la direzione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), sono stati costituiti vari gruppi di lavoro con il compito di rivedere e modificare le linee guida già predisposte dall'ISS nel 2020 (rapporto ISTISAN 14/21), alla luce delle prime esperienze di redazione dei PSA condotte in Italia, tavoli a cui Umbra Acque ha partecipato portando il proprio contributo con riferimento ai capitoli 2 e 6. Le nuove linee guida dovranno essere pubblicate nel corso del 2023, anno in cui è atteso anche il decreto di recepimento della nuova direttiva UE 2020/2184, ove una parte consistente del Decreto sarà proprio dedicata ai PSA.

Reti di collettamento fognario

Data la particolare orografia del territorio gestito, le reti fognarie sono prevalentemente a gravità e sono, in maniera pressoché esclusiva, di tipo misto, ricevendo anche le acque meteoriche. Lo sviluppo complessivo delle reti fognarie in gestione da Umbra Acque è pari a 1.912 km, in aumento rispetto ai 1.853 km del 2021, grazie all'attività di ricognizione e presa in esercizio delle condotte, anche tramite sistemi di videoispezione.
Sui collettori fognari principali recapitanti agli impianti di depurazione, sono presenti 270 impianti di sollevamento, dei quali 185 controllati attraverso un sistema di telecontrollo gestito dalla Sala Operativa Ambientale.
Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 924 scolmatori di pien, sui quali è in corso un'attività di verifica e revisione, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell'art. 18 della Deliberazione Giunta Regionale dell'Umbria n. 627 del 7 maggio 2019 "*Direttiva tecnica, in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione*".
Tale attività dà anche seguito alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica che ha individuato tra i vari parametri significativi della buona gestione delle reti e degli impianti, il regolare funzionamento degli scolmatori di piena nelle reti fognarie miste, onde evitare che questi possano attivarsi in momenti diversi da quelli normativamente prescritti, ovvero solo nel momento in cui le portate di nera ingrossate dalla pioggia superino la portata di 4 volte la portata media della fognatura (macroindicatore M4b).
Alla data del 31 dicembre 2022, gli scolmatori su cui è stato rilevato, verificato e controllato il rispetto dell'adeguatezza delle soglie di sfioro è pari a 342, portando il valore M4b al 62,79%.
Dopo aver regolarizzato gli agglomerati con potenzialità superiore a 2.000 AE, le principali opere di collettamento fognario in corso sono finalizzate a convogliare i reflui degli agglomerati sotto i 2.000 AE ad impianti di depurazione centralizzati.
Prosegue inoltre l'attività di miglioramento dei sistemi fognari e depurativi del bacino idraulico del Lago Trasimeno, dove è in corso un investimento dell'importo complessivo di euro 7,6 milioni, suddiviso in sette stralci funzionali che interessano i Comuni di Magione, Castiglione del Lago, Passignano sul Trasimeno, Paciano, Città della Pieve e Tuoro sul Trasimeno.



La cura dell'ambiente si realizza anche con efficaci processi depurativi

fiume Caina nei pressi di Ponte Forcione - Corciano

Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite

Le acque parassite sono l'insieme delle acque che entrano nelle reti fognarie non assimilabili ai reflui (siano essi civili o industriali) e che, quindi, non dovrebbero essere avviate alla depurazione in virtù delle loro caratteristiche intrinseche che non necessitano di essere depurate.

La presenza di acque parassite sulle reti fognarie comparta alcuni problemi gestionali:

- maggiore frequenza di allagamenti e sversamenti;
- riduzione della capacità idraulica degli impianti;
- riduzione dell'efficienza depurativa degli impianti di depurazione;
- incremento dei costi energetici e manutentivi legati al maggiore sollevamento e trattamento depurativo delle acque reflue.

A tale riguardo, Umbra Acque ha predisposto due progetti legati alla distrettualizzazione delle reti fognarie che recapitano verso gli impianti di depurazione di Costano – Comune di Bastia Umbria, e di S. Martino in Campo – Comune di Perugia. Nel 2022 sono iniziate le attività in campo per la realizzazione dei primi distretti fognari.

Il lavoro ha permesso di evidenzare e prioritizzare, dopo la definizione dei distretti, alcuni interventi per la regolarizzazione degli scolmatori secondo le indicazioni della normativa regionale, con regolazioni che ne permettano l'attivazione con portate comprese nel range indicato dalla legge stessa, oltre che individuare anomalie sulle regole di funzionamento di un sollevamento prontamente aggiornate in modo da migliorare gli schemi di deflussi ed evitare la messa in pressione di alcuni rami del sistema fognario.

Il contributo di questo studio, valutato anche in termini regolatori rispetto a quanto richiesto dagli obiettivi del macroindicatore M4, sia con riferimento al rischio di allagamenti M4a (risultato pari a 0 nel 2022), sia per gli interventi di adeguamento sugli scolmatori M4b, è stato particolarmente apprezzato all'interno del Gruppo Acea. Lo studio verrà successivamente utilizzato dal Gruppo per l'implementazione di un software gestionale specifico all'interno del software WMS, alla stregua di quanto già fatto per il progetto di distrettualizzazione e bilancio idrico delle reti idriche.

Depurazione

Il sistema depurativo nei territori gestiti da Umbra Acque, nasce a partire dagli inizi degli anni '80 con una programmazione semplicemente legata al singolo Comune, anche prevedendo la gestione di più impianti all'interno dello stesso territorio comunale. In quegli anni, infatti, sono pochissimi gli impianti di depurazione realizzati a livello intercomunale:

- impianto di depurazione di Costano, a servizio dei Comuni di Assisi e Bastia Umbra;
- impianto di depurazione di Deruta, a servizio dei Comuni di Deruta, Torgiano e Bettona;
- impianto di depurazione di Fossato di Vico, a servizio dei Comuni di Fossato di Vico e Gualdo Tadino;
- impianto di depurazione Le Pedate, a servizio dei Comuni di Passignano sul Trasimeno e Tuoro sul Trasimeno;
- impianto di depurazione Taverne, a servizio del Comune di Corciano e di una parte del territorio del Comune di Perugia.

Gli impianti di depurazione gestiti al 31 dicembre 2022 da Umbra Acque sono complessivamente 111 e, in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- 17 impianti con potenzialità di trattamento tra 10.000 AE e 100.000 AE, dotati di telecontrollo per la gestione degli allarmi;
- 13 impianti con potenzialità di trattamento tra 2.000 AE e 10.000 AE;
- 81 impianti con potenzialità di trattamento inferiore a 2.000 AE.

L'impianto di depurazione più importante è quello di Pian della Genna (Comune di Perugia), con capacità potenziale di trattamento pari a 98.000 AE, sul quale sono in corso di esecuzione i lavori di revamping della linea di trattamento fanghi con digestione anaerobica. Il progetto permetterà la riduzione dei volumi di fango prodotti attraverso la maggior quantità di sostanza secca ottenuta e la produzione di energia termica ed elettrica che verranno interamente utilizzate all'interno del processo depurativo e di trattamento fanghi.

Sugli impianti di depurazione di San Sisto (Comune di Perugia) e di Montesperello (Comune di Magione) sono in corso interventi per fornirli di trattamenti terziari previsti dalle Autorizzazioni Ambientali e dalle norme del Piano di Tutela delle Acque, con filtrazione e disinfezione ad UV.

È attualmente in fase autorizzativa un nuovo progetto che permetterà di dismettere il depuratore di Ponte San Giovanni (Comune di Perugia), della potenzialità di 30.000 AE, convogliando i reflui all'impianto di depurazione di Ponte Valleceppi (Comune di Perugia). Alla fine del 2022 sono stati completati i lavori di riordino del sistema di depurazione del Comune di Todi, con la realizzazione dell'impianto di Cascianella (potenzialità 25.000 AE) ed un complesso sistema di collettamento che ha permesso l'abbandono di 8 impianti minori di depurazione, non più a norma in relazione alla di-

mensione dell'agglomerato (impianti di Monte Lupino, Pian di San Martino, Pian dei Mori, Todi Centro, Accorpamento Est, Ponte Cuti nuovo e Ponte Cuti Vecchio e Impianti Sportivi). Sempre nel corso dell'anno sono sostanzialmente terminati i lavori all'impianto di depurazione di San Martino in Campo (ora autorizzato per 8.000 AE), nel Comune di Perugia, che ne hanno previsto praticamente il raddoppio con l'intero revamping e l'introduzione dei trattamenti terziari con filtrazione e disinfezione ad UV, permettendo il collegamento di nuove zone residenziali attualmente non servite.
Da alcuni anni si realizzano interventi per dotare anche gli agglomerati inferiori a 2.000 AE di sistemi di depurazione dei reflui, interventi che per quanto riguarda il 2022 sono sintetizzati nella tabella di seguito riportata:

ID	Titolo intervento pianificato
6071	Realizzazione collettamento delle fognature esistenti e dell'impianto con adeguato trattamento in località Carbonesca (Gubbio)
6077	Revamping e realizzazione vasca di sedimentazione del capoluogo (Monte Castello di Vibio)
7010	Revamping completo della laguna aerata di Ripavecchia per ottemperanza autorizzazione allo scarico (Città della Pieve)
7065	Sistemazione dei collettori fognari con adeguato sistema di trattamento dell'agglomerato di Cerqueto (Marsciano)
7066	Sistemazione dei collettori fognari con adeguato sistema di trattamento dell'agglomerato di Migliano (Marsciano)

Tra i principali impatti positivi che il sistema depurativo porta ai corpi idrici recettori, ai fini del contenimento dei processi di eutrofizzazione, è quello della riduzione dei carichi organici e dei nutrienti come fosforo e azoto. In particolare, per quanto riguarda il COD (cioè la quantità di ossigeno che è richiesta per l'ossidazione di sostanze allo stato ridotto presenti in un'acqua), gli impianti di depurazione gestiti da Umbra Acque, complessivamente, portano ad un abbattimento superiore all'85% del carico in ingresso.

Qualità Tecnica

Come anticipato, con Delibera del 27 dicembre 2017 n. 917, ARERA ha introdotto sei macroindi-catori e tre standard specifici per misurare le performance dei soggetti gestori in relazione ad alcuni aspetti legati all'efficienza del servizio, identificando contestualmente alcuni obiettivi di miglioramento, anno per anno, in relazione al posizionamento di ogni gestore per ognuno di essi. Il mancato rispetto degli standard specifici può comportare penalità per i soggetti gestori in termini di indennizzi da riconoscere direttamente agli utenti.
Nella tabella che segue sono riportati i posizionamenti della Società negli ultimi tre anni.
Nel 2022 sono stati rispettati gli obiettivi annuali associati a ciascun indicatore. In particolare:
• per M2 (interruzioni del servizio), M5 (smaltimento fanghi in discarica) ed M6 (qualità dell'acqua depurata), è stata mantenuta la classe A (classe d'eccellenza);
• per M1 (perdite idriche), l'obiettivo per il 2022 era ridurre del 4% il valore di M1a (pertanto M1a < 8,91); l'obiettivo è stato raggiunto registrando un valore finale di M1a pari a 8,89;
• per M3 (qualità dell'acqua erogata), l'obiettivo indicato dalla Delibera è il passaggio nella classe precedente (classe B) entro due annualità; tale obiettivo è fissato per il 31 dicembre 2023;
• per M4 (adeguatezza del sistema fognario), l'obiettivo per il 2022 era di ridurre del 10% il valore di M4b (pertanto M4b < 68,58%); l'obiettivo è stato raggiunto registrando un valore finale di M4b pari a 62,79%.
Come precedentemente indicato, nel 2022 è stata pubblicata la graduatoria RQTI relativa al biennio 2018-2019, nella quale Umbra Acque ha ottenuto euro 1,5 milioni di euro di premialità e euro 19.000 di penalità.

Evoluzione nell'ultimo triennio dei macroindicatori di Qualità Tecnica (Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr)

MACROINDICATORE	INDICATORE	2020		2021		2022	
		VALORE	CLASSE	VALORE	CLASSE	VALORE	CLASSE
M1 PERDITE IDRICHE	**M1a** perdite idriche lineari (mc/km/gg)	9,87	D	9,28	C	8,89	C
	M1b perdite idriche percentuali (%)	46,50%		44,90%		43,34%	
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	**M2** interruzioni del servizio (h)	5,81	A	5,88	A	5,84	A
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	**M3a** incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0,00%	C	0,00%	C	0,00%	C
	M3b tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	1,73%		1,48%		1,28%	
	M3c tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,14%		0,12%		0,12%	
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	**M4a** frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n. eventi ogni 100 km rete fognaria)	0,44	D	0,86	D	0,26	D
	M4b adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	98,90%		76,20%		62,79%	
	M4c controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	0,00%		0,00%		0,00%	
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	**M5** smaltimento fanghi in discarica (% fanghi smaltiti in discarica)	24,62%	C	9,96%	A	6,19%	A
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	**M6** tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	0,82%	A	0,80%	A	0,27%	A

< GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 5 - Volumi captati
Tabella 6 - Infrastrutture idriche
Tabella 7 - Prelievi di acqua per fonte
Tabella 8 - Consumi di acqua
Tabella 9 - Rete idrica e rete fognaria
Tabella 10 - Infrastrutture fognarie
Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione
Tabella 12 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità
Tabella 13 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità


3

Qualità della risorsa idrica

GRI 2-27 GRI 3-3 GRI 303-1 GRI 416-2 GRI 417-1 GRI 417-2

Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

A partire dagli anni '90 la normativa europea e quella di recepimento italiana, ha sempre più responsabilizzato i Soggetti gestori nella attività di garanzia della potabilità e della qualità dell'acqua distribuita. Quale conseguenza di tale impostazione normativa,

Umbra Acque provvede ad eseguire i propri controlli interni secondo un piano di campionamenti normalmente condiviso anno per anno con le ASL competenti per territorio, cui invece compete il cosiddetto controllo esterno (artt. 6, 7 e 8 del D.Lgs. n. 31/2001 e s.m.i. alla data di approvazione del presente documento sostituito dalla D.Lgs. 18 del 23 febbraio 2023).

La recente Direttiva UE 2020/2184 ha rafforzato ancora di più tale esigenza indicando:

- l'obbligo di redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), all'interno dei quali inserire e valutare gli elementi di rischio sulla potabilità e sulla continuità di servizio per ogni elemento componente il sistema acquedottistico esaminato;
- l'introduzione di nuove sostanze emergenti da ricercare e controllare ai fini della potabilità (PFAS, colifagi somatici, composti interferenti endocrini, la Legionella soprattutto per gli edifici a valenza pubblica e per grandi comunità, ecc.);
- il diritto al servizio ed alla informazione da assicurare ad ogni utente;
- la qualità e la certificazione dei materiali che vengono a contatto con l'acqua potabile.

Nel corso del 2022 sono stati effettuati controlli sulle acque potabili su 6.514 campioni, di cui 1.158 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua, in linea con i valori dei campioni esaminati nell'anno precedente. Per i controlli interni sono stati analizzati complessivamente 116.419 parametri, di cui 15.963 riferiti alle Case dell'Acqua. Dall'insieme delle attività di controllo (interno ed esterno sul sistema di distribuzione dell'acqua potabile, con esclusione delle Case dell'Acqua), le azioni correttive a seguito di non conformità sono risultate complessivamente 130, di cui 112 per la presenza di uno o più parametri microbiologici non conformi e 18 per la presenza di parametri chimici non conformi. In un solo caso si è riscontrata la concomitante non conformità chimica e batteriologica.

Con riferimento alle non conformità microbiologiche, si evidenzia che in 66 casi si riscontra la presenza di batteri coliformi a 37° inferiore a 10 MPN/100 ml. Questo dato risulta estremamente importante alla luce della Circolare del Ministero della Salute prot. 13400 del 01/04/2021: "(...) *I batteri coliformi a 37°C, come parametro presente nella Parte C dell'Allegato I, devono essere considerati indicatori di qualità microbiologica dell'acqua (...) a riscontro dei quesiti posti, lo scrivente Ufficio ha richiesto un parere all'Istituto Superiore di Sanità, che (...) indica un valore soglia di 10 coliformi/100 ml per i coliformi a 37°C e un diagramma di flusso che descrive le azioni da mettere in atto in caso di un suo superamento (...)".*

Relativamente alle non conformità chimiche, nel 2022 sono state registrate 10 non conformità per il superamento del valore dei trialometani per problemi di iperclorazione; le restanti 8 sono legate alla presenza eccessiva nel campione di metalli (ferro e manganese), di nitrito e dello ione ammonio. Nel corso dell'esercizio sono state emesse due Ordinanze di non potabilità su piccole frazioni del Comune di Gubbio e di Pietralunga a seguito di eventi meteorici eccezionali. Il servizio idrico

La lotta alle perdite idriche tra gli obiettivi primari di Umbra Acque



Rottura sull'acquedotto della Media Valle del Tevere in località Ponte Martino di Todi

è stato garantito attraverso l'utilizzo di autobotti. Le due Ordinanze non hanno comportato sanzioni nei confronti della Società, essendo state gestite all'interno delle procedure previste dalla normative vigenti ed in particolare dalla Deliberazione della Giunta Regionale 28/05/2003 n. 697 e dal conseguente "*Protocollo operativo per la sorveglianza delle acque destinate al consumo umano distribuite dai pubblici acquedotti – tra i dipartimenti di prevenzione U.S.L. 1, 2, 3 Ente Gestore Unico e Autorità di Ambito Umbria 1 (oggi AURI)*" stipulato nel 2004.

Con riferimento ai controlli eseguiti esclusivamente nell'ambito del perimetro del macroindicatore ARERA M3b e M3c (controlli effettuati a valle degli impianti di potabilizzazione), nel corso del 2022 sono stati verificati 3.646 campioni, in aumento rispetto all'anno precedente, e 45.393 parametri. A seguito di tali controlli si sono registrati 48 campioni non conformi, pari all'1,3%, in miglioramento rispetto agli anni precedenti, mantenendo Umbra Acque in classe C nel macroindicatore M3b (campioni non confermi compresi tra 0,5% e 5%), senza però riuscire al cambio di classe. L'obiettivo ARERA del cambio di classe è previsto nel biennio 2022-2023.

Come già indicato nel capitolo Gestione efficiente del servizio idrico, alla Società è stato riconosciuto un premio di complessivi 1,5 milioni di euro per i risultati ottenuti nella Qualità Tecnica nel biennio 2018-2019. La premialità è stata oggetto di alcune decurtazioni, tra cui penalità per euro 14.723 con riferimento al mancato raggiungimento degli obiettivi del macroindicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata. Nel corso dell'esercizio la Società ha proseguito le attività di campionamento per la determinazione della presenza di fibre di cemento amianto, come da programma quadro biennale sottoscritto il 15 gennaio 2020 tra Umbra Acque e la ASL 1 dell'Umbria – Dipartimento di Protezione, rinnovato anche per l'anno 2023. Nel periodo marzo - agosto la Società ha eseguito 31 campionamenti nel territorio gestito, riscontrando per 28 campioni l'assenza di fibre di cemento amianto o comunque con valori al di sotto del limite di rilevabilità del metodo utilizzato, come definito dalla norma ISO 16000-7; tre campioni sono risultati con valori di concentrazione di basso livello (tra 6.100 e 17.500 fibre per litro). La soglia di pericolosità individuata dall'Agenzia Americana EPA è pari a 7 milioni di fibre per litro. Il piano di monitoraggio permetterà anche di verificare l'efficacia degli interventi di sostituzione delle condotte in cemento amianto, come ad esempio la sostituzione della condotta di adduzione della frazione di Pianello nel Comune di Perugia.

Nel rispetto degli accordi con la Regione Umbria e ARPA

Campioni non conformi sulle acque potabili

Comune	Non conformità batteriologiche	Non conformità chimiche	Non conformità totali
Assisi	5	-	5
Bastia Umbra	-	-	-
Bettona	-	-	-
Cannara	-	-	-
Castiglione del Lago	1	-	1
Citerna	1	-	1
Città della Pieve	5	1	6
Città di Castello	14	7	21
Collazzone	1	-	1
Corciano	2	-	2
Costacciaro	-	-	-
Deruta	1	-	1
Fossato di Vico	-	-	-
Fratta Todina	-	-	-
Gualdo Tadino	3	1	4
Gubbio	6	-	6
Lisciano Niccone	5	1	6
Magione	4	-	4
Marsciano	-	-	-
Massa Martana	-	-	-
Monte Castello di Vibio	1	-	1
Monte Santa Maria Tiberina	6	2	8
Montone	1	-	1
Paciano	-	-	-
Panicale	1	-	1
Passignano sul Trasimeno	1	-	1
Perugia	20	2	22
Piegaro	2	-	2
Pietralunga	4	-	4
San Giustino	5	1	6
San Venanzo	4	3	7
Scheggia e Pascelupo	1	-	1
Sigillo	-	-	-
Todi	6	-	6
Torgiano	2	-	2
Tuoro sul Trasimeno	2	-	2
Umbertide	6	-	6
Valfabbrica	2	-	2
Totale	**112**	**18**	**130**

piano di screening circa la presenza di ioni radioattivi nell'acqua distribuita; studio finalizzato a definire l'eventuale livello di rischio

Umbria, tramite il laboratorio di Acea ElaboRI S.p.A., è proseguito il piano di screening circa la presenza di ioni radioattivi nell'acqua distribuita, studio finalizzato a definire l'eventuale livello di rischio per la successiva definizione di un programma organico di controlli. I 32 campioni analizzati nel corso dell'anno non hanno evidenziato valori apprezzabili di elementi radioattivi.
Nel caso in cui gli utenti lamentino situazioni di scarsa qualità dell'acqua all'interno della propria abitazione, così come previsto da specifiche previsioni normative, i controlli dell'acqua potranno essere eseguiti con prelievi all'interno dell'abitazione ed al contatore. Questi controlli sono svolti al fine di verificare se esistano condizioni che possono portare al mutamento di qualità dell'acqua legate all'impianto idrico interno all'abitazione, situazione spesso verificata soprattutto laddove esistano impianti domestici di trattamento dell'acqua (purificatori, addolcitori, ecc.).



su **www.lacquachebevo.it** trovi consigli su come ridurre il consumo idrico e informazioni sul superamento dei valori di parametro pertinenti la salute umana

Progetto "l'acquachebevo"

La Regione Umbria, ormai diversi fa, ha promosso la realizzazione del sito web www.lacquachebevo.it, realizzato da ARPA Umbria in collaborazione con le Aziende Sanitarie umbre e i tre Soggetti gestori dei servizi idrici. Il sito ha anticipato le previsioni normative introdotte dalla Direttiva UE 2020/2184, appena recepita livello nazionale, che obbligano il Soggetto gestore a promuovere attività di comunicazione mirate a rendere il consumatore più consapevole rispetto le implicazioni legate al consumo di acqua, come il significato in termini sanitari della presenza di talune sostanze nell'acqua, il confronto con il consumo medio delle famiglie, un più ragionato e consapevole approccio nella scelta tra l'acqua di rubinetto e quella in bottiglia, i procedimenti di trattamento e disinfezione dell'acqua, consigli su come ridurre il consumo idrico, informazioni sul superamento dei valori di parametro pertinenti per la salute umana.
Nel sito sono a disposizione dei cittadini i risultati dei controlli analitici effettuati sia dai Soggetti gestori che dalle USL, oltre che altre informazioni sulla qualità e sulla provenienza delle acque potabili erogate in Umbria. Da segnalare, in particolare, la descrizione degli acquiferi principali utilizzati per l'approvvigionamento idrico e l'analisi del significato dei principali parametri chimici presenti nell'acqua e la loro provenienza. Attraverso vari strumenti di ricerca (da mappa, per località o per acquedotto) l'utente può verificare il punto di controllo ove sono effettuati i vari campionamenti e da questo risalire, sia per singola analisi sia per valutazione sui valori medi di concentrazione per singolo parametro, alle caratteristiche dell'acqua erogata presso la propria abitazione.

< QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 14 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna
Tabella 15 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale
Tabella 16 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere
Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

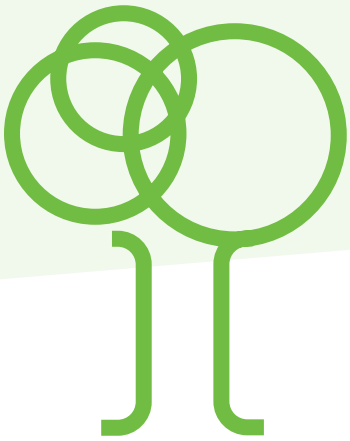




4

Tutela dell'ambiente

GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 304-2
GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 416-2



Acque reflue e depurate

I tre soggetti gestori del territorio umbro, unitamente ad AURI, Regione Umbria ed ARPA Umbria, hanno sottoscritto un protocollo d'intesa finalizzato alla definizione delle modalità di controllo degli scarichi degli impianti di depurazione, così da coordinare i controlli effettuati da ARPA Umbria con gli autocontrolli eseguiti dai Soggetti gestori. Il protocollo è stato rinnovato in data 9 gennaio 2023. Lo strumento utilizzato da Regione Umbria ed ARPA Umbria per le valutazioni della qualità degli scarichi in relazione alla qualità dei corpi idrici superficiali è denominato ARATAS, alimentata dai dati trasmessi dai soggetti firmatari del citato protocollo. L'ARPA provvede poi alla divulgazione dei dati attraverso il proprio sito.

L'acqua depurata in uscita dagli impianti non è oggetto di riuso o riutilizzo, se non per eventuali specifiche necessità interne agli impianti stessi. In base alle prescrizioni previste dagli atti autorizzativi ambientali (AUA, autorizzazioni allo scarico), viene elaborato un programma di controlli periodici sulle acque in uscita dagli impianti di depurazione (settimanale, quindicinale, mensile e annuale) eseguiti dal laboratorio di Umbra Acque. Complessivamente nel corso del 2022 sono stati eseguiti 5.075 campioni, eseguiti sui reflui in ingresso, sui vari stadi di trattamento dell'impianto e sull'acqua depurata in uscita, per complessivi 36.658 parametri anazizzati.

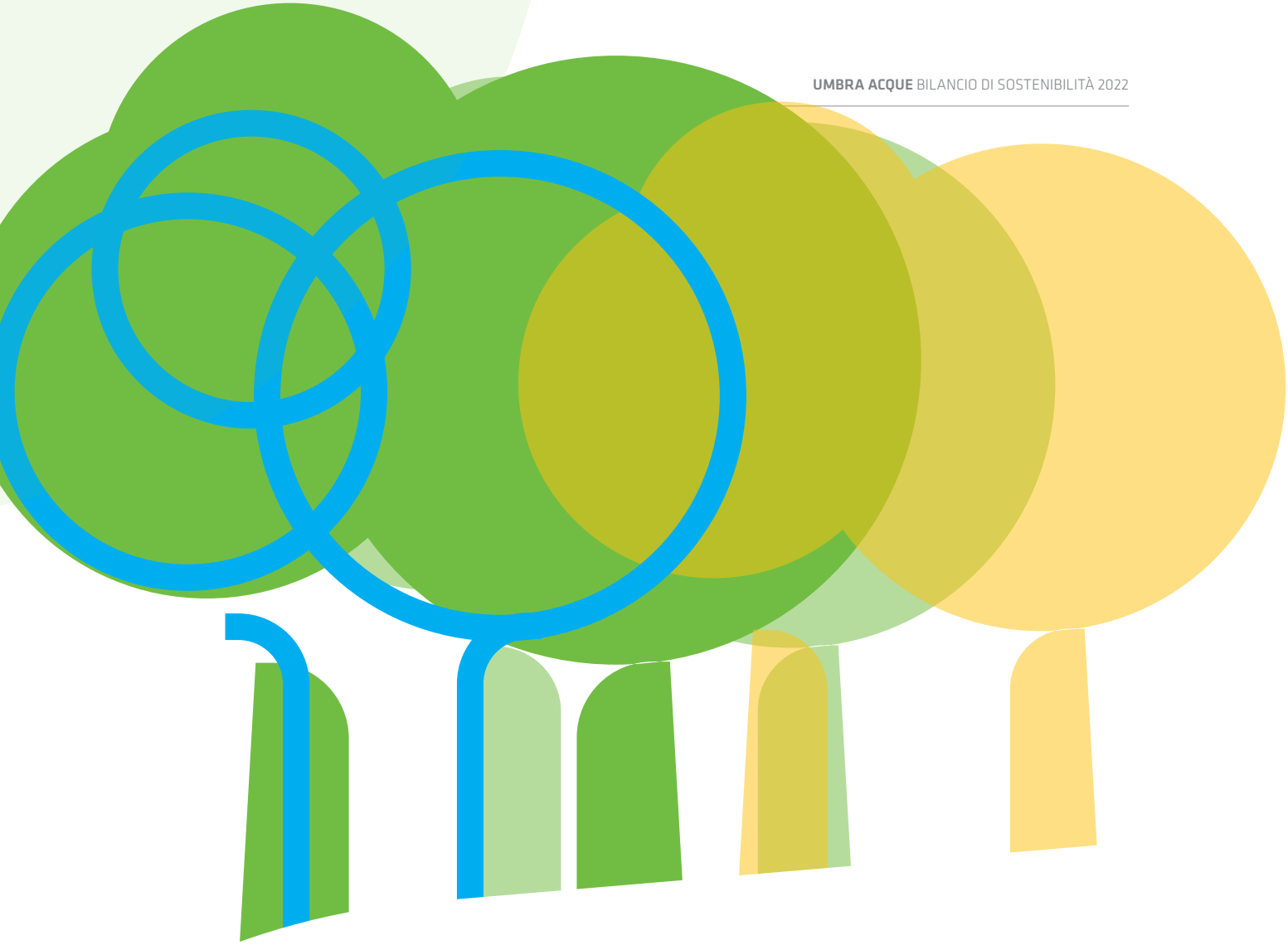
Con riferimento a valutazioni in merito alla tutela della biodiversità e della qualità dei corpi idrici superficiali, tutti gli impianti di depurazione gestiti, in funzione del corpo idrico recettore su cui vengono fatte confluire le acque dopo il trattamento, devono rispettare limiti di legge prescritti dalle specifiche autorizzazioni ambientali. Fatta eccezione degli impianti che rientrano nell'area del bacino lacustre del Trasimeno, che rientra tra le zone classificate come sensibili (Tab. 2 di cui all'allegato 5 alla parte III del TUA), tutti gli altri impianti di depurazione ricadono nei "Bacini idrografici soggetti a specifici valori limite per azoto e fosforo", per i quali la Regione Umbria ha previsto con la Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale 7 maggio 2019, n. 627, una specifica tabella con valori limiti per l'azoto totale inferiore o uguale a 18 mg/l e per il fosforo totale inferiore o uguale a 5 mg/l.

A completamento del piano di monitoraggio prescritto ad Umbra Acque, ARPA Umbria esegue annualmente, per ogni impianto, specifici campionamenti (con analisi su tutti i parametri previsti dalle Tab. 1, 2 e 3 dell'allegato V alla parte III del TUA) in base alle potenzialità dell'impianto:

- impianti con potenzialità superiore a 50.000 AE: 6 campionamenti all'anno;
- impianti con potenzialità compresa tra 10.000 e 50.000 AE: 3 campionamenti all'anno;
- impianti con potenzialità inferiore a 10.000 AE: 1 campionamento all'anno.

Nel 2022, ARPA Umbria ha effettuato complessivamente 91 campionamenti (indagando 5.733 parametri qualitativi), dai quali sono emersi 8 campionamenti non conformi che hanno comportato 5 contestazioni ambientali (erano 6 nel 2021).

Le non conformità interne registrate nel 2022 sono state 99, pari allo 0,51% dei parametri complessivamen-



te indagati. I risultati raggiunti nel trattamento delle acque reflue hanno consentito il mantenimento della classe A (classe d'eccellenza, M6 < 1%) con riferimento al macroindicatore ARERA Qualità Tecnica M6 "qualità dell'acqua depurata - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)". Tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE sono stati dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita, oltre che di misuratori di portata dei reflui in ingresso, uscita e bypass, così come previsto da specifiche prescrizioni autorizzative ambientali.

qualità dell'acqua depurata in classe A di eccellenza

controlli specifici per ogni impianto

Rifiuti

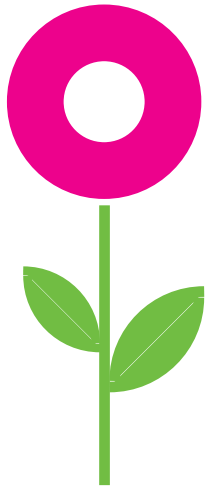
Umbra Acque è da sempre impegnata nella corretta gestione dei rifiuti, ponendosi in particolare gli obiettivi di:

- riduzione dei rifiuti prodotti;
- corretta classificazione dei rifiuti prodotti;
- ricerca di soluzioni per avviare i rifiuti prodotti al loro massimo riutilizzo.

Tutti i dati di seguito riportati provengono da estrazioni dal sistema informatico utilizzato per le registrazioni dei movimenti di carico e scarico dei rifiuti.

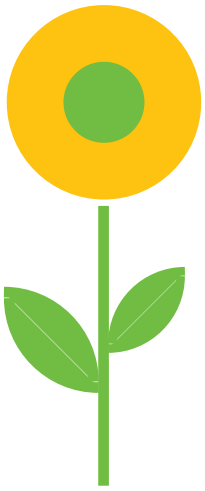
attenzione al massimo recupero dei rifiuti

Oltre il 98%, in peso, dei rifiuti prodotti, sono quelli provenienti dai processi di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue (sabbie, vaglio e fanghi) e dai materiali di scavo per la manutenzione delle reti (miscele bituminose, demolizioni di materiali da costruzione, terre e rocce da scavo). Di seguito si riportano le attività di gestione dei principali rifiuti prodotti.

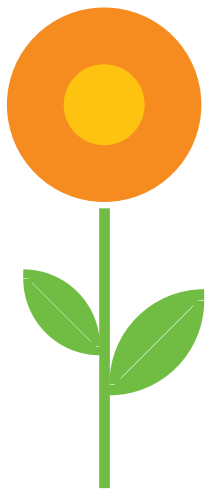


Fanghi di depurazione

I fanghi di depurazione, che nel ciclo depurativo rappresentano in termini quantitativi la maggior parte dei rifiuti complessivamente prodotti, si attestano a circa 12.000 tonnellate annue, in aumento anno dopo anno a causa di una maggiore efficienza dei processi depurativi, che permette di restituire all'ambiente una risorsa idrica con una qualità sempre più elevata. Umbra Acque è impegnata nello sviluppo di attività di riuso dei fanghi di depurazione, secondo criteri di economia circolare e limitando al massimo il ricorso allo smaltimento in discarica, anche in considerazione delle loro proprietà ammendanti dei terreni agricoli. Questa attività è oltretutto regolata da ARERA attraverso il macroindicatore M5 – Smaltimento fanghi in discarica, oggetto di valutazioni che permettono di ricevere premialità/penalità a seconda degli obiettivi raggiunti.



Negli ultimi anni, Umbra Acque ha ottenuto risultati molto soddisfacenti, avendo portato la quantità di fanghi smaltiti in discarica dal 35,52% del 2018 a meno del 10% nel 2021, passando dalla classe D alla classe A del macroindicatore M5. Il 2022 ha visto un ulteriore miglioramento dell'indicatore, che si è attestato al 6,52%, confermando il posizionamento di Umbra Acque nella classe A di eccellenza. Tutto ciò è stato possibile anche grazie al lavoro svolto dall'intermediario Aquaser S.r.l. - società del Gruppo Acea -, che è riuscito a gestire il rifiuto prodotto trovando nuovi mercati e nuovi impianti, sia per lo spandimento diretto o dopo condizionamento in agricoltura, sia per la valorizzazione termica in impianti di incenerimento e di compostaggio. Le Regioni dove i fanghi principalmente sono inviati sono la Lombardia, il Veneto, la Toscana, il Lazio e la Puglia. Umbra Acque è impegnata nell'implementazione di tecnologie mirate alla riduzione del peso di fango da smaltire: processi di disidratazione con centrifughe più efficienti, digestione aerobica ed anaerobica prima della filtrazione, trattamenti termici per la riduzione del contenuto di acqua, ecc. Al riguardo, sono previsti investimenti sia in termini manutentivi che di nuovi impianti.



Terre e rocce da scavo

Umbra Acque produce circa 3.000 tonnellate all'anno di terre e rocce da scavo, smaltite attraverso specifici contratti di servizio con fornitori autorizzati al loro recupero.

Altri rifiuti da manutenzione

Gli altri rifiuti prodotti dalla Società rappresentano, in peso, poco più dell'uno per cento del totale prodotto, utilizzando però 39 codici CER per la loro classificazione, circa il 93% del totale codici CER utilizzati dalla Società. Nelle tabelle di seguito è riportato il dettaglio di questi rifiuti prodotti, specificati in funzione della pericolosità (Pericolo e Non Pericoloso) e della loro destinazione.

Rifiuti da processi di depurazione e potabilizzazione

			Attività di recupero (quantità espresse in ton.)					Attività di smaltimento (quantità espresse in ton.)				
Descrizione del rifiuto e quantità	Codice CER	Totale in ton.	**R3** riciclaggio / recupero delle sostanze organiche R12	**R12** scambio di rifiuti per sottoporli ad operazioni da R1 a R11	**R13** messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni da R1	**Totale attività di recupero**	**Totale attività di recupero in %**	**D9** trattmento fisico-chimico che dia origine a miscugli eliminati con procedimenti da D1 a D12	**D13** raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni da D1 a D12	**D 15** deposito preliminare prima di una delle operazioni da D1 a D14	**Totale attività di smaltimento**	**Totale attività di smaltimento in %**
Vaglio	19 08 01	224,1			89,7	89,7	40,0		64,8	69,6	134,4	60,0
Rifiuti dalla eliminazione Della sabbia	19 08 02	1.323,5			1.069,4	1.069,4	80,8			254,1	254,1	19,2
Fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane	19 08 05	12.103,0	8.580,3	540,7	1952,9	11.073,9	91,5	168,6	83,7	746,8	1.029,1	8,5
Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	19 09 02	43,4			14,8	14,8	34,1			28,6	28,6	65,9
Carbone attivo esaurito	19 09 04	18,4				-				18,4	18,4	100,0
Totale rifiuti		13.712,3	Totale attività di recupero			12.247,8	89,3	Totale attività di smaltimento			1.464,5	10,7

Rifiuti da manutenzione reti

						Attività di recupero (quantità espresse in ton.)	
Descrizione del rifiuto	**Codice CER**	**Totale rifiuti prodotti**	***R5 Riciclaggio / recupero di altre sostanze inorganiche***	***R10 Trattamento in ambiente terrestre a benefici dell'agricoltura o dell'ecologia***	***R13 Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni da R1 a R12***	**Totale attività di recupero**	**Totale attività di recupero in %**
Miscele bituminose diverse dalla voce 17 03 01	17 03 02	254,0	-	-	*254,0*	254,0	100,0
Terra e rocce, diverse da quelle della voce 17 05 03	17 05 04	2.572,9	*89,0*	*2.328,5*	*155,4*	2.572,9	100,0
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli	17 09 04	203,8	-	-	*203,8*	203,8	100,0
Totale rifiuti		3.030,7			Totale attività di recupero	3.030,7	100,0

Riepilogo dei rifiuti prodotti

Tipologie di rifiuti smaltiti nell'anno	**Quantità in ton.**	**% sul Totale**	**EER utilizzati**	**% sul Totale**
Fanghi di depurazione e dal trattamento delle acque potabili	13.712,3	81,0	5	10,6
Rifiuti delle attività di manutenzione delle reti	3.030,7	17,9	3	6,4
Altri rifiuti da manutenzione pericolosi	16,2	0,1	17	36,2
Altri rifiuti da manutenzione non pericolosi	162,9	1,0	22	46,8
Totale	16.922,1	100,0	47	100,0

Anno	Aziende programmate per controllo	Possibilità di accesso all'azienda controllata	Rispetto delle prescrizioni autorizzative	È stato possibile effettuare il campionamento	Eventuali superamenti valori parametri tab. 3 All. V	Eventuali superamenti valori parametri tab. 5 All. V
Gennaio	18	18	18	12	1	1
Febbraio	30	26	25	9	2	0
Marzo	35	34	29	12	3	1
Aprile	20	17	16	5	0	0
Maggio	34	32	28	10	3	0
Giugno	28	27	24	25	10	2
Luglio	20	20	19	15	5	0
Agosto	30	22	20	13	4	0
Settembre	26	23	21	14	0	0
Ottobre	29	26	21	10	4	0
Novembre	21	18	15	5	2	0
Dicembre	21	17	14	8	1	0
Totale	312	280	250	138	35	4

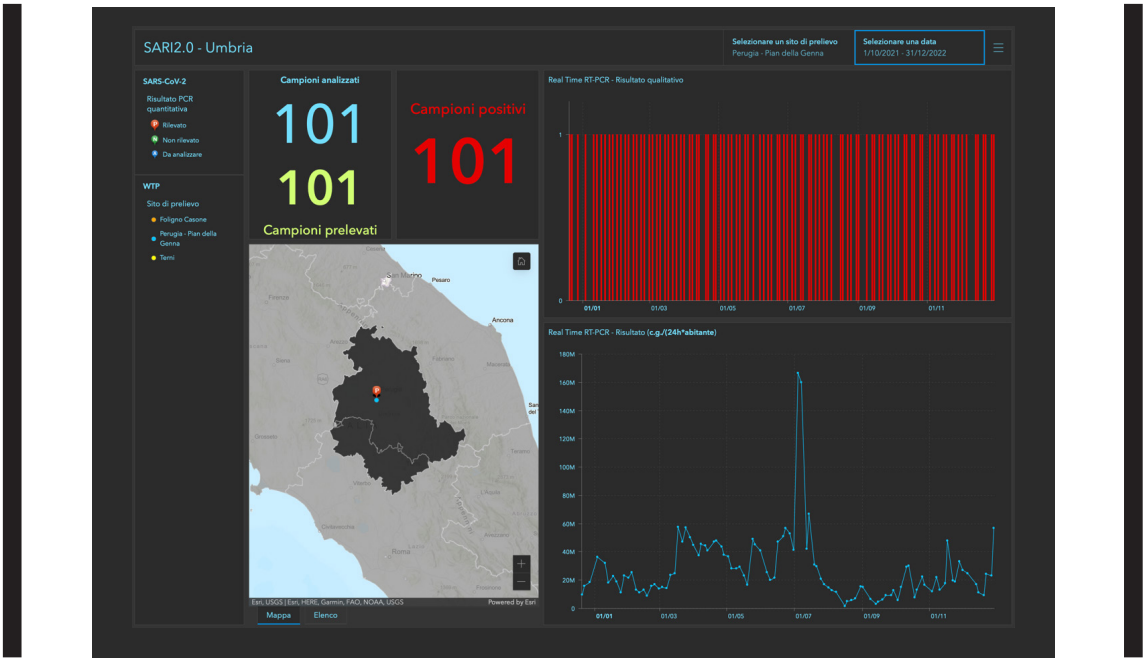
Controlli su scarichi industriali in pubblica fognatura

Attività di controllo sugli scarichi industriali in pubblica fognatura

Umbra Acque ha proseguito l'attività dei controlli sulle acque reflue industriali scaricate in pubblica fognatura previsti dalla Convenzione di servizio e dalla regolamentazione ARERA. Tale attività - mirata all'applicazione del principio "chi più inquina più paga", esteso oltre alla quantità anche alla qualità del refluo scaricato - ha visto l'esecuzione di 280 sopralluoghi su altrettanti siti industriali autorizzati, attraverso i quali sono state accertate 30 irregolarità relative al mancato rispetto di prescrizioni autorizzative e 39 superamenti di parametri di cui 4 relativi alla tabella 5 dell'Allegato V alla parte III del TUA. Complessivamente Umbra Acque, nel corso dell'anno ha eseguito 203 controlli sull'intero sistema fognario, ivi compresi i controlli di cui alla tabelle precedente, per complessivi 5.502 parametri analizzati.

Progetto SARI

Nel mese di maggio 2022 è stato formalizzato il protocollo d'intesa promosso dalla Regione dell'Umbria tra ARPA, il Laboratorio di Microbiologia Applicata e Ambientale del Dipartimento di Chimica, Biologia e Biotecnologie dell'Università degli Studi di Perugia e i tre Soggetti gestori del S.I.I. dell'Umbria (Umbra Acque S.p.A., S.I.I. S.c.p.A. e VUS S.p.A.) per lo sviluppo del progetto SARI coordinato a livello nazionale dall'Istituto Superiore della Sanità. Il progetto prevede il monitoraggio delle acque reflue di scarico all'ingresso degli impianti di depurazione più significativi al fine di monitorare la diffusione del virus SARS-CoV-2 e delle sue varianti nella popolazione, contribuendo in misura rilevante a rafforzare la sorveglianza genomica ed epidemiologica. Per l'esecuzione del progetto Umbra Acque ha identificato il depuratore di Pian della Genna, dove con frequenza bisettimanale sono stati effettuati i prelievi di acque reflue rappresentativi di un campione medio composito di 24 ore, per un totale di 101 prelievi effettuati nel 2022. I campioni sono stati trasferiti refrigerati presso i Laboratori di Microbiologia Applicata e Ambientale dell'Università degli Studi di Perugia per l'estrazione dell'RNA virale e la quantificazione attraverso la metodica qPCR delle copie geniche del virus SARS-CoV-2, secondo i protocolli del progetto SARI messi a punto e validati dall'ISS. I risultati ottenuti, normalizzati a copie geniche virali giornaliere per abitante (cg/(giorno*abitante) tenendo conto della portata giornaliera (misurata nelle 24 ore relative al campione composito) e del numero di abitanti equivalenti del depuratore, sono stati caricati sulla dashboard nazionale del progetto SARI. I dati ottenuti hanno mostrato la presenza del virus SARS-CoV-2 in tutti i campioni prelevati dal depuratore Pian della Genna a conferma della persistenza della pandemia da Covid nel territorio perugino per tutto il 2022. L'analisi dei trend ha evidenziato il susseguirsi di diverse "ondate" di incrementi nella concentrazione virale nelle acque reflue, in linea con l'andamento dei contagi nella



Dashboard nazionale progetto SARI – Depuratore Perugia Pian della Genna al 31 dicembre 2022

popolazione e in corrispondenza con la diffusione delle diverse sottovarianti Omicron. I dati relativi ai prelievi effettuati presso il depuratore Pian della Genna hanno permesso, insieme a quelli dei depuratori di Casone nel Comune di Foligno e di Maratta nel Comune di Terni, di elaborare le variazioni delle quantità virali e di individuare l'insorgenza delle diverse varianti nelle acque reflue a livello regionale. I risultati dell'attività di monitoraggio sono riportati, insieme a quelli di tutto il territorio nazionale, nei bollettini periodici prodotti e resi pubblici dall'ISS alla pagina www.iss.it/cov19-acque-reflue. La sorveglianza del virus SARS-CoV-2 nei reflui urbani implementata dal progetto SARI ha confermato l'efficacia di questo approccio metodologico per studiare, in modo aggregato, rapido ed economico, la presenza di SARS-CoV-2 e la diffusione delle sue varianti nella popolazione, contribuendo in modo significativo alla descrizione dell'evoluzione dell'epidemia di Covid.

Consumi energetici

Umbra Acque è una società fortemente energivora a causa della conformazione orografica del territorio, con un consumo medio annuo di energia elettrica di circa 92,7 GWh, passato a 97,5 GWh nel 2022. Il 75% del consumo energetico totale riguarda i sistemi di approvvigionamento, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua. La stagione estiva particolarmente siccitosa di questo anno ha comportato maggiori consumi idrici e, conseguentemente, maggiori volumi di acqua captati ed immessi in rete determinando un incremento dei consumi energetici per la gestione dell'approvvigionamento e la distribuzione idrica (74,0 GWh del 2022 contro i 68,6 GWh del 2021). I consumi energetici della fognatura e depurazione hanno registrato una diminuzione di 0,7 GWh per effetto delle basse precipitazioni dell'anno e degli interventi manutentivi eseguiti.

Nel 2022 sono state completate le manutenzioni straordinarie sull'impianto idrico di Raggio - Gubbio, uno dei principali sollevamenti idrici per consumi di energia elettrica, e le manutenzioni straordinarie dei sistemi ossidativi degli impianti di depurazione di San Giustino, Umbertide, S. Erasmo - Gubbio, Fossato di Vico, Pian della Genna - Perugia, che hanno portato ad un risparmio energetico stimato in circa 415 MWh.

La Società gestisce piccoli impianti fotovoltaici realizzati a terra o sui tetti degli edifici di servizio di alcuni impianti gestiti: a Gubbio per circa 20 kW di potenza, presso il sollevamento di Piscille - Perugia per 20 kW di potenza e presso la sede di Ponte San Giovanni - Perugia per circa 6 kW di potenza. Nel 2022 è stato completato un impianto fotovoltaico sui tetti delle palazzine di servizio dell'impianto di depurazione di Cascianella - Todi, per circa 20 kW di potenza installata; l'impianto sarà messo in esercizio non appena espletate le pratiche autorizzative con Enel e GSE. Nel 2022 la produzione complessiva di energia è stata pari a 37,5 MWh, utilizzata totalmente per il funzionamento degli impianti gestiti.

Consumi di energia elettrica per servizio

Tipologia servizio	2020		2021		2022	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	4.465,7	1.240,5	4.530,2	1.258,4	3.725,8	1.035,0
Distribuzione	242.496,7	67.360,2	242.350,2	67.319,5	262.547,1	72.929,7
Depurazione	64.527,2	17.924,2	64.987,2	18.052,0	64.034,2	17.787,3
Fognatura	18.062,3	5.017,3	19.122,5	5.311,8	17.741,6	4.928,2
Servizi/Altro	2.900,4	805,7	2.930,4	814,0	3.056,0	848,9
Totale	332.452,3	92.347,9	333.920,5	92.755,7	351.104,7	97.529,1
*di cui nostra produzione da fonti rinnovabili **	*48,0*	*13,4*	*112,0*	*31,1*	*134,9*	*37,5*
di cui da fonti non rinnovabili	*332.404,3*	*92.334,5*	*333.808,5*	*92.724,6*	*350.969,8*	*97.491,6*

* non è mai stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili; pertanto, i nostri consumi rispettano la composizione media nazionale. I dati potrebbero essere soggetti a possibili conguagli

Consumi energetici da fonti non rinnovabili dell'anno 2022 distinti per utilizzo

Mese	Energia totale (MWh)	Energia adduzione (MWh)	Energia captazione (MWh)	Energia potabilizzazione (MWh)	Energia distribuzione (MWh)	Energia fognatura (MWh)	Energia depurazione (MWh)	Energia extrasii Case acqua (MWh)	Energia extrasii - acqua industriale (MWh)	Energia uffici (MWh)	Energia ricarica veicoli elettrici (MWh)
Gennaio	7.896,0	2.508,3	3.041,3	86,6	175,0	435,4	1.570,4	26,2	8,7	43,8	0,1
Febbraio	7.038,7	2.186,0	2.732,9	82,3	146,7	380,8	1.442,5	22,8	9,4	35,2	0,1
Marzo	7.665,6	2.400,8	2.942,4	85,4	163,6	393,4	1.614,2	18,4	9,5	37,7	0,2
Aprile	7.482,6	2.357,5	2.841,7	84,6	155,4	468,7	1.522,7	14,3	7,6	30,0	0,1
Maggio	7.927,0	2.597,1	3.106,9	88,7	181,5	351,8	1.540,6	19,1	10,2	30,9	0,2
Giugno	8.250,5	2.736,0	3.410,9	89,2	190,2	296,3	1.449,7	23,8	12,9	41,4	0,1
Luglio	9.005,3	2.967,7	3.848,4	104,3	209,6	298,7	1.488,3	29,6	14,5	44,2	0,1
Agosto	8.920,7	2.941,5	3.838,5	94,9	192,4	327,6	1.443,7	27,9	13,2	40,8	0,2
Settembre	8.422,9	2.660,8	3.626,4	106,2	203,5	404,9	1.346,5	20,2	12,0	42,2	0,2
Ottobre	8.493,2	2.702,1	3.597,4	69,1	181,9	414,5	1.452,1	24,2	10,8	41,0	0,1
Novembre	8.207,5	2.615,0	3.406,9	76,0	157,8	475,8	1.413,2	13,4	9,2	40,0	0,2
Dicembre	8.181,7	2.577,9	3.140,1	67,6	173,0	680,3	1.480,5	13,9	7,3	41,0	0,1
Totale	97.491,7	31.250,7	39.533,8	1.034,9	2.130,6	4.928,2	17.764,4	253,8	125,3	468,2	1,7

Efficientamento degli impianti

Gli interventi manutentivi effettuati da Umbra Acque, nel corso degli anni sui vari impianti, sono stati rivolti oltre che alla mera riparazione delle singole macchine anche alla riduzione dei consumi energetici.

In merito alla filiera delle acque potabili, gli interventi hanno privilegiato la sostituzione dei motori meno performanti con motori con alta efficienza, insieme all'inserimento di inverter per la regolazione della potenza dei motori elettrici.

Nell'esercizio 2022, infatti, si è proceduto alla sostituzione delle elettropompe dei sistemi idrici di S. Giovenale - Nocera Umbra e di Raggio - Gubbio, e al revamping del sollevamento idrico di San Giustino.

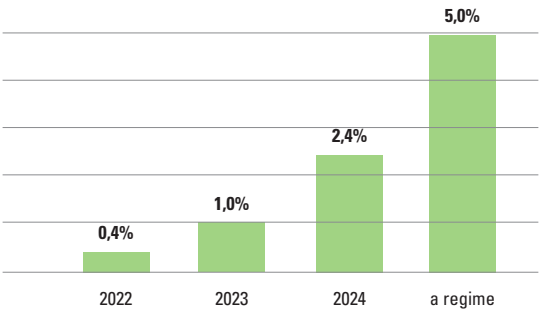
La Società ha pianificato per l'anno 2023 importanti interventi sugli impianti di:

- Cordigliano - Perugia, con revamping del sistema idrico e sostituzione di 1 elettropompa da 45 kW e 2 elettropompe da 75 kW;
- Petrignano - Bastia Umbra, con sostituzione di 4 elet-

tropompe da 132 kW e 4 elettropompe da 315 kW;
• Cannara, con sostituzione di 3 elettropompe da 400 kW e 6 elettropompe da 22 kW;
• Murelli – Perugia, con sostituzione di 3 elettropompe da 400 kW delle elettropompe.
A partire dal 2023, l'insieme degli interventi permetterà a regime un risparmio di consumi di energia elettrica pari a circa 2.775 MWh/anno.
Per quanto riguarda la filiera della depurazione, sono stati eseguiti interventi periodici di revamping dei sistemi ossidativi che hanno riguardato, nello specifico, l'inserimento di inverter per la regolazione dei compressori e la sostituzione dei piattelli di diffusione.
I principali impianti interessati, con potenzialità superiore a 10.000 AE, sono stati:
• depuratore Selci-Lama - San Giustino;
• depuratore Le Cozze - Fossato di Vico;
• depuratore Sant'Erasmo - Gubbio;
• depuratore Pian della Genna - Perugia;
• depuratore Pian d'Assino - Umbertide.
A partire dal 2023, l'insieme degli interventi permetterà a regime un risparmio di consumi di energia elettrica pari a circa 858 MWh/anno.

Stima dei risparmi attesi

L'insieme di tutti gli interventi di efficientamento energetico previsti dalla Società, prevedono un risparmio valutato a regime in 4,9 GWh/anno, prendendo quale baseline il consumo dell'anno 2021 pari a circa 98,5 GWh, comprensivo del conguaglio dell'impianto di Petrignano a seguito di accertamento dell'irregolare funzionamento del gruppo di misura, che ha evidenziato ulteriori consumi nel 2020 di 6,3 GWh e nel 2021 di 5,7 GWh. L'attuazione dell'insieme degli interventi previsti genererà un risparmio dei consumi di energia elettrica del 5%.



Stima dei risparmi a seguito degli interventi di efficientamento energetico previsti

Nel 2023 saranno inoltre definiti, per poter essere utilizzati a partire dal 2024, degli specifici KPI per monitorare con maggiore accuratezza sia il consumo energetico degli impianti sia la consuntivazione dei risparmi derivante dagli interventi di efficienza energetica, svincolando così i dati energetici dalla stagionalità che condiziona fortemente l'andamento dei consumi degli impianti.
Infatti, i consumi energetici degli impianti di Umbra Acque sono strettamente correlati all'andamento della risorsa idrica delle sorgenti in quota, la cui disponibilità fa variare in modo sensibile il consumo complessivo di energia. Risulta quindi necessario adottare un criterio obiettivo per valutare l'andamento del consumo di energia, che non può ridursi alla mera sommatoria dei kWh dei singoli impianti, ma che deve essere "normalizzato" in rapporto all'unità di "prodotto".
Nelle valutazioni sui benefici degli efficientamenti sono applicati criteri di tipo "isoperimetrico": nel momento in cui viene realizzato un ampliamento o una dismissione su un impianto, o sul sistema idrico in generale, che produce un impatto significativo sui consumi energetici, le valutazioni terranno conto di questa modifica (es. i consumi derivanti dall'introduzione di un impianto nell'anno n+1 dovranno essere considerati separatamente dai consumi totali dell'impianto, per poter confrontare gli andamenti dell'anno n+1 rispetto all'anno n in cui l'impianto non esisteva).
Nel corso del 2023, oltre alla definizione dei KPI, verrà quindi installata l'eventuale strumentazione di misura che si renda necessaria per la corretta acquisizione dei dati per il calcolo dei KPI.

Fonti alternative di produzione di energia elettrica

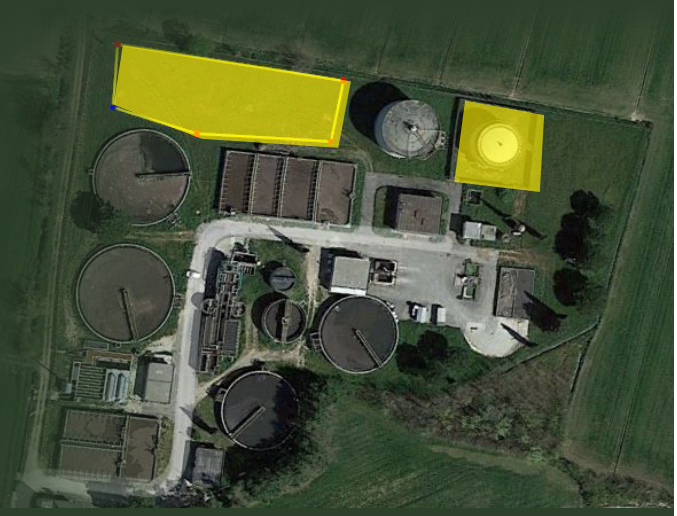
Umbra Acque è fortemente impegnata ad incrementare in maniera costante e progressiva la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Coerentemente con questo obiettivo, gli uffici tecnici hanno elaborato diversi progetti per la produzione di energia elettrica da fonti alternative:
• installazione di pannelli su serbatoi idrici di arrivo, per un totale di energia elettrica prodotta di 1,6 MWh/anno per ogni impianto che verrà realizzato, con un risparmio pari al 30% del consumo giornaliero;
• installazione di pannelli su serbatoi idrici intermedi (quindi con la presenza di stazioni di pompaggio), per un totale di energia elettrica prodotta di 16,5 MWh/anno per ogni impianto che verrà realizzato, con un risparmio superiore al consumo medio annuo dell'impianto di pompaggio;
• realizzazione di recinzioni fotovoltaiche per 100 sollevamenti fognari, per una produzione di energia elettrica media annua di 550 MWh/anno;
• turbine idroelettriche sull'impianto di potabilizzazione della diga del Chiascio, per una produzione di energia

Intervento di realizzazione di campi fotovoltaici

Aree interessate dall'installazione degli impianti

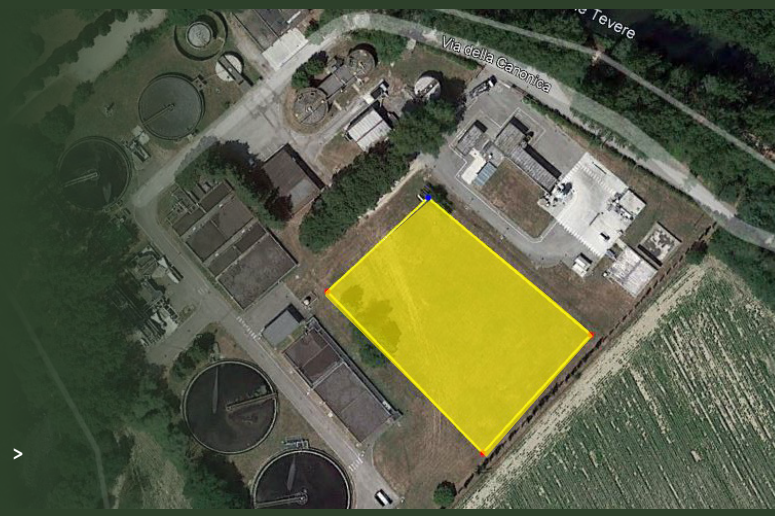


Depuratore di Costano >
Comune di Bastia Umbra





Depuratore di Canonica >
Comune di Città di Castello





Depuratore Pian della Genna >
Comune di Perugia



elettrica media annua di 1,8 GWh;
• realizzazione di tre importanti campi fotovoltaici con impianti a terra, per un totale a regime di 1,1 GWh annui, nelle aree dei depuratori:
- Costano - Bastia Umbra: per una produzione annua pari a 436 MWh/anno;
- Canonica - Città di Castello: per una produzione annua pari a 458 MWh/anno;
- Pian della Genna - Perugia: per una produzione annua pari a 211 MWh/anno.

Sedi

Nel corso del 2022 la sede commerciale è stata oggetto di un intervento di ammodernamento dell'impianto di riscaldamento/raffrescamento attraverso la sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore. L'operazione ha permesso una riduzione di emissioni di CO_2 del 62,90%, nel periodo ottobre – dicembre 2022 rispetto allo stesso periodo del 2021, passando da una emissione di 6,71 tonnellate di CO_2 a 2,49 tonnellate di CO_2.

Automezzi

Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendali rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Al 31 dicembre 2022 Umbra Acque detiene, sia in proprietà che tramite contratti di noleggio a lungo termine, una flotta per un totale di 325 automezzi aziendali così classificabili:
• 36 macchine operatrici e carrelli elevatori non ricomprese nella classificazione "Euro";
• 1 macchina operatrice elettrica (carrello elevatore);
• 288 automezzi circolanti su strada soggetti alla normativa "Euro".

Classe Euro 0	3	1,0%
Classe Euro 1	1	0,4%
Classe Euro 2	3	1,0%
Classe Euro 3	37	12,8%
Classe Euro 4	56	19,4%
Classe Euro 5	12	4,2%
Classe Euro 5A	32	11,1%
Classe Euro 5B	56	19,5%
Classe Euro 6	4	1,4%
Classe Euro 6B	28	9,7%
Classe Euro 6D	54	18,8%
Elettrico	2	0,7%
Totali	**288**	**100,0 %**



Allegato Indicatori di Performance

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua
Tabella 19 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile
Tabella 20 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue
Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti
Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati
Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati
Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio
Tabella 25 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione
Tabella 26 - Emissioni
Tabella 27 - Scarichi idrici


5

Gestione delle risorse umane

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 2-19 GRI 2-20 GRI 2-21 GRI 2-30 GRI 3-3 GRI 201-3
GRI 202-1 GRI 202-2 GRI 205-2 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 402-1 GRI 404-1
GRI 404-2 GRI 404-3 GRI 405-2 GRI 406-1 GRI 410-1

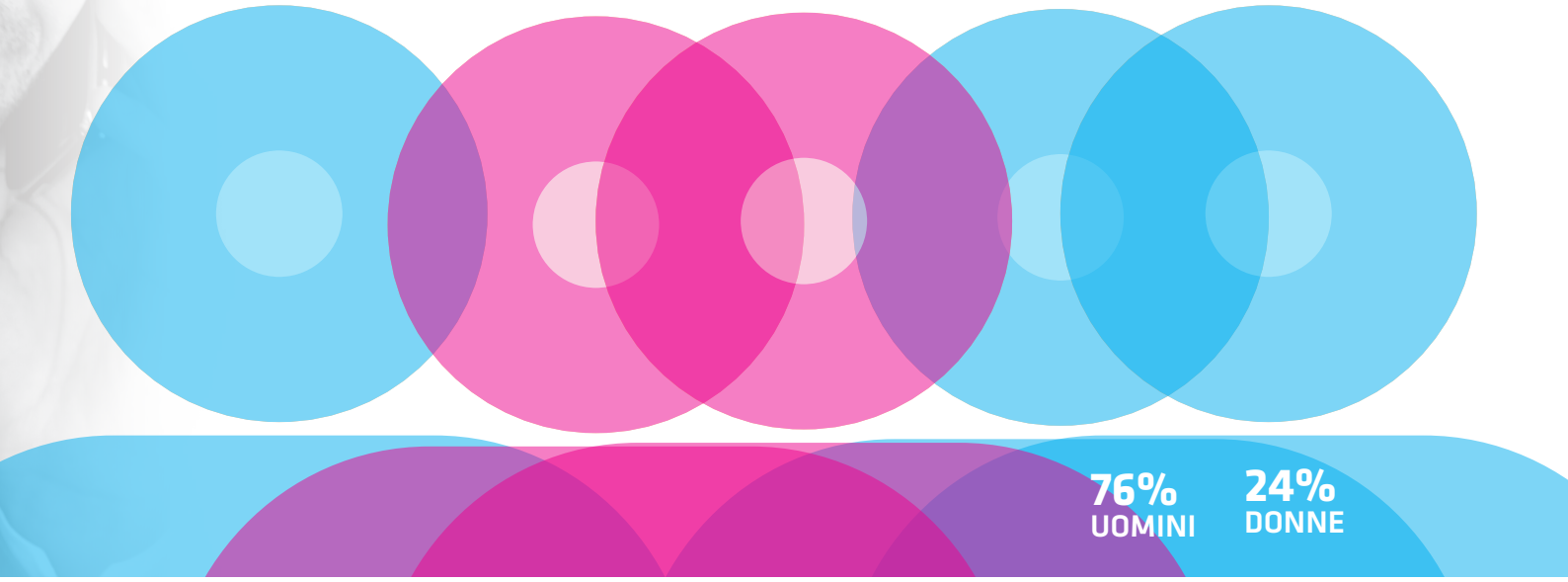
Politiche di gestione del personale

Umbra Acque riconosce, quale punto focale e distintivo della propria strategia di business, il ruolo ricoperto dalle persone che vi lavorano, patrimonio strategico da valorizzare e accrescere. Consapevole che le politiche di gestione del personale devono ispirarsi al rispetto, allo sviluppo e alla valorizzazione delle conoscenze, delle capacità e delle competenze, Umbra Acque ha adottato un piano di sviluppo teso a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescerne le professionalità. La struttura Servizi alle Persone è responsabile di tutte le attività riguardanti la gestione delle risorse umane all'interno della Società; con l'utilizzo di strumenti informatici e mezzi di comunicazione interna, agevola l'accesso a informazioni e conoscenze e contribuisce a diffondere una cultura aziendale comune, che sia rispondente ai principi del Codice etico e della mission aziendale.

La costante crescita professionale dei dipendenti e lo sviluppo delle skill sono garantiti attraverso un sistema professionale di Gruppo, piani di formazione, di valutazione delle performance e attività di job evaluation e job rotation, sempre più orientate al rinforzo delle competenze trasversali e allo sviluppo delle competenze digitali. Le modifiche operative che coinvolgono il personale dipendente, attuate mediante disposizioni interne (atti unilaterali aziendali) ovvero accordi sindacali di secondo livello, hanno un termine di preavviso – variabile comunque in funzione della modifica stessa – di norma di 4 settimane. In ogni caso, nei documenti sottoscritti dalle parti è stata fatta specifica identificazione della data di sottoscrizione della modifica e della data di decorrenza della stessa.

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione non si segnalano episodi di discriminazione attuati nei confronti dei dipendenti sulla base di razza, colore, genere, religione, opinione politica, nazionalità od origine sociale nonché qualsiasi





altra forma di discriminazione che coinvolga stakeholder interni e/o esterni di tutte le attività dell'organizzazione.

Persone in Umbra Acque

Il personale dipendente di Umbra Acque al 31 dicembre 2022 risulta pari a 404 unità, in crescita del 3,6% rispetto all'esercizio 2021.
Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, applicato a tutta la forza lavoro aziendale, è quello per il settore gas e acqua del 7 novembre 2019, rinnovato il 30 settembre 2022. Il personale femminile è pari a 96 unità, corrispondente a circa il 24% dell'organico complessivo. Il personale impiegatizio e tecnico-amministrativo è pari a circa il 42% dell'organico complessivo, con un'età media di circa 43 anni; di converso, il 53% dell'organico è costituito da personale operativo, con un'età media di 48 anni. Le fasce d'età prevalenti sono quelle 30-50 anni e maggiori di 50 anni, rispettivamente il 56% ed il 38% della forza lavoro complessiva; la restante parte è compresa nella fascia d'età inferiore a 30 anni. Il personale dipendente risulta assunto per il 94,1% con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per il 5,7% con contratto a tempo determinato e per il restante 0,2% con contratto di apprendistato, confermando la politica di gestione delle risorse umane tesa a privilegiare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 4,7% della forza lavoro, sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia. Il numero dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro è controllato dall'organizzazione è pari a 6 unità, di cui 1 stagista assegnato al Laboratorio e 5 somministrati adibiti prevalentemente allo svolgimento di attività afferenti la gestione commerciale.

Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti

L'attività di selezione e reclutamento del personale, oggetto di revisione nel corso del 2021 a seguito dell'adozione del nuovo "Regolamento reclutamento e selezione del personale" da parte del Consiglio di Amministrazione in data 20 settembre 2021, avviene nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, integrità, correttezza e parità di trattamento. Ogni fase del processo di selezione viene tracciata e pubblicata sul sito internet aziendale in spontaneo autovincolo. Umbra Acque, inoltre, garantisce a tutta la propria forza lavoro l'assenza di discriminazione nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, gestione, sviluppo, retribuzione e formazione del personale.
Nel corso dell'esercizio 2022 sono stati assunti a tempo determinato 26 lavoratori e sono stati stabilizzati con contratto a tempo indeterminato 18 lavoratori precedentemente assunti con contratto a tempo determinato, in forza di accordo sindacale interno. Le politiche assuntive e di turnover sono tutte oggetto di specifici e reiterati accordi sindacali di secondo livello. Non vi sono alti dirigenti assunti dalla comunità locale (intesa quale Regione Umbria), stante la definizione di alto dirigente valida esclusivamente per l'Amministratore Delegato.
La suddivisione delle assunzioni per area geografica non risulta significativa. Complessivamente si sono registrati tassi di turnover in ingresso del 6,4% e in uscita

del 3%. La maggior parte dei dipendenti in entrata, il 73%, rientra nella fascia di età 30-50 anni; la maggior parte dei dipendenti in uscita, circa il 75%, rientra nella fascia di età con più di 50 anni. Previa sottoscrizione di accordi sindacali ai sensi della Legge n. 223/1991, per il periodo dal 1 marzo 2022 al 30 giugno 2023 è stata avviata la procedura di licenziamento collettivo per riduzione di personale nei confronti di lavoratori eccedenti rispetto alle esigenze tecnico-organizzative dell'impresa prevista dalla Legge n. 223/1991, agli artt. 4 e 24, che ha interessato 7 lavoratori, di cui 4 operai e 3 impiegati. Per effetto della suddetta procedura, nei confronti dell'Azienda sono stati sospesi gli obblighi occupazionali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 5, Legge n. 68/99 e art. 4, comma 2, D.P.R. 10 ottobre 2000 n. 333, fino al 30 giugno 2023. Nell'ambito del processo di uscita dei dipendenti oggetto di pensionamento o conclusione del rapporto di lavoro, si segnala che non sono stati avviati programmi di assistenza alla transizione volti ad agevolare l'occupabilità e la gestione della fine del percorso lavorativo.

Remunerazione e valutazione delle performance

Le remunerazioni dei dipendenti appartenenti alle categorie operai, impiegati e quadri, sono definite in base al corrispondente CCNL gas acqua tempo per tempo vigente e ad accordi sindacali di secondo livello; le remunerazioni dei dipendenti appartenenti alla categoria dirigenti sono definite in base al corrispondente CCNL di categoria tempo per tempo vigente ed a policy di Gruppo quanto alle quote retributive cd. variabili, ovvero legate al raggiungimento di specifici obiettivi. A partire dall'esercizio corrente, tutto il personale dipendente riceve almeno una volta all'anno valutazioni sia sulle sue prestazioni che sui comportamenti organizzativi, in adozione della procedura applicata alle società del Gruppo Acea e indipendentemente dai processi di valutazione propri del sistema di retribuzione variabile (ARAP - Ammontare Retributivo Annuale di Produttività ovvero MBO).

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale media di tutti i dipendenti, esclusa la suddetta persona, è pari a 3,86. Il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti è negativo per un valore pari a 4,70.

Il rapporto tra salario di base e la media della retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti è riportata nella tabella seguente.

Rapporto tra salario di base e la media della retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria di dipendenti

Genere	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Uomini	0,82	0,76	0,91	0,99
Donne	-	0,84	1,02	1,09

Ore lavorate e assenze

Complessivamente, nell'anno 2022 sono state lavorate 658.092 ore, di cui 31.521 in regime di straordinario (pari al 4,2% delle ore lavorabili). Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari all'87%. L'attività straordinaria, escluso lo straordinario forfettizzato (voce riconducibile a figure impiegatizie di responsabilità), è stata condotta in particolare dal personale operaio e per il 38% per interventi in regime di reperibilità (12.045 ore).

Nella tabella vengono riportati i dettagli delle ore lavorate e delle ore di assenza e assenteismo per causale.

Ore lavorate ed ore di assenza

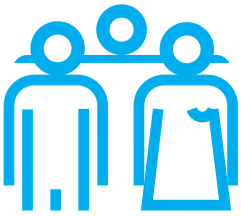
Descrizione	Ore
Ore lavorabili	753.374
Ore lavorate	658.092
Ore straordinario	31.521
Ore di assenza totali	124.524
di cui per malattia e infortuni	*32.996*
di cui altro	*91.527*

Congedi parentali

Nel periodo di rendicontazione hanno usufruito del congedo parentale complessivamente 20 dipendenti, di cui 12 uomini e 8 donne; nello stesso periodo sono ritornati al lavoro, alla conclusione del periodo di congedo parentale, complessivamente 14 dipendenti (70% di quelli che hanno usufruito del diritto), di cui 9 uomini e 5 donne.

Welfare

A partire dal 2018 Umbra Acque sta continuamente e progressivamente investendo nelle politiche di welfare aziendale, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e lavorativa dei dipendenti, ponendo sempre maggiore attenzione e sensibilità ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. Il sistema di welfare aziendale sviluppa iniziative volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso modalità



il 52,7% dei dipendenti ha aderito al credito welfare

"alternative" alla retribuzione che possono consistere sia in somme rimborsate, sia nella fornitura diretta di servizi, o in un mix delle due soluzioni.
Nello specifico anche nel 2022, con corrispondente accordo sindacale interno, è stata mantenuta la possibilità per i lavoratori (sia con contratto a tempo indeterminato che a tempo determinato), su base volontaria, di conferire tutto o parte del premio di risultato annuale in credito welfare. Umbra Acque integra quanto conferito dal dipendente con un addendum pari al 12% del totale oltre una quota fissa pari a 180 euro per i soli lavoratori che hanno aderito alla conversione del premio dell'anno precedente in credito welfare. Nel 2022 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio in credito welfare, il 52,7% dei dipendenti per un numero di 198 lavoratori.

il 64,6% dei lavaratori aderisce al fondo pensionistico Pegaso



Fondo pensionistico

La previsione di particolari politiche in materia di fondi pensionistici complementari rappresenta una ulteriore politica nella gestione del personale attuata da Umbra Acque a favore dei propri dipendenti. Il più diffuso fondo pensionistico integrativo per le aziende del settore idrico, elettrico e gas è il Fondo Pegaso; i lavoratori di Umbra Acque che vi aderiscono sono circa il 64,6%, mentre il 3,2% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Ai lavoratori iscritti al Fondo Pegaso la Società riconosce un contributo aggiuntivo del 1,2% dell'importo versato. Nel corso dell'esercizio 2022 Umbra Acque ha versato ai fondi complessivi euro 919.729.



7.829 ore di formazione, pari al 1,19% del totale ore ordinarie lavorate nell'esercizio

Formazione

Con ruolo determinante per lo sviluppo e continuo aggiornamento delle competenze professionali, sia specialistiche che trasversali, la formazione aziendale è fondamentale per valorizzare le capacità, le attitudini e per riconoscere il talento, così come per contribuire alla crescita del capitale umano nell'ottica di realizzazione delle strategie, raggiungimento degli obiettivi e accrescimento del valore, mirati alla crescita della qualità dei servizi resi alla clientela. Nel corso dell'esercizio 2022, Umbra Acque ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento specialistico, manageriale e di sicurezza. Le risorse umane hanno svolto percorsi formativi organizzati a livello di Gruppo Acea così come partecipazioni a singoli appuntamenti di formazione tecnica, organizzati ad hoc in base alle effettive necessità, ai ruoli e all'aggiornamento della formazione pregressa; si sono svolte 7.829 ore di formazione, pari al 1,19% del totale ore ordinarie lavorate nell'esercizio, con una formazione pro-capite media di 19,4 ore.
La formazione è stata erogata in gran parte in modalità e-learning ed ha coinvolto tutto il personale aziendale: un percorso formativo a tema privacy, codice etico e modello di organizzazione, gestione e controllo 231 è stato sviluppato anche con ottica di svolgimento per le future assunzioni; forte attenzione è stata posta alla prosecuzione del percorso per la gestione dei rifiuti aziendali e la compagine dell'area commerciale è stata coinvolta nell'aggiornamento e nella



presentazione delle nuove funzionalità dell'applicativo Salesforce, percorso iniziato nella precedente annualità e tutt'ora in corso, con rafforzamento delle competenze digitali. Il personale impiegatizio ha inoltre partecipato all'illustrazione dei futuri processi acquisti e HR, in vista dell'aggiornamento e sostituzione dei software gestionali previsti per l'anno 2023.

Le normative e le procedure anticorruzione adottate dall'organizzazione sono state comunicate a tutta la popolazione aziendale. Inoltre, sono stati organizzati corsi di formazione in tale ambito che hanno coinvolto tutto il personale. Ai corsi formativi in materia di anticorruzione hanno partecipato anche 5 componenti il Consiglio di Amministrazione, pari al 56% del totale componenti dell'organo di governo aziendale. Fatto salvo quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e nel correlato Codice etico, entrambi oggetto di specifica comunicazione e formazione a tutto il personale aziendale, non sono stati erogati specifici corsi di formazione riguardanti le politiche in tema di diritti umani.

Con riferimento alle attività formative relative alla salute e sicurezza dei lavoratori, si rimanda al paragrafo "Formazione e addestramento dei lavoratori" all'interno del capitolo "Salute e sicurezza dei lavoratori".

Smart working

Proseguendo quanto intrapreso nell'esercizio precedente, Umbra Acque ha adottato anche per il 2022 la modalità di lavoro smart working, in coerenza con l'andamento della pandemia ed in linea con le prescrizioni normative, come modalità di prevenzione e tutela della salute dei lavoratori.

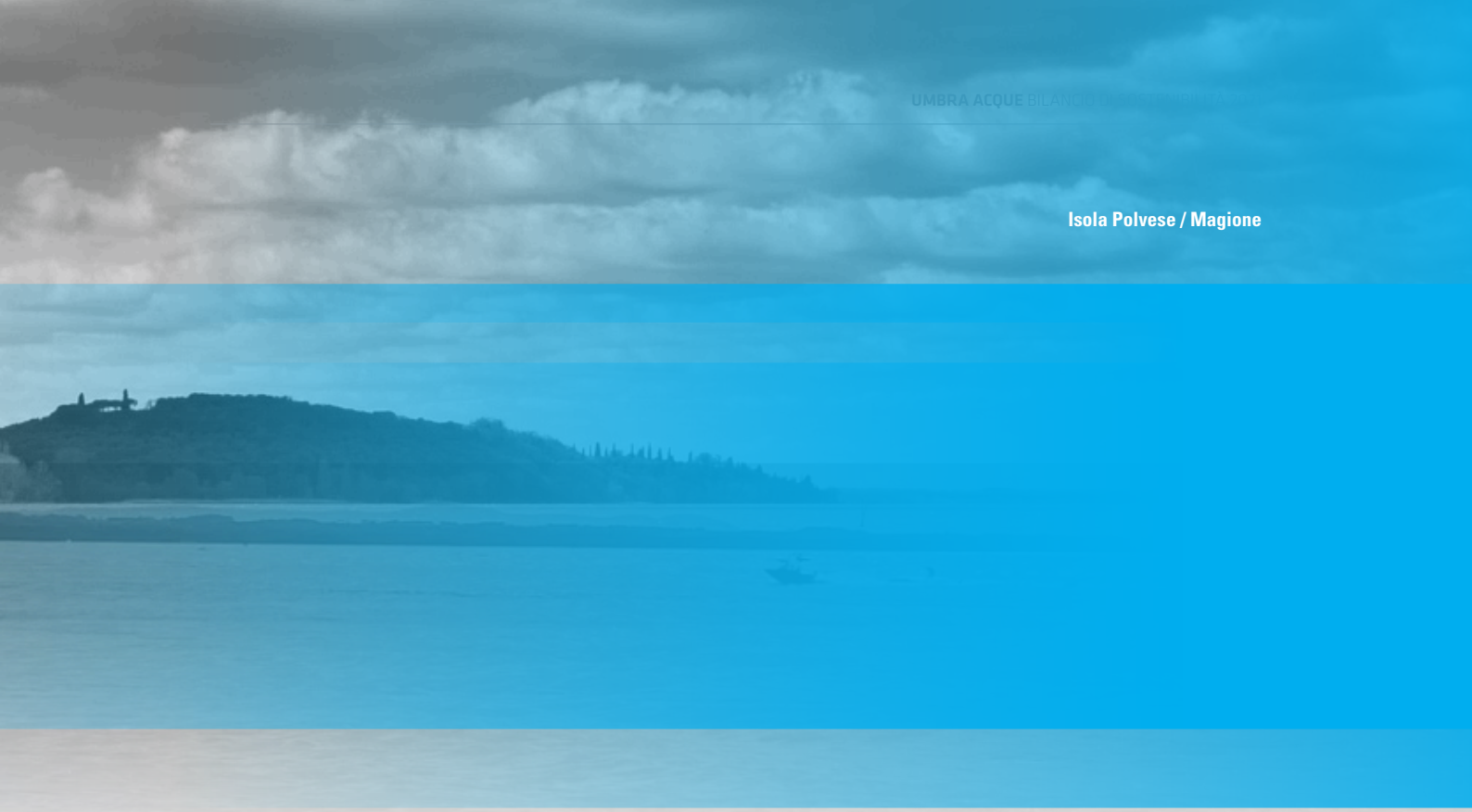
I dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità smart working sono stati oltre 200, pari al 49% dell'intero organico e corrispondente di fatto alla totalità dei dipendenti con mansioni telelavorabili. In tema di conciliazione tra la vita privata e quella lavorativa, sono state condotte interviste sia agli smart worker sia ai corrispondenti responsabili delle strutture di appartenenza; le interviste hanno evidenziato un elevato gradimento da parte dei lavoratori e una attestazione di incremento quali-quantitativo delle prestazioni lavorative da parte dei responsabili, che hanno trovato conferma nei positivi risultati di bilancio.

Per il 2023, in base a corrispondenti accordi sindacali, è previsto il mantenimento strutturale della modalità lavorativa agile.

Relazioni sindacali

In tema di relazioni sindacali, i rapporti con le Rappresentanze Sindacali Unitarie aziendali e con le Organizzazioni Sindacali Territoriali sono stati improntati al confronto e dialogo costruttivo, che hanno prodotto accordi in tema di:

- chiusure collettive;
- orari di lavoro del personale addetto al servizio guasti;
- premi di obiettivo 2022;
- superamento progressivo dell'inquadramento in 2° livello per operai specializzati;



Isola Polvese / Magione

• patto generazionale tra le parti confluito nell'adozione di procedure di mobilità in uscita del personale su base volontaria (ex. Legge 23/07/1991 n. 223) e incentivata a fronte di corrispondenti stabilizzazioni di personale assunto con contratto a tempo determinato.

People care

In tema di welfare aziendale, anche nel 2022 sono state confermate e/o attuate azioni di people care, in presenza di difficoltà indotte ancora dal persistere della situazione emergenziale da Covid-19. In sintesi per aree tematiche:

Servizio di counseling

È stato mantenuto un servizio di counseling psicologico pensato per chi, in un momento così particolare dovuto alla pandemia da Covid-19, sentisse il bisogno di una consulenza e un supporto qualificato. Affidato ad una psicologa del lavoro, è stato articolato in colloqui individuali in modalità online della durata di 45 minuti ciascuno, al di fuori dell'orario lavorativo.

Cure parentali

Sul fronte delle cure parentali, ancora sospeso il servizio interno di baby point, sono stati organizzati soggiorni estivi per i figli dei dipendenti in età compresa tra 6 e 12 anni.

Diversity e inclusion

È stato mantenuto l'accordo sindacale su tossicodipendenza, ludopatia ed etilismo per aiutare eventuali lavoratori ad uscire dalle relative dipendenze. L'accordo prevede, come trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dal CCNL, aspettativa retribuita a scalare (per i primi 12 mesi il 100% della retribuzione; dal 13° al 24° mese l'80%; oltre e sino al 36° mese il 60%).

Welfare

Dato il persistere della morbilità da Covid-19, anche per il 2022 sono state approntate le seguenti misure:

• copertura assicurativa sanitaria in caso di ricovero ospedaliero in conseguenza del virus Covid-19 nonché per possibili reazioni avverse a seguito di somministrazione del vaccino e per gravi malattie, a favore di tutti i dipendenti e familiari a carico;

• anche in conformità a previsioni di legge, accesso privilegiato alla modalità di lavoro in smart working per i lavoratori (in tutto 53) sia in condizioni di necessità di accudimento che in condizioni di cd. fragilità (motivi di salute) mediante accordo sindacale interno, con previsione - in tali casi - di incremento del numero di giorni lavorabili in modalità agile.

Flessibilità

Data la particolare situazione emergenziale e più in generale per consueta attenzione da parte dell'Azienda a situazioni di bisogno familiare da parte dei lavoratori, sono state favorite richieste di flessibilità oraria e allargata ad altri lavoratori l'elasticità oraria della prestazione (cd. orario fiduciario) in base a corrispondente accordo sindacale.

< GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 28 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica
Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto
Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette
Tabella 31 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età
Tabella 32 - Ore lavorate ed ore di assenza
Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere
Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere
Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere
Tabella 36 - Anticorruzione


6

Salute e sicurezza dei lavoratori

GRI 3-3 | GRI 403-1 | GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-4 | GRI 403-5
GRI 403-6 | GRI 403-7 | GRI 403-8 | GRI 403-9 | GRI 403-10

Salute e sicurezza sul lavoro

Umbra Acque considera la tutela e la promozione della salute e della sicurezza sul lavoro come parte essenziale dei propri compiti e dei risultati aziendali. Il successo dell'azienda è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia della salute delle comunità locali dove si trova ad operare con il proprio personale. In particolare, la Società:

- stabilisce, attua e mantiene una politica per la salute e sicurezza sul lavoro per garantire condizioni di lavoro sicure e salubri e per la prevenzione di incidenti e malattie professionali appropriata al contesto dell'organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi e opportunità;
- considera il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi e le necessità di risorse umane ed economiche da cui discendono programmi e piani operativi di salute e sicurezza sul lavoro;
- garantisce l'impegno a soddisfare i requisiti legali e le altre prescrizioni che riguardano i propri aspetti di salute e sicurezza sul lavoro;
- garantisce l'impegno a eliminare i pericoli e a ridurre i rischi di sicurezza sul lavoro avendo come obiettivo il raggiungimento, nel medio periodo, di zero infortuni sul lavoro e zero denunce di malattie professionali;
- garantisce l'impegno per il miglioramento continuo del sistema di sicurezza sul lavoro, attraverso le riunioni annuali per la sicurezza, identificando gli obiettivi e i traguardi (misurabili e confrontabili) e gli indicatori per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

La Società, nel declinare in maniera chiara e puntuale le diverse attività, obiettivi e azioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro, garantisce un elevato impegno nella prevenzione attraverso l'implementazione e/o il mantenimen-



OBIETTIVO DI MEDIO PERIODO

> zero infortuni

> zero malattie professionali



to di procedure ed istruzioni specifiche, l'adozione dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) migliori sul mercato e di maggior comfort per i lavoratori, la predisposizione di piani di miglioramento sulla sicurezza di impianti, macchine e attrezzature, promuovendo un dialogo aperto con tutti i propri stakeholder che, a vario titolo, si trovano ad operare nei luoghi di lavoro gestiti da Umbra Acque.

Certificazione ISO 45001:2018

Umbra Acque ha implementato un Sistema di gestione di salute e sicurezza certificato secondo lo standard ISO 45001:2018 per l'attività di gestione del servizio idrico integrato, applicato a tutti i lavoratori e a tutti i luoghi di lavoro aziendali, attraverso la pianificazione, la progettazione, la costruzione, la conservazione, l'esercizio e la manutenzione di impianti e reti idrici, fognari e di trattamento dei reflui, compresa la misurazione e la gestione dell'utenza. L'efficacia del sistema è monitorato attraverso audit da parte del Sistema Sicurezza e Salute rivolti sia ai lavoratori di Umbra Acque che ai lavoratori delle ditte appaltatrici. Nel corso del 2022 sono state eseguite da parte dei Direttori Lavori e CSE delle aree Investimenti e tutela della risorsa idrica, Gestione Operativa e da parte del Sistema Salute e Sicurezza, 341 verifiche che hanno interessato i lavoratori, 21 le sedi di lavoro e 332 le ditte appaltatrici. In aggiunta, specifici audit di terzo livello vengono svolti anche dalla funzione Internal Audit.

Valutazione dei rischi

Lo strumento utilizzato per l'identificazione dei pericoli e la commisurazione del rischio è il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aziendale, previsto dell'articolo 28 del D.lgs. 81/2008. Si compone in totale di 5 titoli nei quali sono descritti gli aspetti salienti che attengono alla sicurezza all'interno dell'impresa:

- organizzazione della sicurezza: contenente le informazioni circa le figure della sicurezza e le relative mansioni oltre ad un'analisi del fenomeno infortunistico per il settore specifico di appartenenza aziendale e delle statistiche aziendali sugli infortuni avvenuti;
- quadro dell'organizzazione: per le diverse lavorazioni aziendali, viene esplicitato la specifica descrizione dei luoghi di lavoro, delle macchine, impianti e attrezzature utilizzate, delle sostanze chimiche impiegate o prodotte nel processo produttivo e infine descritte le lavorazioni svolte e determinate le diverse mansioni svolte all'interno dell'azienda;
- analisi e valutazione dei rischi e gestione degli adempimenti: esplicita il livello di rischio relativo alle diverse

lavorazioni svolte in azienda, stimando l'entità dell'esposizione, le misure tecniche, organizzative, procedurali adottate per eliminare o ridurre l'esposizione e/o il numero di esposti e il piano per la messa in atto delle misure correttive individuate per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza. La sezione si conclude con l'indicazione del piano formativo delle diverse figure, dei dispositivi di protezione individuale e del piano di miglioramento da mettere in atto;

• aspetti generali: contenente le definizioni, il quadro normativo e le modalità adottate per la valutazione;

• appendici del documento: contenente i documenti specifici di supporto al DVR.

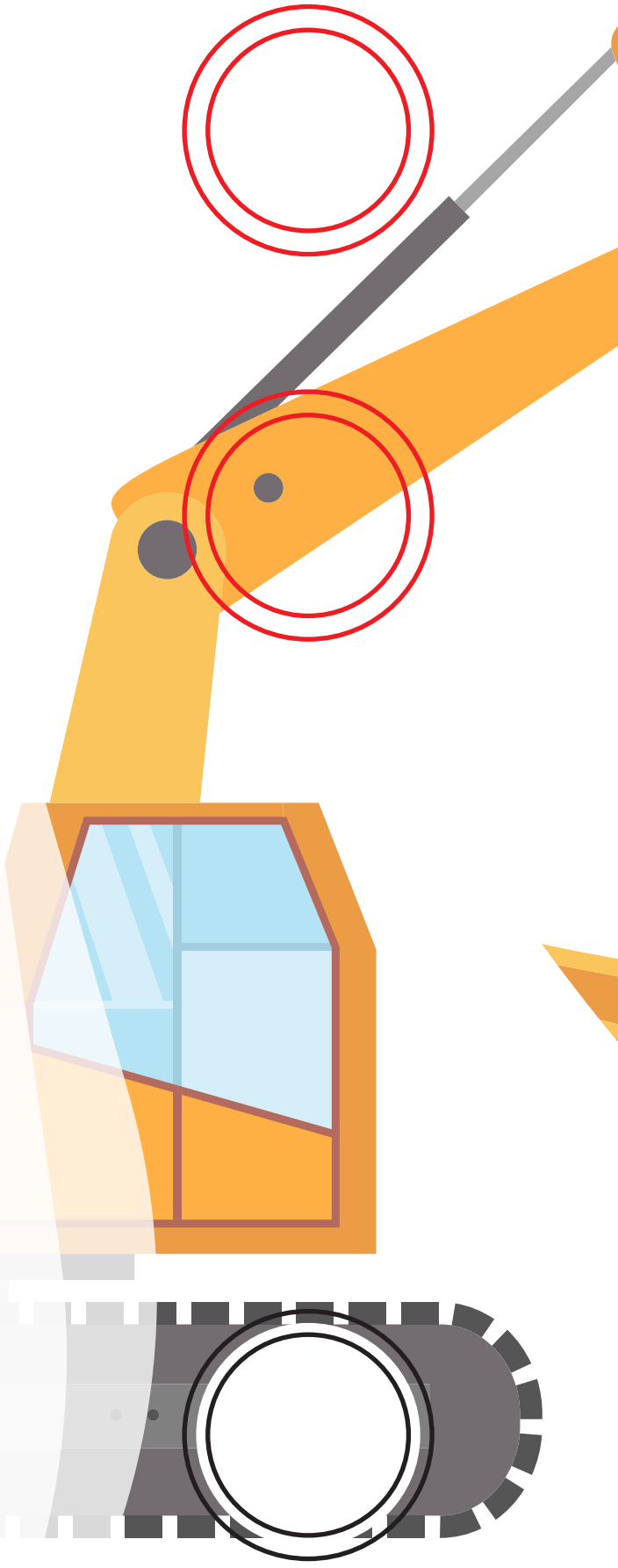
Queste informazioni evidenziano le condizioni di rischio associate ad ogni attività lavorativa, quantificandone il livello e stabilendo particolari azioni da approntare nel breve e lungo periodo per la prevenzione e/o riduzione dei rischi individuati.

Il Documento di Valutazione dei Rischi è redatto in collaborazione con il Medico Competente aziendale, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e Ambiente (RLSA) aziendali, e con il supporto di consulenti esperti in materia di sicurezza e salute.

Il documento viene aggiornato periodicamente, indicativamente ogni 2 anni oppure per effetto dell'introduzione di modifiche delle modalità lavorative o dell'organizzazione della sicurezza o a seguito dell'aggiornamento delle fonti legislative. I fattori che determinano il cambiamento sono monitorati dal Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale mediante audit e segnalazioni da parte dei componenti il Sistema di Alta Vigilanza e dei lavoratori che, direttamente o per il tramite dei preposti alla sicurezza o dei RLSA o con lo strumento dei near miss, segnalano situazioni di pericolo.

Tutti i soggetti sono stati adeguatamente formati a norma di legge e, in alcuni casi, con ulteriore formazione specifica.

Il Sistema dell'Alta Vigilanza si fonda sull'insieme di deleghe e sub deleghe conferite dal Datore di Lavoro ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs.81/08; attraverso verifiche in cantiere e presso siti tecnologici da parte di delegati, subdelegati e preposti, è garantito un controllo e una verifica «in campo» per monitorare la corretta applicazione delle disposizioni in materia. Sulla base dei feedback ricevuti e delle relazioni mensili del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Datore di Lavoro relaziona al Consiglio di Amministrazione con cadenza almeno semestrale.

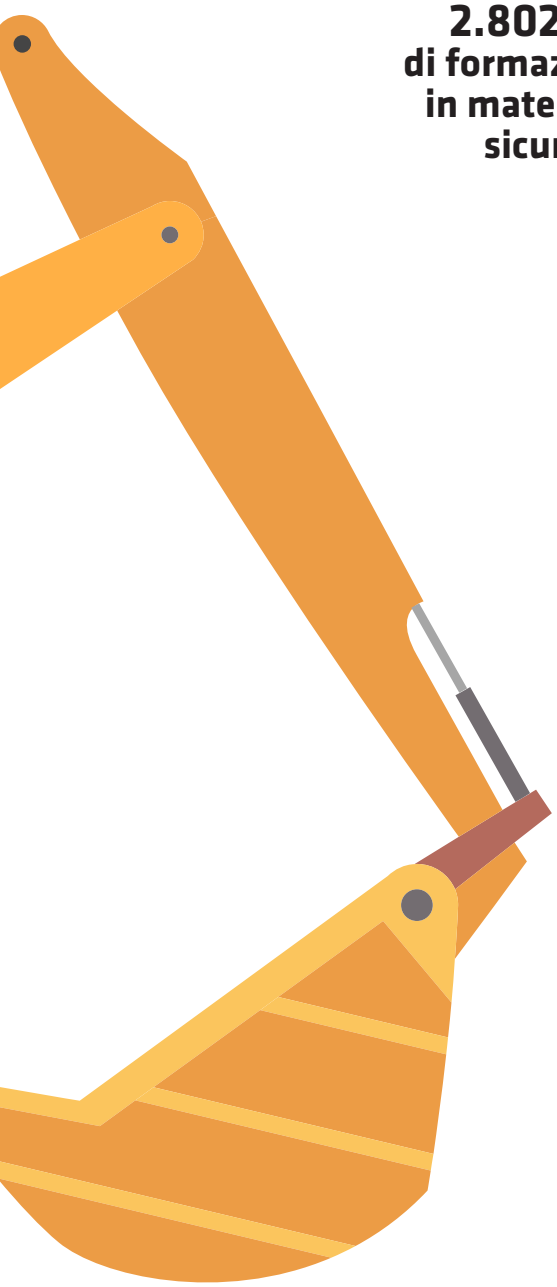


Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori

Umbra Acque mantiene un processo informativo e di incremento della consapevolezza in materia di salute e sicurezza sul lavoro con l'ausilio di strumenti di comunicazione smart, di pronta fruibilità e accessibili a tutti; i messaggi, semplici e chiari, corredati di immagini, invitano alla tenuta di comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività senza incidenti e in conformità alla normativa vigente.

Umbra Acque ha inoltre avviato un processo di partecipazione e

2.802 ORE di formazione in materia di sicurezza



coinvolgimento dei lavoratori promosso mediante survey online su temi specifici: i lavoratori sono coinvolti in processi decisionali che li riguardano in prima persona (es. incontri prima della pubblicazione di procedure di forte impatto) e consapevolizzati mediante l'autocontrollo delle dotazioni DPI e la sensibilizzazione a segnalare i near miss.

A maggio 2022 è stato istituito il Comitato infortuni aziendale, poi tramutato in Comitato infortuni e near miss, con la finalità di:

• monitorare l'andamento dei near miss e degli eventi infortunistici tipicamente professionali che hanno determinato un'assenza dal lavoro, in prima prognosi superiore a 15 giorni;

• analizzare le cause che hanno determinato i near miss ovvero gli infortuni;

• eventualmente valutare e proporre le azioni, procedurali ovvero organizzative, finalizzate a mitigare la probabilità che l'evento si ripeta.

I membri del Comitato, composto da RSPP, ASPP, RLSA e Responsabile Servizi alle Persone e che riportano direttamente al Datore di Lavoro, hanno la possibilità di partecipare agli audit di sicurezza. Al verificarsi degli eventi sono coinvolti, a seconda della struttura aziendale di appartenenza dell'infortunato, i subdelegati alla sicurezza e i preposti cui lo stesso riferisce.

Sorveglianza sanitaria

I lavoratori sono sottoposti a regolare sorveglianza sanitaria secondo il Protocollo sanitario redatto dal medico competente aziendale e differenziato a seconda dei gruppi omogenei di appartenenza dei lavoratori, così come definiti nel DVR aziendale. Il medico competente aziendale, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collabora con il Datore di Lavoro e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi, anche visitando i luoghi di lavoro. Il servizio di analisi e indagini medico-specialistiche e di laboratorio è affidato a Crabion s.r.l., laboratorio clinico accreditato, che svolge il servizio principalmente presso la sede legale di Umbra Acque.

Promozione della salute dei lavoratori

Nel corso del 2022 Umbra Acque ha continuato il percorso, avviato da diversi anni, di realizzazione di azioni di promozione della salute dei lavoratori. In particolare:

• è stato mantenuto un servizio di supporto psicologico ai lavoratori su base volontaria, mediante convenzione con specialista esterno. Il servizio, completamente gratuito, si è articolato in colloqui individuali in modalità online della durata di 45 minuti ciascuno, al di fuori dell'orario lavorativo;

• nell'ambito delle politiche di welfare aziendale ed in considerazione del quadro epidemiologico, è stata mantenuta attiva la polizza assicurativa sanitaria in caso di ricovero ospedaliero in conseguenza del virus Covid-19 nonché una copertura per possibili



reazioni avverse a seguito di somministrazione del vaccino e per gravi malattie conseguenti. L'assicurazione è prestata a favore di tutti i dipendenti, il personale somministrato, gli stagisti e i loro relativi nuclei familiari;

• è stato mantenuto l'accordo sindacale interno in tema di tossicodipendenza, etilismo, ludopatia. L'accordo, rispetto al CCNL che prevede in caso di accertamento di condizioni di dipendenza da parte di lavoratori la concessione di aspettativa non retribuita per un periodo non superiore a 3 anni, prevede, come trattamento di miglior favore nei confronti di lavoratori assunti a tempo indeterminato per i quali venga accertato lo stato di dipendenza dalle strutture competenti e che intendano accedere a programmi terapeutici e riabilitativi presso i servizi sanitari delle ASL o presso strutture abilitate, la concessione di un'aspettativa retribuita per un periodo non superiore a 3 anni con retribuzione garantita a scalare: per i primi 12 mesi, erogazione in misura pari al 100%; dal 13° al 24° mese, erogazione in misura pari al 80%; dal 25° al 36° mese, erogazione in misura pari al 60%;

• è stato stipulato un accordo sindacale interno in tema di ferie solidali. Su base volontaria e a titolo gratuito, ogni lavoratore dipendente può cedere ferie, ROL, permessi ex festività soppresse, sino ad un massimo di 3 giorni all'anno in favore di lavoratori che versino in particolari condizioni di salute: lavoratori con figli in condizioni di disabilità; lavoratori con particolari esigenze di accudimento costante di altri familiari conviventi; lavoratori vittime di violenze domestiche; lavoratori affetti, o con familiari a carico affetti, da gravi malattie oncologiche;

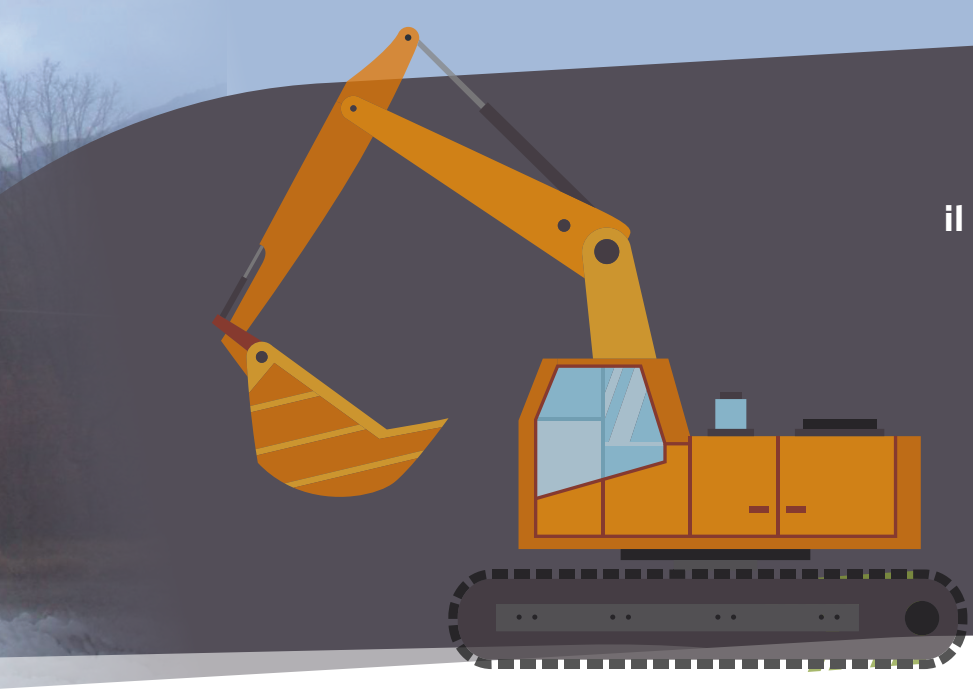
• nell'ambito delle azioni di welfare aziendale, i lavoratori su base volontaria possono conferire tutto o parte del premio di obiettivo annuale ad un conto online all'interno di un portale dedicato per l'acquisto di beni e servizi; tra i servizi fruibili vi sono anche quelli sanitari e medici extralavorativi;

• è stato sviluppato un progetto sulla nutrizione, articolato in due percorsi:

- incontri online tenuti da personale specializzato della USL Umbria 1, finalizzati a diffondere le regole per una buona educazione alimentare, rivolto a tutti i lavoratori;
- servizio di consulenza da parte di una nutrizionista comprensivo di una prima visita, redazione di un piano alimentare e prima visita di controllo per i lavoratori in stato di obesità/sovrappeso.

Inoltre, il Circolo aziendale "La Sorgente" cui Umbra Acque contribuisce con erogazioni annuali in forza di specifico accordo sindacale interno per attività socio culturali e ricreative in favore dei dipendenti e loro familiari, oltre ad organizzare attività aggregative stipula anche convenzioni per l'accesso agevolato da parte dei lavoratori a tutta una serie di servizi, come i servizi di diagnostica e accertamenti sanitari, servizi odontoiatrici, servizi medici specialistici.

Da ultimo, in forza di specifico accordo sindacale interno in tema di welfare, è stata data la possibilità di in-



Umbra Acque ha istituito il Sistema di Alta Vigilanza

cremento dei giorni di lavoro in modalità agile, rispetto ai giorni di norma concessi, in favore di lavoratori che versino in particolari situazioni di bisogno, come l'accudimento di figli in condizioni di disabilità, lavoratori vittime di violenza domestica, lavoratori affetti da malattie oncologiche, lavoratori sottoposti a terapie salva-vita, lavoratori immunodepressi.

Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2022 sono state erogate 2.802 ore di formazione in materia di salute e sicurezza (+62% rispetto al 2021), con 478 partecipazioni effettive. Gli argomenti trattati hanno riguardato i rischi specifici tipici dell'attività lavorativa; a seguito dell'infortunio mortale, è stata inoltre verificata l'efficacia della formazione pregressa.

Infortuni, incidenti e malattie professionali

Gli indici infortunistici del 2022 hanno subito un evidente incremento, sia sulla frequenza che sulla gravità. In particolare, risente dell'incremento dell'indice di frequenza la ripresa delle ordinarie attività parzialmente sospese a causa della pandemia da Covid-19 e il ritorno a modalità di lavoro con progressiva riduzione dello smart working. In merito all'indice di gravità, invece, si segnala l'infortunio mortale occorso ad un lavoratore di Umbra Acque durante uno spostamento lavorativo all'interno del magazzino della sede legale; sul caso sono ancora in corso indagini della procura. A seguito dell'infortunio mortale la Società, al fine di garantire un livello di sicurezza dei lavoratori maggiore rispetto a quanto prescritto dalla normativa applicabile, ha intrapreso azioni di miglioramento aggiuntive sulle sedi aziendali con l'installazione di segnaletica orizzontale e verticale, formazione integrativa per tutti i lavoratori abilitati al carico e scarico merci e agli escavatoristi, oltre ad aver specificato maggiormente le previsioni esecutive già indicate all'interno delle procedure interne sull'utilizzo delle attrezzature di lavoro.
Nel 2022 sono state denunciate, come avvenuto per il 2021, due malattie professionali causate da movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetuti, i cui esiti non sono noti. Non vi sono stati infortuni o malattie professionali di lavoratori non dipendenti sotto il controllo dell'organizzazione.
Umbra Acque non dispone delle informazioni riferite agli infortuni, incidenti e malattie professionali di altri lavoratori non dipendenti.

Covid-19

Con la progressiva regressione della curva epidemiologica, sono conseguentemente diminuiti anche i casi di positività al virus Covid-19 all'interno della popolazione lavorativa. Ciò ha permesso la graduale ripresa di tutte le ordinarie attività aziendali, avendo cura di monitorare il numero di casi positivi e mantenendo un presidio attivo.

< SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere
Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere
Tabella 39 - Indici infortunistici
Tabella 40 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti
Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti
Tabella 42 - Malattie professionali lavoratori dipendenti
Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti





7

Clienti

GRI 2-6 GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 206-1



Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza

Umbra Acque gestisce il Servizio Idrico Integrato di 38 Comuni delle Province di Perugia e Terni, raggiungendo una popolazione di quasi 500.000 abitanti. Nella realtà territoriale della Regione Umbria, Umbra Acque è il Soggetto gestore più grande, sia per estensione territoriale che per numero di popolazione servita. Tale elemento, unitamente alla piena consapevolezza delle responsabilità sociali, condiziona massimamente le politiche industriali e le scelte strategiche che determinano le relazioni con le utenze e la popolazione servita. Il territorio viene suddiviso e distinto in 5 macro-aree, ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi. La Società gestisce oltre 235.000 utenze, censite nei diversi servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, evidenziando ancora, come negli anni precedenti, gli alti livelli di copertura rispetto alla popolazione servita. La clientela è suddivisa in relazione alla tariffa applicata che riferisce alla tipologia di utenza domestica o non domestica.

Utenza domestica

Si tratta di utenze per le quali l'utilizzo di acqua potabile è destinata al consumo umano: alimentazione, servizi igienici ed altri ordinari impieghi domestici nelle abitazioni. In queste tipologia vengono comprese

Consistenza delle macro-aree

Macro-area	territorio		abitanti			utenze	
	km²	peso	numero	densità	peso	numero	peso%
Perugino - Assisano	936	22%	51.299	268	51%	119.148	50%
Lago Trasimeno	819	19%	56.385	69	12%	31.020	13%
Alto Tevere	991	23%	74.524	75	15%	31.725	13%
Alto Chiascio	775	18%	52.310	97	11%	28.150	12%
Medio Tevere	782	18%	55.754	71	11%	25.903	11%
Totali	**4.303**	100%	**490.272**		100%	**235.946**	100%

Dettaglio dei Comuni per macro-aree

Perugino - Assisano	Medio Tevere	Lago Trasimeno	Alto Tevere	Alto Chiascio
Assisi	Collazzone	Castiglione del Lago	Citerna	Costacciaro
Bastia Umbra	Deruta	Città della Pieve	Città di Castello	Fossato di Vico
Bettona	Fratta Todina	Magione	Lisciano Niccone	Gualdo Tadino
Cannara	Marsciano	Paciano	Monte S.M. Tiberina	Gubbio
Corciano	Massa Martana	Panicale	Montone	Scheggia e Pascelupo
Perugia	Monte Castello di Vibio	Passignano sul Trasimeno	Pietralunga	Sigillo
Torgiano	Todi	Piegaro	San Giustino	
Valfabbrica	San Venanzo	Tuoro sul Trasimeno	Umbertide	

Evoluzione e classificazione delle utenze servite

Anno	Utenti Acquedotto	Esenzione acquedotto	Utenti fognatura	Esenzione fognatura	Utenti Depurazione	Esenzione depurazione	Numero utenze totali	% Utenti acquedotto su utenze totali	% Utenti fognatura su utenze totali	% Utenti depurati su utenze totali
2016	230.295	1.190	205.395	26.090	186.448	45.037	231.485	99,5	88,7	80,5
2017	231.733	1.177	207.054	25.856	188.464	44.446	232.910	99,5	88,9	80,9
2018	232.285	1.099	207.203	26.181	188.556	44.828	233.384	99,5	88,8	80,8
2019	232.380	1.072	207.330	26.122	188.810	44.642	233.452	99,5	88,8	80,9
2020	233.118	1.067	207.752	26.433	189.243	44.942	234.185	99,5	88,7	80,8
2021	233.794	1.056	208.011	26.839	189.514	45.336	234.850	99,6	88,6	80,7
2022	234.913	1.033	208.878	27.068	191.322	44.624	235.946	99,6	88,5	81,1

le utenze dei Domestici Residenti, dei Domestici Non Residenti e quelle Condominiali.

Utenza non domestica

Si tratta di utenze per le quali l'utilizzo di acqua potabile è diverso rispetto a quello previsto per le utenze domestiche. Rientrano in questa tipologia le categorie Industriale, Agricolo e Zootecnico, Artigianale e Commerciale, Uso Pubblico Disalimentabile e Non Disalimentabile e Altri Usi.

Organizzazione

La gestione del rapporto con l'utenza è ritenuto da Umbra Acque un aspetto essenziale e determinante nell'insieme delle attività della Società. Il presidio di tutte le fasi di lavorazione indirizzate verso l'utenza è demandato alla struttura Servizi ai Clienti.

Al suo interno i processi sono strutturati per garantire la massima capacità di risposta secondo le competenze settoriali richieste dall'utente e vengono presidiati e coordinati secondo uno schema gerarchico che include le seguenti strutture:

Struttura **Customer Care**, che comprende:

- *Call Center:* gestione del contatto diretto con il cliente tramite i servizi telefonici, sia per quanto concerne le richieste di prestazioni/servizi, sia per rispondere alle richieste di informazioni;
- *Front office e Back office:* gestione delle visite dirette degli utenti agli sportelli fisici o digitali legate sia a richieste di servizio/prestazioni del cliente sia a richieste di informazioni che necessitino di particolare studio o approfondimento;
- *Reclami:* opera esclusivamente su tematiche aperte dall'utente, facendo seguito ad una formale richiesta o contestazione sugli ambiti operativi della Società, sino all'eventuale gestione del pre-contenzioso.

Struttura **Amministrazione del Cliente**, per la gestione dei processi amministrativi collegati al rapporto contrattuale con il cliente, ivi compreso il pagamento dei servizi erogati, che comprende:

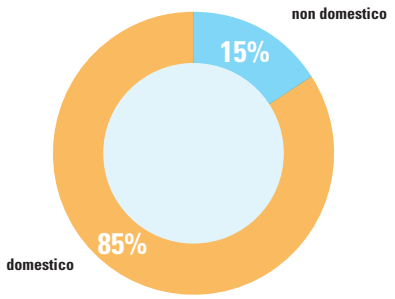
- *Metering:* comparto a presidio della rilevazione dei consumi e della regolarità degli stessi;
- *Fatturazione:* presidio dell'emissione delle bollette e della regolarità delle stesse;
- *Credito:* assolve le attività previste per garantire il pagamento di quanto dovuto dall'utente per i servizi resi;
- *Customer Knowledge Management:* individua e coordina le azioni per il reperimento dei dati utili alla bonifica ed arricchimento dei dati anagrafici e fiscali, nonché gestisce le relative bonifiche.

Struttura **Regolatorio**, per l'analisi e il monitoraggio del quadro regolatorio di riferimento per il Servizio Idrico Integrato e per le corrispondenti determinazioni sulla tariffa applicata.

Struttura **Qualità Contrattuale**, per controllare e monitorare la corretta tenuta del registro informatico e degli indicatori/standard RQSII; per controllare e monitorare gli indennizzi automatici RQSII da corrispondere agli utenti ed i relativi problemi di processo che li hanno generati; per gestire e analizzare la reportistica dei dati RQSII, al fine di rilevare e proporre azioni migliorative e correttive. La Società svolge costanti monitoraggi degli standard di servizio operativi, determinati dall'indirizzo regolatorio di riferimento, ovvero dal Regolamento di Gestione del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del

Servizio Idrico Integrato, documenti costantemente aggiornati in base alle novità introdotte dalle delibere di ARERA, e da ultimo aggiornati con Delibera dell'AURI n. 11 del 25 ottobre 2022.
Di particolare importanza ai fini del conto economico, funzione assegnata alla struttura Qualità Contrattuale, è il rilievo, il monitoraggio e l'erogazione degli indennizzi da corrispondere direttamente in fattura agli utenti, a seguito del mancato rispetto degli indicatori di qualità commerciale introdotti dalla Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr. Nel corso del 2022, Umbra Acque ha

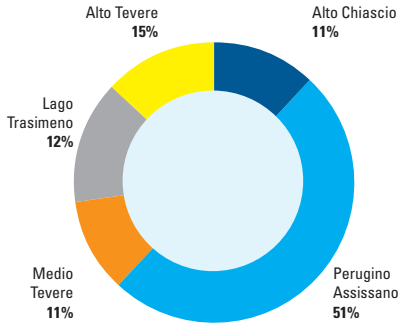
Distribuzione delle utenze sul territorio di competenza

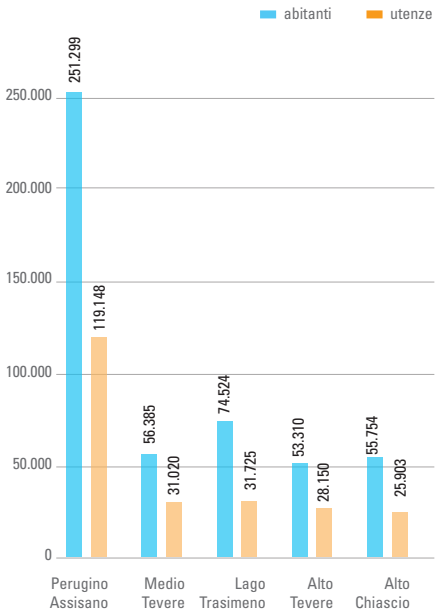


Tipologia d'utenza nei comuni serviti

Comune	utenze	domestiche	non domestiche
Assisi	12.949	10.810	2.139
Bastia Umbra	8.464	6.954	1.510
Bettona	1.712	1.491	221
Cannara	1.933	1.719	214
Castiglione del Lago	8.619	7.460	1.159
Citerna	821	691	130
Città della Pieve	4.554	3.972	582
Città di Castello	16.937	14.319	2.618
Collazzone	1.554	1.304	250
Corciano	9.719	8.226	1.493
Costacciaro	886	806	80
Deruta	4.011	3.377	634
Fossato di Vico	1.675	1.447	228
Fratta Todina	706	615	91
Gualdo Tadino	7.941	6.975	966
Gubbio	14.797	12.886	1.911
Lisciano Niccone	275	229	46
Magione	7.395	6.387	1.008
Marsciano	7.295	6.206	1.089
Massa Martana	1.976	1.730	246
Monte Castello di Vibio	745	651	94
Monte Santa Maria Tiberina	545	480	65
Montone	806	696	110
Paciano	685	593	92
Panicale	2.755	2.397	358
Passignano sul Trasimeno	3.321	2.877	444
Perugia	79.997	67.613	12.384
Piegaro	1.714	1.544	170
Pietralunga	913	815	98
San Giustino	4.838	4.340	498
San Venanzo	1.329	1.117	212
Scheggia e Pascelupo	1.262	1.171	91
Sigillo	1.589	1.407	182
Todi	8.287	7.119	1.168
Torgiano	2.841	2.395	446
Tuoro sul Trasimeno	1.977	1.772	205
Umbertide	6.590	5.709	881
Valfabbrica	1.533	1.295	238
TOTALI	235.946	201.595	34.351

Abitanti del territorio servito (per macro-aree)





ancora notevolmente e maggiormente ridotto e contenuto il valore complessivo di questi indennizzi, migliorando sensibilmente quanto già registrato nell'anno precedente; la riduzione del 2022 rispetto al 2021 è pari a circa il 59%.

La Società ha definito la propria organizzazione al fine di consentire il massimo efficientamento nella determinazione delle istanze presentate dai clienti, ponendosi come principale mission quella di incrementare il livello di soddisfazione percepito dagli utenti, oltre che naturalmente la qualità reale erogata e valutata da ARERA. Per questo, la Società dal 2009 ha avviato sistematiche rilevazioni di customer satisfaction, utili a guidare l'organizzazione verso il soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti. L'obiettivo è quello di perseguire metodi e strumenti per restituire agli stakeholder maggiormente colpiti dai processi gestiti nella struttura, un immediato quadro delle condizioni in essere e dei percorsi di miglioramento su cui si intenda investire.

Spesa media e bonus sociale

Nel 2022 la famiglia media, composta di tre persone con un consumo medio di circa 106 mc/anno, ha sopportato una spesa di circa 319 euro, pari a circa 26,50 euro mensili. La stessa famiglia, se in condizioni di disagio economico in forza dei meccanismi di agevolazione tariffaria previsti da ARERA ed AURI, ha speso circa 120 euro con un risparmio di 199 euro rispetto ad una famiglia in condizioni economiche non disagiate. Tale agevolazione equivale a ricevere gratuitamente il servizio sino al 15 agosto. Il bonus sociale idrico nazionale e il bonus idrico integrativo regionale hanno determinato

Evoluzione spesa annua per il servizio idrico per famiglia media*

Anno tariffa	Spesa annua
2020	287,61 euro
2021	300,05 euro
2022	319,00 euro

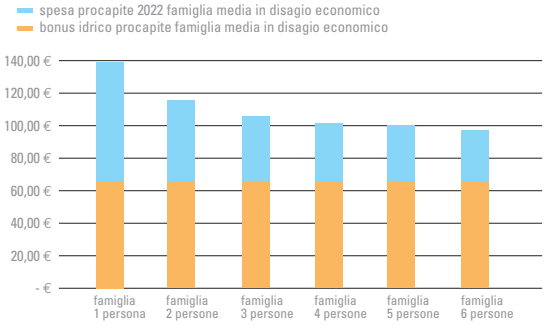
*famiglia media 3 persone (consumo annuo 106 mc)

Evoluzione spesa annua per il servizio idrico per famiglia media*-disagiata**

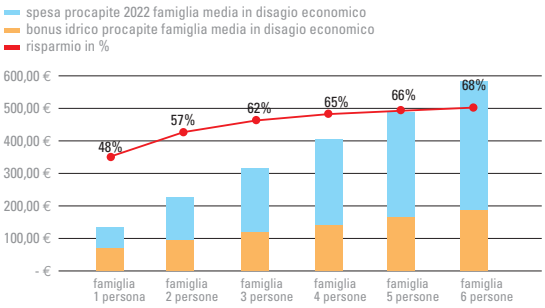
Anno tariffa	Spesa annua famiglia disagiata
2020	110,35 euro
2021	115,00 euro
2022	120,00 euro

*famiglia media 3 persone (consumo annuo 106 mc)
**fonte disagio economico: TIBSI - Testo Integrato Bonus Sociale Idrico

Spesa procapite 2022 - effetto bonus



Spesa procapite 2022 - effetto bonus
consumo medio procapite di 35,33 m³/anno)



nel 2022 un risparmio alle famiglie disagiate, rispetto a quelle in condizioni di normalità, che va da un 48% per nuclei familiari composti da una sola persona, a un 68% per le famiglie composte da sei persone. Il bonus sociale idrico nazionale è stato istituito con la Delibera ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 che ha anche individuato i requisiti per il diritto al bonus e le modalità di quantificazione e di erogazione. Con Delibera n. 63/2021/R/idr del 23 febbraio 2021, ARERA ha poi previsto dal 1 gennaio 2021 un sistema di riconoscimento automatico agli aventi diritto. Il bonus idrico integrativo regionale è stato istituito da AURI con Deliberazione n. 9 del 22 giugno 2021, prevedendo un riconoscimento automatico di un valore integrativo agli stessi utenti aventi diritto al bonus sociale idrico nazionale.

Regolamento di gestione del servizio idrico integrato

Documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento, è stato da ultimo integrato, modificato ed approvato con Delibera AURI n. 11 del 25 ottobre 2022 e disciplina i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico ed i rapporti con gli utenti, la somministrazione del servizio pubblico di distribuzione idrica, le procedure per gli ampliamenti di reti che derivano da interventi edilizi e di urbanizzazione autorizzati dai Comuni consociati e realizzati in proprio o mediante convenzione.



Carta del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è un documento che intende stabilire e garantire i diritti del cliente/utente del servizio effettuato da Umbra Acque. È un documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento ed è stato da ultimo aggiornato ed approvato con Delibera AURI n. 11 del 25 ottobre 2022.

Per quanto attiene al servizio di acquedotto, esso si riferisce agli usi potabili, mentre per quanto attiene ai servizi fognari-depurativi, esso si riferisce ai reflui che affluiscono alla fognatura destinata ad accogliere, in particolar modo, le acque di scarico provenienti dagli insediamenti civili. Nella Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre ai principi fondamentali sui quali si basa il rapporto tra Umbra Acque e i cittadini utenti, vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici direttamente valutabili da ciascun utente; vengono inoltre dichiarati i diritti degli utenti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio erogato.

Sportelli

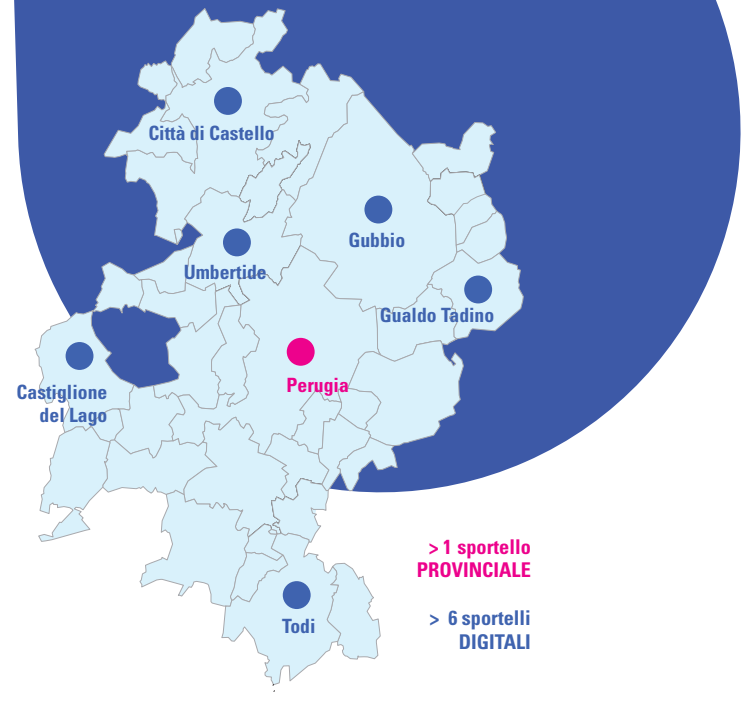
La Società è presente nel territorio con 7 uffici commerciali, dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita.

Nello specifico:

- 1 sportello provinciale a Perugia;
- 6 sportelli digitali a Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Gubbio, Todi e Castiglione del Lago.

Umbra Acque ha attivato gli sportelli digitali sul territorio, un servizio altamente tecnologico che ha iniziato a prendere forma già nel 2018 e che permette ai clienti dei Comuni del territorio servito di accedere in maniera innovativa ai servizi commerciali, con un operatore in telepresenza dall'ufficio di Perugia. Il servizio è semplice e facilmente accessibile. È possibile prenotare il servizio, come per lo sportello provinciale, chiamando il call center commerciale. Al momento della prenotazione l'utente è chiamato a scegliere il luogo, il servizio, il giorno e l'ora dell'appuntamento. Effettuata la prenotazione il sistema invia una ricevuta, una email e un sms con i dettagli dell'appuntamento e l'elenco dei documenti necessari a concludere il servizio richiesto. Il giorno dell'appuntamento, dopo aver fatto il check-in presso la sede dello sportello digitale scelto, il servizio viene erogato in telepresenza.

Attraverso il dialogo diretto con l'operatore di Umbra Acque competente, il cliente riceve dallo stesso la necessaria assistenza, condivide e scambia documenti,









controlla le pratiche di proprio interesse, tutto a distanza ma come se fosse allo sportello aperto al pubblico. Questi sportelli sono stati inaugurati a Città di Castello il 24 novembre 2018, a Umbertide il 9 settembre 2019, a Todi il 23 ottobre 2019, a Gualdo Tadino il 9 ottobre 2019, a Castiglione del Lago il 20 dicembre 2019, a Gubbio il 15 giugno 2021.

Le sedi commerciali insistono sul territorio in modo da garantire la migliore efficienza e la vicinanza alla clientela del vasto territorio gestito. La Società ha inoltre attivato uno sportello digitale in video chiamata, cosiddetto "Sportello a casa tua", che consente al cliente di interagire con i nostri operatori comodamente da casa propria. Il cliente può effettuare in digitale tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde senza alcuna limitazione. Per farlo è sufficiente avere un computer con webcam o uno smartphone. Il modello di prenotazione dell'appuntamento è lo stesso degli sportelli fisici e digitali.

Grazie agli sportelli digitali, opportunamente collocati sul territorio gestito, e allo "Sportello a casa tua", Umbra Acque garantisce la vicinanza al territorio e minimizza gli spostamenti dei clienti e dei propri operatori, con conseguente beneficio economico reciproco e con benefici ambientali dovuti alla minore circolazione su strada. Inoltre, dal mese di ottobre è stata ripristinata l'apertura dello sportello, dal lunedì al venerdì dalle 8:15 alle 16:15 e il sabato dalle 8:15 alle 12:15. Nella giornata di sabato, nello specifico, è prevista l'apertura del servizio solo in presenza allo sportello Provinciale di Perugia. Sempre da ottobre, nell'ottica del costante miglioramento che si prefigge la Società, sono stati avviati i nuovi processi a sportello tramite:

- firma grafometrica, nel caso di presenza del cliente allo Sportello Pro-vinciale di Perugia, ovvero la firma elettronica realizzata con un gesto manuale del tutto analogo ad una firma autografa su carta, ma apposta su un dispositivo digitale come un tablet o tavoletta elettronica;
- firma con OTP, nel caso di collegamento del cliente agli Sportelli Digitali o allo "Sportello a casa tua", ovvero la firma elettronica apposta con l'uso di una password generata al momento di firmare e che il firmatario utilizza per apporre elettronicamente la firma.

Tale processo prevede:

- l'identificazione del firmatario del documento;
- la connessione univoca della firma al firmatario;
- il controllo esclusivo da parte del firmatario sul sistema di firma;
- la possibilità di verificare che il documento informatico sottoscritto non abbia subito modifiche dopo l'apposizione della firma.

Oltre ad avere piena valenza legale, tale implementazione dei processi permette anche di eliminare gli oneri di gestione della carta, con conseguente ricaduta positiva sull'ambiente, e di ridurre al minimo le operazioni manuali correlate.

Sportello telefonico

Umbra Acque garantisce un servizio di call center, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00, attraverso il quale il cliente può effettuare telefonicamente tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici.

La gestione dell'emergenza sanitaria nel rapporto con gli utenti

Come per il 2021, anche nel corso del 2022 i servizi forniti agli utenti sono sempre stati erogati con attenzione e tutela prevalente della salute pubblica a causa del protrarsi dell'emergenza epidemiologica Covid-19. I servizi sono risultati coerenti con le finalità dei vari provvedimenti governativi che si sono succeduti e con gli orientamenti generali di ARERA, nonché con gli indirizzi del Gruppo Acea. Nonostante alcune limitazioni, la Società ha assicurato un servizio efficace ed efficiente alla collettività servita, attraverso il costante funzionamento dei canali web e telefonici, presso cui l'utente ha sempre potuto richiedere regolarmente tutti i servizi e le informazioni relative al servizio necessario. Nonostante il contesto epidemiologico, migliorato rispetto agli anni precedenti, la Società si è costantemente impegnata, con il massimo sforzo, a garantire la continuità del servizio idrico integrato, in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per tutti i lavoratori coinvolti. Nel corso dell'anno la Società ha continuato ad applicare tutte le misure necessarie alla tutela dei lavoratori e dell'utenza servita, con diffusa divulgazione anche all'utenza delle misure intraprese e delle modalità di contatto con il personale aziendale.



App MyUmbraAcque

App MyUmbraAcque consente al cliente di collegarsi dal proprio device senza recarsi fisicamente allo sportello per accedere ai principali servizi commerciali: inserimento autolettura, pagamento fattura tramite QR-Code, download fattura, ristampa fattura, attivazione bolletta web, attivazione domiciliazione bancaria, stipula nuovo contratto. MyUmbraAcque offre la garanzia dei servizi commerciali di Umbra Acque senza l'attesa del proprio turno agli sportelli dell'ufficio. Nel corso del 2022 è stato incentivato l'utilizzo dell'App attraverso campagne promozionali che ne hanno messo in risalto l'utilità e la funzionalità.

Bolletta web

Promuovendo il servizio di invio della bolletta web tramite email - gratuita e facilmente consultabile da computer, tablet e smartphone -, Umbra Acque sceglie la tutela dell'ambiente grazie al risparmio di carta per la stampa e la riduzione dell'inquinamento per il trasporto e la consegna. La bolletta web, inoltre, è più sicura, più veloce e non comporta eventuali ritardi di consegna.

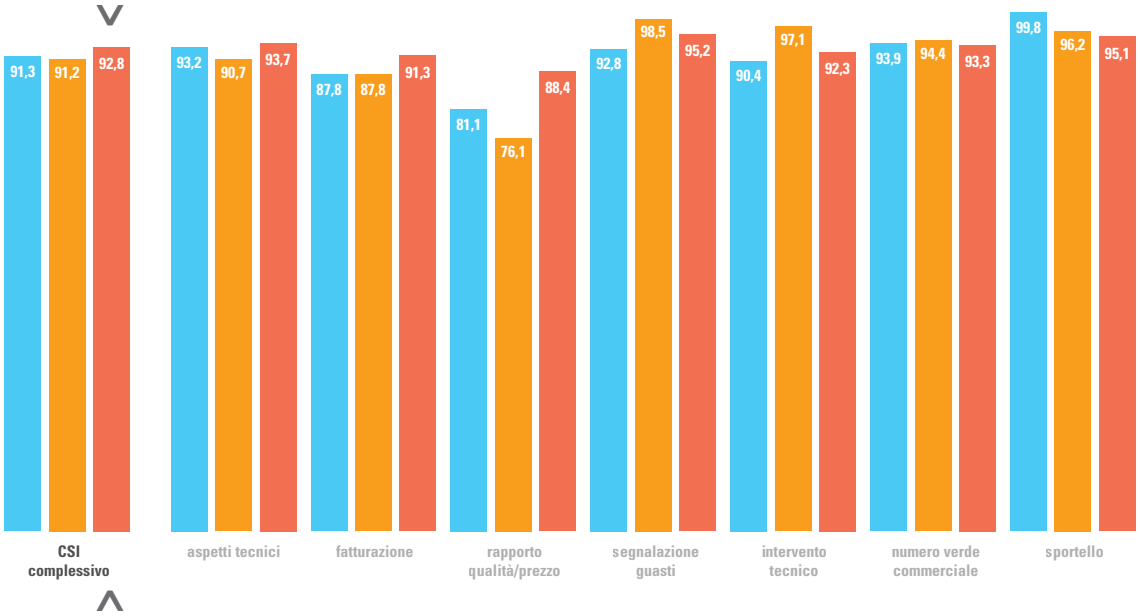
Considerando il numero medio di bollette che ogni utente riceve nell'anno (circa 6) e che ogni bolletta è composta da 5 fogli, risulta immediato come tale operazione permetta di risparmiare circa 1,8 milioni di fogli di carta oltre le 360.000 buste per la postalizzazione, equivalenti a circa 13,7 tonnellate di carta complessivamente risparmiata ogni anno.

Customer satisfaction

Anche nel 2022 la Società ha proceduto ad una misurazione del gradimento e dei livelli di soddisfazione dell'utenza attraverso due indagini svolte con interviste che hanno interessato circa 2.000 persone ogni semestre, entrambe eseguite dalla società CSA Research. Le risultanze vengono costantemente sottoposte ad analisi e proiezioni per portare risposte immediate alle istanze manifestate, intervenendo sulle criticità rilevate nel periodo ed elevando al contempo i percorsi più virtuosi che hanno garantito migliori performance nella relazione o gestione dell'utente.

Le indagini eseguite nel 2022 mostrano un sostanziale consolidamento della percezione degli utenti rispetto alle politiche commerciali adottate dalla Società, alla gestione tecnica del servizio e al rapporto qualità/prezzo. Il costante e generalizzato miglioramento dei livelli di soddisfazione, fiducia e riconoscimento della bontà delle procedure ha consentito di raggiungere un CSI (Customer Satisfaction Index) nel secondo semestre dell'anno del 92,8%, il più alto dell'ultimo decennio.

Customer Satisfaction Index



Impatti delibere ARERA

Nel corso del 2022 le principali Delibere emanate da ARERA e rilevanti per il servizio erogato dalla Società sono state:

- n. 106/2022/R/com del 15/03/2022 - "Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l'annualità 2021 e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com in tema di comunicazioni di esito del procedimento";
- n. 229/2022/R/idr del 24/05/2022 - "Conclusione del procedimento per il riesame di taluni criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, in ottemperanza alle ordinanze del TAR Lombardia, Sezione Prima, nn. 373/2022, 383/2022, 384/2022, 385/2022 e 386/2022";
- n. 495/2022/R/idr del 31/10/2022 - "Riapertura dei termini per l'anticipazione finanziaria volta alla mitigazione degli effetti connessi alla crescita del costo dell'energia elettrica sui gestori del servizio idrico integrato";
- n. 651/2022/R/com del 06/12/20022 - "Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 554/2022/R/com".

Gestione reclami

Nel 2022 l'andamento dei reclami ha subito un forte calo di richieste rispetto a quanto registrato nell'anno precedente, pari a quasi il 50%, a testimonianza dei continui miglioramenti riscontrati nella gestione dell'utenza e di tutta la collettività servita. La diminuzione delle richieste ha consentito anche un netto miglioramento del Backlog, passato dalle oltre 700 pratiche al 31 dicembre 2021 alle circa 100 pratiche al 31 dicembre 2022. Nell'esercizio non è stata intrapresa nei confronti della Società alcuna attività né alcuna azione legale riguardante il comportamento anticompetitivo e violazioni di leggi antitrust e contro il monopolio.

Conciliazione paritetica e conciliazione ADR

Anche nel 2022 è proseguita l'attività della Società per quanto riguarda la Conciliazione Paritetica e la Conciliazione presso Acquirente Unico, essendosi ancora evidenziata la piena validità dell'istituto conciliativo rispetto alla necessità di snellire e risolvere preventivamente le condizioni di contrasto o potenziale contenzioso con l'utente. Nel 2022 sono state attivate 34 pratiche di conciliazione presso ADR (Alternative Dispute Resolution) Acea e presso Acquirente Unico, delle quali 21 si sono concluse con un accordo raggiunto e 4 si sono concluse con un mancato accordo. Attualmente, risultano ancora in corso 9 pratiche di conciliazione al 31 dicembre 2022.

< CLIENTI

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 44 - Dati demografici
Tabella 45 - Utenze per servizio
Tabella 46 - Utenze per Comune
Tabella 47 - Contatti inbound
Tabella 48 - Autoletture
Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza
Tabella 50 - Agevolazioni tariffarie
Tabella 51 - Customer Satisfaction Index
Tabella 52 - Commissione conciliativa
Tabella 53 - Contenziosi


8

Impatti sulla comunità



GRI 3-3 GRI 413-1 GRI 413-2 GRI 415-1 GRI 417-3

Il 2022 è stato l'anno della graduale ripresa delle iniziative sul territorio, grazie alla riduzione delle restrizioni per il contenimento della pandemia. Umbra Acque, attenta alle esigenze dei clienti e di tutti gli stakeholder, ha portato avanti attività destinate alla valorizzazione del proprio territorio, rinforzando il brand aziendale con azioni mirate sia verso i dipendenti sia verso tutti gli stakeholder, finalizzate a promuovere i temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente, della tutela della risorsa idrica, della salute e della sicurezza. La Società non ha ricevuto contestazioni in merito a episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing.

Iniziative sul territorio

Le iniziative realizzate sul territorio sono state realizzate, come di consueto, attraverso una piena interazione con i diversi stakeholder, unitamente al perseguimento di politiche di sostenibilità e tutela della risorsa idrica. Gli eventi sul territorio sono stati realizzati sempre ponendo massima attenzione all'ascolto degli interlocutori ed in collaborazione con le Istituzioni del territorio, andando ad impattare in senso costruttivo e proficuo, soprattutto in termini di impegno ambientale e sociale. La Società non ha elargito contributi a partiti politici. Di seguito i principali progetti realizzati.

Generazione connessa

Umbra Acque ha partecipato a "Generazione Connessa", progetto del Gruppo Acea realizzato nel primo semestre del 2022, in collaborazione con ELIS - Consorzio per la formazione professionale superiore, e dedicato alla formazione ed orientamento al lavoro delle nuove generazioni, in sinergia con le altre società del Gruppo che operano nel territorio umbro, presentando e promuovendo i principi della sostenibilità attraverso i valori condivisi e fatti propri dal Gruppo Acea. Sono stati organizzati una serie di incontri congiunti - con marcato impatto sociale – con le scolaresche coinvolte nel programma: Istituto Omnicomprensivo nel Comune di Amelia; ITI Franchetti Salviani nel Comune di Città di Castello e Liceo Statale Angeloni nel Comune di Terni. Attraverso webinar dedicati ad argomenti specifici inerenti la sostenibilità (dai principi fondanti ai riferimenti normativi, alle procedure aziendali, alle attività ed esperienze sul territorio, al ruolo dei Soggetti gestori / Società che operano sul territorio, alla presentazione di un bilancio di sostenibilità, ecc.) si sono alternati gli Ambassador in rappresentanza di Umbra Acque, Acea Ambiente, SII, Umbriadue, oltre alle donne STEM Acea. Gli Ambassador e le donne STEM sono state figure di riferimento importanti per i giovani: i primi quali promotori della cultura della sostenibilità e dell'economia circolare, mentre le seconde hanno raccontato il proprio percorso professionale e di vita, a testimonianza di come sia importante superare gli stereotipi di genere nel momento in cui si indirizzano le scelte rispetto ai percorsi formativi e professionali.
Il progetto, teso a coinvolgere con diverse iniziative e strumenti una partecipazione attiva da parte degli studenti, si è concluso con un questionario sugli argomenti trattati. Oltre la fase propedeutica di progettazione, formazione ed organizzazione, il programma si è svolto per fasi operative con le classi nei mesi di marzo e aprile, parallelamente alle attività di raffronto e allineamento con i referenti ELIS e le strutture Acea.



Manifesto dell'evento
"Giornata mondiale dell'acqua 2022"



Catalogo della mostra
"come Perugia ha vinto... la sete"



Dopo il questionario di apprendimento presentato ai ragazzi, ELIS ed Acea hanno provveduto alla selezione di 33 studenti ingaggiati per la seconda fase del progetto denominata "Officine Acea"; a maggio 2022, il progetto ha consentito ai ragazzi di lavorare suddivisi in 5 team assortiti, e rispondere alla sfida lanciata dal Gruppo Acea: "*come attuare la Missione 2 del PNRR sulla Rivoluzione verde e Transizione ecologica in modo innovativo, sostenibile e digitale tenendo conto degli Obiettivi di Sostenibilità del Gruppo Acea*".
Durante l'evento conclusivo del progetto, che si è tenuto il 31 maggio, la giuria Acea ha proclamato il team vincitore.

Giornata mondiale dell'acqua

In occasione della Giornata mondiale dell'acqua del 22 marzo 2022, la Società, in collaborazione con l'Università per Stranieri di Perugia e il Comune di Perugia, ha organizzato un ciclo di eventi sulla risorsa idrica raccontati da diverse prospettive:

- 22 marzo: tavola rotonda a Palazzo Gallenga in Perugia "Umbria, i giardini dell'acqua. Gli spazi dell'acqua come luogo dell'abitare", in collaborazione con l'Università per Stranieri di Perugia;
- dal 22 marzo al 5 aprile: mostra a Palazzo Penna in Perugia "come Perugia ha vinto... la sete", che racconta la storia dell'acquedotto perugino. In occasione della mostra è stato creato un catalogo, diffuso anche come gadget istituzionale di Natale, con l'intenzione di diffonderlo e utilizzare il ricavato della vendita per azioni di solidarietà e beneficenza;
- dal 23 marzo al 5 aprile: ciclo di letture e dibattiti sul tema della risorsa idrica;
- diffusione di un video emozionale realizzato per sottolineare l'importanza di preservare l'acqua, che è il nostro presente, ma è soprattutto il nostro futuro.

Altre giornate di interesse internazionale o mondiale

Le giornate di interesse internazionale o mondiale, di forte impatto sociale ed ambientale, sono state celebrate con azioni mirate e con campagne di comunicazione interna dedicate ai dipendenti, diffuse il giorno della ricorrenza, per promuovere i valori dell'azienda e coinvolgere le persone.

Giornata internazionale del risparmio energetico
18 febbraio 2022

Il 18 febbraio, dalle ore 18:30, Umbra Acque ha spento simbolicamente le luci della sede di Ponte San Giovanni. Inoltre, su richiesta della Società, il Comune di Perugia ha mostrato sensibilità all'iniziativa con lo spegnimento della Fontana Maggiore, monumento simbolo della città realizzato nel 1.200 d.C. per celebrare l'arrivo dell'acqua nell'acropoli della città, grazie al nuovo acquedotto del tempo.

Giornata mondiale della salute e sicurezza sul lavoro
28 aprile 2022

In occasione della Giornata mondiale per la salute e la sicurezza sul lavoro, la Società ha promosso azioni concrete a tutela dei lavoratori, quali: l'istituzione del Comitato infortuni aziendale, la promozione della campagna di sensibilizzazione sui near miss (mancati infortuni), ed un incontro con i Datori di Lavoro delle ditte appaltatrici per sensibilizzarli sui temi di sicurezza nei cantieri mobili e temporanei.

Giornata internazionale della famiglia
15 maggio 2022

Viene confermato il sostegno di Umbra Acque e del Gruppo Acea alle famiglie, che costituiscono l'elemento alla base dei valori della società. L'impegno quotidiano in attività di supporto alle famiglie, anche attraverso programmi di welfare, aiutano costantemente nella costruzione di una società sostenibile, consapevole ed inclusiva.

Giornata internazionale della luce
16 maggio 2022

Umbra Acque ed il Gruppo Acea, che è tra i principali gestori nella distribuzione dell'energia e nella sua generazione da fonti rinnovabili, hanno partecipato a questa giornata sottolineando il costante impegno nella valorizzazione della luce e nello sviluppo di tecnologie e servizi finalizzati all'efficienza energetica, alla sostenibilità ed alla tutela del patrimonio culturale.

Giornata mondiale dell'ambiente
5 giugno 2022

La Società considera la salvaguardia dell'ecosistema un valore fondamentale a cui ispirare le proprie attività. Ogni giorno, insieme alle altre società del Gruppo, si impegna nello sviluppo di tecnologie green, nell'utilizzo sostenibile





Incontro con gli studenti dell'Istituto Cavour - Marconi- Pascal di Perugia



Video "protagonisti del futuro"





Umbra Acque a sostegno della musica

delle risorse naturali e in attività di promozione e sensibilizzazione sui temi della tutela della risorsa idrica, dell'economia circolare, del risparmio energetico e dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili.

Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne
25 novembre 2022

Umbra Acque ed il Gruppo Acea hanno ribadito la propria adesione ai principi di equità, rispetto della persona, contrasti agli stereotipi e pregiudizi di genere. Questi i valori in cui Umbra Acque crede e che concretizza in azioni di sensibilizzazione, con diffusione di messaggi ai dipendenti.

L'acqua entra in classe! Umbra Acque si presenta: mission, organizzazione e attività

Iniziativa per la presentazione di Umbra Acque agli studenti dell'ISS Cavour - Marconi – Pascal nel Comune di Perugia, che avevano già seguito in precedenza un progetto sull'acqua.
Sono stati organizzati due incontri, il 28 e il 30 marzo 2022, con la presenza di personale interno della Società.

Video "protagonisti del futuro"

L'Ateneo di Perugia ha chiesto ad Umbra Acque un contributo ad un'iniziativa organizzata dall'Università per comunicare il contesto lavorativo nel quale potrebbero trovarsi ad operare i laureati del corso di laurea in Ingegneria per l'ambiente e il territorio. La Società, portatrice di interessi verso la formazione di futuri ingegneri, ha comunicato il ruolo di Umbra Acque nel contesto del Servizio Idrico Integrato e il ruolo dell'ingegnere e le prospettive occupazionali nella Società per i laureati del corso di laurea.

Progetto "Natale 2022"

Anche nel 2022 Umbra Acque ha aderito al progetto "Natale 2022", organizzato dal Consorzio Perugia in Centro, in accordo e in collaborazione con il Comune di Perugia e con le associazioni del territorio. L'iniziativa di sostegno al territorio ha visto l'allestimento delle luminarie natalizie nelle principali vie del centro storico e delle attività di animazione in programma per il periodo delle festività natalizie, nonché l'installazione di un grande albero illuminato in Piazza Italia e numerosi decori nelle vie dell'acropoli.

Concerti Agimus

L'associazione "Agimus", che opera nel campo musicale ed artistico a livello nazionale, ha organizzato l'evento "La grande musica tra spettacolo e solidarietà", una serie di concerti di musica classica per dare un messaggio di speranza e solidarietà a quanti in questo momento sono privati della loro libertà e della loro dignità.

Casa dell'Acqua



Display elettronico installato sui nuovi impianti. Informazioni dell'acqua in tempo reale



Umbra Acque, sempre vicina alla propria comunità ed attenta alle iniziative di alto valore morale sul territorio, ha sostenuto l'organizzazione dell'iniziativa sia in termini di contributo che partecipando ai concerti coinvolgendo i propri dipendenti nelle serate musicali.

Iniziative promosse da SIULP, in favore della tutela della legalità

Umbra Acque ha sostenuto due iniziative promosse da SIULP, sindacato della Polizia di Stato. L'evento, organizzato il 28 novembre 2022 "A lezione di coraggio. Il coraggio di fare sempre il proprio dovere, la responsabilità di essere un esempio sempre!" si è svolto attraverso due incontri pubblici, uno con gli studenti di alcuni istituti superiori di Perugia e un altro con associazioni di volontariato e cittadini. L'iniziativa del 16 dicembre 2022 "Fuori dai confini. La 'ndrangheta nel mondo" ha visto l'organizzazione di un convegno sul tema della 'ndrangheta presso il Dipartimento di Economia dell'Università degli Studi di Perugia.

Partecipazione alla trasmissione televisiva "Nero su Bianco"

Nel mese di dicembre Umbra Acque ha partecipato alla trasmissione televisiva "Nero su Bianco". Il tema della puntata, che è andata in onda sul canale Umbria+ del digitale terrestre, è stato "La qualità dei servizi pubblici e il potere d'acquisto", con l'obiettivo di fare un focus, a fine anno, sui bilanci e sulle nuove tariffe del 2023. Nel corso della puntata si è trattato dell'efficientamento energetico, dove è stato rappresentato il percorso avviato in Umbra Acque rispetto ad azioni tecniche, gestionali, ed organizzative per ottimizzare la propria efficienza energetica e migliorare la sostenibilità ambientale; della riduzione delle perdite idriche, altra attività che ha avuto un forte impatto positivo sull'incremento della resilienza del sistema infrastrutturale.

Case dell'Acqua

Nel 2022 è proseguito il progetto Case dell'Acqua, avviato nell'anno 2011, che prevede l'installazione e la gestione di moderni erogatori automatici di acqua pubblica proveniente dall'acquedotto. L'erogazione di acqua attraverso le Case dell'Acqua ha una duplice finalità: promuovere il consumo consapevole e responsabile della risorsa idrica dell'acquedotto pubblico e valorizzare la buona acqua del territorio.

Nel corso del 2022 sono stati messi in esercizio 5 nuovi impianti (1 a Gubbio, 2 a San Giustino, 1 a Magione, 1 a Città della Pieve) portando a 65 il numero di Case dell'Acqua presenti sul territorio. L'acqua complessivamente erogata nell'anno 2022 dalle Case dell'Acqua ammonta a 10.151 mc, di cui 4.885 mc di acqua naturale e 5.266 mc di acqua frizzante. Dal punto di vista ambientale, il servizio reso ha portato ad una riduzione di oltre 6,7 milioni di bottiglie di plastica, un risparmio di oltre 540 tonnellate di greggio, una riduzione di anidride carbonica immessa nell'ambiente di circa 1.600 tonnellate, corrispondente alla messa a dimora di oltre 108 mila nuovi alberi. Sui nuovi modelli di Case dell'Acqua è presente un display elettronico che fornisce agli utenti degli impianti informazioni in tempo reale sui volumi

Inaugurazione Casa dell'Acqua
Località Padule - Gubbio





Consegna contributo
alle associazioni
AIRC e CARITAS

di acqua prelevati e sui benefici in termini ambientali che ne derivano (es. plastica non immessa nell'ambiente, CO_2 risparmiata, ecc.). Sul display vengono, inoltre, fornite informazioni in tempo reale sul servizio idrico (es. interruzioni idriche programmate, guasti, iniziative, ecc.).

Partecipazione alla tavola rotonda "Misurare il rischio di corruzione"

Umbra Acque ha partecipato alla tavola rotonda "Misurare il rischio di corruzione negli appalti pubblici in tempi di emergenza e crisi", organizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Perugia. Al dibattito hanno partecipato ANAC e alcuni rappresentanti di realtà del territorio che si occupano di erogazione di servizi ambientali. Particolare attenzione è stata rivolta alle peculiarità dei rifiuti e del settore idrico, dove Umbra Acque ha condiviso la propria esperienza in tema di appalti pubblici.

Progetti di solidarietà

Fra le principali iniziative di solidarietà verso la comunità, è stata manifestata concreta vicinanza al territorio attraverso il sostegno alle associazioni che si occupano di supporto morale e materiale in favore dei soggetti più fragili. In occasione del Natale, come di consueto, Umbra Acque e il circolo aziendale "La Sorgente", come gesto di sensibilità verso i più bisognosi, tanto più in questo momento di generale difficoltà, hanno promosso attraverso l'iniziativa "La nostra solidarietà 2022" una raccolta fondi tra i dipendenti, da destinare a soggetti del territorio che sostengono la comunità con azioni concrete di supporto e di sostegno sia materiale che morale. I destinatari dei fondi sono stati: il Comitato per la Vita Daniele Chianelli, l'Associazione AIRC e la Fondazione di Carità San Lorenzo Onlus (CARITAS). Al contributo raccolto tra i lavoratori è stato erogato un ulteriore contributo, di valore equivalente, da parte di Umbra Acque. Inoltre, tra le erogazioni liberali approvate dal Comitato per la valorizzazione del territorio nel corso dell'anno, si ricordano: quella in favore della Croce Rossa, con un contributo in favore della popolazione Ucraina; quella in favore del progetto "Emergenza Sorrisi", che si pone l'obiettivo di migliorare le condizioni di studio delle ragazze in fuga dal proprio paese, private del diritto allo studio, all'istruzione e alla formazione; quella in favore del Centro Internazionale per la Pace fra i Popoli di Assisi che, con il progetto "Idra", si pone l'obiettivo di promuovere il benessere e l'inclusione sociale di donne fragili in condizioni di disagio, solitudine, emarginazione; quella in favore della Fondazione Telethon, per la ricerca per la cura di malattie genetiche rare. Umbra Acque ha infine sostenuto una iniziativa in favore del Kosovo. Durante il Family Day del 2019, la Caritas Diocesana di Gubbio ospite alla serata, aveva richiesto un sostegno ad Umbra Acque per un progetto di alto valore morale in Kosovo. L'idea era quella di dotare la Casa di accoglienza per minori nella città di Leskoc di un impianto di potabilizzazione. Umbra Acque ha sostenuto l'iniziativa con un contributo economico e con una consulenza tecnica, che ha permesso di con-

cretizzare quello che sembrava un sogno difficile da realizzare. Il progetto è stato portato a termine nel 2022. L'impianto oggi funziona perfettamente e gli abitanti della Casa di accoglienza hanno smesso di acquistare l'acqua in bottiglie. Non c'è più plastica nella Casa e, inoltre, è stato possibile un risparmio di circa euro 150 al mese. Questa è la dimostrazione che, insieme, si possono realizzare grandi cose con piccoli gesti.

Iniziative interne all'azienda

NutriAMOci con Amore

Il 7 aprile 2022, in occasione della Giornata mondiale della salute, è stato avviato il progetto "NutriAMOci con Amore", iniziativa per la promozione della corretta alimentazione e del benessere psicofisico tra i dipendenti. Il progetto si è articolato in due programmi:

• percorso di incontri online tenuti da personale specializzato della USL Umbria 1, finalizzati a diffondere a tutti i lavoratori le regole per una buona educazione alimentare;

• servizio di consulenza alimentare da parte di un nutrizionista, comprensivo di una visita iniziale, della redazione di un piano alimentare ed una prima visita di controllo, per il personale in stato di sovrappeso. Inoltre, a supporto dell'iniziativa, sono stati inseriti prodotti salutari nei distributori automatici di snack e bevande, promossi anche tramite una campagna di comunicazione interna e affissione di locandine nei pressi dei distributori in tutte le sedi aziendali.

Gocce di Stelle

Gocce di Stelle è un progetto dedicato alle nuove generazioni delle scuole elementari e medie, per insegnare ai ragazzi il valore della risorsa idrica, che si trova dappertutto...persino nelle stelle! Il progetto, in collaborazione con Post, Asad e Planetario, attraverso il coinvolgimento dei figli dei dipendenti iscritti al Baby Point aziendale, ha raccontato l'acqua contenuta nelle stelle con l'obiettivo di educare i più giovani all'utilizzo consapevole della risorsa idrica.

Durante il percorso è stata organizzata una serata dedicata alla spiegazione delle stelle e del legame di queste con l'acqua. A raccontare le stelle, sotto il cielo della suggestiva location del centro estivo di Collestrada in Perugia, il vice presidente di Umbra Acque, appassionato della materia.

Il progetto si è concluso con il concorso "Dimmi che nome ho", indetto per premiare il nome - ideato dai ragazzi - più originale da dare ad una stella.

Gocce di Noi

Il magazine aziendale "Gocce di Noi" è stato pubblicato sul sito e diffuso tra i dipendenti. Il periodico racconta la realtà aziendale attraverso le parole e gli occhi dei dipendenti stessi. L'interconnessione della diga del Chiascio con il sistema Perugino-Trasimeno, il bilancio di esercizio e la ricerca della sostenibilità finanziaria e reddituale, il focus redatto dai dipendenti sul lavoro durante la pandemia, il premio ad Umbra Acque per i risultati nella Qualità Tecnica, gli obiettivi dello sviluppo sostenibile sono solo alcuni dei temi





Evento "Gocce di Stelle"

sensibili trattati da una Società che pone crescente e rilevante attenzione, oltre che alla gestione del servizio idrico, anche all'ambiente per la tutela del territorio locale.

Promozione della cultura energetica

In vista di una sempre e maggiore tendenza a comportamenti virtuosi da parte del personale dipendente, Umbra Acque ha intrapreso una costante campagna di sensibilizzazione verso i dipendenti attraverso la promozione di norme comportamentali che permettano la riduzione dei consumi energetici, la tutela dell'ambiente e la sostenibilità energetica.

Agile Day

Il 16 settembre si è svolto al Barton Park, in Perugia, l'Agile Day, una giornata dedicata alla presentazione dei progetti aziendali, sviluppati da alcuni gruppi di lavoro interni all'organizzazione, utilizzando la metodologia Agile Scrum. È stato un momento di condivisione dei traguardi raggiunti per diffondere e consolidare il mindset Agile.

Acea Green Cup 2022

Acea Green Cup 2022 è una iniziativa del Gruppo Acea che ha l'obiettivo di promuovere, per tutte le società del Gruppo, la cultura della sostenibilità. Nel corso degli anni il Gruppo Acea ha intrapreso un percorso virtuoso e responsabile attraverso la realizzazione di progetti volti a favorire una crescita industriale attenta alla salvaguardia del territorio e dell'ambiente. Per questo, nella sua seconda edizione, il contest Acea Green Cup si è focalizzato sui temi della transizione ecologica, tutela e sviluppo sociale, innovazione e start up, dando la possibilità ai partecipanti di indicare la categoria per la quale desideravano candidarsi con i propri progetti. Il contest prevedeva l'assegnazione di una serie di premi speciali. Nel corso della cerimonia di premiazione, tenutasi il 18 settembre all'Argentario in Toscana, Umbra Acque ha vinto il "premio speciale giuria popolare", con il progetto "Umbria Resiliente" per la realizzazione di una condotta che alimenterà un nuovo potabilizzatore nei pressi della Centrale di Petrignano, in provincia di Perugia.

Circolo aziendale "La Sorgente"

Dopo due anni di pandemia e di interruzione delle attività ordinarie, il 2022 ha visto la ripresa delle iniziative del circolo aziendale, caratterizzate dall'organizzazione di diverse attività sia in ambito sociale che solidale. Con il coinvolgendo di tutti i dipendenti è stato possibile, tra gli altri, omaggiare le colleghe in occasione della Festa della Donna; erogare una liberalità alla Croce Rossa per l'emergenza Ucraina e all'Associazione Italiana Sclerosi Multipla; raccogliere generi alimentari e beni primari per i bambini dell'Ucraina. Anche quest'anno il Circolo aziendale ha voluto dimostrare la propria vicinanza e dare il proprio sostegno ad alcune associazioni benefiche.



Agile Day con
Giovanni Papaleo - COO Acea



Premiazione del progetto
"Umbria Resiliente"
Acea Green Cup 2022

Tabella 54 - Laboratori didattici in classe
Tabella 55 - Visite didattiche c/o impianti
Tabella 56 - Case dell'Acqua



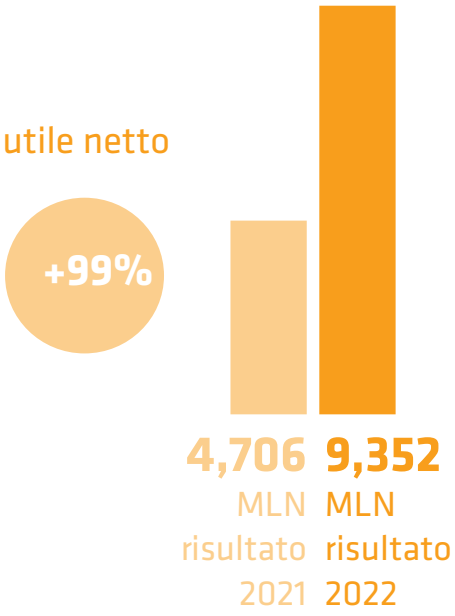

9

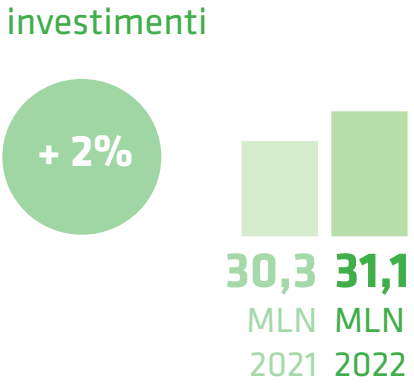
Performance economica

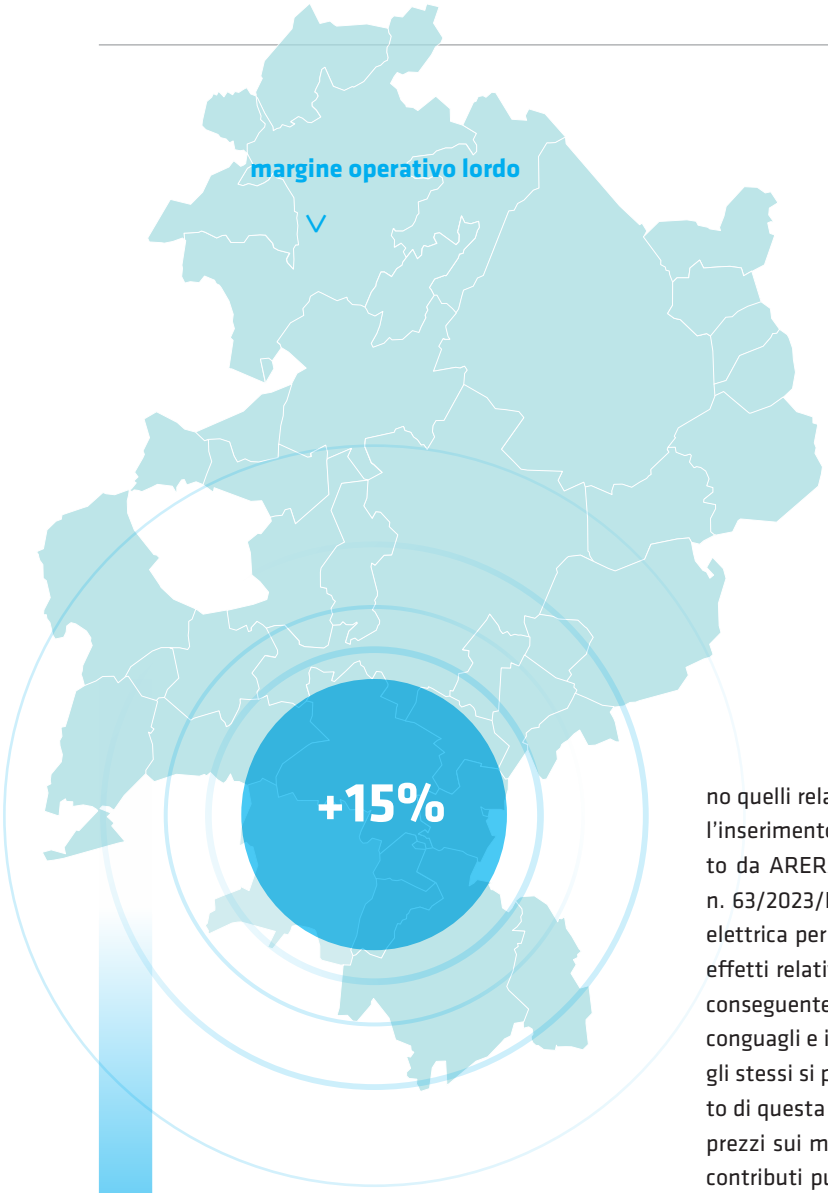
GRI 3-3 GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4

La performance economica, come anche evidenziato nella matrice di materialità, seguita a rappresentare per Umbra Acque una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato verso le diverse categorie di stakeholder. Il Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2022 chiude con un Utile di euro 9.352.078, un Patrimonio Netto di euro 65.017.780 ed un volume di investimenti realizzati nel territorio gestito di euro 31.046.370. L'esercizio 2022 è stato condizionato dalla volatilità dei mercati internazionali, che ha determinato un incremento straordinario delle materie prime e in particolare dell'energia elettrica, nonostante il quale la Società è riuscita a perseguire con determinazione ed efficacia tutti gli obiettivi gestionali dell'esercizio, raggiungendo i risultati prefissati.

La stabilità acquisita nel 2021, grazie all'estensione del termine di durata della concessione al 31 dicembre 2031 e alla sottoscrizione del finanziamento di medio-lungo termine dell'importo massimo di 62 milioni di euro, è stato il principale fattore che ha consentito all'azienda di affrontare l'incredibile aumento dei costi operativi di questo esercizio. In particolare, nel 2022 l'energia elettrica ha raggiunto un valore complessivo di euro 38.229.518 (comprensivo del conguaglio sui consumi pregressi dell'impianto di trattamento e sollevamento di Petrignano), che si riduce a euro 33.130.956 considerando i bonus energia di euro 5.098.562 di cui la società ha beneficiato (rif. crediti di imposta D.L. n. 115/2022 e s.m.i.), subendo complessivamente un aumento di euro 20.811.003 in più rispetto a quanto sostenuto nell'intero anno 2021 (euro 12.319.953). Questi maggiori costi energetici hanno determinato la maturazione di importanti conguagli tariffari nel bilancio 2022, a cui si aggiungeran-







34,427 MLN
risultato 2022

29,964 MLN
risultato 2021

no quelli relativi all'esercizio 2023. L'AURI ha previsto l'inserimento nel PEF Tariffario 2022/2031 (approvato da ARERA in data 21 febbraio 2023 con Delibera n. 63/2023/R/idr) dei conguagli sui costi dell'energia elettrica per il biennio 2022/2023, con certezza degli effetti relativamente al riconoscimento dei ricavi con conseguente equilibrio economico. Vista l'entità dei conguagli e il cap tariffario, il recupero finanziario degli stessi si prevede terminerà entro il 2027. Per effetto di questa dinamica, unitamente all'incremento dei prezzi sui materiali e servizi negli appalti e ai minori contributi pubblici su investimenti incassati, emerge una necessità di nuova finanza da modulare all'interno di un piano economico finanziario sviluppato fino al termine della concessione (2031) per l'interlocuzione in corso con le banche finanziatrici.

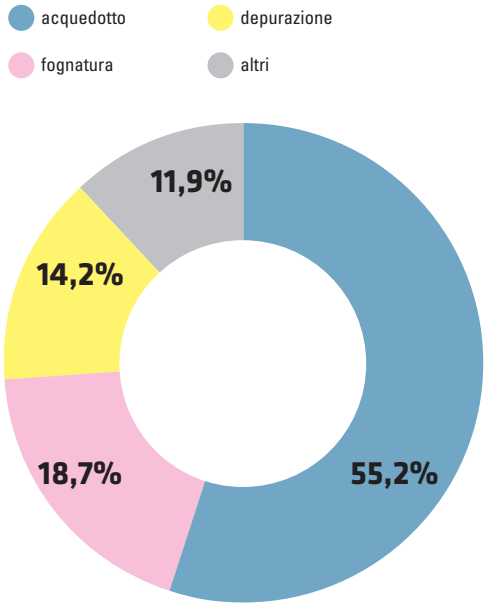
I risultati positivi raggiunti nel 2022, arrivano dopo cinque anni consecutivi (2017-2021) in cui Umbra Acque aveva già raggiunto traguardi particolarmente significativi e rappresentano la conferma del percorso di crescita in termini di modernità, efficienza e sostenibilità, che hanno consentito il posizionamento della Società a livello regionale quale operatore leader nel settore idrico a forte vocazione industriale.

Risultati

I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti. Da quest'anno, la società di revisione PwC ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

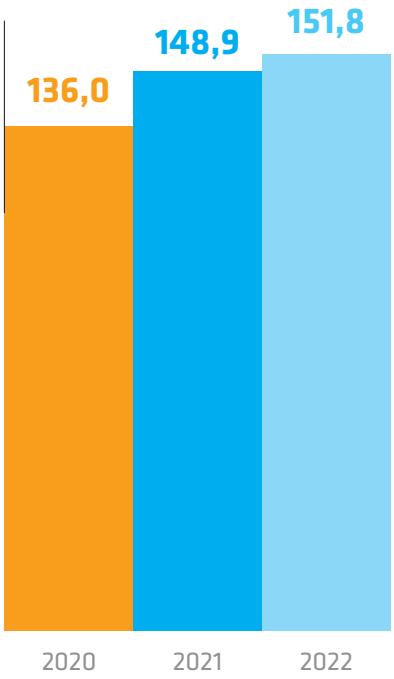
Di seguito i principali risultati economici dell'esercizio:

distribuzione degli investimenti per servizio



valore residuo a fine concessione

in milioni di euro

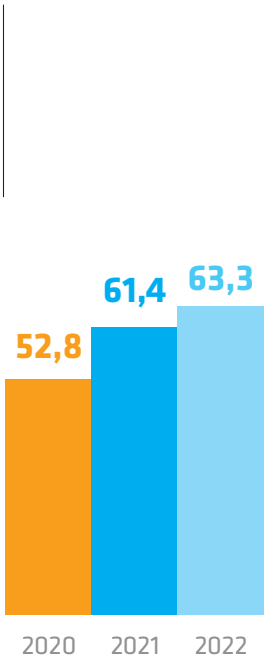


• il Margine Operativo Lordo (Ebitda) si attesta ad euro 34.426.976, con un incremento di euro 4.463.419 (+15%) rispetto all'esercizio 2021, comunque superiore alle previsioni di budget di euro 4.539.959 (+15%);
• il Margine Operativo Netto (Ebit) è pari ad euro 11.493.991 e rileva un incremento di euro 4.885.010 (+74%) rispetto all'esercizio precedente;
• l'Utile Netto, pari ad euro 9.352.078, rileva un incremento di euro 4.645.103 (+99%) rispetto al 2021 e risulta superiore di euro 5.131.546 (+122%) rispetto alle previsioni di budget;
• il Valore Residuo a fine concessione (VR) si attesta ad euro 151,8 milioni.

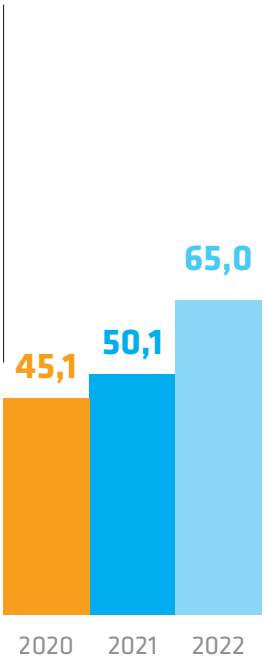
Il Valore della Produzione ammonta a euro 124.439.495, rilevando un incremento rispetto all'esercizio precedente di euro 32.789.938 (+36%), a seguito dei maggiori "Ricavi delle vendite e delle prestazioni" che ammontano ad euro 100.544.760.

Tra questi maggiori ricavi si collocano i "Ricavi del servizio idrico integrato" (Ricavi SII) di competenza, tra cui risiedono i ricavi dal Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG), ossia i ricavi da vendita acqua e da quota fissa, canone depurazione e fognatura, determinati sulla base del Metodo Tariffario Idrico 3 (MTI-3), valido per la determinazione delle tariffe del quadriennio regolatorio 2020-2023. La Delibera ARERA n. 63/2023/R/idr, ha infatti stabilito per l'anno 2022 un theta applicabile dell'1,163 ed un incremento tariffario del 5,3% corrispondente ad un VRG di competenza di euro 86.354.609 che, al netto del vincolo derivante dagli altri ricavi di euro 951.945 e rettificato degli scostamenti positivi rilevati nei costi operativi aggiornabili e su alcune componenti tariffarie per complessivi euro 14.200.894 (determinati principalmente dai maggiori costi di energia elettrica), ammonta ad euro 99.603.558. Si evidenzia, inoltre, un miglioramento di euro 203.068 rispetto al 2021 della voce degli "Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni" che si attesta ad euro 6.885.970, coerentemente con i maggiori investimenti realizzati nell'anno; la voce "Altri ricavi e proventi", pari ad euro 17.006.507, si incrementa di euro 9.815.012 (+136%) rispetto all'anno precedente principalmente per l'incasso del premio per Qualità Tecnica, ai contributi in c/esercizio relativi al credito di imposta sull'energia elettrica e per l'aggiornamento, rettifica e rilascio del valore di alcuni fondi. Con riferimento ai costi operativi esterni della produzione, gli stessi ammontano a complessivi euro 68.270.638, registrando un incremento di euro 27.797.330 (+69%), correlato agli aumenti dei costi dell'energia elettrica e, marginalmente, a maggiori oneri per manutenzioni ordinarie su impianti e reti e per il trasporto e smaltimento fanghi e autospurghi.

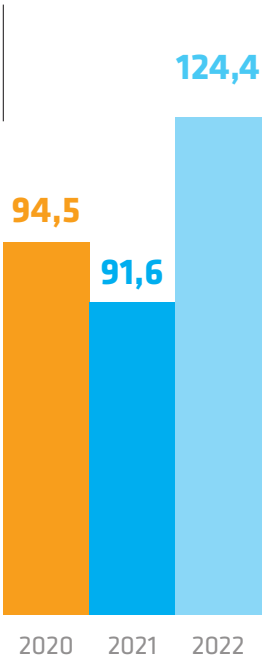
investimenti
in euro per abitante



patrimonio netto
in milioni di euro



valore della produzione
in milioni di euro



I costi operativi interni (costo del personale) ammontano ad euro 21.741.881, rilevando un aumento complessivo di euro 529.189 (+2%) rispetto all'esercizio precedente, dovuto all'incremento del numero di dipendenti e marginalmente per gli aumenti previsti dal CCNL. La voce Ammortamenti e Svalutazioni è pari ad euro 22.932.986 e rileva un decremento di euro 421.591 (-2%) rispetto al 2021, principalmente per l'effetto combinato di:

- maggiori ammortamenti di immobilizzazioni per euro 855.929, per un valore totale di euro 19.791.996 al 31.12.2022;
- minori accantonamenti per rischi ed oneri per euro 462.470, per un valore totale di euro 547.055 al 31.12.2022;
- minori accantonamenti per svalutazione crediti commerciali per euro 807.022, per un valore totale di euro 2.494.706 al 31.12.2022.

Il risultato della gestione finanziaria e patrimoniale al 31 dicembre 2022 è negativo ed ammonta complessivamente ad euro 549.067, a seguito dei maggiori oneri finanziari. Il carico di imposte (IRES e IRAP) assume un valore di euro 1.592.846, da cui deriva un Utile Netto d'esercizio pari ad euro 9.352.078, in crescita di euro 4.645.103 (+99%) rispetto al 2021 e di euro 5.131.546 (+122%) rispetto alle previsioni di budget per le dinamiche sopra descritte.

La Società è soggetta esclusivamente alla normativa fiscale italiana. La posizione finanziaria netta monetaria ammonta ad euro -64.530.167 al 31 dicembre 2022, segnando un maggior indebitamento, rispetto al 2021, di euro 9.130.313.

La posizione finanziaria netta (PFN) complessiva risulta essere più bassa, pari ad euro -56.795.701, segnando un maggiore indebitamento rispetto al 2021 di euro -1.809.105, perché beneficia del valore delle attività finanziarie degli strumenti derivati, che ammonta ad euro 7.749.172 al 31 dicembre 2022. L'incremento dell'indebitamento bancario, rispetto all'esercizio precedente, è coerente con il maggior impegno finanziario connesso allo straordinario incremento dei costi per la fornitura di energia e dei materiali per commesse di investimento e gestione operativa.

La produzione investimenti nell'esercizio 2022 ammonta a complessivi euro 31.046.370, rilevando un incremento di circa il 2,4% rispetto all'esercizio precedente. Gli investimenti sono stati finanziati dalla tariffa per euro 28.394.058 e dall'incasso di contributi pubblici in conto impianto e contributi per allacci per complessivi euro 2.652.312. Rispetto alla pianificazione stabilita dal Piano Tariffario vigente MTI-3 per il biennio 2020-2021, Umbra Acque risulta aver rispettato la programmazione del Piano degli Interventi. Un risultato, questo, di particolare rilievo, considerando che la Società era chiamata a realizzare circa euro 58 milioni di investimenti.

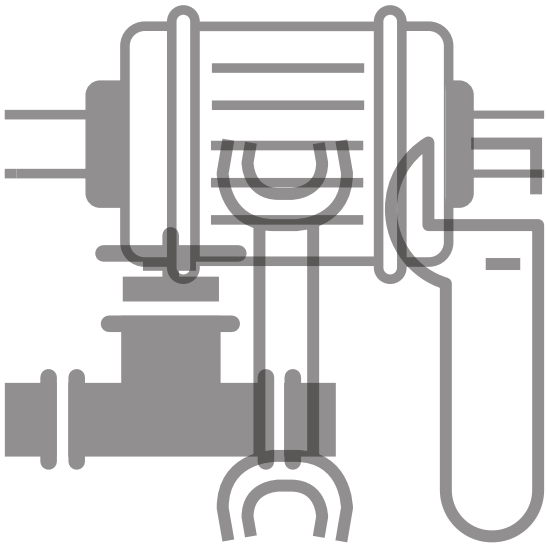
< PERFORMANCE ECONOMICA
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico
Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale
Tabella 59 - Indici di redditività
Tabella 60 - Indici di investimento
Tabella 61 - Investimenti totali per servizio
Tabella 62 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area geografica
Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito




10

Supply chain



GRI 204-1 GRI 205-2 GRI 308-1 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1

Umbra Acque ha sempre più posto al centro del proprio operato la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità, con particolare riferimento anche ai rapporti con i propri fornitori. Per tale ragione, nel tempo la Società ha redatto dei documenti che delineano i principi fondamentali del proprio agire negli ambiti acquisti/appalti e qualifica/monitoraggio dei fornitori:

- Regolamento Appalti e Contratti;
- Regolamento Sistemi di Qualifica dei Fornitori;
- Regolamento Vendor Rating;
- Codice etico aziendale;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001.

Procedura acquisti e appalti

Come già rappresentato nel capitolo Corporate governance, Umbra Acque è una società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico, conforme al modello normativo previsto dall'art. 17 del TUSP (con socio privato industriale scelto con gara europea), alla quale è demandata la gestione in esclusiva del Servizio Idrico Integrato nel territorio dei 38 Comuni ricadenti nei Sub Ambiti Umbria 1 e 2 della Regione Umbria. Come conseguenza di tale caratteristica, essa opera nei c.d. "Settori Speciali" ai sensi e per gli effetti dell'art. 117 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. In qualità di Soggetto aggiudicatore, pertanto, la Società ricorre per gli appalti "in ambito" (ovvero direttamente correlati alla gestione istituzionale del Servizio Idrico Integrato) prevalentemente alle seguenti procedure:

- procedure negoziate (attraverso sistemi di qualificazione o indagini di mercato), per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- procedure ad evidenza pubblica o procedure negoziate (attraverso sistemi di qualificazione), per appalti di valore superiore alla soglia comunitaria.

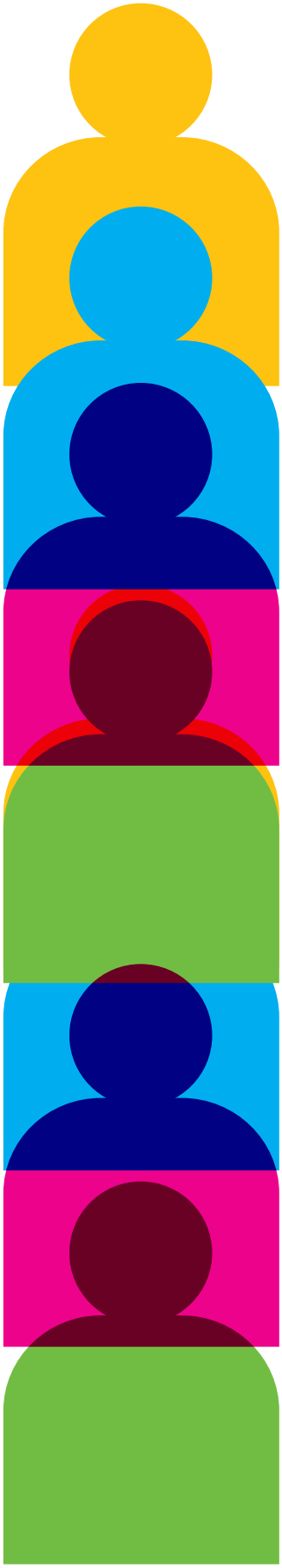
La Società adotta annualmente un Piano di Committenza per programmare e razionalizzare gli acquisti, che costituisce anche un censimento dei fabbisogni delle diverse strutture aziendali nel corso di tale arco temporale. Il Piano di Committenza è costituito da un elenco dettagliato degli appalti di importo pari o superiore ad euro 40.000 e che si intende affidare nel corso dell'anno, diviso in:

- appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- appalti settori speciali (lavori);
- appalti settori speciali (servizi/forniture).

Il Piano di Committenza dell'anno 2022 ha raggiunto un valore definitivo pari ad euro 190,9 milioni, per un totale di 186 procedure. La percentuale di realizzazione riferita alle sole procedure lavorabili è stata del 100%, per un importo complessivo pari ad euro 116 milioni, percentuale che scende al 61% del valore totale del Piano di Committenza 2022 se si ricomprendono invece anche le procedure rinviate al 2023 e/o rivelatesi non più necessarie rispetto alle previsioni di programmazione, di importo pari ad euro 74,9 milioni. Circa il 26% del valore complessivo realizzato è risultato essere stato aggiudicato a fornitori locali, ovvero del territorio della Regione Umbria, sulla base del principio di rotazione e delle logiche di qualificazione previste dai Sistemi di Qualificazione dei Fornitori.

Procedura affidamento

Con riferimento agli affidamenti, l'attività della Società si è focalizzata sulla razionalizzazione ed ottimizzazio-



ne delle procedure di acquisto mediante l'accorpamento degli affidamenti di importo ridotto, riconducibili ad una medesima categoria merceologica, la sottoscrizione di accordi quadro e l'incremento delle procedure competitive, al fine di garantire l'applicazione dei fondamentali principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità. Dopo il 2020, durante il quale si è svolta una prima fase di sviluppo/test e un periodo di formazione propedeutico all'avvio del Modulo Gare OnLine del sistema informatico aziendale, il 2022 è stato caratterizzato dal passaggio completo al nuovo Portale Acquisti del Gruppo Acea, utilizzato anche per le procedure aperte, che ha consentito una gestione ancor più efficiente, efficace e trasparente degli affidamenti da parte della Società. La dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto che ne consegue, permette anche di ridurre significativamente gli impatti ambientali delle stesse.
Tutti i fornitori aziendali, con la sottoscrizione del contratto con la Società, si impegnano al rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e del Codice etico di Umbra Acque. Con riferimento alle procedure di affidamento, si evidenziano, le importanti attività portate a termine nel corso dell'anno 2022.

Interventi PNRR - Pubblicazione gare

I seguenti appalti, inseriti nel Piano di Committenza 2022, sono stati pubblicati nel corso dell'anno e porteranno all'affidamento di oltre 35 milioni di euro:

Descrizione	Importo
Indagini geologiche - Interconnessione della diga del Chiascio con i principali sistemi idrici regionali 1° lotto - 1° e 2° stralcio	€ 100.000
Progettazione definitiva ed esecutiva, DL e Coordinatore Sicurezza - Interconnessione della diga del Chiascio con i principali sistemi idrici regionali 1° lotto - 1° stralcio	€ 411.030
Progettazione definitiva ed esecutiva - Interconnessione della diga del Chiascio con i principali sistemi idrici regionali 1° lotto - 2° stralcio	€ 388.330
Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali - Lotto 1: collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno 1° stralcio - Potabilizzatore	€ 14.114.472
Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali - Lotto 1: collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno 1° stralcio - Condotta di adduzione	€ 11.440.692
Mappatura della rete, distrettualizzazione, modellazione idraulica e ricerca perdite occulte. Progettazione esecutiva, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza	€ 8.740.252



Asse stradale 75 bis del Trasiemno
tra i comuni di Corciano e Magione

Strumento per analisi e verifica delle richieste di revisioni prezzi contratti stipulati tramite gara

A seguito dell'aumento dei prezzi delle materie prime e dell'energia, sono susseguite una serie di richieste di variazione prezzi relativi a contratti di forniture e servizi stipulati tramite gara tra il 2019 e il 2021.

Per rispondere e verificare la congruità di tali richieste, è stata redatta una specifica procedura interna ed è stato implementato uno strumento analitico, con supporto di analisi anche statistiche, che potesse giustificare le suddette richieste e prevedere anche un eventuale ripristino dei prezzi iniziali, in assenza di riferimenti o indicazioni legislativi. L'attività è risultata rilevante in termini di governance, in quanto ha definito in maniera puntuale tale ambito operativo e in termini di sostenibilità economica, in quanto ha ridotto notevolmente le possibilità di errore e errata gestione delle richieste di revisione dei prezzi.

Procedura per analisi e controllo prezzi contrattuali

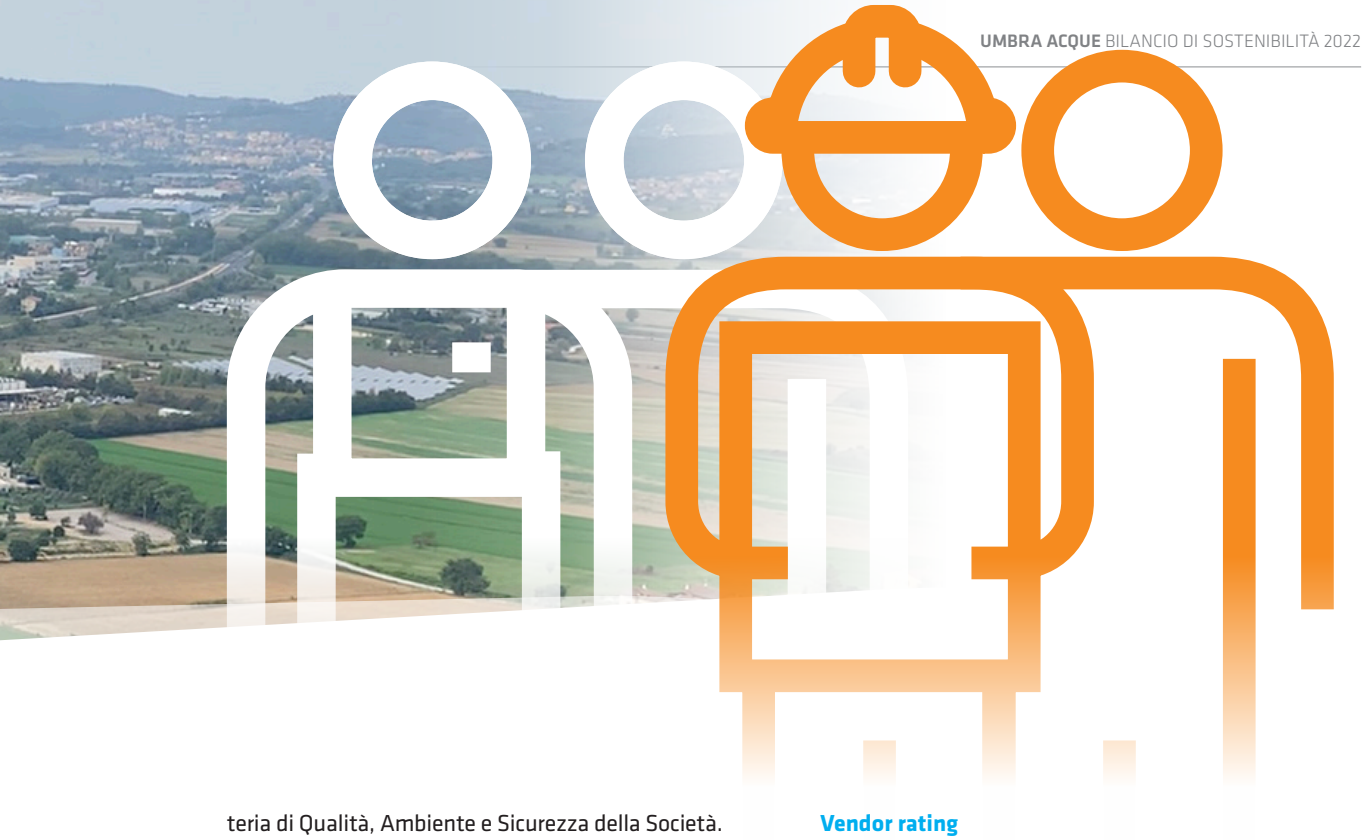
Nel corso dell'anno è emersa la necessità di creare uno strumento che consentisse di standardizzare e velocizzare il controllo della corretta applicazione dei prezzi contrattuali e di tracciare le integrazioni dei listini e le eventuali richieste di variazioni prezzi. A tale scopo è stata redatta una specifica procedura interna ed è stato implementato uno strumento di controllo "Catalogo materiali o prestazioni". L'attività è risultata rilevante in termini di governance in quanto ha definito in maniera puntuale tale ambito operativo, e in termini di sostenibilità economica in quanto ha ridotto notevolmente le possibilità di errori e errata gestione delle fasi esecutive degli appalti.

Qualifica fornitori

Umbra Acque, ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e in conformità a quanto previsto dal proprio Regolamento Appalti e Contratti, ha istituito 3 Sistemi di Qualificazione di Fornitori, rispettivamente relativi a beni, servizi e lavori. Le categorie di acquisto nell'ambito di ciascun Sistema sono quelle maggiormente utilizzate per far fronte ai fabbisogni delle diverse strutture aziendali. Mediante i Sistemi di Qualificazione si costituiscono elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali Umbra Acque individua i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di forniture/servizi/lavori, sia di importo superiore che inferiore alla soglia comunitaria. I Sistemi di Qualificazione, gestiti attraverso una piattaforma informatica, permettono di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa da parte dei soggetti che intendono essere iscritti.

Per l'ammissione, i soggetti devono dimostrare il possesso dei seguenti requisiti:

- assenza dei motivi di esclusione ex art. 80 D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.;
- iscrizione nel Registro delle Imprese e all'Albo professionale o Albi speciali laddove richiesto;
- capacità economico-finanziaria;
- capacità tecnico-organizzativa (ISO 9001, ISO 14001, SOA, ecc.);
- accettazione senza condizione o riserva alcuna del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001, del Codice etico e di tutti i documenti in ma-



teria di Qualità, Ambiente e Sicurezza della Società.
L'implementazione e l'efficientamento dei Sistemi di Qualificazione risulta rilevante in termini di sostenibilità ambientale, sociale ed economica; per i primi due in quanto favorisce l'iscrizione di operatori economici in possesso di requisiti di qualificazione individuati in tali settori; in termini di sostenibilità economica, in quanto riduce notevolmente potenziali contenziosi in ambito di affidamento ed esecuzione appalti.
Al 31 dicembre 2022 sono qualificati complessivamente un totale di 1.804 fornitori. Si ricorda che con la scadenza dei Sistemi di Qualificazione di durata triennale relativi al periodo 2017/2020, a febbraio 2020 si era proceduto con la pubblicazione dell'avviso relativo all'istituzione dei nuovi Sistemi di Qualificazione ed ora, dopo la necessaria fase di riequilibrio dovuta alla scadenza delle iscrizioni di molti operatori economici, il trend delle qualifiche si è confermato costante. Nel 2022 sono stati qualificati con esito positivo 405 fornitori. All'interno dei Sistemi di Qualificazione aziendale sono individuati anche i fornitori per i quali sono richiesti i necessari requisiti ambientali, criteri sociali e di salute e sicurezza ai fini dell'iscrizione nel Sistema per i successivi eventuali affidamenti. Si evidenzia che la Società qualifica e affida gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori ad operatori economici che risiedono in massima parte nel territorio italiano e ad altri che comunque hanno sempre sede all'interno dell'Unione Europea, per la cui rigida regolamentazione non si sono mai riscontrate, sino ad oggi, criticità e/o rischi in relazione al diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva, relativi ad episodi di lavoro minorile e ad episodi di lavoro forzato o obbligatorio.

Vendor rating

Nel 2020 Umbra Acque ha adottato il Regolamento di Vendor Rating con lo scopo di dotarsi di uno strumento attraverso il quale misurare le performance dei fornitori in fase di esecuzione contrattuale, riducendo il rischio di forniture difettose o di cattive prestazioni. Quest'anno il processo di valutazione ha preso concretamente avvio. I contratti oggetto di valutazione tramite il Vendor Rating hanno, in media, una durata piuttosto lunga; ne consegue che la Società è riuscita nel 2022 a valutare ancora un numero ristretto di appaltatori.
Nel corso dell'esercizio è stato anche implementato uno strumento di analisi/monitoraggio dello stato di avanzamento dei contratti al fine di individuare quelli conclusi e, quindi, oggetto delle campagne di valutazione. Gli appalti vengono costantemente monitorati, in particolare quelli con una percentuale di realizzazione superiore al 90%.
L'implementazione e l'efficientamento del Sistema di Vendor Rating risulta rilevante in termini di sostenibilità ambientale e sociale, in quanto premia gli operatori economici in possesso di specifici requisiti, garantendo loro una frequenza di partecipazione alle procedure di gara maggiore; in termini di sostenibilità economica, il Sistema riduce notevolmente potenziali contenziosi in ambito di affidamento ed esecuzione appalti.

Evoluzione fornitori qualificati nelle diverse categorie di qualificazione

Descrizione	2020	2021	2022
Fornitori complessivamente qualificati nelle diverse categorie al 31/12 (n.)	1.373	1.678	1.804

< SUPPLY CHAIN
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 64 - Ordinativi
Tabella 65 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa
Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi
Tabella 67 - Fornitori locali
Tabella 68 - Processi qualifica fornitori
Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

A

ALLEGATI

GRI content index

Dichiarazione d'uso > Umbra Acque S.p.A. ha presentato una rendicontazione con riferimento ai GRI Standard per il periodo 01.01.2022 - 31.12.2022

Utilizzato GRI 1 > Principi Fondamentali 2021

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
Informative generali			
GRI 2 / Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	24	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	16, 24	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	16	
	2-4 Revisione delle informazioni	16	
	2-5 Assurance esterna	16	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	24, 46, 100	5, 6, 7, 9, 10, 11, 44, 45, 46, 47, 57, 59, 64, 65, 66
	2-7 Dipendenti	84	29
	2-8 Lavoratori non dipendenti	84	41, 43
	2-9 Struttura e composizione della governance	24	1
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	24	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	24	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	18	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	18	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	16	
	2-15 Conflitti d'interesse	24	
	2-16 Comunicazione delle criticità	24	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	24	
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	24	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	24, 84	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	24, 84	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	84	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	12	

GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
	2-23 Impegno in termini di policy	24	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	24	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	100	51
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	16	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	66	53
	2-28 Appartenenza ad associazioni	24	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	18	
	2-30 Contratti collettivi	84	
Temi materiali			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	18	
	3-2 Elenco dei temi materiali	18	
Gestione dei rischi, compliance e governance			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	24	
GRI 204 / Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	126	67
GRI 205 / Anticorruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	24	
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	24, 126	36
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	24	
GRI 207 / Tasse 2019	207-4 Reportistica per Paese	24	
GRI 308 / Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	126	69
GRI 405 / Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti		1
GRI 407 / Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	126	
GRI 408 / Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	126	

GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
GRI 409 / Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	126	
GRI 418 / Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	24	
Gestione efficiente del servizio idrico			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	46	
GRI 201 / Performance economica 2016	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	46	
GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	46	
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	46	
GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	46	
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	46	
	303-3 Prelievo idrico	46	5, 7
	303-4 Scarico idrico	46	
	303-5 Consumo idrico	46	8
GRI 304 / Biodiversità 2016	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	46	13
Qualità della risorsa idrica			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	66	
GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	66	
GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	66	17
GRI 417 / Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	66	
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	66	
Tutela dell'ambiente			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	72	
GRI 301 / Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume		19, 20

GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
GRI 302 / Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	72	24, 25
	302-3 Intensità energetica	72	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	72	24
GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018	303-4 Scarico idrico		27
GRI 304 / Biodiversità 2016	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	72	
GRI 305 / Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)		26
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)		26
GRI 306 / Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	72	
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	72	
	306-3 Rifiuti generati	72	21, 22, 23
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	72	22, 23
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	72	22, 23
GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	72	
Gestione delle risorse umane			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	84	
GRI 201 / Performance economica 2016	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	84	
GRI 202 / Presenza sul mercato 2016	202-1 Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	84	
	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	84	
GRI 205 / Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	84	36
GRI 401 / Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	84	31
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	84	
	401-3 Congedo parentale	84	

GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
GRI 402 / Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	84	
GRI 404 / Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	84	34
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	84	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	84	
GRI 405 / Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti		28, 30
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	84	
GRI 406 / Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	84	
GRI 410 / Pratiche di sicurezza 2016	410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	84	
Salute e sicurezza dei lavoratori			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	92	
GRI 403 / Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	92	
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	92	
	403-3 Servizi per la salute professionale	92	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	92	
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	92	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	92	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	92	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	92	
	403-9 Infortuni sul lavoro	92	39, 40
	403-10 Malattia professionale	92	42

GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
Customer satisfaction			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	100	
GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	100	
GRI 206 / Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	100	
GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		53
Impatti sulla comunità			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	110	
GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		56
GRI 413 / Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	110	54, 55, 56
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	110	
GRI 415 / Politica pubblica 2016	415-1 Contributi politici	110	
GRI 417 / Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	110	
Performance economica			
GRI 3 / Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	120	
GRI 201 / Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	120	63
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	120	
GRI 207 / Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	120	
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	120	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	120	
	207-4 Reportistica per Paese	120	

Glossario

A

ACCREDITAMENTO DI UN LABORATORIO: riconoscimento formale dell'idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova.
ACQUA POTABILE: acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
ACQUE REFLUE URBANE: insieme di acque reflue urbane industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.
ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
AURI: Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico.
ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: strumento di reporting che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.
BOLLETTA WEB: fattura dematerializzata inviata all'utente tramite posta elettronica.

C

CAMPIONAMENTO: attività di prelievo di campioni di acqua da sottoporre a controllo analitico.
CAPTAZIONE: prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.
CARTA DEI SERVIZI: documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.
CODICE ETICO: documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.
CONCILIAZIONE ADR (Alternative Dispute Resolution): procedura extragiudiziale portata avanti dalla Società e dalle Associazioni dei Consumatori per la soluzione di una controversia in alternativa al normale iter giudiziale.
CONCILIAZIONE ARERA: procedura extragiudiziale portata avanti da un utente attraverso la piattaforma dell'ente Regolatore ARERA, per la soluzione di una controversia in alternativa al normale iter giudiziale.
CORPO IDRICO SUPERFICIALE: ecoambiente distinto e significativo di acque superficiali, quali un lago, un fiume, un torrente, un bacino artificiale, ecc.
CUSTOMER SATISFACTION: insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

D

DEPURAZIONE: serie di trattamenti a cui vengono sottoposte le acque reflue per poterle restituire ai corpi idrici superficiali nel rispetto dei parametri previsti per Legge ai fini della tutela ambientale.
DISINFEZIONE DELL'ACQUA: processo obbligatorio di trattamento dell'acqua potabile per la salubrità microbiologica che viene eseguito aggiungendo composti ossidanti (ipoclorito di sodio, biossido di cloro, ozono...).
DISLIVELLO GEODETICO: la differenza di quota altimetrica fra due punti.

E

ENERGIE RINNOVABILI: forme di energia che si rigenerano in tempi brevi se confrontati con i tempi caratteristici della storia umana. Le fonti di tali forme di energia sono dette risorse energetiche rinnovabili.

F

FONTI RINNOVABILI: fonti di energia che a differenza dei combustibili fossili e quelli derivati dal petrolio, possono essere considerate inesauribili per la loro continua rigenerazione.

G

GRI CONTENT INDEX: indice dei contenuti secondo i *GRI Standard*.
GRI: *Global Reporting Iniziative*, ovvero le linee guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità.

I

IDENTITÀ AZIENDALE: esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.
IMPIANTO IDROELETTRICO: impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.
INDICATORE: misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.

M

MACROINDICATORE: ognuno dei sei indicatori introdotti dal Regolatore ARERA con la Del. 917/2017/R/idr, per la misura delle performance tecniche del Gestore del Servizio Idrico Integrato.
MATERIALITÀ: criterio attraverso il quale Umbra Acque valuta la rilevanza degli aspetti economici, sociali e ambientali.

P

PARAMETRO: singola specie analitica di natura fisica, chimica o microbiologica.
PARTNERSHIP: rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi.
PIANO DI TUTELA DELLE ACQUE: normativa regionale che dettaglia misure ed attività poliennali per il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati per ogni singolo corpo idrico superficiale.
POTABILIZZAZIONE: trattamenti chimici e fisici a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

R

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA (RSI): insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.
RIFIUTI NON PERICOLOSI: rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.
RIFIUTI PERICOLOSI: rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).
RIFIUTO: qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del D.Lgs. 152/2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto legislativo classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

S

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
SOSTENIBILITÀ: capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.
STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità od organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività di impresa all'ambiente e alla sicurezza.
STAKEHOLDER ENGAGEMENT: funzione che ha lo scopo di garantire l'attività sistematica di coinvolgimento degli interlocutori chiave dell'organizzazione.
SVILUPPO SOSTENIBILE: sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.
SWOT: analisi Swot – valutazione calibrata dei punti di forza, delle debolezze, delle opportunità e delle minacce relativamente agli assetti operativi e funzionali della Società.

U

UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V

VALORE DI PARAMETRO: concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.

Indicatori di performance

Corporate governance

GRI 2-9

GRI 405-1

Tabella 1 - Numero di componenti della governance per genere di età

Descrizione	Fascia di età	Uomini				Donne					
		Indipendenti	Non Indipendenti	Totale	%	Indipendenti	Non Indipendenti	Totale	%	Totale	%
Membri esecutivi	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	> 50 anni	-	-	-	-	-	1*	1	11,1%	1	11,1%
Membri non esecutivi	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	-	-	-	-	1	-	1	11,1%	1	11,1%
	> 50 anni	3	2*	5	55,6%	1	1*	2	22,2%	7	77,8%
Totale Membri		3	2	5	55,6%	2	2	4	44,4%	9	100,0%

* In quanto dipendente di un azionista significativo della Società (rif. Codice di Corporate Governance - Gennaio 2020)

Tabella 2 - Incontri dell'Organismo di Vigilanza (n.)

Descrizione	2020	2021	2022
Incontri dell'Organismo di Vigilanza	14	32	18

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati

Descrizione	Norma di riferimento	Anno di conseguimento	Anno ultimo rinnovo	Anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000	2021	2024
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2022	2025
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016**	2021	2025
Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2022	2026
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2021	2026

* cat. OG6 class. III°; cat. OS22 class. II°; progettazione e costruzione class. VIII°
** l'anno di conseguimento è riferito alla norma BS OHSAS 18001:2007 migrata nel 2021 nella norma di riferimento indicata

Tabella 4 - Audit interni Sistema di Gestione (n.)

Descrizione	2020	2021	2022
Audit interni Sistema di Gestione	43	48	47

Gestione efficiente del sistema idrico

Tabella 5 - Volumi captati

GRI 2-6
GRI 303-3

Descrizione	2020		2021		2022	
	mln di mc	%	mln di mc	%	mln di mc	%
Acque superficiali	-	-	-	-	-	-
Pozzi	44,8	76,5%	42,2	74,7%	45,2	80,7%
Sorgenti	10,6	18,1%	11,0	19,5%	8,1	14,5%
Totale volumi captati	55,4	94,6%	53,2	94,2%	53,3	95,2%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	3,2	5,4%	3,3	5,8%	2,7	4,8%
Totale volumi immessi nel sistema acquedottistico	58,6	100,0%	56,5	100,0%	56,0	100,0%
di cui volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	*31,4*	*53,6%*	*31,1*	*55,0%*	*31,7*	*56,6%*
di cui volumi acqua persi complessivamente	*27,2*	*46,4%*	*25,4*	*45,0%*	*24,3*	*43,4%*

Tabella 6 - Infrastrutture idriche (n.)

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
Fonti di approvvigionamento	505	504	504
di cui opere di presa pozzi	*219*	*219*	*219*
di cui opere di presa sorgenti	*284*	*283*	*282*
*di cui opere di presa fiumi**	*2*	*2*	*3*
di cui opere di presa laghi	-	-	-
Stazioni di sollevamento	263	269	279
Opere di accumulo/Serbatoi	591	602	605
Impianti di disinfezione/trattamento**	259	259	255
di cui impianti alle fonti	*93*	*90*	*91*
di cui impianti ai nodi/altro	*166*	*169*	*164*

* si tratta di tre punti di derivazione dal sistema irriguo gestito da EAUT con acque prelevate dal bacino di Montedoglio sul Tevere (Edificio filtri Città di Castello, potabilizzatori di Citerna e di Tuoro sul Trasimeno)
** trattasi di impianti di disinfezione, classificati in GIS quali Potabilizzatori

Tabella 7 - Prelievi di acqua per fonte (mln di mc)

GRI 2-6
GRI 303-3

Fonti di prelievo	2020	2021	2022
Rete idrica	55,4	53,2	53,3
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	*55,4*	*53,2*	*53,3*
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-
Pozzi per irrigazione	-	-	-
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-
Altro da specificare (ad es. fiumi, laghi, ecc)	3,2	3,3	2,7
di cui acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	*3,2*	*3,3*	*2,7*
di cui altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	-	-	-
Totali prelievi di acqua	58,6	56,5	56,0

Tabella 8 - Consumi di acqua (mc)

GRI 303-5

Descrizione	2020	2021	2022
Negli edifici	808	10.416	12.770
Altri processi	26.110	42.762	22.419
Totale consumi di acqua	26.918	53.178	35.189

Tabella 9 - Rete idrica e rete fognaria (km)

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
Acquedotto: rete di adduzione	1.371	1.388	1.388
Acquedotto: rete di distribuzione	4.961	4.970	4.984
Acquedotto: rete totale	6.332	6.358	6.372
Fognatura: rete di raccolta	1.693	1.731	1.789
Fognatura: collettori	121	122	123
Fognatura: rete totale	1.814	1.853	1.912

Tabella 10 - Infrastrutture fognarie (n.)

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
Impianti di sollevamento	250	254	270
Scarichi diretti	447	284	292
Scolmatori	880	906	924

Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
Impianti di potabilizzazione (n.)*	18	18	18
Volume complessivo di acqua trattata (mc)**	13.847.335	12.004.465	13.277.604
Portata media di acqua trattata (l/s)	438	381	421

*si tratta di impianti di potabilizzazione di tipo A1, A2, A3, classificati in GIS quali Potabilizzatori
** si tratta di acqua potabilizzata con trattamenti almeno di filtrazione

Tabella 12 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

Impianti	2020		2021		2022	
	n.	%	n.°	%	n.	%
≥ 50.000 AE	4	3,2%	4	3,2%	4	3,6%
≥ 10.000 < 50.000 AE	13	10,5%	13	10,5%	13	11,7%
≥ 5.000 < 10.000 AE	3	2,4%	4	3,2%	3	2,7%
≥ 2.000 < 5.000 AE	10	8,1%	12	9,7%	10	9,0%
< 2.000 AE	94	75,8%	91	73,4%	81	73,0%
Totale	124	100,0%	124	100,0%	111	100,0%

Tabella 13 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità

GRI 304-2

Potenzialità impianti	2020		2021		2022	
	t COD/anno	%	t COD/anno	%	t COD/anno	%
≥ 50.000 AE	5.625	40,3%	5.235	39,1%	3.686	29,7%
≥ 10.000 < 50.000 AE	5.037	36,1%	5.211	38,9%	5.713	46,1%
≥ 5.000 < 10.000 AE	494	3,6%	725	5,4%	252	2,0%
≥ 2.000 < 5.000 AE	840	6,0%	775	5,8%	440	3,6%
< 2.000 AE	1.953	14,0%	1.455	10,8%	2.304	18,6%
Totale CODin	13.949		13.401		12.395	
Totale CODout	1.475		1.557		1.711	
Abbattimento COD		89,0%		88,4%		86,2%
Volume da processo depurazione (mc)	56.813.227		59.339.984		45.232.497	

Qualità della risorsa idrica

Tabella 14 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna

Parametri	Limite	2020	2021	2022
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8	7,8	7,8
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	21	21	21
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 3	< 3	< 1
Calcio mg/l	-	64	67	64
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	216	223	221
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	12	10
Solfato mg/l	250 mg/l	29	27	30
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	340	350	345
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	< 20	< 20
Magnesio mg/l	-	12	12	13

* valori consigliati

Tabella 15 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

Parametri	Limite	2020	2021	2022
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,3	7,5	7,4
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	22	23	22
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 3	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	80	82	82
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	< 10	< 10	< 10
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	216	223	203
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	< 10	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	29	27	< 25
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	340	350	316
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	< 20	< 20
Magnesio mg/l	-	12	12	< 10

* valori consigliati

Tabella 16 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere

Parametri	Limite	2020	2021	2022
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,2	7,2	7,2
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	42	42	45
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 3	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	129	132	140
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	-	-	< 10
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	474	450	480
Sodio mg/l	200 mg/l	20	21	22
Solfato mg/l	250 mg/l	104	102	115
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	739	700	745
Cloruro mg/l	250 mg/l	24	24	25
Magnesio mg/l	-	23	23	25

* valori consigliati

Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile*

GRI 416-2

Descrizione controlli	2020	2021	2022
Punti di campionamento	525	529	529
N. campioni	3.241	3.590	3.646
N. campioni fuori standard	56	53	48
% campioni fuori standard	1,7%	1,5%	1,3%
N. parametri	46.407	48.814	45.393
N. parametri fuori standard	65	61	57
% parametri fuori standard	0,1%	0,1%	0,1%

* tutti i dati sono riferiti ai controlli interni effettuati sulle reti di distribuzione ai fini della rendicontazione del macroindicatore ARERA M3

Tutela dell'ambiente

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua*

Descrizione	2020	2021	2022
Punti di campionamento	33	33	30
N. campioni **	1.005	1.129	1.207
N. parametri	8.846	10.242	11.056
% parametri fuori standard	0,5%	0,3%	0,3%
N. parametri fuori standard	47	32	36

* quali punti di campionamento sono stati presi in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 AE (perimetro macroindicatore ARERA M6)
** nel numero dei campioni sono stati considerati tutti i campionamenti, compresi quelli relativi alla tabella 3 completa.

Tabella 19 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

GRI 301-1

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2020	2021	2022
Acido cloridrico	NO	207	210	214
Clorito di sodio	NO	214	222	217
Ipoclorito di sodio	NO	92	93	87
Anidride Carbonica	NO	47	51	61
Polielettrolita e PAC	NO	12	11	8

Tabella 20 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)

GRI 301-1

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2020	2021	2022
Flocculante	NO	-	-	-
Polielettrolita	NO	123	95	138
Cloruro ferrico	NO	62	114	201

Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti

GRI 306-3

Descrizione	2020		2021		2022	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti pericolosi	20,9	0,1%	8,0%	0,1%	16,2	0,1%
Rifiuti non pericolosi	16.939,6	99,9%	16.550,3	99,9%	16.905,9	99,9%
Produzione totale rifiuti	16.960,5		16.558,3		16.922,2	
di cui da processo di depurazione	*11.974,1*	*70,6%*	*12.709,2*	*76,8%*	*13.650,6*	*80,7%*
di cui da processo di potabilizzazione	*73,0*	*0,4%*	*56,7*	*0,3%*	*61,8*	*0,4%*
di cui da processo di fognatura	-	-	-	-	-	-
di cui da altro	*4.913,4*	*29,0%*	*3.792,4*	*22,9%*	*3.209,8*	*19,0%*
di cui da processo di distribuzione	-	-	-	-	-	-
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	12.047,1	71,0%	12.765,9	77,1%	13.712,3	81,0%
di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	*73,0*		*56,7*		*61,7*	
di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	*11.974,1*		*12.709,2*		*13.650,6*	

Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

GRI 306-3
GRI 306-4
GRI 306-5

Descrizione	2020		2021		2022	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	13.587,6	80,1%	14.220,0	85,9%	15.440,0	91,2%
di cui rifiuti pericolosi	*15,4*		*2,5*		*11,2*	
di cui rifiuti non pericolosi	*13.572,2*		*14.217,5*		*15.428,8*	
Smaltimento	3.372,9	19,9%	2.338,3	14,1%	1.482,2	8,8%
di cui rifiuti pericolosi	*5,5*		*5,5*		*5,0*	
di cui rifiuti non pericolosi	*3.367,4*		*2.332,8*		*1.477,2*	
Totale	16.960,5	100,0%	16.558,3	100,0%	16.922,2	100,0%

Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

GRI 306-3
GRI 306-4
GRI 306-5

Descrizione	Codici R-D	2020	2021	2022
Messa in riserva	R13	4.704,9	5.297,2	3.901,5
Spandimento agricoltura	R10	3.662,5	2.946,7	2.328,5
Recupero energia	R1	-	177,3	-
Altre categorie	R*	5.220,2	5.798,8	9.210,0
Totale rifiuti recuperati		13.587,6	14.220,0	15.440,0
Discarica	D1	-	-	-
Trattamento biologico	D8	-	-	198,6
Trattamento fisico-chimico	D9	32,1	-	-
Stoccaggio in sito	D15	1.408,9	206,1	1.135,2
Altre categorie	D**	1.931,9	2.132,2	148,4
Totale rifiuti smaltiti		3.372,9	2.338,3	1.482,2

* si devono intendere tutti i rifiuti Codice R non indicati nelle precedenti categorie
** si devono intendere tutti i rifiuti Codice D non indicati nelle precedenti categorie

Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio

GRI 302-1
GRI 302-4

Tipologia servizio	2020		2021		2022	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	4.465,7	1.240,5	4.530,2	1.258,4	3.725,8	1.035,0
Distribuzione	242.496,7	67.360,2	242.350,2	67.319,5	262.547,1	72.929,7
Depurazione	64.527,2	17.924,2	64.987,2	18.052,0	64.034,2	17.787,3
Fognatura	18.062,3	5.017,3	19.122,5	5.311,8	17.741,6	4.928,2
Servizi/Altro	2.900,4	805,7	2.930,4	814,0	3.056,0	848,9
Totale	332.452,3	92.347,9	333.920,5	92.755,7	351.104,7	97.529,1
*di cui da fonti rinnovabili * *	*48,0*	*13,4*	*112,0*	*31,1*	*134,9*	*37,5*
di cui da fonti non rinnovabili	*332.404,3*	*92.334,5*	*333.808,5*	*92.724,6*	*350.969,8*	*97.491,6*

* non è mai stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili; pertanto, i nostri consumi rispettano la composizione media nazionale. I dati potrebbero essere soggetti a possibili conguagli

Tabella 25 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

GRI 302-1

Tipologia carburante	2020		2021		2022	
	n.	GJ	n.	GJ	n.	GJ
Gas metano (mc)	65.978	2.614,0	57.732	2.287,3	53.992	2.127,3
GPL (litri)	15.076	381,0	14.867	375,7	13.493	341,0
Benzina (litri)	7.385	254,0	5.804	199,6	4.935	169,7
Gasolio (litri)	467.166	18.837,0	456.607	18.411,2	444.898	17.796,0

Tabella 26 - Emissioni (ton di CO_2)

GRI 305-1

GRI 305-2

Descrizione	2020	2021	2022
Emissioni CO_2 dirette: autotrazione	1.029	1.232	1.212
Emissioni CO_2 dirette: riscaldamento	157	140	130
Emissioni CO_2 indirette: potabilizzazione	495	502	270
Emissioni CO_2 indirette: distribuzione	26.876	26.860	18.998
Emissioni CO_2 indirette: depurazione	7.152	7.136	4.633
Emissioni CO_2 indirette: fognatura	2.002	2.111	1.284
Emissioni CO_2 indirette: servizi/altro	321	325	221
Totale emissioni CO_2 dirette - SCOPE1*	1.186	1.372	1.342
Totale emissioni CO_2 indirette - SCOPE2*	36.846	36.934	25.406

*ai fini del calcolo sono stati utilizzati i fattori di conversione emissioni DEFRA 2022 (SCOPE1) e ISPRA 2021 (SCOPE2)

Tabella 27 - Scarichi idrici (mc)

GRI 303-4

Descrizione	2020	2021	2022
Volume da processo depurazione*	56.813.227	59.339.984	45.232.497
Volume da processo potabilizzazione**	140.015	131.712	215.818
Volume da scarichi diretti	29.747	11.000	14.384
Totale	56.982.989	59.482.696	45.462.699

* nel 2022 si è modificato il sistema di calcolo passando da valori stimati per tutti i depuratori rispetto la capacità potenziale in AE, a misure con contatori per i soli impianti superiori a 10.000 AE. Tale dato, pertanto, risente di valutazioni residuali di stima
** il dato riferisce ai misuratori posti sulle stazioni di trattamento di Cannara e di Città di Castello - loc. Barche

Gestione delle risorse umane

Tabella 28 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

GRI 405-1

Qualifica e fascia di età		2020				2021				2022			
		Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	< 30 anni	-	-	-		-	-	-		-	-	-	
	30 - 50 anni	-	-	-		1	-	1		1	-	1	
	> 50 anni	4	-	4		4	-	4		4	-	4	
	Tot. dirigenti	4	-	4	1,0%	5	-	5	1,3%	5	-	5	1,2%
Quadri	< 30 anni	-	-	-		-	-	-		-	-	-	
	30 - 50 anni	7	-	7		8	1	9		9	1	10	
	> 50 anni	2	1	3		2	1	3		5	1	6	
	Tot. quadri	9	1	10	2,6%	10	2	12	3,0%	14	2	16	4,0%
Impiegati	< 30 anni	6	8	14		5	5	10		9	6	15	
	30 - 50 anni	47	63	110		45	65	110		45	66	111	
	> 50 anni	19	21	40		22	22	44		23	21	44	
	Tot. impiegati	72	92	164	42,2%	72	92	164	42,1%	77	93	170	42,1%
Operai	< 30 anni	11	-	11		9	-	9		8	1	9	
	30 - 50 anni	111	-	111		108	-	108		106	-	106	
	> 50 anni	89	-	89		92	-	92		98	-	98	
	Tot. operai	211	-	211	54,2%	209	-	209	53,6%	212	1	213	52,7%
Totale		296	93	389	100,0%	296	94	390	100,0%	308	96	404	100,0%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

GRI 2-7

Descrizione	2020				2021				2022			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Personale a tempo indeterminato	274	77	351	90,2%	282	89	371	95,1%	288	92	380	94,1%
di cui personale part-time	*-*	*7*	*7*	*2,0%*	*-*	*7*	*7*	*1,9%*	*-*	*7*	*7*	*1,8%*
Personale a tempo determinato	18	14	32	8,2%	10	4	14	3.6%	19	4	23	5,7%
Personale con contratti di apprendistato professionalizzante	4	2	6	1,6%	4	1	5	1,3%	1	-	1	0,2%
Totale	296	93	389	100,0%	296	94	390	100,0%	308	96	404	100,0%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

GRI 405-1

Descrizione	2020	2021	2022
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	4	3	3
Disabili	15	15	16
Totale	19	18	19

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

GRI 401-1

Tabella 31 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età (n.)

Dipendenti assunti		2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale assunto	< 30 anni	4	3	7	-	-	-	4	2	6
	30 - 50 anni	15	11	26	8	3	11	15	4	19
	> 50 anni	1	-	1	1	-	1	1	-	1
	Totale	20	14	34	9	3	12	20	6	26
Dipendenti cessati										
Personale cessato	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	-	-	-	1	1	2	2	1	3
	> 50 anni	12	2	14	8	1	9	6	3	9
	Totale	12	2	14	9	2	11	8	4	12
Cessazioni totali										
Pensionamento		-	-	-	-	-	-	1	-	1
Dimissioni volontarie		2	1	3	4	1	5	2	-	2
Licenziamenti		-	-	-	6	-	6	4	3	7
Altro		10	1	11	-	1	1	1	1	2
Tasso di turnover in entrata		6,8%	15,1%	8,7%	3,0%	3,2%	3,1%	6,5%	6,3%	6,4%
Tasso di turnover in uscita		4,1%	2,2%	3,6%	3,0%	2,1%	2,8%	2,6%	4,2%	3,0%

Le informazioni relative al tasso di assunzione e turnover per fascia di età non sono disponibili
La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

Tabella 32 - Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore di assenza totali	88.079	27.835	115.914	85.765	28.005	113.770	93.434	31.090	124.524
di cui per malattia e infortunio (escluso Covid-19)	*16.902*	*4.827*	*21.729*	*10.900*	*3.458*	*14.358*	*25.909*	*7.088*	*32.996*
di cui per malattia Covid-19	*1.657*	*289*	*1.946*	*3.876*	*1.573*	*5.449*	*n.d.*	*n.d.*	-
di cui sciopero	-	-	-	*121*	*38*	*159*	*4*	-	*4*
di cui altro	*69.520*	*22.719*	*92.239*	*70.868*	*22.936*	*93.804*	*67.521*	*24.002*	*91.523*
AR - Tasso di assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Tasso di malattia	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	0,3
Ore lavorabili	558.339	155.475	713.814	568.938	175.855	744.793	572.169	181.205	753.374
Ore lavorate	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520	506.680	151.412	658.092
Ore straordinario	22.437	2.125	24.562	27.022	1.726	28.748	29.591	1.930	31.521

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	161	-	161	219	-	219	216	-	216
Quadri	369	28	397	359	61	420	313	74	387
Impiegati	2.497	2.113	4.610	2.396	3.309	5.705	1.468	2.029	3.497
Operai	4.247	-	4.247	3.441	-	3.441	3.725	4	3.729
Totale	7.274	2.141	9.415	6.415	3.370	9.785	5.722	2.107	7.829

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

GRI 404-1

Qualifica	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	40,3	-	40,3	43,8	-	43,8	43,2	-	43,2
Quadri	41,0	28,0	39,7	35,9	30,5	35,0	22,4	37,0	24,2
Impiegati	34,7	23,0	28,1	33,3	36,0	34,8	18,8	21,8	20,6
Operai	20,1	-	20,1	16,5	-	16,5	17,7	4,0	17,5
Totale	24,6	23,0	24,2	21,7	35,9	25,1	18,6	21,9	19,4

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manageriale / leadership	1.535	352	1.887	59	96	155	122	6	128
Anticorruzione	42	14	56	-	-	-	406	128	534
Sicurezza HSE	3.026	393	3.419	1.619	161	1.780	2.608	194	2.802
Professionale e tecnica	2.671	1.382	4.053	4.737	3.113	7.850	2.586	1.779	4.365
Totale	7.274	2.141	9.415	6.415	3.370	9.785	5.722	2.107	7.829

Tabella 36 - Anticorruzione

GRI 205-2

Soggetti a cui sono rivolte le politiche e procedure in materia di anticorruzione	2020					2021					2022				
				interessati da					interessati da					interessati da	
	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione	Formazione	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione	Formazione	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione	Formazione
Consiglio di Amministrazione	5	4	9	9	-	5	4	9	9	-	5	4	9	9	5
Dipendenti	296	93	389	389	56	296	94	390	390	-	308	96	404	404	404
di cui dirigenti	*4*	*-*	*4*	*4*	*4*	*5*	*-*	*5*	*5*	*-*	*5*	*-*	*5*	*5*	*5*
di cui quadri	*9*	*1*	*10*	*10*	*10*	*10*	*2*	*12*	*12*	*-*	*14*	*2*	*16*	*16*	*16*
di cui impiegati	*72*	*92*	*164*	*164*	*42*	*72*	*92*	*164*	*164*	*-*	*77*	*93*	*170*	*170*	*170*
di cui operai	*211*	*-*	*211*	*211*	*-*	*209*	*-*	*209*	*209*	*-*	*212*	*1*	*213*	*213*	*213*
Totale	301	97	398	398	56	301	98	399	399	-	313	100	413	413	409

Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	8	-	8	-	-	-	12	-	12
Quadri	52	2	54	12	-	12	10	24	34
Impiegati	546	391	937	121	135	256	193	170	363
Operai	2.420	-	2.420	1.464	-	1.464	2.393	-	2.393
Totale	3.026	393	3.419	1.597	135	1.732	2.608	194	2.802

Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2,0	-	2,0	-	-	-	6,0	-	6,0
Quadri	5,8	2,0	5,4	6,0	-	6,0	5,0	24,0	11,3
Impiegati	7,6	4,3	5,7	8,6	6,1	7,1	7,4	5,9	6,6
Operai	11,5	-	11,5	6,2	-	6,2	5,7	-	5,7
Totale	10,2	4,2	8,8	6,3	6,1	6,3	5,8	6,5	5,9

Tabella 39 - Indici infortunistici

GRI 403-9

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	6	-	6	3	-	3	12	1	13
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	-	-	-	1	-	1	2	1	3
Infortuni sul lavoro registrabili	5	-	5	1	-	1	12	1	13
Malattie professionali	12	-	12	2	-	2	2	-	2
Decessi	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Ore lavorate (comprensive straordinario)	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520	501.754	156.391	658.145
IR - Indice di frequenza*	12,2	-	9,6	9,8	-	7,6	18,2	1,5	19,8
Giorni di assenza per infortunio	465	-	465	234	-	234	8.040	31	8.071
LDR - Indice di gravità**	0,9	-	0,7	0,5	-	0,4	16,0	0,2	12,3
Indice di incidenza***	2,0	-	1,5	1,7	-	1,3	0,0	0,0	0,0
Durata media degli infortuni****	77,5	-	77,5	46,8	-	46,8	670,0	31,0	620,8
Tasso per infortuni sul lavoro registrabili	10,2	-	8,0	7,6	-	7,6	23,9	6,4	19,8
Tasso per infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	-	-	-	-	-	-	2,0	-	2,0
Tasso dei decessi risultati da infortuni sul lavoro	-	-	-	-	-	-	2,0	-	2,0

La suddivisione degli infortuni per area geografica non è rilevante
*n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000
**gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000
***n. totale infortuni/n. dipendenti x 100
****gg.assenza per infortuni/n. totale infortuni

Tabella 40 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

GRI 403-9

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale ore lavorate dai dipendenti	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520	501.754	156.391	658.145
N. di infortuni* sul lavoro	6	-	6	4	-	4	12	1	13
N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-	-	-	-	1	-	1
N. di giorni di assenza per infortuni	465	-	465	234	-	234	8040	31	8071
Assenteismo (infortuni, malattia, stress)	465	-	465	234	-	234	8040	31	8071
Decessi	-	-	-	-	-	-	1	-	1
N. di dipendenti	296	93	389	294	94	390	308	96	404

* inclusi gli infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione
Nota per il calcolo:
Tasso di incidenza: n. di infortuni / n. dipendenti x 100
Tasso di gravità: n. giorni di assenza / n. ore lavorate x 1.000
Tasso di frequenza per infortuni sul lavoro registrabili: n. di infortuni sul lavoro registrabili / n. totale di ore lavorate x 1.000.000
Tasso di frequenza per infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: n. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze / n. totale di ore lavorate x 1.000.000
Tasso di frequenza dei decessi derivanti da infortuni sul lavoro: n. di decessi / n. totale di ore lavorate x 1.000.000
Assenteismo: assenza dal lavoro di un lavoratore per incapacità di qualsiasi tipo, non solamente collegate a malattie o infortuni sul lavoro. Sono esclusi i permessi autorizzati come vacanze, studio, maternità/paternità e permessi per motivi familiari.
Tasso di assenteismo: giorni di assenza nel periodo di rendicontazione / totale dei giorni lavorabili per la forza lavoro x 200.000
Il tasso di incidenza, gravità e frequenza escludono gli infortuni in itinere.

Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti*

GRI 2-8

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale ore lavorate dai lavoratori	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di infortuni sul lavoro **	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di giorni di assenza per infortuni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di lavoratori che non sono dipendenti in forza al 31 dicembre	1	4	5	1	4	5	-	6	6

* per lavoratori non dipendenti si intendono stagisti, somministrati e co.co.co.
** inclusi gli infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione

Tabella 42 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

GRI 403-10

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	12	-	12	2	-	2	2	-	2

Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti

GRI 2-8

Descrizione	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Clienti

Tabella 44 - Dati demografici

GRI 2-6

Descrizione	2020		2021		2022	
	n.	% copertura	n.	% copertura	n.	% copertura
Comuni serviti	38		38		38	
Popolazione ISTAT totale	494.272	100,0%	493.960	100,0%	490.272	100,0%
Popolazione servita da acquedotto	492.020	99,5%	491.739	99,6%	487.736	99,5%
Popolazione servita da fognatura	438.482	88,7%	437.510	88,6%	434.885	88,7%
Popolazione servita da depurazione	399.417	80,8%	398.605	80,7%	399.144	81,4%

Tabella 45 - Utenze per servizio (n.)

GRI 2,6

Descrizione	2020	2021	2022
Utenze totali	234.185	234.850	235.946
Utenze servite da acquedotto	233.118	233.794	234.913
Utenze servite da fognatura	207.752	208.011	208.878
Utenze servite da depurazione	189.243	189.514	191.322
Utenze scarichi industriali	17	16	122

Tabella 46 - Utenze per Comune (n.)

GRI 2,6

Comune	2020	2021	2022
Assisi	12.794	12.866	12.949
Bastia Umbra	8.357	8.393	8.464
Bettona	1.686	1.690	1.712
Cannara	1.923	1.915	1.933
Castiglione del Lago	8.531	8.562	8.619
Citerna	796	819	821
Città della Pieve	4.518	4.553	4.554
Città di Castello	16.831	16.885	16.937
Collazzone	1.553	1.553	1.554
Corciano	9.628	9.674	9.719
Costacciaro	897	892	886
Deruta	3.951	3.974	4.011
Fossato di Vico	1.686	1.676	1.675
Fratta Todina	698	698	706
Gualdo Tadino	7.924	7.942	7.941
Gubbio	14.737	14.763	14.797
Lisciano Niccone	271	276	275
Magione	7.325	7.358	7.395
Marsciano	7.207	7.218	7.295
Massa Martana	1.971	1.964	1.976
Monte Castello di Vibio	733	735	745
Monte Santa Maria Tiberina	534	538	545
Montone	801	805	806
Paciano	677	674	685
Panicale	2.721	2.756	2.755
Passignano sul Trasimeno	3.265	3.301	3.321
Perugia	79.549	79.646	79.997
Piegaro	1.701	1.712	1.714
Pietralunga	915	919	913
San Giustino	4.743	4.753	4.838
San Venanzo	1.325	1.329	1.329
Scheggia e Pascelupo	1.287	1.274	1.262
Sigillo	1.581	1.584	1.589
Todi	8.244	8.254	8.287
Torgiano	2.832	2.843	2.841
Tuoro sul Trasimeno	1.951	1.965	1.977
Umbertide	6.512	6.558	6.590
Valfabbrica	1.530	1.533	1.533

GRI 2-6

Tabella 47 - Contatti inbound (n.)

Canali di contatto	2020	2021	2022
Call center	175.468	207.404	217.788
Sportello	5.680	2.401	4.066
Servizio guasti	48.899	58.976	58.422
Sportello digitale e "A casa tua"	2.683	329	82
Altro (lettera, mail, raccomandate, PEC)	567.484	112.391	122.984

Tabella 48 - Autoletture (n.)

Descrizione	2020	2021	2022
Autolettura da fax	3	1	-
Autolettura da IVR (telefonica)	61.803	51.419	49.209
Autolettura da letturista	346	352	344
Autolettura da sms	7.443	11.406	11.693
Lettura da sportello (CRM)	24.377	30.311	40.540
Autolettura da Telegram	362	299	299
Autolettura da web	37.785	42.388	46.855
Totale autoletture	132.119	136.176	148.940

Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza

Canali di accesso	2020	2021	2022
Bancomat Pay	-	0,1%	0,2%
PagoPa	-	0,1%	0,4%
MyBank - Bonifici	-	-	0,2%
Incasso preventivi	-	-	-
Incasso domiciliaz. (Rid)	43,4%	42,0%	43,2%
Bonifico cliente	8,3%	9,3%	9,3%
Bonifico non utenza	-	0,1%	0,3%
Poste Italiane - Bonifici	0,6%	0,7%	0,6%
CBILL	2,4%	2,7%	3,5%
Carta credito	-	-	-
Lottomatica	2,5%	2,1%	2,0%
Coop	4,8%	4,4%	4,2%
Poste Italiane - Bollettini	28,3%	28,2%	26,7%
POS	-	-	-
Poste Private Bollettini	-	-	-
Sisal	6,4%	5,8%	4,9%
Pagamenti web	1,8%	2,2%	2,2%
Senza attribuzione	1,5%	2,3%	2,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 50 - Agevolazioni tariffarie

Descrizione	2020	2021	2022
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	6.739	450	-
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	- 231.188	20.438	-

Da quando è stato modificato il Bonus idrico (01/01/2021) prevedendo il riconoscimento automatico sulla base delle informazioni fornite dall'INPS, Umbra Acque è ancora in attesa di ricevere i flussi informativi da Acquirente Unico (soggetto individuato da ARERA per l'attività di interscambio dati)

Tabella 51 - Customer Satisfaction Index

GRI 2-25

Indicatori	2020 1° Sem.	2020 2° Sem.	2021 1° Sem.	2021 2° Sem.	2022 1° Sem.	2022 2° Sem.
Aspetti tecnici	93,6	93,5	92,4	93,2	90,7	93,7
Fatturazione	85,4	87,4	85,3	87,8	87,8	91,3
Rapporto qualità/prezzo	80,7	81,9	80,3	81,1	76,1	88,4
Segnalazione guasti	88,7	89,1	91,1	92,8	98,5	95,2
Intervento tecnico	85,7	85,2	87,8	90,4	97,1	92,3
N. verde commerciale	89,8	90,7	91,3	93,9	94,4	93,3
Sportello	91,9	93,1	93,5	99,8	96,2	95,1
C.S.I. complessivo	88,7	89,4	89,1	91,3	91,2	92,8

Tabella 52 - Commissione conciliativa

Descrizione	2020	2021	2022
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute	7	7	9
di cui istanze ammesse	*7*	*7*	*9*
di cui istanze non ammesse	-	-	-
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute ammesse	7	7	9
di cui istanze concluse con accordo	*6*	*3*	*3*
di cui istanze concluse senza accordo	*1*	*3*	-
di cui istanze ancora aperte	-	*1*	*6*
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	12	32	25
di cui istanze ammesse	*12*	*31*	*25*
di cui istanze non ammesse	-	*1*	-
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	12	32	25
di cui istanze risolte prima della conciliazione	-	*2*	*1*
di cui istanze concluse con accordo	*8*	*23*	*17*
di cui istanze concluse senza accordo	*1*	*1*	*4*
di cui istanze ancora aperte	*3*	*6*	*3*

Tabella 53 - Contenziosi

GRI 2-27

GRI 416-2

Descrizione	2020	2021	2022
Cause civili e amministrative aperte	46	39	40
di cui verso ARERA e AURI	*11*	*10*	*9*
Accertamenti tecnici preventivi	1	2	2
Ambientali	4	6	5
Azioni di risarcimento danni	171	173	194
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	6	11	10

Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali del 2021 sono state pari a zero in quanto i verbali sono ancora in fase di ricorso presso la Regione dell'Umbria. Si precisa che nel corso dell'anno 2021 è stata corrisposta la pena pecuniaria di € 1.019 per violazioni ambientali riferite all'anno 2018. Si specifica infine che n. 10 cause civili/amministrative risultano definite alla data del 31/12/2022

Impatti sulla comunità

Tabella 54 - Laboratori didattici in classe (n.)

Descrizione	2020	2021	2022
Laboratori didattici in classe scuola superiore	1	7	1

GRI 413-1

Tabella 55 - Visite didattiche c/o impianti (n.)

Descrizione	2020	2021	2022
Visite c/o Impianto sorgente Scirca	-	-	7
Visite c/o Impianto Laboratorio di analisi	-	-	3
Visite c/o Impianto di depurazione Vestricciano-Genna (Perugia)	1	-	4
Visite c/o Impianto Conservoni di Montepacciano (Perugia)	-	-	1
Visite c/o Impianto sorgente Bagnara	1	-	-
Visite c/o Impianto di depurazione Canonica (Città di Castello)	1	-	-
Visite c/o Impianto di depurazione Consortile Assisi-Bastia Umbra	1	-	-
Totale visite	4	-	15

GRI 413-1

Tabella 56 - Case dell'Acqua

Descrizione	2020	2021	2022
Fontanelle installate al 31/12 (n.)	58	60	65
Litri erogati	7.812.880	8.001.890	10.151.482
Bottiglie da 1,5 lt vendute (n.)	5.208.587	5.334.593	6.767.654
Plastica risparmiata (ton)*	208	213	271
Euro spesa risparmiata**	1.640.705	1.680.397	2.131.811
CO_2 risparmiata (ton)***	1.250	1.280	1.624

GRI 203-1

GRI 413-1

* stimato peso medio 40 gr a bottiglia
** stimato prezzo € 0,21 a litro (fonte: Mineracqua - Federazione Italiana delle industrie acque minerali)
*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt, pari a 240 gr di CO_2/bottiglia

Performance economica

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico (€)

Descrizione	2020	2021	2022
Ricavi da S.I.I.	80.724.316	76.932.451	99.603.558
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	94.463.391	91.649.557	124.439.495
Margine Operativo Lordo (MOL-Ebitda)	31.695.744	29.963.558	34.426.977
Risultato Operativo Netto (Ebit)	9.137.825	6.608.981	11.493.991
Risultato Netto (Utile)	6.997.535	4.706.976	9.352.078

GRI 2-6

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€)

Descrizione	2020	2021	2022
Patrimonio Netto	45.069.355	50.115.936	65.017.780
Capitale Investito Netto	97.908.182	107.502.056	134.582.090
Posizione Finanziaria Netta monetaria	52.631.144	55.399.854	64.530.167

Tabella 59 - Indici di redditività

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
ROE Lordo	20,8%	12,8%	16,8%
ROE Netto	15,5%	9,4%	14,4%
ROI	9,3%	6,1%	8,5%
ROS *	11,2%	8,5%	11,4%

* si segnala che il valore 2020, diversamente riclassificato, è calcolato secondo la formula "(Ebit) / (Ricavi delle vendite e delle prestazioni)"

Tabella 60 - Indici di investimento (€)

Descrizione	2020	2021	2022
Totale investimenti	27.612.377	30.332.037	31.046.370
Investimenti in € per mc di acqua venduta	0,9	1,0	1,0
Investimenti in € per abitante del territorio servito	55,9	61,4	63,3

Il dato dei mc di acqua venduta è ottenuto sommando il valore dell'acqua fatturata e il rateo di competenza

Tabella 61 - Investimenti totali per servizio

Tipologia servizio	2020		2021		2022	
	mln di €	%	mln di €	%	mln di €	%
Acquedotto	15,2	55,0%	15,6	51,5%	17,1	55,2%
Fognatura	5,4	19,6%	7,9	26,1%	5,8	18,7%
Depurazione	3,8	13,8%	3,9	12,8%	4,4	14,2%
Generale S.I.I. (SC, FOC, AII, NI)	3,2	11,6%	2,9	9,6%	3,7	11,9%
Totale investimenti	27,6	100,0%	30,3	100,0%	31,0	100,0%

Tabella 62 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area geografica (€)

Area	2020	2021	2022
Alto Chiascio	3.199.929	2.991.406	3.298.062
Lago Trasimeno	3.793.536	4.569.101	4.008.220
Alto Tevere	1.997.825	3.980.159	3.590.973
Medio Tevere	4.480.479	4.993.330	4.715.010
Perugino-Assisano	9.536.021	9.468.399	10.317.912
Investimenti classificati come "generali S.I.I."	4.604.587	4.329.643	5.116.193

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

GRI 201-1

Descrizione	2020	2021	2022
Ricavi da S.I.I.*	80.724.316	76.932.451	99.603.558
Valore aggiunto globale lordo	54.495.978	54.233.182	60.344.683
Ammortamenti	- 18.239.354	- 18.936.066	- 19.791.996
Valore aggiunto globale netto	36.256.624	35.297.115	40.552.687
Valore aggiunto distribuito totale	54.495.978	54.233.182	60.344.683
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	15.810.673	17.018.840	17.477.523
Distribuzione del valore aggiunto azienda	18.239.354	18.936.066	19.791.996
Distribuzione del valore aggiunto azionisti	6.997.535	4.706.976	9.352.078
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	686.464	1.090.358	1.273.148
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	12.697.059	12.437.363	12.409.109
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	64.893	43.578	40.829
Personale %	30,0%	31,4%	29,0%
Azienda %	33,0%	34,9%	32,7%
Azionisti %	13,0%	8,7%	15,5%
Finanziatori %	1,0%	2,0%	2,1%
Pubblica Amministrazione (P.A.) %	23,0%	22,9%	20,6%
Territorio/Comunità locale %	0,0%	0,1%	0,1%

* la voce include i ricavi riconosciuti alla Società per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, escludendo tutte le altre attività idriche.

Supply chain

Tabella 64 - Ordinativi

GRI 2-6

Descrizione	2020		2021		2022	
	n.	€	n.	€	n.	€
Forniture	202	21.396.957	109	31.780.390	94	36.339.204
Lavori	48	25.057.881	45	12.171.811	114	30.527.494
Servizi	179	10.052.668	186	24.064.454	225	14.127.189
Totale	429	56.507.506	340	68.016.655	433	80.993.887

Tabella 65 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa

GRI 2-6

Descrizione	2020	2021	2022
Ordinativi da fornitori con importo commessa < 40K €	5,6%	2,7%	3,6%
Ordinativi da fornitori con importo commessa 40-400K €	17,2%	16,3%	15,2%
Ordinativi da fornitori con importo commessa > 400K €	77,2%	81,0%	81,2%

Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi

GRI 2-6

Descrizione	2020				2021				2022			
	n. ordini		Valore		n. ordini		Valore		n. ordini		Valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	225	47,6%	26.132.963	46,3%	166	48,8%	8.923.891	13,1%	155	35,8%	13.186.102	16,3%
Altre regioni	204	52,4%	30.374.543	53,7%	174	51,2%	59.092.764	86,9%	278	64,2%	67.807.785	83,7%
Totale	429	100,0%	56.507.506	100,0%	340	100,0%	68.016.655	100,0%	433	100,0%	80.993.887	100,0%

Tabella 67 - Fornitori locali*

GRI 204-1

Descrizione	2020	2021	2022
Fornitori locali con ordinativi nell'anno (n.)	153	123	123
Fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori (%)	48,0%	46,2%	43,2%

* fornitori ricadenti nel territorio della Regione Umbria

Tabella 68 - Processi qualifica fornitori

Descrizione	2020	2021	2022
Processi di qualifica con esito positivo per le diverse categorie di qualificazione	98,0%	97,3%	98,%
Processi di qualifica con esito negativo per le diverse categorie di qualificazione	2,0%	2,7%	1,4%

Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

GRI 308-1

Descrizione	2020	2021	2022
Fornitori complessivamente qualificati sulle diverse categorie al 31/12 (n.)	1.373	1.678	1.804
di cui in possesso di ISO 9001 (%)	*84,0%*	*85,0%*	*87,0%*
di cui in possesso di ISO 14001 (%)	-	*47,0%*	*53,0%*
di cui in possesso di ISO 17025 (%)	*1,0%*	*1,0%*	*0,5%*
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	665	728	427
Numero di imprese appaltatrici qualificate (n.)	98	86	111

Relazione della società di revisione

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Umbra Acque SpA (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Umbra Acque SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Umbra Acque SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* (*ISQM 1*) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance*

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it

Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (di seguito anche "ISAE 3000 *Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati al paragrafo "Performance economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società*;*
3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Umbra Acque SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società Umbra Acque SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

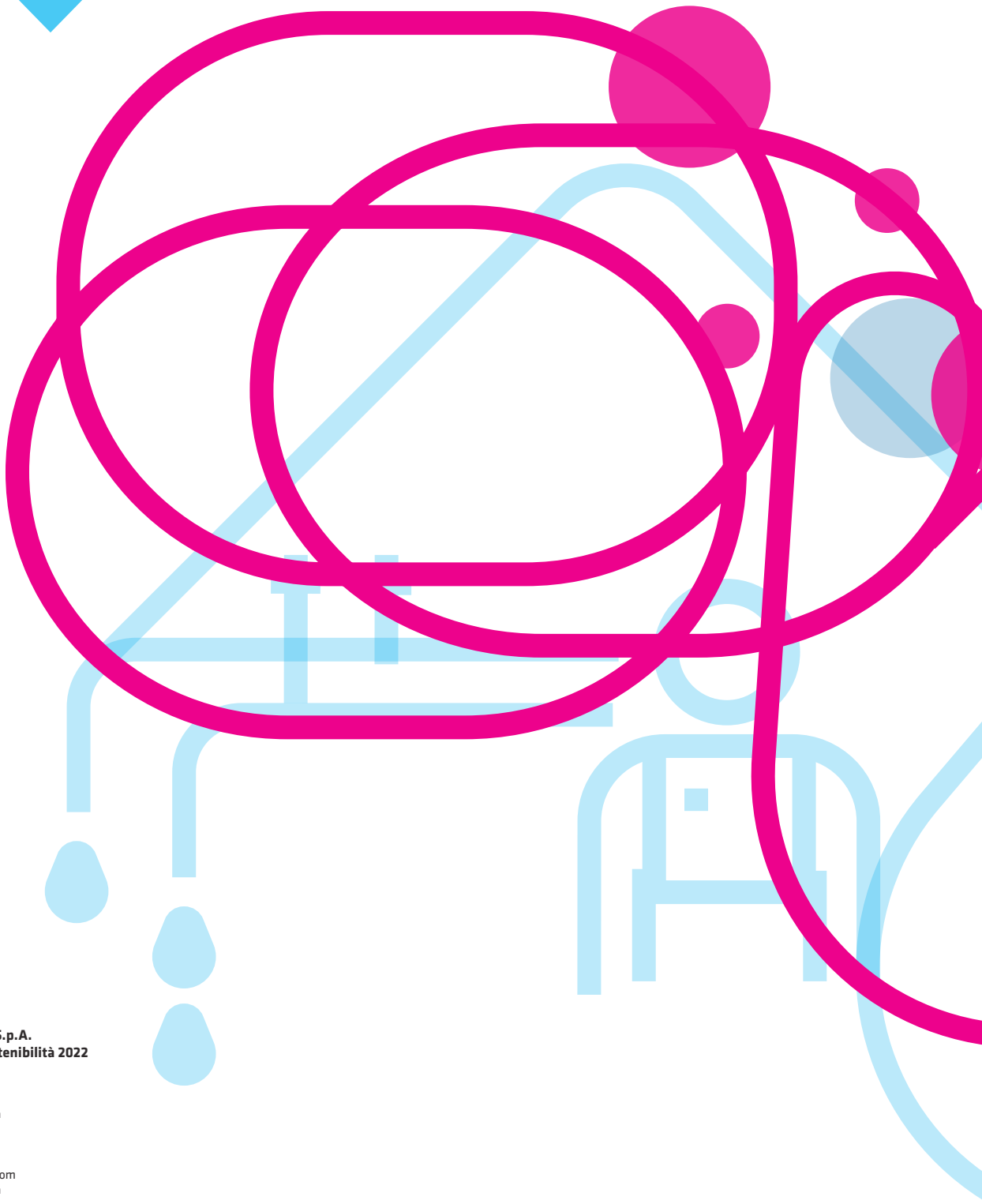
Il Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 11 maggio 2022, ha espresso su tale Bilancio una conclusione senza rilievi.

Milano, 26 aprile 2023

PricewaterhouseCoopers SpA

Giulio Grandi
(Revisore legale)

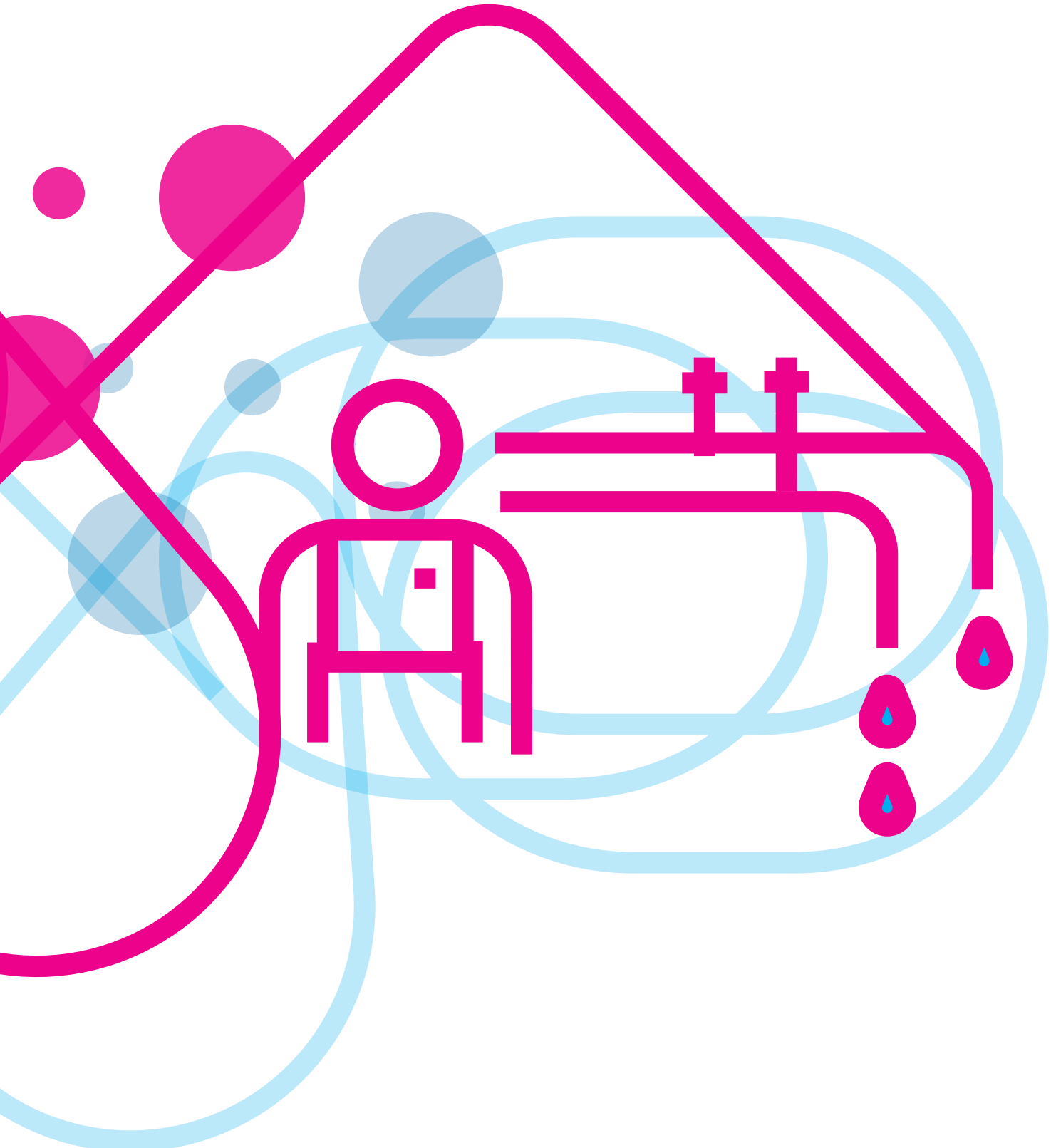
Paolo Bersani
(Partner)



Umbra Acque S.p.A.
Bilancio di Sostenibilità 2022

design
paolo tramontana

photo
www.icponline.it
www.storyblock.com
paolo tramontana
umbra acque





Umbra Acque S.p.A.
Via G. Benucci, 162 – 06135
Perugia (PG) - Tel. 075/5978011

info@umbraacque.com
www.umbraacque.com