

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

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 wave or a drop of water, enclosed within a downward-pointing triangle.

**UMBRA  
ACQUE**

The logo for UMBRA ACQUE features the words "UMBRA" and "ACQUE" stacked vertically in a bold, dark blue, sans-serif font. Below the text is a stylized graphic element consisting of a dark blue inverted triangle with a white wave-like shape at its top edge, suggesting water or a drop.



**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2019**

indice

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019



8	<b>Umbra Acque in sintesi</b>
10	<b>Numeri in rete</b>
12	<b>Lettera agli stakeholder</b>
14	<b>Nota metodologica</b>
16	<b>Materialità</b>
18	Stakeholder aziendali
20	Temi materiali

23	<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>	<b>1</b>
24	Profilo della società	
27	Mission e valori aziendali	
27	Codice etico	
28	Modello di organizzazione, gestione e controllo	
28	Anticorruzione e trasparenza	
29	Sistema di gestione integrato	
30	Laboratorio analisi	
31	Audit del sistema di gestione integrato	
31	Privacy	
31	Scenario regolatorio	
32	Struttura di governo aziendale	
33	Organizzazione aziendale	

35	<b>GESTIONE DEL RISCHIO</b>	<b>2</b>
36	Rischio strategico	
37	Rischio regolatorio e normativo	
38	Rischio fiscale e contenzioso	
38	Rischio operativo	
38	Rischio di mercato	
39	Rischio di prezzo	
40	Rischio di credito	
40	Rischio tassi di interesse	
41	Rischio di liquidità	

43	<b>GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO</b>	<b>3</b>
44	Sistema idrico	
46	Sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque	
48	Impianti di trattamento e potabilizzazione	
48	Reti di distribuzione	
48	Reti di collettamento fognario	
49	Depurazione	

51 **QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA**

- 52 Controlli sulla qualità dell'acqua potabile e depurata
- 52 Acque potabili
- 53 Progetto "l'acqua che bevo"

4

55 **TUTELA DELL'AMBIENTE**

- 56 Automezzi
- 56 Acque reflue e depurate
- 57 Rifiuti
- 59 Materie prime di processo
- 59 Consumi energetici

5

61 **GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

- 62 Politiche di gestione del personale
- 62 Persone in Umbra Acque
- 64 Ore lavorate e assenze
- 64 Welfare
- 64 Fondo pensionistico
- 65 Formazione
- 65 Smart working
- 66 Relazioni sindacali
- 66 People care

6

69 **SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

- 71 Certificazione OHSAS 18001
- 71 Valutazione dei rischi
- 72 Sorveglianza sanitaria
- 72 Formazione e addestramento dei lavoratori
- 72 Analisi infortuni e incidenti
- 73 Malattie professionali
- 73 Near miss
- 73 Audit e verifiche
- 73 Attrezzature
- 73 Gestione emergenze

7

75	<b>CLIENTI</b>	
76	Classificazione popolazione servita, macroaree, tipologia di utenza	
77	Organizzazione	
78	Regolamento di Gestione	
78	Carta del Servizio Idrico Integrato	
78	Sedi	
79	Principali servizi all'utenza	
80	App My Umbra	
80	Bolletta web	
80	Customer satisfaction	
81	Impatti delibere ARERA	
81	Gestione reclami	
82	Conciliazione paritetica e conciliazione ADR	

8

85	<b>IMPATTI SULLA COMUNITÀ</b>	
86	Iniziative sul territorio	
88	Iniziative di aiuto internazionale	
89	Iniziative interne all'azienda	

9

91	<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>	
92	Risultati	
93	Valore aggiunto globale	

10

95	<b>SUPPLY CHAIN</b>	
96	Procedura acquisti e appalti	
96	Procedura affidamento	
97	Qualifica fornitori	

11

99	<b>ALLEGATI</b>	
100	Tabella di correlazione	
102	GRI content index	
106	Glossario	
108	Indicatori di performance	
128	Relazione della società di revisione	

# Umbra Acque in sintesi



territorio di competenza

○  
comuni

—  
limiti amministrativi

■  
provincia di Perugia

■  
provincia di Terni



**501.186**  
abitanti  
serviti



**233.462**  
utenze



**30.000.000 m<sup>3</sup> anno**  
di acqua fatturata



**6.351 km**  
di acquedotto

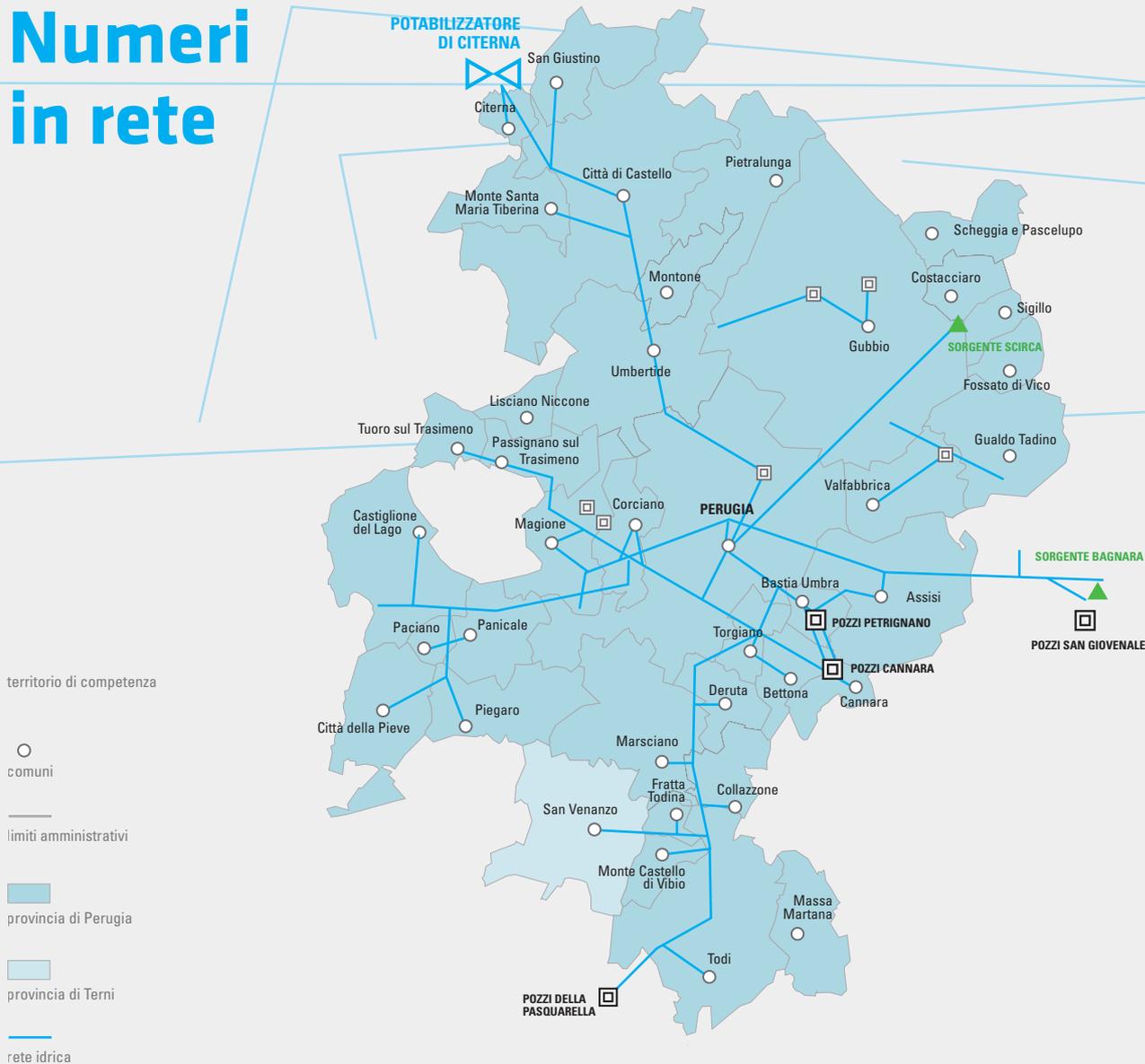


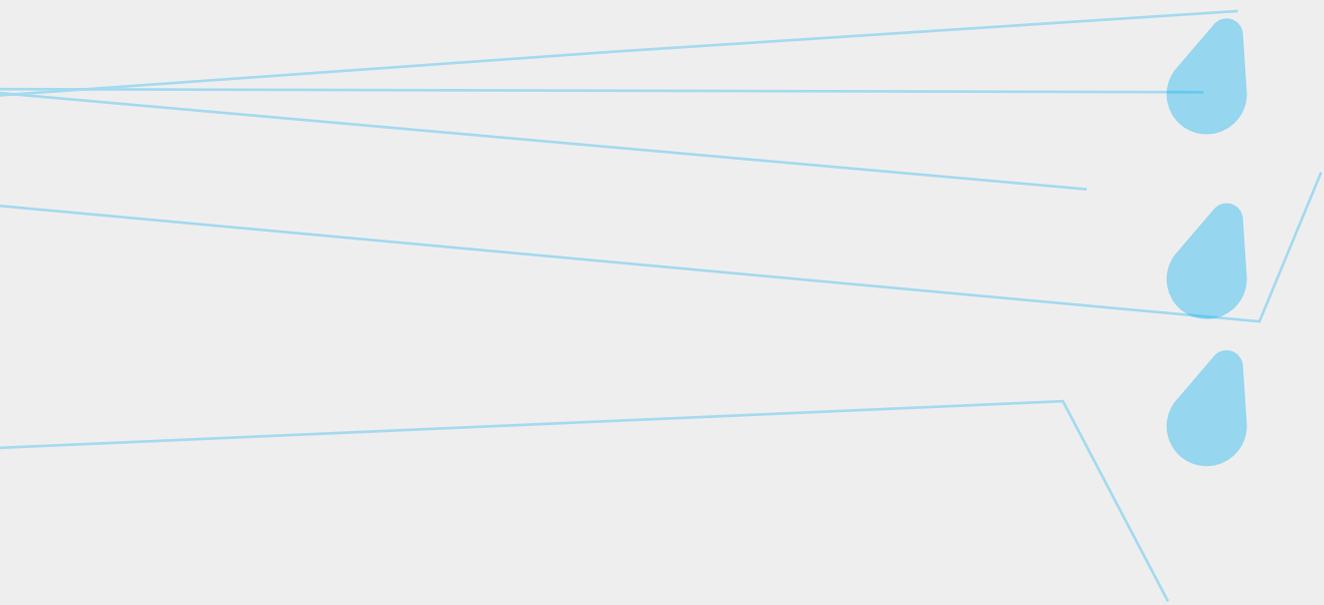
**1.685 km**  
di fognatura



Comune	Abitanti num.	Utenze num.	Acquedotto km	Fognatura km
Assisi	28.314	12.715	352	76
Bastia Umbra	21.781	8.338	150	51
Bettona	4.347	1.678	94	7
Cannara	4.355	1.922	83	13
Castiglione del Lago	15.423	8.505	246	79
Citerna	3.432	790	55	25
Città della Pieve	7.709	4.510	43	26
Città di Castello	39.439	16.782	473	192
Collazzone	3.448	1.559	101	17
Corciano	21.391	9.569	199	72
Costacciaro	1.159	905	48	10
Deruta	9.705	3.934	74	26
Fossato di Vico	2.708	1.682	40	24
Fratta Todina	1.855	693	41	13
Gualdo Tadino	14.949	7.902	203	78
Gubbio	31.547	14.688	425	74
Lisciano Niccone	602	265	20	3
Magione	14.802	7.270	207	65
Marsciano	18.574	7.125	217	50
Massa Martana	3.673	1.964	154	17
Montecastello di Vibio	1.514	732	46	7
Monte S.M. Tiberina	1.156	526	76	9
Montone	1.618	803	71	16
Paciano	979	680	29	3
Panicale	5.515	2.746	05	24
Passignano sul Trasimeno	5.672	3.266	68	25
Perugia	165.956	79.354	1.220	383
Piegaro	3.549	1.690	107	28
Pietralunga	2.057	917	58	8
San Giustino	11.227	4.736	124	57
San Venanzo	2.198	1.316	78	9
Scheggia e Pascelupo	1.333	1.294	57	13
Sigillo	2.366	1.586	56	12
Todi	16.434	8.232	368	52
Torgiano	6.607	2.822	83	28
Tuoro sul Trasimeno	3.786	1.953	70	27
Umbertide	16.645	6.481	191	60
Valfabbrica	3.361	1.532	109	6

# Numeri in rete





> **38**  
 COMUNI COPERTI DAL SERVIZIO IDRICO  
 (per una superficie di circa 4.300 km<sup>2</sup>)

> **501.186**  
 ABITANTI SERVITI

> **233.452**  
 UTENZE SERVITE

> **58.100.000 m<sup>3</sup>**  
 DI ACQUA IMMESSA IN RETE\*

> **56.500.000 m<sup>3</sup>**  
 DI REFLUI DEPURATI\*

> **155.000 m<sup>3</sup>/gg**  
 DI ACQUA DEPURATA

> **6.315 km**  
 DI RETE ACQUEDOTTI

> **1.685 km**  
 DI CONDOTTE FOGNARIE

> **262**  
 IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO  
 ACQUEDOTTO

> **244**  
 IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO  
 FOGNARIO

> **144**  
 IMPIANTI DI DEPURAZIONE

> **249**  
 POTABILIZZATORI

> **219**  
 POZZI

> **283**  
 SORGENTI

> **17**  
 IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

\* in un anno

dati riferiti a dicembre 2019

# Lettera agli stakeholder

102-14

Il Bilancio di Sostenibilità entra a tutti gli effetti a far parte del processo di cambiamento radicale della gestione e della *vision* a lungo termine che l'attuale Consiglio di Amministrazione ha voluto imprimere in Umbra Acque, affrontando ogni scelta gestionale con impegno quotidiano e con l'orgoglio di appartenere a questa Azienda.

Nel valutare la centralità della comunicazione delle scelte strategiche e industriali ai propri *stakeholder*, e nell'ottica di continuare il percorso intrapreso di vicinanza della Società a tutti i cittadini del territorio servito, con l'esercizio 2019 Umbra Acque ha deciso di presentare ai propri portatori di interesse il primo Bilancio di Sostenibilità della sua storia, ritenendolo un importante strumento di comunicazione che permette di rendicontare le attività svolte dalla Società in riferimento alle tematiche ambientali, sociali, economiche e di *governance*.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019, redatto in conformità ai *Global Reporting Initiative (GRI) Standards*, permette di diffondere la *mission*, i principi, i valori, la storia, gli obiettivi, le azioni e le scelte intraprese dalla Società nell'ultimo esercizio. Il Bilancio di Sostenibilità 2019, certificato dalla società di revisione KPMG, è parte

del processo di trasparenza, comunicazione e dialogo intrapreso da Umbra Acque negli ultimi anni e con l'obiettivo di rispondere sempre più alle richieste degli utenti, delle comunità territoriali e di tutti gli *stakeholder* di un'azienda che gestisce un servizio pubblico di fondamentale importanza per la vita e il benessere delle persone e delle comunità.

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità 2019, quindi, Umbra Acque permette di conoscere le tematiche considerate materiali e per le quali il *management* ha deciso di intraprendere piani e azioni, di carattere finanziario e non, che rispondano alle esigenze e aspettative delle proprie risorse umane, della qualità del servizio, degli investimenti per il territorio e per la comunità.

In linea con l'esercizio precedente, Umbra Acque ha confermato le ottime *performance* economiche attraverso il mantenimento di positivi indici di redditività e di solidità, confermandosi soggetto gestore efficiente e responsabile del Servizio Idrico Integrato, oltretutto tra le prime stazioni appaltanti della Regione Umbria.

Nel 2019, giusto per dare la concretezza dei numeri e dei fatti, consuntiviamo con orgoglio: 30 milioni di euro di investimenti sulle infrastrut-



### **30 milioni di euro di investimenti sulle infrastrutture idriche**

ture idriche; la riduzione delle perdite di rete dal 52% al 48%, equivalenti al recupero di 2,5 milioni di metri cubi di acqua all'anno; il miglioramento dell'indice di *customer satisfaction* che si attesta all'85,7% complessivo e all'89,6% riferito ai servizi allo sportello, anche grazie alla realizzazione di 5 sportelli digitali aggiuntivi sul territorio servito; il completamento della stabilizzazione dei contratti a tempo determinato (31 persone), unitamente all'innesto di nuovi ingressi (28 persone tra Apprendisti e Tempi Determinati), anche per effetto del *turnover* generazionale indotto da politiche di esodo incentivato (18 persone); la crescita degli indicatori economico-patrimoniali sintomatici del percorso in atto di innalzamento dello stato di salute dell'azienda (Margine Operativo Lordo pari a circa 36 M€ con un incremento di oltre il 15% rispetto all'esercizio precedente, Patrimonio Netto pari a 38 M€ con una crescita oltre il 23% rispetto al 2018); la diffusione di politiche di *welfare* familiare e sociale, finalizzate alla conciliazione lavoro e vita privata da un lato, alla restituzione di benefici al territorio servito in concessione dall'altro; l'attenzione alla formazione con 8.600 ore erogate, la progressione netta verso *standard* gestionali crescenti di trasparenza e qualità.



### **recupero di 2,5 milioni di metri cubi di acqua all'anno**

I prossimi mesi saranno caratterizzati da numerose sfide, la prima delle quali consiste nel superare la situazione di elevata tensione finanziaria generata dallo squilibrio dalle fonti di finanziamento a lungo e breve termine, al fine di sostenere il piano di investimenti adeguato che deriverà dall'imminente manovra tariffaria, tanto più considerata la necessità di fronteggiare la crisi economico-sociale generata dall'emergenza sanitaria in corso, destinata a stravolgere completamente i paradigmi consueti dell'organizzazione del lavoro e del sistema azienda. Ulteriore impegno che si aggiunge al percorso di efficientamento dei processi energetici ed ambientali, tra i quali la diffusione della cultura consapevole nell'uso dell'acqua del rubinetto e delle case dell'acqua, un ulteriore impegno per la sostenibilità ambientale, economica e sociale del nostro territorio.

#### **Il Presidente**

*Gianluca Carini*

#### **L'Amministratrice Delegata**

*Tiziana Buonfiglio*

# Nota metodologica



Con il Bilancio di Sostenibilità 2019 Umbra Acque ha iniziato il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali al fine di fornire a tutti i propri *stakeholder* uno strumento coerente alla responsabilizzazione e comunicazione dell'impegno della Società in merito al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità, declinati in tutte le loro forme.

Umbra Acque ha deciso di procedere alla predisposizione del proprio Bilancio di Sostenibilità conformandosi ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è redatto in conformità con i *Global Reporting Initiative (GRI) Standard 2016*, livello "In accordance - Core", tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli *stakeholder* aziendali.

Attraverso l'analisi di materialità la Società ha definito le informazioni da inserire nella rendicontazione di sostenibilità che potrebbero avere impatti significativi economici, ambientali e sociali e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*.

I dati e le informazioni contenute nel documento sono state raccolte, verificate ed elaborate dalle funzioni aziendali responsabili e sono coerenti con le fonti ufficiali divulgate verso altri canali (a titolo esemplificativo si considerino i *report* e le richieste dati di varia natura prodotte per i Soci, per AURI, per ARERA, ecc.). La funzione Reporting ha svolto le attività di coordinamento del processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità.

La fase di raccolta dei dati e di stesura del documento 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 sono aderenti a quanto rappresentato nel Bilancio di Esercizio della Società chiuso al 31 dicembre 2019 ed approvato dall'Assemblea dei Soci in data 26 giugno 2020.

Per la consultazione del Bilancio di Esercizio si rimanda al sito internet della Società [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

Al fine di una compiuta rappresentazione dell'andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite anche all'esercizio 2018. Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono state rendicontate indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse.

Per consentire una più agevole consultazione del documento ed una sua maggiore fruibilità, lo stesso è diviso in due sezioni: il Bilancio di Sostenibilità, all'interno del quale, oltre a prevedere i principali indicatori di sostenibilità, si è relazionato riguardo i più importanti elementi di sostenibilità; l'allegato "Indicatori di Performance", all'interno del quale sono riportate in dettaglio le informazioni rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità e alle quali si rimanda, di volta in volta, nel corso del documento.

Nell'ottica di agevolare la ricerca dei *GRI Standard* ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati i codici *GRI Standard* corrispondenti.

Il *GRI Content Index* riportato nelle ultime pagine del Bilancio di Sostenibilità funge da strumento di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e i *GRI Standard*.



I dati e le informazioni riportate sono riferite ad Umbra Acque. Alcune delle informazioni contenute nel documento confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA S.p.A..

Un *report* sintetico potrà essere diffuso con le stesse modalità del testo integrale e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque in data 20 aprile 2020 ed è stato oggetto di *Limited Assurance* secondo ISAE 3000 da parte della società di revisione KPMG S.p.A.. Il documento è pubblicato all'interno del sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com).

# Materialità



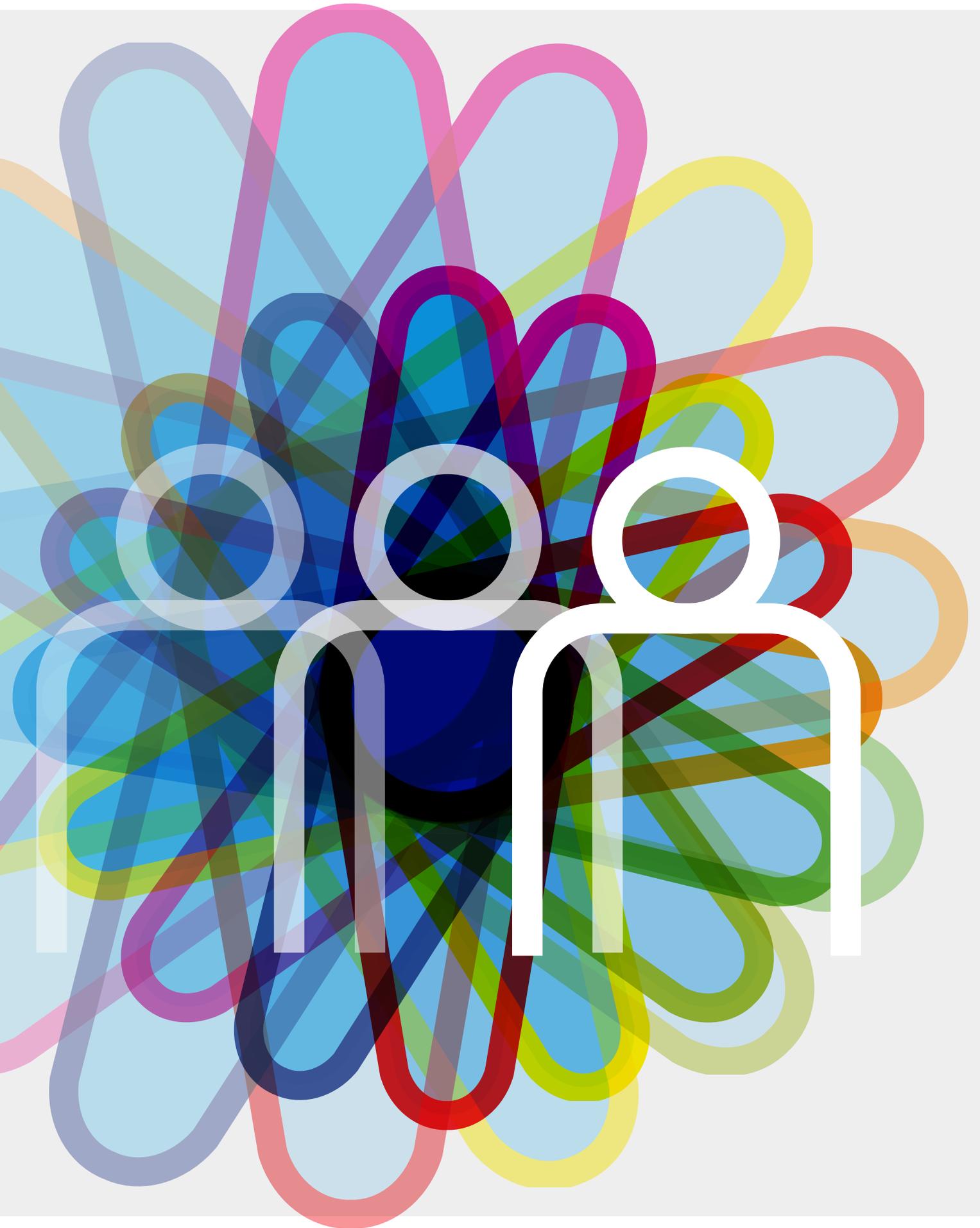
Nel corso del 2019 Umbra Acque ha avviato un'analisi volta alla definizione della “matrice di materialità”, la cui finalità è di evidenziare, sia per l'azienda sia i diversi *stakeholder*, i temi di maggior rilievo in ambito economico, sociale, ambientale e di governance. Per la redazione di un Bilancio di Sostenibilità, quindi deve essere condotta una puntuale analisi di materialità, intesa quale principio cardine su cui si basa la redazione della reportistica di carattere non finanziario e che consiste nella valutazione dei possibili impatti significativi, sia nei confronti di Umbra Acque sia per i diversi portatori di interesse, delle strategie, delle attività e delle decisioni aziendali con ripercussioni a livello economico, ambientale, sociale e di governance.

L'analisi dell'impatto delle decisioni strategiche aziendali sui diversi *stakeholder* è di fondamentale rilevanza in quanto permette ad Umbra Acque di considerare gli interessi derivanti dalla specificità del servizio collettivo svolto ed il contesto territoriale in cui viene esercitata l'attività d'impresa. L'attività di analisi della materialità è stata svolta internamente dal *management* della Società attraverso un processo di mappatura e analisi dei temi materiali individuati che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo.

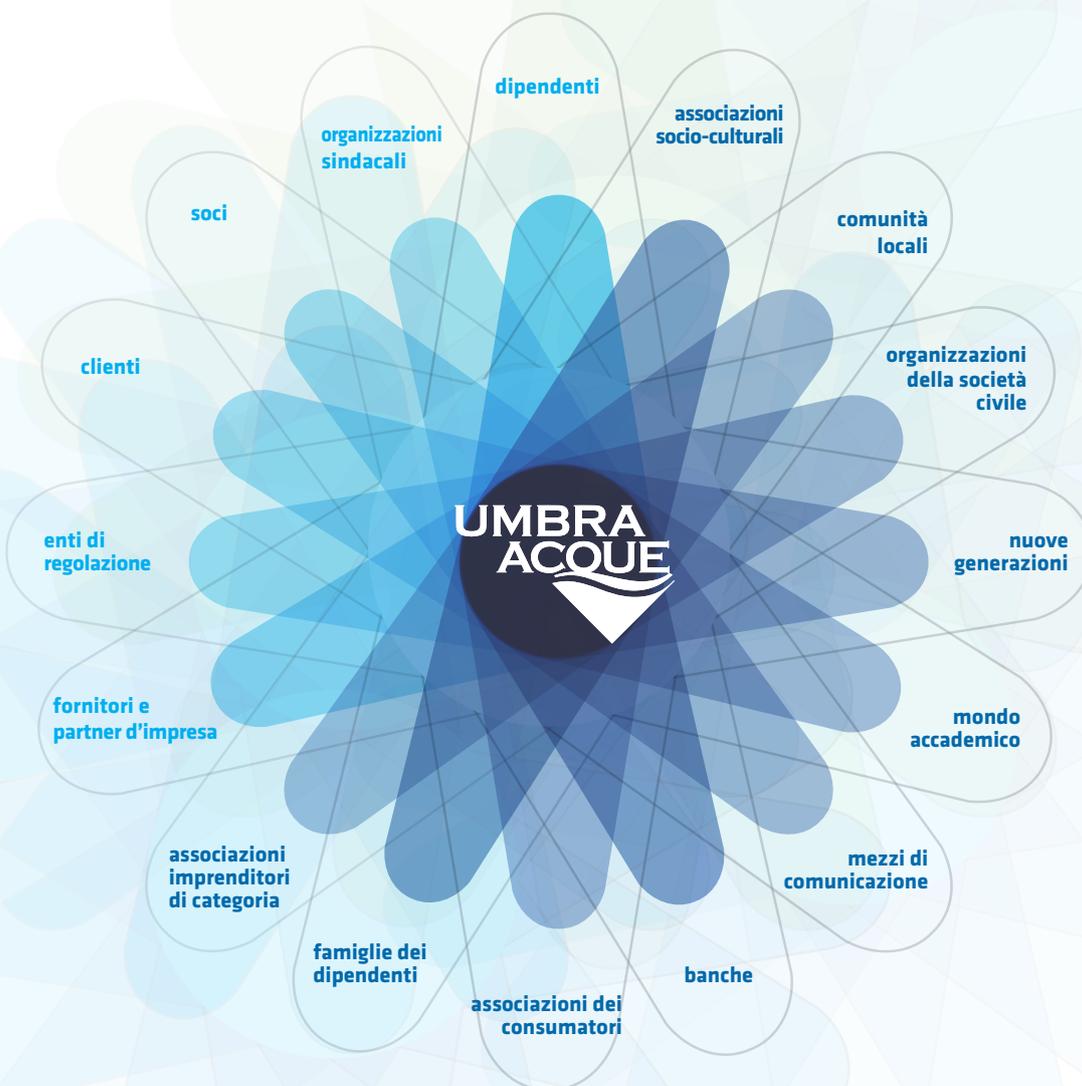
Umbra Acque, dopo aver valutato prioritario il miglioramento delle politiche di sostenibilità, il perfezionamento dei processi di rendicontazione e la puntuale focalizzazione dei temi da includere nella rendicontazione, ha deciso di avviare, a partire dal 2020, un dialogo costruttivo e un confronto proficuo con alcuni *stakeholder* chiave, ovvero quei soggetti che detengono verso l'impresa una posizione di interesse particolare e quindi una capacità di influenza.

Il *management* della Società, attraverso un'attività di *stakeholder engagement* interno, ha individuato le categorie di *stakeholder* rispondenti alla propria attività di impresa e all'impatto economico, sociale, ambientale e di *governance* del proprio *core business*.

Successivamente, all'interno di ogni categoria, sono stati selezionati e coinvolti alcuni *stakeholder* nella valutazione dei temi materiali precedentemente individuati al *management* aziendale attraverso la somministrazione di una *survey*.



## Stakeholder aziendali >



Una efficace definizione delle strategie di sviluppo della Società non può prescindere dalla identificazione dei bisogni e delle aspettative degli *stakeholder*, cuore della pianificazione delle attività in ambito sostenibilità. Nel corso del 2019 Umbra Acque ha svolto, con il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, un approfondito processo di aggiornamento e mappatura dei propri *stakeholder*. Tale attività è stata realizzata considerando il settore in cui opera la Società, la tipologia di azienda e il servizio che la stessa svolge per la collettività. Al

fine di meglio rappresentare i diversi soggetti portatori di interessi e che influenzano, con la propria attività ed aspettative, le attività della Società, sono state individuate 16 categorie di *stakeholder*. Al fine di includere e comprendere gli interessi e le aspettative di ciascun soggetto portatore di interessi, Umbra Acque ha deciso di utilizzare strumenti di comunicazione diversificati che consentono, in via continuativa, costante e trasparente, di relazionarsi con i propri *stakeholder*.



### Dipendenti

L'insieme delle singole persone che a qualunque titolo contrattuale, prestano servizio nella Società 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 della Società Umbra Acque.

### Soci

L'insieme dei soggetti, siano persone fisiche o giuridiche, società o Enti, che detengono quote del Capitale Sociale dell'impresa e che determinano pertanto la rappresentanza della Società Umbra Acque.

### 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 SII.

### 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 dalla Società Umbra Acque.

### Fornitori e partner d'impresa

L'insieme dei soggetti siano persone fisiche o giuridiche, società o Enti, che a qualunque titolo hanno relazioni professionali per la fornitura di beni e servizi con la Società 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 Umbra Acque attraverso la prestazione di attività economiche o lavorative, pubbliche o private.

### Famiglie dei dipendenti

L'insieme dei nuclei sociali relativi ad ogni dipendente della Società 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 la Società Umbra Acque.

### Banche

L'insieme degli Istituti di credito pubblici o privati che esercitano congiuntamente l'attività di esercizio del credito (attività bancaria) nel territorio verso la Società Umbra Acque, 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 la Società 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 o giuridiche, che operano in correlazione con la Società Umbra Acque con scopi o interessi di qualunque 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 la Società 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 della Società Umbra Acque e dell'insieme dei soggetti che con questa hanno correlazioni.

### Comunità locali

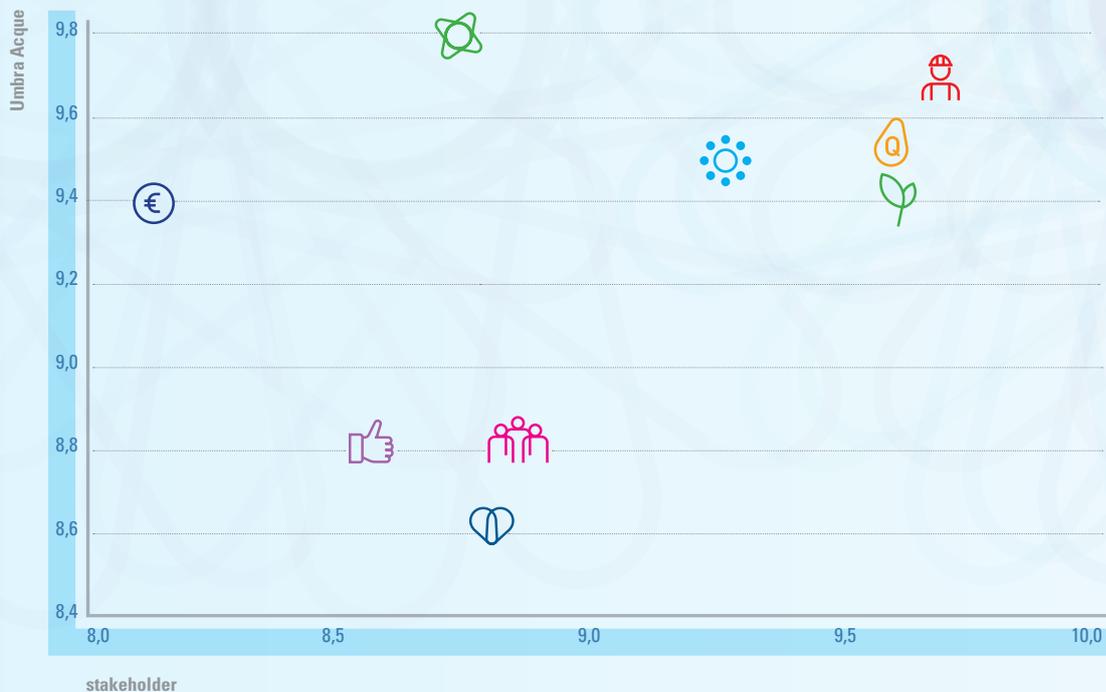
L'insieme dei soggetti identificati come singole collettività amministrative, territoriali o sociali, che esercitano la propria azione nell'ambito di servizio della Società Umbra Acque.

## Temi materiali

Umbra Acque ha individuato i temi materiali di maggior rilievo e che, a seconda delle categorie di *stakeholder* sulle quali generano un impatto significativo, possono assumere particolare importanza sia per il contesto interno sia per il contesto esterno all'Azienda. Dalle attività di *stakeholder engagement* non sono emerse criticità.

Umbra Acque ha definito i nove temi materiali che, a proprio avviso, sono maggiormente significativi per i propri *stakeholder* e in ragione del settore di appartenenza, della tipologia di impresa, del servizio pubblico essenziale svolto, del *business* di attività. Nei paragrafi successivi sono rappresentate le informazioni riferite ai temi materiali individuati.

rilevanza temi materiali





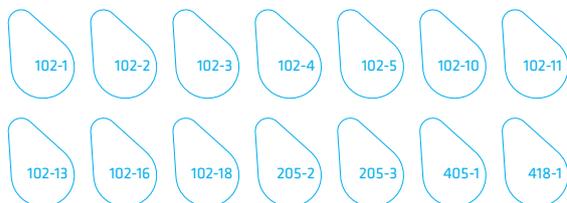




1

**CORPORATE  
GOVERNANCE**

# CORPORATE GOVERNANCE



## Profilo della società

In conseguenza delle originarie disposizioni normative di settore (Legge 05.01.1994 n. 36 e Legge Regione Umbria 05.12.1997 n. 43) ispirate a principi di razionalizzazione, di integrazione e unitarietà, il Servizio Idrico Integrato (cd. S.I.I., ossia l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione di acque reflue) è stato riorganizzato sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali, sinteticamente detti ATO; nella Regione Umbria inizialmente ne sono stati individuati 3. Ai Comuni e alle Province ricompresi in ciascun Ambito Territoriale Ottimale, la norma ha attribuito il compito, oltre che di organizzare il Servizio Idrico Integrato, anche di costituire le Autorità di Ambito, soggetti dotati di personalità giuridica pubblica in forma consortile con funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio.

In questi ambiti territoriali, sino al 2002, il servizio era gestito in maniera disaggregata o mediante società a partecipazione pubblica o pubblico-privato (C.ES.A.P. S.p.A., C.O.N.A.P. S.p.A., S.I.A. S.p.A., S.O.G.E.P.U. S.p.A., T.S.A. S.p.A.) o direttamente dai Comuni.

L'Autorità di Ambito n. 1 tenuta per legge ad individuare forme giuridiche e modalità per la gestione unitaria del servizio, ha previsto, a tal fine, un percorso per fasi successive; in una prima fase, la riarticolazione e l'aggregazione delle società preesistenti per valorizzarne il patrimonio e l'esperienza maturata; in una fase successiva, la costituzione di una società pubblico-privata con vincolo di partecipazione da parte degli enti pubblici in misura non inferiore al 51%.

Il 14 dicembre 2002, per effetto di questi processi di aggregazione dei gestori già esistenti nel territorio, è nata Umbra Acque S.p.A. e dal 1 gennaio 2003 è stata chiamata dall'Autorità di Ambito n. 1 a gestire il Servizio Idrico

integrato nei 38 comuni ricadenti nell'ATO Umbria n. 1. Nel novembre 2007, a seguito dell'espletamento di apposita gara europea a doppio oggetto indetta dall'Autorità di Ambito n. 1, ACEA S.p.A. 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 è stata prevista la costituzione di 4 ATI (Ambiti Territoriali Integrati). Di fatto il vecchio ATO n. 1 su cui operava Umbra Acque, che comprendeva 38 comuni, è stato suddiviso nell'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, e nell'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, Piegara, 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, Autorità Umbra per i Rifiuti e le Risorse idriche (AURI), cui partecipano i Comuni della Regione.

Il territorio gestito da Umbra Acque, quale Gestore Unico dei Sub Ambiti 1 e 2 dell'Umbria in conformità alla normativa vigente di riferimento (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., cd. Codice Ambientale che ha abrogato la previgente Legge n. 36/1994, cd. Legge Galli) serve una popolazione di oltre 500.000 abitanti.

Il capitale sociale di Umbra Acque SpA 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 SpA

**33,3%**  
Comune di Perugia

**26,7%**  
altri comuni

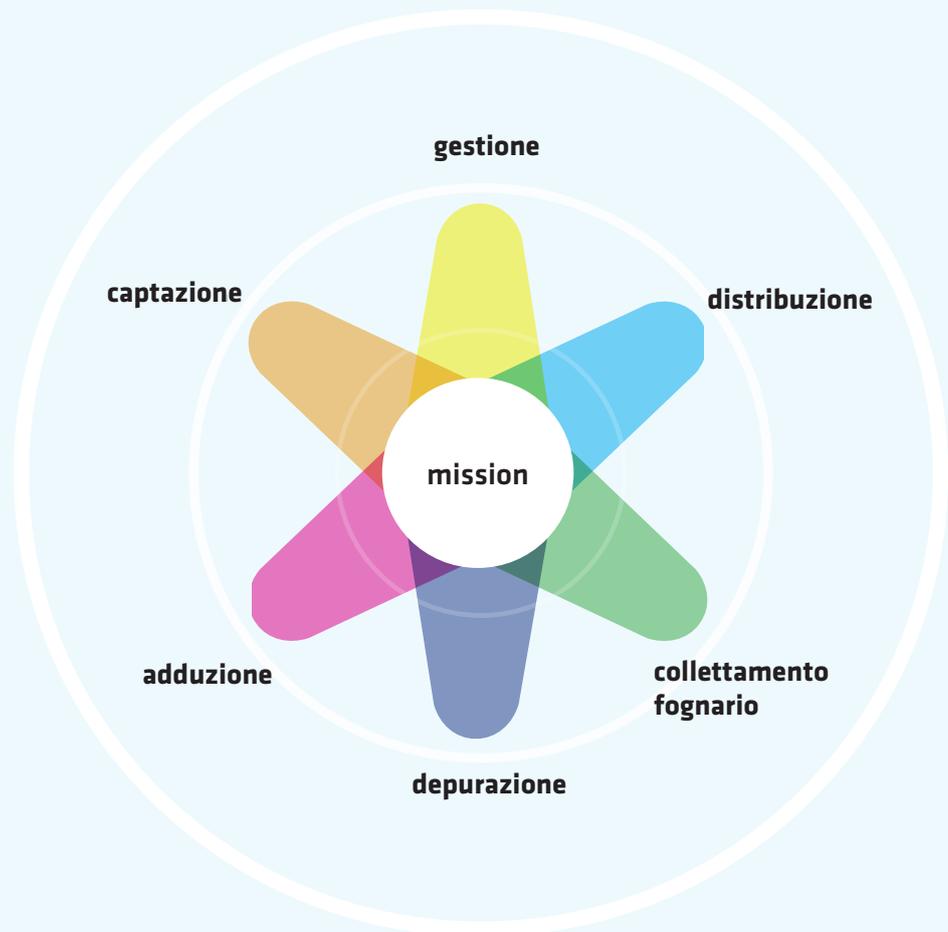
**40%**  
ACEA SpA

Comune di Assisi	3,513%
Comune di Bastia	2,609%
Comune di Bettona	0,335%
Comune di Cannara	0,170%
Comune di Castiglione del Lago	0,606%
Comune di Citerna	0,009%
Comune di Città della Pieve	0,178%
Comune di Città di Castello	3,129%
Comune di Collazzone	0,376%
Comune di Corciano	2,679%
Comune di Deruta	0,897%
Comune di Fratta Todina	0,194%
Comune di Gualdo Tadino	1,907%
Comune di Gubbio	1,191%
Comune di Magione	1,544%
Comune di Marsciano	1,646%
Comune di Massa Martana	0,118%
Comune di Monte Castello di Vibio	0,100%
Comune di Monte S. Maria Tiberina	0,003%
Comune di Montone	0,009%
Comune di Paciano	0,025%
Comune di Panicale	0,139%
Comune di Passignano	0,701%
Comune di Piegara	0,095%
Comune di Pietralunga	0,005%
Comune di San Giustino	0,250%
Comune di San Venanzo	0,095%
Comune di Sigillo	0,290%
Comune di Todi	1,383%
Comune di Torgiano	0,621%
Comune di Tuoro sul Trasimeno	0,001%
Comune di Umbertide	1,261%
Comune di Valfabbrica	0,588%
Comune di Perugia	33,334%
ACEA SpA	40,000%

La sede legale ed amministrativa è situata in Via G. Benucci n. 162 in Loc. Ponte San Giovanni nel Comune di Perugia. La Società dispone di una rete di uffici al pubblico estesa su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato. La società detiene una partecipazione minima pari al 1% del capitale sociale in Ingegnerie Toscane S.r.l. e il 1% del capitale sociale in Aquaser S.r.l., società che svolgono attività complementari e/o funzionali al *core business* di Umbra Acque. Nel corso del

2019 non ci sono state modifiche delle partecipazioni nelle *Joint Venture* Aquaser S.r.l. e Ingegnerie Toscane S.r.l. di cui Umbra Acque fa parte. La società è associata a Utilitalia - federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, e a Confindustria Umbria - principale organizzazione delle imprese manifatturiere e di servizi dell'Umbria. Umbra Acque, per il perseguimento dei propri obiettivi, svolge le seguenti attività:

	<b>Studi di fattibilità e progettazione di sistemi idrici, fognari, impianti di potabilizzazione e depurazione</b>	
	<b>Costruzione, gestione e manutenzione reti di impianti idrici</b>	
	<b>Costruzione, gestione e manutenzione reti di impianti fognari e depurativi</b>	
	<b>Monitoraggio e ricerca delle perdite idriche</b>	
	<b>Relazioni con la clientela</b> (sportello, <i>call center</i> , <i>web</i> , <i>mail</i> ) per informazioni, prestazioni e reclami	
	<b>Misurazione e fatturazione consumi</b>	
	<b>Analisi di laboratorio</b>	
	<b>Controlli di qualità</b>	
	<b>Installazione di case dell'acqua nel territorio (sorgenti urbane)</b>	



### Mission e valori aziendali

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 e per tutti i propri *stakeholder*. Per consentire il più efficace perseguimento della propria *mission* aziendale, Umbra Acque ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Policy in materia di Anticorruzione e Trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza.

### Codice etico

Il Codice Etico, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 settembre 2010, è l'insieme delle norme e dei principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia degli *stakeholder*. È anche attraverso l'utilizzo di questo strumento di *governance* che la Società si impegna a contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio servito e dei suoi cittadini attraverso una gestione sana ed equilibrata del Servizio Idrico Integrato. Il Codice Etico indirizza 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. Il Codice Etico 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. Al fine di darne massima pubblicità, Umbra Acque ha pubblicato i documenti nel sito internet aziendale.

### Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il Decreto Legislativo 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, così allineandolo 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 nell'interesse o a vantaggio dell'ente da parte dei suoi dipendenti.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 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 19 dicembre 2018.

La società si è adoperata per aggiornare il Modello con i nuovi reati presupposto emanati dal Legislatore, ovvero reati in materia di frodi in competizioni sportive e reati tributari. Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di vigilanza e monitoraggio dell'Organismo di Vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello 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 si è rivolta anche alle varie tematiche e relativi ambiti applicativi attinenti la normativa anticorruzione e la relativa disciplina in materia di trasparenza.

Nel 2019 non sono state ricevute dall'OdV segnalazioni riguardanti eventuali violazioni del Modello, del Codice Etico o riferite ad episodi in materia di corruzione.

---

#### Organismo di Vigilanza

Avv. Francesco Vitelli - Presidente

Avv. Leonardo Battistoni - Componente

Dott. Francesco Migliorati - Componente

---

### Anticorruzione e trasparenza

Umbra Acque, in base alla normativa vigente e ai più autorevoli principi e pronunce giurisprudenziali in materia nonché alla luce degli specifici approfondimenti svolti e dei pareri acquisiti, è una società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico affidataria di contratto a seguito di gara a doppio oggetto ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i. (cd. TUSP).

Umbra Acque si è già da tempo dotata di un proprio Sistema 231 che regola l'attività della Società e che risponde alle medesime finalità della normativa "anticorruzione", con adozione di apposito Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (cd. MOGC) e relativi allegati, al cui interno è presente una sezione apposita in materia di anticorruzione e trasparenza con adozione di misure di organizzazione e gestione idonee a prevenire fatti corruttivi in conformità a quanto disposto



dall'ANAC per le società aventi la configurazione giuridica di Umbra Acque. 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. 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 S.p.A., quale società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico conforme al modello societario vigente previsto dall'art. 17 del TUSP rispetto al quale ha adeguato il proprio Statuto.

Tutte le relative sezioni e sotto-sezioni all'interno del sito "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 del 08/11/2017 "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 - incarichi di consulenza conferiti a professionisti esterni e 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, pur non sussistendo un obbligo di legge ad essa applicabile, ha nominato in spontaneo autovincolo anche un «Responsabile interno per il controllo ed il monitoraggio dei dati sulla trasparenza» con il compito di coadiuvare l'Organismo di Vigilanza, già istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, 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. Nel corso del 2019 non sono state effettuate attività di formazione in ambito anticorruzione; ad ogni modo, la Società si è attivata pianificando le attività formative che verranno svolte nel 2020.

### **Sistema di gestione integrato**

Il *management* di Umbra Acque, nel gestire un servizio essenziale per la comunità, rilevando la risorsa acqua quale bene fondamentale per la vita e lo sviluppo del pianeta e perseguendo l'obiettivo di massima soddisfazione dei propri Clienti, assicura efficienza ed efficacia dei propri processi, adeguata informazione ai cittadini sul servizio fornito e, per

quanto di sua competenza, le condizioni di accessibilità al bene da parte di tutti aspirando ad un servizio con i migliori *standard* di qualità nel rispetto della normativa vigente. Attraverso la Politica per la Qualità Umbra Acque 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, migliorando la propria organizzazione e aspirando ad una diminuzione dei costi della non qualità. La Società considera la promozione della Salute e della Sicurezza sul lavoro come parte essenziale dei propri compiti ed i risultati ottenuti in materia di riduzione dei rischi e prevenzione degli infortuni come parte integrante dei risultati aziendali; 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 in cui Umbra Acque è chiamata ad operare. L'impegno al perseguimento di tali obiettivi si è tradotto nella emanazione dei documenti "Politica per la Qualità" e "Politica per l'Ambiente e la Sicurezza sul lavoro" disponibili sul sito internet [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) e sull'intranet aziendale. Umbra Acque attua e monitora tali obiettivi, assumendo un ruolo attivo nella promozione e nella guida di tutte le attività che implementano il Sistema di Gestione e che migliorano il servizio offerto attraverso il coinvolgimento del proprio personale interno, degli *stakeholder* e dei propri Clienti. Al fine di perseguire gli obiettivi dichiarati, Umbra Acque ha adottato, sin dalla propria costituzione, un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e attualmente in vigore secondo lo *standard* ISO 9001:2015. È in possesso, inoltre, della certificazione in tema di sicurezza sul lavoro BS OHSAS 18001 ottenuta nel gennaio 2016 e della certificazione ambientale, secondo lo *standard* UNI EN ISO 14001:2015, ottenuta nell'ottobre 2016. Nel mese di marzo 2020 si sono svolte le visite di mantenimento delle certificazioni ISO 9001:2015 (Qualità), ISO 14001:2015 (Ambiente) e OHSAS 18001

(Sicurezza) con il nuovo ente di certificazione RINA. 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 OS6 in classe III, OS22 in classe II e per la progettazione in classe VIII. L'adozione dello schema delle norme ISO è la risposta ad una precisa scelta strategica di conformare le proprie attività ad una metodologia di lavoro finalizzata alla centralità della soddisfazione del cliente interno ed esterno, al miglioramento continuo dei processi attraverso la loro misurazione e pianificazione, alla particolare attenzione all'ambiente.

### Laboratorio analisi

Il laboratorio di Umbra Acque esegue i controlli analitici che il gestore ha obbligo di effettuare per la verifica della qualità dell'acqua erogata e dell'acqua restituita ai fiumi dopo la depurazione. Il laboratorio ha in dotazione tutta una serie di strumentazioni scientifiche e personale altamente specializzato ed è in grado di determinare tutti i parametri chimici e microbiologici richiesti dalle normative di riferimento.

Il laboratorio, grazie anche all'implementazione di nuove strumentazioni acquistate negli ultimi anni, dispone oggi di circa n. 34 apparecchiature e riesce a coprire la totalità delle determinazioni previste dalla normativa vigente sia nel settore delle acque potabili che in quelle reflue. Il laboratorio di Umbra Acque è accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 dal 2014. Con l'entrata in vigore del D.M. 14 giugno 2017 e s.m.i. tale certificazione è divenuta obbligatoria, a partire dal 1 gennaio 2020, per tutti i laboratori di analisi che si occupano dei controlli sulle acque destinate al consumo umano. Il laboratorio utilizza un *software* LIMS (Laboratory Information Management System) per garantire e consentire la continua tracciabilità delle attività eseguite sui campioni, dal loro prelievo fino all'emissione del rapporto di prova.

Tabella A - Sistemi di Gestione implementati e certificati

sistemi di gestione	norma di riferimento	anno di conseguimento	anno ultimo rinnovo	anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000	2018	2021
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2019	2022
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	BSI OHSAS 18001:2007	2016	2019	2021
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	EN ISO/IEC 17025:2005	2014	2018	2022
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2019	2021

\* Cat. OG6 class III°; Cat. OS22 class II°; Progettazione e costruzione class. VIII°



salute e  
sicurezza  
sul lavoro  
prima  
di tutto



laboratorio  
dotato di  
strumentazioni  
scientifiche  
specializzate



personale  
interno per il  
trattamento  
dati



rispetto  
normative  
AURI e  
ARERA

### Audit del sistema di gestione integrato

Per garantire il raggiungimento delle politiche e gli obiettivi aziendali per ogni schema di certificazione (ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001), il Sistema di Gestione Integrato annualmente redige un programma di *audit* per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati; gli *audit* si svolgono a campione seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011 e sono finalizzati al monitoraggio e alla adeguatezza delle misure di controllo adottate.

### Privacy

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

- ha nominato il DPO ai sensi dell'art. 37, comma 1, lett. b) del Regolamento UE 679/2016. L'atto di nomina è disponibile nel sito internet della società [www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com) – sezione Privacy;
- ha allineato al GDPR le informative al trattamento dei dati personali adeguando quelle relative agli utenti, fornitori e dipendenti pubblicate rispettivamente nel sito internet e nella intranet della società;
- ha redatto degli addenda ai contratti in essere nei confronti di fornitori che, in qualità di Responsabili esterni del trattamento, trattano dati personali relativi a clienti e dipendenti, per conto del Titolare;
- ha predisposto un piano di formazione in modalità *e-learning* di tutti gli autorizzati al trattamento, in ottemperanza a quanto richiesto dal sopra richiamato Regolamento.

Inoltre, le attuali misure di sicurezza informatica, le *policy* e le procedure interne garantiscono adeguati livelli di protezione dei dati personali dai rischi di loro perdita e violazione. Nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi a violazione della *privacy* alla Società.

### Scenario regolatorio

La regolazione indipendente del SII in Italia ha inizio nel 2012. L'assegnazione delle competenze di regolazione in materia idrica ad un'autorità nazionale indipendente nasce dall'esigenza di uniformare un settore molto frammentato sul piano gestionale e della *governance*, poco efficiente e carente di investimenti.



Il quadro normativo di riferimento, dal 2012 notevolmente razionalizzato con l'istituzione di una specifica autorità nazionale (AEEGSI oggi ARERA), è ancora caratterizzato da pluralità e sovrapposizioni di competenze che rendono difficoltoso il governo e la pianificazione di un settore che evidenzia una struttura industriale molto frammentata. Umbra Acque, pertanto, opera in un settore industriale di mercato regolato e gestito da *Authority* separate che operano su due distinti livelli:

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in quanto *Authority* nazionale, ha 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, vigila sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere e approva le tariffe;
- Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico (AURI), in quanto *Authority* regionale o anche Autorità d'ambito, rappresenta il contraente del gestore, approva il piano degli interventi, predispose la tariffa e vigila nel rispetto delle previsioni contrattuali. In base al metodo deliberato dall'ARERA, la determinazione delle tariffe è demandata all'Autorità Umbra per Rifiuti ed Idrico e, successivamente, approvata dall'ARERA.

### Struttura di governo aziendale

Lo Statuto sociale, approvato originariamente in data 14 dicembre 2002 in sede di costituzione della società e aggiornato da ultimo con delibera del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 dicembre 2017 adeguandolo così alle sopravvenute disposizioni cogenti di legge ed in conformità alle previsioni statutarie, regola le attività e la struttura di Umbra Acque.

Il modello di *governance* definito dai Soci è quello del modello civilistico tradizionale, costituito dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione (CDA) e dal Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione non ha previsto la costituzione di comitati endoconsiliari. L'Assemblea dei Soci 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 CDA e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. 39/2010 la società nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2019-2021, è stato individuato nella società KPMG S.p.A..

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9 membri, nominati dall'Assemblea dei Soci 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, detengono 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, mentre l'Amministratore Delegato (AD) viene scelto tra gli amministratori appartenenti alla lista presentata dal Socio privato industriale. Sia il Presidente che l'Amministratore Delegato sono rappresentanti legali della Società. 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, secondo lo stesso meccanismo del voto di lista utilizzato per i consiglieri di amministrazione, così come previsto all'art. 27.2 dello Statuto sociale. Il Collegio Sindacale svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice Civile.

In data 19 febbraio 2020 l'Assemblea dei Soci ha confermato gli stessi componenti del Collegio Sindacale per il triennio 2019-2021.

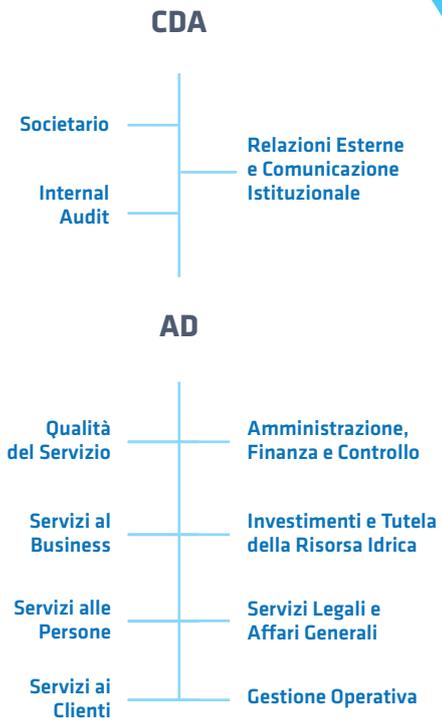
#### > Consiglio di Amministrazione al 31/12/2019

Presidente	Carini Gianluca
Vice Presidente	Burini Fabrizio
Amministratrice Delegata	Buonfiglio Tiziana
Consigliere	Bellucci Andrea
Consigliere	Bianchi Patrizia
Consigliere	Ceppitelli Bruno
Consigliere	Catalani Alessandro
Consigliere	Tei Aldo
Consigliere	Vasta Patrizia

#### > Collegio Sindacale al 31/12/2019

Presidente	Pannacci Massimo
Membro Effettivo	Ferri Francesco
Membro Effettivo	Mariani Francesco

Organizzazione aziendale



management



**Carini Gianluca**  
Presidente



**Buonfiglio Tiziana**  
Amministratrice delegata



**Burini Marino**  
Qualità del Servizio



**Burrini Guido**  
Societario  
Servizi Legali e Affari Generali



**Patacca Renzo**  
Investimenti e Tutela della Risorsa Idrica



**Becchetti Fabrizio**  
Relazioni Esterne e Comunicazione Istituzionale  
Servizi alle Persone



**Vitali Andrea**  
Gestione Operativa



**Marruco Luca**  
Servizi al Business



**Antonelli Luca**  
Amministrazione, Finanza e Controllo



**Migliorati Francesco**  
Internal Audit



**Catarinucci Andrea**  
Servizi ai Clienti

< **CORPORATE GOVERNANCE**

**Allegato Indicatori di Performance**

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

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

Tabella 3 - Sistemi di gestione implementati e certificati

Tabella 4 - Numero audit interni





2

**GESTIONE  
DEL RISCHIO**

# GESTIONE DEL RISCHIO

La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la compliance normativa rappresentano per Umbra Acque elementi di particolare rilevanza. Grazie all'implementazione ed al mantenimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Società ha identificato i rischi connessi ai reati presupposto ed identificato le azioni di mitigazione necessarie al contenimento degli stessi. L'approccio eseguito ai fini della valutazione dei rischi in un'ottica di gestione integrata e coordinata anche delle certificazioni legate ai sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, ha permesso alla Società una analisi e mappatura completa ed approfondita consentendo al management di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi. L'approccio utilizzato ha permesso la mappatura dei rischi relativi al D.Lgs. 231/2001, alle tematiche della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, alle tematiche di anticorruzione e trasparenza, oltre che la ricerca, identificazione e analisi dei rischi e delle incertezze cui la società è potenzialmente esposta in conformità all'art. 2428, comma 1, Codice Civile. Per la natura del proprio business, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. 231/2001 e a quelli connessi alle tematiche caratterizzanti la gestione della Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Umbra Acque è esposta a diverse tipologie di rischi.

## Rischio strategico

Le regole di assetto territoriale e di governance del Servizio Idrico Integrato sono oggetto di continui specifici interventi normativi nazionali; in particolare, con riferimento ai provvedimenti connessi al riordino della disciplina dei servizi pubblici locali a rilevanza economica e delle società a partecipazione pubblica (cd. Riforma

mappatura dei rischi relativi al D.Lgs. 231/2001



EN ISO 9001:2015 / UNI EN ISO 14001:2015 / BS OHSAS 18001:2007 / EN ISO/IEC 17025:2005

Madia di Riforma della Pubblica Amministrazione e relativi decreti legislativi di riordino della disciplina nelle specifiche materie) nonché della disciplina in materia ambientale, con il cd. Collegato Ambientale (*Green Economy*).

Il persistere del rischio strategico derivante dall'eventuale assoggettamento di Umbra Acque alla qualificazione giuridica di società a controllo pubblico, sembra essere stato fugato a seguito di autorevoli pareri e pronunce contraddittorie della Corte dei Conti Umbria in sede di controllo e in sede giurisdizionale. Il più recente orientamento sembra poter confermare la riconducibilità di Umbra Acque alla tipologia di società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico ex art. 17 del Testo Unico in materia di Società a Partecipazione pubblica, cd. TUSP.

### Rischio regolatorio e normativo

Umbra Acque opera in un mercato fortemente regolato, sia a livello nazionale (ARERA) sia a livello locale (AURI), con congenite criticità di rapporto tra tali livelli. Considerando la specificità del business e il contesto in cui Umbra Acque opera, particolare rilievo assume l'evoluzione del contesto regolatorio in materia di criteri per la determinazione delle tariffe di riferimento e di provvedimenti relativi al servizio ed alla gestione adottati dall'ARERA, che possono avere un impatto sull'operatività, i risultati economici e l'equilibrio finanziario della società.

Tra i rischi normativi sono comprese anche le violazioni in materia di ambiente relativa a possibili violazioni della normativa fissata dal D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. (cd. Codice Ambientale), generati ad esempio dalle attività di produzione e/o trattamento dei reflui urbani e dei rifiuti e di salute e sicurezza sul lavoro, che possono provocare l'applicazione di sanzioni amministrative e/o penali, anche di natura interdittiva. Tale rischio viene monitorato e mitigato attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati, rispettivamente

risparmio  
energetico

sicurezza dei  
lavoratori

salvaguardia  
dell'ambiente

## appositi fondi dello stato patrimoniale



te UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14011:2015 e BS OHSAS 18001:2007, con il presidio sempre attivo dalle strutture interne a ciò preposte, anche con riferimento al proprio Laboratorio di analisi conforme ed accreditato secondo la norma EN ISO/IEC 17025:2005.

### Rischio fiscale e contenzioso

Si tratta dei rischi legati a possibili verifiche da parte dell'Agenzia delle Entrate e dei contenziosi che possono emergere con gli utenti legati alla fatturazione e ad altre specifiche tipologie di attività. Questa categoria di rischi è costantemente oggetto di monitoraggio e viene mitigata attraverso azioni di contenimento, attraverso la costituzione di appositi fondi dello stato patrimoniale, e di trasferimento, ovvero attraverso contratti di assicurazione specifici.

### Rischio operativo

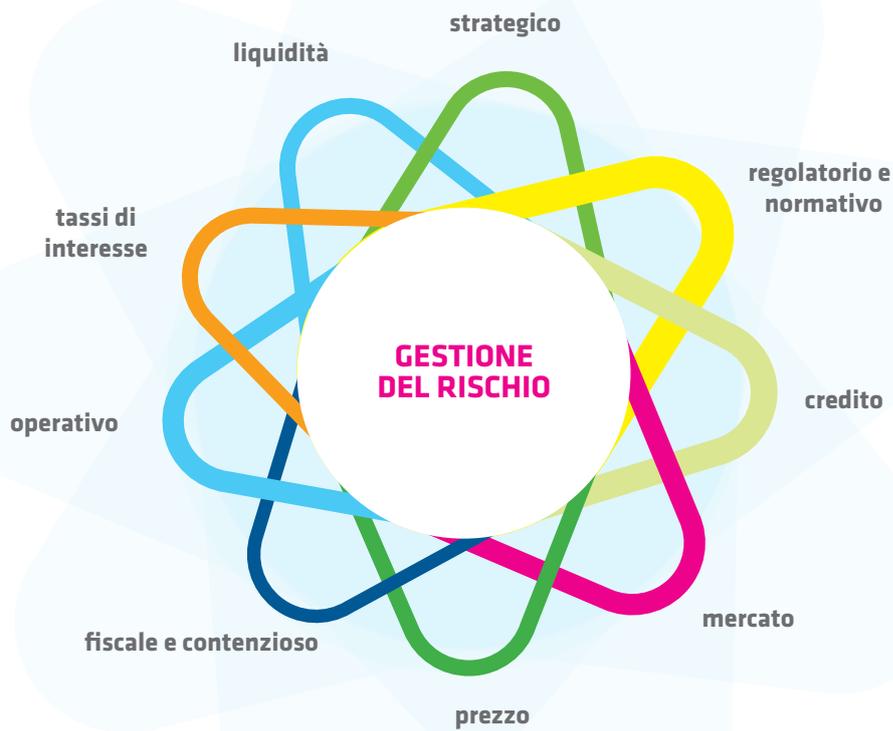
Nel corso degli anni la società ha adottato specifici sistemi di gestione certificati con l'obiettivo di presidiare i processi e le attività aziendali, nel rispetto del-

la salute e sicurezza dei lavoratori, della salvaguardia dell'ambiente, della qualità e del risparmio energetico nei servizi offerti, in maniera da minimizzare i rischi di tale natura.

La gestione delle attività regolate nel settore idrico implica, comunque, una serie di rischi di malfunzionamento degli impianti e di imprevista interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali tra cui incidenti, guasti o malfunzionamenti di apparecchiature o sistemi di controllo, minor resa di impianti ed eventi straordinari che sfuggono al controllo di Umbra Acque e che potrebbero causare il sostenimento di costi straordinari e arrecare danni a persone, cose o all'ambiente. Tale rischio viene monitorato e mitigato attraverso l'adozione di specifici sistemi di gestione certificati, il presidio costante dei processi e delle attività aziendali unitamente a specifici contratti di assicurazione in linea con le best practice a copertura di tali rischi.

### Rischio di mercato

Umbra Acque opera nel settore del SII nei Sub Ambiti



n. 1 e 2 dell'AURI della Regione Umbria, che rappresenta un mercato regolato molto stabile, sulla base di un atto concessorio avente naturale scadenza il 04/03/2028.

La società è esposta solo in minima parte al rischio prezzo delle commodities, essendo i costi delle stesse non particolarmente rilevanti o, come l'energia elettrica, considerati passanti dalla regolazione vigente.



### Rischio di prezzo

Per quanto riguarda le vendite, non si rileva ad oggi rischio di riduzione dei prezzi, in quanto la tariffa è determinata dall'ARERA, sulla base del Metodo Tariffario Idrico vigente (MTI-2) e il ricavo per servizio idrico integrato è garantito. Per le poche attività non regolate, che pesano in misura molto ridotta sul totale del fatturato, non si rilevano rischi di prezzo. Si rimanda a quanto illustrato nel precedente punto "Rischi regolatori" per quanto attiene all'esposizione della società ai rischi tariffari. Per quanto attiene ai prezzi di acquisto delle materie prime, si evidenzia che deliberazioni dell'Aeegsi in materia tariffaria hanno sostanzialmente neutralizzato per il quadriennio 2016/2019 il rischio relativo al prezzo dell'energia.



### Rischio di credito

I crediti della Società sono costituiti prevalentemente dai crediti verso gli utenti per l'erogazione del servizio. La frammentazione del credito tra una moltitudine di clienti e la loro crescente propensione alla domiciliazione bancaria e postale per il pagamento delle bollette, pari al 36%, riducono il rischio dell'esposizione.

Si evidenzia comunque il notevole incremento del valore dei crediti commerciali verso l'utenza dell'anno 2019, che rappresenta un motivo di attenzione per la società, soprattutto con riferimento alle criticità derivanti dalla fatturazione elettronica. Umbra Acque sta valutando con attenzione gli effetti sulla gestione del credito a seguito delle nuove disposizioni introdotte, a far data dal 1° gennaio 2020, dalla Delibera n.311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 (REMSI) in materia di morosità che, tra l'altro, stabiliscono la prescrizione biennale sui contratti di fornitura del servizio idrico in applicazione della Legge di Bilancio 2018 (L. n. 205/2017).

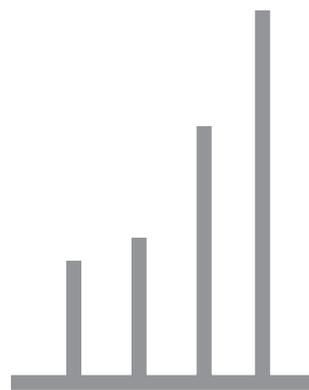
A questi si aggiungono gli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria Covid-19 in corso nel 2020, che avrà probabili ripercussioni finanziarie sugli incassi.

A tale riguardo si segnala che ARERA ha assunto provvedimenti con i quali ha definito il blocco delle procedure di sospensione delle forniture per tutte le tipologie di utenze domestiche e non domestiche del settore idrico - attualmente fino al 3 maggio 2020 - ed introdotto ulteriori misure urgenti per l'emergenza epidemiologica Covid-19 a tutela degli utenti finali in termini di modalità di invio, anche in formato elettronico, delle bollette e di rateizzazione dei pagamenti. In aggiunta, AURI ha chiesto a tutti i gestori di valutare la possibilità di mettere in atto ulteriori interventi di sospensione o rateizzazione delle bollette nei confronti delle utenze maggiormente esposte alle conseguenze dell'emergenza sanitaria. Tali misure dovranno essere valutate dalla Società in un'ottica di equilibrio economico-finanziario della gestione.

### Rischio tassi di interesse

I rischi finanziari legati alla variabilità dei tassi di interesse sono limitati tenuto conto del livello di indebitamento della Società, ed ancor più in relazione al fatto che lo stesso indebitamento è strutturato in parte da contratti di mutuo aventi scadenza originaria in 15 anni, il cui tasso originario variabile è stato sostituito contrattualmente con un IRS fisso.

Umbra Acque ha sottoscritto nel mese di aprile 2019 un finanziamento ponte con l'Istituto UBI Banca per complessivi 30 milioni di euro della durata di 18 mesi meno un giorno, con un tasso variabile a condizioni particolarmente favorevoli, nelle more del perfezionamento di un finanziamento strutturato a medio/lungo termine per la copertura dei fabbisogni della Società fino al termine della Convenzione, la cui procedura è sta-



**L'EMERGENZA  
SANITARIA  
COVID-19  
potrà avere  
ripercussioni  
finanziarie dirette**



ta avviata nel mese di febbraio 2020. Si ritiene pertanto che Umbra Acque, in ragione sia del contesto esterno che della solidità economica, patrimoniale e finanziaria, sia soggetta, nel medio periodo, al rischio incremento tassi di interesse in misura assai limitata.

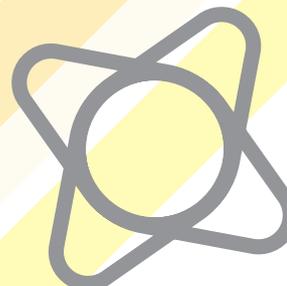
### Rischio di liquidità

Il processo di gestione del rischio di liquidità si avvale di adeguati strumenti di pianificazione finanziaria delle uscite e delle entrate, idonei a gestire le coperture di tesoreria nonché a monitorare l'andamento dell'indebitamento finanziario.

Con riferimento all'analisi dell'indebitamento finanziario di medio lungo termine, come già ampiamente esaminato nei precedenti paragrafi di commento sulla situazione patrimoniale a cui si rinvia per maggiori approfondimenti, si evidenzia l'ampliamento dello squilibrio delle fonti finanziarie rispetto alla natura degli impieghi, causato dall'incremento del debito finanziario corrente rispetto alla quota consolidata dei finanziamenti a medio/lungo termine. Anche l'emergenza sanitaria Covid-19, altresì, potrà avere ripercussioni finanziarie dirette. A tale riguardo gli Amministratori hanno effettuato una valutazione prospettica della capacità dell'azienda di sostenere un ulteriore *stress* finanziario derivante dall'emergenza sanitaria Covid-19 che potrebbe incidere negativamente sugli incassi, sugli investimenti ed altri aspetti finanziari ed economici della gestione 2020 e 2021.

La valutazione effettuata ha portato alla redazione, in coordinamento con il Gruppo ACEA, di un piano di iniziative a tutela dell'equilibrio finanziario della Società, nel quale sono stati ipotizzati diversi scenari di ripresa (*best-case*, *middle-case* e *worst-case*) con i conseguenti livelli di impatto economico e finanziario, assegnando ad ognuno di essi delle contromisure ritenute adeguate sulla base dell'attuale conoscenza dei fatti.

Alla data in cui si redige il presente documento, non è possibile avere certezza di quando terminerà la fase emergenziale.



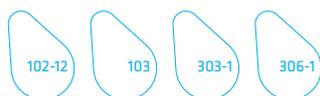




3

**GESTIONE  
EFFICIENTE  
DEL SISTEMA  
IDRICO**

# GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO



## Il sistema idrico

Il Servizio Idrico Integrato è rappresentato da tutte le fasi organizzative e di controllo che permettono l'approvvigionamento idrico del singolo utente allacciato al civico acquedotto, comprese poi tutte le attività che consentono il collettamento delle acque reflue urbane agli impianti di depurazione ed alla successiva restituzione ai corpi idrici superficiali. L'immagine nella pagina seguente illustra il processo complessivo delle attività e delle fasi di controllo relative. L'efficienza e l'efficacia del soggetto gestore, sulla scorta di quanto sopra rappresentato, rimandano quindi ai seguenti principali obiettivi:

- garantire il continuo approvvigionamento di acqua potabile nella qualità prevista dalle normative vigenti e nelle quantità necessarie al soddisfacimento dei fabbisogni;
- contenere gli sprechi della risorsa idrica approvvigionata attraverso sia la riduzione delle perdite di rete, che nella promozione di comportamenti virtuosi da parte dell'utenza stessa;
- tutelare l'ambiente attraverso un sistema di reti fognarie che garantisca il collettamento delle acque reflue urbane verso gli impianti di depurazione;
- garantire l'adeguato trattamento delle acque reflue urbane, prima della loro restituzione ai corpi idrici superficiali, con impianti e processi che permettano il raggiungimento degli obiettivi di qualità 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 reagenti utilizzati nei vari processi;

- ridurre ed ottimizzare la produzione dei rifiuti anche attraverso politiche e processi che ne favoriscano il loro riutilizzo.

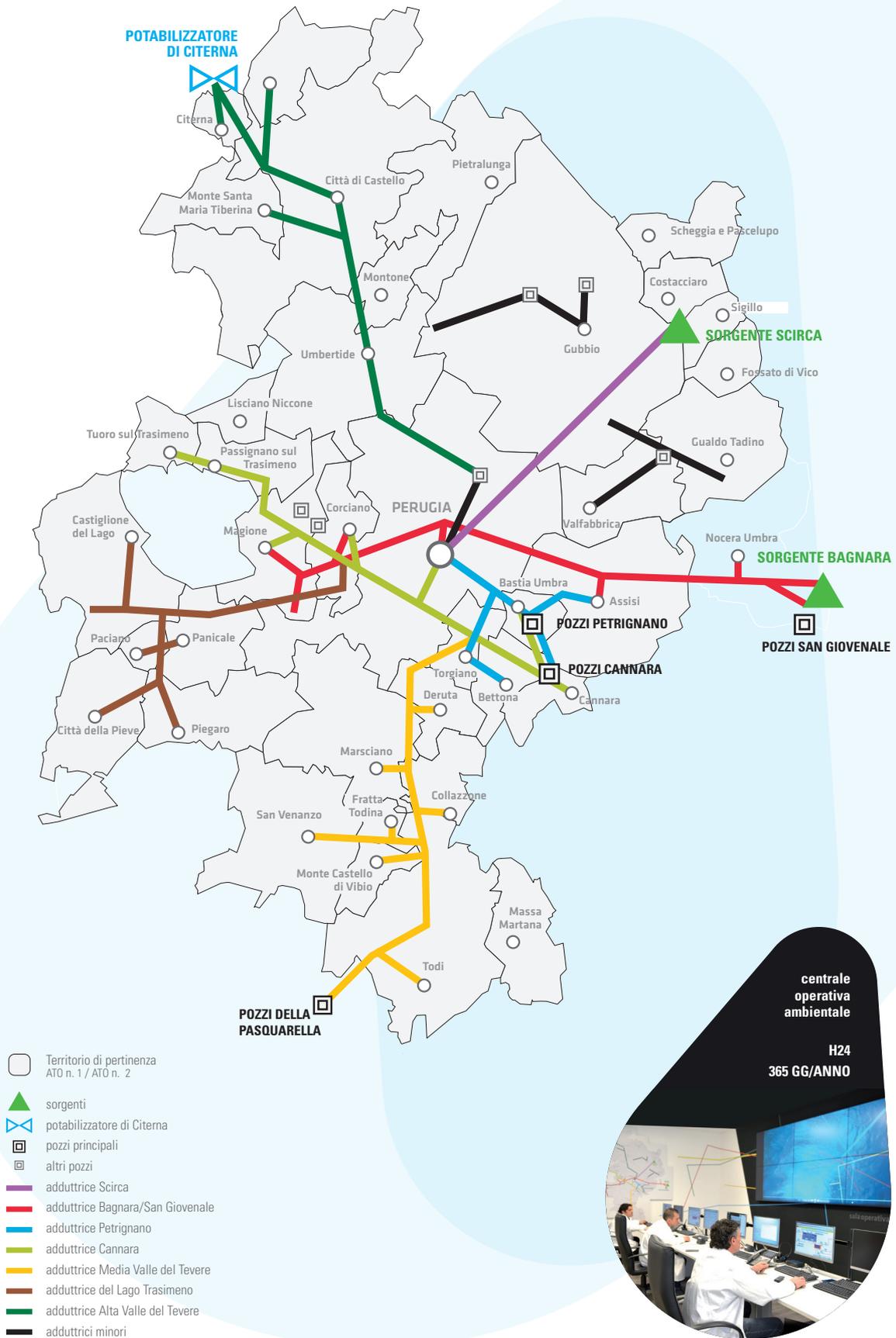
I territori gestiti da Umbra Acque sono fortemente differenziati in termini di disponibilità della risorsa idrica:

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



il servizio idrico integrato e le fasi di controllo

## Il sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque



A fronte della situazione descritta, le società di gestione che si sono occupate nel tempo del servizio idrico, i Comuni, la Regione e dal 2002 l'EGA, hanno portato avanti un complesso sistema di interventi volti alla realizzazione di un sistema acquedottistico integrato, il cui schema è riportato nella pagina precedente. 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)*

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

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

Dal punto di vista realizzativo rappresenta la parte di previsione del Piano Regolatore al momento non realizzata. I territori comunali che andrebbero a ricadere in questo schema sono infatti quelli della fascia appenninica dove, pur in presenza di forti variazioni stagionali della portata, 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 magra a 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).

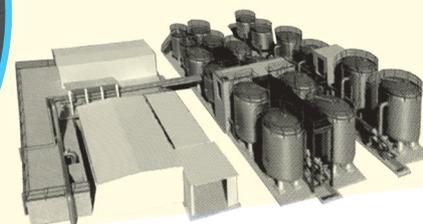
Gli acquedotti sopra descritti convergono sulla città di Perugia per poi raggiungere i Comuni del Trasimeno attraverso due derivazioni che vanno a servire uno i territori posti a nord-est del Lago Trasimeno e l'altro quelli posti a sud-ovest.

#### *Schema acquedottistico MVT (Media Valle del Tevere)*

È lo schema acquedottistico nato 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 m 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 Sistema Integrato sopra descritto, se da una parte risulta estremamente complesso da gestire, dall'altra ha permesso di superare situazioni di emergenza idrica quale quella del 2017 senza dover ricorrere a situazione di razionamento o comunque interruzioni del servizio.

Tutti gli schemi acquedottistici, sino ai vari serbatoi di distribuzione, sono costantemente monitorati h24 attraverso un sistema di telecontrollo e telegestione che fa capo alla sala operativa costituita presso la sede di Umbra Acque in via Benucci 162.



Render 3D Revamping impianto di Petignano

### Impianti di trattamento e potabilizzazione

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

Di seguito invece si elencano i principali trattamenti eseguiti sui maggiori impianti:

- **Potabilizzatore di Citerna:**
  - pre-ozonizzazione per disinfezione in testa all'impianto;
  - aggiunta di reagenti chimici;
  - chiarifluculazione;
  - filtrazione su sabbia;
  - post-ozonizzazione;
  - filtrazione su carboni attivi;
  - disinfezione finale con biossido di cloro.
- **Impianto di Cannara Località Le Torte:**
  - ossidazione con soluzione di permanganato di potassio;
  - filtrazione in pressione su letti di quarzite.
- **Impianto di Bastia Umbra Località Petignano:**
  - in corso di adeguamento e potenziamento un impianto per l'abbattimento biologico dei nitrati, organizzato su tre linee della potenzialità di 50 l/sec ciascuno.

### Reti di distribuzione

La rete di distribuzione complessivamente gestita da

Umbra Acque ha uno sviluppo di Km 6.315, principalmente realizzata con i seguenti materiali:

- acciaio Km 2.706;
- ghisa grigia e sferoidale Km 322;
- polietilene Km 2.689;
- altri materiali plastici Km 133;
- cemento amianto Km 137.

La problematica principale nella gestione della rete di distribuzione, considerata anche la vetustà media della stessa, è quello di porre in essere attività di prevenzione e monitoraggio per il contenimento delle perdite di rete. Umbra Acque sulla scorta anche delle esperienze acquisite nel tempo, sta portando avanti un piano poliennale per la distrettualizzazione delle reti con introduzione di strumenti per la regolazione della pressione di esercizio, anche con variazione differenziali tra il giorno e la notte. I distretti già complessivamente realizzati sono 101 e coprono il 52% dell'utenza servita.

Parallelamente la società è impegnata in un piano di sostituzioni della rete le cui priorità di intervento sono definite da un algoritmo che tiene conto di:

- frequenza delle rotture della tratta interessata,
- esiti delle interviste al personale operativo di presidio sul territorio,
- la popolazione servita dalla tratta interessata,
- la tipologia del materiale con cui la rete è realizzata, con priorità alla sostituzione delle condotte in cemento amianto.

### Reti di collettamento fognario

Data la particolare orografia del territorio gestito, le reti fognarie sono prevalentemente a gravità e sono in ma-

> 244  
impianti di sollevamento



> 185  
impianti telecontrollati



> 815  
scolmatori di piena

Smaltimento fosse biologiche  
ton/mese



niera pressoché esclusiva, di tipo misto, ricevendo anche le acque meteoriche. Lo sviluppo complessivo delle reti fognarie gestite da Umbra Acque è pari a 1.685 Km. Sui collettori fognari principali recapitanti agli impianti di depurazione sono presenti 244 impianti di sollevamento, dei quali 185 sono controllati attraverso un sistema di telecontrollo che fa capo alla sala operativa costituita presso la sede di Umbra Acque, in via Benucci 162.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 815 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 "Direttiva Tecnica in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione".

### 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, con più impianti anche nello stesso territorio comunale.

In quegli anni, infatti, sono pochissimi gli impianti di depurazione realizzati a livello intercomunale e riguardano:

- 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.

Gli impianti di depurazione attualmente gestiti da Umbra Acque sono complessivamente n. 144 e in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- n. 15 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 10.000 AE e 100.000 AE; di questi impianti, 15 sono già sotto telecontrollo per la gestione degli allarmi, mentre per Santa Maria dei Poggiali (Marsciano) in fase di collaudo, si sta provvedendo per il relativo collegamento;
- n. 17 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 2.000 AE e 10.000 AE;
- n. 15 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 1.000 AE e 2.000 AE;
- n. 30 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento inferiore a 1.000 AE;
- n. 2 lagune areate;
- n. 65 fosse imhoff.

L'impianto di depurazione più importante è quello di Perugia Pian della Genna, con capacità potenziale di trattamento pari a 98.000 AE, sul quale è in fase di approvazione un progetto per il *revamping* della linea di trattamento fanghi con digestione anaerobica.

Sugli impianti di depurazione di Perugia, località Ponte Valleceppi, e di Città di Castello, località Canonica, Umbra Acque svolge una attività di smaltimento di rifiuti liquidi per conto terzi ai sensi dell'art. 110, comma 3 e successivi, del TUA. Nel grafico in alto sono riportate le quantità conferite agli impianti e si noti come da luglio a novembre 2018, causa la nota emergenza fanghi, il servizio era stato sospeso.

## < GESTIONE EFFICIENTE DEL SERVIZIO IDRICO

### Allegato Indicatori di Performance

Tabella 5 - Volumi captati

Tabella 6 - Infrastrutture idriche

Tabella 7 - Rete idrica

Tabella 8 - Infrastrutture fognarie

Tabella 9 - Rete fognaria

Tabella 10 - Impianti di potabilizzazione

Tabella 11 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

Tabella 12 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità





4

**QUALITÀ DELLA  
RISORSA IDRICA**

# QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA



## Controlli sulla qualità dell'acqua potabile e depurata

In forza dell'art. 7 del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i. Umbra Acque ha da sempre posto in essere un sistema di controlli interni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, nella consapevolezza che tale garanzia è elemento prioritario nel rapporto con l'utenza ed il costante miglioramento di tale qualità rientra negli elementi fondanti della *mission* aziendale, al pari della tutela dell'ambiente attraverso mirati ed efficaci processi depurativi sulle acque reflue urbane.

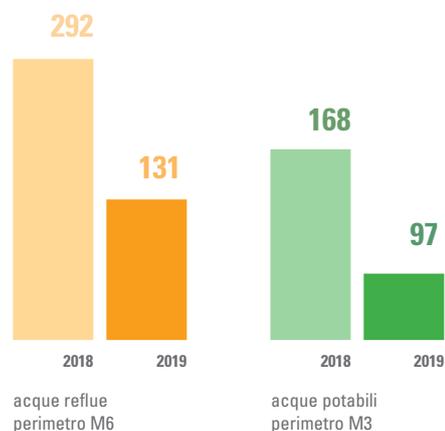
Per questo motivo, Umbra Acque ha nel tempo investito sul proprio laboratorio di analisi, dedicato a tutti i controlli effettuati lungo tutta la filiera del sistema a partire dalle acque captate, i vari e successivi trattamenti, in distribuzione, le acque reflue di scarico e le acque depurate prima del rilascio ai corpi idrici superficiali. Il laboratorio è dagli inizi del 2014 accreditato secondo la UNI CEI ISO/IEC 17025 con 22 metodi di prova e 96 parametri accreditati (numero di accreditamento 1440 L), risultando oggi in linea con quanto previsto dal Decreto del Ministero della Salute 14/06/2017 e con le raccomandazioni contenute nel rapporto ISTISAN 19/7 pubblicato il 29 luglio 2019. Entro la fine di maggio 2020 è prevista la visita ispettiva per il passaggio del sistema di gestione alla nuova norma 17025:2018 con ulteriore estensione su alcuni parametri chimici e microbiologici.

## Acque potabili

I controlli sulle acque potabili distribuite sono effettuati da Umbra Acque per la parte dei controlli interni secondo un piano di campionamenti normalmente condiviso anno per anno con le ASL competenti per territorio. Tale organizzazione scaturisce dalla Delibe-



parametri non conformi



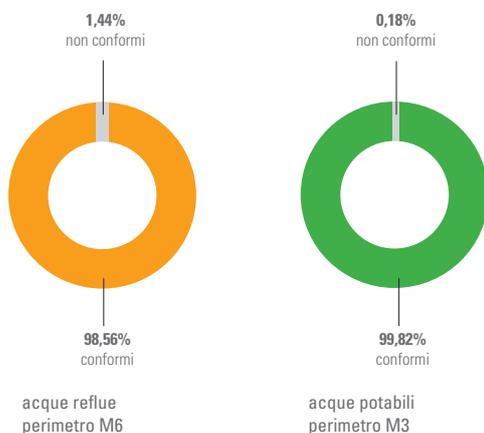
## 58 case dell'acqua



**controlli su  
6.479 campioni  
129.044 parametri**

**50 PUNTI di  
campionamento  
sul territorio**

### parametri analizzati



razione Giunta Regionale n. 697 del 28 maggio 2003, oggi in fase di aggiornamento, ove sono state dettate le linee guida vincolanti di indirizzo regionale per il controllo delle acque destinate al consumo umano (art. 8, comma 1, D.Lgs. n. 31/2001 e s.m.i.), oltre a contenere le indicazioni sulle modalità di organizzazione dei controlli interni (a cura del gestore) ed esterni (di competenza delle ASL) e la gestione delle non conformità.

### Progetto "l'acqua che bevo"

La Regione dell'Umbria ha promosso un sito web [www.lacquachebevo.it](http://www.lacquachebevo.it) realizzato da ARPA - Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale in collaborazione con le Aziende Sanitarie umbre e i Gestori dei servizi idrici. In questo sito sono messe a disposizione dei cittadini i risultati dei controlli analitici effettuati sia dai Soggetti Gestori che dalle ASL ed ogni altra informazione sulle acque potabili erogate in Umbria. Attraverso vari motori di ricerca (da mappa, per località o per acquedotto) l'utente è in grado di andare a 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. Nel corso del 2019, il laboratorio ha effettuato controlli sulle acque potabili su 6.479 campioni, di cui 1.420 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua (-7% rispetto al 2018). Complessivamente, ha analizzato 129.044 parametri, di cui 105.616 chimici e 23.428 microbiologici.

Limitatamente al perimetro del Macroindicatore M3b (cioè tutti i controlli effettuati in rete di distribuzione) nel corso del 2019 i campioni effettuati sono stati 3.616 con 79 non conformità, pari al 2,18%, che pone Umbra Acque in classe C (M3b compreso tra 0,5% e 5%), mentre non sono state emesse, sempre nel corso del 2019, ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito (M3a=0).

Nel corso del 2019 Umbra Acque e ASL n. 1 dell'Umbria - Dipartimento di Protezione, hanno elaborato un programma quadro biennale, siglato il 15 gennaio 2020, attraverso il quale sono stati individuati 50 punti di campionamento sparsi sul territorio gestito per il controllo dell'eventuale presenza di fibre di cemento amianto nell'acqua potabile distribuita. Tale protocollo maggiormente articolato segue una serie di controlli analitici fatti a *spot* a più riprese nel tempo, controlli dai quali non si era mai registrata la presenza di tali fibre.

## < QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

### Allegato Indicatori di Performance

Tabella 13 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna

Tabella 14 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

Tabella 15 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere

Tabella 16 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua





5

**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**

# TUTELA DELL'AMBIENTE



## Automezzi

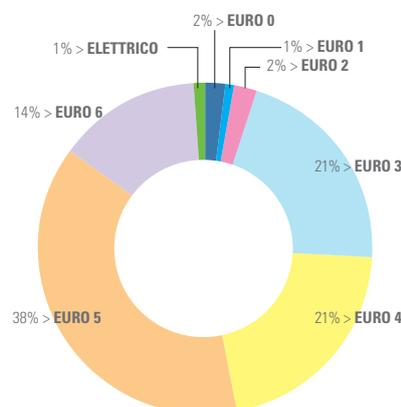
Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendali rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Al 31 dicembre 2019 Umbra Acque deteneva, sia in proprietà sia a noleggio lungo termine, un totale di 273 automezzi aziendali, di cui il 52% composto da veicoli Euro 5 e Euro 6.

Nel corso dell'esercizio, inoltre, la Società ha aperto la strada alla mobilità elettrica, un passo decisivo verso un futuro più pulito e più sostenibile, dotandosi di due mezzi elettrici.

## Acque reflue e depurate

I tre soggetti gestori del territorio umbro, AURI, Regione Umbria ed ARPA, hanno stipulato il 12 ottobre 2018 un protocollo d'intesa (quale rinnovo del precedente accordo del 2015), attraverso il quale sono state definite le modalità di controllo degli scarichi degli impianti di depurazione, in parte già contenute negli specifici atti autorizzativi ambientali, ai fini dell'integrazione tra i controlli effettuati da ARPA con gli autocontrolli eseguiti dai soggetti gestori e la loro trasmissione per l'alimentazione della piattaforma ARATAS, strumento utilizzato da Regione Umbria ed ARPA per le valutazioni sulla qualità degli scarichi in relazione alla qualità dei corpi idrici superficiali. L'acqua depurata in uscita dagli impianti non è oggetto di riuso o riutilizzo, se non per gli usi specifici interni agli impianti stessi.

Sulla scorta di ciò e delle prescrizioni previste dagli atti autorizzativi ambientali (AUA, autorizzazioni allo scarico), viene elaborato un programma di controlli periodici (settimanale, quindicinale, mensile e annuale), da eseguire nel laboratorio di Umbra Acque, attraverso il quale vengono programmati i campionamenti sulle uscite degli impianti di depurazione. A seguito di prescrizioni au-



automezzi aziendali

torizzative ambientali, tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE sono dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita. In termini di macroindicatore M6, quindi limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità superiore o uguale a 2.000 AE, nel corso del 2019 Umbra Acque ha raggiunto una eccellente *performance* posizionandosi in classe B (era in classe C nel 2018) con 32 non conformità su 1.004 campioni esaminati (pari al 3,19%), di cui:

- n. 13 con superamento di almeno un limite solo della tabella 1;
- n. 19 con superamento di almeno un limite solo della tabella 2;
- n. 0 con superamento di almeno un limite in entrambe le tabelle 1 e 2.

Complessivamente, nel settore acque reflue, considerando quindi oltre che i controlli sugli impianti di depurazione anche i campioni eseguiti in fognatura (scarichi industriali, controlli sui rami dei collettori fognari, ecc.), nel corso del 2019 sono stati analizzati 5.543 campioni per circa 38.500 parametri determinati.



creiamo  
insieme  
un  
ambiente  
pulito

### Rifiuti

La gestione di tutte le attività di trattamento dei rifiuti ha comportato registrazioni e movimentazione di documentazione da parte di Umbra Acque attraverso un software dedicato (NICA), i cui dati sono riportati in tabella B.

anno	registrazioni complessive di movimentazione rifiuti tra carico e scarico	FIR in uscita	FIR in ingresso	FIR per trasferimenti fango
2017	12.979	1.693	4.855	875
2018	9.836	1.226	3.544	525
2019	13.773	1.485	6.009	589

Tabella B - FIR: formulario identificazione rifiuti

I dati del 2019 evidenziano come siano notevolmente aumentati i numeri dei rifiuti in ingresso. Ciò è legato ad una maggiore attenzione nelle attività di tracciabilità poste in essere nel tempo, che hanno portato anche all'ampliamento dell'iscrizione della Società con un incremento dei CER trattati nello svolgimento delle attività. Delle circa 18.500 tonnellate di rifiuti trattati complessivamente nel 2019, la quasi totalità è riferita a rifiuti derivanti dai processi di depurazione (vaglio, sabbie e fanghi). Il loro valore, non comprimibile, è caratterizzato da una tendenza ad aumentare il valore stesso, anche a seguito degli interventi di estensione della rete fognaria ed al miglioramento degli impianti di depurazione, in particolar modo riferiti alla realizzazione di trattamenti terziari per l'abbattimento dei solidi sospesi totali su tutti gli impianti con capacità di trattamento superiore a 10.000 AE. Tali interventi mirano ad una maggiore qualità delle acque dei corpi idrici recettori, in linea con gli obiettivi di qualità fissati dalla Regione Umbria nel proprio Piano di tutela delle acque.

Una delle principali categorie di rifiuti prodotti da Umbra Acque è da sempre rappresentata dai fanghi di depurazione.

L'approvazione del cd. "Decreto Emergenze", in particolare l'art. 41 (D.L. 28 settembre 2018, n. 109 - Capo V), a seguito degli effetti del pronunciamento del TAR Lombardia del 20/07/2018 e dell'emergenza fanghi da ciò determinata, ha permesso il ritorno ad una apparente normalità con la riapertura del mercato per lo spandimento dei fanghi in depurazione, anche se con condizioni più restrittive, prezzi molto più alti e forti limitazioni su alcuni parametri chimici e batteriologici.

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2017	2018	2019	variazione 2018/2019
190805	fanghi di depurazione	ton.	11.473	8.272	11.166	35%
190802	sabbie	ton.	1.067	679	1.149	69%
190801	residui di vagliatura	ton.	171	161	184	14%
190805	fanghi di depurazione liquidi	ton.	80.100	4.913	5.270	7%
190902	fanghi prodotti da processi di chiarificazione dell'acqua	ton.	21	12	72	500%

Tabella C - Produzione rifiuti

depuratore	comune	non conformità	normativa di riferimento	variazione 2018/2019
Taverve	Corciano	Azoto totale + Carbonio organico	D.Lgs. 99/92	*
Canonica	Città di Castello	Salmonella	D.Lgs. 99/92	in corso
Ponte San Giovanni	Perugia	Salmonella	D.Lgs. 99/92	in corso
Comunanza	Deruta	PDCC/PDCF + PCB DL	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso
Ponte Valleceppi	Perugia	PDCC/PDCF + PCB DL	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso
Le Pedate	Passignano sul Trasimeno	PCB + (PDCC/PDCF + PCB DL)DL	L. n° 130 del 19/11/2018 e DGR Veneto 235 del 10/02/2009 e DGR Lombardia del 11/096/2017	in corso
Tavernelle	Panicale	PDCC/PDCF + PCB DL	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso
Costano	Bastia Umbra	Selenio	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso
Pian d'Assino	Umbertide	Selenio	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso
Madonna del Soccorso	Umbertide	Selenio	L. n° 130 del 19/11/2018	in corso

\* NC chiusa il 05/02/2020

Tabella D - Dettaglio non conformità

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2017	2018	2019	variazione 2018/2019
170504	terre e rocce da scavo	ton.	7.204	4.398	4.590	4%
170302	miscele bituminose non pericolose	ton.	1.616	1.130	639	-44%
170904	macerie da costruzione	ton.	687	912	437	-52%

Tabella E - Dettaglio rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2017	2018	2019	variazione 2018/2019
170605	materiali contenenti cemento amianto	ton.	1,86	1,2	0,21	-83%

Tabella F - Dettaglio produzione di rifiuti contenenti cemento amianto

Dal punto di vista quantitativo, la produzione è tornata in linea con le produzioni degli anni pre-crisi, anche in funzione della necessità di abbassare i tenori di fanghi nelle vasche di ossidazione e la ripulitura dei letti di essiccamento, volumi tutti utilizzati nel corso degli ultimi mesi del 2018 per lo stoccaggio degli stessi fanghi. La tabella C evidenzia l'andamento di tale *trend*.

Un elemento di forte impatto alla luce degli obiettivi posti dal sistema regolatorio, che prevede con

il macroindicatore M5 un sempre maggiore indirizzo dei fanghi verso l'utilizzo in agricoltura come ammendanti, è dato dall'inasprimento dei valori soglia di alcuni parametri. Questi, una volta superati, non consentono l'invio dei fanghi a recupero. Nella tabella D sono riportate le attuali non conformità riferite ai fanghi prodotti in alcuni impianti della Società, ove è possibile osservare che la maggior buona parte di queste derivano da modifiche normative introdotte dopo il cd. "Decreto Emergenze" del 2018. Un elemento atteso per i primi mesi del 2020 era la nuova "Disciplina della gestione dei rifiuti costituiti da fanghi di depurazione delle acque reflue e attuazione della direttiva 86/278/CEE concernente la protezione dell'ambiente, in particolare del suolo, nell'utilizzazione dei fanghi di depurazione in agricoltura". A causa di un veto posto dal Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali, la procedura normativa dovrà ripartire dall'inizio con tempi che al momento non sono ipotizzabili stante la necessità di proseguire con il normale *iter* parlamentare.

In termini quantitativi, la seconda categoria di rifiuti prodotti è quella derivante dall'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti eseguita dal personale interno aziendale.

A partire dall'aprile 2018 questa attività è stata oggetto di revisione organizzativa ai sensi dell'art. 230 del Codice Ambientale, accompagnando con FIR i rifiuti prodotti dai vari punti di intervento sino alle piazzole di deposito temporaneo. Dall'analisi della tabella E emerge che la produzione del rifiuto "terre e rocce da scavo" è sostanzialmente in linea con quella del 2018, mentre vi è stata una significativa riduzione delle produzioni di catrame e macerie. In linea con quanto sopra riportato per le attività manutentive, si riporta nella tabella F la situazione che riguarda gli smaltimenti di rifiuti contenenti amianto. In considerazione della pericolosità del rifiuto e delle implicazioni sanitarie che la relativa lavorazione comporta, si sottolinea come ormai l'incidenza delle condotte costituite con tale materiale sia assolutamente residuale rispetto allo sviluppo totale della rete gestita.

### Materie prime di processo

Le principali materie prime utilizzate dalla Società fanno riferimento alle sostanze utilizzate nei processi di disinfezione dell'acqua potabile. Come già precedentemente riportato, i grandi schemi acquedottistici utilizzano in maniera pressoché esclusiva il biossido di cloro come elemento per la disinfezione, ottenuto dalla reazione stechiometrica tra l'acido cloridrico ed il clorito di sodio. Gli impianti di disinfezione a biossido complessivamente installati sono 20. Su tutti gli altri impianti

(perlopiù si tratta di acquedotti minori) la disinfezione viene effettuata con l'utilizzo di ipoclorito di sodio e sono ben 232 gli impianti che utilizzano tale reagente. Un reagente piuttosto utilizzato, invece, nelle case dell'acqua per la produzione di acqua frizzante, è l'anidride carbonica ad uso alimentare. I reagenti utilizzati nel settore delle acque reflue sono tutti quelli necessari a favorire i processi di centrifugazione dei fanghi di depurazione, con l'obiettivo di migliorare il rendimento in termini di sostanza secca. All'uopo trovano quindi utilizzo flocculanti e polielettroliti in genere. Discorso a parte, invece, riguarda il cloruro ferrico, utilizzato per l'abbattimento del fosforo nel processo depurativo mediante immissione, di norma, in vasca di ossidazione.

### Consumi energetici

UmbrAcqua è una società fortemente energivora con un consumo annuale di energia elettrica che si attesta vicino a 100 GWh all'anno. La parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua. Infatti, fatta eccezione per le acque prelevate dalla fascia appenninica, le altre principali fonti di approvvigionamento impegnano mediamente salti piezometrici di circa 320 m.c.a.. I consumi degli impianti di potabilizzazione sono in aumento, anche, per il sempre maggior utilizzo dell'impianto di Citerna.

Risultano in aumento anche i consumi sia per i sollevamenti della rete fognaria che per gli impianti di depurazione, a seguito della entrata in esercizio di nuovi impianti realizzati sulla scorta del Piano degli investimenti deliberato da AURI in relazione ai finanziamenti comunitari erogati attraverso i fondi provenienti dalla programmazione di cui alla D.G.R. n. 81 del 03/02/2014, Programma Attuativo Regionale - PAR-FSC 2007/2013 - Azione III.1.1., finalizzati a superare una serie di non conformità di alcuni agglomerati come Marsciano, Tavernelle, Perugia e Città della Pieve.

Pur non rappresentando il *core business* della Società, la stessa si è attivata, nei limiti degli investimenti approvati, per installare e gestire piccoli impianti fotovoltaici realizzati a terra o sui tetti degli edifici di servizio di alcuni impianti dalla stessa gestita. In tal senso, si ricordano gli impianti a Gubbio presso il depuratore di Branca per circa 20 kW di potenza, a Perugia presso la stazione di sollevamento di Piscille per 20 kW di potenza, su piccole coperture dei parcheggi presso la sede di Ponte San Giovanni per circa 6 kW di potenza. Nel 2019 la produzione complessiva di energia, utilizzata direttamente per il funzionamento degli impianti gestiti, è stata pari a 79.200 MJ. Installazioni simili sono ora previste sull'impianto di depurazione di Cascianella a Todi, in avanzata fase di realizzazione.

## < TUTELA DELL'AMBIENTE

### Allegato Indicatori di Performance

Tabella 18 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile

Tabella 19 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue

Tabella 20 - Quantità di rifiuti prodotti

Tabella 21 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Tabella 22 - Rifiuti smaltiti-recuperati

Tabella 23 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tabella 24 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tabella 25 - Emissioni

Tabella 26 - Scarichi idrici

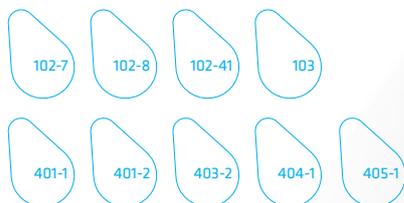




6

**GESTIONE DELLE  
RISORSE UMANE**

# GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



## Politiche di gestione del personale

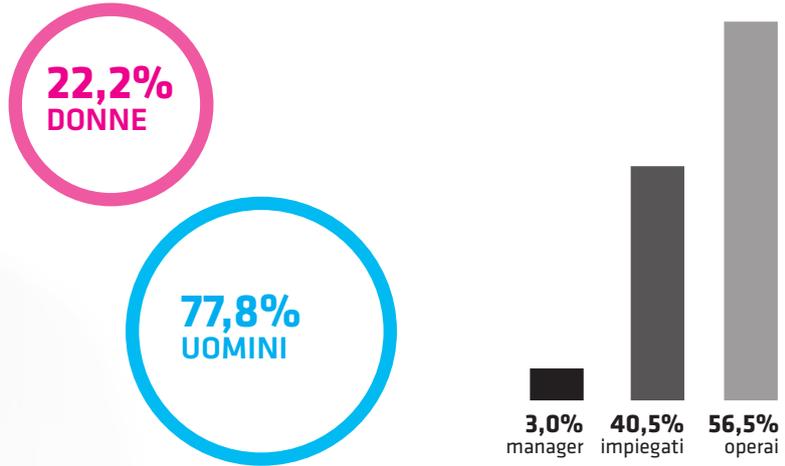
Umbra Acque riconosce quale punto focale e distintivo della propria strategia di *business* il ruolo ricoperto dalle persone che vi lavorano; patrimonio unico da valorizzare e accrescere. Consapevole che le politiche di gestione del personale devono ispirarsi al rispetto, allo sviluppo e alla valorizzazione delle qualità e delle competenze, Umbra Acque ha sviluppato un piano di sviluppo teso a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescere le professionalità.

La Struttura Organizzativa Servizi alle Persone è responsabile di tutte le attività riguardanti la gestione delle risorse umane all'interno di Umbra Acque; con l'utilizzo di strumenti informatici e mezzi di comunicazione interna, agevola l'accesso a informazioni e conoscenze e diffonde una cultura aziendale comune che sia rispondente ai principi del Codice Etico e della *mission* aziendale. La costante crescita professionale dei dipendenti e lo sviluppo delle *skill* sono garantiti attraverso piani di formazione, di valutazione delle *performance* e attività di *job evaluation*.

## Persone in Umbra Acque

Il personale dipendente di Umbra Acque al 31 dicembre 2019 risulta pari a 374 unità, sostanzialmente stabile, anche a livello strutturale, rispetto all'esercizio 2018.

Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, applicato a tutta la forza lavoro aziendale, è quello per il settore gas e acqua. L'attività di selezione e reclutamento del personale, oggetto di revisione nel corso del 2019 per l'adozione del nuovo Regolamento Reclutamento e Selezione del Personale approvato in data 31 luglio 2019, avviene nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, integrità, correttezza, e parità di trattamento. Ogni fase del processo di selezione viene tracciata, documentata e giustificata a sistema e archiviata. Umbra Acque, inoltre, garantisce a tutta la propria forza lavoro l'assenza di discriminazione nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, gestione, sviluppo, retribuzione e formazione del personale. Nel corso dell'esercizio



2019, sono stati assunti 5 lavoratori con contratto di apprendistato, 14 lavoratori con contratto di lavoro a tempo determinato e sono stati stabilizzati con contratto a tempo indeterminato - con accordo sindacale interno - 29 lavoratori con contratto a tempo determinato. A partire dal 1 gennaio 2020, inoltre, sono stati convertiti a tempo indeterminato ulteriori 23 contratti a tempo determinato con scadenza naturale al 31 dicembre 2019. Si segnala, da ultimo, che nell'esercizio un solo contratto a tempo determinato è cessato alla naturale scadenza per valutazioni negative delle *performance*. Le politiche assuntive e di *turnover* sono tutte oggetto di specifici e reiterati accordi sindacali di secondo livello. La suddivisione delle assunzioni per area geografica non risulta significativa. Complessivamente, si sono registrati tassi di turnover del 5% sia in entrata sia in uscita. La maggior parte dei dipendenti in entrata, circa il 74%, rientra nella fascia di età 30-50 anni; la maggior parte dei dipendenti in uscita, circa il 72%, rientra nella fascia di età con più di 50 anni. Il personale femminile è pari a 83 unità, corrispondente al 22% dell'organico complessivo. Il personale impiegatizio e tecnico-amministrativo è pari a circa il 44% dell'organico complessivo, con un'età media di circa 46 anni; di converso, il 56% dell'organico è costituito da personale operativo, con un'età media di 48 anni. Le fasce d'età prevalenti sono quelle tra i 30-50 anni e maggiori di 50 anni, rispettivamente il 58% ed il 36% della forza lavoro complessiva; la restante parte, circa il 6%, è compresa nella fascia d'età inferiore a 30 anni. Il personale dipendente risulta assunto per l'84% con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per il 12% con contratto a tempo determinato e per il restante 4% con contratto di apprendistato, confermando la politica di gestione delle risorse umane tesa a privilegiare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 5,88% della forza lavoro, sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia.

Tabella G - Organico aziendale

medio anno 2019			al 31/12/2019		
ruolo	n. risorse	%	ruolo	n. risorse	%
Manager	14	3,8	Manager	12	3,2
Impiegati	145	39,5	Impiegati	121	40,4
Operai	208	56,7	Operai	211	56,4
<b>Totale</b>	<b>367</b>	<b>100,0</b>	<b>Totale</b>	<b>374</b>	<b>100,0</b>

## Ore lavorate e assenze

Complessivamente nell'anno 2019 sono state lavorate 611.789 ore, di cui 27.677 (pari al 4,5% delle ore lavorabili) in regime di straordinario. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 83,7%. L'attività straordinaria, escluso lo straordinario forfettizzato (voce riconducibile a figure impiegatizie di responsabilità), è stata condotta in particolare dal personale operaio; tale attività è imputabile principalmente agli interventi in regime di reperibilità (n. 21.024 ore pari al 75,9% delle ore di straordinario). Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli "per causale" delle ore lavorate e delle ore di assenteismo.



Tabella H - Ore di lavoro e ore di assenteismo

Descrizione	ore	%	media
<b>ORE LAVORATE</b>	<b>611.789</b>	<b>100%</b>	<b>1.667</b>
di cui ordinarie	571.483	93,4%	1.557
di cui straordinarie	27.677	4,5%	75
di cui straordinarie a recupero	3.525	0,6%	10
di cui straordinarie forfettizzate	9.104	1,5%	25
<b>ORE ASSENTEISMO</b>	<b>47.021</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>
di cui malattia	21.903	46,6%	60
di cui permessi L. 104/92	11.370	24,2%	31
di cui infortuni	3.417	7,3%	9
di cui altro (maternità, permessi sindacali, ecc.)	10.331	22,0%	28

## Welfare

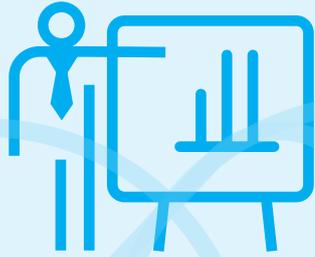
A partire dal 2018 Umbra Acque ha fortemente investito su politiche di *welfare* aziendale, con l'obiettivo di conciliazione della vita privata e lavorativa dei dipendenti e di sensibilità e attenzione ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. In particolare, il sistema di *welfare* aziendale persegue obiettivi di attenzione e supporto alla famiglia, alla salute, al benessere e al risparmio dei lavoratori. Nello specifico, con corrispondente accordo sindacale interno, è stata mantenuta la previsione già introdotta nel 2018 attraverso la quale i lavoratori, su base volontaria, hanno la possibilità di conferire tutto o parte del premio di risultato annuale in credito *welfare*; Umbra Acque integra quanto conferito dal dipendente con un *addendum* pari al 12% del totale oltre una quota fissa pari a 180 euro per i soli lavoratori che hanno aderito alla conversione del premio 2018 in credito *welfare*. Nel 2019 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio a *welfare*, circa il 52% dei dipendenti.



## Fondo pensionistico

La previsione di particolari politiche in materia di fondi pensionistici complementari rappresenta una ulteriore politica nella gestione del personale attuata da Umbra Acque a favore dei propri dipendenti. Il più diffuso fondo pensionistico integrativo per le aziende del settore idrico, elettrico e gas è il Fondo Pegaso, i cui lavoratori aderenti in Umbra Acque sono circa il 63,9%, mentre il 2,9% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Nel corso dell'esercizio 2019 Umbra Acque ha versato complessivi 869.321 euro ai fondi (sia a titolo di contributo a carico dell'azienda che a carico dei lavoratori).





### Formazione

Lo sviluppo e il continuo aggiornamento delle competenze professionali - specialistiche e trasversali - delle persone è fondamentale sia per valorizzare le capacità, le attitudini e per riconoscere il talento, sia per contribuire alla crescita del capitale umano di Umbra Acque nell'ottica della realizzazione delle strategie e degli obiettivi aziendali e di accrescimento del valore, nonché di elevazione della qualità dei servizi resi alla clientela.

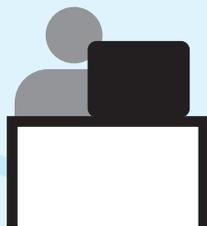
Nel corso dell'anno la Società ha realizzato un articolato piano di formazione al fine di rispondere tempestivamente alle necessità di aggiornamento specialistico, manageriale e di sicurezza. La maggior parte del personale ha svolto corsi di formazione organizzati *ad hoc* in base alle effettive necessità, ai ruoli e alla formazione pregressa.

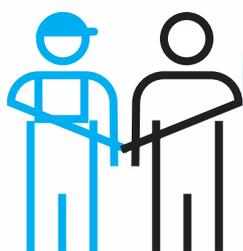
Nel corso dell'esercizio 2019, il personale di Umbra Acque ha seguito 8.640 ore di formazione, pari al 1,4% del totale ore lavorate nell'esercizio, con una media di formazione pro-capite di 23 ore. Gli argomenti trattati hanno riguardato, prevalentemente, tematiche relative a diritto ambientale, diritto tributario, diritto societario, regolazione tariffaria, accademie manageriali, applicativi tecnico-informatici, gestione di *stage* e tirocini, HACCP, procedure di *customer care*, sicurezza e salute, *privacy*, qualità nei laboratori di prova e aggiornamenti ISO/IEC 17025, *social media strategy*, certificazioni saldatori e patenti CQC, protezione catodica, *public speaking*, piani di sicurezza, regolazione della morosità. Per un dettaglio delle attività svolte in merito alla formazione per la salute e sicurezza dei lavoratori, si rimanda al paragrafo "Formazione e addestramento dei lavoratori" all'interno del capitolo "Salute e sicurezza dei lavoratori".

### Smart working

Proseguendo quanto intrapreso nell'esercizio precedente, Umbra Acque ha esteso la sperimentazione, su base volontaria, di modalità di lavoro agile per agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, consistente nella possibilità per i lavoratori rientranti nel perimetro definito con accordo sindacale interno del 11/06/2018, di svolgere per 1 o 2 giorni alla settimana la prestazione lavorativa in luogo diverso dalla sede di lavoro, avvalendosi degli strumenti informatici messi a disposizione dall'azienda a consentire lo svolgimento della prestazione stessa.

Nel 2019 sono stati 10 i dipendenti che hanno aderito allo *smart working*.





Il progetto sperimentale, conciliando i tempi di vita e lavoro, si è posto l'obiettivo di influenzare in modo positivo la produttività, innalzando al tempo stesso il livello di soddisfazione e benessere delle persone. Le verifiche condotte a fine anno, mediante interviste rivolte sia agli *smart worker* sia ai corrispondenti capi delle strutture di appartenenza, hanno evidenziato un elevato gradimento da parte dei lavoratori e una attestazione di incremento quali-quantitativo delle prestazioni lavorative da parte dei capi. È previsto un incremento della modalità nel 2020, anche a fronte di specifici progetti di Gruppo: progetto di armonizzazione HR, finalizzato - in vari ambiti uno dei quali appunto lo *smart working* - a dare evidenza e condividere *best practice*, definire programmi di armonizzazione, sviluppare piani di standardizzazione; e il progetto "#Conciliamo" che mira ad attingere risorse dal bando del Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri per la realizzazione di progetti di *welfare* aziendale. Inoltre, a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19 dei primi mesi del 2020, vi è stato, sostanzialmente, l'utilizzo di modalità di lavoro agile per l'intera forza lavoro aziendale.

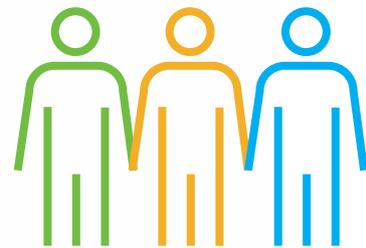
### Relazioni sindacali

In considerazione della fase di dinamismo organizzativo in atto, orientato alla introduzione del modello *Agile*, e di un'attività di coordinamento e di esportazione

di *know how* da parte dell'area Idrico di ACEA, i rapporti con le Rappresentanze Sindacali Unitarie aziendali e con le Organizzazioni Sindacali Territoriali sono stati improntati al confronto e dialogo costruttivo, pur non essendo mancate delle fasi di conflittualità nell'estate, successivamente riassorbite in tavoli negoziali che hanno prodotto accordi in tema di chiusure collettive, formazione continua, premi di obiettivo, stabilizzazioni e nuovi orari di lavoro del personale, videosorveglianza nelle sedi aziendali, installazione di dispositivi GPS all'interno dei veicoli aziendali, oltre che la proroga di precedenti accordi in scadenza in tema di trattamento di trasferta, indennità accessorie, orario fiduciario, sostituzioni massive dei contatori con squadre interne nelle more dell'affidamento del servizio a ditte esterne. Inoltre, vi è stata una intensa attività nella fase di gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19 nei primi mesi del 2020.

### People care

Nel giro di un decennio il *welfare* aziendale si è trasformato, tra dimensione organizzativa e cura della persona, da strumento di sostegno ai lavoratori in una fase di crisi e arretramento del *welfare* pubblico, in sistema per soddisfare le esigenze dei collaboratori: si tratta di una questione 'organizzativa' e 'sociale', ovvero di cura delle persone e delle loro famiglie nell'ottica dell'incremento dell'*engagement*, della soddisfazione e quindi



della produttività aziendale. Numerose le azioni di *People care* attuate e/o confermate da Umbra Acque nel 2019; in sintesi per aree tematiche:

*Ascolto:*

- Great Place to Work – analisi del clima aziendale;
- colloqui individuali con l'Amministratrice Delegata;
- colloqui individuali con i responsabili di struttura.

*Cure parentali:*

- prosecuzione del Progetto MAAM, programma con percorsi di *coaching* per neogenitori di bambini fino a 3 anni di età, con il coinvolgimento di 9 dipendenti (4 mamme, 5 papà);
- creazione di un Baby Point: uno spazio nella sede di Ponte San Giovanni, dedicato ai figli dei dipendenti dai 6 agli 11 anni, con funzioni di: aiuto compiti, laboratorio creativo, attività ludiche, socializzazione tra i bambini, gestito con il supporto di personale specializzato.

*Diversity e inclusion:*

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

*Welfare:*

- permessi per visite senologiche per le lavoratrici;
- creazione di due *break room* (una nella sede commerciale di Perugia e una presso il laboratorio di Pian della Genna);
- progetto *car pooling*, mediante accordo sindacale, di messa in condivisione, tra più lavoratori con ritrovo in uno stesso sito, di auto aziendali per le percorrenze casa-sede lavoro, con vantaggi di minori costi per i lavoratori e di maggiori benefici per l'ambiente.

*Flessibilità:*

- introduzione della elasticità oraria della prestazione (cd. orario fiduciario), mediante accordo sindacale, per 23 lavoratori.



**impegno ideologico,  
civile e culturale  
per il benessere dei  
nostri dipendenti**

## < GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### Allegato Indicatori di Performance

Tabella 27 - Numero totale dipendenti per qualifica

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 - Assunzioni e cessazioni 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

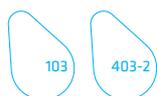




7

**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 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 sicurezza sul lavoro;
- garantisce l'impegno a soddisfare i requisiti legali e le altre prescrizioni che riguardano i propri aspetti di 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 e zero malattie professionali;
- garantisce l'impegno per il miglioramento continuo del sistema di sicurezza sul lavoro, anche 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,

**LAVORO IN  
SICUREZZA**

**OBIETTIVO**  
> zero infortuni  
> zero malattie professionali

**ADOZIONE  
DEI DPI MIGLIORI  
SUL MERCATO**



## DVR costantemente aggiornato

l'adozione dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) migliori sul mercato e di maggior *comfort* per i lavoratori, la predisposizione di piani di miglioramento sulla sicurezza di impianti, macchine e attrezzature e 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 OHSAS 18001

La società di certificazione indipendente DNV GL – Business Assurance ha svolto nel mese di gennaio 2019 le verifiche di conformità per il mantenimento della certificazione allo *standard* OHSAS 18001:2007. A valle delle attività di verifica, Umbra Acque è risultata positiva al mantenimento della certificazione del sistema di gestione della sicurezza aziendale.

Nel mese di marzo 2020 è stata effettuata, da parte del nuovo ente di certificazione RINA, la prima verifica di mantenimento che ha confermato la rispondenza dell'azienda al *british standard* OHSAS 18001.

### Valutazione dei rischi

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) è il documento che racchiude i rischi e le misure di prevenzione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro. Umbra Acque si è dotata di un proprio Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi lavorativi che, costantemente, aggiorna il DVR sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione delle attività operative e delle varie tipologie di rischio nei luoghi di lavoro presenti in azienda e nelle diverse sedi, uffici ed impianti del territorio.

Nel corso del 2019 la Società ha svolto una valutazione dei rischi che ha portato ad una parziale revisione della sezione generale e di rischio specifiche del DVR.

tipologia dipendenti	uomini	donne	totale
Dirigenti	8	0	8
Quadri	20	6	26
Impiegati	590	543	1.133
Operai	3.164	0	3.164
Totale	3.782	546	4.331

Tabella I - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere anno 2019



### Sorveglianza sanitaria

Al fine di assicurare una corretta sorveglianza sanitaria di tutto il personale aziendale, Umbra Acque ha nominato un medico competente il quale, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collabora con il Datore di Lavoro ed il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi. Nel corso del 2019 sono state svolte 278 visite mediche, 97 esami oculistici, 260 dosaggi ematochimici e 79 dosaggi tossicologici e CDT etanolo. Il medico competente, così come previsto dalla normativa, ha visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

### Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2019 sono state formate 332 persone, svolte 71 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 4.331 ore di formazione, con un incremento del 217% rispetto all'anno precedente. Gli argomenti trattati hanno avuto particolare riguardo alla formazione sui rischi. Nell'ambito di progetti formativi strategici, in tema di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro, Umbra Acque, in qualità di società del Gruppo ACEA, ha preso parte al progetto di Gruppo "Il Gruppo ACEA SiCura di Te" che ha intrapreso un forte e mirato percorso di sensibilizzazione, durato per tutto il 2019, sui temi di sicurezza

sul lavoro. In particolare, nell'ambito di tale campagna, Umbra Acque, ha partecipato a due giornate di formazione del programma "Leadership in Safety" e, successivamente, attraverso un'attività di *cascading*, la *vision* aziendale è stata somministrata a 182 lavoratori della gestione operativa di Umbra Acque. Ad ottobre 2019 è stata inoltre avviata una campagna di sensibilizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro mediante la diffusione di messaggi che richiamano al rispetto delle procedure aziendali e delle vigenti disposizioni normative in materia. La diffusione dei messaggi è stata attuata mediante la creazione di un gruppo WhatsApp cui appartengono gli addetti alla Gestione Operativa e i loro responsabili.

### Analisi infortuni e incidenti

Il 2019 è stato un anno caratterizzato dalla significativa diminuzione, pari al 50% rispetto al 2018, degli infortuni sul lavoro classificabili come "tipicamente professionali", pari a 5, con una incidenza rispetto al totale dei lavoratori del 1,34% ed un coinvolgimento del genere maschile di circa il doppio rispetto a quello femminile. Nel corso del 2019 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro né incidenti mortali. Si segnala che nel corso dell'anno si è verificato un infortunio riconducibile ad un dipendente di una società appaltatrice di Umbra Acque. Nella tabella J sono rappresentate le tipologie di infortuni verificatisi nel corso dell'anno e un'analisi di

ANALISI INFORTUNI		numero	giorni	indice di frequenza	indice di gravità	indice di incidenza (sul tot. infortuni)
<b>Tipologia</b>	A - INFORTUNI TIPICAMENTE PROFESSIONALI	5	138	7,33	0,20	55,56%
	A1 - cadute a livello, piede in fallo, scivolamento	2	38	2,93	0,06	40,00%
	A2 - urto, colpo e impatto	1	20	1,47	0,03	20,00%
	A3 - calore, bruciateure	1	10	1,47	0,01	20,00%
	A4 - colpito, protezione di oggetti	1	70	1,47	0,10	20,00%
	B - SPOSTAMENTO LAVORATIVO	0	0	0,00	0,00	0,00%
	C - ITINERE CASA - LAVORO	1	10	1,47	0,01	11,11%
D - ALTRO TIPO	3	406	4,40	0,60	33,33%	
<b>Genere</b>	maschi	6	514	8,79	0,75	66,67%
	femmine	3	40	4,40	0,06	33,33%
<b>Mansione</b>	addetto acque potabili	2	397	2,93	0,58	22,22%
	addetto cantieri	4	117	5,86	0,17	44,44%
	addetto funzioni amministrative e commerciali	3	40	4,40	0,06	33,33%
<b>Età</b>	da 20 a 29 anni	1	10	1,47	0,01	11,11%
	da 30 a 39 anni	2	30	2,93	0,04	22,22%
	da 40 a 49 anni	2	31	2,93	0,05	22,22%
	da 50 a 59 anni	4	483	5,86	0,71	44,44%

Tabella J - Dettaglio e analisi infortuni 2019 nota: sull'indice di gravità incombe un infortunio aperto nel 2010 e ad oggi non ancora chiuso

incidenza sulle diverse categorie di lavoratori.

### Malattie professionali

Nel 2019 sono state denunciate 6 malattie professionali, una in più rispetto al 2018.

### Near miss

Nel 2019 sono state ricevute 21 segnalazioni non riferibili a veri e propri *near miss* ma, nella maggior parte dei casi, a carenze infrastrutturali dei siti tecnologici di Umbra Acque. Le suddette segnalazioni sono state comunque prese in carico e ne sono state risolte 17; la risoluzione delle restanti 4 segnalazioni è in corso.

### Audit e verifiche

Il Datore di Lavoro di Umbra Acque, al fine di verificare la corretta applicazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno della propria Organizzazione, ha istituito il Sistema dell'Alta Vigilanza. 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, sub-delegati e preposti, è garantito un controllo e una verifica «in campo» per monitorare la corretta applicazione delle disposizioni in materia.

Dall'applicazione di questo Sistema, nell'anno 2019,

sono stati eseguiti:

- 72 *audit* presso cantieri delle ditte appaltatrici a cura della Direzione Lavori;
- 23 *audit* presso cantieri/siti tecnologici e sedi aziendali a cura del Sistema Sicurezza e Salute.

Le criticità di sicurezza riscontrate in campo dai *Team Leader* sono raccolte dal delegato per la sicurezza e responsabile della Gestione Operativa mediante l'acquisizione del "modello segnalazione criticità di sicurezza".

### Attrezzature

Nell'anno 2019 è stato avviato il processo di sostituzione delle attrezzature portatili con attrezzature a batteria, sono stati adeguati 18 miniescavatori al sollevamento merci e adeguata la visibilità di 100 automezzi aziendali con girofari.

### Gestione emergenze

Tutte le sedi aziendali, in esecuzione delle disposizioni presenti nel D.Lgs. 81/2008, sono provviste dei rispettivi piani di emergenza. I documenti sono affissi e chiaramente identificabili da apposita segnaletica. Il Datore di Lavoro ha provveduto a individuare, formare e nominare, per tutte le sedi aziendali, gli addetti all'emergenza, evacuazione, antincendio e primo soccorso. Nel corso del 2019 si sono svolte le ordinarie verifiche dei piani di emergenza attraverso apposite esercitazioni.

**< SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

**Allegato Indicatori di Performance**

Tabella 36 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 37 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 38 - Indici infortunistici





8

**CLIENTI**

# CLIENTI



## Classificazione popolazione servita, macroaree, tipologia di utenza

Umbra Acque gestisce il Servizio Idrico Integrato di 38 comuni delle Province di Perugia e Terni, raggiungendo una popolazione di oltre 500.000 abitanti.

Nella realtà territoriale della Regione rappresenta il Gestore maggiormente rappresentativo per estensione territoriale e popolazione servita.

Tale elemento, unitamente alla piena consapevolezza delle responsabilità sociali, condiziona massimamente le politiche industriali e le scelte strategiche che determinano la relazione con l'utenza e la popolazione servita. Il territorio viene distinto in 5 macroaree ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi.

La Società gestisce oltre 233.000 utenze, censite nei diversi servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione, dando evidenza di alti livelli di copertura rispetto alla popolazione servita.

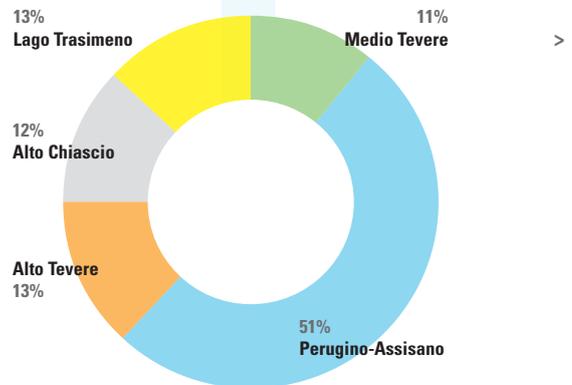
La clientela è suddivisa in relazione alla tariffa applicata che riferisce alla tipologia di utenza domestica o non domestica.

### Utenza domestica

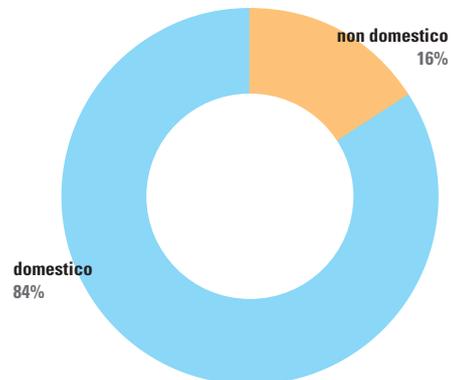
Rimanda all'utilizzo del servizio relativo ad abitazioni o comunque ad immobili destinati all'uso abitativo. Comprende le utenze dei domestici residenti, dei domestici non residenti e quelle condominiali.

### Utenza non domestica

Rimanda all'utilizzo del servizio diverso dal domestico. Comprende gli utilizzi industriale, zootecnico e agricolo, commerciale e artigianale, pubblico e comunale.



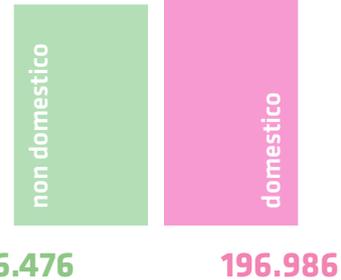
Numero di utenze per macroaree



Tipologia di utenze

tipologie utenze totali  
del territorio servito

>



### Organizzazione

La gestione del rapporto con l'utenza è ritenuto aspetto essenziale e determinante nell'insieme delle attività della Società. Il presidio di tutte le fasi di lavorazione indirizzate verso l'utenza sono demandate 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 precise strutture:

- *Gestione Front End* per la gestione del contatto diretto con l'utenza e che comprende quindi il *Call Center* per i servizi telefonici offerti oltre le informazioni e il *Front Office* per le visite dirette degli utenti agli sportelli fisici o digitali.
- *Gestione Back End* per la gestione delle pratiche attivate dall'utenza oltre le specifiche informazioni, che richiedono particolare studio o approfondimento rispetto alle normative di riferimento; la struttura si compone di due comparti: il *Back Office* per la gestione di pratiche avanzate dall'utente e che riguardano aspetti generali nella relazione contrattuale; i *Reclami* che operano esclusivamente su tematiche aperte dall'utente cui segue una formale richiesta o contestazione sugli ambiti operativi della Società, sino alla possibile gestione del pre-contenzioso.
- *Amministrazione del cliente* per la gestione dei processi

regolati nel rapporto contrattuale e riferiti agli obblighi del cliente in termini di pagamento dei servizi erogati. La struttura divide i processi con il *Metering* quale comparto a presidio della rilevazione dei consumi e regolarità degli stessi; la *Fatturazione* a presidio delle scadenze e termini nell'emissione delle bollette; il *Credito* ad assolvere alle attività previste per garantire il regolare pagamento di quanto dovuto dall'utente per i servizi resi.

- *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.

Umbra Acque ha definito la propria organizzazione al fine di consentire la massima efficienza nella determinazione delle istanze presentate dai clienti e si pone la *mission* di incrementare la percezione che hanno gli utenti della Società. Ogni processo o attività risponde, pertanto, a determinare con consapevolezza un elevato grado reputazionale del *brand* Umbra Acque sul territorio. Tali attività vengono misurate costantemente attraverso indagini rivolte all'esterno e, seppur con minore periodicità, con indagini interne tra il personale operativo. L'obiettivo è perseguire metodi e strumenti per restituire agli *stakeholder* maggiormente colpiti dai processi gestiti nella struttura, un immediato quadro delle condizioni in essere e dei percorsi di miglioramento su cui si intende investire.

La Società svolge costanti monitoraggi degli *score* operativi, determinati dall'indirizzo regolatorio di riferimento, ovvero il Regolamento di Gestione e la Carta del Servizio Idrico Integrato, documenti che la Società ha prontamente ricalibrato in accoglimento delle modifiche intervenute nell'ultimo biennio circa i livelli di servizio minimi prefissati da AURI.

### Regolamento di Gestione

Documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento, è stato aggiornato ed approvato da AURI nel dicembre 2018 e disciplina i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico e i rapporti con gli utenti; la somministrazione del servizio pubblico di distribuzione idrica; le procedure per gli ampliamenti di reti che derivano da interventi edilizi e di urbanizzazione autorizzati dai Comuni consociati e realizzati in proprio o mediante convenzione.

### Carta del Servizio Idrico Integrato

Documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento, è stato aggiornato ed approvato da AURI nell'agosto 2018 ed è pubblicato nel sito internet aziendale. La Carta del Servizio Idrico Integrato intende stabilire e garantire i diritti del Cliente/Utente del servizio idrico effettuato da Umbra Acque. 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 particolare, 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 che sono direttamente valutabili da ciascun Utente; sono dichiarati i diritti degli Utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio.

### Sedi

La Società è presente nel territorio con 9 uffici commerciali dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, dove l'utenza è gestita in funzione della natura delle richieste o esigenze che manifesta.

Nello specifico:

- 1 sportello provinciale a Perugia;
- 5 sportelli digitali a Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Todi e Castiglione del Lago;
- 3 punti di facilitazione digitale a Marsciano, Gubbio e Bastia Umbra.



#### orari di servizio per gli utenti

##### sportello

lunedì - venerdì	08,00 > 16,00
sabato	08,00 > 12,00



##### call center

lunedì - sabato	08,00 > 16,00
-----------------	---------------



#### sportelli digitali

H24

365 GG/ANNO



Umbra Acque ha attivato gli Sportelli Digitali sul territorio, un servizio altamente tecnologico che ha iniziato a prendere forma nel 2018 e che consente ai clienti dei Comuni del territorio 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 attraverso l'utilizzo di un *totem* posizionato all'interno dello sportello digitale, ovvero tramite internet, pc o telefono. Al momento della prenotazione l'utente è chiamato a scegliere il luogo, il servizio, il giorno e l'ora dell'appuntamento e inserire i propri dati. 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 Umbra Acque competente, il cliente riceve 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. Il servizio è attivo sul territorio nei Comuni di Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Todi, Castiglione del Lago.

Tali sportelli sono stati inaugurati in Città di Castello il 24/11/2018, in Umbertide il 09/09/2019, in Todi il 23/10/2019, in Gualdo Tadino il 09/10/2019 e in Castiglione del Lago il 20/12/2019.

I 3 punti di facilitazione digitale, invece, offrono un servizio di accompagnamento del cliente all'utilizzo del canale digitale. Relativamente ai servizi digitali, si conferma il *trend* vincente delle opportunità offerte all'u-

tenza dall'App gratuita My Umbra, attraverso la quale i clienti hanno usufruito dei servizi in maniera comoda e rapida per la gestione dei contratti, la visualizzazione dell'estratto conto, dei consumi e delle letture, per la comunicazione delle autoletture e, infine, per il pagamento della bolletta.

Le sedi commerciali insistono sul territorio in modo da garantire la migliore efficienza e la vicinanza alla clientela del vasto territorio gestito.

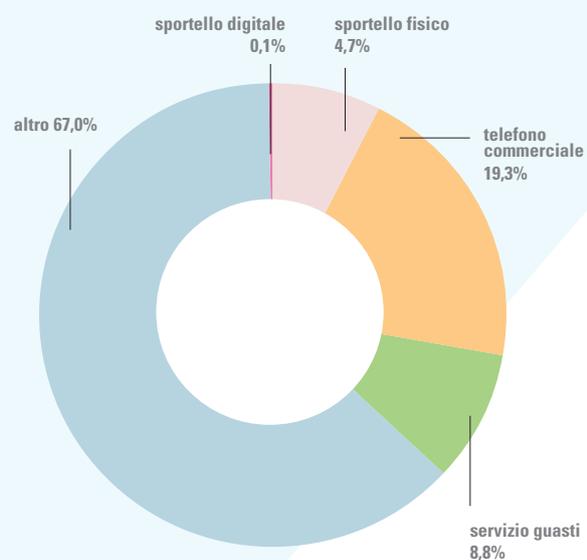
### Principali servizi all'utenza

Nel 2019 Umbra Acque ha proseguito la politica di rafforzamento dei servizi alla clientela e di consolidamento della propria reputazione, confermando l'apertura dei canali di contatto telefonici (Call Center) per 45 ore settimanali, con un incremento di 10 ore rispetto a quelli previsti dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR. L'accessibilità al servizio telefonico è prevista dal lunedì al venerdì, 9 ore al giorno, ovvero con orario continuato dalle 8:00 alle 17:00.

I canali di contatto fisici (*Front Office*) hanno visto un costante investimento sulla struttura con percorsi di formazione e aggiornamento volti ad efficientare massimamente le funzionalità dello sportello provinciale di Perugia, già aperto per 44 ore settimanali dal lunedì al venerdì, 8 ore al giorno, con orario continuato dalle 8:00 alle 16:00, e il sabato 4 ore, dalle 8:00 alle 12:00. Prosegue il servizio di prenotazione *on line* di appuntamenti con gli operatori dello sportello di Perugia, con priorità (come per i disabili e le donne in stato di gravidanza) rispetto agli altri utenti in coda e quindi con significativi risparmi dei tempi di attesa.

Tabella K - Canali di contatto per i servizi commerciali

▼	
▼	
▼	
sportello fisico	26.022
telefono commerciale	106.575
servizio guasti	48.803
altro (lettere, mail, raccomandate e PEC)	369.431
sportello digitale	745
<b>totale</b>	<b>551.576</b>





### App My Umbra

La App My Umbra permette al cliente di collegarsi dal proprio *device* senza recarsi fisicamente allo sportello per accedere ai principali servizi commerciali: inserimento autolettura, pagamento fattura tramite QR-Code, *download* fattura, ristampa fattura, attivazione bolletta *web*, attivazione domiciliazione bancaria, stipula nuovo contratto. My Umbra offre la garanzia dei servizi commerciali di Umbra Acque senza l'attesa del proprio turno agli sportelli dell'ufficio.

### Bolletta web

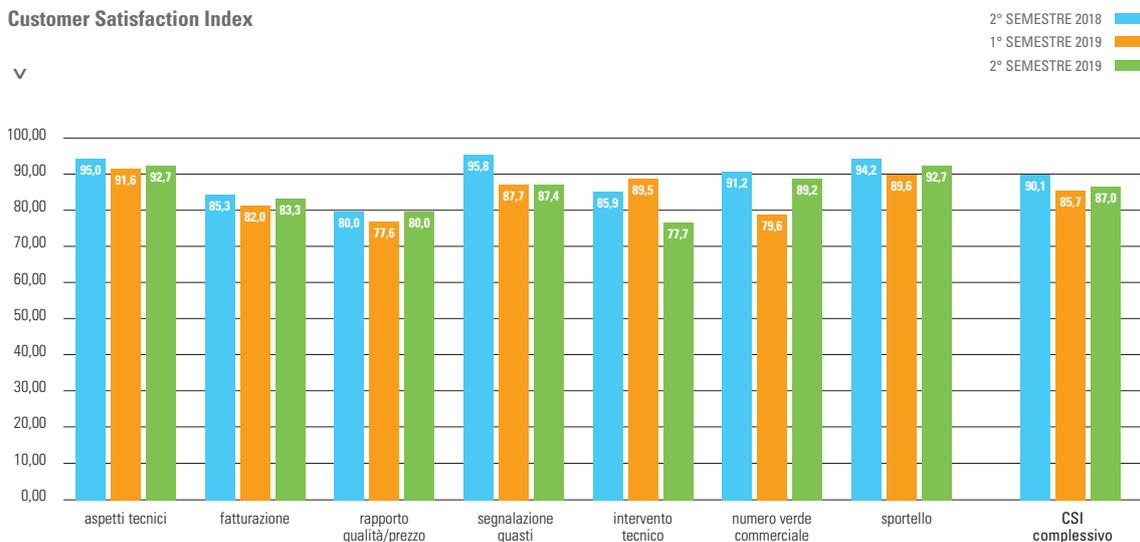
Promuovendo il nuovo servizio di invio della bolletta *web* tramite *email* - gratuita e facilmente consultabile da *computer*, *tablet* e *smartphone* - Umbra Acque sceglie la tutela dell'ambiente grazie al risparmio di carta per la stampa e la riduzione dell'inquinamento per il trasporto e la consegna.

La bolletta *web*, inoltre, è più sicura, più veloce, e non comporta eventuali ritardi di consegna.

### Customer satisfaction

Anche nel 2019 Umbra Acque ha proceduto ad una misurazione del gradimento e dei livelli di soddisfazione dell'utenza attraverso 1.797 interviste eseguite dalla società CSA Research. Le risultanze vengono costantemente sottoposte ad analisi e proiezioni per portare risposte immediate alle istanze manifestate, intervenendo sulle criticità rilevate nel periodo ed elevando al contempo i percorsi più virtuosi che hanno garantito migliori *performance* nella relazione o gestione dell'utente. Le risultanze 2019 dell'indagine mostrano un sostanziale consolidamento della percezione degli utenti rispetto alle politiche commerciali adottate dalla Società in riferimento ai livelli di soddisfazione, fiducia e riconoscimento della bontà delle procedure.

Customer Satisfaction Index



### Impatti delibere ARERA

Nel corso del 2019 sono intervenute delle importanti novità normative emanate da ARERA che hanno avuto un forte impatto nell'attività della Società e nei confronti della collettività servita. La prima novità è stata introdotta con la Delibera ARERA 665/17/R/IDR (cosiddetto TICSÌ - Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici) che ha definito i nuovi criteri tariffari da applicare agli utenti finali del Servizio Idrico Integrato, introducendo per le utenze domestiche residenti la tariffa pro-capite e avente efficacia retroattiva al 01/01/2018. Per il territorio gestito da Umbra Acque, AURI ha poi dato attuazione alla citata Deliberazione ARERA con propria deliberazione n. 62 del 28/12/2018, approvando per la fase transitoria la nuova struttura e le relative tariffe sia per il 2018 che per il 2019. Come detto, tale struttura tariffaria è stata applicata retroattivamente dal 1 gennaio 2018 con relativo conguaglio con la nuova metodologia. Tale operazione ha, tra l'altro, comportato maggiori costi per la più complessa gestione amministrativa, lasciando poi invariati i ricavi teorici del Gestore tramite compensazione sulla successiva manovra tariffaria.

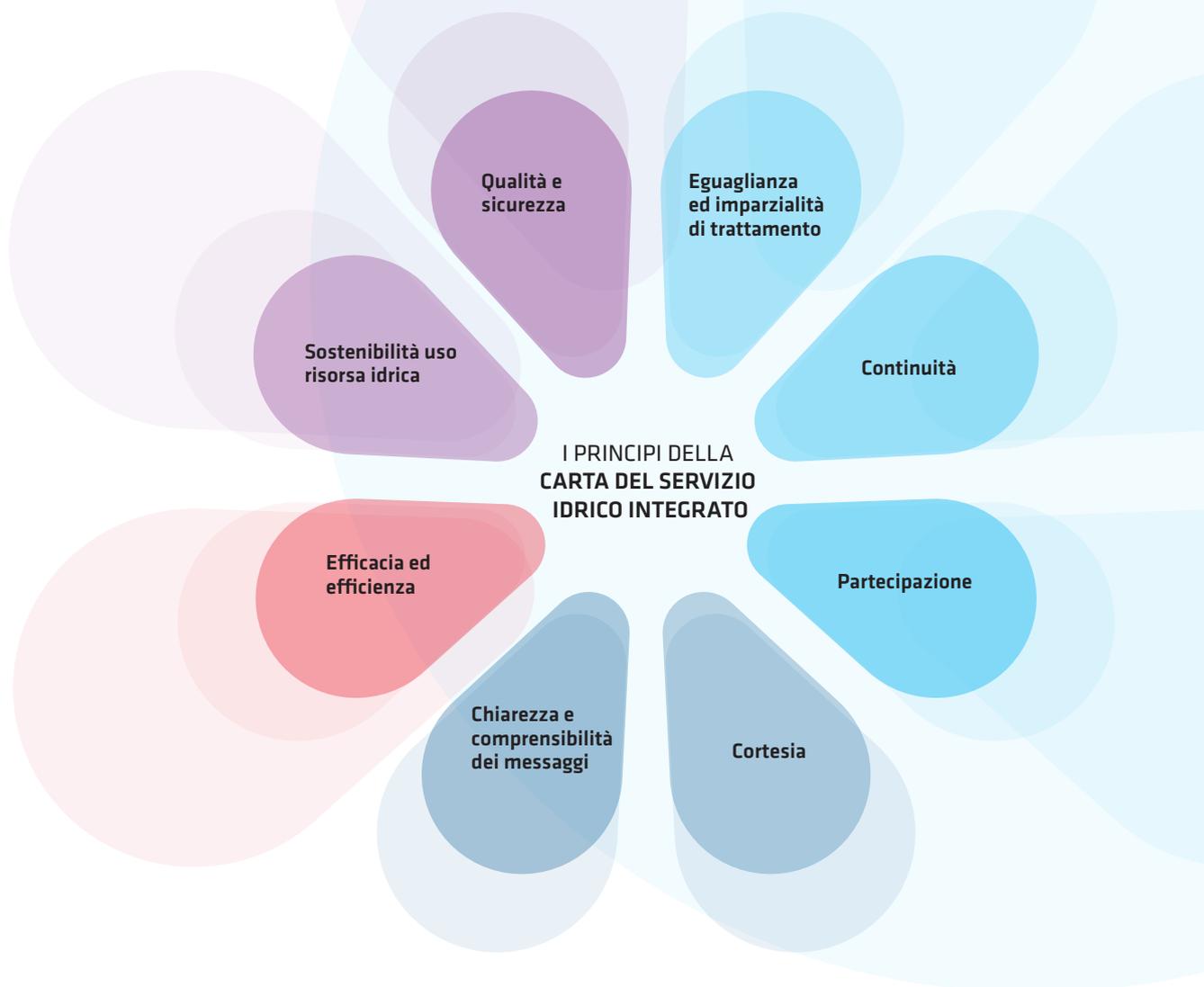
Sempre la stessa Delibera 665 ha previsto inoltre la fatturazione di *default* per nuclei familiari residenti presuntivamente composti da 3 componenti (famiglia media *standard*), fissando al 1 gennaio 2022 il termine per allineare i sistemi di fatturazione alla reale composizione del nucleo familiare di riferimento, arrivando così alla tariffa pro-capite effettiva.

### Gestione reclami

Nel 2019 l'andamento dei reclami ha registrato un sensibile e progressivo aumento rispetto a quanto registrato nel periodo precedente, nel quale si era evidenziato invece un *trend* di costante riduzione soprattutto a chiusura del secondo semestre dell'anno.

Tale aumento è da imputare soprattutto a tutte le novità normative introdotte da ARERA, rappresentate dal TICSÌ, dal TIBSÌ (Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati) e dalla fatturazione elettronica. In virtù di ciò, infatti, l'Azienda ha dovuto porre in essere determinate attività, per alcuni aspetti tra l'altro ancora in corso, che hanno sicuramente determinato un forte impatto nell'utenza (basti pensare al conguaglio del TICSÌ retroattivo al 1 gennaio 2018).

Tali attività hanno avuto come effetto il considere-



vole aumento dei reclami e delle richieste da parte degli utenti, soprattutto a partire dal secondo quadrimestre dell'anno 2018, per poi rimanere costantemente in aumento per tutta la restante parte dell'anno.

Nel 2019 sono state emanate altre due importanti delibere per i rapporti con la clientela, la Delibera ARERA 547/2019/R/IDR in materia di prescrizione biennale e la Delibera ARERA 311/2019/R/IDR in materia di Regolazione della Morosità nel SII (REMSI), che produrranno i loro effetti a partire dal 1 gennaio 2020.

Le misure adottate della Delibera 311/2019 sono essenzialmente mirate al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico finanziario della gestione. In particolare tali misure:

- prevedono di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità;
- garantiscono il quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (tutelando in primo luogo le utenze vulnerabili);

- favoriscono il corretto esercizio degli strumenti di gestione del credito da parte del gestore (definendo procedure per la limitazione/sospensione della fornitura e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose);
- assicurano all'utente finale sia l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, sia la certezza delle modalità e delle tempistiche per lo svolgimento delle stesse.

#### Conciliazione paritetica e conciliazione ADR

La conciliazione paritetica è un metodo di risoluzione extragiudiziale delle controversie che permette di dirimere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica. Si basa su protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e la singola azienda (o associazione di categoria), che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie.

La Commissione di Conciliazione è composta pariteti-



camente da due conciliatori adeguatamente formati, uno in rappresentanza dell'azienda e l'altro indicato dalle associazioni dei consumatori dell'utente. La procedura di conciliazione è su base volontaria. L'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria. Con riferimento all'ADR (Alternative Dispute Resolution), istituito già in uso nel settore elettrico e del gas e diventato obbligatorio nel settore idrico dal 1 luglio del 2019, la Società ha voluto anticipare tale obbligo con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo della cultura conciliativa a livello locale e attraverso specifici accordi già in essere nel 2019. La Società, insieme alle Associazioni dei Consumatori (Federconsumatori, Adiconsum, A.Di.C., Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Adoc, Legaconsumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Assoconsum), ha aderito al protocollo dell'organismo ADR ACEA-Associazioni dei Consumatori. Negli *score* rendicontati nel 2019 si evidenzia la piena validità dell'Istituto conciliativo rispetto alla necessità di snellire

e risolvere preventivamente le condizioni di contrasto o potenziale contenzioso con l'utente.

Nel 2019 sono state attivate 14 pratiche di conciliazione paritetica, delle quali 10 si sono concluse con un accordo raggiunto, 1 si è conclusa con un mancato accordo e 3 pratiche sono risultate non procedibili per mancanza dei requisiti. Da luglio 2018, a seguito di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte del gestore, l'utente può avvalersi del Servizio Conciliazione *online* dell'Autorità Acquirente Unico di ARERA per risolvere le problematiche relative alla fornitura, accedendo al sito della stessa Autorità nella sezione dedicata alla Conciliazione. Dal Servizio Conciliazione ARERA restano escluse le tematiche relative alla qualità dell'acqua, quelle legate al *bonus* idrico e quelle non previste dal Testo Integrato sulla Conciliazione (TICO), come le questioni tributarie o fiscali.

Nel 2019 sono state attivate 14 pratiche di conciliazione presso l'Acquirente Unico, delle quali 12 si sono concluse con un accordo raggiunto, 1 si è conclusa con un mancato accordo e 1 si è risolta prima della conciliazione.

< CLIENTI

**Allegato Indicatori di Performance**

Tabella 39 - Dati demografici

Tabella 40 - Utenze per servizio

Tabella 41 - Utenti per Comune

Tabella 42 - Contatti IN bound

Tabella 43 - Autoletture

Tabella 44 - Modalità di pagamento utenza

Tabella 45 - Agevolazioni tariffarie

Tabella 46 - Customer Satisfaction Index

Tabella 47 - Commissione conciliativa

Tabella 48 - Contenziosi

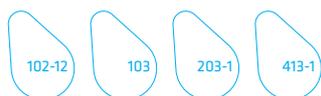


A close-up photograph of a woman with reddish-brown hair drinking water from a stone fountain. The water is flowing from a spout into her mouth. The fountain is made of dark, mossy stone. The background is blurred, showing more of the fountain and some greenery. A large, white, stylized number '9' is positioned in the upper right corner. A decorative overlay of thin, white, overlapping circles and lines is centered over the woman's face and the water stream.

9

**IMPATTI SULLA  
COMUNITÀ**

# IMPATTI SULLA COMUNITÀ



Nel 2019 Umbra Acque ha realizzato numerosi progetti e azioni destinate alla propria comunità, e non solo, intese principalmente quali azioni strutturate di affermazione del *brand* aziendale, sia verso i dipendenti sia verso tutti i *stakeholder*, per promuovere i temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente e della tutela della risorsa idrica, anche verso le nuove generazioni.

Le attività realizzate hanno riguardato tre diversi ambiti nei quali i progetti programmati dall'Azienda hanno saputo considerare sia il ruolo nel territorio gestito, sia il valore delle politiche ambientali e sociali globali, sia gli impatti interni all'Azienda stessa.

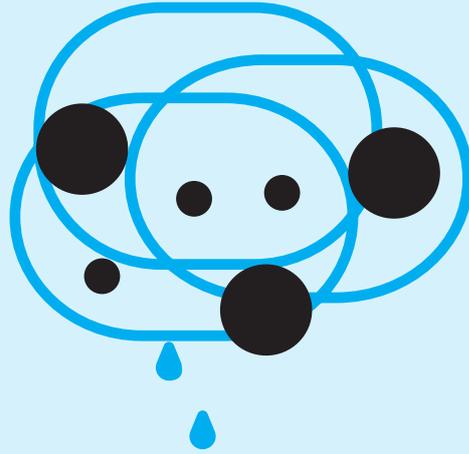
Tra le attività che hanno concorso al miglior posizionamento del *brand*, si annoverano attività intraprese all'interno del territorio di appartenenza, a livello internazionale e all'interno dell'Azienda. Consapevole dell'impatto della propria attività, la Società pone massima attenzione alle richieste del mercato, alle esigenze dei clienti e degli *stakeholder*.

## Iniziative sul territorio

Durante il 2019 sono state realizzate una serie di iniziative sul territorio, attraverso una piena interazione con i diversi *stakeholder*, tese a promuovere e rafforzare il *brand* della Società unitamente al perseguimento di politiche di sostenibilità. L'approccio metodologico utilizzato nella realizzazione di questi progetti si fonda principalmente sull'ascolto degli interlocutori, *in primis* le Istituzioni locali, e sulla collaborazione e attenzione agli aspetti sociali.

La Società si è fatta pertanto diretta promotrice di eventi o, in alternativa, ha saputo collaborare con le Istituzioni locali per supportare numerose iniziative, tra le quali anche di carattere storico o innovativo.

Tra le tante iniziative alle quali Umbra Acque ha parte-



cipato, si segnalano:

- “Strasimeno”, una maratona sul territorio del Lago Trasimeno sponsorizzata anche dal Gruppo ACEA;
- la sottoscrizione in data 22 marzo, Giornata Mondiale dell’Acqua, di una convenzione tra Umbra Acque, il Comune di Perugia, l’Università degli Studi di Perugia e l’Università degli Stranieri di Perugia, impegnandosi reciprocamente affinché le proprie strutture, le attività e i servizi offerti siano sostenibili dal punto di vista ambientale, sociale ed economico; in aggiunta, la convenzione prevedeva l’installazione di 9 fontanelle d’acqua, 8 presso l’Università degli Studi di Perugia e 1 presso l’Università per Stranieri di Perugia;
- “Land & Coast”, iniziativa ecologica svoltasi in Perugia il 5 giugno, Giornata Mondiale dell’Ambiente;
- la passeggiata ecologica “Walking Water Life”, promossa dal Centro Internazionale per la Pace fra i Popoli di Assisi, e quella svolta a Torgiano per la promozione della sostenibilità nel territorio;
- “La Magalunga”, evento promosso in collaborazione con “Slow Food Alta Umbria”, *network* che si occupa di garantire il diritto di tutti al cibo buono, pulito e giusto;
- “BAUmbra”, iniziativa di solidarietà in favore della struttura di aggregazione a supporto dei ragazzi disabili della “Casa degli Amici di Perugia”, dove in collaborazione con l’ “Associazione Speed Dog” è stato realizzato un evento di *Agility Dog* per i ragazzi;
- l’inaugurazione della biblioteca della scuola elementare “Enzo Valentini” in Perugia, dove Umbra Acque ha contribuito all’acquisto di scaffali e mobilio;
- la Celebrazione dei 70 anni della scuola Montessori in Perugia, dove la Società ha partecipato attivamente alla realizzazione di un giardino pensile con il ciclo dell’acqua;
- “Fa’ la cosa Giusta!”, evento realizzato alla Fiera della Sostenibilità svoltasi al Centro Fiere di Bastia Umbra;

- “Avanti tutta Days” svolta presso il Percorso Verde di Perugia per la promozione dell’importanza dello sport e del benessere per la salute.
- “Camminata della Speranza”, teso a consolidare ulteriormente il legame tra Umbra Acque ed il Centro Speranza, una struttura sanitaria che si prende cura delle persone con disabilità;
- l’inaugurazione del Bosco Didattico per bambini nel Comune di Perugia;
- “In farmacia per i bambini”, una raccolta farmaci destinati ai bambini con famiglie in difficoltà economica nel Comune di Perugia;
- “A riveder le stelle – Natale a Perugia”, ciclo di eventi organizzati dal Comune di Perugia durante tutto il periodo natalizio.

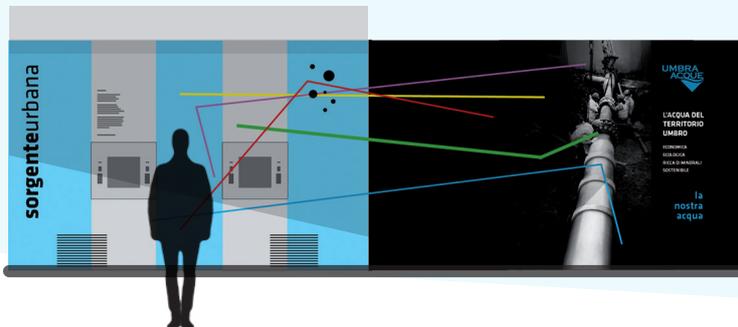
Umbra Acque ha anche promosso importanti collaborazioni con le Istituzioni locali, supportandone i progetti di massima importanza e di più elevato *standing* ed impatto per la comunità. Tra le più significative *partnership* e campagne istituzionali si possono considerare:

- la Candidatura di Perugia al Premio Capitale Verde d’Europa 2022;
- il *Career Day*, evento che ha visto un’ampia partecipazione di imprese, studenti e laureati con l’obiettivo di produrre concrete occasioni di inserimento professionale.

Continua, poi, con il massimo impegno, il ruolo di Umbra Acque nella promozione di comportamenti consapevoli e responsabili attraverso la conoscenza della risorsa e del servizio offerto a tutta la comunità.

Gli investimenti sempre più elevati e le fattive collaborazioni consolidate intendono rappresentare un presidio costante sull’utilizzo razionale e consapevole della risorsa. In questo contesto ricadono a pieno alcune delle iniziative e i progetti più importanti realizzati da Umbra Acque.

case dell'acqua "sorgenti urbane" presenti nel territorio



il progetto "alternanza scuola-lavoro"



### Case dell'acqua

Rappresenta uno dei progetti di maggior impatto realizzati dalla Società su tutto il territorio servito e che la vede impegnata - insieme alla Regione dell'Umbria e d'intesa con i Comuni soci - nell'installazione e nella gestione di moderni erogatori automatici di acqua potabile naturale o frizzante, refrigerata o a temperatura ambiente, di alta qualità, proveniente dall'acquedotto. Il Progetto, al quale la Società ha collegato anche la campagna di comunicazione "Bevi dove, come, quando vuoi", ha la finalità di promuovere il consumo consapevole e responsabile della risorsa idrica dell'acquedotto pubblico, salvaguardando al contempo l'ambiente che lo circonda.

L'iniziativa è finalizzata alla riduzione dell'uso delle bottiglie di plastica che, dopo il loro utilizzo, si trasformano in rifiuti altamente inquinanti. Inoltre, con questa iniziativa si promuove l'utilizzo dell'acqua distribuita in genere, realizzando un consumo a "chilometro zero", riducendo il trasporto su gomma delle acque minerali imbottigliate e la correlata immissione in atmosfera di anidride carbonica. Attualmente sono 58 le Case dell'Acqua gestite da Umbra Acque.

### Umbria Jazz 2019

Attraverso la diretta partecipazione all'evento Umbria Jazz 2019 - manifestazione ormai nota nel palcoscenico mondiale come appuntamento dei più attesi del settore - Umbra Acque ha fornito alcune infrastrutture tecniche che hanno permesso ai visitatori di disporre, in diverse aree della città di Perugia, di punti di

approvvigionamento di acqua.

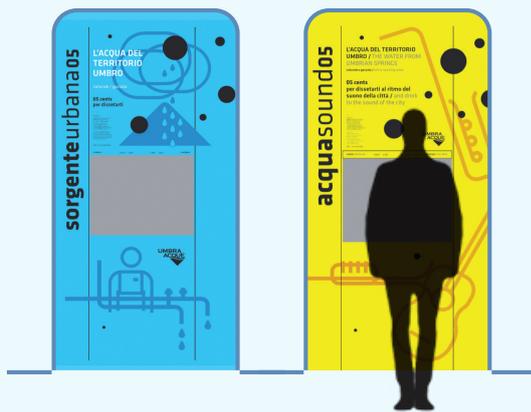
### Alternanza scuola-lavoro

Umbra Acque ha partecipato alla seconda edizione del progetto "Ideazione - Alternanza Scuola Lavoro", promosso dal Gruppo ACEA, con lo scopo di far generare idee innovative e di guidare gli studenti nella metodologia di sviluppo di un progetto: dalla generazione dell'idea in risposta ad un problema, fino alla realizzazione della presentazione della propria proposta progettuale sfruttando adeguate tecniche di comunicazione, realizzando elaborati di sostenibilità legati al tema dell'acqua, dell'energia e dei rifiuti, con idee ben contestualizzate, convincenti e tecnicamente sostenibili.

### Iniziative di aiuto internazionale

Il 2019 vede il patrocinio di Umbra Acque nel progetto "Un pozzo per la vita", promosso dall'Associazione Amici del Malawi e finalizzato a dare la possibilità ai giovani dell'Arcidiocesi di Perugia - Città della Pieve, di vivere una esperienza formativa in Malawi e di contribuire alla realizzazione di un pozzo destinato alle popolazioni locali. Durante il "Family Day", la festa di Natale organizzata per i dipendenti di Umbra Acque e le loro famiglie, è stato devoluto all'Associazione un contributo economico.

La collaborazione ormai consolidata tra Umbra Acque e la Onlus mira a sostenere le iniziative pastorali della Diocesi di Zomba, in Malawi, operando per lo sviluppo sociale, tecnico, sanitario e scientifico nel paese. Um-



case dell'acqua "sorgenti urbane"  
per eventi del territorio



HOUSE ORGAN  
informazione aziendale interna

spazio ludico ricreativo  
"la goccinella"



bra Acque, poi, ha preso parte al progetto "Casa di accoglienza di Leskoc", in Kosovo, struttura organizzata sul modello di una fattoria - con laboratori di avviamento al lavoro per tanti ragazzi - che accoglie 16 minori in affidamento e si prende cura delle necessità di oltre 100 famiglie. Anche in questo caso la Società ha partecipato al progetto attraverso un contributo economico destinato all'installazione di un erogatore di acqua presso la Casa di accoglienza.

### Iniziative interne all'azienda

Il 2019 è stato un anno nel quale Umbra Acqua ha voluto produrre uno sforzo del tutto nuovo verso i propri dipendenti e le loro famiglie, realizzando iniziative che hanno spaziato dal *welfare* alla sicurezza.

#### Baby point "La Goccinella"

Il 2019 ha visto la nascita del *baby point* "La Goccinella", punto di accoglienza per i figli dei dipendenti - in età compresa tra 6 e 11 anni - la cui realizzazione si è mostrata elemento fortemente innovativo nel panorama aziendale e lavorativo della Regione Umbria.

Il progetto è finalizzato a fornire il sostegno nei compiti scolastici ed il coinvolgimento dei bambini in attività ludiche di sviluppo creativo, grazie ai due forti riferimenti della metodologia dell'animazione e della pedagogia attiva. La gestione de "La Goccinella" è stata affidata alla Cooperativa ASAD, garantendo così la presenza di personale altamente qualificato nella gestione complessiva dei fabbisogni di ogni specie.

#### Campagna "Mi fai battere il Cuore"

"Mi fai battere il Cuore" è nata come campagna di educazione e formazione dei dipendenti sull'utilizzo del defibrillatore. Il progetto, realizzato in collaborazione con la Croce Rossa Italiana, ha portato alla dotazione di defibrillatori in azienda e al loro utilizzo consapevole da parte di personale debitamente formato.

#### HOUSE ORGAN "Gocce di Noi"

Il 2019 vede la realizzazione del primo numero del giornale aziendale "Gocce di Noi", finalizzato a raccontare la vita dell'azienda attraverso un linguaggio semplice e di facile accesso, cercando di agevolare il lettore nella conoscenza della realtà aziendale nel suo complesso e promuovere la massima consapevolezza del ruolo sempre nuovo delineato per i Gestori del Servizio Idrico nel mercato nazionale.

#### Circolo aziendale "La Sorgente"

Si conferma nel 2019 lo spirito di iniziativa proprio del Circolo Aziendale. Nato nel 2004 dall'idea di tre soci dipendenti di Umbra Acque, continua ad essere un centro permanente di vita associativa, a carattere unitario, che ha come obiettivo quello di promuovere e gestire l'impiego del tempo libero dei lavoratori, favorire l'aggregazione, la socializzazione, la solidarietà, la condivisione di interessi, senza finalità lucrative o di parte. Nel 2019, le molteplici attività promosse, sono state incrementate per rispondere alle nuove esigenze ed interessi delle nuove generazioni di lavoratori.

< **IMPATTI SULLA COMUNITÀ**

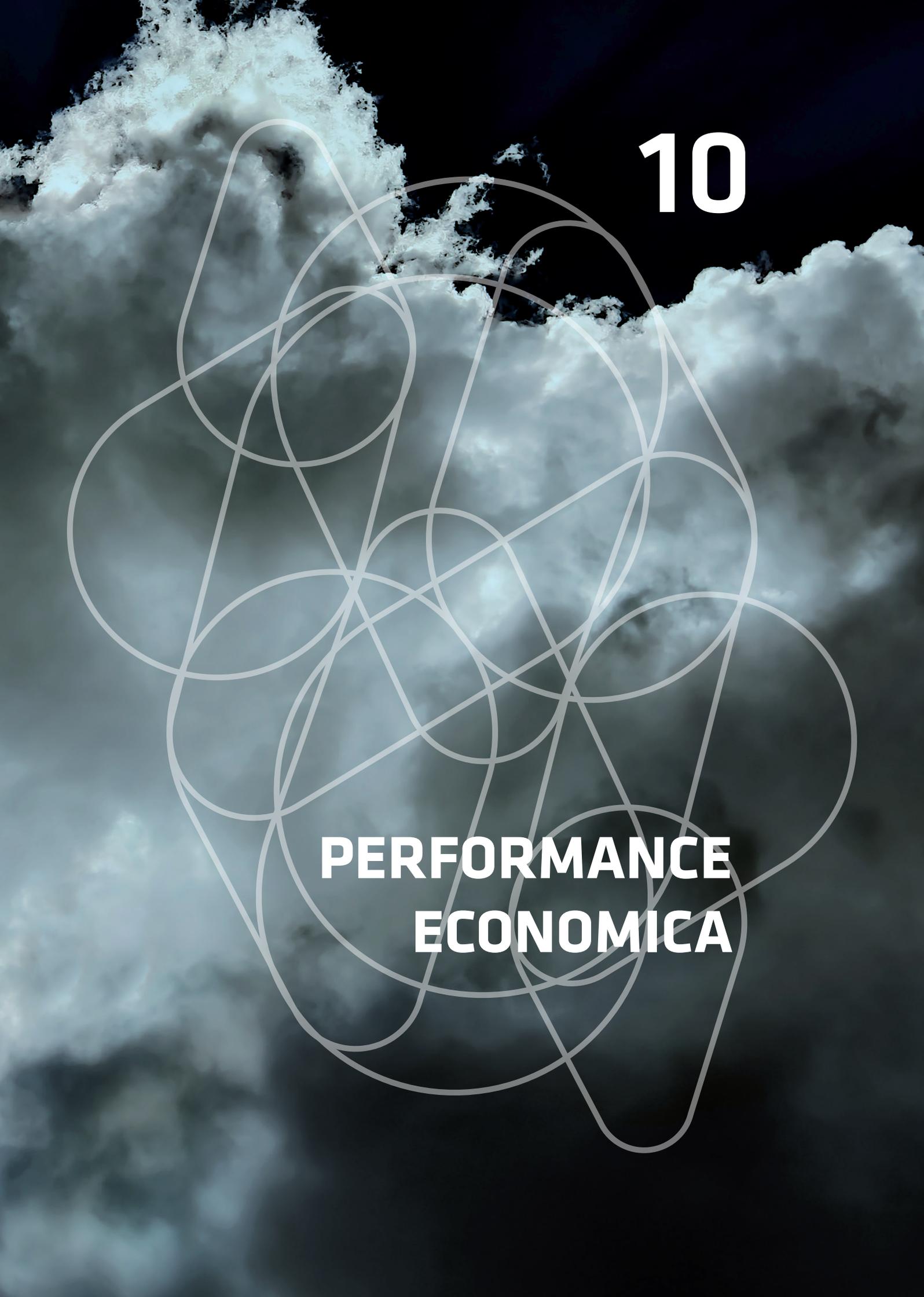
**Allegato Indicatori di Performance**

Tabella 49 - Laboratori didattici in classe

Tabella 50 - Visite didattiche c/o impianti

Tabella 51 - Case dell'acqua

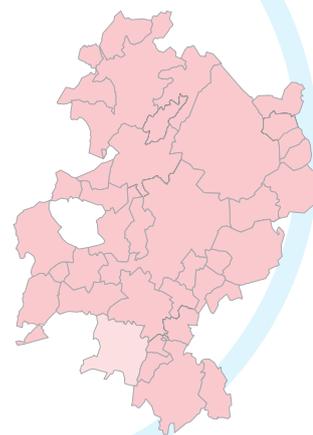




**10**

**PERFORMANCE  
ECONOMICA**

# PERFORMANCE ECONOMICA



La *performance* economica rappresenta per Umbra Acque una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato alle diverse categorie di *stakeholder*. In tale contesto, si inseriscono anche gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi per la comunità, oltre che il valore erogato ai fornitori.

Il contesto geo-economico regionale in cui opera Umbra Acque è caratterizzato dall'assenza di distretti industriali e di trasformazione delle materie, nel quale la crescita economica ha avuto un *trend* ancora molto debole. Queste considerazioni sono indispensabili per poter correttamente valutare ed apprezzare i lusinghieri risultati che la Società è stata in grado di raggiungere nel 2019, nonostante le oggettive difficoltà di contesto nazionale a cui si aggiungono quelle locali.

In tale situazione, la Società continua a rappresentare una realtà solida ed affidabile, di assoluto riferimento nel territorio in cui opera generando un indotto significativo e specializzato che crea stimolo e risorse concorrendo a far crescere il sistema imprenditoriale locale e non solo, dunque contribuendo anche a mantenere i livelli occupazionali nel territorio.

La Società è da tempo impegnata a dotarsi di strumenti, processi e metodologie per rendere maggiormente efficienti ed efficaci i processi decisionali, con l'obiettivo di migliorare le proprie capacità di programmazione e pianificazione, e di caratterizzandosi sempre più

a livello regionale quale società *leader* nella gestione del Servizio Idrico Integrato. L'appartenenza al Gruppo ACEA, *leader* italiano di mercato nel settore delle *multiutility*, la rende partecipe e contributore di un progetto con obiettivi di crescita ed espansione.

Umbra Acque sta proseguendo un percorso di crescita che la vede protagonista nel territorio in cui opera dal 2003. I risultati ottenuti in oltre quindici anni di gestione del Servizio Idrico Integrato nei 38 Comuni ricadenti nel territorio dei sub-ambiti n. 1 e n. 2 dell'AURI, sono da considerarsi indubbiamente positivi sia sotto il profilo economico-finanziario sia dal punto di vista gestionale operativo. Gli obiettivi strategici su cui si basa il percorso di crescita dell'impresa e la *mission* aziendale della gestione del Servizio Idrico Integrato, prevedono la prosecuzione delle iniziative già intraprese nell'ultimo biennio, quali il potenziamento degli investimenti infrastrutturali, il ricambio generazionale, il contenimento dei costi di gestione ed una grande attenzione per l'ambiente e la risorsa idrica.

## Risultati

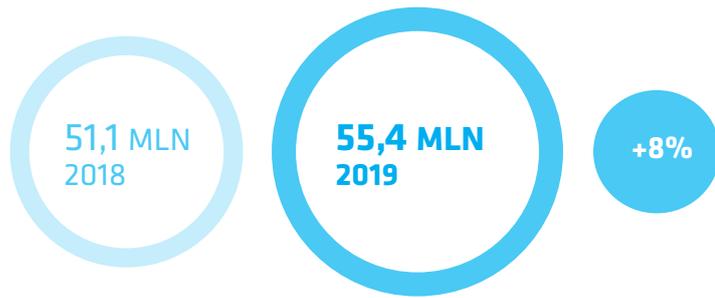
I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

Il risultato di esercizio 2019 ammonta a 5.8 mln di euro,

valore aggiunto globale lordo

&gt;

&gt;



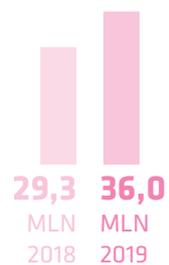
valore della produzione



investimenti



margine operativo lordo (EBITDA)



rilevando un importante incremento di circa 1.6 mln di euro rispetto all'anno precedente, principalmente per effetto dei ricavi tariffari correlati all'incremento della componente FoNI (Fondo Nuovi Investimenti) a sostegno del significativo aumento degli investimenti in infrastrutture del Servizio Idrico Integrato.

Nel complesso il valore della produzione, pari a 97.1 mln di euro, è aumentato di 8.8 mln di euro (+10%) rispetto all'esercizio precedente, a fronte di un incremento dei costi operativi esterni di 3.1 mln di euro (+8%), che si attestano a complessivi 41.7 Mln di euro, a cui si aggiungono i costi del personale pari a 19.4 mln di euro che rilevano una riduzione di 1.0 mln di euro (-5%) rispetto al 2018. Il margine operativo lordo (MOL o EBITDA) aumenta di circa 6.8 mln di euro (+23%) rispetto al 2018, attestandosi a 36.1 mln di euro. Gli accantonamenti per svalutazioni sono pari a 3.1 mln di euro e si riferiscono al rischio su crediti verso clienti dell'attivo circolante, mentre gli accantonamenti per rischi ed oneri ammontano a 4.1 mln di euro a fronte di potenziali passività che possono insorgere negli esercizi futuri.

Il valore degli ammortamenti cresce a 19.6 mln rilevando un incremento di 2.7 mln di euro principalmente in ragione dei maggiori investimenti eseguiti, a cui è conseguito un numero crescente di impianti e condotte entrate in funzione.

La Posizione Finanziaria Netta, pari a -45.4 mln di euro, evidenzia la crescita dell'indebitamento bancario, coe-

rentemente con il maggior impegno finanziario a sostegno degli investimenti del Servizio Idrico Integrato.

Gli indicatori di redditività mostrano la solidità della Società, con il ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) che aumenta, per l'effetto combinato della crescita dell'utile e dell'incremento del Patrimonio Netto. Anche il ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) e il ROS (Reddito Operativo/Valore della Produzione Operativa) variano per le motivazioni addotte sopra.

Gli investimenti nel 2019, al lordo dei contributi, ammontano a 30.3 mln di euro, con un incremento di 3,6 mln di euro rispetto al 2018. L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta (1.02 €/mc) è in crescita e quello per abitante del territorio servito (60.54 €/abitante) risulta abbondantemente al di sopra dei valori medi nazionali di circa 44.6 €/abitante all'anno (stima fonte "Bluebook 2019" per il periodo regolatorio 2018-2019).

### Valore aggiunto globale

Il valore aggiunto distribuito totale è l'indicatore in grado di meglio rappresentare la capacità di Umbra Acque di creare valore e di distribuirlo ai vari *stakeholder*, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi. Nel 2019 è stato generato un valore aggiunto globale lordo per circa 55,4 mln di euro, rilevando un incremento di 4.3 mln di euro (+9%) rispetto all'esercizio precedente.

< **PERFORMANCE ECONOMICA**

**Allegato Indicatori di Performance**

Tabella 52 - Principali voci del Conto Economico

Tabella 53 - Principali voci dello Stato Patrimoniale

Tabella 54 - Indici di redditività

Tabella 55 - Indici di investimento

Tabella 56 - Investimenti totali per servizio

Tabella 57 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area

Tabella 58 - Valore aggiunto globale netto distribuito



11

**SUPPLY CHAIN**



# SUPPLY CHAIN



Umbra Acque ha 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 predisposto tutta una serie di documenti che delineano i principi fondamentali del proprio agire negli ambiti Acquisti/Appalti e Qualifica/Monitoraggio fornitori: Regolamento Appalti e Contratti, Regolamento Sistemi di Qualifica dei Fornitori, Codice Etico aziendale e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001.

## Procedura acquisti e appalti

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 trentotto Comuni ricadenti nei Sub Ambiti Umbria 1 e Umbria 2 dell'ambito regionale dell'AURI. Per tale caratteristica essa opera nei c.d. "Settori Speciali", ai sensi e per gli effetti dell'art. 117 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.. In qualità di Soggetto aggiudicatore, pertanto, la Società ricorre prevalentemente alle seguenti procedure:

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

Il Piano di Committenza è costituito da un elenco dettagliato degli appalti di importo pari o superiore a 40.000 euro che si intende affidare nel corso dell'anno, diviso in:

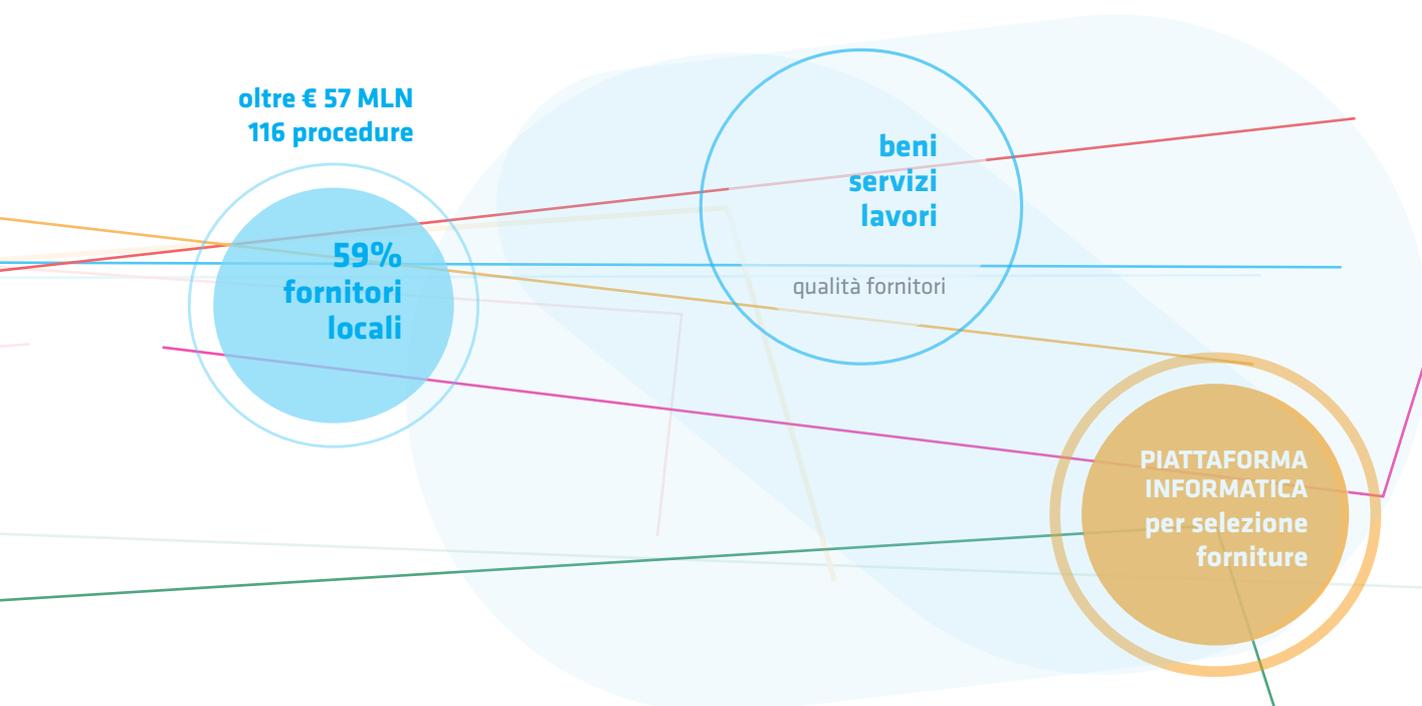
- appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- appalti settori speciali (lavori);
- appalti settori speciali (servizi-forniture).

Nel 2019 il Piano di Committenza ha raggiunto un valore definitivo pari ad € 57.246.328 per un totale di 116 procedure. La percentuale di realizzazione del Piano è risultata pari all'85%, per un importo complessivo pari ad € 48.411.328.

Circa il 60% del suddetto valore complessivo è stato rivolto a fornitori locali sulla base del principio di rotazione e delle logiche di qualificazione previste dai Sistemi di qualificazione dei Fornitori.

## Procedura affidamento

L'attività della Società in questo ambito 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 dell'anno, dopo una fase di sviluppo/test e un periodo di formazione, è stato avviato il Modulo Gare On-Line del Sistema Informatico aziendale, che consente una gestione ancor più efficiente, efficace e trasparente delle procedure di affidamento 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.

#### Qualifica fornitori

Umbra Acque, ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e in conformità a quanto previsto dal proprio Regolamento Appalti e Contratti, ha istituito 3 Sistemi di Qualificazione di Fornitori, rispettivamente relativi a beni, servizi e lavori. Le categorie di acquisto nell'ambito di ciascun Sistema sono quelle maggiormente utilizzate per far fronte ai fabbisogni delle diverse Strutture Aziendali. Mediante i Sistemi di Qualificazione si costituiscono elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali Umbra Acque individua i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di forniture\servizi\lavori, sia di importo superiore alla soglia comunitaria, sia di importo inferiore alla soglia comunitaria.

Il Sistema Qualifica Fornitori, gestito attraverso una piattaforma informatica, permette di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsa-

bilità sociale d'impresa da parte dei soggetti che intendono essere iscritti. Per l'ammissione, i soggetti devono dimostrare il possesso dei seguenti requisiti:

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

Nel 2019 sono stati qualificati con esito positivo 311 fornitori, per un totale di 1.454 fornitori complessivamente qualificati al 31.12.2019.

Nel corso del 2019, inoltre, nei Sistemi di Qualificazione sono state inserite 4 nuove categorie di servizi e 4 nuove categorie di forniture, nel dettaglio:

Nuove categorie di servizi:

- lettura contatori idrici;
- pulizia locali;
- installazione e manutenzione delle case dell'acqua ed erogatori di acqua potabile;
- autolavaggio.

Nuove categorie di forniture:

- erogatori acqua potabile, consumabili ed accessori per erogatori e case dell'acqua;
- buoni pasto;
- polielettroliti;
- inverter.

< **SUPPLY CHAIN**

**Allegato Indicatori di Performance**

Tabella 59 - Ordinatori

Tabella 60 - Ripartizione ordinatori fornitori in base all'importo commessa

Tabella 61 - Ripartizione geografica ordinatori

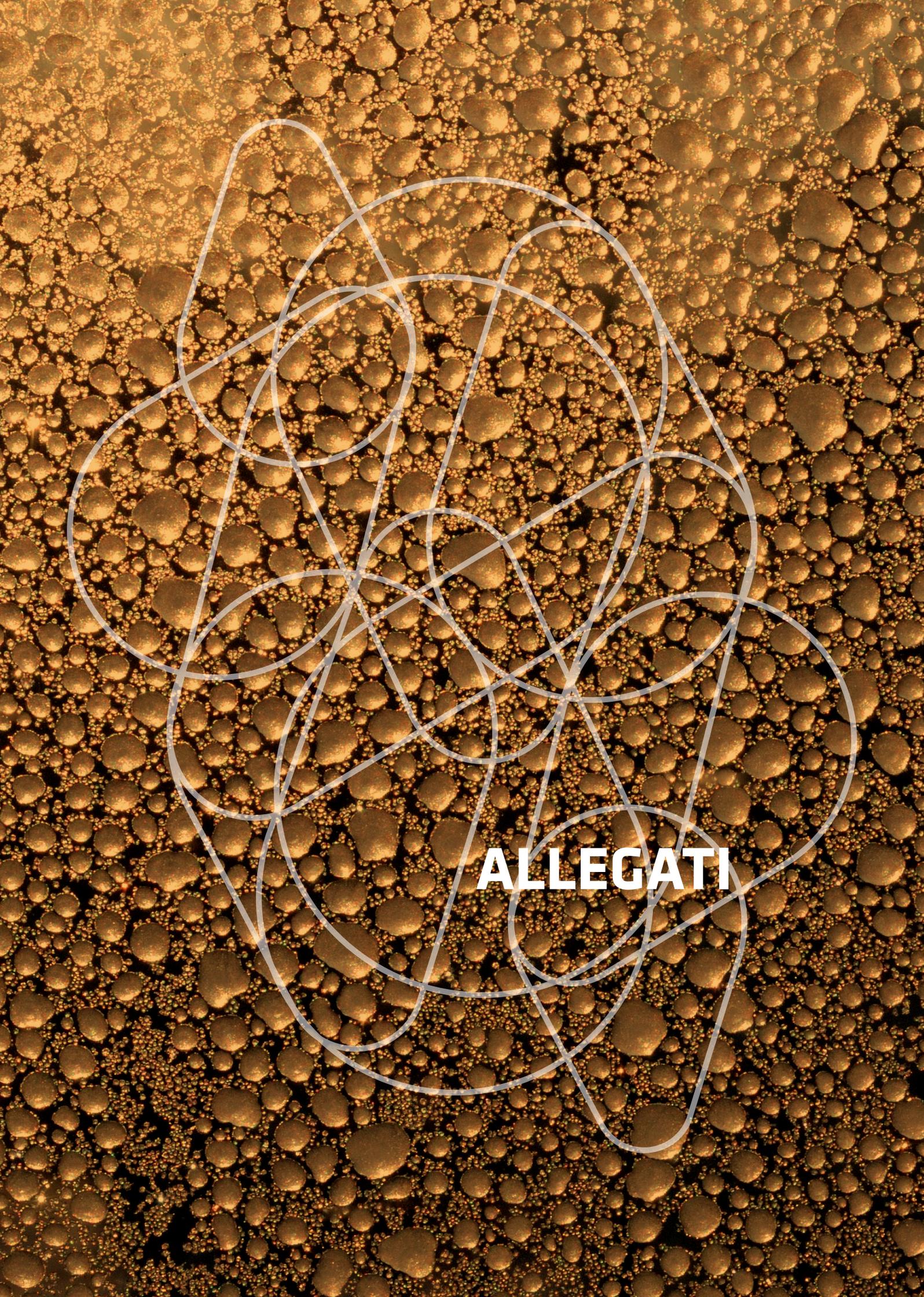
Tabella 62 - Fornitori locali

Tabella 63 - Processi qualifica fornitori

Tabella 64 - Sistema qualifica fornitori

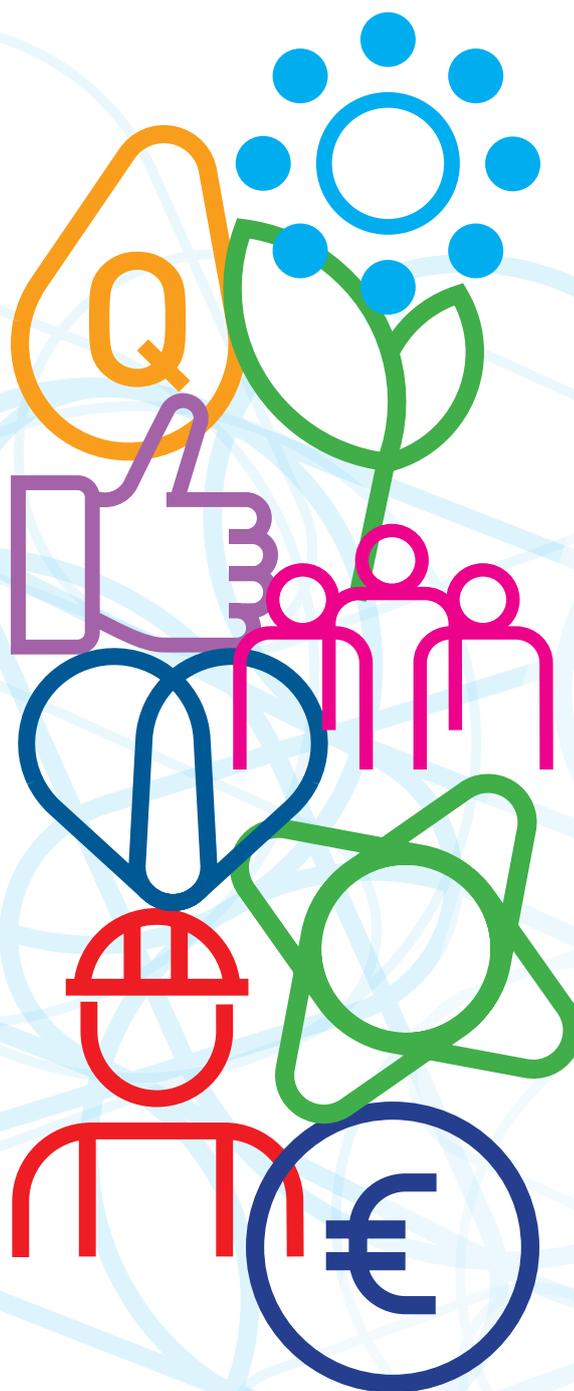
Tabella 65 - Imprese appaltatrici qualificate





**ALLEGATI**

# Tabella di correlazione



**Temi materiali**

**GRI**

**Tutela dell'ambiente  
Gestione efficiente del sistema idrico**

301 - MATERIALS  
302 - ENERGY  
303 - WATER  
305 - EMISSIONS  
306 - EFFLUENTS AND WASTE

**Qualità della risorsa idrica  
Customer satisfaction**

416 - CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY

**Gestione delle risorse umane**

401 - EMPLOYMENT  
404 - TRAINING AND EDUCATION  
405 - DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY

**Salute e sicurezza dei lavoratori**

403 - OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY

**Impatto sulla comunità**

203 - INDIRECT ECONOMIC IMPACTS  
204 - PROCUREMENT PRACTICES  
413 - LOCAL COMMUNITIES

**Gestione dei rischi,  
compliance e governance**

205 - ANTI-CORRUPTION  
307 - ENVIRONMENTAL COMPLIANCE  
418 - CUSTOMER - PRIVACY  
419 - SOCIOECONOMIC COMPLIANCE

**Performance economica**

201 - ECONOMIC PERFORMANCE

# GRI content index



indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
<b>102</b>	<b>GENERAL DISCLOSURES</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione	23-34	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	23-34	
102-3	Luogo della sede legale dell'azienda	23-34	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	23-34	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	23-34	
102-6	Mercati serviti	8-11	39, 40, 41, 42
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-11 / 23-34 / 61-68	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 27, 52, 54
102-8	Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori	61-68	27, 29
102-9	Descrizione della catena di fornitura	95-98	59, 60, 61
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	23-34	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	23-34	
102-12	Iniziative esterne	43-50 / 85-90	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	23-34	
102-14	Lettera agli stakeholder	12-13	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	23-34 / 75-84	
102-18	Struttura di governance aziendale	23-34	1

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
102-40	Elenco degli stakeholder	16-22	
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	61-68	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	16-22	
102-43	Identificazione e selezione degli stakeholder	16-22	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento	16-22	46, 47
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	14-15	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	16-22	
102-47	Elenco dei temi materiali	16-22	
102-48	Modifica di informazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione	14-15	
102-49	Modifiche significative nei temi materiali rispetto al precedente periodo di rendicontazione	16-22	
102-50	Periodo di rendicontazione	14-15	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	14-15	
102-52	Periodicità di rendicontazione	14-15	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi allegati	136	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	14-15	
102-55	Tabella dei contenuti GRI	102-105	
102-56	Assurance esterna del report	14-15	

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
<b>103</b>	<b>MANAGEMENT APPROACH</b>		
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	23-94	
103-2	Le principali politiche praticate dall'impresa rispetto a ciascun material topic	23-94	
103-3	La gestione di ciascun material topic e i relativi impatti	23-94	
<b>201</b>	<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	91-94	58
<b>203</b>	<b>INDIRECT ECONOMIC IMPACTS</b>		
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	85-94	51
<b>204</b>	<b>PROCUREMENT PRACTICES</b>		
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	95-98	61
<b>205</b>	<b>ANTI CORRUPTION</b>		
205-2	Attività di comunicazione e training di prevenzione e contrasto alla corruzione	23-34	35
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	23-34	
<b>301</b>	<b>MATERIALS</b>		
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume	55-60	18, 19
<b>302</b>	<b>ENERGY</b>		
302-1	Consumi diretti di energia interni	55-60	23, 24
302-4	Riduzione dei consumi di energia	55-60	
<b>303</b>	<b>WATER</b>		
303-1	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture	43-54	5
<b>305</b>	<b>EMISSIONS</b>		
305-1	Emissioni generate dal consumo di combustibile (scope1)	55-60	25
305-2	Emissioni generate dai consumi di energia (scope2)	55-60	25

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
<b>306</b>	<b>EFFLUENTS AND WASTE</b>		
306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione	43-50	17, 26
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	55-60	20, 21, 22
<b>307</b>	<b>ENVIRONMENTAL COMPLIANCE</b>		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito ambientale	75-84	48
<b>308</b>	<b>SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>		
308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	95-98	
<b>401</b>	<b>EMPLOYMENT</b>		
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	61-68	31
401-2	Benefit forniti ai dipendenti	61-68	
<b>403</b>	<b>OCCUPATIONAL, HEALTH AND SAFETY</b>		
403-2	Infortuni, malattie professionali, assenteismo e decessi collegati al lavoro	61-74	32, 38
<b>404</b>	<b>TRAINING AND EDUCATION</b>		
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	61-68	34
<b>405</b>	<b>DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo tra i dipendenti	23-34 / 61-68	1, 2, 3, 27, 28, 30
<b>413</b>	<b>LOCAL COMMUNITIES</b>		
413-1	Attività che coinvolgono le comunità locali	85-90	
<b>416</b>	<b>CUSTOMER, HEALTH AND SAFETY</b>		
416-1	Percentuale delle categorie di prodotto e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	51-54	13, 14, 15, 16
<b>418</b>	<b>CUSTOMER – PRIVACY</b>		
418-1	Violazioni in ambito privacy	23-34	
<b>419</b>	<b>SOCIOECONOMIC COMPLIANCE</b>		
419-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito sociale ed economico	75-84	48

# 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.

## C

**CAPTAZIONE:** prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO :** 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.

**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.

## 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

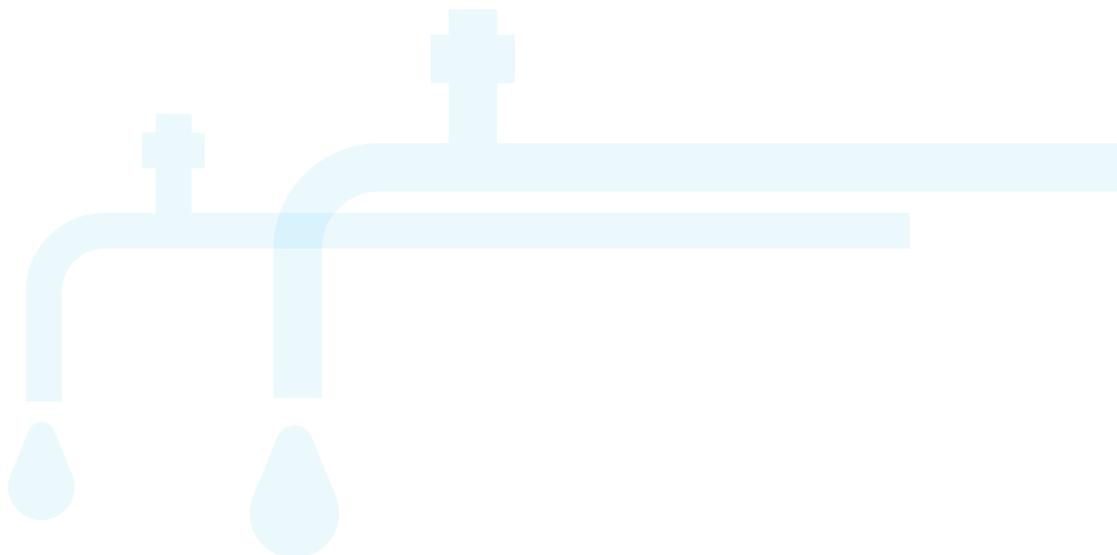
**GRI CONTENT INDEX:** indice dei contenuti secondo i *GRI Standards*.

**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

**MATERIALITÀ:** criterio attraverso il quale Umbra Acque valuta la rilevanza degli aspetti economici, sociali e ambientali.

## P

**PARAMETRO:** singola specie analitica.

**PARTNERSHIP:** rapporto di stretta collaborazione per condividere determinati scopi per il raggiungimento degli obiettivi.

**POTABILIZZAZIONE:** trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

## R

### RESPONSABILITÀ SOCIALE

**D'IMPRESA:** 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 od oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. 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 speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

## S

### SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**(SII):** insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione,

trattamento 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.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico di un'azienda nel periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## 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 di età

Fascia di età	uomini	donne	totale
< 30 anni	0	0	0
30 - 50 anni	1	0	1
> 50 anni	5	3	8

102-18

405-1

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

Descrizione	2018	2019
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	6

405-1

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati e certificati

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	2018	2021
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2019	2022
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	BSI OHSAS 18001:2007	2016	2019	2021
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	EN ISO/IEC 17025:2005	2014	2018	2022
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2019	2021

405-1

\* Cat. OG6 class III°; Cat. OS22 class II°; Progettazione e costruzione class. VIII°

Tabella 4 - Numero audit interni

Descrizione	2018	2019
Audit interni Sistemi di Gestione	42	47

## Gestione efficiente del Servizio Idrico

Tabella 5 - Volumi captati

Descrizione	2018		2019	
	Milioni di MC	%	Milioni di MC	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Pozzi	46,1	76,7%	44,3	76,2%
Sorgenti	12,6	21,0%	11,2	19,3%
Totale volumi captati	58,7	97,7%	55,5	95,5%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	1,4	2,3%	2,6	4,5%
Totale volumi immessi nel sistema acquedottistico	60,1	100,0%	58,1	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	30,4	50,5%	28,1	48,4%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	29,7	49,5%	30,0	51,6%

102-7

303-1

Tabella 6 - Infrastrutture idriche

Descrizione	2018	2019
Fonti di approvvigionamento	506	504
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	<i>219</i>	<i>219</i>
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	<i>285</i>	<i>283</i>
<i>di cui opere di presa fiumi</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
<i>di cui opere di presa laghi</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Stazioni di sollevamento	261	262
Opere di accumulo/Serbatoi	587	592
Impianti di disinfezione/trattamento*	247	249
<i>di cui impianti alle fonti</i>	<i>84</i>	<i>89</i>
<i>di cui impianti ai nodi/altro</i>	<i>163</i>	<i>160</i>

\* trattati di impianti di disinfezione, classificati in GIS quali POTABILIZZATORI

102-7

Tabella 7 - Rete idrica

Descrizione	2018	2019
Servizio acquedotto: Rete totale	6.124	6.315
Servizio acquedotto: Rete di adduzione totale	1.388	1.372
Servizio acquedotto: Rete di distribuzione totale	4.736	4.943

102-7

Tabella 8 - Infrastrutture fognarie

Descrizione	2018	2019
Impianti di sollevamento	223	244
Scarichi diretti	300	310
Scolmatori	781	815

102-7

Tabella 9 - Rete fognaria

Descrizione	2018	2019
Servizio fognatura: Rete totale	1.620	1.685
Servizio fognatura: Rete di raccolta	1.500	1.564
Servizio fognatura: Collettori	120	121

102-7

Tabella 10 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2018	2019
Numero impianti di potabilizzazione *	116	17
Volume complessivo di acqua trattata**	9.890.000	11.158.383
Portata media di acqua trattata	314	354

\* 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

102-7

Tabella 11 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

Potenzialità	2018		2019	
	n.	%	n.	%
Potenzialità >=50.000 AE	4	2,6%	4	2,7%
Potenzialità >=10.000 <50.000 AE	13	8,6%	12	8,1%
Potenzialità >=5.000 <10.000 AE	3	2,0%	3	2,0%
Potenzialità >=2.000 <5.000 AE	14	9,3%	14	9,4%
Potenzialità <2.000 AE	117	77,5%	116	77,9%
Totale	151	100%	149	100%

Sono stati messi fuori esercizio in quanto accorpati i depuratori di Pineta e Sant'Arcangelo.

102-7

Tabella 12 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (ton COD/anno)

Potenzialità	2018		2019	
	ton COD	%	ton COD	%
Potenzialità >50.000 AE	5.876	49,25%	505	35%
Potenzialità 10.000-50.000 AE	4.074	34,14%	426	30%
Potenzialità 5.000-10.000 AE	197	1,65%	22	2%
Potenzialità 2.000-5.000 AE	702	5,88%	94	7%
Potenzialità <2.000 AE	1.081	9,06%	395	27%
Totale COD in	11.930			
Totale COD out			1.442	
Abbattimento COD				88%
Volume da processo depurazione mc	56.505.621			

102-7

## Qualità della risorsa

Tabella 13 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna

Parametri	Limite	2019
		Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	20
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5
Calcio mg/l	-	59
Nitrato mg/l	50	< 5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	219
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	27
Conducibilità micro S/cm	2.500 micro S/cm	342
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20
Magnesio mg/l	-	12

\* valori consigliati

102-7

Tabella 14 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

Parametri	Limite	2019
		Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	22
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5
Calcio mg/l	-	78
Nitrato mg/l	50	< 5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05
Potassio mg/l	-	< 10
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	221
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	< 25
Conducibilità micro S/cm	2.500 micro S/cm	347
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20
Magnesio mg/l	-	< 10

\* valori consigliati

416-1

**Tabella 15 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere**

416-1

Parametri	Limite	2019 Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,1
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	44
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5
Calcio mg/l	-	135
Nitrato mg/l	50	< 5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05
Potassio mg/l	-	-
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	488
Sodio mg/l	200 mg/l	21
Solfato mg/l	250 mg/l	106
Conducibilità micro S/cm	2.500 micro S/cm	729
Cloruro mg/l	250 mg/l	25
Magnesio mg/l	-	25

**Tabella 16 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile**

416-1

Descrizione controlli	2018	2019
Punti di campionamento	518	522
N. campioni	4.058	3.616
N. parametri	54.468	55.184
% parametri fuori standard	0,31%	0,18%
N. parametri fuori standard	168	97

I punti di campionamento sono solo quelli posti sulla rete di distribuzione ai fini dei controlli interni di cui all'art. 7 del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i..

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

306-1

Descrizione controlli	2018	2019
Punti di campionamento	36	33
N. campioni	1.122	1.020
N. parametri	9.834	9.069
% parametri fuori standard	2,97%	1,44%
N. parametri fuori standard	292	131

Come punti di campionamento sono stati presi in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 A.E. (perimetro M6).

## Tutela dell'ambiente

Tabella 18 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

Descrizione	2018	2019
Acido cloridrico	200	190
Clorito di sodio	200	196
Ipoclorito di sodio	70	79
Anidride carbonica	85	67
Polielettrolita e PAC	2	10

301-1

Tabella 19 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)

Descrizione	2018	2019
Flocculante	0	0
Polielettrolita	88	85
Cloruro ferrico	40	61

306-2

Tabella 20 - Quantità di rifiuti prodotti

Descrizione	2018		2019	
	ton	%	ton	%
Rifiuti pericolosi	6	0,04%	7,2	0,04%
Rifiuti non pericolosi	16.074	99,96%	18.458	99,96%
Produzione totale rifiuti	16.080	100,00%	18.465	100,00%
<i>di cui da processo di depurazione</i>	<i>9.423</i>	<i>58,60%</i>	<i>12.508</i>	<i>67,70%</i>
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>81</i>	<i>0,40%</i>
<i>di cui da processo di fognatura</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>
<i>di cui da altro</i>	<i>6.657</i>	<i>41,40%</i>	<i>5.876</i>	<i>31,80%</i>
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	9.434	58,70%	12.589	68,20%
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione</i>	<i>11</i>		<i>81</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura</i>	<i>9.423</i>		<i>12.508</i>	

306-2

Tabella 21 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	2018		2019	
	ton	%	ton	%
Recupero	11.352	70,6%	13.748	74,5%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>1</i>		<i>4</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>11.351</i>		<i>13.744</i>	
Smaltimento	4.728	29,4%	4.717	25,5%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>5</i>		<i>3</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>4.723</i>		<i>4.714</i>	
Totale	16.080	100,0%	18.465	100,0%

306-2

Tabella 22 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	Codici E-D	2018	2019
Messa in riserva R13	R13	8.949	8.177
Spandimento agricoltura R10	R10	97	3.968
Recupero energia R1	R1	0	0
Altre categorie	R*	2.307	1.602
Totale rifiuti recuperati		11.352	13.748
Discarica D1	D1	310	0
Trattamento biologico D8	D8	36	9
Trattamento fisico-chimico D9	D9	105	99
Stoccaggio in sito D15	D15	1.790	2.060
Altre categorie	D*	2.488	2.550
Totale rifiuti smaltiti		4.728	4.718

306-2

Tabella 23 - Consumi di energia elettrica per servizi

Tipologia servizio	2018		2019	
	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	2.417,4	671,5	3.494,8	970,8
Distribuzione	253.691,4	70.469,8	255.557,2	70.988,1
Depurazione	58.661,1	16.294,8	63.464,8	17.629,1
Fognatura	16.375,4	4.548,7	17.054,8	4.737,4
Servizi/Altro	3.481,5	967,1	2.899,8	805,5
Totale *	334.626,8	92.951,9	342.471,3	95.130,9
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	<i>334.626,8</i>	<i>92.951,9</i>	<i>342.471,3</i>	<i>95.130,9</i>

302-1

\* non è mai stato attivato un contratto di fornitura per alimentazione da sole fonti rinnovabili, pertanto i consumi rispettano la composizione media nazionale

Tabella 24 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tipologia carburante	2018		2019	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ
Gas metano	37.000	1.425	58.000	2.233
GPL	14.000	336	16.000	384
Benzina	8.645	247	7.497	214
Gasolio	436.371	16.178	422.873	15.661

302-1

Tabella 25 - Emissioni (ton di CO<sub>2</sub>)

Descrizione	2018	2019
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette: autotrazione	1.151	1.114
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette: depurazione	6.523	7.058
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette: riscaldamento	75	118
Emissioni CO <sub>2</sub> dirette totali SCOPE1	7.749	8.290
Emissioni CO <sub>2</sub> indirette totali SCOPE2	30.585	30.922

305-1

305-2

Ai fini del calcolo è stato utilizzato il fattore di conversione emissioni DEFRA 2019.

Tabella 26 - Scarichi idrici (mc)

Descrizione	2018	2019
Volume da processo depurazione	61.337.347	56.505.621
Volume da processo potabilizzazione	250.000	250.000
Volume da scarichi diretti	2.000.000	2.000.000
Totale	63.587.347	58.755.621

306-1

## Gestione delle risorse umane

Tabella 27 - Numero totale dipendenti per qualifica

Qualifica	2018				2019			
	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. / tot. dip.
Dirigenti	4	-	4	1,1%	4	0	4	1,0%
Quadri	9	2	11	2,9%	6	2	8	2,0%
Impiegati	72	75	147	39,1%	70	81	151	40,5%
Operai	214	-	214	59,9%	211	0	211	56,5%
Totale dipendenti	299	77	376	100,0%	291	83	374	100,0%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

102-7

102-8

405-1

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

Qualifica e fascia di età	2018			2019		
	donne	totale	uomini	donne	totale	totale
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	0	0	0	0	0
	> 50 anni	4	0	4	4	4
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	7	0	7	4	4
	> 50 anni	2	2	4	2	4
Impiegati	< 30 anni	5	5	10	5	10
	30 - 50 anni	46	51	97	47	54
	> 50 anni	21	19	40	18	22
Operai	< 30 anni	10	0	10	11	11
	30 - 50 anni	110	0	110	113	0
	> 50 anni	94	0	94	87	0
Totale	299	77	376	291	83	374

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

405-1

Tabella 29 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2018			2019				
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale a tempo indeterminato	255	51	306	81,4%	251	63	314	84,0%
<i>di cui personale in part-time</i>	2	6	8	2,6%	2	7	9	2,9%
Personale a tempo determinato	36	24	60	16,0%	29	17	46	12,3%
Personale in apprendistato professionalizzante	8	2	10	2,7%	11	3	14	3,7%
Totale	299	77	376	100%	291	83	374	100%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

102-8

Tabella 30 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Descrizione	2018	2019
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	3	5
Disabili	19	17
Totale	22	22

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

405-1

Tabella 31 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età

Numero dipendenti assunti	2018			2019			
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
Personale assunto	< 30 anni	12	3	15	3	2	5
	30 - 50 anni	28	17	45	10	4	14
	> 50 anni	2	0	2	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
Numero dipendenti cessati							
Personale cessato	< 30 anni	0	0	0	1	0	1
	30 - 50 anni	2	1	3	4	0	4
	> 50 anni	16	2	18	13	0	13
	<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Cessazioni Totali							
Pensionamento	5	1	6	0	0	0	
Dimissioni volontarie	1	0	1	3	0	3	
Licenziamenti	12	1	13	13	0	13	
Altro (Mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	0	1	1	2	0	2	
Tasso di Turnover in entrata	14%	26%	16%	4%	7%	5%	
Tasso di Turnover in uscita	6%	4%	6%	6%	0%	5%	

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	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	103.172	21.472	124.644	86.305	24.440	110.744
<i>di cui Assenza per malattia e infortunio</i>	<i>22.856</i>	<i>3.507</i>	<i>26.363</i>	<i>20.322</i>	<i>4.998</i>	<i>25.320</i>
<i>di cui Sciopero</i>	<i>170</i>	<i>15</i>	<i>184</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>di cui Altro</i>	<i>80.146</i>	<i>17.951</i>	<i>98.097</i>	<i>69.333</i>	<i>16.091</i>	<i>85.424</i>
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza / ore lavorabili)	18,5%	15,6%	18,0%	16,6%	17,4%	16,7%
Tasso di malattia	17,7%	16,3%	17,5%	19,0%	19,4%	19,1%
Ore lavorabili	556.385	137.628	694.013	541.784	140.444	682.227
Ore lavorate	489.399	119.548	608.947	491.012	120.777	611.789
Ore straordinario	36.186	3.392	39.578	36.641	3.665	40.306

Tabella 33 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	367	0	367	188	0	188
Quadri	519	10	529	214	12	226
Impiegati	1.887	1.372	3.259	2.135	2.149	4.284
Operai	2.219	0	2.219	3.942	0	3.942
<b>Totale</b>	<b>4.992</b>	<b>1.382</b>	<b>6.374</b>	<b>6.479</b>	<b>2.161</b>	<b>8.640</b>

401-1

403-2

Tabella 34 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	91,8	0,0	91,8	47,0	0,0	47,0
Quadri	57,7	5,0	48,1	35,7	6,0	31,5
Impiegati	26,2	18,3	22,2	30,5	26,7	28,2
Operai	10,4	0,0	10,4	18,7	0,0	18,7
Totale	16,7	18,0	17,0	22,1	26,2	23,0

404-1

Tabella 35 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriale/leadership	846	10	856	188	0	188
Anticorruzione	0	0	0	0	0	0
Sicurezza	1.569	142	1.711	3.782	549	4.331
Professionale e tecnica	2.577	1.230	3.807	2.509	1.612	4.121
Totale	4.992	1.382	6.374	6.479	2.161	8.640

205-2

## Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 36 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	1	0	1	8	0	8
Quadri	3	0	3	20	6	26
Impiegati	148	142	290	590	543	1.133
Operai	1.417	0	1.417	3.164	0	3.164
Totale	1.569	142	1.711	3.782	549	4.331

Tabella 37 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	0,3	0,0	0,3	2,0	0,0	2,0
Quadri	0,5	0,0	0,4	3,3	3,0	3,3
Impiegati	2,4	1,9	2,1	8,4	6,7	7,5
Operai	6,2	0,0	6,2	15,0	0,0	15,0
Totale	5,3	1,8	4,6	13,0	6,6	11,6

Tabella 38 - Indici infortunistici

Descrizione	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	19	0	19	6	3	9
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	2	0	2	0	1	1
Malattie professionali	5	0	5	6	0	6
Decessi	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprensive straordinario)	N/A	N/A	628.948	N/A	N/A	611.789
IR - Indice di frequenza (n. totale infortuni / ore lavorate x 1.000.000)	N/A	N/A	31,2	N/A	N/A	14,7
Giorni di assenza per infortunio	N/A	N/A	836	N/A	N/A	554
LDR - Indice di gravità (gg di assenza per infortuni / ore lavorate x 1.000)	N/A	N/A	1,4	N/A	N/A	0,9
Indice di incidenza (n. totale infortuni / n. dipendenti x 1.000)	N/A	N/A	5,1	N/A	N/A	2,4
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni / n. totale infortuni)	N/A	N/A	44	N/A	N/A	62

La suddivisione degli infortuni per area geografica non è rilevante.  
Per la suddivisione degli infortuni per genere si rimanda a quanto indicato nella sezione Salute e sicurezza dei lavoratori.

## Clienti

Tabella 39 - Dati demografici

Descrizione	2018		2019	
	n.	% copertura	n.	% copertura
Comuni serviti	38		38	
Popolazione ISTAT totale	502.065	100,0%	501.186	100,0%
Popolazione servita da acquedotto	499.701	99,5%	498.885	99,5%
Popolazione servita da fognatura	445.743	88,8%	445.106	88,8%
Popolazione servita da depurazione	405.629	80,8%	405.346	80,9%

Tabella 40 - UtENZE per servizio

Descrizione	2018	2019
Utenze totali	233.384	233.452
Utenze servite da acquedotto	232.285	232.380
Utenze servite da fognatura	207.203	207.330
Utenze servite da depurazione	188.556	188.810
Scarichi industriali	19	19

403-2

102-6

102-6

Tabella 41 - Utenti per Comune

Comune	2018	2019
Assisi	12.678	12.715
Bastia Umbra	8.316	8.338
Bettona	1.672	1.677
Cannara	1.912	1.922
Castiglione del Lago	8.518	8.505
Citerna	791	790
Città della Pieve	4.509	4.510
Città di Castello	16.800	16.781
Collazzone	1.553	1.559
Corciano	9.532	9.567
Costacciaro	914	906
Deruta	3.939	3.934
Fossato di Vico	1.693	1.681
Fratta Todina	697	693
Gualdo Tadino	7.934	7.902
Gubbio	14.669	14.688
Lisciano Niccone	270	265
Magione	7.261	7.269
Marsciano	7.102	7.124
Massa Martana	1.978	1.964
Monte Castello di Vibio	743	732
Monte Santa Maria Tiberina	525	526
Montone	801	803
Paciano	681	680
Panicale	2.753	2.747
Passignano sul Trasimeno	3.268	3.265
Perugia	79.299	79.353
Piegaro	1.694	1.689
Pietralunga	921	917
San Giustino	4.748	4.735
San Venanzo	1.322	1.316
Scheggia e Pascelupo	1.315	1.294
Sigillo	1.593	1.587
Todi	8.223	8.231
Torgiano	2.811	2.822
Tuoro sul Trasimeno	1.954	1.953
Umbertide	6.463	6.480
Valfabbrica	1.532	1.532

Tabella 42 - Contatti IN bound

Canali di contatto	2018	2019
Call center	124.617	106.575
Sportello	24.351	26.022
Servizio guasti	50.345	48.803
Sportello digitale	85	745
Altro (lettere, email, raccomandate, PEC)	376.321	369.431

Tabella 43 - Autoletture (n.)

Descrizione	2018	2019
Autolettura da fax	6	1
Autolettura da IVR (telefonica)	48.530	43.118
Autolettura da letturista	66	146
Autolettura da SMS	7.073	7.620
Lettura da sportello (CRM)	24.501	19.500
Autolettura da Telegram	62	91
Autolettura da web	16.577	18.069

Tabella 44 - Modalità di pagamento utenza (%)

Canali di incasso	2018	2019
Incasso preventivi	0,0%	0,0%
Incasso domiciliazioni (RID)	38,0%	39,5%
Bonifico cliente	12,4%	9,7%
Bonifico non utenza	0,3%	0,0%
Poste Italiane - Bonifici	0,6%	0,6%
CBILL	1,5%	2,0%
Carta credito	0,0%	0,0%
Lottomatica	3,8%	3,3%
Coop	4,7%	5,2%
Poste Italiane - Bollettini	33,9%	35,1%
POS	0,3%	0,2%
Sisal	1,1%	3,6%
Pagamenti web	0,8%	1,1%
Senza attribuzione	2,6%	-0,3%

Tabella 45 - Agevolazioni tariffarie

Descrizione	2018	2019
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	N/A	6.130
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	N/A	380.329

La Società ha avviato la procedura di erogazione dei Bonus idrici nel corso dell'anno 2019.

Tabella 46 - Customer Satisfaction Index

Indicatori	2018	2019
Aspetti tecnici	94,9	92,2
Fatturazione	85,0	82,7
Rapporto qualità/Prezzo	80,8	78,8
Segnalazione guasti	96,0	87,6
Intervento tecnico	86,3	83,6
N. verde commerciale	85,2	84,4
Sportello	91,5	91,2
C.S.I. Complessivo	89,0	86,4

102-44

Tabella 47 - Commissione conciliativa

Descrizione	2018	2019
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	8	14
<i>di cui istanze ammesse</i>	6	11
<i>di cui istanze non ammesse</i>	2	3
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse	8	11
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	3	10
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	3	1
Commissione Conciliativa ARERA: istanze ricevute	2	14
<i>di cui istanze ammesse</i>	2	14
<i>di cui istanze non ammesse</i>	0	0
Commissione Conciliativa ARERA: istanze ricevute	2	14
<i>di cui istanze risolte prima della Conciliazione</i>	0	1
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	2	12
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	0	1

102-44

Tabella 48 – Contenziosi

Descrizione	2018	2019
Cause civili e amministrative aperte	43	41
<i>di cui verso ARERA e AURI</i>	4	7
Accertamenti tecnici preventivi	1	0
Ambientali	6	3
Azioni di risarcimento danni	188	166
Cause di opposizione a D.I. e accertamenti indebiti	4	11

Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali del 2018 sono state pari a 28.255 €, di cui 1.016 € di competenza 2018 e i restanti 27.239 € di competenza 2017. Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali del 2019 sono state pari a zero in quanto i verbali sono ancora in fase di ricorso presso la Regione Umbria.

307-1

419-1

## Impatti sulla comunità

Tabella 49 - Laboratori didattici in classe

Descrizione	2018	2019
Laboratori didattici in classe scuola superiore	1	1
Totale	1	1

Tabella 50 - Visite didattiche c/o impianti

Descrizione	2018	2019
Visite c/o impianto Sorgente Scirca	12	16
Visite c/o impianto Laboratorio di analisi	4	5
Visite c/o impianto di depurazione Vestricciano-Genna	6	5
Visite c/o impianto Conservoni di Montepacciano	13	3
Visite c/o impianto Sorgente Bagnara	10	12
Visite c/o impianto di depurazione Città di Castello - Canonica	1	0
Visite c/o impianto Camera di manovra Sorgente Santo Marzio	0	1
Totale	46	42

Tabella 51 - Case dell'acqua

Descrizione	2018	2019
Fontanelle installate al 31/12/2019	57	58
Litri erogati	13.963.000	14.163.001
Bottiglie 1,5 lt (n.)	9.308.667	9.442.001
Plastica risparmiata (ton)*	326	330
Euro spesa risparmiata**	2.932.230	2.974.230
CO <sub>2</sub> risparmiata (ton)***	2.862	2.903

\* stima peso medio 35 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 lt (rif. Calcolatore AzzerCO<sub>2</sub>-Legambiente-Kyoto club)

203-1

## Performance economica

Tabella 52 - Principali voci del Conto Economico (€)

Descrizione	2018	2019
Ricavi da SII	74.912.232	80.989.635
Ricavi Totali	88.300.870	97.145.516
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	29.258.633	36.060.948
Risultato Operativo Netto (EBIT)	6.547.963	9.235.223
Risultato Netto (Utile)	4.212.396	5.829.563

102-7

Tabella 53 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€)

Descrizione	2018	2019
Patrimonio Netto	32.046.250	38.016.774
Capitale Investito Netto	68.752.575	83.948.653
Posizione Finanziaria Netta	36.706.325	45.355.601

Tabella 54 - Indici di redditività (%)

Descrizione	2018	2019
ROE Lordo	20,16	24,10
ROE Netto	13,14	15,33
ROI	9,52	11,00
ROS	7,99	10,14

102-7

Tabella 55 - Indici di investimento

Descrizione	2018	2019
Investimenti (€)	26.701.436	30.342.705
€ per mc di acqua venduta *	0,90	1,02
€ per abitante del territorio servito	52,96	60,54

\* Il dato dei mc di acqua venduta comprende anche la stima del venduto ma non ancora fatturato al 31/12/2019

Tabella 56 - Investimenti totali per servizio

Tipologia servizio	2018		2019	
	€ milioni	%	€ milioni	%
Acquedotto	13,71	51%	13,98	46%
Fognatura	5,32	20%	6,83	23%
Depurazione	5,62	21%	5,69	19%
Generale S.I.I. (SC, FOC, AII, NI)	2,05	8%	3,84	13%
Totale	26,70	100%	30,34	100%

Tabella 57 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area (€)

Area	2018	2019
Alto Chiascio	1.648.383	2.374.393
Lago Trasimeno	3.083.110	3.602.475
Alto Tevere	2.668.073	2.554.851
Medio Tevere	7.341.253	7.115.344
Perugino-Assisano	9.155.916	9.360.734
Importi al netto degli investimenti classificati come "generali S.I.I."	2.804.700	5.334.908

Tabella 58 - Valore aggiunto globale netto distribuito (€)

Descrizione	2018	2019
Ricavi da SII	74.912.232	80.989.635
Valore aggiunto globale lordo	51.079.954	55.428.498
Ammortamenti	- 16.931.672	- 19.634.148
Valore aggiunto globale netto	34.148.283	35.794.350
Valore aggiunto distribuito totale	51.079.955	55.428.498
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	16.326.045	15.408.292
Distribuzione del valore aggiunto azienda	16.931.672	19.634.148
Distribuzione del valore aggiunto azionisti	4.212.396	5.829.563
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	814.762	764.375
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	12.687.475	13.697.676
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	107.605	94.443
Personale %	31,96	27,80
Azienda %	33,15	35,42
Azionisti %	8,25	10,52
Finanziatori %	1,60	1,38
Pubblica Amministrazione (P.A.) %	24,84	24,71
Territorio/Comunità locale %	0,21	0,17

201-1

## Supply chain

Tabella 59 - Ordinativi

Descrizione	2018		2019	
	n. ordini	Val. ordini €	n. ordini	Val. ordini €
Forniture	561	44.401.395	328	23.344.753
Lavori	126	20.076.106	62	24.285.049
Servizi	508	11.894.667	333	19.177.161
Totale	1.195	76.372.169	723	66.806.963

102-9

Tabella 60 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa

Descrizione	2018	2019
Ordinativi fornitori con importo commessa < 40k €	8,8%	7,9%
Ordinativi fornitori con importo commessa 40-400k €	7,5%	18,6%
Ordinativi fornitori con importo commessa > 400k €	83,7%	73,5%

102-9

Tabella 61 - Ripartizione geografica ordinativi

Descrizione	2018				2019			
	n. ordini	% ordini	Val. ordini €	% valore	n. ordini	% ordini	Val. ordini €	% valore
Umbria	880	73,6%	38.226.412	50,0%	454	62,8%	31.700.660	47,5%
Altre regioni	315	24,6%	38.145.757	50,0%	269	37,2%	35.106.303	52,5%
Totale	1.195	100,0%	76.372.169	100,0%	723	100,0%	66.806.963	100,0%

102-9

204-1

Tabella 62 - Fornitori locali \*

Descrizione	n.
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	274
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	59,0%

\* Fornitori ricadenti nel perimetro geografico della Regione Umbria

Tabella 63 - Processi qualifica fornitori

Descrizione	2018	2019
Processi di qualifica con esito positivo	96,5%	96,9%
Processi di qualifica con esito negativo	3,5%	3,1%

308-1

Tabella 64 - Sistema qualifica fornitori

Descrizione	2018	2019
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12 (n.)	1.143	1.454
Possesso di ISO 9001	97%	97%
Possesso di ISO 14001	1%	1%
Possesso di ISO 17025	1%	1%
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	521	311

308-1

Tabella 65 - Imprese appaltatrici qualificate

Descrizione	2018	2019
Numero di imprese appaltatrici qualificate	148	138

308-1



# Umbra Acque S.p.A.

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

KPMG S.p.A.  
30 aprile 2020



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Via Campo di Marte, 19  
 06124 PERUGIA PG  
 Telefono +39 075 572224  
 Email it-fmauditaly@kpmg.it  
 PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

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

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità della Società Umbra Acque S.p.A. (di seguito “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

### Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli amministratori sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida *Standards Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative, indicate nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono 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 della Società Umbra Acque S.p.A. sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull’indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere una conclusione sul Bilancio di Sostenibilità sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised)*, emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo  
 Bologna Bolzano Brescia  
 Catania Como Firenze Genova  
 Lecce Milano Napoli Novara  
 Padova Palermo Parma Perugia  
 Pescara Roma Torino Treviso  
 Trieste Varese Verona

Società per azioni  
 Capitale sociale  
 Euro 10.416.500,00 i.v.  
 Registro Imprese Milano e  
 Codice Fiscale N. 00709600159  
 R.E.A. Milano N. 512867  
 Partita IVA 00709600159  
 VAT number IT00709600159  
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
 20124 Milano MI ITALIA



**Umbra Acque S.p.A.**

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità  
31 dicembre 2019

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 si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui con il personale della Società, nonché analisi di documenti, ricalcoli, riscontri e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le *Standards Sustainability Reporting Guidelines*. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Performance economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio della Società al 31 dicembre 2019, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell'art.14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 30 aprile 2020;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni quantitative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale di Umbra Acque S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel



**Umbra Acque S.p.A.**  
*Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità*  
31 dicembre 2019

paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;

- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Umbra Acque S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in essa contenuti.

### **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 al 31 dicembre 2019 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), selezionati come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sono stati sottoposti a verifica.

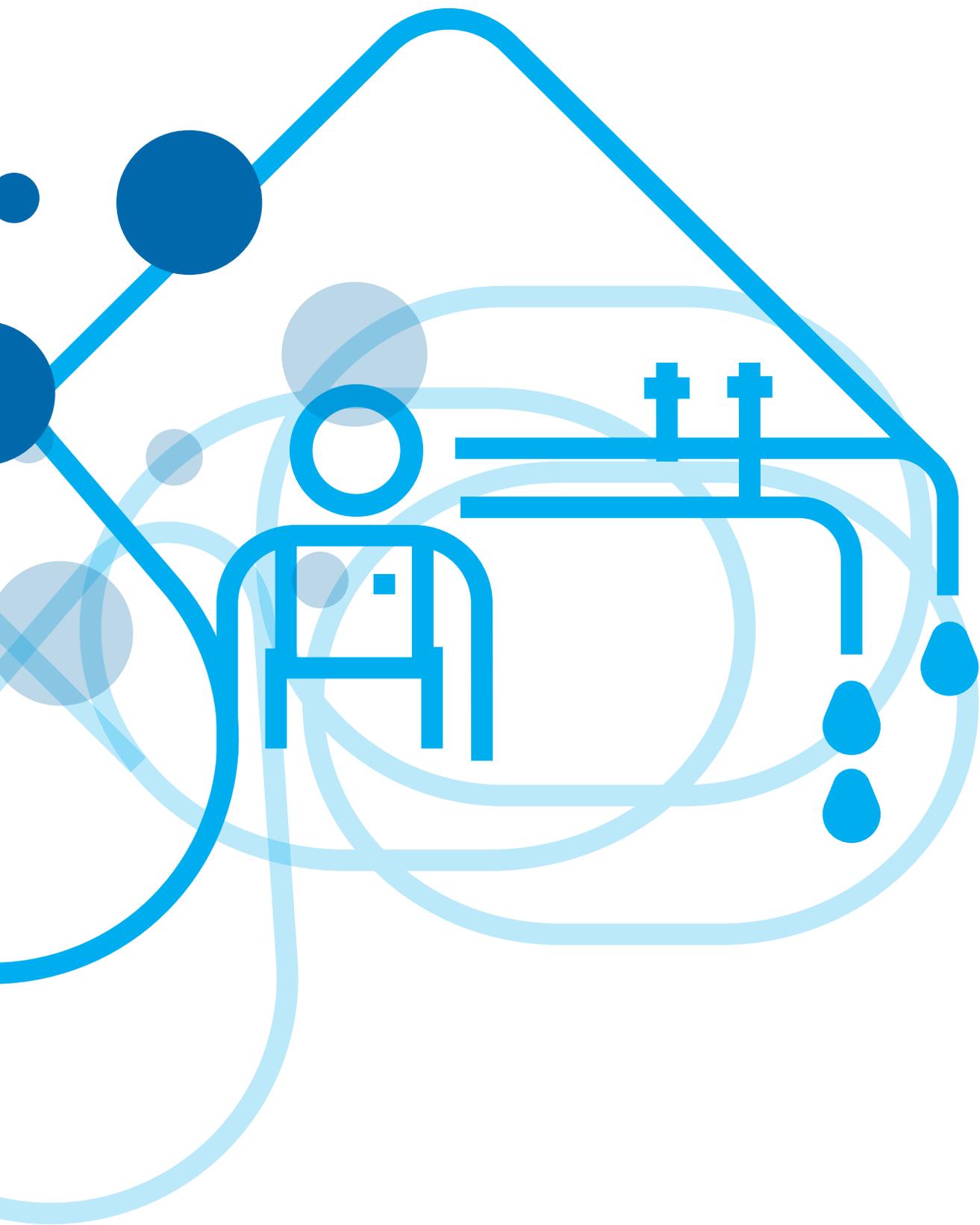
Perugia, 30 aprile 2020

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi  
Socio











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

info@umbraacque.com  
[www.umbraacque.com](http://www.umbraacque.com)