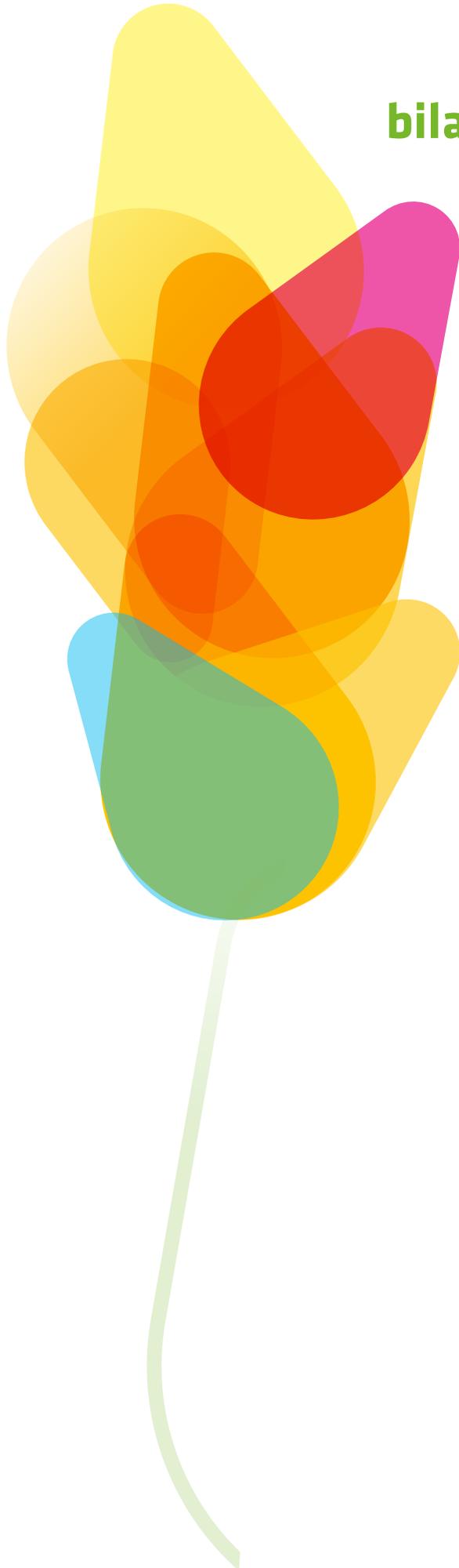


# bilancio di sostenibilità

20  
23



Il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Umbra Acque S.p.A. è stato pubblicato solo in formato digitale per perseguire obiettivi di sostenibilità e salvaguardia dell'ambiente

A large, stylized green tulip graphic is positioned on the left side of the page. It features a long, thin stem and a bulbous base. The petals are composed of several overlapping, semi-transparent green shapes, creating a layered, ethereal effect. The colors range from light lime green to a slightly darker shade.

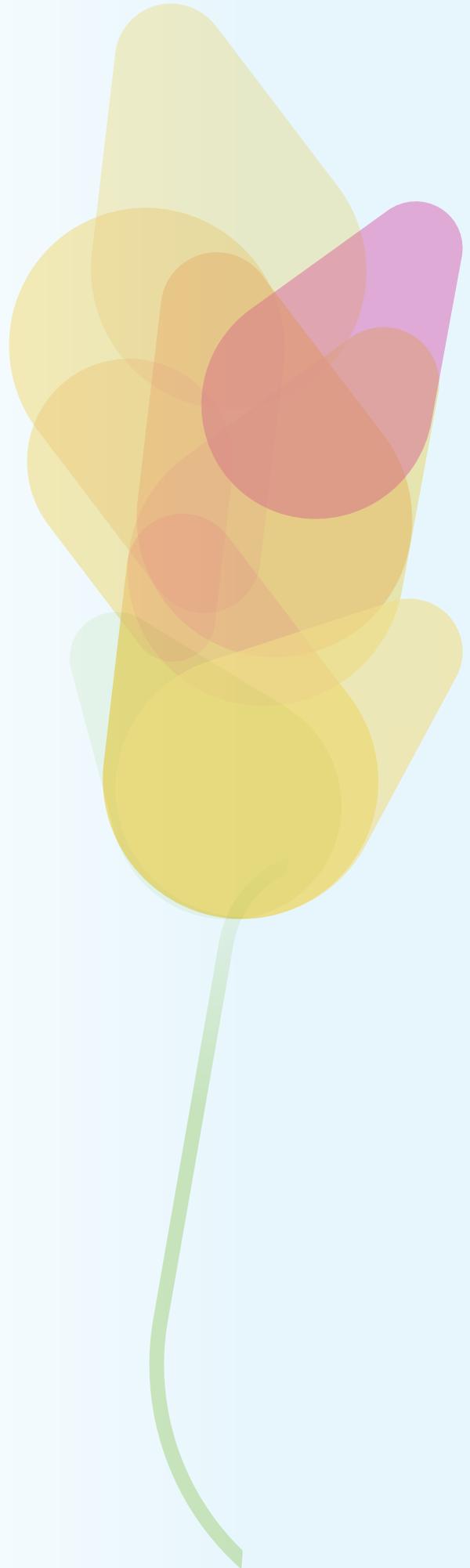
**bilancio di sostenibilità**

**20  
23**

UMBRA  
ACQUE

The logo for UMBRA ACQUE features the company name in a clean, sans-serif font. Below the text is a stylized green icon consisting of a downward-pointing triangle with a curved bottom edge, resembling a water drop or a wave.

UMBRA  
ACQUE



8	Umbra Acque in sintesi
10	Highlights
12	Lettera agli stakeholder
16	Nota metodologica
18	Temi materiali e rapporti con gli stakeholder
22	Piano di Sostenibilità 2023-2025

---

## **Corporate Governance**

# **1**

26	Profilo della Società
28	Evoluzione storica della Società
29	Vision, mission e valori aziendali
30	La struttura di governance
31	Gestione dei conflitti di interesse e dei rapporti con parti correlate
32	Codice Etico
32	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
34	Trasparenza
34	Sistema di gestione integrato
35	Audit del sistema di gestione integrato
36	Privacy
37	Laboratorio analisi
38	Scenario regolatorio
39	Fiscalità aziendale
40	Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
40	Gestione dei rischi
40	Rendicontazione societaria di sostenibilità

---

## **Gestione efficiente del sistema idrico**

# **2**

44	Il sistema idrico gestito da Umbra Acque
48	I cambiamenti climatici e le crisi idriche
49	Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali
50	Impianti di trattamento e potabilizzazione già esistenti
52	Reti di distribuzione
52	Le perdite idriche nel 2023
55	Acea Waidy® Management System
56	Sviluppo GIS
57	Piani di sicurezza dell'acqua
57	Reti di collettamento fognario
59	Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite
59	Depurazione
60	Qualità Tecnica

### **Qualità della risorsa idrica**

**3**

- 64 Controlli sulla qualità dell'acqua potabile
  - 67 Progetto "l'acquachebevo"
- 

### **Tutela dell'ambiente**

**4**

- 70 Acque reflue e depurate
  - 71 Rifiuti
  - 73 Attività di controllo sugli scarichi industriali in pubblica fognatura
  - 74 Progetto SARI e collaborazioni con il Dipartimento di chimica di UniPG
  - 76 Consumi energetici
  - 76 Efficientamento degli impianti
  - 76 Fonti alternative di produzione di energia elettrica
  - 77 Automezzi
- 

### **Gestione delle risorse umane**

**5**

- 80 Politiche di gestione del personale
  - 80 Persone in Umbra Acque
  - 81 Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti
  - 82 Remunerazione e valutazione delle performance
  - 82 Ore lavorate e assenze
  - 83 Congedi parentali
  - 83 Welfare
  - 83 Fondo pensionistico
  - 83 Formazione
  - 84 Smart working
  - 85 Relazioni sindacali
  - 85 People care
- 

### **Salute e sicurezza dei lavoratori**

**6**

- 89 Certificazione ISO 45001:2018
- 89 Valutazione dei rischi
- 90 Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori
- 91 Sorveglianza sanitaria
- 91 Formazione e addestramento dei lavoratori
- 91 Infortuni, incidenti e malattie professionali

## **Clienti**

**7**

- 94 Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza
  - 95 Organizzazione
  - 98 Spesa media e bonus sociale
  - 98 Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato
  - 98 Carta del Servizio Idrico Integrato
  - 98 Sportelli
  - 99 Sportello telefonico
  - 100 MyUmbraAcque
  - 100 Bolletta web
  - 100 Customer satisfaction
  - 101 Impatti delibere ARERA
  - 101 Gestione reclami
  - 101 Conciliazione paritetica e conciliazione ADR
- 

## **Impatti sulla comunità**

**8**

- 104 Progetti di solidarietà
  - 105 Iniziative sul territorio
  - 109 Iniziative interne all'azienda
- 

## **Performance economica**

**9**

- 112 Risultati
- 

## **Supply chain**

**10**

- 118 Procedura acquisti e appalti
  - 118 Procedura affidamenti
  - 120 Qualifica fornitori
  - 121 Vendor rating
- 

## **Allegati**

**A**

- 124 GRI content index
- 130 Glossario
- 132 Indicatori di performance
- 152 Relazione della Società di Revisione

# Umbra Acque in sintesi

**38**  
comuni coperti dal servizio idrico integrato

**4.300 km<sup>2</sup>**  
superficie del territorio servito

**489.624**  
abitanti serviti

**237.075**  
utenze servite

**54,6 mln mc**  
acqua immessa in rete

**43,9 mln mc**  
reflui depurati

**6.410 km**  
rete acquedotti

**1.982 km**  
condotte fognarie



Comune	Residenti (n.)	UtENZE (n.)	Acquedotto (km)	Fognatura (km)
Assisi	27.671	13.031	364,2	95,2
Bastia Umbra	21.267	8.583	154,1	54,1
Bettona	4.225	1.724	97,1	16,5
Cannara	4.184	1.958	84,4	16,3
Castiglione del Lago	15.158	8.627	248,8	87,9
Citerna	3.367	836	55,5	25,5
Città della Pieve	7.482	4.571	146,3	38,2
Città di Castello	38.280	17.018	474,4	200,4
Collazzone	3.325	1.554	102,2	17,2
Corciano	21.605	9.773	204,0	79,3
Costacciaro	1.057	883	48,3	10,0
Deruta	9.470	4.045	79,5	34,2
Fossato di Vico	2.641	1.679	42,7	28,4
Fratta Todina	1.861	714	42,2	13,0
Gualdo Tadino	14.328	7.970	207,9	94,8
Gubbio	30.516	14.858	422,3	128,0
Lisciano Niccone	599	276	21,8	3,0
Magione	14.658	7.475	209,7	76,2
Marsciano	18.048	7.300	218,4	68,6
Massa Martana	3.631	1.978	157,9	18,9
Monte Castello di Vibio	1.427	754	45,7	7,2
Monte Santa Maria Tiberina	1.089	547	80,6	8,9
Montone	1.585	801	71,1	15,9
Paciano	955	678	30,6	7,7
Panicale	5.302	2.758	104,3	28,4
Passignano sul Trasimeno	5.717	3.342	69,6	27,4
Perugia	162.367	80.386	1.233,5	408,2
Piegaro	3.400	1.729	107,6	33,8
Pietralunga	1.991	917	58,5	8,3
San Giustino	11.080	4.846	124,1	59,1
Scheggia e Pascelupo	1.238	1.255	56,6	13,2
Sigillo	2.335	1.580	379,1	90,0
Todi	15.698	8.316	83,3	30,9
Torgiano	6.597	2.872	69,8	27,7
Tuoro sul Trasimeno	3.733	1.994	190,3	76,4
Umbertide	16.338	6.593	110,4	8,8
Valfabbrica	3.214	1.534	79,2	9,7
San Venanzo (provincia di Terni)	2.185	1.320	57,5	14,6
Altri territori			77,0	
<b>Totale</b>	<b>489.624</b>	<b>237.075</b>	<b>6.410,3</b>	<b>1.981,9</b>

# Highlights

20  
23



**71,1**

mln euro  
Patrimonio Netto  
(+9%)

**34,1**

mln euro  
Margine Operativo Lordo

**35,6**

mln euro investimenti  
(+15%)

**104,4**

mln euro valore economico distribuito

**56%**

di donne in ruoli impiegatizi

**3.740**

ore di formazione HSE (+33,5%)

**80,2**

mln euro valore ordinativi per opere PNRR

**195,2**

mln euro valore totale degli ordinativi (+141%)

**92,6%**

di ordinativi con importo > 400.000 euro

**1.771**

fornitori qualificati nelle diverse categorie

# Highlights

# 2023



**clienti**

**gestione operativa**

**ambiente**

**94,9**

Customer Satisfaction Index (+2,1 rispetto al 92,8 del 2022)

**77.845**

utenze con bolletta web (+7%)

**52**

km di rete acquedottistica sostituita

**54,6**

mIn mc di acqua immessa nel sistema idrico

**43,9**

mIn mc di acqua reflua depurata

**292**

km di rete idrica ispezionata per attività di ricerca perdite

**18.200**

interventi manutentivi su reti idriche

**912**

interventi manutentivi su reti fognarie

**7,7**

mIn di bottiglie risparmiate grazie alle 70 Case dell'Acqua (+13,5%)

**15**

ton carta risparmiata attraverso le bollette digitali (+9,5%)

**3.200**

MWh risparmiati per interventi di efficientamento energetico

**14.563,8**

ton rifiuti prodotti, di cui oltre il 90,6% mandati a recupero

**135.813**

parametri controllati sulle acque potabili e depurate

# Lettera agli stakeholder



Umbra Acque con questa quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità, pubblicato e certificato in maniera volontaria, riafferma la propria vocazione alla sostenibilità ambientale ed in particolare alla *mission* della sua azione quotidiana: la tutela dell'ambiente e la salvaguardia dell'acqua, affinché ogni giorno tutti i cittadini dei territori in cui la Società opera possano, aprendo il rubinetto, fruire di questo servizio in modo continuativo e con acqua di qualità.

Tutto questo, che agli occhi dell'uomo del XXI secolo può sembrare scontato e di scarso valore, assume invece ogni anno sempre più i connotati di una sfida difficile e sempre più complicata da vincere: il susseguirsi di periodi di siccità sempre più frequenti, l'esasperazione dei fenomeni meteorologici violenti che rovesciano grandi quantità di pioggia in tempi troppo rapidi così da non consentire i processi di ricarica delle falde, il continuo innalzamento delle temperature che, ormai, non permette di vedere più la neve sui monti della nostra Regione, il gennaio appena trascorso classificato tra i più caldi della storia, sono tutti eventi che devono riportarci ad attente politiche sull'uso dell'acqua ed all'aumento della resilienza dei nostri sistemi idrici.

Sulla base di questi presupposti congiunturali abbiamo provveduto alla redazione del Piano di Sostenibilità 2023-2025, documento che rappresenta la visione strategica di Umbra Acque in materia di sostenibilità e

di sviluppo di un modello di *business* sostenibile, che muove anche da importanti investimenti strategici per il territorio servito.

Tra questi, di rilievo è l'avvio dei cantieri del PNRR di cui avevamo dato conto nel Bilancio di Sostenibilità dell'anno scorso, relativamente alle principali programazioni:

- i due cantieri per l'utilizzo delle acque della diga del Chiascio, dopo l'approvazione dei progetti ed il procedimento per la gara e l'aggiudicazione dei lavori, hanno visto nel mese di settembre il loro avvio nel rispetto del cronoprogramma che indica febbraio 2026 come data ultima per l'ultimazione delle opere;
- analogamente, sono stati assegnati i lavori per la ricerca delle perdite su tutto il territorio gestito e che porteranno alla sostituzione di 200 chilometri di condotte selezionate tra quelle più vetuste e, comunque, maggiormente soggette a perdite, su cui i semplici interventi di riparazione e controllo della pressione di esercizio non sarebbero sufficienti ad assicurare gli *standard* di servizio che la Società si è posta come obiettivo relativamente alla continuità del servizio e alle riduzioni di perdita di acqua per chilometro di rete gestita.

Questi interventi rappresentano proprio la risposta alle problematiche che il *climate change* ci pone in modo indifferibile: efficientare le reti di adduzione e distribuzione unitamente al ricorso agli invasi come fonti di

alimentazione anche per l'uso idropotabile, unico modo per raccogliere e conservare i grandi volumi di acqua che cadono, anche sul nostro territorio, in modo sempre più violento e concentrato.

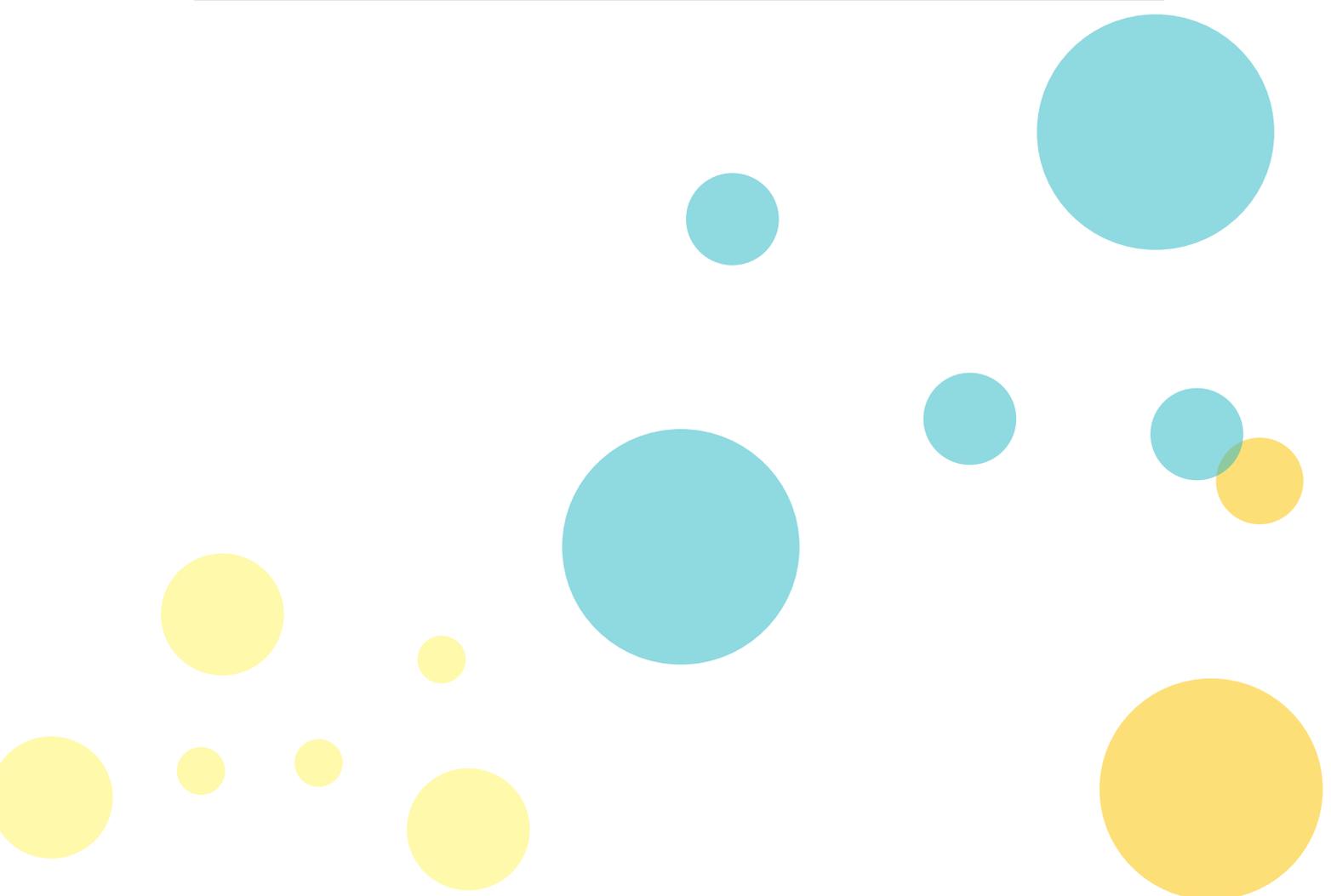
Parallelamente è seguito l'impegno della Società su tutte le attività *core*, evidenziando un miglioramento di tutti gli indicatori di *performance* gli indici di *customer satisfaction* nel secondo semestre hanno raggiunto i massimi livelli di sempre, con l'indice CSI complessivo valutato pari a 94,9 rispetto al 92,8 dell'anno precedente; i vari Macroindicatori della Qualità Tecnica sono tutti migliorati, con notevoli *performance* nel campo della economia circolare attraverso il riuso di oltre il 90% dei rifiuti complessivamente prodotti, nel settore della qualità dell'acqua (sia per quanto concerne l'acqua potabile distribuita che per quella depurata negli impianti gestiti, prima di restituirla ai fiumi) con il passaggio di classe per il Macroindicatore M3 ed il mantenimento nella classe di eccellenza per il Macroindicatore M6.

Nel Bilancio del 2022, a seguito degli aumenti dei costi dell'energia elettrica, avevamo segnalato la necessità di un forte impulso verso i temi dell'efficientamento energetico e della produzione di energia da fonti alternative per l'autoconsumo. A tal fine, oltre all'avvio del cantiere del progetto PNRR per la costruzione del potabilizzatore di Petrignano d'Assisi, ove è prevista l'installazione di una turbina per il recupero dell'energia

data dalla prevalenza dell'acqua in arrivo all'impianto e la copertura con un tetto fotovoltaico, sono stati redatti i progetti esecutivi di tre campi fotovoltaici a terra per una potenza nominale complessiva di circa kW 500, insieme a quattro progetti di microimpianti fotovoltaici per rendere il più possibile autosufficienti impianti come serbatoi, rilanci e sollevamenti.

Nel corso dell'anno abbiamo inoltre avviato due progetti di grande rilevanza nell'ambito sociale della sostenibilità per i nostri *stakeholder*:

- il progetto di "trasformazione in società benefit", con un *workshop* rivolto ai Soci organizzato a Palazzo della Penna di Perugia il 20 gennaio 2023, nel corso del quale abbiamo presentato le peculiarità della società benefit, il modello d'impresa, gli aspetti giuridici e procedurali, le responsabilità, gli impatti organizzativi e la rendicontazione specifica necessari, oltre all'identificazione delle finalità di beneficio comune;
- il progetto per il conseguimento della certificazione per la parità di genere, con l'obiettivo di ottenere nel 2024 la certificazione secondo la norma UNI/PdR 125:2022 inerente al sistema di gestione e alle politiche per la parità di genere nelle organizzazioni. Tra le attività poste in essere nell'anno appena concluso, il 10 ottobre 2023 abbiamo organizzato un *workshop* dal titolo "Il potere di Penelope", rivolto principalmente ai componenti gli organi aziendali e al *management* della



Società, presso il Centro di Pari Opportunità di Perugia, finalizzato ad approfondire il tema dell'uguaglianza di genere, della emancipazione delle donne e della *leadership* femminile.

Da sempre fortemente radicata sul territorio, Umbra Acque anche nel 2023 è stata partecipe dei principali eventi promossi dalle varie comunità locali, facendosi nel contempo promotrice di attività e iniziative legate ai temi ambientali, come ad esempio la realizzazione di nuove Case dell'Acqua raggiungendo le 70 unità per promuovere le caratteristiche di potabilità dell'acqua fornita dai civici acquedotti e soprattutto per contenere la necessità di produzione dei contenitori in plastica, pratica che solo nei 38 Comuni gestiti porta ad un risparmio di CO<sub>2</sub> emessa in ambiente superiore alle 1.800 tonnellate all'anno. Analogamente è proseguito l'impegno, spesso portato avanti in modo sinergico tra Società e dipendenti, verso le tante associazioni del

terzo settore che operano su progetti di solidarietà, a partire dal sostegno all'handicap, alle attività caritatevoli oppure nel campo della cultura e della valorizzazione turistica dei territori. Particolare attenzione è poi stata destinata ai progetti verso il mondo giovanile, sia nelle scuole che con progetti di orientamento verso il mondo del lavoro, accogliendo gli studenti di vari istituti tecnici e dell'Università degli Studi di Perugia con *stage* formativi e curriculari.

Negli ultimi giorni dell'anno, l'Autorità di regolazione ARERA ha pubblicato due Deliberazioni molto importanti per la Società, che riguardano la prima alcune modifiche al sistema della Qualità Tecnica, e la seconda i meccanismi di regolazione della tariffa per il nuovo periodo MT-4 per gli anni dal 2024 al 2029, elemento di novità rispetto alle precedenti programmazioni quadriennali, mantenendo comunque gli aggiornamenti tariffari biennali.



Sul piano patrimoniale, la Società ha seguito nell'opera di consolidamento degli utili dell'esercizio, con un incremento di circa il 9% del Patrimonio Netto rispetto al 2022, portando il valore complessivo a 71,1 milioni di euro. Le politiche di consolidamento degli utili hanno permesso di supportare la mole degli investimenti, quest'anno attestatisi a 35,6 milioni di euro (+15%), valore che seguirà a crescere anche nei prossimi anni per effetto dei progetti legati ai fondi PNRR già descritti, sommati alle necessità di manutenzione e rinnovamento delle reti e degli impianti gestiti. Relativamente agli investimenti, nonostante la crescita prevalentemente dovuta ai fondi PNRR, per garantire una gestione della rete ottimale e una corretta pianificazione di sostituzione delle reti, la Società avrebbe bisogno di almeno il doppio dei fondi da investire in tali attività, soprattutto in considerazione dei valori previsti, in forte contrazione, dal Piano economico d'Ambito a partire dal 2027 in poi.

La Società conferma la sua attitudine a fungere da leva economica del territorio umbro, con un valore economico distribuito di oltre 104 milioni di euro e oltre 195 milioni di euro di ordinativi fatti nel corso dell'anno tra servizi, lavori e forniture, di cui il 32% (62,4 milioni di euro) verso operatori economici della Regione Umbria (nel 2022 era il 16,3% per complessivi 13,2 milioni di euro).

**Il Presidente**  
*Filippo Calabrese*

**L'Amministratrice Delegata**  
*Tiziana Buonfiglio*

# Nota metodologica



Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali ritenute utili per fornire a tutti gli *stakeholder*, siano essi interni o esterni, 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, anche con riferimento agli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. 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 dai *GRI Standards*: 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.

Alla luce degli aggiornamenti e valutazioni svolti nel corso dell'esercizio il Consiglio di Amministrazione ha confermato i nove temi materiali utilizzati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità e per le attività di *stakeholder engagement* del 2022, 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 2023 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 maggio 2024. Il perimetro delle informazioni del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del bilancio economico finanziario della Società.



Città di Perugia

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 risulti 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:

- 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;
- 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 argo-

menti 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.

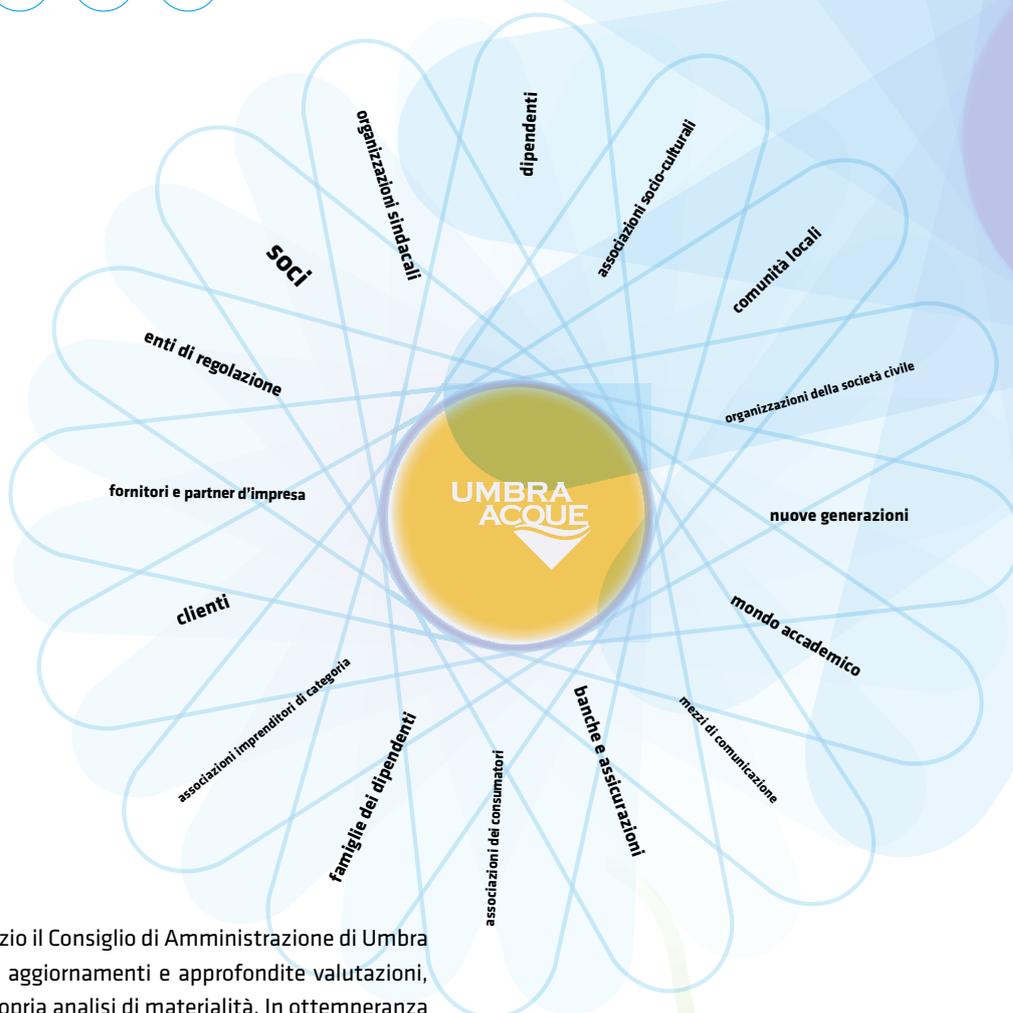
Un *report* sintetico potrà essere diffuso e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque in data 28 maggio 2024 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](http://www.umbraacque.com).

Per richiedere informazioni circa il presente documento è possibile scrivere a: [sostenibilita@umbraacque.com](mailto:sostenibilita@umbraacque.com).

# Temi materiali e rapporti con gli stakeholder



## Temi materiali

Nel corso dell'esercizio il Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque, a seguito di aggiornamenti e approfondite valutazioni, ha confermato la propria analisi di materialità. In ottemperanza a quanto previsto dal GRI 3 - Temi materiali, la Società ha individuato e valutato gli 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 identificati nove temi materiali ed è stata descritta la gestione degli impatti relativi agli stessi. 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.

I temi materiali sono stati utilizzati anche per la redazione del Piano di Sostenibilità 2023-2025, documento che ha definito gli obiettivi di sostenibilità della Società nel medio periodo, coniugando tutela dell'ambiente, sviluppo del *business*, attenzione al territorio e agli utenti.

#### *Il rapporto con gli stakeholder*

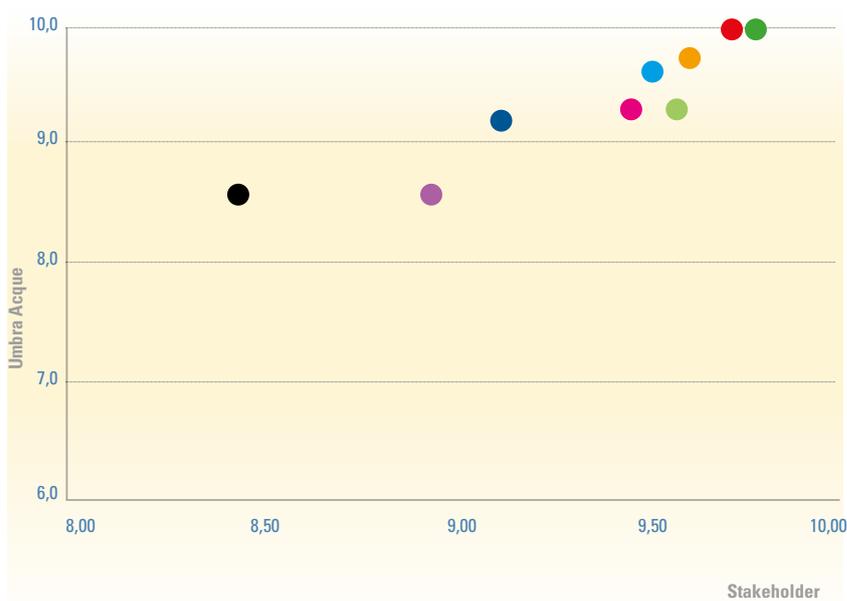
Il dialogo con gli *stakeholder* rappresenta per Umbra Acque una priorità e presupposto di uno scambio continuo di valori, esigenze e aspettative necessarie per una gestione della sostenibilità incentrata sulla trasparenza e sulla condivisione delle azioni di sviluppo sostenibile.

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

Forte della profonda attività di *stakeholder engagement* svolta nel 2022 che ha visto coinvolte tutte le 16 categorie di portatori di interesse identificate dal *management* con oltre 600 *stakeholder* contattati, Umbra Acque ha utilizzato anche per l'esercizio corrente gli esiti di tale attività per il miglioramento delle politiche di sostenibilità.

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.

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



## Stakeholder aziendali



### 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.

# Piano di Sostenibilità 2023-2025

I risultati dell'analisi di materialità e valutazioni interne sulla centralità degli impatti e delle attività realizzati da Umbra Acque in ambito ambientale, sociale e di governo societario (ESG), coniugati ad una attenta analisi degli obiettivi di breve, medio e lungo termine del Piano Industriale, sono stati la base di valutazioni di una strategia e un modello di *business* sostenibile che hanno visto la loro concretizzazione nel Piano di Sostenibilità 2023-2025 approvato dal Consiglio di Amministrazione. Il documento, complessivamente, rappresenta la visione strategica di Umbra Acque in materia di sostenibilità e di obiettivi ESG nel medio periodo, declinando obiettivi specifici riferiti ai singoli temi materiali aziendali.

La strategia di *business* è quindi integrata con il Piano Industriale 2024-2031, coniugando crescita del *business* con sostenibilità sociale e ambientale, creando nel contempo valore nel lungo periodo. La redazione del documento ha visto il coinvolgimento diretto dell'intero *management* e una attenta riflessione sulla *vision* e *mission* aziendale e sulle attività di sviluppo sostenibile realizzate nel corso degli ultimi anni, di quelle in corso e programmate. La realizzazione delle attività e degli obiettivi indicati nel Piano di Sostenibilità 2023-2025 permette di raggiungere otto finalità considerate strategiche per lo sviluppo sostenibile della Società, così come indicati nella pagina a fianco.

Una strategia e creazione di valore sostenibile permettono ad Umbra Acque di essere parte integrante dell'insieme dei soggetti che, attivamente, contribuiscono al raggiungimento dei 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) delle Nazioni Unite indicati nell'Agenda 2030. In particolare, le attività inserite nel Piano di Sostenibilità 2023-2025 contribuiscono al raggiungimento di 9 dei 17 SDGs:

- SDG 5 - Parità di genere;
- SDG 6 - Acqua pulita e servizi igienico-sanitari;
- SDG 7 - Energia pulita e accessibile;
- SDG 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica;
- SDG 9 - Imprese, innovazione e infrastrutture;
- SDG 12 - Consumo e produzione responsabili;
- SDG 13 - Lotta contro il cambiamento climatico;
- SDG 15 - La vita sulla terra;
- SDG 16 - Pace, giustizia e istituzioni solide.

Il Piano di Sostenibilità 2023-2025, partendo dai nove temi materiali, ha individuato 19 impegni, 41 obiettivi e 73 azioni da raggiungere, con tempistiche diverse, entro il 2025.

SDGs identificati



Finalità



Sintesi



bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

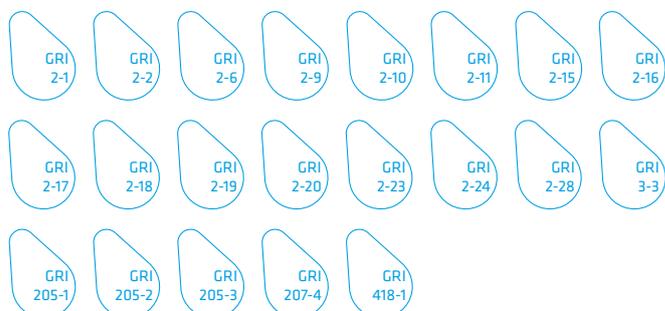
The logo for UMBRA ACQUE features a stylized graphic element below the text. It consists of a downward-pointing triangle with a horizontal line across its top, creating a shape reminiscent of a water drop or a stylized 'V'.

1



**Corporate governance**

# Corporate governance



## 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 a distanza 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.

40%  
Acea



33,3%  
Comune di  
Perugia

26,7%  
altri Comuni

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%
Piegara	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



2021



Acquisizione del primo finanziamento *green* dell'importo massimo di € 62 mln



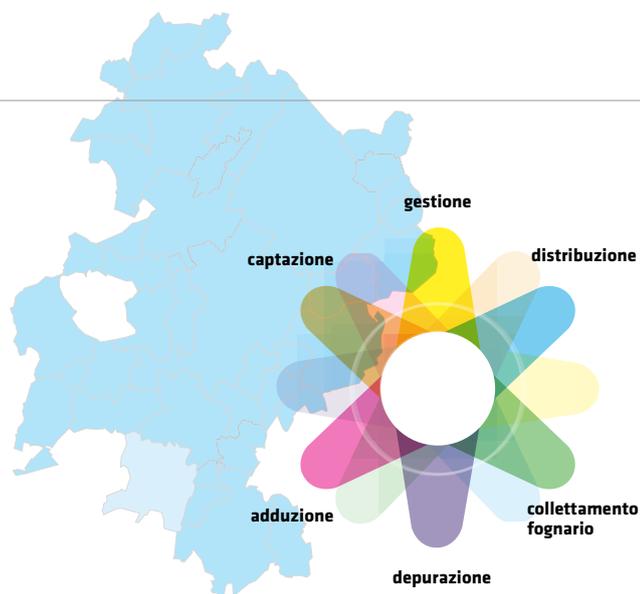
2022



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.E.S.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 dop-

pio 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, Piegario, 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 (di seguito anche 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 periodo regolatorio 2020-2023 (MT3), ha portato il Consiglio dell'AURI con propria

## mission > > >

- Qualità del servizio
- Innovazione tecnologica
- Salvaguardia dell'ambiente
- Valorizzazione dei dipendenti
- Dialogo con la comunità e i territori
- Trasparenza
- Sviluppo sostenibile

deliberazione n. 10 del 30 ottobre 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 eventuale promulgazione nella sua 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

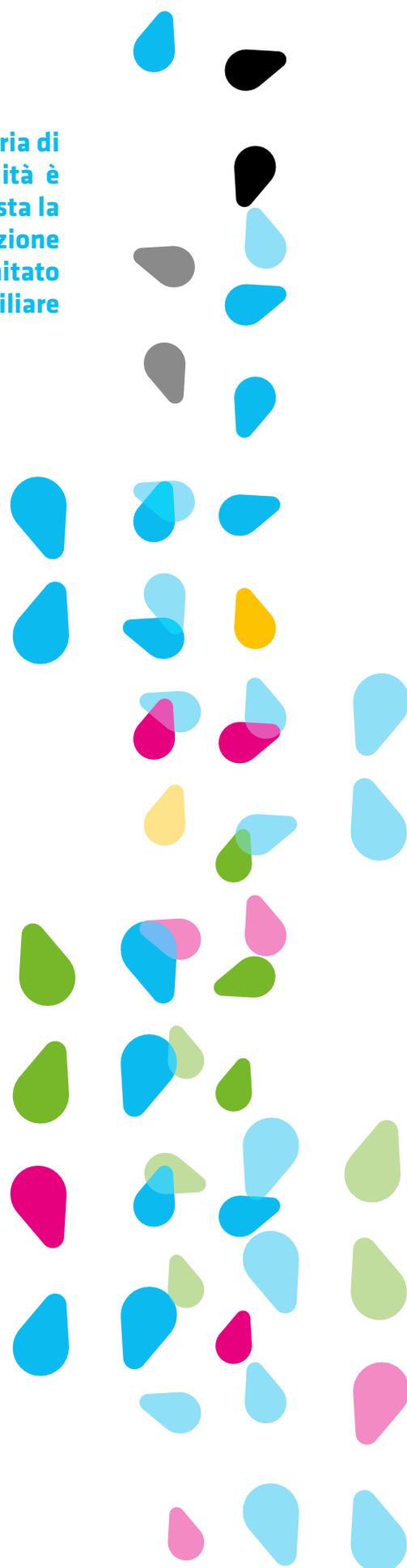
L'Assemblea degli Azionisti decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (artt. 12-19) e ha la prerogativa di nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. n. 39/2010, l'Assemblea degli Azionisti nomina un 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 ha previsto la costituzione di un comitato endoconsiliare, ancora non formalmente nominato, in materia di sostenibilità; non ha partecipato a movimenti formativi specifici in materia di sviluppo sostenibile. Il Consiglio di Amministrazione non è soggetto a specifiche valutazioni di *performance*.

**in materia di  
sostenibilità è  
prevista la  
costituzione  
di un comitato  
endoconsiliare**



Le remunerazioni dei componenti il Consiglio di Amministrazione vengono definite dall'Assemblea degli Azionisti. I compensi dei Consiglieri di nomina del socio Acea sono riversati direttamente ad Acea senza applicazione di alcuna ritenuta. Il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 27 ottobre 2023, resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2025.

#### 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 2023

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 dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 6 novembre 2023.

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 2023 non sono state ricevute dall'Organismo di Vigilanza segnalazioni riguardanti eventuali violazio-

ni del Modello, del Codice Etico o riferite ad episodi di corruzione.

#### Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2023

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 interesse 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 e che possono essere contenuti anche nel piano di committenza annuale dei lavori, servizi e forniture posto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, 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 6 novembre 2023. 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 even-

tuali 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 27 luglio 2023, integrandolo delle informazioni riferite alla nuova disciplina *whistleblowing*.

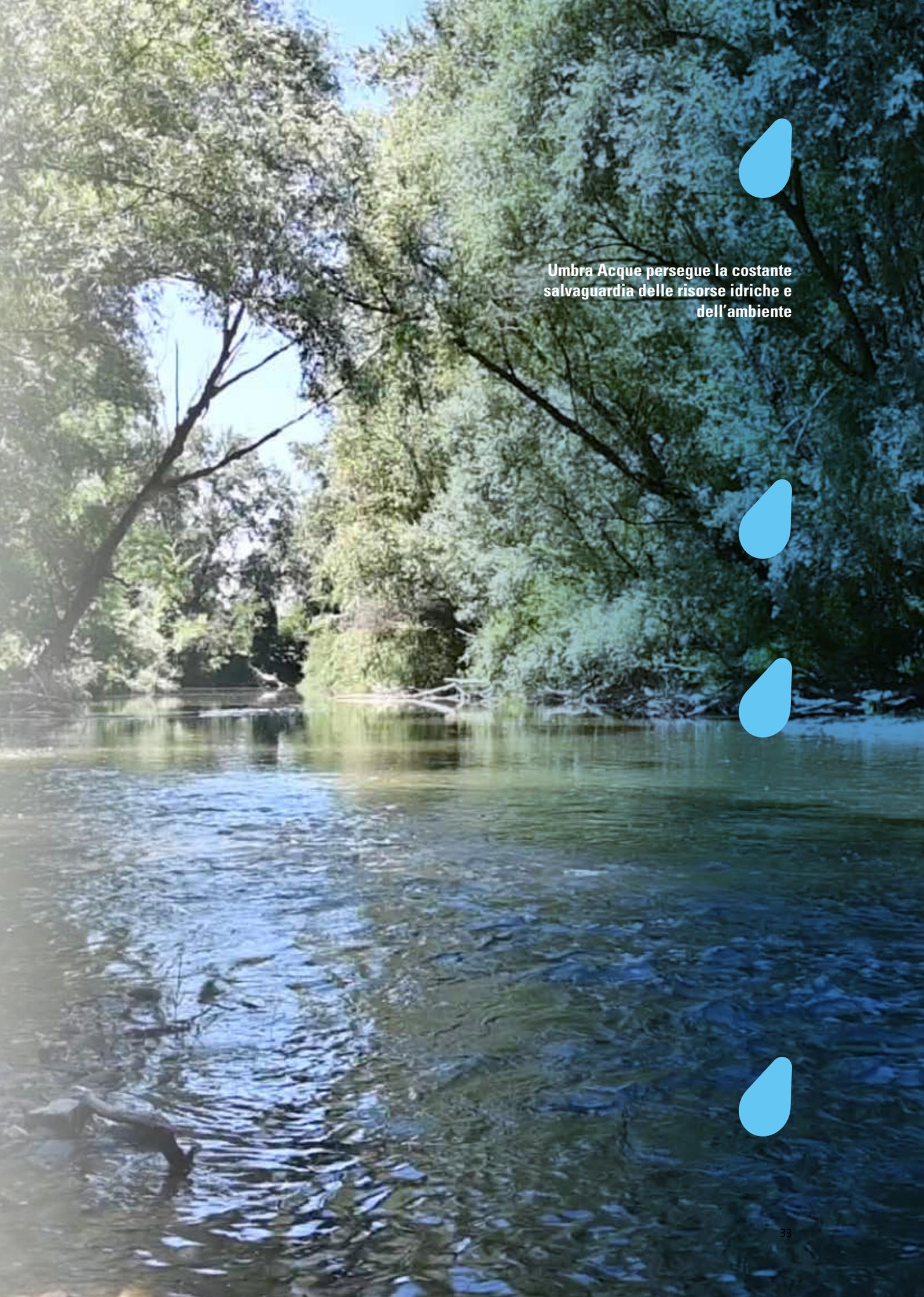
Il Codice Etico, ispirato ai principi di tutela e valorizzazione della persona, correttezza, trasparenza, legalità, integrità ed etica, deve essere interpretato come una "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso cui vengono posti in rilievo gli elementi di virtuosità a cui si ispira Umbra 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 27 luglio 2023. Quest'ultima revisione ha permesso di aggiornare il documento con l'introduzione della Policy Whistleblowing, adeguandolo così al D.Lgs. 24/2023, il cd. Decreto Whistleblowing, che recepisce in Italia la Direttiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione Europea. La normativa mira, da un lato, a garantire la manifestazione della libertà di espressione e di informazione e, dall'altro, a prevenire e contrastare fenomeni quali la corruzione, la cattiva amministrazione e la prevenzione di violazioni di legge nel settore pubblico e privato.

Il Decreto Whistleblowing, garantendo la protezione - sia in termini di tutela della riservatezza sia di tutela in caso di ritorsioni - dei soggetti segnalanti, contribuisce all'emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l'Ente e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.



**Umbra Acque** persegue la costante  
salvaguardia delle risorse idriche e  
dell'ambiente



La Società ha previsto, in conformità al Decreto Whistleblowing, la predisposizione di canali di segnalazione interna che permettono ai segnalanti di eseguire le segnalazioni mediante piattaforma informatica, canale orale e incontro diretto.

La gestione dei canali interni di segnalazione è affidata all'Organismo di Vigilanza.

In data 8 novembre 2023 la Società ha ricevuto avviso di fissazione dell'udienza preliminare in camera di consiglio davanti al GUP del Tribunale Penale di Perugia, inizialmente fissato al 12 dicembre 2023 e poi rinviato al 16 aprile 2024, in ordine alla responsabilità amministrativa di cui all'art. 5 D.Lgs. 231/2001 e s.m.i., in relazione all'art. 25 septies co. 2 D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.. L'avviso di fissazione dell'udienza preliminare contiene anche la richiesta di rinvio a giudizio del Pubblico Ministero che è di contenuto identico all'avviso di conclusione delle indagini preliminari che la USL Umbria 1, nella sua qualità di Polizia Giudiziaria, aveva notificato alla Società in data 16 febbraio 2023. 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 31.12.2023, 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 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 maggio 2023 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.

## 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 dell'U.O. 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 classe III; Cat. OS22 classe II; Progettazione e costruzione classe VIII

\*\* l'anno di conseguimento è riferito alla norma BS OHSAS 18001:2007 migrata nel 2021 nella norma di riferimento. Alla data di approvazione del bilancio la società ha rinnovato la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 fino al 2027.

## 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 2023 sono stati svolti 67 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 e mantenuto 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 ai clienti, fornitori e dipendenti pubblicate rispettiva-

mente 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;
- è stata svolta una specifica attività formativa in modalità *e-learning*, mediante piattaforma "Pianeta Acea" rivolta a tutti gli autorizzati al trattamento, in ottemperanza a quanto richiesto dal sopra richiamato Regolamento;
- è stata svolta, in aggiunta alla formazione generale, una formazione specifica rivolta ai *Process Owner* delle funzioni aziendali maggiormente impattate dalla tematica *Privacy*, ovvero i settori "Servizi ai Clienti" e "Servizi alle persone"

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.

Da registrare, come fatto significativo, che in data 2 febbraio 2023 Acea, che opera in qualità di Responsabile Esterno al trattamento per conto di Umbra Acque, è stata oggetto di attacco *hacker* che ha comportato un *data breach*, che non ha avuto alcun impatto sui dati relativi al personale e ai clienti di Umbra Acque. In data 4 febbraio 2023 è stata inoltrata la notifica preliminare ai sensi dell'art. 33 del GDPR al Garante della Privacy. In data 19 giugno 2023 è stata chiusa la notifica al Garante con l'allegata documentazione tecnica fornita dal responsabile e con la valutazione di impatto per il Titolare. Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami o richieste da parte degli interessati.

**il laboratorio ha effettuato analisi su  
6.472 campioni con la determinazione  
di ben 116.447 parametri**

**ACCREDIA**  
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO



### 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, l'art. 14, comma 2, del D.Lgs. 18/2023 prevede la necessità per i Soggetti gestori di eseguire i controlli interni, attraverso un proprio laboratorio interno di analisi o di avvalersi in alternativa, del laboratorio di altri soggetti gestori del Servizio Idrico Integrato. 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 2023 la Società ha seguito ad incrementare le strumentazioni presenti provvedendo a:

- implementare un sistema automatizzato per la determinazione del BOD5;
- acquisire un nuovo cromatografo ionico per la determinazione dei cianuri;
- implementare un nuovo sistema di produzione in situ di idrogeno per supportare tutte le tecniche di gascromatografia, in ottica di abbandono del gas elio in bombole sino ad ora utilizzato.

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 - dopo la visita svolta da ACCREDIA nei giorni 13 e 14 febbraio 2023, con la estensione della metodica per la ricerca nelle acque potabili degli IPA (idrocarburi policiclici aromatici - sostanze derivate dai prodotti petroliferi), e di nuovi 3 parametri - bromati, cloriti e clorati - sempre per la matrice acqua potabile - alla data del 31 dicembre 2023 accreditate 29 metodiche con 140 parametri complessivi. 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 2023, il sistema degli autocontrolli su questa filiera ha comportato l'effettuazione di analisi su 6.472 campioni con la determinazione di ben 116.447 parametri. Di questi, 1.167 campioni riguardano i controlli in materia alimentare HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) sulle acque distribuite dalle Case dell'Acqua, con 15.002 parametri analizzati. Per quanto riguarda le acque di scarico, il laboratorio svolge i controlli periodici sui 111 impianti di depurazione gestiti da Umbra Acque 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 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 2023 ha eseguito analisi su 5.305 campioni determinando complessivamente 44.256 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.

Nel corso del 2023, è proseguita la collaborazione con il Dipartimento di Chimica, Biologia e Biotecnologie dell'Università di Perugia, con il quale si è seguito a portare avanti il progetto SARI, coordinato dall'Istituto Superiore di Sanità e le Regioni, per il monitoraggio sull'evoluzione della pandemia attraverso i rilievi eseguiti in ingresso all'impianto di depurazione del Genna. Inoltre nel corso dell'anno è stata ospitata una studentessa universitaria del 5° anno che ha sviluppato la propria tesi di laurea sulla presenza e diffusione della Legionella sulle fonti di approvvigionamento idrico prima di qualsiasi trattamenti, i cui risultati sono stati presentati nella *Poster Session* della *Summer School 2023*, organizzata dall'Università degli Studi di Perugia nei giorni 7 e 8 giugno.

### 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 frammen-

tato 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* regionale o anche Ente di governo dell'ambito, che rappresenta il contraente del soggetto gestore, il quale approva il Piano degli Interventi, predisporre 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, ARERA ha emanato la Delibera 639/2021/R/idr del 30/12/2021 che definisce i "Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del Servizio 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

## ARERA approva le tariffe proposte da AURI

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. Elemento infine da sottolineare, intervenuto proprio negli ultimi giorni dell'anno, è la Deliberazione ARERA n. 639/2023/R/idr, relativa al Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4). Tale metodo definirà per i prossimi 6 anni (elemento di novità rispetto alle precedenti deliberazioni normalmente impostate su un quadriennio) le modifiche tariffarie in relazione al Piano Economico-Finanziario, al Piano degli Investimenti che sarà approvato prima da AURI e poi sottoposto ad ARERA stessa. Rimane l'aggiornamento biennale del sistema. Con analoga Deliberazione n. 637/2023/R/idr sempre del 28 dicembre 2023, ARERA ha anche aggiornato la deliberazione del 2017 sulla Qualità Tecnica, uniformando tra loro alcune distribuzioni delle varie classi di appartenenza dei Soggetti gestori ed introducendo un nuovo Macroindicatore M0, che va ad impegnare i Soggetti gestori sulla resilienza del sistema, premiando cioè quei Gestori che hanno possibilità di avere scorte importanti di risorsa idrica rispetto ai livelli di consumo, incluse le perdite di rete.

## nuovo Macroindicatore M0 sulla resilienza del sistema

### 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.

Si segnala che la società con le dichiarazioni fiscali 2023 (periodo d'imposta 2022) ha superato il parametro dimensionale (volume d'affari o ricavi pari almeno a cento milioni di euro) venendo così ad essere considerata impresa di più rilevante dimensione, così come stabilito dall'art. 27, commi 9 e 10, del D.L. 29 novembre 2008 n. 185, convertito dalla L. 28 gennaio 2009, n. 2; pertanto, a partire dall'esercizio 2024 sarà sottoposta a "tutoraggio" da parte dell'Agenzia delle Entrate.

## azienda sottoposta a "tutoraggio" da parte dell'AdE

### 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.

### Gestione dei rischi

Il sistema di gestione dei rischi di Umbra Acque, in linea con quanto previsto dalle *best practice* in materia di *governance* e controlli interni, descrive ruoli e responsabilità, attività e flussi di comunicazione degli attori coinvolti in relazione al processo di gestione del rischio al fine di identificare, valutare e gestire i principali rischi aziendali così da supportare il *management* nelle decisioni strategiche ed operative.

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 identificati sono suddivisi tra rischi di natura esterna (come leggi e regolamenti, crisi delle risorse na-

turali) e rischi di natura interna (come finanziari, operativi, di *governance* e strategici). Per maggiori approfondimenti si rinvia al capitolo "Informazioni sui principali rischi ed incertezze" della Relazione sulla gestione del bilancio civilistico chiuso al 31 dicembre 2023, pubblicata sul sito internet aziendale.

### Rendicontazione societaria di sostenibilità

Una delle prossime sfide in materia di *compliance* che la società dovrà affrontare riguarda l'adeguamento normativo alla Direttiva UE 2022/2464 riguardante la rendicontazione societaria di sostenibilità (*Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD*), approvata in via definitiva dal Consiglio europeo il 28 novembre 2022. La CSRD fa parte del pacchetto di Finanza sostenibile dell'UE e contribuisce a attuare il *Green Deal* europeo. L'obiettivo della normativa è di estendere il perimetro delle società obbligate alla redazione dell'informativa non finanziaria, inserendo nel bilancio civilistico non solo informazioni economico-patrimoniali ma un intero set di informazioni di sostenibilità, riconoscendo quindi una naturale connessione tra i tradizionali risultati rappresentati nel bilancio civilistico con quelli di sostenibilità. In questo modo si vedrà garantita una maggiore trasparenza e comparabilità dei bilanci dell'intera Unione Europea, utili elementi per tutti gli *stakeholder* per meglio valutare le prestazioni di sostenibilità, gli impatti e i rischi delle aziende europee.

Umbra Acque ha avviato il percorso di adeguamento alla CSRD, che vedrà la conclusione con la redazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2025. Numerose le attività che dovranno essere realizzate:

- l'analisi di doppia rilevanza, che richiede di identificare non solo gli impatti di sostenibilità dell'impresa per i suoi *stakeholder* (logica *inside-out*), ma anche i rischi e le opportunità per l'impresa (logica *outside-in*);
- conformità agli standard europei di rendicontazione di sostenibilità (*European Sustainability Reporting Standards - ESRS*), che aumenteranno sensibilmente i requisiti obbligatori di rendicontazione, tra cui la previsione di informazioni in linea con la Tassonomia UE;
- l'ampliamento delle informazioni richieste, che dovranno essere sia retrospettive che prospettive, estendendo l'ambito di applicazione all'intera catena del valore;
- la definizione di obiettivi relativi ai temi di sostenibilità e l'indicazione dei progressi nel raggiungimento di tali obiettivi, anche con riferimento al cambiamento climatico e alla strategia di decarbonizzazione;
- l'inclusione obbligatoria della rendicontazione di sostenibilità all'interno della Relazione sulla gestione.

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



**Filippo Calabrese**  
Presidente



**Tiziana Buonfiglio**  
Amministratrice Delegata



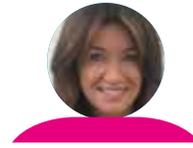
**Lamberto Marcantonini**



**Federica Lunghi**



**Franco Parlavecchio**



**Isabella Ippoliti Soldani**



**Massimiliano De Feo**



**Daniela Crisante**



**Alessandro Gargiuli**



Organizzazione aziendale

**< 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



bilancio di sostenibilità

20  
23

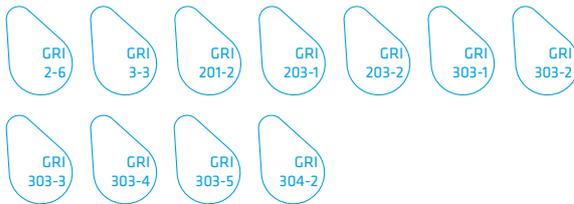
UMBRA  
ACQUE

# 2



## **Gestione efficiente del sistema idrico**

# Gestione efficiente del sistema idrico



## Il sistema idrico gestito da Umbra Acque

Il Servizio Idrico Integrato è costituito da tutte le attività organizzative e di controllo per assicurare la corretta fornitura di acqua potabile ai clienti, seguendo tutta la filiera dall'approvvigionamento, il trattamento e la disinfezione, l'adduzione e gli stoccaggi, sino alla distribuzione ed alla gestione dei contatori, individuati proprio come punto di consegna dell'acqua all'utenza. A ciò poi si aggiungono tutte le attività che consentono il collettamento delle acque reflue urbane agli impianti di depurazione ed alla successiva restituzione ai corpi idrici superficiali, operazioni queste ad alta sensibilità ambientale.

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

- garantire il continuo approvvigionamento di acqua potabile, secondo gli *standard* previsti dalle normative vigenti e nelle quantità necessarie al soddisfacimento dei fabbisogni dei clienti;
- contenere gli sprechi della risorsa idrica approvvigionata, attraverso la riduzione delle perdite di rete e la promozione di comportamenti virtuosi da parte della clientela;
- 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.

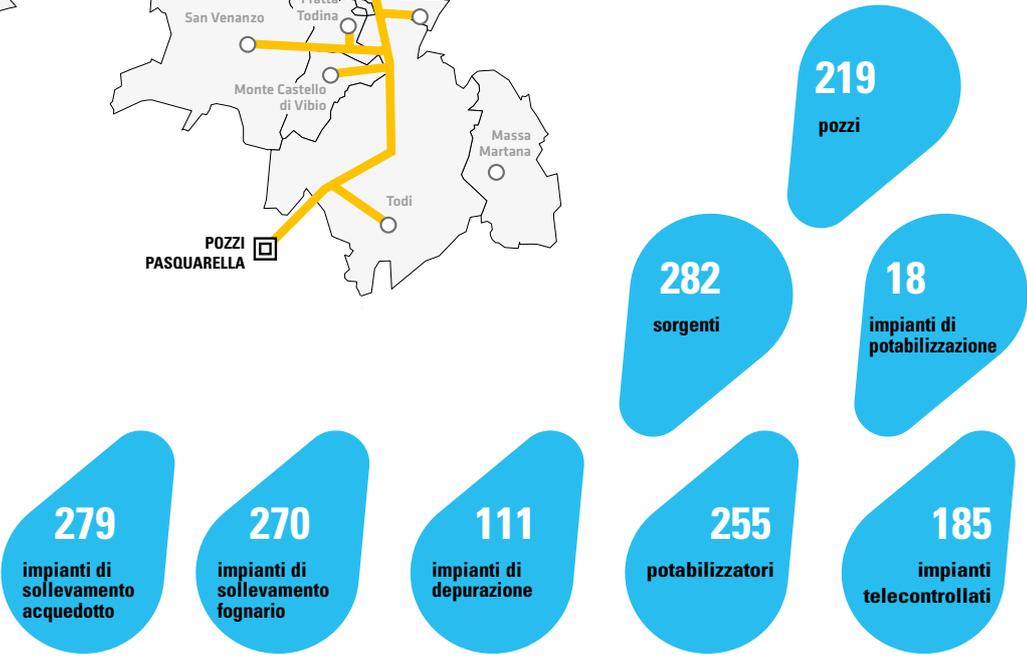
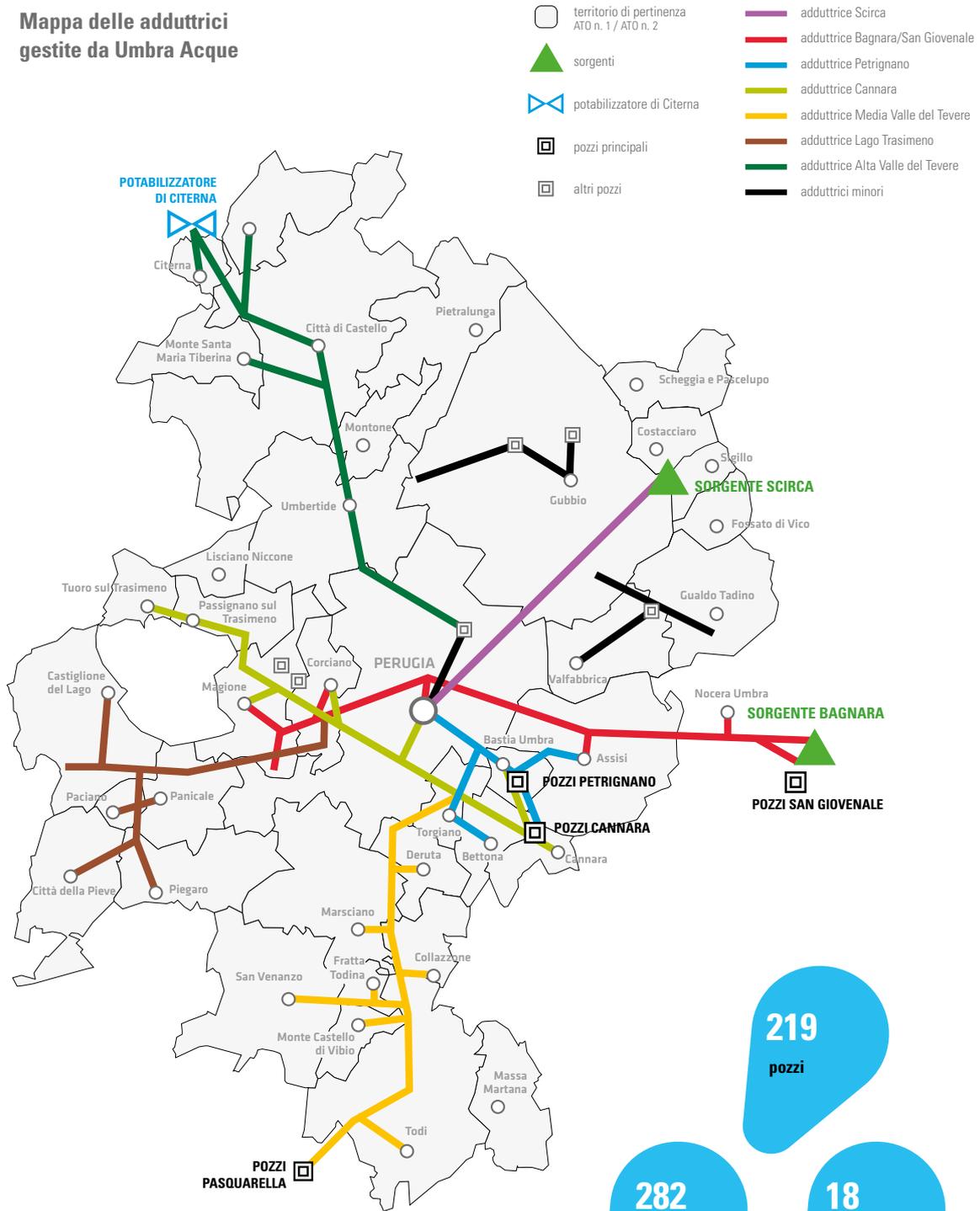
I territori dei 38 Comuni gestiti da Umbra Acque sono fortemente differenziati in termini di disponibilità della risorsa idrica:

- 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 a livello nazionale di imbottigliamento di acqua minerale), perlopiù di origine sorgiva, soggetta però a notevoli variazioni stagionali con forti problematiche di ricarica anche conseguenti ai cambiamenti climatici, tra cui la mancanza di neve e la forte riduzione delle zone umide, come nel caso della palude di Colfiorito;
- 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 Petignano con alta presenza di inquinamento da nitrati e VOC) oppure all'origine geologica dei substrati (ferro e manganese nella falda artesianica 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, utilizzate a scopo idropotabile solo in forza di deroghe normative, motivo per il quale sono state 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.

# UMBRA ACQUE



## Mappa delle adduttrici gestite da Umbra Acque



A fronte della situazione descritta, le società di gestione che si sono occupate sin dal dopoguerra 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.

#### *Schema acquedottistico AVT (Alta Valle del Tevere)*

Questo schema prevede 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. Lungo l'asse dell'adduzione sono presenti stacchi per 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 inviare verso il Capoluogo fino a circa 100 l/sec di portata idrica.

#### *Schema acquedottistico SAC (Alto Chiascio)*

Dal punto di vista realizzativo rappresenta la parte di previsione del Piano Regolatore al momento non progettata e difficilmente realizzabile. 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. In presenza di eventuali carenze idriche, sul ramo settentrionale dell'acquedotto, tra i serbatoi di Tuoro e Passignano sul Trasimeno è stato realizzato un potabilizzatore che tratta le acque prelevate dall'acquedotto gestito da EAUT e provenienti dall'invaso di Montedoglio, con la potenzialità di 50 l/sec in grado di soddisfare da solo le necessità di approvvigionamento dei due Comuni lacustri. Proprio in prossimità della scadenza (giugno 2025) della concessione di prelievo delle acque dalle sorgenti di Bagnara di Nocera Umbra, prelievo attivato già nel 1898 con la costruzione del primo acquedotto di Bagnara, ha ripreso forza il contenzioso con le popolazioni della zona, che contestano il prelievo fatto per l'approvvigionamento dello schema SPT.

#### *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.

#### 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 e prorogata con OCDPC n. 970 del 28 febbraio 2023), 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. 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 2022, ad esclusione dei mesi di marzo ed aprile, proseguendo con lo stesso *trend* anche nel 2023, facendo poi registrare nei mesi di gennaio e febbraio 2024 le temperature medie più alte della storia.

In questi casi, le alte temperature hanno 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 la resilienza dei sistemi di approvvigionamento realizzati a servizio



**investimenti  
rivolti a collegare  
le frazioni isolate**



**acquedotti e  
serbatoi di  
distribuzione  
monitorati  
h24**




**deficit di precipitazioni  
rispetto alla media**



**resilienza dei sistemi  
di approvvigionamento  
idrico a contrasto  
delle crisi idriche**

del territorio gestito da Umbra Acque, ha fatto registrare impatti progressivamente meno gravi per ognuna delle crisi idriche che si sono susseguite. Infatti, nel 2022 e nel 2023 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 critico del 2017.

Questo risultato è stato raggiunto grazie alla pianificazione e realizzazione di investimenti realizzati a partire da quanto previsto dal Piano Regolatore Regionale degli Acquedotti. Infatti negli ultimi trenta anni si sono susseguiti 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 delle fonti di approvvigionamento. In tal senso la realizzazione del sistema AVT alimentato dalle acque del Tevere invasate nel bacino artificiale costituito dalla diga di Montedoglio e del progetto del nuovo collegamento con la diga sul Fiume Chiascio, di cui si dirà in seguito, insieme al potabilizzatore di Tuoro sul Trasimeno, rappresentano l'avvio di un percorso che rappresenterà per il prossimo futuro una svolta circa l'utilizzo di acque superficiali per l'approvvigionamento idropotabile.

Va evidenziato, inoltre, il forte impatto che le emergenze idriche determinano sui consumi energetici sostenuti da Umbra Acque. Infatti, per sopperire alla riduzione delle portate delle grandi e piccole 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 aumento dei consumi di energia elettrica.

Questo dato è ben verificabile, ad esempio, 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 si-

stema 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 realizzato fino ad oggi, però, questo progetto ha una valenza del tutto nuova: superare i limiti territoriali dei sub-ambiti e delle diverse gestioni per 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 denominato "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 e procedurale, raggiungendo gli obiettivi prefissati. Ad agosto 2023, nel pieno rispetto della *milestone* PNRR che prevedeva l'aggiudicazione degli appalti al 30 settembre 2023, sono stati infatti consegnati i lavori per i due interventi che compongono il macro-investimento: 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 eccellente performance ha permesso, inoltre, 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 dalla congiuntura economica globale tra il 2021 e il 2022, risulta essere di euro 28 milioni (di cui 16,2 milioni finanziati dal PNRR e 4,2 milioni dal FOI). 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 con una potenzialità di trasporto fino a 1.000 l/sec. mentre l'impianto avrà una potenzialità modulabile fino ad un massimo di 500 l/sec.

Il potabilizzatore utilizzerà una tecnologia di processo già consolidata sull'impianto di Citerna: il trattamento infatti prevede la pre-ozonizzazione per la disinfezione delle acque in ingresso all'impianto, la chiari-flocculazione, la filtrazione a sabbia, la post-ozonizzazione, la filtrazione a carboni attivi e la disinfezione finale a biossido di cloro. Aspetti di innovazione "green" sono legati al recupero ed 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 la quota del torri- no di derivazione e quella dell'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. Si ricorda infatti che se ad oggi l'utilizzo della falda di Petrignano non ha mai evidenziato condizioni di sovrasfruttamento, rimane l'incognita circa gli impatti che avrà nel tempo l'entrata in funzione della diga del Chiascio ed in particolare la regolazione delle piene del fiume sulla ricarica di questa falda. D'altro canto, è invece già noto il precario equilibrio tra le quantità di acqua prelevate e l'alimentazione dell'acquifero di Cannara, motivo per cui da anni i livelli di emungimento sono mediamente ben inferiori al volume autorizzato dalla concessione regionale. In ultimo, ma non certo di minore 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 già ricordato. 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 programmazio-

ne 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 ed alla 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 evidenzierà infatti una composizione di linee, colori e aree verdi che si integrerà perfettamente nel paesaggio.

Infine, ma 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 ai clienti 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 e in capo direttamente ad AURI, si prevede di raddoppiare il potabilizzatore e realizzare la condotta di collegamento con il territorio folignate-spoletino, per poi arrivare fino all'area ternana.

### **Impianti di trattamento e potabilizzazione già esistenti**

Nel corso del 2023 è arrivato praticamente a conclusione il collaudo del 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.

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 Vernazzano (serbatoi che alimentano le reti di distribuzione di Passignano sul Trasimeno).



progetto “**Umbria Resiliente**”  
contro le crisi idriche

sistema di filtrazione per  
il trattamento delle acque potabili



lavori di posa della condotta di adduzione per interconnessione con la diga del Chiascio (località Pianello, Perugia)

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

A) Potabilizzatore di Citerna (trattamento acque superficiali):

- 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 (acque da pozzi su falda freatica):

- ossidazione del ferro e del manganese con soluzione di permanganato di potassio;
- filtrazione in pressione su letti di quarzite.

C) Impianto di Bastia Umbra - Località Petrignano (acque da pozzi su falda freatica):

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

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 principali 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 idrica complessivamente gestita al 31 dicembre 2023 è pari a 6.410 km, dei quali 1.388 km di adduzione e 5.902 km di distribuzione.

Nel corso del 2023 sono stati complessivamente sostituiti circa 52 km di rete di distribuzione. Sempre minore risulta la presenza di reti realizzate in cemento amianto dopo che con la Legge 27 marzo 1992, n. 257, ne fu vietata l'estrazione ed ogni possibile utilizzo per la realizzazione di materiali che lo contenessero. Restano ad oggi circa 110 chilometri di queste tubazioni, per la maggior parte impiegate sulle reti di distribuzione di piccolo diametro a valere circa l'1,7% della lunghezza di tutte le reti gestite.

Tale attività di sostituzione delle reti idriche è divenuta di particolare importanza per il miglioramento degli *standard* specifici e *standard* generali definitivi da ARERA con la Delibera 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica, in particolare per il macroindicatore M1 relativo alla riduzione delle perdite idriche.

### Le perdite idriche nel 2023

Nel corso del 2023 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

**52 chilometri di rete oggetto di intervento di sostituzione per un costo di circa 8 milioni di euro**



**progetto PNRR di riduzione di perdite di 52 milioni di euro**



del 4% il valore delle perdite idriche percentuali M1a.

Il 2023 si è chiuso con un valore di perdite idriche lineari M1a pari a 8,54 metri cubi di acqua perduta ogni giorno per ogni chilometro di condotta gestita, di pochissimo inferiore all'obiettivo ARERA pari a 8,55 mc/km/gg; l'indicatore M1b, invece, che misura le perdite in termini percentuali, si attesta al 42,87% rispetto ad un valore di 43,28% del 2022.

Nel dettaglio, l'attività di ricerca perdite occulte ha interessato 292 km di rete idrica ispezionata, eseguita con personale interno altamente specializzato e con strumentazione adeguata per investigare i tratti di rete a maggior perdite. Per l'annualità 2023 il numero di interventi effettuati di ricerca perdite è stato di 516 interventi per un totale di 3.798 ore di manodopera diretta impegnata in questa attività.

Per quanto riguarda la sostituzione delle linee idriche, come già detto in precedenza, sono stati 52 i chilometri di rete oggetto di intervento per un costo di circa 8 milioni di euro (in parte finanziati con la tariffa ed in parte ricompresi nel progetto di riduzione delle perdite PNRR). Pertanto il costo unitario della bonifica delle reti si attesta sui 154.000 euro/km in aumento rispetto agli anni precedenti.

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 con maggior criticità.

I fattori che vengono presi in considerazione dall'algo-

ritmo 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, dando specifica 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*

A seguito dell'assegnazione del finanziamento del progetto di "Distrettualizzazione completa della rete di distribuzione con riduzione delle perdite nel territorio gestito da Umbra Acque S.p.A." con un contributo di 25 milioni di euro su un totale complessivo di spesa prevista in 52 milioni di euro, nel corso del 2023 sono state avviate le varie fasi attuative del progetto, nel pieno rispetto degli obblighi fissati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) e riportati nell'atto d'obbligo sottoscritto insieme ad AURI.

In particolare per l'attuazione del progetto sono state espletate 17 gare d'appalto suddivise tra servizi di distrettualizzazione, progettazione/direzione lavori e lavori di sostituzione delle linee idriche.

Tutti i contratti sono stati sottoscritti prima della data del 30/09/2023 (obbligo giuridicamente vincolante per l'assegnazione del contributo PNRR) e la consegna dei lavori è avvenuta in data 28/08/2023. L'importo delle prestazioni affidate ammonta a 50,3 milioni di euro.

Il progetto si articola principalmente in due parti: sistema idrico gestito da Umbra Acque con la creazione  
 • la prima, prevede la completa distrettualizzazione del di una rete di monitoraggio che permetta di verificare in

#### Appalti assegniati

Descrizione appalto	Ditta	N° contratto	Data firma contratto	Importo contratto	Data consegna lavori
Distrettualizzazione completa della rete di distribuzione con riduzione delle perdite nel territorio gestito da Umbra Acque S.p.A. 1° lotto - Distrettualizzazione	RTI RPA SRL (mandataria) - NEPTUNE S.R.L. - CONDOTTE S.R.L. - HGS SAS HUBER GUENTHER & C. - DATEK22 S.R.L. - ENYDROS S.R.L. - STUDIO AC3 INGEGNERIA SOCIETA A RESPONSABILITA LIMITATA - DEWI S.R.L. - IDRAGEST S.R.L. - IA.ING S.R.L. (mandanti)	6600037905	07/08/2023	€ 6.910.795	28/08/2023
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 1 Fontana Maggiore	RTP STUDIOSPS S.R.L. (mandataria) - INGEGNERIA 2P & ASSOCIATI S.R.L. (mandante)	3900017744	03/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 2 Subasio	RTP ETATEC STUDIO PAOLETTI S.R.L. (mandataria) - STUDIO ASSOCIATO DI GEOLOGIA SPADA (mandante)	3900017746	07/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 3 Monte Cucco	IA.ING S.R.L.	3900017747	03/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 4 Palazzo dei Consoli	ABACUS S.R.L.	3900017749	04/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 5 Burri	RTP PIDE S.R.L. (mandataria) - J+S S.P.A. (mandante)	3900017760	06/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 6 Borghi dell'Umbria	ACS INTERNATIONAL ENGINEERING S.R.L.	3900017761	06/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 7 Chiascio	IDRAULICA & AMBIENTE S.R.L.	3900017762	03/07/2023	€ 425.000	n. a.
Progettazione esecutiva, DL, CSP, CSE lavori del progetto PNRR di sostituzione linee idriche - Lotto 8 Tevere	STUDIO ASSOCIATO ATRE AMBIENTE TERRITORIO ENERGIA DI BRACCESI L. - DURANTI L.	3900017763	30/06/2023	€ 425.000	n. a.
Lavori di sostituzione reti idriche - Fontana Maggiore	ADRIACOS S.R.L.	3900017932	02/08/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Subasio	EDILMASSIMO S.R.L.	3900017612	23/06/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Monte Cucco	CESIT S.R.L.	3900017450	23/06/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Palazzo dei Consoli	SEPRIM S.A.S.	3900017959	01/08/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Burri	RECO APPALTI S.R.L.	3900017626	23/06/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Borghi dell'Umbria	RTI CISAF S.P.A. (mandataria) - NUOVA SEIR S.R.L. (mandante)	3900017496	03/07/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Chiascio	EMPIRE S.R.L.	3900017695	06/07/2023	€ 5.000.000	28/08/2023
Lavori di sostituzione reti idriche - Tevere	IDRICA S.P.A.	3900017622	26/06/2023	€ 5.000.000	28/08/2023

&gt;

**Totale affidamenti € 50.310.795**

tempo reale lo stato della rete, segnalando le aree critiche dove azionare attività di ricerca perdite e controllo delle pressioni in condotta;

- la seconda, prevede un profondo intervento sulla infrastruttura con un piano di sostituzione delle linee idriche che interesserà circa 200 km di condotte, 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 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. Con l'intervento PNRR, particolare attenzione va posta alla lunghezza della rete distrettualizzata, essendo questo l'indicatore scelto dal MIT per monitorare l'avanzamento del progetto. I *target* prevedono:

- entro il 31/12/2024 il completamento di almeno il 40% dei "chilometri di rete distrettualizzata" ovvero 1.607 km;
- entro e non oltre il 31/03/2026 il completamento del 100% dei "chilometri di rete distrettualizzata" ovvero 3.371 km.

Nel 2023 sono stati distrettualizzati 183,4 km con un avanzamento del 11,4% rispetto al *target* fissato per il 31/12/2024.

### Acea Waidy® Management System

Il progetto *Acea Waidy® Management System* è stato avviato nel 2019 con l'obiettivo di realizzare uno strumento digitale a supporto delle decisioni operative e strategiche per le persone che ogni giorno lavorano per tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo integrato. La piattaforma è stata creata in collaborazione con NTT DATA Italia, multinazionale con sede a Tokyo che si occupa di *system integration* e consulenza strategica, selezionata attraverso una procedura di partenariato per l'innovazione. Oggi *Acea Waidy® Management System* è uno strumento flessibile, scalabile, sicuro e realizzato interamente in agile.

Il nome *Waidy®* nasce dalla fusione delle parole *Water* e *Identity*. La soluzione tecnologica fa parte di un ecosistema integrato - *Acea Waidy® Ogni Goccia Vale* - attraverso cui il Gruppo promuove soluzioni digitali e innovative volte a rendere sempre più efficienti i sistemi di gestione delle risorse idriche.

*Acea Waidy® Management System* è una piattaforma applicativa *cloud-native* e multicanale che:

- raccoglie e integra dati provenienti da sistemi gestionali (sistema Informativo GIS, telecontrollo, anagrafiche

commerciale, interventi in campo);

- fornisce le informazioni necessarie per la pianificazione di strategie di intervento, grazie all'utilizzo di modelli di *machine learning*;

- consente di visualizzare, monitorare e gestire i distretti in tempo reale, tramite la georeferenziazione;

- calcola il bilancio idrico e i relativi KPI;

- supporta i tecnici con strumenti di modellazione idraulica;

- sfrutta l'intelligenza artificiale e il *machine learning* per prevenire interruzioni del servizio.

Per progettare e realizzare *Acea Waidy® Management System* è stato adottato un approccio *Agile*, che ha permesso di creare una piattaforma complessa in maniera iterativa e incrementale fin dalle prime versioni. Il gruppo di lavoro conta oggi 5 *team* e circa 40 persone distribuite in tutta Italia.

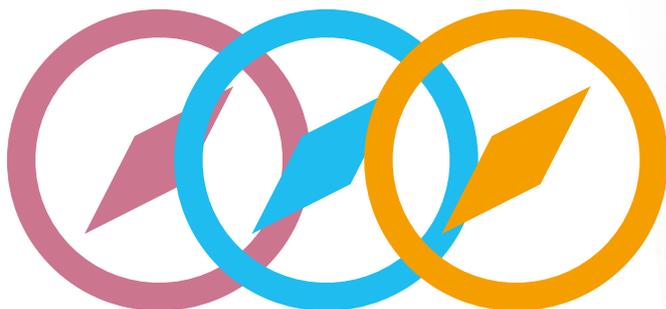
Gli utilizzatori del prodotto formano una *community* di circa 300 professionisti nel *business* idrico che si confronta, prioritizza bisogni e condivide esperienze e casi di successo in uno spazio digitale dedicato. All'interno di cicli di tre settimane i *team* disegnano, implementano e rilasciano nuove funzionalità del prodotto ricevendo *feedback* direttamente dalle persone che lo utilizzano come strumento di lavoro quotidiano e dagli *stakeholder* strategici.

I risultati raggiunti attraverso l'utilizzo della piattaforma *Acea Waidy® Management System* sono numerosi, tra i principali si possono elencare:

- ottimizzazione della gestione delle risorse idriche;
- riduzione fino al 35% delle perdite sul singolo distretto;
- riduzione del consumo energetico e dei prodotti per la potabilizzazione grazie alla stabilizzazione delle pressioni;
- riduzione del 30% del tempo dedicato alla manutenzione dai professionisti della tutela della risorsa idrica;
- riduzione del tasso dei guasti fino al 25%.

Anche per l'utente finale la piattaforma *Acea Waidy® Management System* ha portato a risultati importanti, come la riduzione dei consumi idrici attraverso la gestione adattiva delle pressioni e la misura dei consumi sempre più precisa, grazie all'integrazione con sistemi evoluti di monitoraggio e all'individuazione più efficace di eventuali perdite apparenti.

Inoltre, il gruppo di lavoro sta sviluppando all'interno della piattaforma una sezione dedicata alla rete fognaria e ai suoi distretti. L'obiettivo è di incrementare la capacità di analisi e monitoraggio e di conseguenza ottimizzarne il funzionamento, permettendo valutazioni comparative tra il sistema della rete idrica e quello della rete fognaria e mettendone in correlazione i flussi transitori.



Da ultimo, il progetto *Acea Waidy® Management System* ha ricevuto premi e riconoscimenti in ambito di sostenibilità e progettazione:

- premio NTT DATA *Award* 2022 – in una competizione che ha visto coinvolti gli oltre 50 paesi in cui è presente NTT DATA nel mondo – in quanto progetto capace di realizzare una società sostenibile, pur perseguendo obiettivi di *business*;
- il prodotto è stato presentato – a giugno 2022 – in occasione dell'evento di Google Cloud "Il *cloud*. Pensato per l'Italia";
- premio iF *Design Award* 2023 – uno dei premi più prestigiosi al mondo per il *design* e i servizi eccezionali nel campo della progettazione – selezionato tra le quasi 11.000 candidature presentate da 56 paesi;
- premio per lo Sviluppo Sostenibile 2023 – settore gestione circolare delle acque;
- è stato selezionato nell'ambito di *ADI Design Index 2023* – Associazione per il Disegno Industriale che raccoglie il miglior *design* messo in produzione. *Acea Waidy® Management System* è utilizzato da 7 società idriche del Gruppo Acea, nel Centro e Sud Italia, che gestiscono complessivamente oltre 40.000 km di rete digitalizzata, con più di 2.000 distretti monitorati e oltre 6,8 milioni di popolazione residente servita.

### Sviluppo GIS

Le reti e gli impianti gestiti da Umbra Acque sono mappati in un sistema informativo territoriale GIS, con un livello di dettaglio molto elevato. Interrogando qualsiasi

oggetto (puntuale, lineare o poligonale) presente in GIS è possibile accedere ad informazioni di dettaglio.

Il sistema GIS viene costantemente aggiornato e nel corso del 2023 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 2023 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 l'applicazione 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;
- inserimento rilievi scolmatori fognari provenienti dalla Gestione Operativa - Struttura Qualità Tecnica, Direzione Lavori e Servizi;
- inizio inserimento Distretti Fognari e misuratori di distretto.

Nell'ambito del progetto PNRR di riduzione perdite, il sistema GIS è la base dati di riferimento per monitorare i chilometri di rete distrettualizzata. Nella parte finale del 2023 sono iniziati gli inserimenti delle segnalazioni da WebGIS, provenienti dalle campagne di rilievo effettuate e finalizzate alla completa distrettualizzazione



del sistema idrico gestito. Per quanto riguarda gli aggiornamenti delle reti del sistema acquedottistico, eseguiti in GIS, sono stati abbandonati o cancellati circa 18 km di rete e inseriti circa 75 km di condotte. Analogamente, per la rete fognaria, sono stati abbandonati o cancellati 13 km di linee a fronte di nuovi inserimenti per circa 126 km, verificando e ridisegnando i tracciati attraverso l'utilizzo della strumentazione di videoispezione in dotazione al personale interno.

#### **Piani di sicurezza dell'acqua**

Con il Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023, in vigore dal 21 marzo 2023, il Governo italiano ha recepito la Direttiva UE 2020/2184 del Parlamento europeo concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. Punto focale del nuovo Decreto, sono tutte le attività poste in essere per garantire nel tempo qualità e quantità della risorsa idrica, attraverso la stesura dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) a partire dalla "Valutazione e gestione del rischio delle aree di alimentazione dei punti di prelievo di acque da destinare al consumo umano" (art. 7), dalla "Valutazione e gestione del rischio del sistema di fornitura idropotabile" (art. 8), sino alla "Valutazione e gestione del rischio dei sistemi di distribuzione idrica interni" (art. 9).

Praticamente la norma prevede che, a livelli diversi, vengano definiti dei modelli basati sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione sino al rubinetto del consumatore, affidando alle Regioni il modello per

la tutela delle fonti, al Soggetto gestore quello del sistema idrico (captazione, trattamento, adduzione e distribuzione) ed al Gestore della rete idrica interna quello dell'impiantistica interna, in modo da preservare la qualità dell'acqua lungo tutta la filiera per assicurare al consumatore finale la potabilità e la salubrità dell'acqua consumata. Nel corso del 2023 è proseguito il lavoro già avviato nel 2022 relativo alla stesura del Piano di Sicurezza dell'Acqua per altri cinque schemi acquedottistici relativi ad acquedotti minori dell'Alta Valle del Tevere non connessi al sistema acquedottistico AVT.

#### **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 1.982 km, in aumento rispetto ai 1.912 km del 2022, grazie all'attività di ricognizione (spesso eseguita utilizzando sistemi di videoispezione) e presa in esercizio delle condotte.

Sui collettori fognari principali recapitanti agli impianti di depurazione, sono presenti 283 impianti di sollevamento, dei quali 210 controllati attraverso un sistema di telecontrollo gestito dalla Sala Operativa Ambientale. Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 938 scolmatori di piena, 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



**in corso investimenti fognari e  
depurativi del bacino idraulico  
del Lago Trasimeno per complessivi  
7,6 milioni di euro**

allaccio di nuova rete fognaria

“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 2023, gli scolmatori su cui è stato rilevato, verificato e controllato il rispetto dell'adeguatezza delle soglie di sfioro è pari a 480, portando il valore M4b al 48,83%. In collaborazione con ARPA Umbria si è dato corso nel tempo, alla automazione di due sfioratori di piena, ed attualmente ne sono in corso di implementazione altri due, per la rilevazione in continuo delle portate di sfioro e della campionatura ogni due ore delle acque reflue scaricate dagli sfioratori, in modo da poter ricostruire, sulla scorta dei volumi e delle concentrazioni, il carico degli inquinanti complessivamente dato all'ambiente tramite gli sfioratori. Tali studi risulteranno di grande importanza per la verifica delle ipotesi mosse nella stesura delle misure previste dal Piano di Tutela delle Acque in relazione agli effetti sull'ambiente della gestione delle reti fognarie.

Dopo aver regolarizzato gli agglomerati con potenzialità superiore a 2.000 AE, le principali opere di collettamento fognario oggi 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.

#### Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite

Le acque parassite sono acque provenienti da infiltrazioni puntuali o diffuse non previste all'interno del sistema fognario, dovute a carenze strutturali oppure a interconnessioni con il reticolo idrografico superficiale e con le acque sotterranee.

La presenza di acque parassite sulle reti fognarie comporta notevoli problemi gestionali:

- riduzione della capacità idraulica delle reti e degli impianti con maggiore frequenza di possibilità di allagamenti e sversamenti;

- 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 Umbra, e di S. Martino in Campo - Comune di Perugia.

Al 31/12/2023 la lunghezza della rete fognaria distrettualizzata è di 22 km.

Il lavoro, dopo la definizione dei distretti, ha permesso di evidenziare e prioritizzare alcuni interventi per la regolarizzazione degli scolmatori secondo le indicazioni della normativa regionale, con regolazioni che ne permettano l'attivazione nell'ambito del *range* di portate previsto dalla normativa di settore nazionale e regionale, oltre che individuare anomalie sulle regole di funzionamento di un sollevamento prontamente aggiornate in modo da migliorare gli schemi di deflusso 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 in relazione al rischio di allagamenti M4a, sia per gli interventi di adeguamento sugli scolmatori M4b, è stato particolarmente apprezzato all'interno del Gruppo Acea, tant'è che verrà successivamente utilizzato dal Gruppo per l'implementazione di un *software* gestionale specifico all'interno del *software Acea Waidy® Management System*, 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, furono 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 2023 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. Sono infine in fase di avvio i lavori per la dismissione del 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).

#### Qualità Tecnica

ARERA proprio alla fine dell'anno, ha pubblicato la Deliberazione n. 637/2023/R/idr 2023 con la quale ha integrato e modificato la precedente deliberazione 917/2017/R/idr, che aveva introdotto la cosiddetta Qualità Tecnica del servizio, per valutare con altrettanti sistemi di premialità o penalizzazioni le *performance* dei Soggetti gestori in relazione a sei macroindicatori e tre *standard* specifici circa una serie di aspetti legati all'efficienza del servizio, alla sua sostenibilità ambientale identificando relativi obiettivi di miglioramento, anno per anno, in relazione al posizionamento di ogni gestore per ognuno di questi macroindicatori. Nella tabella che segue sono riportati i posizionamenti della Società negli ultimi tre anni. Nel 2023 sono stati rispettati gli obiettivi annuali associati a ciascun indicatore ed in particolare:

- per M1 (perdite idriche) è stato rispettato l'obiettivo di riduzione del 4% annuo del valore dell'indicatore M1a a partire dal consuntivo 2021;
- per M2 (interruzioni del servizio), è stata mantenuta la classe B;
- per M3 (qualità dell'acqua erogata), è stato fatto il doppio passaggio di classe dalla classe C alla classe A;
- per M4 (adeguatezza del sistema fognario) è stata ampiamente rispettata la riduzione del 10% del valore dell'indicatore M4b (mancata adeguatezza degli sfioratori di piena);
- M5 (smaltimento fanghi in discarica) è stata mantenuta la classe A (classe d'eccellenza);
- M6 (qualità dell'acqua depurata) è stata mantenuta la classe A (classe d'eccellenza).

Si precisa che la consuntivazione di questi dati per l'esercizio 2023, al momento della stesura del Bilancio di Sostenibilità, è ancora in corso e pertanto in corso di consolidamento potrebbero subire modifiche che potrebbero anche comportare una diversa collocazione nella classe di appartenenza.

17 impianti  
con potenzialità  
di trattamento  
tra 10.000 AE  
e 100.000 AE

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

MACROINDICATORE	INDICATORE	2021*		2022*		2023	
		VALORE	CLASSE	VALORE	CLASSE	VALORE	CLASSE
<b>M1 PERDITE IDRICHE</b>	<b>M1a</b> perdite idriche lineari (mc/km/gg)	9,28	C	8,87	C	8,54	C
	<b>M1b</b> perdite idriche percentuali (%)	44,90%		43,28%		42,87%	
<b>M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO</b>	<b>M2</b> interruzioni del servizio (h)	5,88	A	8,15	B	8,45	B
<b>M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA</b>	<b>M3a</b> incidenza ordinanze non potabilità (n.)	0,00%	C	0,00%	C	0,00%	A
	<b>M3b</b> tasso campioni da controlli interni non conformi (%)	1,48%		1,32%		0,20%	
	<b>M3c</b> tasso parametri da controlli interni non conformi (%)	0,12%		0,13%		0,02%	
<b>M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO</b>	<b>M4a</b> frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n. eventi ogni 100 km rete fognaria)	0,32	D	0,68	D	0,86	D
	<b>M4b</b> adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	76,20%		62,79%		48,83%	
	<b>M4c</b> controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	0,00%		0,00%		0,00%	
<b>M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA</b>	<b>M5</b> smaltimento fanghi in discarica (% fanghi smaltiti in discarica)	9,96%	A	7,82%	A	7,18%	A
<b>M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA</b>	<b>M6</b> tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)	0,80%	A	0,25%	A	0,23%	A

\* dati 2021 e 2022 modificati come da consolidato trasmesso ad ARERA

## < 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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

The logo for UMBRA ACQUE features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that form a downward-pointing triangle, suggesting water or a drop.

3



**Qualità della risorsa idrica**

# Qualità della risorsa idrica



## 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. Tale concetto oggi è stato ulteriormente rafforzato dal Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023 (entrato in vigore il 21 marzo 2023) che ha recepito la Direttiva UE 2020/2184, che pur mantenendo lo schema dei controlli interni (art. 14) a carico del Soggetto gestore, e quello del controllo esterno (art. 13) a carico delle ASL competenti per territorio, ha introdotto elementi di novità legati a:

- 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 acquedotti-

stico esaminato (artt. 7, 8 e 9);

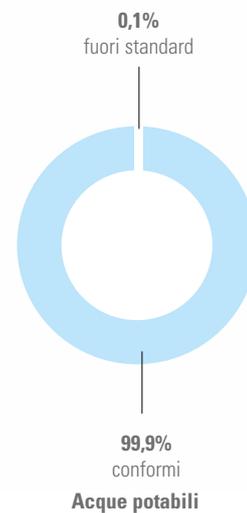
- l'introduzione di nuove sostanze emergenti da ricercare e controllare ai fini della potabilità (PFAS, colifagi somatici, composti interferenti endocrini, la Legionella soprattutto per gli edifici a valenza pubblica e per grandi comunità, ecc.);
- la qualità e la certificazione dei materiali che vengono a contatto con l'acqua potabile (art. 11);
- il diritto al servizio ed alla informazione da assicurare ad ogni cliente (art. 18);
- la istituzione di CeNSIA (Centro Nazionale per la Sicurezza delle Acque) e di AnTeA (Anagrafe Territoriale dinamica delle Acque potabili) (art. 19).

Nel corso del 2023 sono stati effettuati controlli sulle acque potabili su 6.472 campioni, di cui 1.167 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua, in linea con i va-

## 545 punti di campionamento sul territorio per acque potabili



### Analisi parametri



lori dei campioni esaminati nell'anno precedente. Per i controlli interni sono stati analizzati complessivamente 116.447 parametri, di cui 15.002 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 (NC) sono risultate complessivamente 151, di cui 121 per la presenza almeno un parametro microbiologico non conforme e 30 per la presenza di parametri chimici non conformi. Con riferimento alle non conformità microbiologiche ed in particolare per le nc in relazione al parametro batteri coliformi a 37°, si evidenzia che in 49 casi su 98 si riscontra un valore del parametro inferiore a 10 MPN/100 ml. Questo dato risulta estremamente importante nel conteggio delle non conformità, alla luce della Circolare del

Ministero della Salute prot. 13400 del 01/04/2021, oggi inserita anche nell'allegato I, parte C, del D.Lgs. 18/2023 che recita: "(...) 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 2023 sono state registrate 8 non conformità per il superamento del valore del parametro dei triometani per problemi di iperclorazione; le restanti 22 sono legate alla presenza eccessiva nel campione di metalli (ferro 16 volte, alluminio 1 volta e manganese 5 volte). Nel corso dell'esercizio

non sono state emesse Ordinanze di non potabilità. 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 2023 sono stati verificati 3.588 campioni per complessivi 45.263 parametri analizzati, valori grosso modo in linea con l'anno precedente, non avendo inserito nel perimetro i campioni e i parametri analizzati sugli erogatori delle Case dell'Acqua. A seguito di questi controlli, si sono registrati 7 campioni non conformi, pari allo 0,20%, in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti, con un doppio cambio di classe passando dalla classe C alla classe A nel Macroindicatore M3b (campioni non conformi inferiori allo 0,5%). Nel corso del 2023 Umbra Acque 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 giugno-luglio 2023 la Società ha eseguito 10 campionamenti nel territorio gestito, di cui 8 su siti ove nelle campagne degli anni precedenti si erano rilevati presenze significative di fibre di cemento amianto. In quattro di questi siti, la campagna 2023 ha evidenziato che la presenza di queste fibre si è ridotta al di sotto del limite di rilevabilità.

I campionamenti effettuati nella zona di Acquaiola e Fontignano hanno evidenziato valori tra due e tre volte superiori il limite di rilevabilità e per tale motivo è stato inserito nel programma 2024-2025 la sostituzione di un tratto della vecchia adduzione tra Mugnano e Fontignano di circa 1,5 chilometri ancora in cemento amianto. Viceversa i controlli effettuati sulla zona di Pianello dimostrano come, dopo la completa sostituzione dell'adduttrice da Pila a Pianello della vecchia condotta di cemento amianto, la presenza delle fibre in distribuzione sta progressivamente scomparendo.

I risultati raggiunti attraverso la preziosa collaborazione con il Laboratorio di Igiene Industriale, Centro di Riferimento Regionale Amianto, della USL Umbria 1, ha portato a risultati importanti che da una parte hanno mostrato la limitatezza del problema in termini di presenze di fibre di cemento amianto all'interno degli acquedotti gestiti da Umbra Acque, ma dall'altra hanno permesso di evidenziare quelle situazioni dove era più urgente intervenire, motivo per il quale abbiamo richiesto di poter proseguire anche per i prossimi anni andando a rinnovare la Convenzione a suo tempo stipulata, proprio per avere monitoraggi continui sul fenomeno e riscontri rispetto le attività di bonifica poste in essere.



***passaggio dalla classe C  
alla classe A nel  
Macroindicatore M3b***



***continua l'attività di  
sostituzione delle condotte  
in cemento amianto***



**accesso ai cittadini  
alle informazioni  
sulla qualità e provenienza delle acque  
potabili erogate in  
Umbria**



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](http://www.lacquachebevo.it), realizzato da ARPA Umbria in collaborazione con le Aziende Sanitarie umbre e i tre Soggetti gestori dei servizi idrici (Umbra Acque S.p.A., VUS S.p.A. e S.I.I. S.c.p.a.).

Il sito ha in gran parte anticipato le previsioni normative introdotte dall'art. 18 del D.Lgs. 31/2023, 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



bilancio di sostenibilità

20  
23

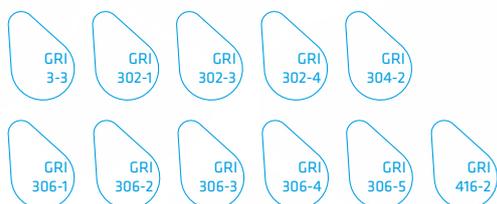
UMBRA  
ACQUE

4



**Tutela dell'ambiente**

# Tutela dell'ambiente



## Acque reflue e depurate

Da molti anni, i soggetti gestori del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), 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 integrare i controlli effettuati da ARPA Umbria con gli autocontrolli eseguiti dai Soggetti gestori. Il protocollo è stato rinnovato in data 9 gennaio 2023.

La piattaforma utilizzata da Regione Umbria ed ARPA Umbria per le valutazioni della qualità degli scarichi in relazione alla qualità dei corpi idrici superficiali è denominato ARATAS, piattaforma alimentata con i dati trasmessi dai soggetti firmatari del citato protocollo. L'ARPA provvede poi alla divulgazione dei dati attraverso il proprio sito. Ad oggi l'acqua depurata in uscita dagli impianti gestiti non è oggetto di riuso o riutilizzo, se non per eventuali specifiche necessità interne agli impianti stessi.

Annualmente, sulla scorta di quanto prescritto negli atti autorizzativi e della potenzialità dei singoli impianti (AUA, autorizzazioni allo scarico), viene elaborato un programma di controlli periodici sulle acque in ingresso ed in uscita dagli impianti di depurazione (settimanale, quindicinale, mensile e annuale), anche ai fini della determinazione della capacità di abbattimento di alcuni parametri, le cui determinazioni analitiche sono eseguite a cura del laboratorio di Umbra Acque.

Complessivamente nel corso del 2023 sono stati eseguiti 1.830 campioni sull'acqua depurata in uscita dagli impianti, per complessivi 19.366 parametri analizzati.

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 limite per l'azoto totale inferiore o uguale a 18 mg/l e per il fosforo totale inferiore o uguale a 5 mg/l.

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

- 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 2023, ARPA Umbria ha effettuato complessivamente 90 campionamenti (indagando 5.607 parametri qualitativi), dai quali sono emersi 6 campionamenti non conformi che hanno comportato 4 contestazioni ambientali (erano 5 nel 2022).

Le non conformità interne registrate nel 2023 sono state 86, pari allo 0,71% dei parametri complessivamente 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 M6, di cui alla deliberazione ARERA sulla Qualità Tecnica, "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 dalle specifiche prescrizioni autorizzative ambientali. Tale misura è stata

anche estesa ad impianti con minor potenzialità di trattamento recentemente realizzati.

#### 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.

#### Principali categorie di rifiuti prodotti

Tipologie rifiuti	2022				2023			
	Quantità in tonn.	% sul totale	EER utilizzati	% sul totale	Quantità in tonn.	% sul totale	EER utilizzati	% sul totale
Fanghi di depurazione e dal trattamento delle acque potabili	13.712,3	81,0%	4	8,5%	11.816,5	81,1%	5	8,4%
Rifiuti delle attività di manutenzione delle reti	3.031,6	17,9%	4	8,5%	2.619,8	18,0%	4	6,7%
Altri rifiuti da manutenzione pericolosi	16,12	0,1%	17	36,2%	12,3	0,1%	21	35,6%
Altri rifiuti da manutenzione non pericolosi	162,1	1,0%	22	46,8%	114,4	0,8%	29	49,1%
<b>Totale</b>	<b>16.922,2</b>		<b>47</b>		<b>14.563,8</b>		<b>59</b>	

Oltre il 99%, 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.

#### *Rifiuti dai processi di depurazione delle acque reflue e dal trattamento delle acque superficiali*

I rifiuti dai processi di potabilizzazione e depurazione rappresentano in termini quantitativi la maggior parte dei rifiuti complessivamente prodotti, si attestano a circa 12.000 tonnellate annue. In particolare, all'interno di questi rifiuti i fanghi di depurazione, che nel 2023 sono stati pari a 10.813 tonnellate circa, sono la parte in assoluto preponderante, in diminuzione rispetto all'anno precedente a causa di una maggiore efficienza nei processi di disidratazione.

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 per i 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 2023 ha visto un ulteriore miglioramento dell'indicatore, che si è attestato al 7,18%, 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. Nel corso del 2023 si è ricorso anche a trasporti transfrontalieri verso la Spagna ed in particolare verso un impianto di compostaggio sito nella provincia di Lleida.

#### *Terre e rocce da scavo e rifiuti dalla attività di manutenzione delle reti*

Umbra Acque produce circa 2.600 tonnellate all'anno di rifiuti dalle attività di manutenzione delle reti, smaltiti attraverso specifici contratti di servizio con fornitori autorizzati al loro recupero. Nello specifico le produzioni nel 2023 sono in costante diminuzione dato il maggior ricorso all'utilizzo di ditte terze.

#### *Altri rifiuti da manutenzione*

Gli altri rifiuti prodotti dalla Società rappresentano, in peso, poco meno dell'1% del totale prodotto, utilizzando però 50 codici CER per la loro classificazione sui 59 codici complessivamente utilizzati. Il totale dei rifiuti inviati a recupero è pari a 13.196 tonnellate, che rappresentano oltre il 90,6% dei rifiuti prodotti.

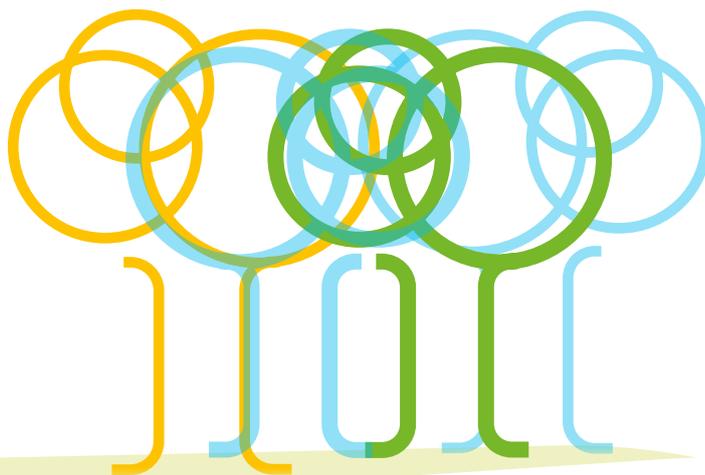
#### **Dettaglio dei rifiuti dai processi di depurazione acque reflue e dal trattamento acque superficiali**

Codice CER	dDescrizione rifiuto	2022	2023	%
190805	Fanghi di depurazione palabili	12.103,0	10.813,1	-10,7
190002	Sabbie	1.323,5	762,6	-42,3
190801	Residui di vagliatura	224,0	198,3	-11,5
190902	Fanghi prodotti dai processi di chiarificazione dell'acqua	43,4	30,1	-30,6
	Totale	13.693,9	11.804,1	-13,8

#### **Dettaglio dei rifiuti da manutenzione delle reti**

Codice CER	Descrizione rifiuto	2022	2023	%
170504	Terre e rocce da scavo	2.572,9	2.275,5	-0,1
170302	Miscele bituminose non pericolose	254,0	180,3	-0,3
170904	Macerie da costruzione	203,8	168,0	-0,2
	Totale	3.030,7	2.623,8	-0,1

## controlli acque reflue industriali scaricate in pubblica fognatura



### Attività di controllo per scarichi industriali in pubblica fognatura

anno 2023	Aziende programmate Per controllo	Possibilità di accesso all'azienda controllata	Rispetto delle prescrizioni autorizzative (% calcolata sulle aziende visitate)	Effettuato campionamento (% calcolata sulle aziende visitate)	Superamenti valori parametri tab. 3 Allegato v	Superamenti valori parametri tab. 5 Allegato v
Gennaio	19	19	19	12	3	-
Febbraio	26	26	25	8	1	-
Marzo	34	34	32	18	4	-
Aprile	51	45	40	15	6	-
Maggio	62	60	47	33	10	2
Giugno	60	57	52	30	13	-
Luglio	53	52	48	19	7	-
Agosto	46	37	32	15	6	-
Settembre	33	29	26	14	4	1
Ottobre	38	35	34	7	1	-
Novembre	49	42	35	8	3	3
Dicembre	9	9	9	6	-	-
Totale	480	445	399	185	58	6
%	100,0	92,7	89,7	41,6	31,3	3,2

### 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 nell'anno 2023 l'esecuzione di 445 sopralluoghi su altrettanti siti industriali autorizzati, attraverso i quali sono state accertate 46 irregolarità relative al mancato

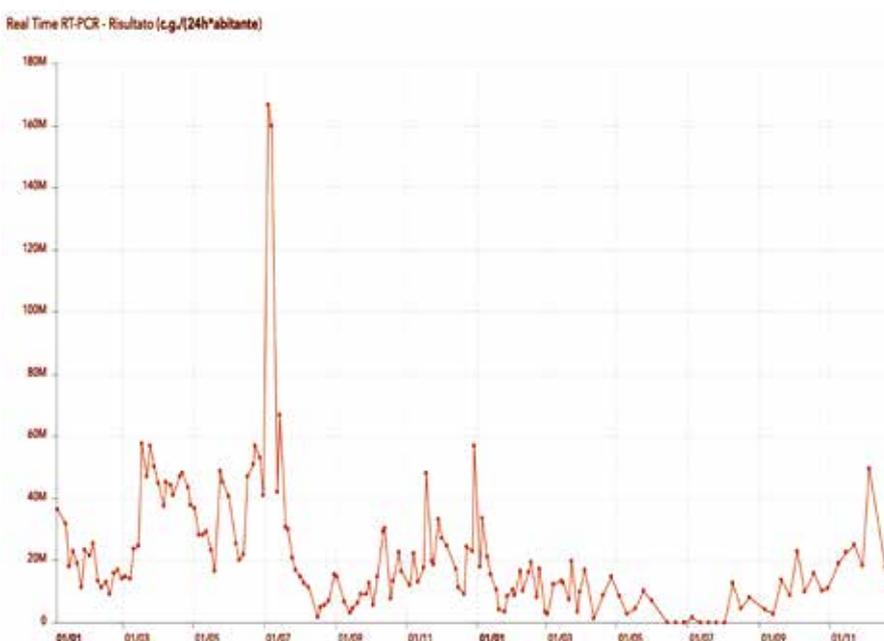
rispetto di prescrizioni autorizzative e 58 superamenti di parametri di cui 6 relativi alla tabella 5 dell'Allegato V alla parte III del TUA. Complessivamente Umbra Acque, nel corso dell'anno 2023 ha eseguito 232 controlli sull'intero sistema fognario, ivi compresi i controlli di cui alla tabella seguente, per complessivi 7.584 parametri analizzati. A seguito di tali attività di controllo e sulla scorta del Regolamento sul procedimento sanzionatorio di cui alla Parte III, Sezione II, Titolo V del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. approvato, AURI nel corso del 2023 ha emesso 89 provvedimenti di diffida.

### Progetto SARI e collaborazioni con il Dipartimento di chimica di UniPG

Sulla scorta del protocollo formalizzato nel mese di maggio 2022 tra Regione Umbria, 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.), coordinato a livello nazionale dall'Istituto Superiore della Sanità (I.S.S.), Umbra Acque ha proseguito a fornire i campioni in ingresso al depuratore Genna per la valutazione dello sviluppo epidemiologico del SARS COVID secondo i protocolli del progetto SARI messi a punto e validati dallo stesso 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 (pagina [www.iss.it/cov19-acque-reflue](http://www.iss.it/cov19-acque-reflue)). Analizzando i *trend* dei dati ottenuti è possibile evidenziare il susseguirsi di diverse "ondate" di incrementi nella concentrazione virale nelle acque reflue (AR), in linea con l'andamento dei contagi nella popolazione e in corrispondenza con la diffusione delle diverse varianti virali. Inoltre, è importante sottolineare come le analisi molecolari abbiano rilevato la presenza del virus SARSCoV-2 nella quasi totalità dei campioni di AR prelevati dal depuratore di Perugia Pian della Genna nel biennio 2022-2023, ad indicare la persistenza della circolazione virale nel territorio perugino anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria da Covid-19 dichiarata dall'OMS nel maggio 2023. Unica eccezione è rappresentata dai mesi estivi 2023, unico periodo dell'intero biennio durante il quale nei campioni di AR non è stata rilevata la presenza di SARS-CoV-2, dato in accordo con la pressoché totale assenza di casi tra la popolazione. Allo stesso tempo è importante rilevare come già da agosto 2023, e per tutti i mesi a seguire, le quantità virali nelle AR abbiano mostrato un continuo e marcato aumento, nonostante i dati epidemiologici basati sui tamponi indicassero una limitata prevalenza virale, a suggerire come quest'ultimi forniscano una chiara sottostima della reale circolazione di SARS-CoV-2 nella popolazione.

Fig. 1 Quantità di virus SARS-CoV-2, rilevata nelle acque reflue in arrivo al depuratore di Perugia Pian della Genna nel biennio 2022-2023 (dati inseriti nella Dashboard Nazionale Progetto SARI)





### Consumi energetici

Umbra Acque per la gestione del Servizio Idrico Integrato si avvale di quasi 1.000 punti di fornitura di energia elettrica. La maggior parte degli impianti, come evidenziato nella tabella seguente, è dedicata al trattamento, all'approvvigionamento ed alla distribuzione di acqua potabile:

Tipologia	Acquedotto	Depurazione	Fognatura
Numero impianti	625	111	267

In rapporto al numero di abitanti serviti da Umbra Acque l'estensione delle reti ed il numero degli impianti risultano particolarmente elevati, in confronto ad altre società del servizio idrico, così come i consumi di energia elettrica che si attestano mediamente a circa 95 GWh all'anno. Ciò è dovuto principalmente alla particolare morfologia ed orografia del territorio gestito, costituita dall'alternanza di valli e rilievi montuosi e caratterizzata da una bassa densità abitativa, il che fa sì che le reti di acquedotti e collettamento dei reflui siano particolarmente estese e con notevoli dislivelli altimetrici da superare.

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 2023 la produzione complessiva di energia è stata pari a 33,5 MWh, utilizzata totalmente per il funzionamento degli impianti gestiti.

### Efficientamento degli impianti

Nel corso del 2023 sono stati effettuati interventi manutentivi di efficientamento energetico presso i seguenti impianti:

- impianto di sollevamento idrico Murelli con la sostituzione delle elettropompe;
- impianto di sollevamento idrico Raggio (Gubbio) con il completo *revamping*;
- impianto di sollevamento idrico Pasquarella (acquedotto MVT) con la sostituzione delle elettropompe;
- depuratore Montesperello (Magione);
- depuratore Genna (linea 30.000 AE).

Tali interventi sono descritti nel *Piano di efficientamento energetico* relativo all'anno 2023, inviato ad AURI Umbria nel mese di Novembre 2023.

Il risparmio energetico complessivamente ottenuto nel 2023 da tutti gli interventi di efficientamento è stato di 3,2 GWh.

Nel corso del 2023 è stato inoltre avviato l'iter amministrativo per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE o Certificati Bianchi), ovvero titoli che certificano il conseguimento di determinati risparmi energetici attraverso interventi per l'efficienza energetica.

Di seguito gli interventi di efficientamento energetico previsti per il 2024:

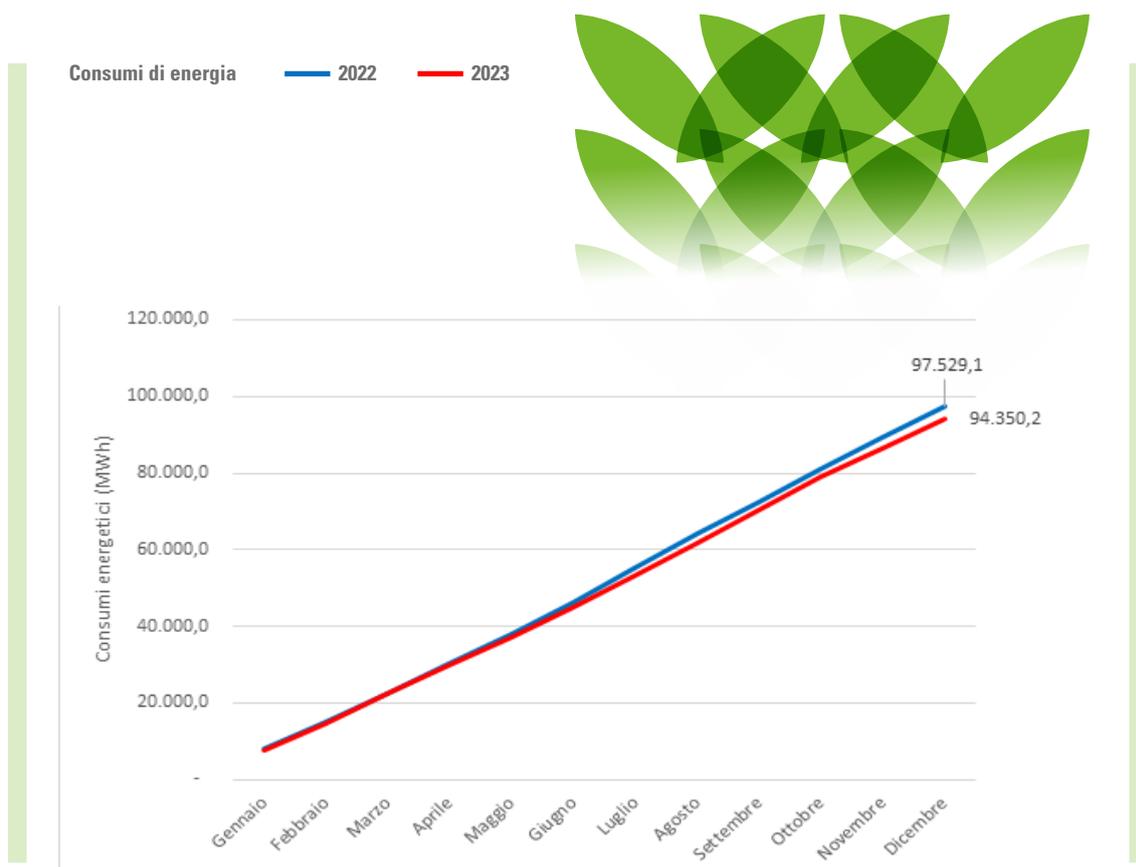
- *revamping* impianto di sollevamento idrico Petrignano (Assisi);
- *revamping* impianto di sollevamento idrico Piscille (Perugia);
- *revamping* impianto di sollevamento idrico Cannara;
- rifacimento ossidazione depuratore S. Sisto (Perugia);
- rifacimento ossidazione depuratore Genna (Perugia);
- rifacimento ossidazione depuratore Ponte Valleceppi (Perugia);
- rifacimento ossidazione depuratore Le Pedate (Passignano sul Trasimeno).

Con tali interventi, oltre al rispetto del Piano annuo di efficientamento energetico (risparmio di almeno 1 GWh ogni anno), si otterranno benefici in termini economici con la vendita dei TEE sul mercato elettrico.

### 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, con un risparmio pari al 30% del consumo giornaliero rapportato al totale degli impianti previsti; nel corso del 2023 sono stati messi in cantiere n. 5 interventi presso i serbatoi.
- 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, con un risparmio superiore al consumo medio annuo dell'impianto di pompaggio; nel corso del 2023 sono stati messi in cantiere n. 3 interventi presso le stazioni di pompaggio.
- turbine idroelettriche sull'impianto di potabilizzazio-



ne della diga del Chiascio, per una produzione di energia elettrica media annua di 1,8 GWh;

- è stato avviato l'iter autorizzativo con la Regione Umbria per l'avvio dei lavori per la 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.

#### Automezzi

Umbra Acque monitora le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dal consumo di carburante al fine di verificarne gli impatti sull'ambiente. Tali emissioni rientrano tra quelle di tipo diretto in atmosfera (SCOPE 1).

A seguito di efficientamenti logistico-operativi, la Società, nel 2023, incrementando o comunque, in alcuni casi, mantenendo gli stessi livelli di servizio erogato, ha ridotto i consumi di carburante del 7% rispetto all'anno precedente, con una riduzione di emissioni in atmosfera pari a circa 80 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Al fine di abbattere ulteriormente tali emissioni e garantire sempre e comunque la massima efficienza dei mezzi operativi, la Società ha avviato un processo di sostituzione del parco automezzi in proprietà con automezzi a noleggio lungo termine. Il piano di sostituzione previsto per il triennio 2023-2025 è di circa 100 automezzi, su un totale di 298. Nel corso del 2023 sono stati contrattualizzati 15 automezzi.

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%
<b>Totali</b>	<b>288</b>	<b>100,0%</b>

## < TUTELA DELL'AMBIENTE

### 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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

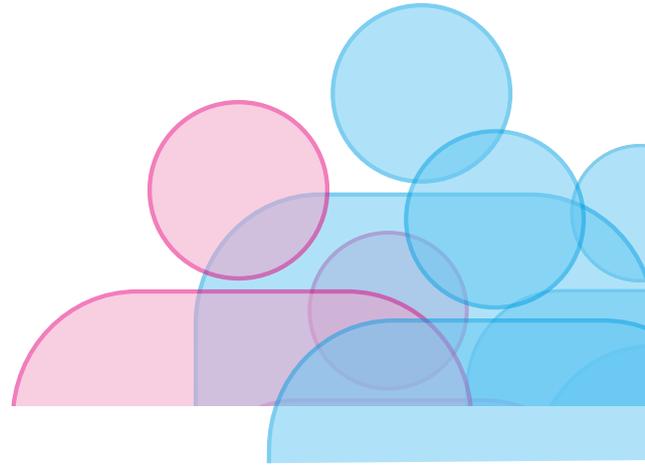
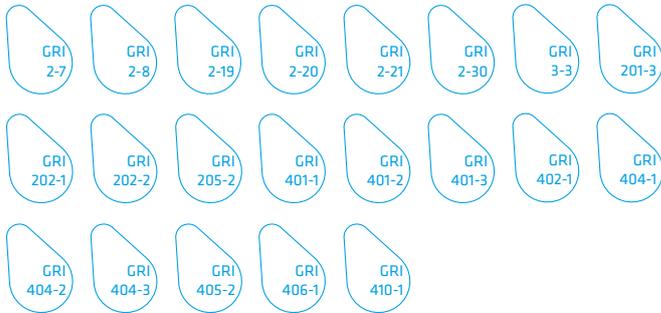
The logo for Umbra Acque features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that form a downward-pointing triangle, suggesting water or a drop.

# 5



**Gestione delle risorse umane**

# Gestione delle risorse umane



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 contribuendo, con l'utilizzo di strumenti informatici e mezzi di comunicazione interna, alla diffusione di una cultura aziendale 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 2 settimane. In ogni caso, nei documenti sottoscritti dalle parti è fatta specifica menzione della data di sottoscrizione della modifica e della data di decorrenza della stessa.

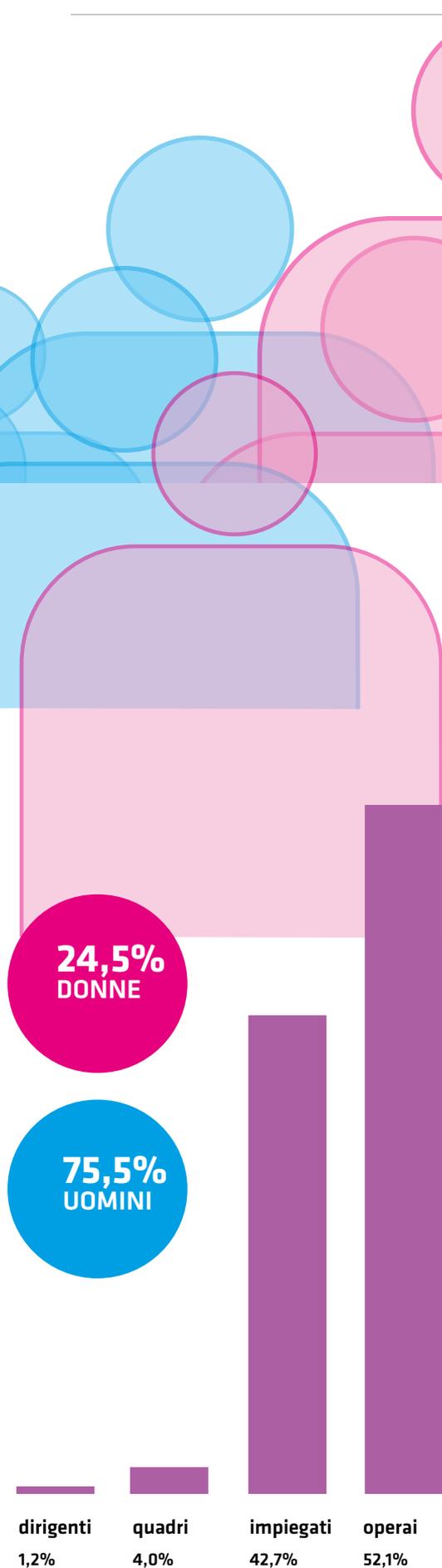
Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione non si segnalano episodi di discriminazione attuati nei con-

fronti 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 2023 risulta pari a 403 unità, in diminuzione del 1,7% rispetto all'esercizio 2022. La Società applica due CCNL: quello per il settore gas acqua del 7 novembre 2019, rinnovato il 30 settembre 2022 e valido fino al 31 dicembre 2024, per il personale non dirigente, mentre per questi ultimi il CCNL dei dirigenti delle imprese di pubblica utilità del 16 ottobre 2019 e valido fino al 31 dicembre 2023. Il personale femminile è pari a 99 unità, corrispondente a circa il 24,5% dell'organico complessivo, contro le 304 unità di personale maschile, pari al 75,5% dell'organico. Il personale impiegatizio e tecnico-amministrativo è pari a circa il 47,9% dell'organico complessivo, con un'età media di circa 45 anni; di converso, il 52,1% 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 54% ed il 41% della forza lavoro complessiva; la restante parte è compresa nella fascia d'età inferiore a 30 anni.

Il personale dipendente risulta assunto per il 96,8% con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per il 2,7% con contratto a tempo determinato e per il restante 0,5% con contratto di apprendistato, confermando la politica di gestione delle risorse umane tesa a privile-



giare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 4,9% 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 1 unità, corrispondente a una somministrata adibita allo svolgimento di attività afferenti il servizio di sicurezza e prevenzione. Al 31 dicembre sono vigenti 3 distacchi out verso società del Gruppo Acea, e in particolare 1 al 100% verso Acea, 1 al 40% verso S.I.I. S.c.p.A. e 1 verso tre società (al 40% verso S.I.I. S.c.p.A., al 5% verso Umbriadue Servizi Idrici S.c.a.r.l. ed al 20% verso ASM Terni S.p.A.). Non sono presenti distacchi in azienda. Non vi sono contratti di collaborazione coordinata e continuativa.

#### Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti

L'attività di selezione e reclutamento del personale, definita dal "Regolamento reclutamento e selezione del personale" adottato nella sua ultima versione con delibera 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 l'assenza di discriminazione nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, gestione, sviluppo, retribuzione e formazione del personale.

Nel corso dell'esercizio 2023 sono stati assunti a tempo determinato 12 lavoratori e sono stati stabilizzati con

contratto a tempo indeterminato, in forza di accordo sindacale interno, 23 lavoratori precedentemente assunti con contratto a tempo determinato. 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 3% e in uscita del 3,2%. La maggior parte dei dipendenti in entrata, il 75%, rientra nella fascia di età 30-50 anni; la maggior parte dei dipendenti in uscita, circa il 72,7%, rientra nella fascia di età con più di 50 anni.

Si evidenzia che nell'esercizio 2023 è rimasto valido l'accordo sindacale ai sensi della Legge n. 223/1991 e valevole per il periodo dal 1 marzo 2022 al 30 giugno 2023, che ha disciplinato l'apertura della 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 8 lavoratori, di cui 5 operai e 3 impiegati. L'effetto complessivo della NASPI nell'arco temporale di cui all'Accordo Sindacale citato, ha interessato 15 lavoratori, di cui 6 impiegati e 9 operai. Per effetto di tale 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. Oltre agli esodi per procedura di licenziamento collettivo per riduzione di personale, si sono registrati altri 5 esodi, di cui 4 per dimissioni volontarie e 1 per raggiungimento dei requisiti pensionistici.

### 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, ad accordi sindacali di secondo livello e a politiche di *salary review* di Gruppo; le remunerazioni dei dipendenti appartenenti alla categoria dirigenti sono definite in base al corrispondente CCNL di categoria tempo per tempo vigente quanto alle quote retributive cd. variabili, ovvero legate al raggiungimento di specifi-

ci obiettivi in conformità al CCNL di categoria e a *policy* di Gruppo. A partire dal 2022, tutto il personale dipendente riceve almeno una volta all'anno valutazioni sia sulle sue prestazioni che sui comportamenti organizzativi, in conformità alla procedura adottata da tutte le società del Gruppo Acea e indipendentemente dai processi di valutazione propri del sistema di retribuizio-

### Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	Ore
Ore lavorabili	757.434
Ore lavorate	661.576
Ore straordinario	24.761
Ore di assenza totali	121.265
<i>di cui per malattia e infortuni</i>	21.420
<i>di cui altro</i>	99.597
<i>di cui sciopero</i>	248
Assenteismo	23.095

ne 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 3,28. 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 1,22.

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	0,79	0,72	0,88	0,97
Donne	-	0,79	1,02	1,11

### Ore lavorate e assenze

Complessivamente, nell'anno 2023 sono state lavorate 661.576 ore, di cui 24.761 in regime di straordinario (pari al 3,7% delle ore lavorabili). Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari all'87,32%. 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 48% per interventi in regime di reperibilità (12.070 ore).

**congedi per  
28 dipendenti**

#### Congedi parentali

Nel periodo di rendicontazione hanno usufruito del congedo parentale complessivamente 28 dipendenti, di cui 12 uomini e 16 donne.

**iniziative per  
il benessere  
del lavoratore  
e della  
sua famiglia**

#### Welfare

A partire dal 2018 Umbra Acque sta continuamente 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 contempla iniziative volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso modalità "alternative" alla retribuzione che possono consistere sia in somme del plafond individuale *welfare* rimborsate (abbonamenti scolastici, libri scolastici, tasse universitarie, rette di asili, ecc.), sia nella fornitura diretta di servizi, o in un *mix* delle due soluzioni. Nello specifico anche nel 2023, 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 180,00 euro per i soli lavoratori che hanno aderito alla conversione del premio dell'anno precedente in credito *welfare*. Nel 2023 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio in credito *welfare*, il 48,64% dei dipendenti per un numero di 196 lavoratori.

**premio in credito  
welfare per  
196 lavoratori**

#### Fondo pensionistico

La previsione di adesione a 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 65,5%, mentre il 4,7% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Ai lavoratori iscritti al Fondo Pegaso la Società riconosce un contributo aggiuntivo del 1,20% dell'importo versato. Nell'anno 2023 si sono registrate 15 nuove adesioni al Fondo Pegaso.

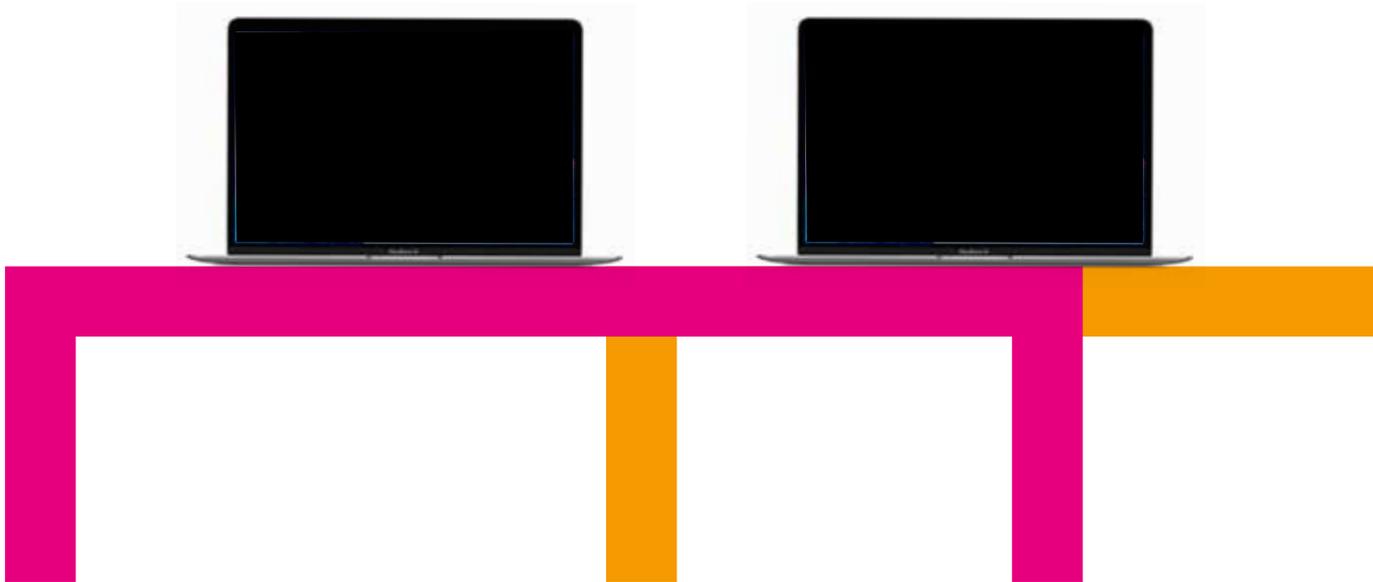
**contributo aggiuntivo  
aziendale del 1,20%  
dell'importo versato**

Nel corso dell'esercizio 2023 Umbra Acque ha versato ai fondi complessivi euro 950.705.

**riconoscere il talento  
e contribuire  
alla crescita del  
capitale umano**

#### Formazione

La Società riconosce la formazione aziendale, sia specialistiche che trasversale, quale *driver* 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



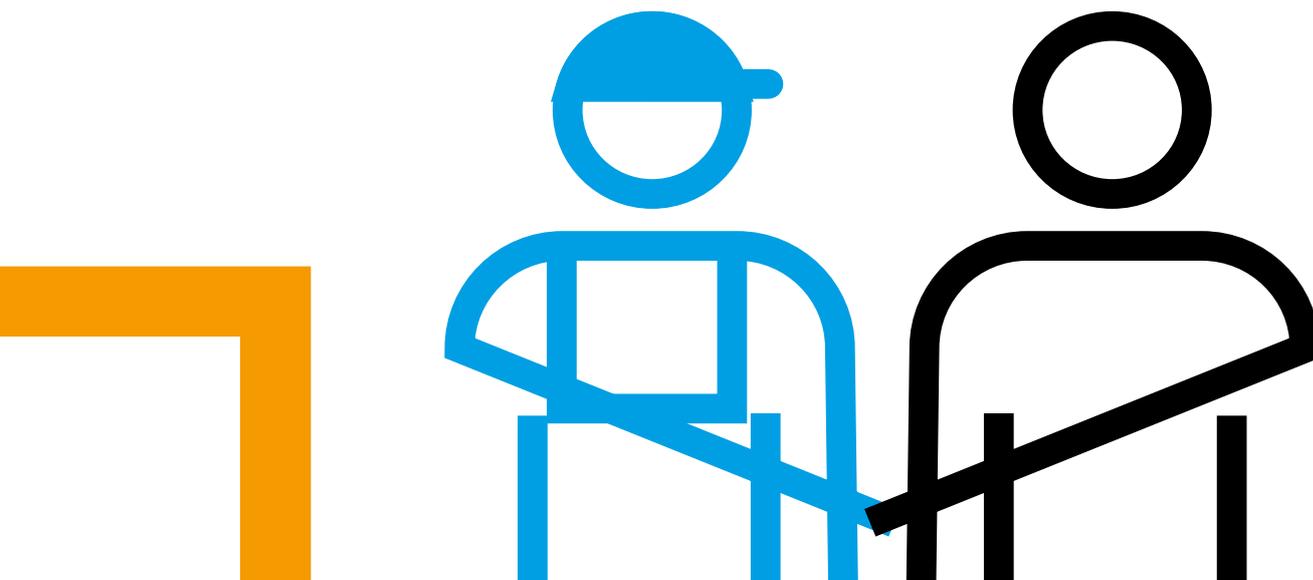
resi alla clientela. Nel corso dell'esercizio 2023, Umbra Acque ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento specialistico, manageriale e di sicurezza nei luoghi di lavoro. Le persone hanno svolto percorsi formativi organizzati a livello 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; sono state erogate 6.251 ore di formazione, pari al 0,93% del totale ore ordinarie lavorate nell'esercizio, con una formazione complessiva pro-capite media di 15,5 ore. La formazione è stata erogata in gran parte in modalità *e-learning* ed ha coinvolto tutto il personale aziendale. La formazione in tema di *privacy* è stata erogata ai nuovi assunti e forte attenzione è stata posta alla formazione sulla gestione dei rifiuti aziendali. Hanno consentito un forte rafforzamento delle competenze digitali sia il proseguimento del percorso dedicato al personale dell'Area Commerciale, che ha avuto incontri dedicati alle nuove funzionalità dell'applicativo *Salesforce*, formazione che ha visto inizio nelle precedenti annualità e dal secondo semestre 2023 attiva anche per l'Area Tecnico/Operativa nello specifico ambiente *Field Service*, sia un percorso dedicato e sviluppato nel lungo periodo sui nuovi processi *HR* per il rinnovo dei *software* gestionali - *Employee Central*. Inoltre, sono stati somministrati corsi formativi con riguardo agli adempimenti e responsabilità in materia legale, monitoraggio e rendicontazione PNRR, formazione tecnica in materia di appalti e contratti pubblici, impianti biologici di depurazione, scarichi idrici e sversamenti fognari, *unbundling* idrico, efficienza energe-

tica, sistema di controllo interno e gestione dei rischi, certificazione parità di genere, sostenibilità e qualità delle acque, metodo tariffario, certificazioni saldatori e patenti CQC. Di particolare impatto, il forte impegno dell'area tecnica e gestionale riguardo l'ingresso del sistema *SAP Asset Manager*.

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

Nonostante la fine del periodo pandemico, la Società ha mantenuto anche per il 2023 la modalità di lavoro *smart working* quale prevenzione e tutela della salute dei lavoratori fragili o con figli minori e in un'ottica di *welfare* "allargato", riscontrando 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. Infatti, anche per il 2024 è previsto il mantenimento della modalità lavorativa agile. I dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità *smart working* sono stati oltre 179, pari al 44% dell'intero organico e al 100% dei dipendenti con mansioni idonee per tale modalità lavorativa. Inoltre, in forza di specifico accordo sindacale interno, è stata data la possibilità di incremento 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.

#### 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:

- ferie solidali;
- festività e chiusure collettive;
- orari di lavoro e istituti accessori;
- passaggi dal 2° al 3° livello;
- *smart working*;
- reperibilità;
- orari di lavoro in occasione di cantieri mobili;
- orari di lavoro per emergenza caldo.

#### People care

In tema di *welfare* aziendale, anche nel 2023 sono state confermate e/o attuate azioni di *people care*, in presenza di difficoltà indotte dalla fisiologica normalizzazione post periodo emergenziale da Covid-19, di seguito descritte in sintesi per aree tematiche.

##### *Servizio di counseling psicologico*

È stato mantenuto un servizio di *counseling* psicologico, completamente gratuito, pensato per chi, anche successivamente alla pandemia, 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.

##### *Diversity e inclusion*

È stato avviato il progetto di certificazione della Parità di genere per la norma UNI PDR 125:2022, previsto entro il primo semestre 2024, organizzando un primo *workshop* dedicato al tema della *leadership* femminile come autentica inclusività manageriale e parità di genere, come meglio descritto nel paragrafo "Iniziativa interne all'azienda" all'interno del capitolo "Impatto sulla comunità".

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 che prevede in caso di accertamento di condizioni di dipendenza la concessione di aspettativa non retribuita per un periodo non superiore a 3 anni, aspettativa retribuita a scalare: per i primi 12 mesi il 100% della retribuzione; dal 13° al 24° mese l'80%; oltre e fino al 36° mese il 60%.

##### *Ferie solidali*

Con apposito accordo sindacale interno in tema di ferie solidali, ogni lavoratore, su base volontaria e a titolo gratuito, 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.

## < 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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

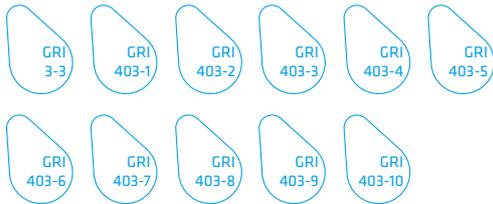
The logo for Umbra Acque features the company name in a sans-serif font above a stylized graphic of a water drop or wave.

6



**Salute e sicurezza dei lavoratori**

# Salute e sicurezza dei lavoratori



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 mantenimento di procedure ed istruzioni specifiche, l'adozione dei DPI

**3.740 ORE  
di formazione  
in materia di  
sicurezza**



UMBR  
AC

(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 2023 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/SPP aziendale 372 verifiche, di cui 366 sulle ditte appaltatrici. Alcuni di questi audit sono stati svolti con la partecipazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e Ambiente (RLSA) aziendali.

#### 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 esplicitata la specifica descrizione dei luoghi di lavoro, delle macchine, impianti e attrezzature utilizzate, delle sostanze chimiche impiegate o prodotte nel processo produttivo e infine vengono 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'espo-



sizione, 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 RLSA aziendali e con il supporto di consulenti esperti in materia di sicurezza e salute. Il documento viene aggiornato periodicamente 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 o a seguito di infortuni. 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 e del personale delegato alla sicurezza, il Datore di Lavoro relaziona al Consiglio di Amministrazione con cadenza almeno semestrale.

#### Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori

Umbracque 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.

La Società ha inoltre avviato un processo di partecipazione e coinvolgimento dei lavoratori promosso mediante sondaggi *online* su temi specifici e sulle procedure di sistema; i lavoratori sono coinvolti nel processo di controllo delle dotazioni DPI e sono sensibilizzati e incentivati a segnalare i *near miss*.



Nel 2023 sono state effettuate campagne di comunicazione finalizzate a sensibilizzare i lavoratori sul rispetto delle procedure aziendali e sulla segnalazione di *near miss*.

È inoltre presente in azienda un 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.

### 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 ad apposito laboratorio clinico accreditato, che svolge il servizio principalmente presso la sede legale di Umbra Acque.

### Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2023 sono state erogate 3.740 ore di formazione in materia di salute e sicurezza (+75% rispetto al 2022), con 707 partecipazioni effettive. Gli argomenti trattati hanno riguardato i rischi specifici tipici dell'attività lavorativa ed in particolare è stata erogata formazione frontale specifica sulle procedure aziendali di sicurezza (per un totale di 1.416 ore).

### Infortuni, incidenti e malattie professionali

Gli indici infortunistici del 2023 sono in linea con quelli degli anni 2020 e 2021 (nel 2022 sono accaduti un infortunio in itinere molto grave ed un infortunio in cui un lavoratore di Umbra Acque ha perso tragicamente la vita durante uno spostamento lavorativo).

Nel 2023 sono state denunciate cinque malattie professionali causate da movimentazione manuale dei carichi, movimenti ripetuti e ipoacusia; tre di queste pratiche sono state definite negativamente da INAIL e delle altre gli esiti non sono ancora 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.



## < 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

bilancio di sostenibilità

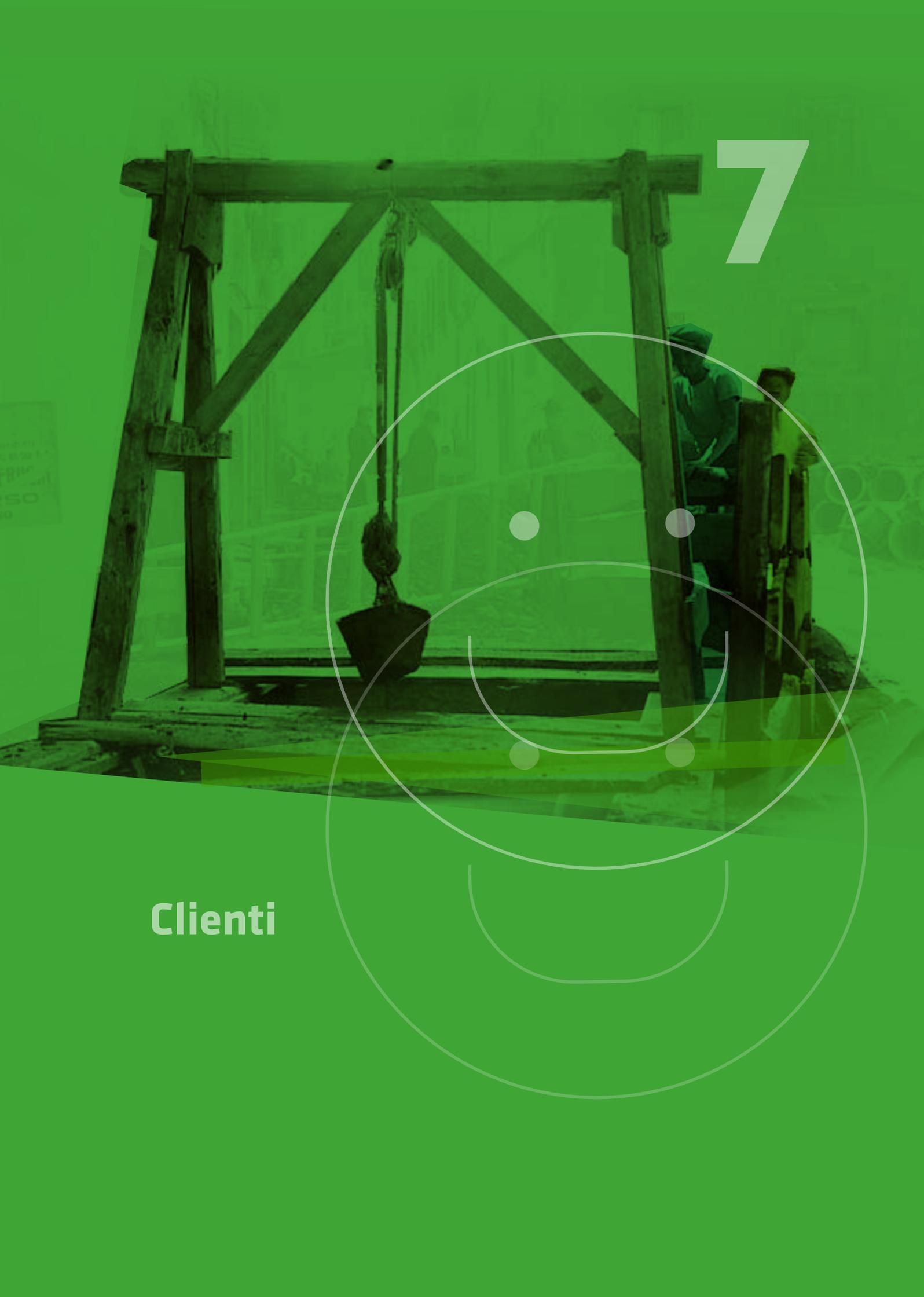
20  
23

UMBRA  
ACQUE



7

**Clienti**



# Clienti



## Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza

Il rapporto con gli utenti e la piena consapevolezza delle responsabilità sociali nella gestione del Servizio Idrico Integrato condizionano le politiche industriali e le scelte strategiche del *management* aziendale, considerando il soddisfacimento delle esigenze dei clienti elemento fondamentale dell'attività d'impresa.

Nella realtà territoriale della Regione Umbria, Umbra Acque è il Soggetto gestore primario, per estensione territoriale e per numero di popolazione servita - con circa 490.000 abitanti serviti, sono gestite oltre 237.000 utenze censite nei diversi servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Il territorio gestito viene convenzionalmente suddiviso in 5 macro-aree, ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi. 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 questa tipologia vengono comprese le utenze dei Domestici Residenti, dei Domestici Non Residenti e quelle Condominiali.

### Consistenza delle macro-aree

Macro-area	territorio		abitanti			utenze	
	km <sup>2</sup>	peso	numero	densità	peso	numero	peso%
Perugino - Assisano	936	22%	251.130	268	51%	119.148	50%
Lago Trasimeno	819	19%	56.405	69	12%	31.174	13%
Alto Tevere	991	23%	74.329	75	15%	31.834	13%
Alto Chiascio	775	18%	52.115	67	11%	28.225	12%
Medio Tevere	782	18%	55.645	71	11%	25.981	11%
<b>Totali</b>	<b>4.303</b>	<b>100%</b>	<b>489.624</b>		<b>100%</b>	<b>237.075</b>	<b>100%</b>

### 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
Bettونا	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	Piegara	San Giustino	
Valfabbrica	San Venanzo	Tuoro sul Trasimeno	Umbertide	

### 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, Uso Pubblico Non Disalimentabile e Altri Usi.

### Organizzazione

La Società ha definito la propria organizzazione al fine di consentire il massimo efficientamento nella determinazione delle istanze presentate dai clienti, così da garantire un adeguato livello di servizi e di soddisfazione dei clienti.

Il presidio di tutte le fasi di lavorazione indirizzate verso l'utenza è demandato alla struttura organizzativa 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 diverse strutture:

**Customer Care**, per la gestione dei contatti con i clienti per le richieste di informazioni o di prestazioni tramite diversi canali, che comprende:

- *Call Center*: gestione del contatto diretto con i clienti 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 dei clienti agli sportelli fisici o digitali legate sia a richieste di servizio/prestazioni, sia a richieste di informazioni che necessitino di particolare studio o approfondimento;
- *Reclami*: opera esclusivamente su tematiche aperte dal cliente, facendo seguito ad una formale richiesta o contestazione sugli ambiti operativi della Società, sino all'eventuale gestione del pre-contenzioso.

**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

### Evoluzione e classificazione delle utenze servite

Anno	Numero utenze totali	Esenzione acquedotto	Utenti acquedotto	% utenti acquedotto su utenze totali	Esenzione fognatura	Utenti fognatura	% utenti fognatura su utenze totali	Esenzione Depurazione	Utenti depurazione	% utenti depurazione su utenze totali
2019	232.380	1.072	232.380	99,5	26.122	207.330	88,81	44.642	188.810	80,88
2020	233.118	1.067	233.118	99,5	26.433	207.752	88,71	44.942	189.243	80,81
2021	233.794	1.056	233.794	99,6	26.839	208.011	88,57	45.336	189.514	80,70
2022	234.913	1.033	234.913	99,6	27.068	208.878	88,53	44.624	191.322	81,09
2023	237.075	1.119	235.956	99,53	27.090	209.985	88,57	44.190	192.885	81,36

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 dal cliente 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.

**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.

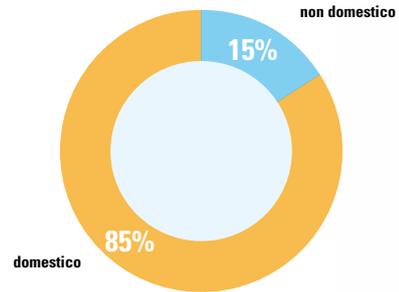
**Qualità Contrattuale**, che si occupa in particolar modo di quanto disciplinato dalla Delibera ARERA 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII):

- controllo e monitoraggio della corretta tenuta del registro informatico e degli indicatori/standard RQSII;
- controllo e monitoraggio degli indennizzi automatici RQSII da corrispondere ai clienti ed i relativi problemi di processo che li hanno generati;
- gestione e analisi della reportistica dei dati RQSII, al fine di rilevare e proporre azioni migliorative e correttive.

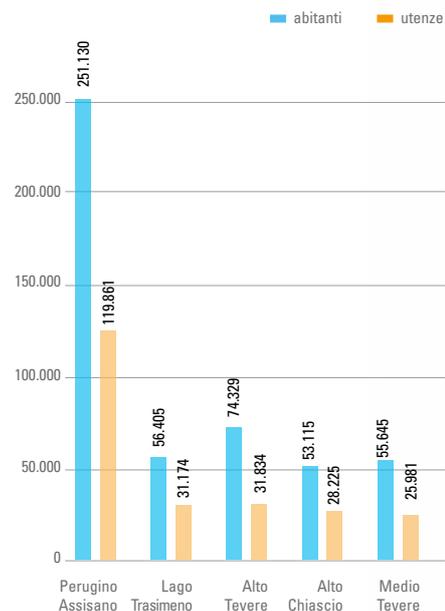
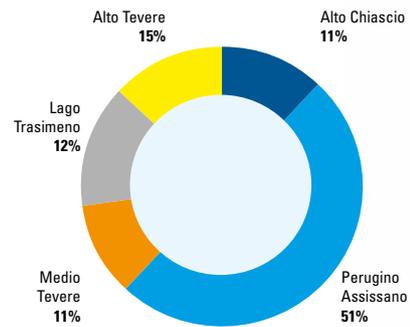
La Società, inoltre, svolge costanti monitoraggi degli standard di servizio operativi, determinati dall'indirizzo regolatorio di riferimento, ovvero dal Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, documenti costantemente aggiornati in base alle novità introdotte dalle Delibere di ARERA, e da ultimo aggiornati con Delibera dell'AURI n. 11 del 25 ottobre 2022.

Con riferimento al monitoraggio e all'erogazione degli indennizzi da corrispondere direttamente in fattura ai clienti a seguito del mancato rispetto da parte di Umbra Acque degli indicatori di qualità commerciale introdotti dalla Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr, nel corso del 2023 la Società ha continuato il percorso, avviato ormai da qualche anno, di riduzione del valore complessivo annuale di questi indennizzi, con una diminuzione nel 2023 rispetto al 2022 di circa il 55%. Tra le principali attività della struttura Servizi ai Clienti vi è 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 coinvolti nei processi gestiti nella struttura, un immediato quadro delle condizioni in essere e dei percorsi di miglioramento su cui si intende investire.

Distribuzione delle utenze sul territorio di competenza



Abitanti del territorio servito (per macro-aree)





### Spesa media e bonus sociale

Nel 2023 la famiglia media, composta di tre persone con un consumo medio di circa 106 mc/anno, ha sopportato una spesa di circa 342 euro, pari a circa 28,50 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 129 euro con un risparmio di 213 euro rispetto ad una famiglia in condizioni economiche non disagiate. Tale agevolazione equivale a ricevere gratuitamente il servizio sino a metà agosto. Il bonus sociale idrico nazionale e il bonus idrico integrativo regionale hanno determinato nel 2023 un risparmio alle famiglie disagiate, rispetto a quelle in condizioni di normalità, che va da un 48% per i 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 ARERA n. 63/2021/R/idr del 23 febbraio 2021, l'Autorità di regolazione 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 clienti aventi diritto al bonus sociale idrico nazionale. Umbra Acque ha ottenuto i flussi informativi per il bonus idrico 2021 e 2022 solo il 5 marzo 2023, a causa dei tempi che si sono resi necessari all'INPS, ad ARERA e ad Acquirente Unico per la gestione degli adempimenti *privacy*. Successivamente sono stati ricevuti i flussi del 2023, con aggiornamenti mensili. Nel corso dell'esercizio, a partire da giugno, sono stati erogati, considerando tutte le tipologie, 7,7 milioni di euro di bonus.

### Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato è un 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. 12 del 31 luglio 2023 e disciplina i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico ed i rapporti con i clienti, 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.

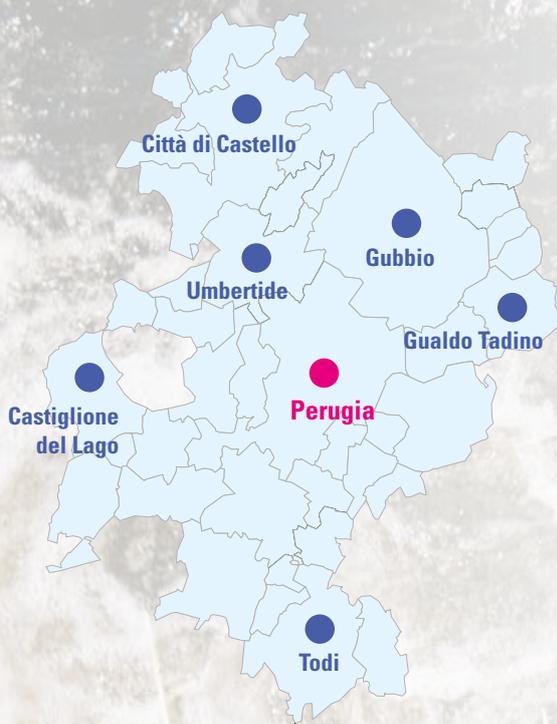
### Carta del Servizio Idrico Integrato

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. 12 del 31 luglio 2023. 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 sul territorio con uno sportello provinciale, a Perugia, e 6 sportelli digitali dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, così da garantire la migliore efficienza e la vicinanza ai clienti. Gli sportelli digitali, presenti a Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Gubbio, Todi e Castiglione del Lago, sono un servizio altamente tecnologico che permette agli utenti 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, 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.

La Società ha inoltre attivato uno sportello digitale in



**sempre più vicino a te**



video chiamata, cosiddetto “Sportello a casa tua”, che consente al cliente di interagire con gli operatori comodamente da casa propria. Il cliente può effettuare da remoto tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde, senza alcuna limitazione. Affinché il servizio sia usufruibile, è sufficiente avere un *computer* con *webcam* o uno *smartphone*. La prenotazione dell'appuntamento segue lo stesso iter procedurale degli sportelli fisici e digitali. Grazie ai 6 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.

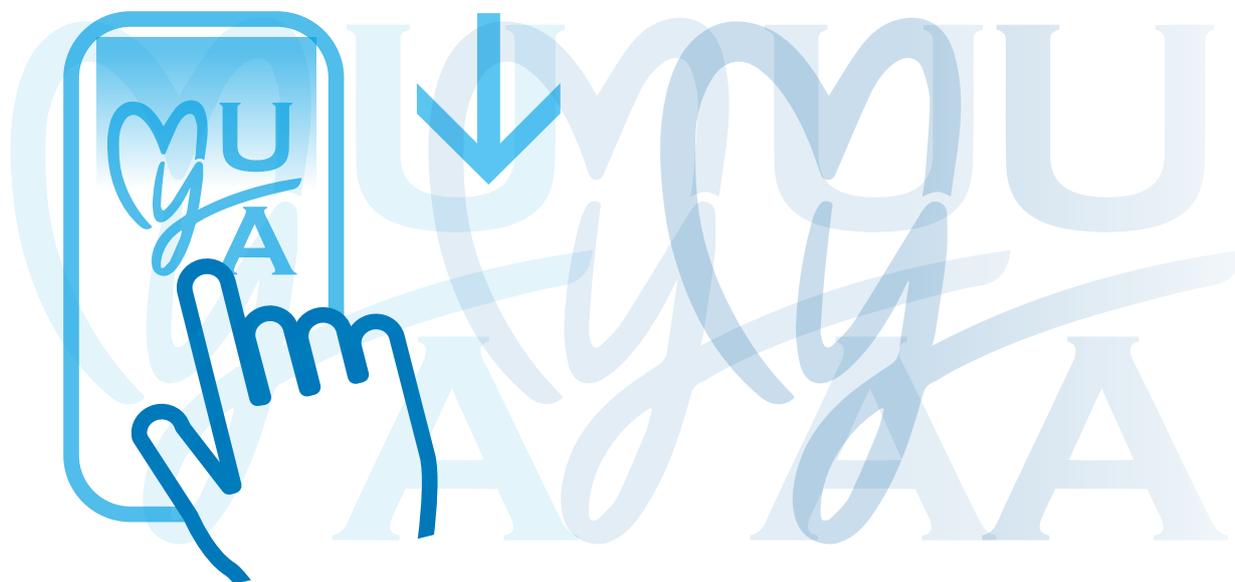
Il servizio di sportello è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:15 alle 16:15 e il sabato dalle 8:15 alle 12:15; in particolare, nella giornata di sabato è prevista esclusivamente l'apertura del servizio in presenza allo sportello provinciale di Perugia. Al fine di garantire un servizio ai clienti di qualità che preveda anche di eliminare gli oneri di gestione della carta, con conseguente ricaduta positiva sull'ambiente, e di ridurre al minimo le operazioni manuali correlate, da ottobre 2022 sono stati avviati i nuovi processi a sportello tramite:

- firma grafometrica, 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, utilizzabile nel caso di presenza del cliente allo sportello provinciale di Perugia;
- firma con OTP, 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, utilizzabile nel caso di collegamento del cliente agli Sportelli Digitali o allo “Sportello a casa tua”.

Tale processo, oltre ad avere piena valenza legale, 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.

#### 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.



#### MyUmbraAcque

L'applicazione *MyUmbraAcque* consente al cliente di collegarsi dal proprio *device* senza recarsi fisicamente allo sportello per accedere ai principali servizi commerciali: inserimento autolettura, pagamento fattura, *download* fattura, ristampa fattura, attivazione bolletta *web*, attivazione domiciliazione bancaria, stipula nuovo contratto, offrendo la garanzia dei servizi commerciali di Umbra Acque senza l'attesa del proprio turno agli sportelli.

Nel corso del 2023 è stato incentivato l'utilizzo di *MyUmbraAcque* attraverso campagne promozionali che ne hanno messo in risalto l'utilità e la funzionalità.

#### Bolletta web

La bolletta *web* è il servizio, gratuito e facilmente consultabile da *computer*, *tablet* e *smartphone*, di invio della bolletta tramite *email*. Il servizio - più sicuro, veloce e senza eventuali ritardi di consegna - integra evidenti benefici per il cliente con azioni di tutela dell'ambiente, grazie al risparmio di carta per la stampa e la riduzione dell'inquinamento per il trasporto e la consegna.

Nel corso del 2023 la società ha inviato, agli oltre 77.800 utenti che hanno attivato la bolletta *web*, circa 549.000 bollette, con un risparmio di oltre 2,7 milioni di fogli di carta che, sommati alle buste per la postaliz-

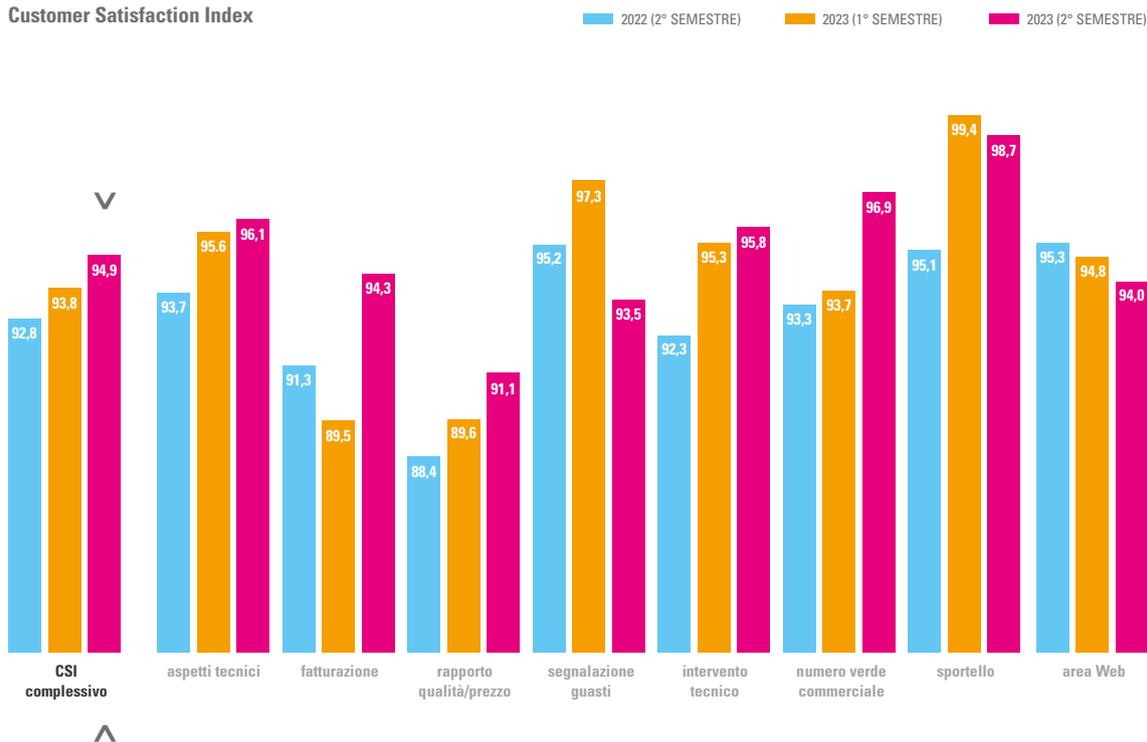
zazione, sono equivalenti a circa 16 tonnellate di carta complessivamente risparmiata ogni anno.

#### Customer satisfaction

Anche nel 2023 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 del cliente.

Le indagini eseguite nel 2023 mostrano un sostanziale consolidamento della percezione dei clienti 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 94,9%, il più alto in assoluto dal 2009, anno di avvio delle indagini.

## Customer Satisfaction Index



## Impatti delibere ARERA

Nel corso del 2023 le principali Delibere emanate da ARERA e rilevanti per il servizio erogato dalla Società sono state:

- n. 637/2023/R/idr del 28 dicembre 2023 - "Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/idr e all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/idr (RQSII)";
- n. 639/2023/R/idr del 28 dicembre 2023 - "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)".

## Gestione reclami

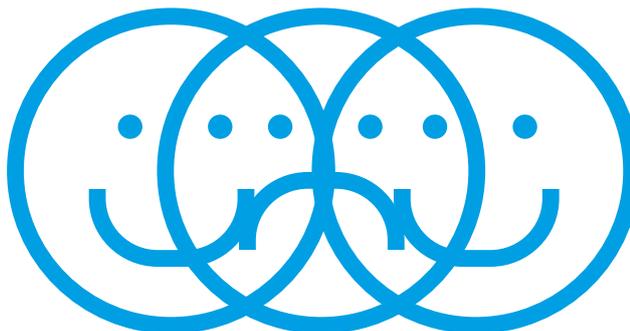
Nel 2023 l'andamento dei reclami ha subito una forte crescita rispetto a quanto registrato nell'anno precedente, anche per effetto dei ritardi nell'erogazione dei bonus idrici dovuti al mancato invio dei flussi da parte dell'Acquirente Unico.

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 2023 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 il cliente.

Con riferimento invece alla procedura di risoluzione alternativa ADR (*Alternative Dispute Resolution*), che ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese, nel 2023 sono state attivate 32 pratiche ADR e presso Acquirente Unico, delle quali 20 si sono concluse con un accordo raggiunto e 6 si sono concluse con un mancato accordo. Al 31 dicembre 2023 risultano ancora in corso 6 pratiche di conciliazione.



## < 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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

The logo for UMBRA ACQUE features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that suggest a water drop or a wave, pointing downwards.

8



**Impatti sulla comunità**

# Impatti sulla comunità



Da sempre attenta alla qualità dei servizi offerti ai propri clienti, Umbra Acque ogni anno intraprende azioni strategiche per il raggiungimento degli obiettivi aziendali che hanno un impatto positivo sulla comunità, sul territorio e sugli *stakeholder*.

Anche nel 2023 la Società ha realizzato numerose attività: la promozione della sostenibilità ambientale, in collaborazione con Enti ed Istituzioni, con particolare attenzione alle nuove generazioni; il rafforzamento del proprio legame con il territorio, grazie al sostegno a progetti culturali, sportivi e di solidarietà; la promozione dei temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente, della tutela della risorsa idrica, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Tutte le iniziative e le campagne di comunicazione sono state promosse sia internamente che esternamente, attraverso i canali aziendali. Tra le iniziative sul territorio del 2023, si riportano di seguito i principali progetti di solidarietà, le iniziative sul territorio e le azioni interne all'Azienda.

La Società non ha ricevuto contestazioni in merito a episodi di non conformità concernenti comunicazioni di *marketing*. La Società non ha elargito contributi a partiti politici.

## Progetti di solidarietà

Fra le principali iniziative di solidarietà intraprese dalla Società, è stata manifestata concreta vicinanza al territorio attraverso il sostegno ad alcune delle associazioni che si occupano di supporto morale e materiale in favore dei soggetti più fragili, in particolar modo attraverso due azioni concrete: il progetto "La nostra solidarietà 2023" e il sostegno alle iniziative approvate dal

Comitato per la valorizzazione del territorio.

Il progetto "La nostra solidarietà 2023", come ogni anno, viene realizzato in occasione del Natale e prevede la collaborazione di Umbra Acque, del circolo aziendale "La Sorgente" e dei dipendenti, manifestandosi attraverso una raccolta fondi da destinare a soggetti del territorio che sostengono la comunità con azioni concrete di supporto e di sostegno sia materiale che morale.

Per questo anno, i destinatari dei fondi sono stati:

- l'Associazione Uno in Più, che opera dal 2007 al fianco delle persone con sindrome di Down e delle loro famiglie. In particolare, si occupa di riabilitazione aiutando bambini, adolescenti e giovani a raggiungere buoni livelli di autonomia e, al contempo, si impegna nel fornire alle famiglie sostegno, informazioni utili, strumenti conoscitivi e strategici per l'inserimento dei ragazzi nella comunità.
- la Fondazione di Carità San Lorenzo Onlus (Caritas), che svolge assistenza e cura delle persone in difficoltà economica e disagio sociale, attraverso l'accoglienza e la promozione umana. Le iniziative vengono svolte attraverso assistenza sociale e socio sanitaria, istruzione, beneficenza, formazione e tutela dei diritti civili.
- ANMIL - Associazione Nazionale fra i lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro, che sostiene i mutilati e gli invalidi del lavoro, con l'obiettivo di informare e diffondere la prevenzione e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tra le erogazioni liberali approvate dal Comitato per la valorizzazione del territorio, nel corso dell'anno si ricordano il sostegno all'iniziativa Giano Eventi i cui proventi sono stati devoluti al Centro Speranza di Fratta Todina per l'assistenza a ragazzi con gravi disabilità; quella in

Carità San Lorenzo Onlus  
aiuti alle famiglie



favore della Fondazione Telethon, per la ricerca per la cura di malattie genetiche rare; il contributo al Comitato per la Vita Daniele Chianelli, che ha l'obiettivo di realizzare attività di supporto alla struttura pubblica e di essere al fianco di chi soffre e lotta per la vita, con sostegno, cura, assistenza sociale e psicologica dei pazienti - bambini e adulti - ricoverati presso il reparto di Ematologia e Oncoematologia pediatrica dell'Azienda Ospedaliera di Perugia, nonché il supporto globale alle famiglie che li assistono per tutto il decorrenza della loro malattia.

Inoltre, è stato sostenuto il Centro internazionale per la pace fra i popoli di Assisi, associazione di promozione sociale la cui attività è rivolta in particolare alla realizzazione di strutture sanitarie, scolastiche e centri di accoglienza per bambini in difficoltà in Africa, e alla promozione e realizzazione di progetti con i paesi in via di sviluppo nell'ambito della cooperazione internazionale e del volontariato.

#### Iniziative sul territorio

Le iniziative realizzate sul territorio sono state realizzate sempre ponendo massima attenzione all'ascolto degli interlocutori ed in collaborazione con le Istituzioni del territorio. Di seguito i principali progetti realizzati.

#### Concerti Agimus

L'associazione "Agimus", che opera nel campo musicale ed artistico a livello nazionale, ha organizzato l'evento "Gioventù musicale Internazionale a Perugia. Memorie eccellenti cittadine", attraverso una serie di concerti di musica classica, per promuovere in campo internazionale l'immagine di Perugia, città d'arte e di studi, e le eccellenze storiche ed artistiche del suo territorio.

ANMIL per la prevenzione  
e la sicurezza nei luoghi di lavoro



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 con il coinvolgimento dei propri dipendenti.

#### *Progetto sulla sicurezza stradale "Only one life"*

Il progetto "Only one life", organizzato da SIULP - Sindacato Italiano Unitario Lavoratori Polizia, si è svolto attraverso un incontro con gli studenti di alcuni Istituti superiori della Provincia di Perugia per parlare di sicurezza stradale e offrire agli studenti un'esperienza emotivamente forte e coinvolgente, con l'obiettivo di stimolare in loro una riflessione sull'importanza, sul valore e sul rispetto della vita. Visto l'alto valore dell'iniziativa dal punto di vista sociale, Umbra Acque ha patrocinato l'evento.

#### *Natale al Centro 2023*

Anche nel 2023 Umbra Acque ha aderito all'iniziativa organizzata dal Consorzio Perugia in Centro, in accordo e in collaborazione con il Comune di Perugia e con le associazioni del territorio, denominato "Natale al Centro 2023".

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 la realizzazione di una pista di pattinaggio su ghiaccio nel centro storico di Perugia. Natale al Centro 2023 si configura come un importante cartellone di iniziative per la promozione e l'animazione del territorio, che offre ogni anno il proprio contributo alla qualificazione e valorizzazione del centro storico di Perugia.

#### *GenerAzione 2030*

Umbra Acque, in continuità con i programmi precedenti "GenerAzione Digitale" e "GenerAzione Connessa", ha partecipato al progetto alternanza scuola/lavoro avviato dal Gruppo ACEA, in collaborazione con ELIS - consorzio per la formazione professionale superiore - dedicato alla formazione e all'orientamento dei giovani verso il mondo del lavoro. Il progetto, che nel 2023 ha preso il nome di "GenerAzione 2030", ha visto il coinvolgimento di studenti dell'Istituto Tecnico Tecnologico Statale "Alessandro Volta", con l'obiettivo di promuovere, diffondere e sostenere gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Gli studenti, oltre ad aver approfondito la *mission*, la *vision* e i valori di Umbra Acque, attraverso un *project work* hanno lavorato, guidati da un *team* di esperti aziendali, per elaborare la propria soluzione sostenibile per ridurre l'emissione di CO<sub>2</sub> nell'ambito della sostenibilità ambientale dell'uso consapevole delle risorse energetiche. Il Laboratorio ha consentito ai giovani di confrontarsi con sfide e problemi concreti, adottando metodologie di *project management* e si è concluso con la presentazione di idee innovative e sostenibili per l'ambiente, tra le quali sono state individuate e premiate le soluzioni più efficaci.



Palazzo della Penna  
Workshop Società Benefit



Convegno Galleria Nazionale dell'Umbria

#### Workshop società benefit

Il 20 gennaio 2023 si è tenuto presso il Palazzo della Penna di Perugia il *workshop*, rivolto ai Soci di Umbra Acque, dal titolo "La Società Benefit quale modello di *governance* per la sostenibilità. Il perseguimento delle finalità di beneficio comune e il bilanciamento degli interessi tra gli *stakeholder*", nel quale è stato approfondito il percorso intrapreso dalla Società di "trasformazione" in impresa benefit e l'avvio del percorso di trasformazione che porterà al perseguimento delle finalità di beneficio comune e il bilanciamento degli interessi tra gli *stakeholder*. Durante il *workshop* sono intervenuti diversi relatori che hanno discusso del modello di impresa sostenibile dal punto di vista giuridico, procedurale e organizzativo, portando esempi concreti su come la Società Benefit possa portare impatti positivi sull'ambiente e sulla società civile operando in modo sostenibile e trasparente.

#### Giornata Mondiale dell'Acqua

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua 2023, la Società Umbra Acque e la Galleria Nazionale dell'Umbria hanno organizzato una "navigazione" lungo il filo della storia che ha segnato il rapporto tra l'acqua e l'uomo. Un rapporto ancestrale e vitale che nel corso del tempo ha trovato esplicitazione sia nella tecnica - oggi anche nella tecnologia - sia nell'arte, nella quale il protagonismo dell'elemento naturale, la fluidità che lo caratterizza, il simbolismo che l'accompagna si sono fuse dando vita a creazioni originali, monumentali, in alcuni casi addirittura fantastiche, destinate a caratterizzare contesti urbani e suburbani di ogni epoca. Così le fontane sono divenute elementi architettonici dal valore iconico, sintesi plastiche di un rapporto, quello tra l'uomo e la natura, divenuto attraverso la creatività degli artisti contestuale espressione di benessere e civiltà.

#### Altre giornate di interesse internazionale o mondiale

Nel corso dell'anno Umbra Acque ha aderito alla celebrazione di giornate di interesse nazionale e internazionale, attraverso azioni mirate e con campagne di comunicazione diffuse sia internamente, verso i propri dipendenti, che esternamente sul proprio sito istituzionale, per promuovere i valori dell'azienda e coinvolgere le persone creando *engagement*, grazie anche alla collaborazione con il Gruppo Acea.

Di seguito le giornate e le iniziative valorizzate nell'esercizio:

- Giornata Internazionale del Risparmio Energetico - 18 febbraio;
- Giornata Mondiale della Salute e Sicurezza sul Lavoro - 28 aprile;
- Giornata Internazionale della Famiglia - 15 maggio;
- Giornata Internazionale della Luce - 16 maggio;
- Giornata mondiale della diversità culturale, per il dialogo e lo sviluppo - 21 maggio;
- Giornata Mondiale dell'Ambiente - 5 giugno;
- Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne - 25 novembre.



Inaugurazione Casa dell'Acqua  
Castel del Piano / Perugia

#### *Case dell'Acqua*

Nel 2023 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, quella di promuovere il consumo consapevole e responsabile della risorsa idrica dell'acquedotto pubblico insieme alla valorizzazione della buona acqua del territorio. Nel corso del 2023 sono stati messi in esercizio 5 nuovi impianti (1 a Gubbio, 1 a Paciano e 3 a Perugia) portando a 70 il numero di Case dell'Acqua presenti sul territorio, con una erogazione complessiva di 11.504 mc di acqua, di cui 5.570 mc di acqua naturale e 5.934 mc di acqua frizzante. Dal punto di vista ambientale, il servizio reso ha portato ad una riduzione di oltre 7.600.000 bottiglie di plastica, un risparmio di oltre 610 tonnellate di greggio, ed una riduzione di anidride carbonica immessa nell'ambiente di circa 1.800 tonnellate (corrispondente alla messa a dimora di oltre 120.000 nuovi alberi). Sui nuovi modelli di Case dell'Acqua è stato installato un display elettronico che fornisce agli utenti degli impianti informazioni in tempo reale sui volumi di acqua prelevati e sui benefici in termini ambientali che ne derivano (es. plastica non immessa nell'ambiente, CO<sub>2</sub> risparmiata, ecc.). Inoltre, vengono fornite anche ulteriori informazioni in tempo reale sul servizio idrico (es. interruzioni idriche programmate, guasti, iniziative, ecc.).

#### *UmbrA Acque e le nuove generazioni*

UmbrA Acque ha continuato anche nel 2023 la collaborazione con le istituzioni scolastiche per garantire una forte interazione con le nuove generazioni. Infatti, la Società si

è presentata agli studenti dell'ISS Cavour di Perugia in due incontri, il 28 febbraio e il 7 marzo, durante i quali, grazie al prezioso contributo del personale interno, ha raccontato la sua organizzazione e le principali attività svolte sul territorio.

Lo scopo dell'iniziativa è stato di sensibilizzare gli studenti sull'importanza di una efficiente ed efficace gestione del servizio idrico integrato grazie all'innovazione e alla tecnologia, che gli studenti hanno potuto constatare visitando la sala operativa di UmbrA Acque.

#### *POST - Fondazione Perugia Officina per la Scienza e la Tecnologia*

L'anno 2023 ha visto una ripresa delle attività didattiche organizzate dal POST, grazie anche alla storica e proficua collaborazione con UmbrA Acque, che da anni realizza attività e percorsi didattici con i bambini della scuola dell'infanzia, gli studenti della scuola primaria e secondaria, per promuovere l'informazione, condividere l'educazione dei giovani e la conoscenza della filiera della gestione dell'acqua, mettendo in evidenza e valorizzando le attività e gli impianti di UmbrA Acque.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati laboratori didattici di formazione base sull'acqua di carattere educativo e scientifico, visite presso il laboratorio di analisi, i depuratori e i "conservoni" storici di UmbrA Acque, con l'obiettivo di sensibilizzare ed educare le giovani generazioni al corretto uso della risorsa idrica.

#### *Career Day - I giovani incontrano il lavoro*

Il *Career Day* è una manifestazione organizzata dall'Università degli Studi di Perugia in collaborazione con le istituzioni locali, per i giovani laureati/laureandi e coin-



ISS Cavour di Perugia  
incontro con gli studenti



Workshop  
Il Potere di Penelope

volge le principali aziende del territorio. È rivolta sia a chi presenta un'offerta lavorativa sia a chi si propone come risorsa. L'evento è strutturato affinché gli studenti e i laureati di tutti i corsi di laurea abbiano l'opportunità di confrontarsi con le aziende presenti, consegnare il curriculum vitae, conoscere le opportunità professionali e i percorsi di carriera oltre che proporsi come risorse dalla formazione altamente qualificata e, in alcuni casi, dalla valenza multidisciplinare. Quest'anno la manifestazione si è svolta presso il Complesso di San Pietro in Perugia, con l'allestimento di *stand* informativi messi a disposizione per tutte le aziende partecipanti. Lo *stand* di Umbra Acque, visitato da circa 80 studenti, è stato presidiato da dipendenti provenienti da diverse unità organizzative e di varie funzioni, che durante la giornata hanno illustrato più dettagliatamente l'organizzazione aziendale e i piani di carriera lavorativi. Inoltre, sono stati svolti colloqui individuali attraverso i quali i giovani studenti hanno avuto l'opportunità di presentarsi e proporre la propria candidatura.

#### *Ogni Goccia d'Acqua*

Durante il periodo estivo, in virtù della situazione ambientale che vede il tema della siccità sempre più rilevante, è stata avviata una campagna di informazione promossa dal Gruppo Acea "Ogni Goccia d'Acqua" per sensibilizzare i cittadini sul tema del risparmio idrico e sull'uso consapevole e sostenibile della risorsa idrica. Umbra Acque si impegna ogni giorno nel garantire a tutti i cittadini la disponibilità e l'accesso ad acqua pulita, sicura e controllata. Ciò nonostante, è altamente consapevole che è indispensabile il contributo di tutti, attraverso piccoli gesti quotidiani, affinché si possa continuare ad

erogare un servizio indispensabile che sia altresì efficiente ed efficace.

#### Iniziative interne all'azienda

##### *Workshop "Il Potere di Penelope"*

Nell'ambito del progetto aziendale per il conseguimento della certificazione Parità di genere, il 10 ottobre 2023 è stato organizzato presso il Centro Pari Opportunità di Perugia il *workshop* "Il Potere di Penelope" al fine di rendere partecipi i componenti gli organi aziendali e il *management* di un momento di riflessione e confronto, finalizzato ad approfondire il tema dell'uguaglianza di genere, della emancipazione delle donne e della *leadership* femminile; ma anche a sensibilizzare la coscienza individuale e quella aziendale sul tema trattato. Durante il *workshop* i partecipanti sono stati coinvolti in momenti di interazione e di racconto, rendendosi protagonisti del seminario.

##### *Family Day*

Il 17 dicembre si è svolta la consueta festa aziendale di Natale, organizzata dall'azienda per festeggiare il Natale in armonia e spensieratezza con i dipendenti e le loro famiglie. Anche quest'anno la partecipazione è stata numerosa, quasi 500 persone tra dipendenti e familiari. In questa occasione è stato proiettato il video aziendale "Un anno di successi e di traguardi" che racconta le attività svolte e gli obiettivi raggiunti nel 2023 dai dipendenti e dall'Azienda; durante il *Family Day*, sia i dipendenti andati in pensione nell'anno sia quelli che hanno raggiunto i 25 anni di servizio sono stati omaggiati di una medaglia di riconoscimento per ringraziarli del lavoro svolto.

**< IMPATTI SULLA COMUNITÀ**  
**Allegato Indicatori di Performance**

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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

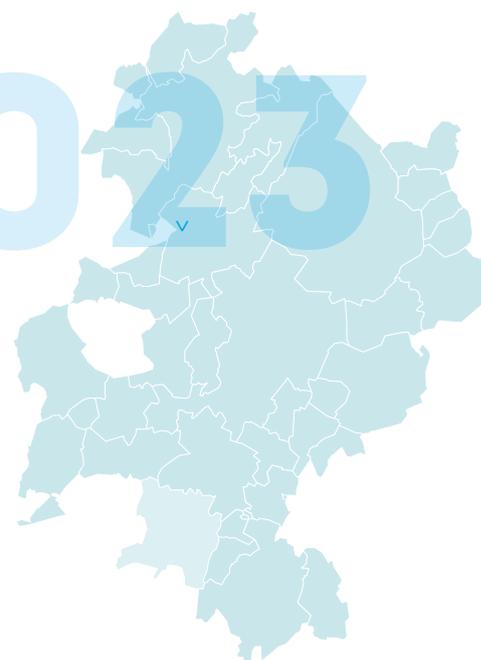
The logo for Umbra Acque features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that suggest a water drop or a wave, pointing downwards.

# Performance economica



# Performance economica

# 2023



A quasi due anni dall'invasione dell'Ucraina, l'economia globale continua a risentire di un'elevata incertezza, anche a causa del nuovo conflitto Israele-Hamas, che incide sulla volatilità dei prezzi delle materie prime e frena l'attività produttiva e il commercio internazionale. L'orientamento delle politiche monetarie, volto a contrastare l'inflazione ancora sostenuta, rimane restrittivo, con pesanti conseguenze sui settori produttivi.

Anche in Italia si sono manifestate le prime difficoltà. Alla fine del 2022 si è interrotta la fase di espansione dell'economia, soprattutto a causa della contrazione della spesa delle famiglie.

Nel primo semestre 2023 la dinamica del PIL ha ripreso un andamento lievemente positivo, beneficiando della discesa dei corsi energetici e dell'allentamento delle strozzature lungo le catene di approvvigionamento che in parte avevano causato l'incremento dei prezzi. Questi segnali, però, devono ancora trovare piena conferma.

In tutto questo contesto Umbra Acque ha garantito piena continuità del servizio e vicinanza alla clientela, portando avanti la propria *mission* ed il programma degli investimenti e di miglioramento del servizio, ottenendo risultati economici e patrimoniali più che soddisfacenti, che attestano la solidità dell'impresa.

## Risultati

Il Bilancio di esercizio 2023 restituisce un risultato economico positivo della gestione, coerente con le previsioni di *budget* per l'anno. Di seguito i principali valori:

- il Margine Operativo Lordo (MOL) ammonta ad euro 34.113.128, registrando un decremento di euro 313.849 (-1%) rispetto all'esercizio precedente, mentre rispetto

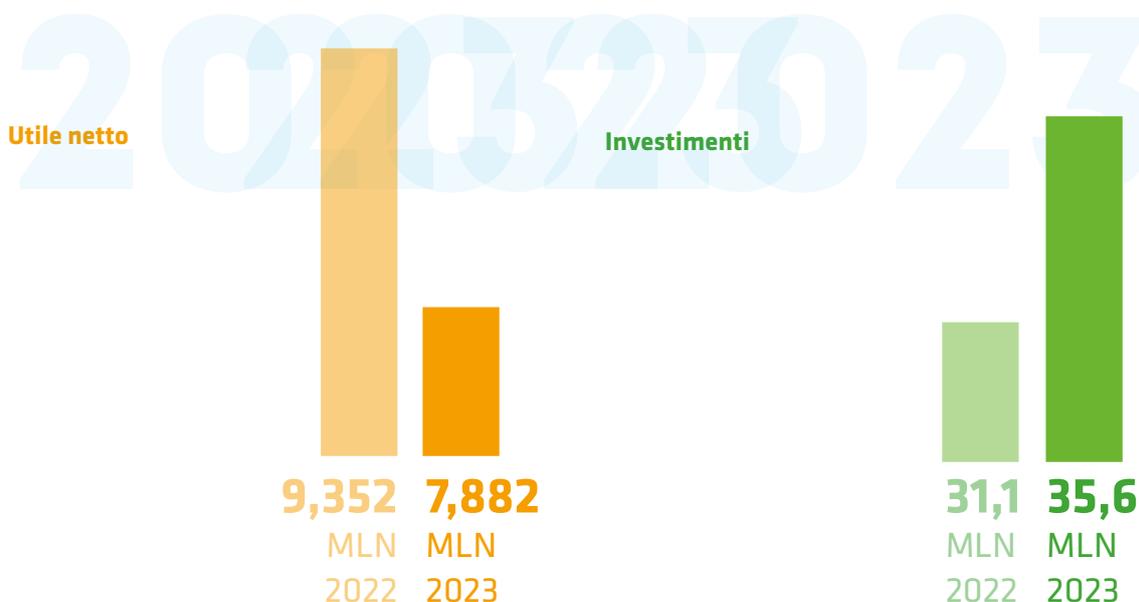
## Margine operativo lordo

**34,113 MLN**  
(risultato 2023)

34,427 MLN  
(risultato 2022)



rispetto degli  
obiettivi di  
investimento



alle attese di *budget* migliora di euro 1.555.972 (+5%);

- il risultato di esercizio chiude con un Utile netto di euro 7.882.174, registrando un decremento di euro -1.469.904 (-16%) rispetto al 2022, mentre rispetto alle attese di *budget* migliora di euro 2.496.785 (+46%).

Analizzando la gestione economica, il Valore della produzione ammonta a euro 109.117.231, rilevando un decremento di euro 15.322.264 rispetto all'esercizio 2022: tale decremento è correlato principalmente alla straordinarietà dei valori dell'esercizio precedente, condizionati dall'iscrizione tra i ricavi di importanti somme di conguagli VRG e contributi in conto esercizio determinati dagli scostamenti rilevati nei costi operativi aggiornabili per energia elettrica. Nel 2023, difatti, si registra una corrispondente riduzione dei costi per energia elettrica rispetto al 2022. I ricavi da VRG sono stati determinati sulla base della Delibera n. 10 del 25/10/2022 dell'Assemblea dei Sindaci dell'AURI relativa all'“Aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023”, successivamente approvata dalla Delibera ARERA n. 63/2023/R/idr del 21/02/2023, che hanno stabilito per l'anno 2023 un theta applicabile dell'1,246 ed un incremento tariffario del 7,10% rispetto al 2022. I Costi operativi esterni ammontano a complessivi euro 52.815.632, rilevando un decremento di euro -15.455.006 rispetto all'esercizio 2022: tale riduzione è attribuibile principalmente ai minori costi per energia elettrica e più residualmente ad altri minori costi operativi (materiali, ossigeno, smaltimento fanghi depurazione, autospurgo, gestione automezzi, ecc.), questi ultimi ottenuti con le costanti politiche di efficientamento della gestione e miglioramento della qualità dei servizi. Si segnala che il consistente aumento degli

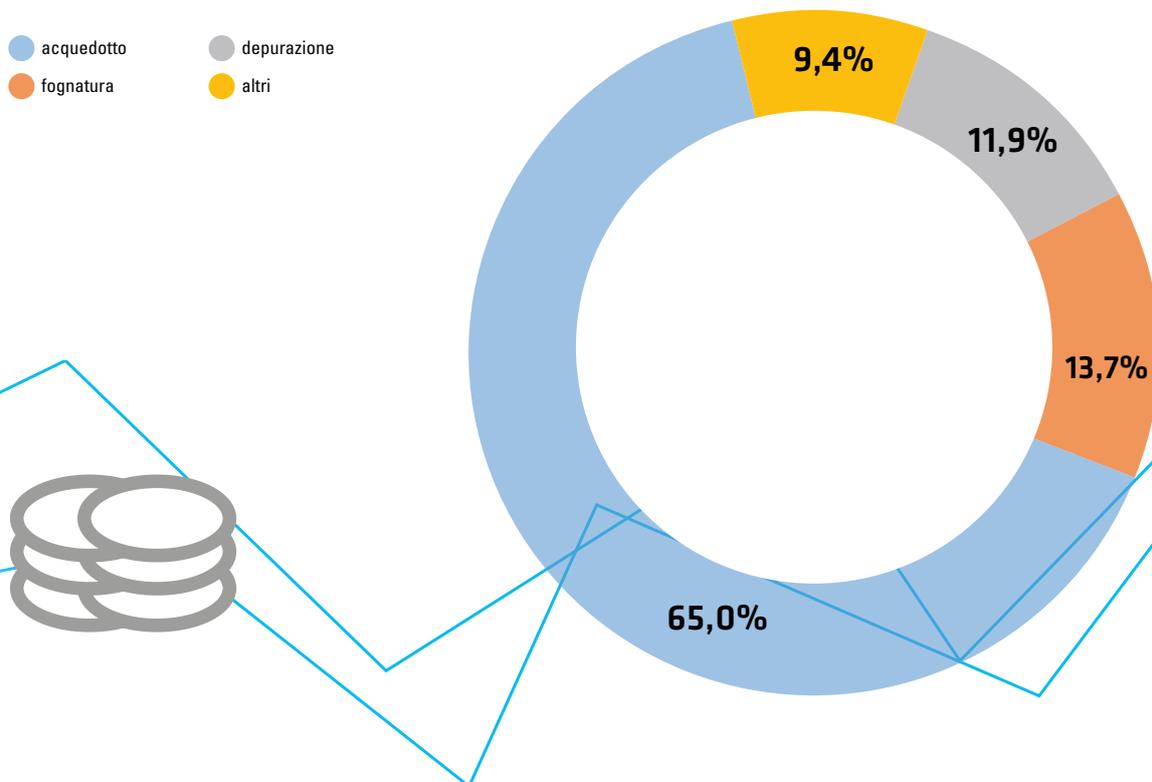
oneri diversi di gestione è stato determinato dall'erogazione nel corso dell'esercizio del bonus sociale idrico integrativo regionale per gli anni 2021, 2022 e 2023 a favore degli utenti, a cui però corrisponde l'iscrizione di una specifica partita di conguaglio tra i ricavi VRG, che ne determinerà il recupero finanziario nel prossimo Piano Tariffario (MTI-4). I Costi operativi interni, riferiti al costo del personale dipendente, sono pari a euro 22.188.472, registrando un aumento di euro 446.591 principalmente per effetto dell'incremento contrattuale previsto dal CCNL per l'anno 2023.

La voce ammortamenti aumenta rispetto all'esercizio precedente per effetto dell'entrata in esercizio di nuovi impianti, mentre si riduce il valore degli accantonamenti per effetto dei minori rischi su crediti e su altre potenziali passività. I Proventi ed oneri finanziari ammontano a euro 1.215.571, incrementandosi di euro 666.504 (+121%) principalmente in ragione della crescita dei tassi di interessi e del più alto debito finanziario contratto per sostenere le attività di gestione e di investimento. Il carico di imposte assume un valore di euro 2.395.780, superiore di euro 802.934 rispetto all'esercizio precedente, nonostante un risultato lordo sia inferiore, in quanto nel 2022 la società ha beneficiato dell'impatto positivo dei crediti di imposta ottenuti con i contributi in conto esercizio per il bonus energia elettrica.

Il Risultato netto (Utile) dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2023 è pari a euro 7.882.174.

Passando all'analisi della gestione patrimoniale, le attività di investimento nel 2023 ammontano a complessivi euro 35.580.867 al lordo dei contributi pubblici in conto impianto e contributi da privati, che ammontano ad euro 4.342.417. Si tratta della produzione più alta

## Distribuzione degli investimenti per servizio



mai realizzata, che corrisponde a circa 73 euro/abitate servito (63 euro/abitate servito nel 2022); tale valore è particolarmente degno di nota confrontato con il *trend* a livello nazionale che vede la programmazione degli interventi nel 2023 attestarsi su una media nazionale pari a 70 euro/abitate servito. Si precisa, inoltre, che Umbra Acque ha rispettato la pianificazione degli investimenti prevista per l'anno 2023 e quella complessiva dell'intero quadriennio del periodo tariffario MTI-3 (2020-2023).

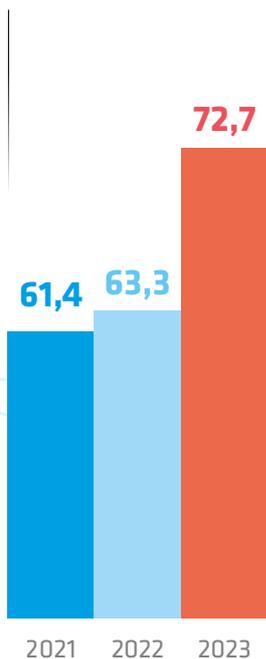
I Crediti commerciali verso i clienti diminuiscono complessivamente di euro 2.678.642 rispetto all'esercizio 2022, attestandosi a complessivi euro 34.090.590 al netto del Fondo svalutazione crediti commerciali che ammonta ad euro 21.719.545 (da cui un valore lordo dei crediti di euro 55.810.135). La quota "esigibile entro l'anno successivo" considera la stima del rateo delle fatture da emettere sulla base dei consumi non fatturati alla data di chiusura dell'esercizio (cd. "*backlog*") e la quota di conguagli tariffari del periodo regolatorio MTI-3 da fatturare; la quota "esigibile oltre l'anno successivo" contiene principalmente i conguagli tariffari del biennio 2022-2023 (MTI-3), principalmente riferiti al recupero

dei maggiori costi sostenuti dalla Società per la fornitura di energia elettrica e bonus sociale idrico regionale, oltre ai conguagli tariffari relativi ai volumi che sono determinati dalla differenza tra il fatturato realizzato ed i ricavi di competenza garantiti dal Piano Tariffario vigente (VRG). In merito all'UR24 (*unpaid ratio* 24 mesi), parametro ARERA per la valutazione della morosità, il 2023 conferma il *trend* migliorativo attestandosi al 3,33% (4,32% nel 2021 e 3,41% nel 2022), consentendo di conseguenza anche una riduzione dell'accantonamento a Fondo svalutazione crediti commerciali di competenza dell'esercizio 2023.

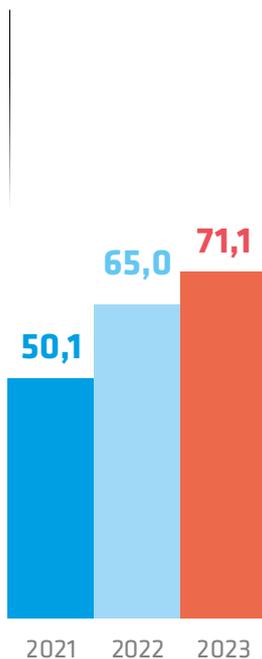
La Posizione finanziaria netta monetaria ammonta ad euro -67.451.153, segnando un maggiore indebitamento netto rispetto al 2022 di euro -2.920.987. L'incremento dell'indebitamento rispetto all'esercizio precedente è coerente con il maggior impegno finanziario correlato all'incremento delle attività di investimento e ai costi per energia elettrica sostenuti nel 2022, i cui debiti verso i fornitori sono stati progressivamente rateizzati fino a giugno 2023.

I Fondi rischi ed oneri assumono il valore di euro 5.189.195, riducendosi di euro 2.672.676 rispetto all'e-

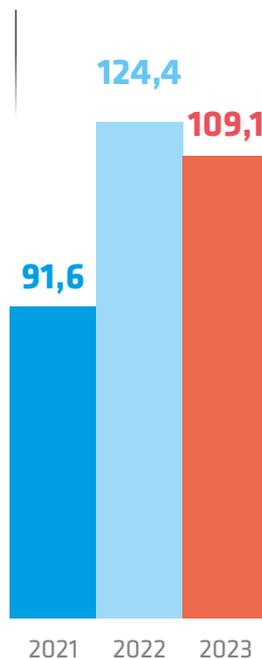
**Investimenti**  
in euro per abitante



**Patrimonio netto**  
in milioni di euro



**Valore della produzione**  
in milioni di euro



servizio precedente, in ragione degli utilizzi effettuati in corso d'anno e soprattutto a causa del rilascio a conto economico (tra le componenti del Valore della produzione) di quote di accantonamenti eccedenti o per i quali non sussistono più i presupposti per il mantenimento della passività.

I Debiti commerciali verso fornitori ammontano ad euro 39.271.344, in lieve flessione rispetto all'esercizio 2022, in ragione dell'effetto combinato di:

- minori debiti per fatture ricevute a seguito del pagamento nel 2023 delle rate delle fatture relative alla fornitura di energia elettrica del 2022 e dei conguagli Petriano del 2019-2021, piani rateali che sono terminati a luglio 2023;
- maggiori debiti per fatture da ricevere determinate dagli accantonamenti per gli stati di avanzamento lavori riferiti alle attività di investimento.

Attraverso diverse operazioni di *reverse factoring*, che hanno coinvolto i principali fornitori cd. "rilevanti", la Società ha beneficiato di un maggior termine nei pagamenti a beneficio del proprio circolante. Si segnala comunque un ritardo generale nel pagamento dei debiti di 30-60 gg rispetto ai termini contrattuali verso i fornitori

cd. "ordinari" (cioè "non strategici" e "non rilevanti") e verso i fornitori del gruppo ACEA. Gli Altri debiti ammontano a complessivi euro 17.988.920; l'incremento di euro 2.909.713 rispetto al 2022 della "quota pagabile entro l'anno successivo" è principalmente correlata all'aumento dei debiti verso i Comuni (soci) per il rinvio del pagamento dei canoni di concessione di utilizzo delle infrastrutture dovuti a norma di convenzione.

I risultati raggiunti dalla Società al 31 dicembre 2023, nonostante le difficoltà di contesto correlate principalmente al perdurare degli effetti inflattivi e all'incremento del costo del denaro, confermano un percorso virtuoso volto a garantire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, nel rispetto degli obiettivi in termini di investimenti, *standard* di qualità tecnica, efficienza gestionale e sostenibilità ambientale.

Nell'evoluzione della gestione dei prossimi mesi impatteranno in maniera significativa le determinazioni dell'ARERA in materia di Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4), nonché l'impegno per la realizzazione entro il 2026 delle opere previste e finanziate nel PNRR, del valore complessivo di circa euro 90 milioni.

## < 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

bilancio di sostenibilità

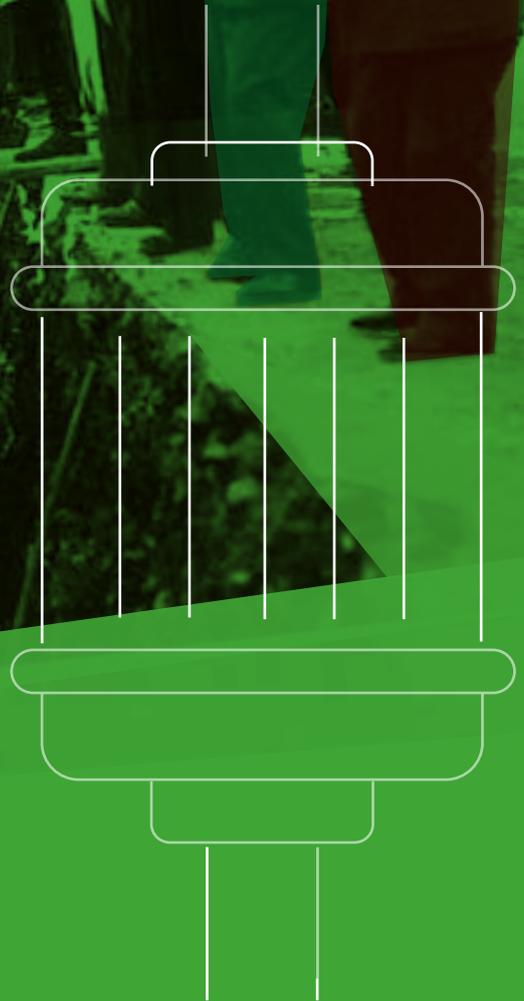
20  
23

UMBRA  
ACQUE

The logo for UMBRA ACQUE features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that suggest a water drop or a wave, pointing downwards.

# 10

**Supply chain**



# Supply chain



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 e appalti e qualifica e monitoraggio dei fornitori:

- Regolamento Appalti e Contratti;
- Regolamento Sistemi di Qualifica dei Fornitori;
- Regolamento *Vendor Rating*;
- Codice Etico;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i..

## 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. 148 del D.Lgs. 36/2023 nella sua 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 2023 ha raggiunto un valore definitivo pari ad euro 167,4 milioni, per un totale di 248 procedure. La percentuale di realizzazione riferita alle sole procedure lavorabili è stata del 100%, per un importo complessivo pari ad euro 128,9 milioni, percentuale che scende al 77% del valore totale del Piano di Committenza 2023 se si ricomprendono invece anche le procedure rinviate al 2024 e/o rivelatesi non più necessarie rispetto alle previsioni di programmazione, di importo pari ad euro 38,5 milioni. Su tale valore complessivo, circa euro 9 milioni sono stati aggiudicati 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. Si evidenzia, inoltre, che nel 2023, attraverso i subappalti, sono stati affidati ad imprese locali ulteriori euro 15 milioni, cifra più che raddoppiata rispetto a euro 7 milioni del 2022.

## Procedura affidamenti

Con riferimento agli affidamenti, l'attività della Società

si è focalizzata sulla razionalizzazione ed ottimizzazione 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.

Nel corso del 2023 l'utilizzo del Portale Acquisti del Gruppo Acea ha consentito una gestione 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.

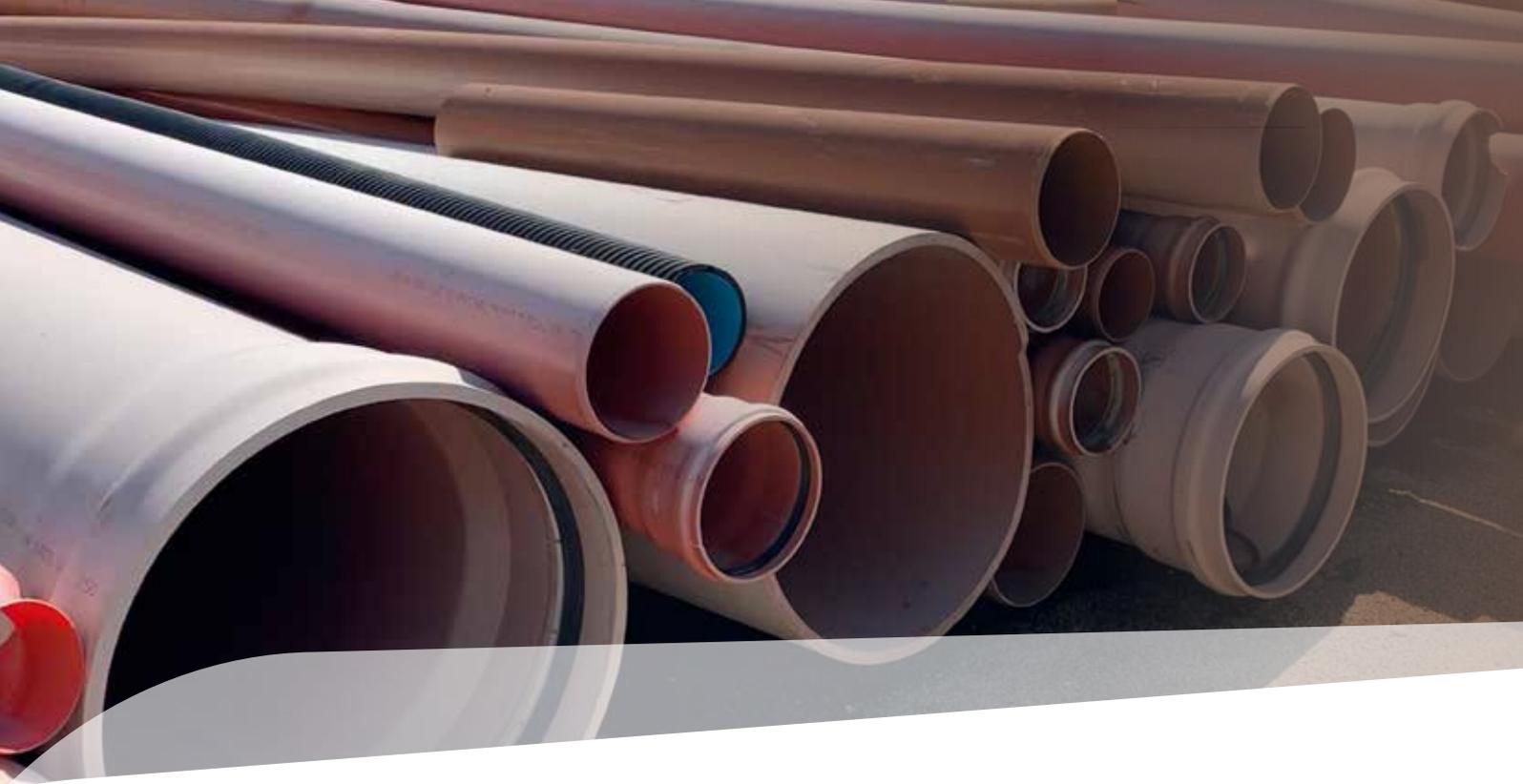
Tutti i fornitori aziendali, con la sottoscrizione del contratto con la Società, si impegnano al rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e del Codice Etico di Umbra Acque. Con riferimento alle procedure di affidamento, si evidenziano le più importanti attività portate a termine nel corso dell'anno.

#### *Interventi PNRR - Pubblicazione gare*

I seguenti appalti, inseriti nei Piani di Committenza 2022/2023, sono stati tutti assegnati e hanno portato all'affidamento di oltre euro 80 milioni. Per il dettaglio delle 17 gare indicate al punto 1 della tabella di seguito, si rimanda a quanto indicato nel paragrafo "Le perdite idriche nel 2023" all'interno del capitolo "Gestione efficiente del sistema idrico.

#### Investimenti PNRR inseriti nei Piani di Committenza 2022/2023

N.	Denominazione	Importo
1	N. 17 gare di appalto suddivise tra servizi di distrettualizzazione, progettazione, direzione lavori e lavori di sostituzione delle linee idriche dell'intervento finanziato con fondi PNRR "Distrettualizzazione completa della rete di distribuzione con riduzione delle perdite nel territorio gestito da Umbra Acque S.p.A."	€ 50.310.795
2	Progettazione definitiva, esecutiva e Coordinamento della Sicurezza in fase di progettazione dell'intervento finanziato con fondi PNRR: "Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali - Lotto 1: Collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno 2° stralcio - Condotte di adduzione" - Comuni di Perugia, Assisi e Bastia Umbra	€ 180.495
3	Progettazione definitiva, esecutiva e CSP per Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali, Lotto 1: Collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno 2° stralcio - Appalto complementare	€ 141.535
4	Progettazione definitiva, esecutiva, Direzione Lavori e Coordinamento della Sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione dell'intervento finanziato con fondi PNRR: "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" - Comune di Bastia Umbra	€ 212.379
5	Affidamento finanziato con fondi PNRR per indagini geologiche e geotecniche - Interconnessione della Diga del Chiascio con i principali sistemi idrici regionali 1° lotto	€ 100.000
6	Lavori per l'interconnessione della diga del Chiascio - Lotto 1 - 2° stralcio - Condotte di adduzione	€ 8.933.566
7	Lavori per l'interconnessione della diga del Chiascio - Lotto 1 - 1° stralcio - Potabilizzatore	€ 12.695.684
8	Lavori di adeguamento e razionalizzazione del sistema depurativo riguardante l'impianto di depurazione di Ponte San Giovanni (PG)	€ 4.107.018
9	Lavori per il collettamento fognario delle frazioni da Tavernacce a Resina verso il collettore FIO per Ponte Valleceppi	€ 1.366.176
10	Lavori per il collettamento fognario dei versanti di Agello - Vignaia, Vallupina, Montebuono e Mugnano nel comune di Magione (PG) - PNRR	€ 2.157.807
	<b>Totale</b>	<b>€ 80.205.458</b>



#### *Strumento di pianificazione delle procedure del Piano di Committenza*

Con l'implementazione dello Strumento di pianificazione delle procedure del Piano di Committenza si è cercato di intercettare una problematica ricorrente che riguarda l'interconnessione del lavoro delle singole strutture e di quello della struttura Approvvigionamenti, deputata alla raccolta, analisi, valutazione e pubblicazione dei diversi procedimenti di gara. In particolare, avere una corretta pianificazione delle attività è elemento essenziale per svolgere il lavoro in modo continuativo ed efficace. Per questo, si è cercato di dotare le singole strutture di uno strumento che consenta di avere una visione globale delle procedure da realizzare e che permetta di pianificarle, secondo le reali necessità, in maniera più omogenea nel tempo. Il risultato è una maggiore consapevolezza del carico di lavoro, dello stato di avanzamento delle procedure e un tracciamento delle modifiche alle priorità inizialmente fissate. Il lavoro di pianificazione svolto da ogni singola Struttura, mediante il relativo file condiviso e messo a sistema, determina la strutturazione del *Procurement Plan* aziendale, ovvero del piano complessivo annuale di gestione degli approvvigionamenti.

#### *Aggiornamento della Regolamentazione interna al nuovo Codice dei Contratti Pubblici*

Con l'approvazione del D.Lgs. 36/2023, a partire dal 1 aprile 2023 è entrato in vigore il nuovo Codice dei Contratti Pubblici con acquisizione di efficacia delle relative disposizioni a partire dal 1 luglio 2023.

A fronte di tale importante novità normativa si è reso necessario aggiornare tutta la regolamentazione interna aziendale inerente gli approvvigionamenti, di seguito elencata:

- Regolamento per la Disciplina dei Contratti e degli Appalti;
- Regolamento dei Sistemi di Qualificazione;
- Istruzioni Operative Affidamenti.

#### *Implementazione parziale del nuovo gestionale Procurement SAP*

Nel corso del 2023 si è proceduto all'implementazione per tutto il Gruppo Acea del nuovo sistema gestionale *Procurement SAP*, denominato SAP FIORI. Relativamente ad Umbra Acque è stato svolto un lavoro di test e di analisi che si è concluso con l'ottenimento dei primi ordini e contratti di test. Il sistema verrà utilizzato a regime non appena sarà conclusa l'attività di predisposizione del sistema di reportistica prevista entro il 2024.

#### **Qualifica fornitori**

Umbra Acque, ai sensi dell'art. 168 del D.Lgs. n. 36/2023 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

**632**  
fornitori qualificati



**1771**  
fornitori complessivamente  
qualificati sulle diverse categorie



**195,2 ml euro**  
valore complessivo degli ordinativi



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 artt. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023;
- 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 e s.m.i., del Codice Etico e di tutti i documenti in materia 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.

Il Regolamento, nel corso del 2023, è stato aggiornato con l'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti Pubblici istituito con D.Lgs. 36/2023.

Al 31 dicembre 2023 sono qualificati complessivamente un totale di 1.771 fornitori; nel corso dell'anno sono stati qualificati con esito positivo 632 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 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. Grazie all'implementazione di uno strumento di analisi e monitoraggio dello stato di avanzamento dei contratti è stato possibile individuare con precisione quelli conclusi e, quindi, oggetto delle campagne di valutazione. Gli appalti vengono quindi costantemente monitorati, in particolare quelli con una percentuale di realizzazione superiore al 90% e, di conseguenza, prossimi alla conclusione. 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.

< 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

bilancio di sostenibilità

20  
23

UMBRA  
ACQUE

The logo for UMBRA ACQUE features the company name in a bold, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of three curved lines that suggest a water droplet or a wave, pointing downwards.

# 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 01.01.2023 - 31.12.2023

Utilizzato GRI 1 > Principi Fondamentali 2021

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
<b>Informative generali</b>			
<b>GRI 2 / Informativa generale 2021</b>	2-1 Dettagli organizzativi	26	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	16-26	
	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	26-44-94	5, 6, 7, 9, 10, 11, 44, 45, 46, 47, 57, 59, 64, 65, 66
	2-7 Dipendenti	80	28, 29, 30
	2-8 Lavoratori non dipendenti	80	41
	2-9 Struttura e composizione della governance	26	1
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	26	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	26	
	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	26	
	2-16 Comunicazione delle criticità	26	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	26	
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	26	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	26-80	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	26-80	
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	80	
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	12	

# GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
	2-23 Impegno in termini di policy	26	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	26	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	94	51
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	16	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	64	53
	2-28 Appartenenza ad associazioni	26	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	18	
	2-30 Contratti collettivi	80	
<b>Temi materiali</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	18	
	3-2 Elenco dei temi materiali	18	
<b>Gestione dei rischi, compliance e governance</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	26	
<b>GRI 204 / Prassi di approvvigionamento 2016</b>	204-1 Proporzioni della spesa effettuata a favore di fornitori locali	118	67
<b>GRI 205 / Anticorruzione 2016</b>	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	26	
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	118-26	36
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	26	
<b>GRI 207 / Tasse 2019</b>	207-4 Reportistica per Paese	26	
<b>GRI 308 / Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	118	69
<b>GRI 405 / Diversità e pari opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti		1
<b>GRI 407 / Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	118	
<b>GRI 408 / Lavoro minorile 2016</b>	408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	118	

# GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
<b>GRI 409 / Lavoro forzato o obbligatorio 2016</b>	409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	118	
<b>GRI 418 / Privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	26	
<b>Gestione efficiente del servizio idrico</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	44	
<b>GRI 201 / Performance economica 2016</b>	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	44	
<b>GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	44	
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	44	
<b>GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018</b>	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	44	
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	44	
	303-3 Prelievo idrico	44	5, 7
	303-4 Scarico idrico	44	
	303-5 Consumo idrico	44	8
<b>GRI 304 / Biodiversità 2016</b>	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	44	13
<b>Qualità della risorsa idrica</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	64	
<b>GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018</b>	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	64	
<b>GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	64	17
<b>GRI 417 / Marketing ed etichettatura 2016</b>	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	64	
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	64	
<b>Tutela dell'ambiente</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	70	
<b>GRI 301 / Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume		19, 20

# GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
<b>GRI 302 / Energia 2016</b>	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	70	24, 25
	302-3 Intensità energetica	70	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	70	24
<b>GRI 303 / Acqua ed effluenti 2018</b>	303-4 Scarico idrico		27
<b>GRI 304 / Biodiversità 2016</b>	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	70	
<b>GRI 305 / Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)		26
<b>GRI 305 / Emissioni 2016</b>	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)		26
<b>GRI 306 / Rifiuti 2020</b>	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	70	
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	70	
	306-3 Rifiuti generati	70	21, 22, 23
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	70	22, 23
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	70	22, 23
<b>GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	70	
<b>Gestione delle risorse umane</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	80	
<b>GRI 201 / Performance economica 2016</b>	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	80	
<b>GRI 202 / Presenza sul mercato 2016</b>	202-1 Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	80	
	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	80	
<b>GRI 205 / Anticorruzione 2016</b>	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	80	36
<b>GRI 401 / Occupazione 2016</b>	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	80	31
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	80	
	401-3 Congedo parentale	80	

# GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
<b>GRI 402 / Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016</b>	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	80	
<b>GRI 404 / Formazione e istruzione 2016</b>	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	80	34
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	80	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	80	
<b>GRI 405 / Diversità e pari opportunità 2016</b>	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	80	
<b>GRI 406 / Non discriminazione 2016</b>	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	80	
<b>GRI 410 / Pratiche di sicurezza 2016</b>	410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	80	
<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	88	
<b>GRI 403 / Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	88	
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	88	
	403-3 Servizi per la salute professionale	88	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	88	
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	88	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	88	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	88	
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	88	
	403-9 Infortuni sul lavoro	88	39, 40
	403-10 Malattia professionale	88	42

# GRI content index

GRI Standard	Informativa	Pagina	Tabella
<b>Customer satisfaction</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	94	
<b>GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	94	
<b>GRI 206 / Comportamento anticompetitivo 2016</b>	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	94	
<b>GRI 416 / Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		53
<b>Impatti sulla comunità</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	104	
<b>GRI 203 / Impatti economici indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		56
<b>GRI 413 / Comunità locali 2016</b>	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	104	54, 55, 56
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	104	
<b>GRI 415 / Politica pubblica 2016</b>	415-1 Contributi politici	104	
<b>GRI 417 / Marketing ed etichettatura 2016</b>	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	104	
<b>Performance economica</b>			
<b>GRI 3 / Temi materiali 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	112	
<b>GRI 201 / Performance economica 2016</b>	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	112	63
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	112	
<b>GRI 207 / Tasse 2019</b>	207-1 Approccio alle imposte	112	
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	112	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	112	
	207-4 Reportistica per Paese	112	

# 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 Initiative*, 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

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

Descrizione	Fascia di età	Uomini				Donne					
		Indi- pen- denti	Non Indi- pen- denti	Totale	%	Indi- pen- denti	Non Indi- pen- denti	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	1*	2	22,2%	3	33,3%
	> 50 anni	3	1*	4	44,4%	1	-	1	11,1%	5	55,6%
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	2021	2022	2023
Incontri dell'Organismo di Vigilanza	32	18	24

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 dell'U.O. 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. Alla data di approvazione del bilancio la società ha rinnovato la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 fino al 2027.

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

Descrizione	2021	2022	2023
Audit interni Sistema di Gestione	48	47	67

## Gestione efficiente del sistema idrico

Tabella 5 - Volumi captati

Descrizione	2021		2022		2023	
	mln di mc	%	mln di mc	%	mln di mc	%
Acque superficiali	-	-	-	-	-	-
Pozzi	42,2	74,7%	45,2	80,7%	40,3	73,8%
Sorgenti	11,0	19,5%	8,1	14,5%	11,9	21,8%
Totale volumi captati	53,2	94,2%	53,3	95,2%	52,2	95,6%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	3,3	5,8%	2,7	4,8%	2,4	4,4%
Totale volumi immessi nel sistema acquedottistico	56,5	100,0%	56,0	100,0%	54,6	100,0%
<i>di cui volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto</i>	<i>31,1</i>	<i>55,0%</i>	<i>31,7</i>	<i>56,6%</i>	<i>31,2</i>	<i>57,1%</i>
<i>di cui volumi acqua persi complessivamente</i>	<i>25,4</i>	<i>45,0%</i>	<i>24,3</i>	<i>43,4%</i>	<i>23,4</i>	<i>42,9%</i>

GRI 2-6

GRI 303-3

Tabella 6 - Infrastrutture idriche (n.)

Descrizione	2021	2022	2023
Fonti di approvvigionamento	504	504	502
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	<i>219</i>	<i>219</i>	<i>218</i>
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	<i>283</i>	<i>282</i>	<i>281</i>
<i>di cui opere di presa fiumi*</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
<i>di cui opere di presa laghi</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Stazioni di sollevamento	269	279	284
Opere di accumulo/serbatoi	602	605	605
Impianti di disinfezione/trattamento**	259	255	253
<i>di cui impianti alle fonti</i>	<i>90</i>	<i>91</i>	<i>90</i>
<i>di cui impianti ai nodi/altro</i>	<i>169</i>	<i>164</i>	<i>163</i>

GRI 2-6

\* 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)

Fonti di prelievo	2021	2022	2023
Rete idrica	53,2	53,3	52,2
<i>di cui acqua dolce (<math>\leq 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>53,2</i>	<i>53,3</i>	<i>52,2</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (<math>&gt; 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Pozzi per irrigazione	-	-	-
<i>di cui acqua dolce (<math>\leq 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (<math>&gt; 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Altro da specificare (ad es. fiumi, laghi, ecc)	3,3	2,7	2,4
<i>di cui acqua dolce (<math>\leq 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>3,3</i>	<i>2,7</i>	<i>2,4</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (<math>&gt; 1.000</math> mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Totali prelievi di acqua	56,5	56,0	54,6

GRI 2-6

GRI 303-3

Tabella 8 - Consumi di acqua (mc)

Descrizione	2021	2022	2023
Negli edifici	10.416	12.770	19.451
Altri processi	42.762	22.419	28.848
Totale consumi di acqua	53.178	35.189	48.299

GRI  
303-5

Tabella 9 - Rete idrica e rete fognaria (km)

Descrizione	2021	2022	2023
Servizio Acquedotto: rete di adduzione totale	1.388	1.388	1.379
Servizio Acquedotto: rete di distribuzione totale	4.970	4.984	5.031
Servizio Acquedotto: rete totale	6.358	6.372	6.410
Servizio Fognatura: rete di raccolta	1.731	1.789	1.859
Servizio Fognatura: collettori	122	123	123
Servizio Fognatura: rete totale	1.853	1.912	1.982
Interventi manutentivi su rete idrica	18.593	18.160	18.200
Interventi manutentivi su rete fognaria	1.410	1.073	912

GRI  
2-6

Tabella 10 - Infrastrutture fognarie (n.)

Descrizione	2021	2022	2023
Impianti di sollevamento	254	270	283
Scarichi diretti	284	292	294
Scolmatori	906	924	939

GRI  
2-6

Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2021	2022	2023
Impianti di potabilizzazione (n.)*	18	18	18
Volume complessivo di acqua trattata (mc)**	12.004.465	13.277.604	12.786.013
Portata media di acqua trattata (litri/secondo)	381	421	405

GRI  
2-6

\*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	2021		2022		2023	
	n.°	%	n.	%	n.	%
≥ 50.000 AE	4	3,2%	4	3,6%	4	3,6%
≥ 10.000 < 50.000 AE	13	10,5%	13	11,7%	13	11,7%
≥ 5.000 < 10.000 AE	4	3,2%	3	2,7%	3	2,7%
≥ 2.000 < 5.000 AE	12	9,7%	10	9,0%	10	9,0%
< 2.000 AE	91	73,4%	81	73,0%	81	73,0%
Totale	124	100,0%	111	100,0%	111	100,0%

Tabella 13 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità

Potenzialità impianti	2021		2022		2023	
	t COD/anno	%	t COD/anno	%	t COD/anno	%
≥ 50.000 AE	5.235	39,1%	3.686	29,7%	5.813	37,0%
≥ 10.000 < 50.000 AE	5.211	38,9%	5.713	46,1%	8.066	51,4%
≥ 5.000 < 10.000 AE	725	5,4%	252	2,0%	329	2,1%
≥ 2.000 < 5.000 AE	775	5,8%	440	3,6%	626	4,0%
< 2.000 AE	1.455	10,8%	2.304	18,6%	858	5,5%
Totale CODin	13.401		12.395		15.692	
Totale CODout	1.557		1.711		1.244	
Abbattimento COD		88,4%		86,2%		92,1%
Volume da processo depurazione (mc)	59.339.984		45.232.497		43.890.067	
AE gestiti dalla depurazione	812.876		619.623		601.234	



A partire dal 2022 i dati relativi ai mc in ingresso agli impianti di depurazione risultano effettivi in quanto misurati sugli impianti con capacità superiore o uguale a 10.000 AE e stimati per quelli inferiori.

## Qualità della risorsa idrica

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

Parametri	Limite	2021	2022	2023
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8	7,8	7,9
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	21	21	22
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 3	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	67	64	66
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 *	223	221	246
Sodio mg/l	200 mg/l	12	10	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	27	30	28
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	350	345	383
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	< 20	< 12,5
Magnesio mg/l	-	12	13	12

\* valori consigliati

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

Parametri	Limite	2021	2022	2023
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5	7,4	7,5
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	23	22	21
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	82	82	81
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	< 10	< 10	< 1
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	223	203	244
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	< 10	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	27	< 25	15
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	350	316	376
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	< 20	< 12,5
Magnesio mg/l	-	12	< 10	< 2,5

\* valori consigliati

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

Parametri	Limite	2021	2022	2023
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,2	7,2	7,4
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	42	45	41
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	132	140	127
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	-	< 10	2,6
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	450	480	475
Sodio mg/l	200 mg/l	21	22	20
Solfato mg/l	250 mg/l	102	115	97
Conducibilità microS/cm	2.500 microS/cm	700	745	732
Cloruro mg/l	250 mg/l	24	25	24
Magnesio mg/l	-	23	25	22

\* valori consigliati

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

Descrizione controlli	2021	2022	2023
Punti di campionamento	529	529	545
N. campioni	3.590	3.646	3.588
N. campioni fuori standard	53	48	7
% campioni fuori standard	1,5%	1,3%	0,2%
N. parametri	48.814	45.393	45.623
N. parametri fuori standard	61	57	9
% parametri fuori standard	0,1%	0,1%	0,1%

\* tutti i dati sono riferiti ai controlli 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	2021	2022	2023
Punti di campionamento	33	30	30
N. campioni **	1.129	1.207	1.288
N. parametri	10.242	11.056	12.071
% parametri fuori standard	0,3%	0,3%	0,2%
N. parametri fuori standard	32	36	25

\* quali punti di campionamento sono stati presi in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità  $\geq 2.000$  AE (perimetro M6)

\*\* nel numero dei campioni sono stati considerati tutti i campionamenti, compresi quelli relativi alla Tab. 3 completa

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

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2021	2022	2023
Acido cloridrico	NO	210	214	208
Clorito di sodio	NO	222	217	210
Ipoclorito di sodio	NO	93	87	92
Anidride carbonica	NO	51	61	68
Polielettrolita e PAC	NO	11	8	4

GRI 301-1

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

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2021	2022	2023
Flocculante	NO	-	-	-
Polielettrolita	NO	95	138	126
Cloruro ferrico	NO	114	201	165

GRI 301-1

Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti

Descrizione	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti pericolosi	8,0	0,1%	16,2	0,1%	12,3	0,1%
Rifiuti non pericolosi	16.550,3	99,9%	16.905,9	99,9%	14.551,5	99,9%
Produzione totale rifiuti	16.558,3		16.922,2		14.563,8	
<i>di cui da processo di depurazione</i>	<i>12.709,2</i>	<i>76,8%</i>	<i>13.650,6</i>	<i>80,7%</i>	<i>11.774,0</i>	<i>80,8%</i>
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	<i>56,7</i>	<i>0,3%</i>	<i>61,8</i>	<i>0,4%</i>	<i>42,5</i>	<i>0,3%</i>
<i>di cui da processo di fognatura</i>	-	-	-	-	-	-
<i>di cui da altro</i>	<i>3.792,4</i>	<i>22,9%</i>	<i>3.209,8</i>	<i>19,0%</i>	<i>2.747,3</i>	<i>18,9%</i>
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	-	-	-	-	-	-
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	12.765,9	77,1%	13.712,3	81,0%	11.816,5	81,1%
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione</i>	<i>56,7</i>		<i>61,7</i>		<i>42,5</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura</i>	<i>12.709,2</i>		<i>13.650,6</i>		<i>11.774,0</i>	

GRI 306-3

Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Descrizione	2021		2022		2023	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	14.220,0	85,9%	15.440,0	91,2%	13.195,9	90,6%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	2,5	-	11,2	-	3,2	-
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	14.217,5	-	15.428,8	-	13.192,7	-
Smaltimento	2.338,3	14,1%	1.482,2	8,8%	1.367,9	9,4%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	5,5	-	5,0	-	9,1	-
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	2.332,8	-	1.477,2	-	1.358,8	-
<b>Totale</b>	<b>16.558,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.922,2</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.563,8</b>	<b>100,0%</b>

 GRI  
306-3

 GRI  
306-4

 GRI  
306-5

Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	Codici R-D	2021	2022	2023
Messa in riserva	R13	5.297,2	3.901,5	2.204,8
Spandimento agricoltura	R10	2.946,7	2.328,5	2.159,1
Recupero energia	R1	177,3	-	-
Altre categorie	R*	5.798,8	9.210,0	8.832,1
<b>Totale rifiuti recuperati</b>		<b>14.220,0</b>	<b>15.440,0</b>	<b>13.195,9</b>
Discarica	D1	-	-	-
Trattamento biologico	D8	-	198,6	-
Trattamento fisico-chimico	D9	-	-	115,0
Stoccaggio in sito	D15	206,1	1.135,2	994,7
Altre categorie	D**	2.132,2	148,4	258,2
<b>Totale rifiuti smaltiti</b>		<b>2.338,3</b>	<b>1.482,2</b>	<b>1.367,9</b>

\* 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

 GRI  
306-3

 GRI  
306-4

 GRI  
306-5

Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tipologia servizio	2021		2022		2023	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	4.530,2	1.258,4	3.725,8	1.035,0	3.501,5	972,6
Distribuzione	242.350,2	67.319,5	262.547,1	72.929,7	251.790,0	69.941,7
Depurazione	64.987,2	18.052,0	64.034,2	17.787,3	61.608,4	17.113,4
Fognatura	19.122,5	5.311,8	17.741,6	4.928,2	19.709,8	5.475,0
Servizi/altro	2.930,4	814,0	3056,0	848,9	2.688,2	746,7
<b>Totale</b>	<b>333.920,5</b>	<b>92.755,7</b>	<b>351.104,7</b>	<b>97.529,1</b>	<b>339.297,8</b>	<b>94.249,4</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili *</i>	112,0	31,1	134,9	37,5	120,6	33,5
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	333.808,5	92.724,6	350.969,8	97.491,6	339.177,3	94.215,9

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

 GRI  
302-1

 GRI  
302-4

Tabella 25 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tipologia carburante	2021		2022		2023	
	n.	GJ*	n.	GJ*	n.	GJ*
Gas metano - mc	57.732	2.287,3	53.992	2.127,3	41.008	1.484,1
GPL - litri**	14.867	375,7	13.493	341,0	16.657	406,6
Benzina - litri	5.804	199,6	4.935	169,7	12.725	422,2
Gasolio - litri	456.607	18.411,2	444.898	17.796,0	408.185	14.578,8

\* per ottenere i GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione DEFRA 2023

\*\* per ottenere i litri di GPL si è utilizzato il seguente fattore di conversione l/mc 3,8 – fonte <https://luce-gas.it/gpl/conversione-litri-metri-cubi>.  
Relativamente ai quantitativi il dato è calcolato sulla base dei volumi acquistati e indicati nelle fatture di acquisto nell'anno di rendicontazione.

GRI  
302-1Tabella 26 - Emissioni (ton di CO<sub>2</sub>)

Descrizione	2021	2022	2023
Emissioni CO <sub>2</sub> e dirette: autotrazione	1.232	1.212	1.052
Emissioni CO <sub>2</sub> e dirette: riscaldamento	140	130	110
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette: potabilizzazione	502	270	287
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette: distribuzione	26.860	18.998	20.630
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette: depurazione	7.136	4.633	5.043
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette: fognatura	2.111	1.284	1.615
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette: servizi / altro	325	221	220
Emissioni CO <sub>2</sub> e dirette totali SCOPE1*	1.372	1.342	1.162
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette totali SCOPE2 - location based **	36.934	25.406	27.796
Emissioni CO <sub>2</sub> e indirette totali SCOPE2 - market based ***	N/A	N/A	43.071

\* per il 2023 sono stati utilizzati i fattori di conversione DEFRA 2023 (average bio-fuel per: gas metano, gasolio e benzina)

\*\* per il 2023 è stato utilizzato il fattore emissivo di Ispra 2022, Tab 19 - Stima dei fattori di emissione di gas serra dal settore elettrico per il consumo elettrico.

[https://emissioni.sina.isprambiente.it/wp-content/uploads/2023/04/Fattori-emissione-produzione-e-consumo-elettricit%C3%A0\\_2022-Completo-V0.xlsx](https://emissioni.sina.isprambiente.it/wp-content/uploads/2023/04/Fattori-emissione-produzione-e-consumo-elettricit%C3%A0_2022-Completo-V0.xlsx)

\*\*\* per il 2023 è stato utilizzato il fattore emissivo di AIB 2022

[https://www.google.com/url?sa=j&url=https%3A%2F%2Fwww.aib-net.org%2Ffatti%2Ffatti-europei-residuo-mix&uq=1693473454&usq=DgSg35RkbhOqZfQ7Vv\\_oAXKqic.&opi=73833047&source=chat](https://www.google.com/url?sa=j&url=https%3A%2F%2Fwww.aib-net.org%2Ffatti%2Ffatti-europei-residuo-mix&uq=1693473454&usq=DgSg35RkbhOqZfQ7Vv_oAXKqic.&opi=73833047&source=chat)

GRI  
305-1GRI  
305-2

Tabella 27 - Scarichi idrici (mc)

Descrizione	2021	2022	2023
Volume da processo depurazione*	59.339.984	45.232.497	43.890.067
Volume da processo potabilizzazione**	131.712	215.818	245.237
Volume da scarichi diretti	11.000	14.384	30.555
Totale	59.482.696	45.462.699	44.165.859

\* nel 2022 è stato modificato il sistema di calcolo passando da valori stimati rispetto la capacità potenziale in AE, a misure con contatori su tutti gli impianti superiori a 10.000 AE

\*\* il dato riferisce ai misuratori posti sulle stazioni di trattamento di Cannara e di Città di Castello - loc. Barche

GRI  
303-4

## Gestione delle risorse umane

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

Qualifica e fascia di età	2021				2022				2023			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	1	-	1	1	-	1	1,3%	1	-	1	1,2%
	> 50 anni	4	-	4	4	-	4	1,3%	4	-	4	1,2%
	Totale dirigenti	5	-	5	1,3%	5	-	5	1,2%	5	-	5
Quadri	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	8	1	9	9	1	10	3,0%	7	1	8	4,0%
	> 50 anni	2	1	3	5	1	6	3,0%	7	1	8	4,0%
	Totale quadri	10	2	12	3,0%	14	2	16	4,0%	14	2	16
Impiegati	< 30 anni	5	5	10	9	6	15	42,1%	8	3	11	42,7%
	30 - 50 anni	45	65	110	45	66	111	42,1%	43	67	110	42,7%
	> 50 anni	22	22	44	23	21	44	42,1%	25	26	51	42,7%
	Totale impiegati	72	92	164	42,1%	77	93	170	42,1%	76	96	172
Operai	< 30 anni	9	-	9	8	1	9	53,6%	7	-	7	52,7%
	30 - 50 anni	108	-	108	106	-	106	53,6%	99	1	100	52,7%
	> 50 anni	92	-	92	98	-	98	53,6%	103	-	103	52,7%
	Totale operai	209	-	209	53,6%	212	1	213	52,7%	209	1	210
Totale	296	94	390	100,0%	308	96	404	100,0%	304	99	403	100,0%

GRI 405-1

GRI 2-7

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2020				2021				2023			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	282	89	371	95,1%	288	92	380	94,1%	296	94	390	96,8%
<i>di cui personale in part-time</i>	-	7	7	1,9%	-	7	7	1,8%	-	7	7	1,8%
<i>di cui personale in full-time</i>	282	82	364	93,2%	288	85	373	92,3%	296	87	383	98,2%
Personale a tempo determinato	10	4	14	3,6%	19	4	23	5,7%	6	5	11	2,7%
Personale in contratti di apprendistato professionalizzante	4	1	5	1,3%	1	-	1	0,2%	2	-	2	0,5%
Totale	296	94	390	100,0%	308	96	404	100,0%	304	99	403	100,0%

GRI 2-7

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Descrizione	2021	2022	2023
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	3	3	3
Disabili	15	16	17
Totale	18	19	20

GRI 405-1

GRI 2-7

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.



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

Dipendenti assunti	2021			2022			2023			
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Personale assunto	< 30 anni	-	-	-	4	2	6	1	1	2
	30-50 anni	8	3	11	15	4	19	6	3	9
	> 50 anni	1	-	1	1	-	1	-	1	1
	Totale	9	3	12	20	6	26	7	5	12
<b>Dipendenti cessati</b>										
Personale cessato	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	30-50 anni	1	1	2	2	1	3	2	1	3
	> 50 anni	8	1	9	6	3	9	8	1	9
	Totale	9	2	11	8	4	12	11	2	13
<b>Cessazioni totali</b>										
Pensionamento	-	-	-	1	-	1	1	-	1	
Dimissioni volontarie	4	1	5	2	-	2	3	1	4	
Licenziamenti	6	-	6	4	3	7	7	1	8	
Altro (Mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	-	1	1	1	1	2	-	-	-	
Tasso di turnover in entrata	3,1%			6,4%			3,0%			
Tasso di turnover in uscita	2,8%			3,0%			3,2%			

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	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore di assenza totali	85.765	28.005	113.770	93.434	31.090	124.524	90.453	30.812	121.265
<i>di cui per malattia e infortunio (escluso Covid-19)</i>	<i>10.900</i>	<i>3.458</i>	<i>14.358</i>	<i>25.909</i>	<i>7.088</i>	<i>32.996</i>	<i>16.697</i>	<i>4.722</i>	<i>21.420</i>
<i>di cui per malattia Covid-19</i>	<i>3.876</i>	<i>1.573</i>	<i>5.449</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>-</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	<i>-</i>
<i>di cui sciopero</i>	<i>121</i>	<i>38</i>	<i>159</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>4</i>	<i>156</i>	<i>93</i>	<i>248</i>
<i>di cui altro</i>	<i>70.868</i>	<i>22.936</i>	<i>93.804</i>	<i>67.521</i>	<i>24.002</i>	<i>91.523</i>	<i>73.600</i>	<i>25.997</i>	<i>99.597</i>
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	0,1	0,1	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2	0,2
Ore lavorabili	568.938	175.855	744.793	572.169	181.205	753.374	575.881	181.552	757.434
Ore lavorate	509.460	150.060	659.520	506.680	151.412	658.092	509.575	152.001	661.576
Ore straordinario	27.022	1.726	28.748	29.591	1.930	31.521	23.485	1.276	24.761

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	219	-	219	216	-	216	157	-	157
Quadri	359	61	420	313	74	387	245	1	246
Impiegati	2.396	3.309	5.705	1.468	2.029	3.497	858	770	1.628
Operai	3.441	-	3.441	3.725	4	3.729	4.199	22	4.221
Totale	6.415	3.370	9.785	5.722	2.107	7.829	5.458	793	6.251

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	43,8	-	43,8	43,2	-	43,2	31,4	-	31,4
Quadri	35,9	30,5	35,0	22,4	37,0	24,2	17,5	0,5	15,3
Impiegati	33,3	36,0	34,8	18,8	21,8	20,6	11,3	8,0	9,5
Operai	16,5	-	16,5	17,7	4,0	17,5	20,1	22,0	20,1
Totale	21,7	35,9	25,1	18,6	21,9	19,4	18,0	8,0	15,5

GRI  
404-1

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manageriale / leadership	59	96	155	122	6	128	60	-	60
Formazione anticorruzione	-	-	-	406	128	534	-	-	-
Formazione HSE	1.619	161	1.780	2.608	194	2.802	3.611	129	3.740
Formazione professionale e tecnica	4.737	3.113	7.850	2.586	1.779	4.365	1.787	664	2.451
Totale	6.415	3.370	9.785	5.722	2.107	7.829	5.458	793	6.251

Tabella 36 - Anticorruzione

Soggetti a cui sono rivolte le politiche e procedure in materia di anticorruzione	2021					2022					2023				
				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	5	4	9	9	-
Dipendenti	296	94	390	390	-	308	96	404	404	404	304	99	403	403	-
<i>di cui dirigenti</i>	5	-	5	5	-	5	-	5	5	5	5	-	5	5	-
<i>di cui quadri</i>	10	2	12	12	-	14	2	16	16	16	14	2	16	16	-
<i>di cui impiegati</i>	72	92	164	164	-	77	93	170	170	170	76	96	172	172	-
<i>di cui operai</i>	209	-	209	209	-	212	1	213	213	213	209	1	210	210	-
Totale	301	98	399	399	-	313	100	413	413	409	309	103	412	412	-

GRI  
205-2

## Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	12	-	12	2	-	2
Quadri	12	-	12	10	24	34	10	-	10
Impiegati	121	135	256	193	170	363	384	-	384
Operai	1.464	-	1.464	2.393	-	2.393	3.342	2	3.344
Totale	1.597	135	1.732	2.608	194	2.802	3.738	2	3.740

Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	6,0	-	6,0	2,0	-	2,0
Quadri	6,0	-	6,0	5,0	24,0	11,3	3,3	-	3,3
Impiegati	8,6	6,1	7,1	7,4	5,9	6,6	5,2	4,4	4,9
Operai	6,2	-	6,2	5,7	-	5,7	5,4	2,0	5,4
Totale	6,3	6,1	6,3	5,8	6,5	5,9	5,3	4,3	5,3

Tabella 39 - Indici infortunistici

Descrizione	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	3	-	3	12	1	13	5	1	6
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	1	-	1	2	1	3	-	1	1
Infortuni sul lavoro registrabili	1	-	1	12	1	13	5	1	6
Malattie professionali*	2	-	2	2	-	2	2	-	2
Decessi	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Ore lavorate (comprehensive straordinario)	509.460	150.060	659.520	501.754	156.391	658.145	509.575	152.001	661.576
IR - Indice di frequenza**	9,8	-	7,6	18,2	1,5	19,8	9,8	6,6	9,1
Giorni di assenza per infortunio	234	-	234	8.040	31	8.071	379	11	390
LDR - Indice di gravità***	0,5	-	0,4	16,0	0,2	12,3	0,7	0,1	0,6
Indice di incidenza****	1,7	-	1,3	0,0	0,0	0,0	1,6	1,0	1,5
Durata media degli infortuni*****	46,8	-	46,8	670,0	31,0	620,8	75,8	11,0	65,0
Tasso per infortuni sul lavoro registrabili	7,6	-	7,6	23,9	6,4	19,8	9,8	6,6	9,1
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.

\* 5 denunciate e solo 2 riconosciute da INAIL

\*\* 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

GRI  
403-9

Tabella 40 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Descrizione	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale ore lavorate dai dipendenti	509.460	150.060	659.520	501.754	156.391	658.145	509.575	152.001	661.576
N. di infortuni* sul lavoro	4	-	4	12	1	13	5	1	6
N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-	1	-	1	-	-	-
N. di giorni di assenza per infortuni	234	-	234	8040	31	8071	379	11	390
Assenteismo** (infortuni, malattia, stress)	234	-	234	8040	31	8071	379	11	390
Decessi	-	-	-	1	-	1	-	-	-
N. di dipendenti	294	94	390	308	96	404	304	99	403

\* inclusi gli infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione

\*\* 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

GRI  
403-9

Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti\*

Descrizione	2021			2022			2023		
	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	-	6	6	-	1	1

\* 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

GRI  
2-8

Tabella 42 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

Descrizione	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	2	-	2	2	-	2	2	-	2

GRI  
403-10

Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti

Descrizione	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Il rapporto lavorativo con le figure dei non dipendenti risulta limitato alla sola durata degli appalti, o dei singoli interventi; pertanto il dato non si ritiene misurabile in quanto non storicizzabile sulla vita lavorativa del lavoratore.

GRI  
2-8

## Clients

Tabella 44 - Dati demografici

Descrizione	2021		2022		2023	
	n.	% copertura	n.	% copertura	n.	% copertura
Comuni serviti	38		38		38	
Popolazione ISTAT totale	493.960	100,0%	490.272	100,0%	489.624	100,0%
Popolazione servita da acquedotto	491.739	99,6%	487.736	99,5%	486.934	99,5%
Popolazione servita da fognatura	437.510	88,6%	434.885	88,7%	434.555	88,8%
Popolazione servita da depurazione	398.605	80,7%	399.144	81,4%	399.977	81,7%

GRI  
2-6

Tabella 45 - Utenze per servizio (n.)

Descrizione	2021	2022	2023
Utenze totali	234.850	235.946	237.075
Utenze servite da acquedotto	233.794	234.913	235.956
Utenze servite da fognatura	208.011	208.878	209.985
Utenze servite da depurazione	189.514	191.322	192.885
Utenze scarichi industriali	16	122	227

GRI  
2-6

Tabella 46 - Utenze per Comune (n.)

Comune	2021	2022	2023
Assisi	12.866	12.949	13.031
Bastia Umbra	8.393	8.464	8.583
Bettona	1.690	1.712	1.724
Cannara	1.915	1.933	1.958
Castiglione del Lago	8.562	8.619	8.627
Citerna	819	821	836
Città della Pieve	4.553	4.554	4.571
Città di Castello	16.885	16.937	17.018
Collazzone	1.553	1.554	1.554
Corciano	9.674	9.719	9.773
Costacciaro	892	886	883
Deruta	3.974	4.011	4.045
Fossato di Vico	1.676	1.675	1.679
FratTA Todina	698	706	714
Gualdo Tadino	7.942	7.941	7.970
Gubbio	14.763	14.797	14.858
Lisciano Niccone	276	275	276
Magione	7.358	7.395	7.475
Marsciano	7.218	7.295	7.300
Massa Martana	1.964	1.976	1.978
Monte Castello di Vibio	735	745	754
Monte Santa Maria Tiberina	538	545	547
Montone	805	806	801
Paciano	674	685	678
Panicale	2.756	2.755	2.758
Passignano sul Trasimeno	3.301	3.321	3.342
Perugia	79.646	79.997	80.386
Piegara	1.712	1.714	1.729
Pietralunga	919	913	917
San Giustino	4.753	4.838	4.846
San Venanzo	1.329	1.329	1.320
Scheggia e Pascelupo	1.274	1.262	1.255
Sigillo	1.584	1.589	1.580
Todi	8.254	8.287	8.316
Torgiano	2.843	2.841	2.872
Tuoro sul Trasimeno	1.965	1.977	1.994
Umbertide	6.558	6.590	6.593
Valfabbrica	1.533	1.533	1.534

GRI  
2-6



Tabella 47 - Contatti inbound (n.)

Canali di contatto	2021	2022	2023
Call center	207.404	217.788	257.196
Sportello	2.401	4.066	6.646
Servizio guasti	58.976	58.422	60.318
Sportello digitale e "A casa tua"	329	82	56
Altro (lettera, mail, raccomandate, PEC)	112.391	122.984	76.408

Tabella 48 - Autoletture (n.)

Descrizione	2021	2022	2023
Autolettura da fax	1	-	2
Autolettura da IVR (telefonica)	51.419	49.209	46.769
Autolettura consegnata al letturista	352	344	535
Autolettura da sms	11.406	11.693	9.595
Autolettura consegnata allo Sportello	30.311	40.540	34.666
Autolettura da Telegram	299	299	209
Autolettura da web	42.388	46.855	49.347
Totale autoletture	136.176	148.940	141.123

Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza

Canali di pagamento	2021	2022	2023
Bancomat	0,1%	0,2%	0,2%
PagoPa	0,1%	0,4%	0,4%
Bonifici	10,1%	10,4%	10,0%
Incasso domiciliazioni (RID)	42,0%	43,2%	43,4%
CBILL	2,7%	3,5%	3,9%
Lottomatica	2,1%	2,0%	1,9%
Coop	4,4%	4,2%	4,0%
Bollettini postali	28,2%	26,7%	25,8%
Sisal	5,8%	4,9%	4,8%
Pagamenti web	2,2%	2,2%	2,3%
Incassi da ingiunzione	0,0%	0,0%	0,1%
Postepay	0,0%	0,0%	0,2%
Altro	2,3%	2,3%	3,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 50 - Agevolazioni tariffarie

Descrizione	2021	2022	2023
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016 (n.)	450	-	27.245
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016 (€)	20.438	-	1.768.971

Tabella 51 - Customer Satisfaction Index

Indicatori	2021 1° Sem.	2021 2° Sem.	2022 1° Sem.	2022 2° Sem.	2023 1° Sem.	2023 2° Sem.
Aspetti tecnici	92,4	93,2	90,7	93,7	95,6	96,1
Fatturazione	85,3	87,8	87,8	91,3	89,5	94,3
Rapporto qualità/prezzo	80,3	81,1	76,1	88,4	89,6	91,1
Segnalazione guasti	91,1	92,8	98,5	95,2	97,3	93,5
Intervento tecnico	87,8	90,4	97,1	92,3	95,3	95,8
N. verde commerciale	91,3	93,9	94,4	93,3	93,7	96,9
Sportello	93,5	99,8	96,2	95,1	99,4	98,7
Area web*	n.d.	n.d.	94,4	95,3	94,8	94,0
C.S.I. complessivo	89,1	91,3	91,2	92,8	93,8	94,9

\* nel 2021 l'indicatore non era monitorato

GRI  
2-25

Tabella 52 - Commissione conciliativa

Descrizione	2021	2022	2023
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute	7	9	6
<i>di cui istanze ammesse</i>	7	9	6
<i>di cui istanze non ammesse</i>	-	-	-
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute ammesse	7	9	6
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	3	3	3
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	3	-	2
<i>di cui istanze ancora aperte</i>	1	6	1
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	32	25	26
<i>di cui istanze ammesse</i>	31	25	26
<i>di cui istanze non ammesse</i>	1	-	-
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	32	25	26
<i>di cui istanze risolte prima della conciliazione</i>	2	1	-
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	23	17	18
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	1	4	4
<i>di cui istanze ancora aperte</i>	6	3	4

Tabella 53 - Contenziosi

Descrizione	2021	2022	2023
Cause civili e amministrative aperte	39	40	34
<i>di cui verso ARERA e AURI</i>	10	9	8
Accertamenti tecnici preventivi	2	2	4
Ambientali	6	5	3
Azioni di risarcimento danni	173	194	167
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	11	10	14

Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali del 2023 è stato pari a € 9.000,00.

GRI  
2-27GRI  
416-2

## Impatti sulla comunità

Tabella 54 - Laboratori didattici in classe (n.)

Descrizione	2021	2022	2023
Laboratori didattici in classe scuola superiore	7	1	1

GRI  
413-1

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

Descrizione	2021	2022	2023
Visite c/o impianto sorgente Scirca	-	7	14
Visite c/o impianto laboratorio di analisi	-	3	4
Visite c/o impianto di depurazione Vestricciano-Genna	-	4	4
Visite c/o impianto conservoni di Montepacciano	-	1	4
Visite c/o impianto sorgente Bagnara	-	-	7
Visite c/o impianto di depurazione Città di Castello - Canonica	-	-	1
Visite c/o impianto di depurazione Assisi-Bastia Umbra loc. Costano	-	-	-
<b>Totale</b>	-	<b>15</b>	<b>34</b>

GRI  
413-1

Tabella 56 - Case dell'Acqua

Descrizione	2021	2022	2023
Fontanelle installate al 31/12 (n.)	60	65	70
Litri erogati	8.001.890	10.151.482	11.504.132
Bottiglie da 1,5 lt vendute (n.)	5.334.593	6.767.654	7.669.422
Plastica risparmiata (ton)*	213	271	307
Euro spesa risparmiata**	1.680.397	2.131.811	2.415.868
CO <sub>2</sub> risparmiata (ton)***	1.280	1.624	1.841

\* stima peso medio 40 gr a bottiglia

\*\* stima 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 l, pari a 240 gr di CO<sub>2</sub>/ bottiglia

GRI  
203-1

GRI  
413-1

## Performance economica

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico (€)

Descrizione	2021	2022	2023
Ricavi da S.I.I.	76.932.451	99.603.558	91.664.365
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	91.649.557	124.439.495	109.117.232
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	29.963.558	34.426.977	34.113.128
Risultato Operativo Netto (Ebit)	6.608.981	11.493.991	11.493.525
Risultato Netto (Utile)	4.706.976	9.352.078	7.882.174

GRI  
2-6

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€)

Descrizione	2021	2022	2023
Patrimonio Netto	50.115.936	65.017.780	71.061.455
Capitale Investito Netto	107.502.056	134.582.090	139.455.248
Posizione Finanziaria Netta monetaria	55.399.854	64.530.167	67.451.153

Tabella 59 - Indici di redditività

Descrizione	2021	2022	2023
ROE Lordo	12,8%	16,8%	14,5%
ROE Netto	9,4%	14,4%	11,1%
ROI	6,1%	8,5%	8,2%
ROS	8,5%	11,4%	12,4%



Tabella 60 - Indici di investimento (€)

Descrizione	2021	2022	2023
Totale investimenti	30.332.037	31.046.370	35.580.867
Investimenti in € per mc di acqua venduta	1,0	1,0	1,2
Investimenti in € per abitante del territorio servito	61,4	63,3	72,7

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

Tabella 61 - Investimenti totali per servizio

Tipologia servizio	2021		2022		2023	
	mln di €	%	mln di €	%	mln di €	%
Acquedotto	15,6	51,5%	17,1	55,2%	23,2	65,0%
Fognatura	7,9	26,1%	5,8	18,7%	4,9	13,7%
Depurazione	3,9	12,8%	4,4	14,2%	4,2	11,9%
Generale S.I.I. (SC, FOC, All, NI)	2,9	9,6%	3,7	11,9%	3,3	9,4%
Totale	30,3	100,0%	31,0	100,0%	35,6	100,0%

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

Area	2021	2022	2023
Alto Chiascio	2.991.406	3.928.062	3.857.845
Lago Trasimeno	4.569.101	4.008.220	3.941.966
Alto Tevere	3.980.159	3.590.973	2.807.273
Medio Tevere	4.993.330	4.715.010	3.677.479
Perugino-Assisano	9.468.399	10.317.912	16.202.819
Investimenti classificati come "generali S.I.I."	4.329.643	5.116.193	5.093.486

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

Descrizione	2021	2022	2023
Valore economico generato (ricavi, inclusi i proventi della gestione finanziaria)	92.525.589	125.163.576	111.578.388
Valore economico distribuito	85.658.446	120.248.772	104.350.880
Costi operativi (fornitori)	31.459.808	59.890.612	40.956.515
Remunerazione del personale	16.962.870	17.424.207	17.581.874
Azionisti (comprende dividendi per esercizio proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi)	-	-	-
Finanziatori	1.090.358	1.273.148	3.676.728
Pubblica Amministrazione	12.437.363	12.409.109	13.543.973
Collettività	65.005	107.622	83.942
Impresa (valore trattenuto, comprensivo di ammortamenti e utile non distribuito)	23.643.042	29.144.074	28.507.848

GRI  
201-1

## Supply chain

Tabella 64 - Ordinativi

Descrizione	2021		2022		2023	
	n.	valore	n.	valore	n.	valore
Forniture	109	31.780.390	94	36.339.204	115	85.173.147
Lavori	45	12.171.811	114	30.527.494	83	87.728.518
Servizi	186	24.064.454	225	14.127.189	196	22.314.918
Totale	340	68.016.655	433	80.993.887	394	195.216.582

GRI  
2-6

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

Descrizione	2021	2022	2023
Ordinativi da fornitori con importo commessa < 40K €	2,7%	3,6%	1,0%
Ordinativi da fornitori con importo commessa 40-400K €	16,3%	15,2%	6,4%
Ordinativi da fornitori con importo commessa > 400K €	81,0%	81,2%	92,6%

GRI  
2-6

Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi

Descrizione	2021				2022				2023			
	n. ordini		valore		n. ordini		valore		n. ordini		valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	166	48,8%	8.923.891	13,1%	155	35,8%	13.186.102	16,3%	149	37,8%	62.406.177	32,0%
Altre regioni	174	51,2%	59.092.764	86,9%	278	64,2%	67.807.785	83,7%	245	62,2%	132.810.405	68,0%
Totale	340	100,0%	68.016.655	100,0%	433	100,0%	80.993.887	100,0%	394	100,0%	195.216.582	100,0%

GRI  
2-6

Tabella 67 - Fornitori locali\*

Descrizione	2021	2022	2023
Fornitori locali con ordinativi nell'anno (n.)	123	123	109
Fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori (%)	46,2%	43,2%	38,1%

GRI  
204-1

\* fornitori ricadenti nel territorio della Regione Umbria

Tabella 68 - Processi qualifica fornitori

Descrizione	2021	2022	2023
Processi di qualifica con esito positivo per le diverse categorie di qualificazione	97,3%	98,6%	95,6%
Processi di qualifica con esito negativo per le diverse categorie di qualificazione	2,7%	1,4%	4,4%

Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

Descrizione	2021	2022	2023
Fornitori complessivamente qualificati sulle diverse categorie al 31/12 (n.)	1.678	1.804	1.771
di cui in possesso di ISO 9001 (%)	85,0%	87,0%	87,1%
di cui in possesso di ISO 14001 (%)	47,0%	53,0%	16,8%
di cui in possesso di ISO 17025 (%)	1,0%	0,5%	4,5%
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	728	427	632
Numero di imprese qualificate assegnatarie di appalti nell'anno di riferimento (n.)	86	111	111

GRI  
308-1



***Relazione della società di revisione indipendente***

***Umbra Acque SpA***

***Bilancio di Sostenibilità chiuso  
al 31 dicembre 2023***



## **Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità**

Al Consiglio di Amministrazione della  
UmbrA Acque SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità della UmbrA Acque SpA (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### **Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità**

Gli amministratori della 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 della 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 gestione della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza  *dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* 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 Italia 1 (ISQM Italia 1)*, che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### **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 40124 Via  
Luigi Carlo Farini 12 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 23789 - Varese 21100 Via  
Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Fontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **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 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 capitolo "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 della 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 2023 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.

Roma, 13 giugno 2024

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink that reads 'Simona Gioia'.

Simona Gioia  
(Revisore legale)

**Umbra Acque S.p.A.**  
**Bilancio di Sostenibilità 2023**

**design**  
paolo tramontana  
052024

**photo**  
[www.icponline.it](http://www.icponline.it)  
[www.storyblock.com](http://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**