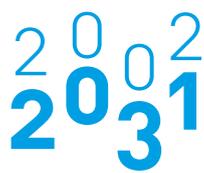


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

UMBRA
ACQUE

The logo graphic for UMBRA ACQUE features a stylized, white, downward-pointing triangle with a wavy, water-like top edge, positioned below the company name.



ancora, la nostra acqua



**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2020**



indice

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2020





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



25	CORPORATE GOVERNANCE	1
26	Profilo della società	
28	Mission e valori aziendali	
28	Codice etico	
29	Modello di organizzazione, gestione e controllo	
30	Anticorruzione e trasparenza	
30	Imposte	
32	Sistema di gestione integrato	
33	Laboratorio analisi	
38	Audit del sistema di gestione integrato	
38	Privacy	
39	Scenario regolatorio	
39	Struttura di governo aziendale	
41	Organizzazione aziendale	



43	GESTIONE DEL RISCHIO	2
46	Rischio strategico	
46	Rischio regolatorio e normativo	
47	Rischio fiscale e contenzioso	
47	Rischio operativo	
47	Rischio operativo in relazione alla salute e sicurezza dei lavoratori	
47	Rischio per servizi e forniture	
48	Rischio di mercato	
48	Rischio di prezzo	
48	Rischio di credito	
50	Rischio tassi di interesse	
50	Rischio di liquidità	



53	GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO	3
54	Sistema idrico	
56	Sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque	
59	Impianti di trattamento e potabilizzazione	
59	Reti di distribuzione	
59	Reti di collettamento fognario	
60	Depurazione	



62	QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA	4
64	Controlli sulla qualità dell'acqua potabile e depurata	
65	Progetto "l'acqua che bevo"	



67	TUTELA DELL'AMBIENTE	5
68	Automezzi	
68	Acque reflue e depurate	
70	Rifiuti	
72	Materie prime di processo	
72	Consumi energetici	



75	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	6
76	Politiche di gestione del personale	
76	Persone in Umbra Acque	
78	Ore lavorate e assenze	
78	Welfare	
78	Fondo pensionistico	
79	Formazione	
79	Smart working	
80	Relazioni sindacali	
81	People care	



83	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	7
84	Certificazione OHSAS 1800165	
84	Valutazione dei rischi	
85	Sorveglianza sanitaria	
85	Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente	
85	Formazione e addestramento i lavoratori	
85	Analisi infortuni e incidenti	
85	Malattie professionali	
86	Near miss	
86	Audit e verifiche	
86	Gestione emergenze	
86	Action plan covid-19	



91	CLIENTI	8
92	Classificazione popolazione servita, macroaree, tipologia di utenza	
93	Organizzazione	
95	Regolamento di Gestione	
95	Carta del Servizio Idrico Integrato	
96	Sedi	
96	Gestione dell'emergenza sanitaria	
97	Principali servizi all'utenza	
98	APP My Umbra Acque	
98	Bolletta web	
98	Customer satisfaction	
98	Impatti delibere ARERA	
99	Gestione reclami	
99	Conciliazione paritetica e conciliazione ADR	



101	IMPATTI SULLA COMUNITÀ	9
102	Iniziative su territorio	
105	Iniziative di solidarietà	
106	Iniziative interne all'azienda	



109	PERFORMANCE ECONOMICA	10
110	Risultati	
111	Valore aggiunto globale	



113	SUPPLY CHAIN	11
114	Procedura acquisti e appalti	
114	Procedura affidamento	
115	Qualifica fornitori	



117	HIGHLIGHTS	12
-----	-------------------	-----------



127	ALLEGATI	1
128	Tabella di correlazione	
130	GRI content index	
134	Glossario	
136	Indicatori di performance	
156	Relazione della società di revisione	

Umbra Acque in sintesi



territorio di competenza

○
comuni

—
limiti amministrativi

■
provincia di Perugia

■
provincia di Terni



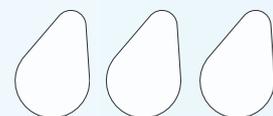
494.272
abitanti serviti

234.185
utenze

6.332 km
di acquedotto

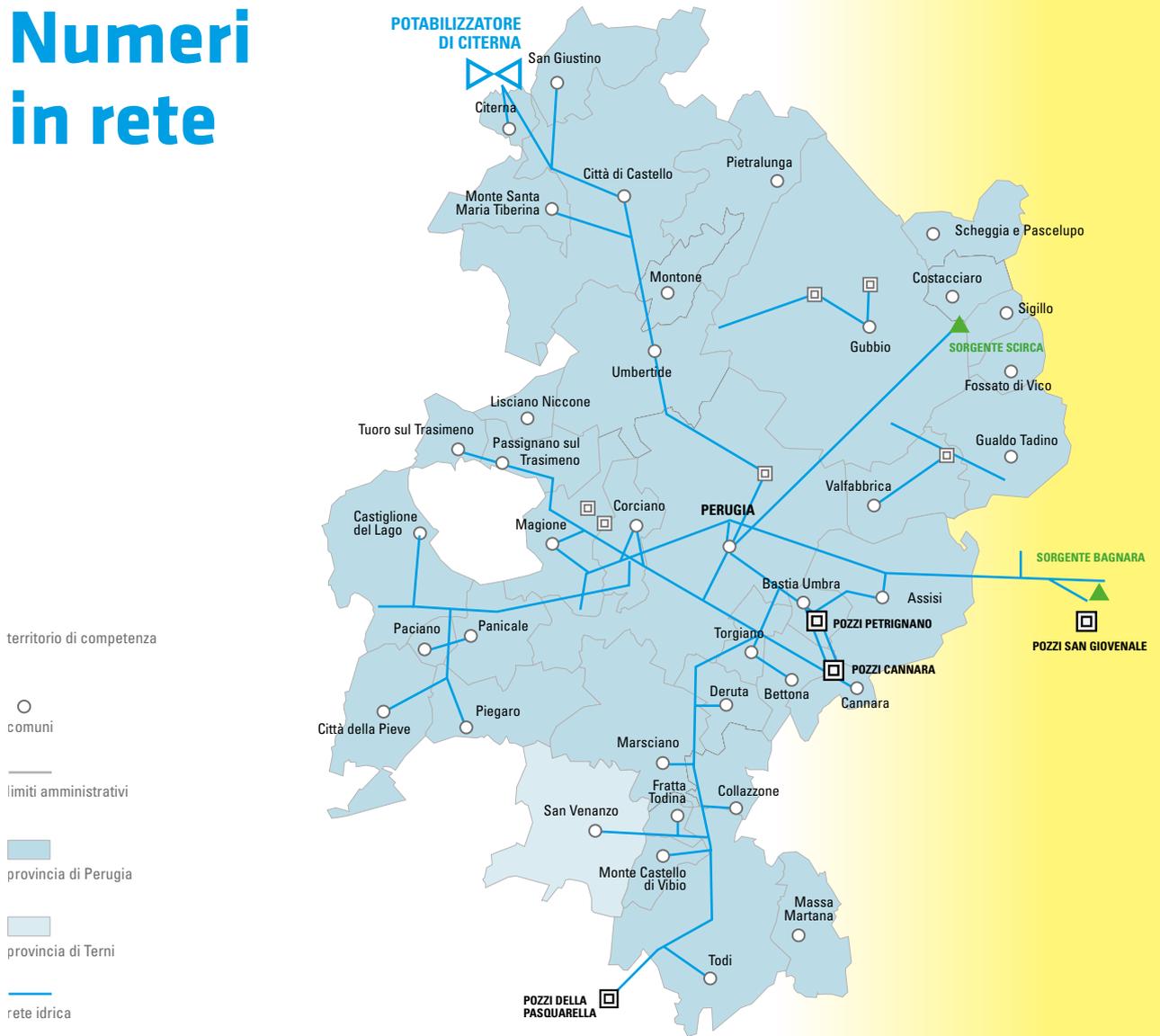
1.814 km
di fognatura

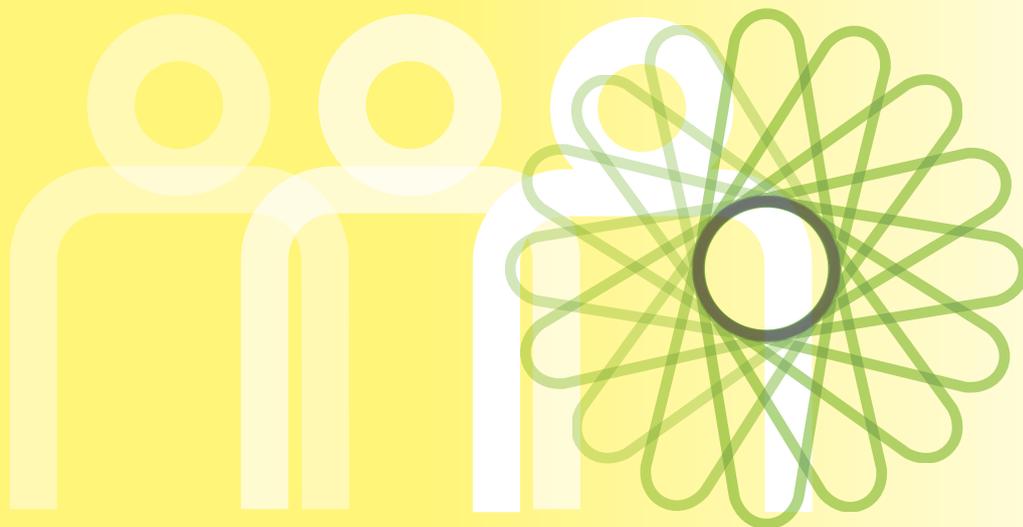
31.400.000 m³ anno
di acqua distribuita dalle reti



Comune	Abitanti num.	Utenze num.	Acquedotto km	Fognatura km
Assisi	27.952	12.794	353,5	80,6
Bastia Umbra	21.472	8.357	151,1	51,2
Bettona	4.260	1.686	94,1	7,4
Cannara	4.248	1.923	83,2	16,3
Castiglione del Lago	14.771	8.531	246,8	84,7
Citerna	3.428	796	54,9	25,2
Città della Pieve	7.663	4.518	143,9	30,7
Città di Castello	38.650	16.831	473,7	195,0
Collazzone	3.381	1.553	100,8	17,1
Corciano	21.196	9.628	202,7	72,8
Costacciaro	1.139	897	48,1	10,0
Deruta	9.413	3.951	74,8	34,2
Fossato di Vico	2.654	1.686	40,1	27,0
Fratta Todina	1.817	698	40,6	13,0
Gualdo Tadino	14.614	7.924	207,4	87,3
Gubbio	31.516	14.737	425,1	120,0
Lisciano Niccone	593	271	20,2	3,0
Magione	14.778	7.325	207,2	69,2
Marsciano	18.089	7.207	217,1	57,8
Massa Martana	3.668	1.971	153,9	18,8
Monte Castello di Vibio	1.495	733	46,0	7,2
Monte Santa Maria Tiberina	1.127	534	75,9	8,6
Montone	1.604	801	71,2	16,0
Paciano	968	677	29,2	5,3
Panicale	5.497	2.721	104,6	26,7
Passignano sul Trasimeno	5.509	3.265	69,2	25,4
Perugia	164.880	79.549	1.224,0	386,8
Piegara	3.521	1.701	106,9	31,0
Pietralunga	2.010	915	58,1	8,4
San Giustino	10.988	4.743	123,8	58,6
San Venanzo	2.202	1.325	78,1	8,6
Scheggia e Pascelupo	1.345	1.287	56,6	13,3
Sigillo	2.314	1.581	56,5	12,9
Todi	15.614	8.244	369,0	57,8
Torgiano	6.461	2.832	81,5	29,7
Tuoro sul Trasimeno	3.784	1.951	69,5	26,0
Umbertide	16.398	6.512	190,7	62,8
Valfabbrica	3.253	1.530	109,3	7,1

Numeri in rete





- > **38**
COMUNI COPERTI DAL SERVIZIO IDRICO
(per una superficie di circa 4.300 km²)
- > **494.272**
ABITANTI SERVITI
- > **234.185**
UTENZE SERVITE
- > **58.600.000 m³**
DI ACQUA IMMESSA IN RETE*
- > **56.800.000 m³**
DI REFLUI DEPURATI*
- > **156.000 m³/gg**
DI ACQUA DEPURATA
- > **6.332 km**
DI RETE ACQUEDOTTI
- > **1.814 km**
DI CONDOTTE FOGNARIE
- > **263**
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO
ACQUEDOTTO
- > **250**
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO
FOGNARIO
- > **124**
IMPIANTI DI DEPURAZIONE
- > **253**
POTABILIZZATORI
- > **219**
POZZI
- > **284**
SORGENTI
- > **18**
IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

* in un anno

dati riferiti a 31 dicembre 2020

Lettera agli stakeholder



Umbra Acque S.p.A. (di seguito anche “Umbra Acque” o la “Società”) ha pubblicato il suo primo Bilancio di Sostenibilità nel 2019, inserendo questo istituto nel processo di cambiamento radicale della gestione e della *vision* a lungo termine che il Consiglio di Amministrazione ha voluto imprimere alla Società. Il nuovo Consiglio di Amministrazione, insediatosi a ottobre 2020, ha voluto proseguire su questa strada consolidando l'organizzazione con una specifica struttura dedicata ai progetti di sostenibilità ed al rapporto con gli *stakeholder*, per valorizzarne l'importanza dello strumento, in termini di comunicazione e di rendicontazione delle attività svolte dalla Società in riferimento alle tematiche ambientali, sociali, economiche e di *governance*.

I numeri di contatti ed interazioni raggiunti con i vari *stakeholder*, per la predisposizione della matrice di materialità, testimoniano l'impegno della Società verso l'ascolto ed il dialogo continuo, al fine di orientare di conseguenza le proprie scelte strategiche e gestionali, con l'obiettivo di rispondere sempre più alle richieste degli utenti, delle comunità territoriali e di tutti gli *stakeholder* di una Azienda che gestisce un servizio pubblico di fondamentale importanza per la vita e il benessere delle persone e delle comunità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020, redatto in conformità ai *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* e certificato dalla società di revisione KPMG, permette di diffondere la *mission*, i principi, i valori, la storia, gli obiettivi, le azioni e le scelte intraprese dalla Società nell'ultimo esercizio, evidenziando come, anche in un anno segnato dall'emergenza Covid-19, l'attenzione verso la cura e la tutela della salute dei dipendenti e delle loro famiglie, la solidarietà, l'attenzione verso gli Enti e le associazioni

del volontariato o che comunque operano a favore della collettività, la cura dell'ambiente e del patrimonio infrastrutturale affidatoci, siano diventati temi ancora più fondanti dell'operato della Società e della sua vocazione alla sostenibilità. 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 per valore e numero degli affidamenti. Non da meno è da rimarcare il risultato raggiunto con la deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci dell'AURI n.10 del 30 ottobre 2020 e la successiva ratifica da parte di ARERA con la deliberazione 36 del 2 febbraio 2021, con la quale è stato approvato il nuovo piano tariffario 2020-2023 (MIT-3) ma soprattutto è stata prorogata al 31 dicembre 2031 la scadenza della attuale concessione, allineando tale scadenza a quella degli altri due Gestori umbri, ponendo così le basi per arrivare in futuro ad una gestione unitaria del servizio, come passo naturale e conseguenziale alla costituzione dell'AURI, quale ente di indirizzo e controllo che opera già su base regionale. Non solo, la proroga della scadenza della concessione, permetterà alla Società di poter operare con maggior tranquillità per superare la situazione di elevata tensione finanziaria generata dallo squilibrio dalle fonti di finanziamento a lungo e breve termine. Nel 2020, giusto per dare la concretezza dei numeri e dei fatti, pur in presenza della pandemia che ha colpito così duramente i nostri territori, consuntiviamo comunque con orgoglio:

- 28 milioni di euro di investimenti sulle infrastrutture idriche;



28 milioni di euro di investimenti sulle infrastrutture idriche

recupero di 3,2 milioni di metri cubi di acqua nell'ultimo triennio

- la prosecuzione delle attività per la riduzione delle perdite di rete scesa ancora ed ora al 46,5%;
- le buone performance economiche accompagnate dal mantenimento di un livello elevato degli investimenti e dalla crescita del patrimonio netto, sintomatici del percorso in atto di consolidamento dello stato di salute dell'azienda (Margine Operativo Lordo pari a circa M€ 32, con un risultato netto di circa M€ 6,7 ed un Patrimonio Netto pari a circa M€ 44,8);
- l'ulteriore miglioramento dell'indice di *customer satisfaction* complessivo che si attesta a fine anno all'89,4%, migliorando ancora l'88,7% il valore del primo semestre, ma comunque con alti valori di gradimento sia per quanto attiene ai servizi tecnici che quelli di sportello;
- la prosecuzione del progetto di *turnover* generazionale che, con l'apporto dei nuovi assunti, ha portato l'età media dei dipendenti a circa 46 anni ed un incremento della presenza femminile di 4 punti percentuali nell'ultimo biennio in rapporto al totale della forza lavoro;
- l'attenzione alla formazione ed aggiornamento del personale con circa 9.415 ore erogate (circa il 9% in più rispetto all'anno precedente).

L'esercizio 2021 ci vedrà ancora impegnati, stante ancora la situazione della pandemia, ad assicurare comunque i servizi essenziali che la nostra Società eroga, nel pieno rispetto di tutte le condizioni necessarie a salvaguardare la salute dei nostri dipendenti, delle loro famiglie e di tutti coloro che operano con noi e per noi, favorendo e potenziando ulteriormente il lavoro a distanza, il dispacciamento degli operai direttamente dalle loro abitazioni, rafforzando l'utilizzo della tecnologia per favorire il contatto con gli utenti direttamen-

te dalle proprie abitazioni. L'attenzione sarà sempre e comunque rivolta all'ambiente attraverso le infrastrutture gestite: il buon uso dell'acqua prelevata minimizzando gli sprechi, la cura della sua qualità per favorirne l'uso consapevole a tutti i livelli, l'attenzione alle reti fognarie e la cura degli impianti di depurazione per restituire ai corpi idrici superficiali acqua in linea con tutti i limiti di legge, il contenimento della produzione dei rifiuti e la ricerca di filiere che ne consentano il massimo riutilizzo, l'utilizzo di fonti energetiche alternative e l'efficientamento energetico, sono priorità nell'operato della Società, che ha già mostrato grande capacità nel saper approcciare tali problematiche. Nel 2020, infatti, ci piace ricordare il miglioramento di tutti gli indici di *performance* della qualità tecnica, con il posizionamento in classe di eccellenza in ben due indicatori sui sei previsti dal regolatore. Infine non va dimenticato il contributo di idee e progettuali dato nella costruzione a livello regionale dell'aggiornamento del Piano Regionale degli Acquedotti, per dare maggior resilienza a tutto l'intero sistema degli approvvigionamenti idrici, le cui linee guida sono state inserite tra i progetti nazionali che dovrebbero accedere al *Recovery Plan*.

Il Presidente

Filippo Calabrese

L'Amministratrice Delegata

Tiziana Buonfiglio

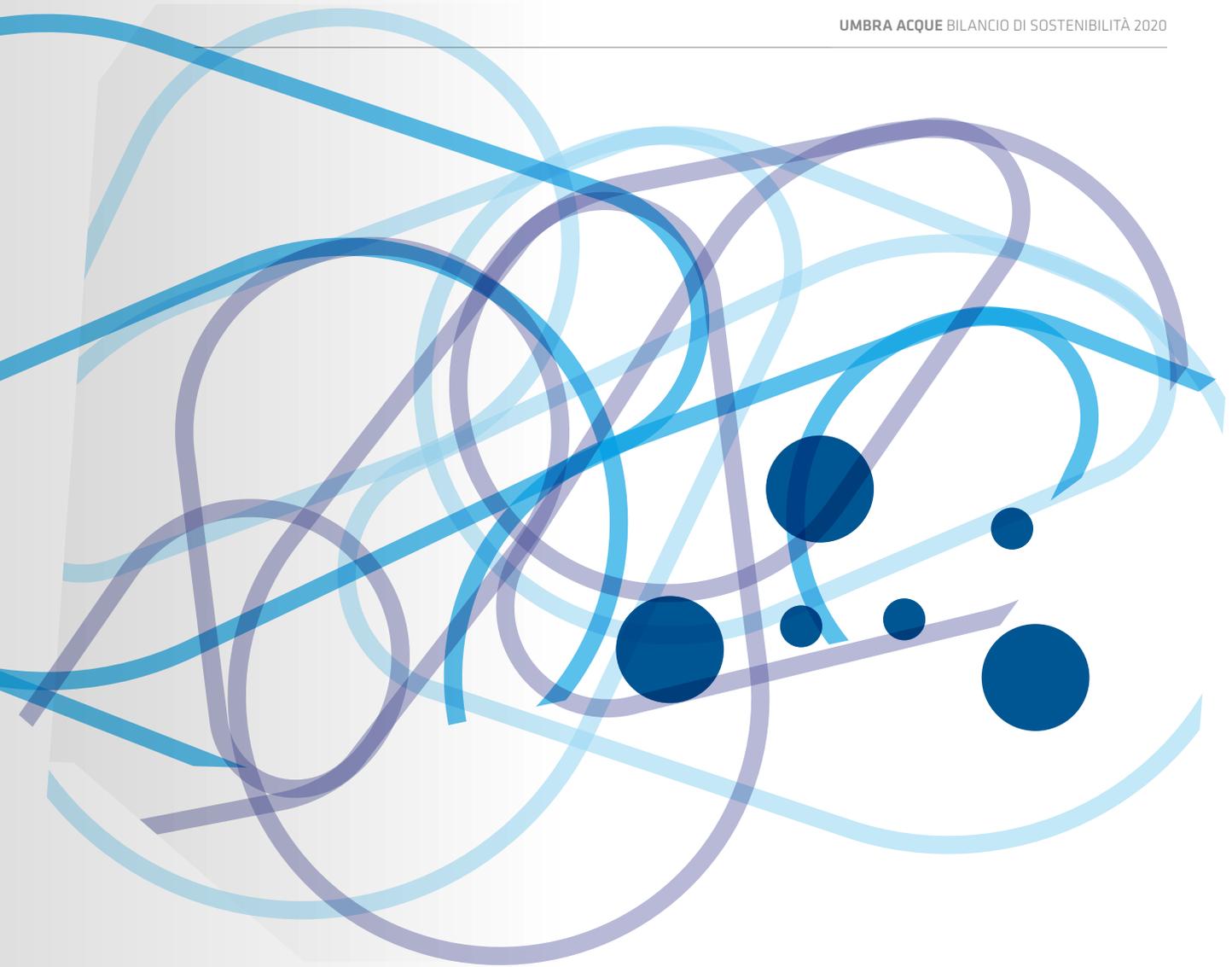
Nota metodologica



La redazione del Bilancio di Sostenibilità rappresenta il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali ritenute utili per fornire a tutti i propri stakeholder uno strumento che permetta la comunicazione dell'impegno della Società in merito all'individuazione e al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Umbra Acque ha redatto il 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; pertanto, il presente Bilancio di Sostenibilità 2020 è redatto in conformità con i Global Reporting Initiative (GRI) Standard, livello "In accordance-Core", tenendo conto delle informazioni che Umbra Acque considera rilevanti per gli stakeholder aziendali. Sulla scorta di quanto già realizzato per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, ferme restando le valutazioni sulle 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 dei propri portatori di interesse, per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 la Società ha incrementato significativamente il numero di stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità attraverso una specifica attività di stakeholder engagement. Tale attività ha visto la raccolta, verifica ed elaborazione delle informazioni raccolte da parte dalle funzioni aziendali responsabili coerentemente 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 struttura Progetti di Sostenibilità 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 e finanziari indicati sono conformi a quanto rappre-



sentato nel progetto di Bilancio di Esercizio di Umbra Acque SpA, chiuso al 31 dicembre 2020 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 maggio 2021. Per la consultazione del Bilancio di Esercizio si rimanda al sito internet della Società www.umbraacque.com.

Al fine di veder soddisfatte le esigenze informative dei diversi stakeholder aziendali ed una rappresentazione del loro andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite anche all'esercizio 2018 e 2019 (o esercizi precedenti laddove il dato sia significativo). Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse al fine di fornire una rappresentazione ragionevole ed equilibrata dei contenuti. 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 quantitative rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità e alle quali si rimanda, di volta in volta, nel corso del documento. Al fine di garantire una agevole ricerca dei GRI Standard rendicontati ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati i numeri GRI Standard corrispondenti. Il GRI Content Index, riportato nelle ultime pagine, funge da strumento di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e i GRI Standard. Alcune delle informazioni contenute nel documento confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di ACEA S.p.A..

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

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque in data 16 giugno 2021 e sarà 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.

Materialità



Come definito dalle best practices internazionali, in occasione della rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, Umbra Acque ha svolto 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 del Bilancio di Sostenibilità, quindi, è stata 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. La definizione dei temi materiali è stata svolta internamente dal management della Società attraverso un processo di mappatura e analisi

dei temi che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo.

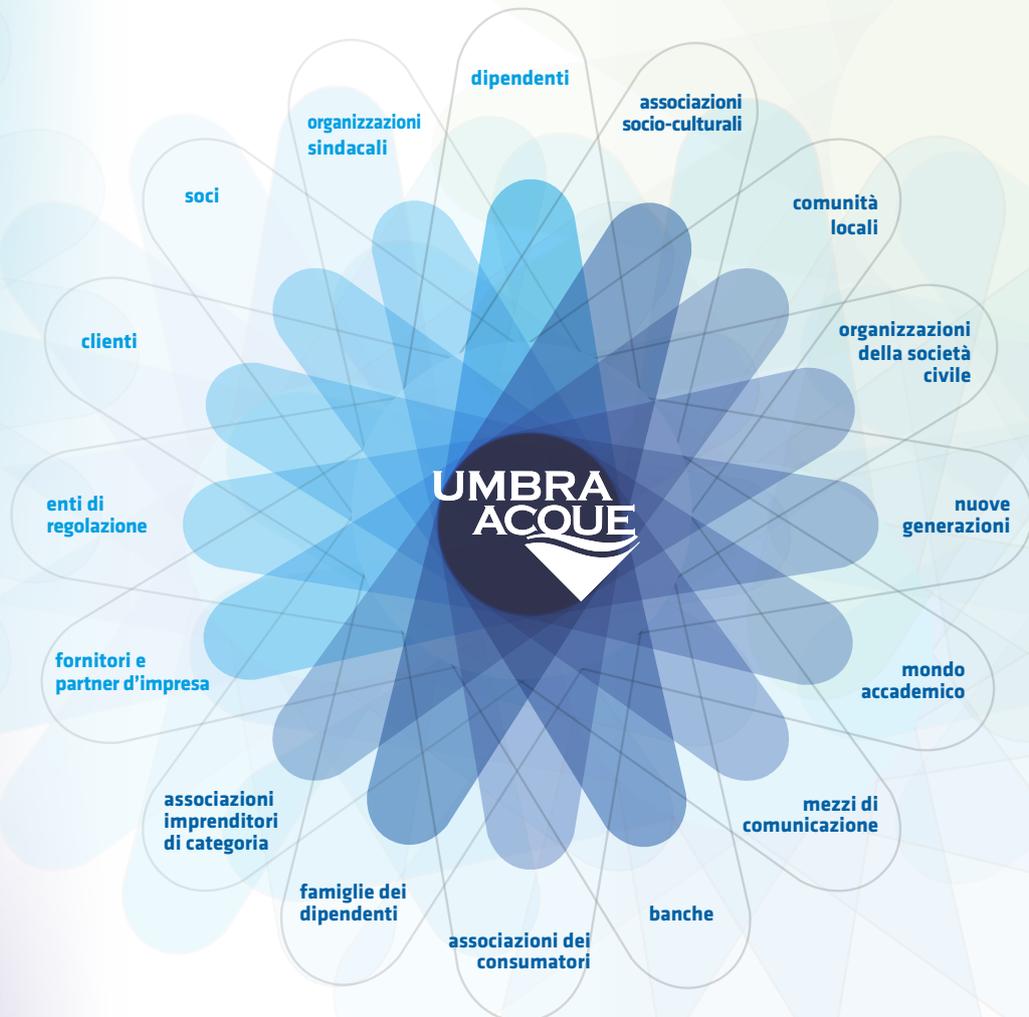
Il management della Società, attraverso un'attività di stakeholder engagement interno, ha inoltre individuato le categorie di stakeholder rispondenti alla propria attività di impresa e all'impatto economico, sociale, ambientale e di governance del proprio core business.

Da ultimo sono stati selezionati e coinvolti, attraverso la somministrazione di una survey, un campione di portatori di interesse per ogni categoria di stakeholder individuata al fine di valorizzare, secondo un punto di vista esterno, i temi materiali precedentemente individuati.

Nel corso del 2020 la Società ha incrementato significativamente il numero di stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità attraverso *273 interviste, rivolte alla pluralità degli stakeholder*, complete di tutti i temi ritenuti potenzialmente rilevanti nell'ambito delle attività svolte dalla Società. L'elevato numero di risposte complete registrate, *pari a 242 per il 90% circa del campione individuato*, rendiconta 2.178 giudizi nel complesso, restituendo un dettaglio approfondito ed esaustivo delle priorità e degli interessi evidenziati dai diversi soggetti coinvolti nell'indagine.



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 2020 Umbra Acque ha inteso rafforzare, con il consueto coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, il processo già consolidato nel 2019 per aggiornare e mappare l'ambito 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. Ne rappresenta un puntuale esempio, l'incremento realizzato nel 2020 delle attività indirizzate al più ampio coinvolgimento di tutte le categorie di stakeholder per le analisi di materialità.

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 avviato 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.

**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 nove temi materiali di maggior rilievo che possono assumere particolare importanza interna o esterna al contesto aziendale, a seconda delle diverse categorie di stakeholder sulle quali possono generare un impatto significativo.

La definizione dei temi materiali ha considerato il settore di appartenenza, la tipologia di impresa, il servizio pubblico essenziale svolto e il business di attività di Umbra Acque.

Nel corso delle attività di stakeholder engagement non sono emerse criticità.

In linea con lo scorso anno, l'analisi di materialità prevede una valutazione delle tematiche espressa in termini di: rilevanza per Umbra Acque (figure di Management e Governo della Società) e rilevanza per gli stakeholder.

Il dettaglio delle priorità evidenziate nelle interviste, viene pertanto rappresentato dal posizionamento nel quadrante della matrice a fianco, come risultato del bilanciamento tra i valori espressi dai due diversi cluster Umbra Acque / Stakeholder

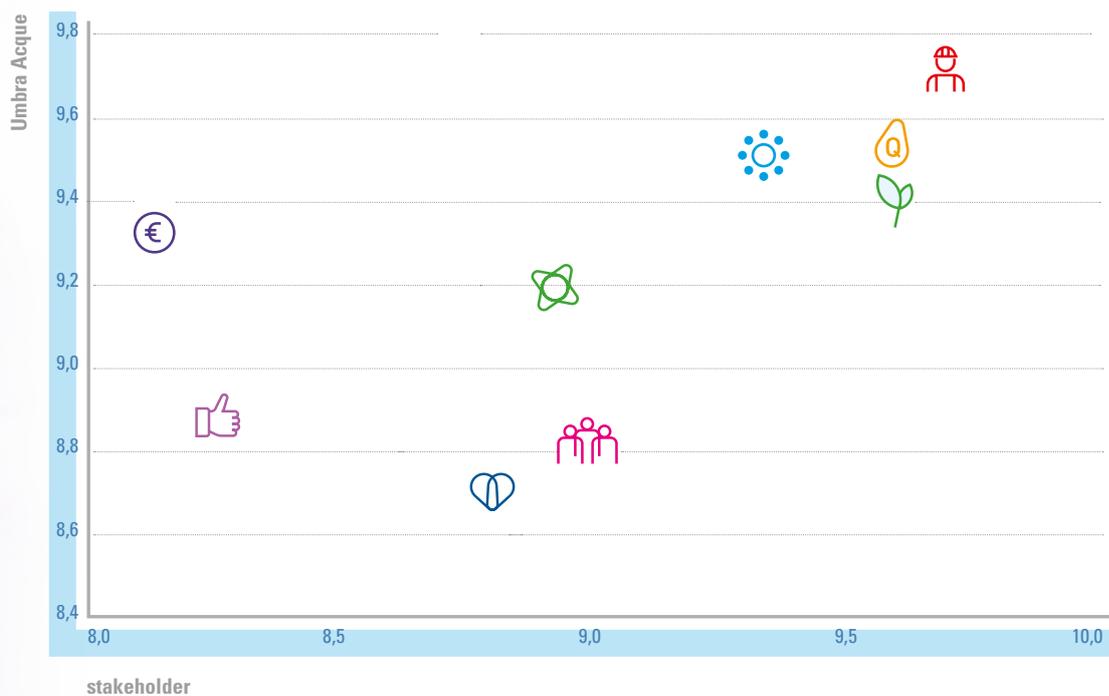
stakeholder	risposte	tot. richieste
soci	35	35
organizzazioni sindacali	7	7
dipendenti	64	64
associazioni socio-culturali	6	8
comunità locali	1	3
organizzazioni della società civile	1	1
nuove generazioni	27	27
mondo accademico	3	6
mezzi di comunicazione	4	6
banche	6	10
associazioni consumatori	3	12
famiglie dei dipendenti	15	15
ass. imprenditori di categoria	3	3
fornitori/partner d'impresa	35	44
enti di regolazione	2	2
clienti	30	30
totale	242	273

Analisi matrice di materialità





rilevanza temi materiali



Temi materiali

Si è voluto approfondire una ulteriore analisi che permettesse di mettere in relazione alcune diverse letture rese dai singoli soggetti intervistati. Si è pertanto individuata una differente classificazione dei cluster con l'obiettivo di mettere in risalto un dettaglio più specifico su alcuni temi materiali risultati di maggior rilevanza. Il campione delle interviste è stato pertanto riclassificato secondo un preciso criterio di raggruppamento

legenda e cluster

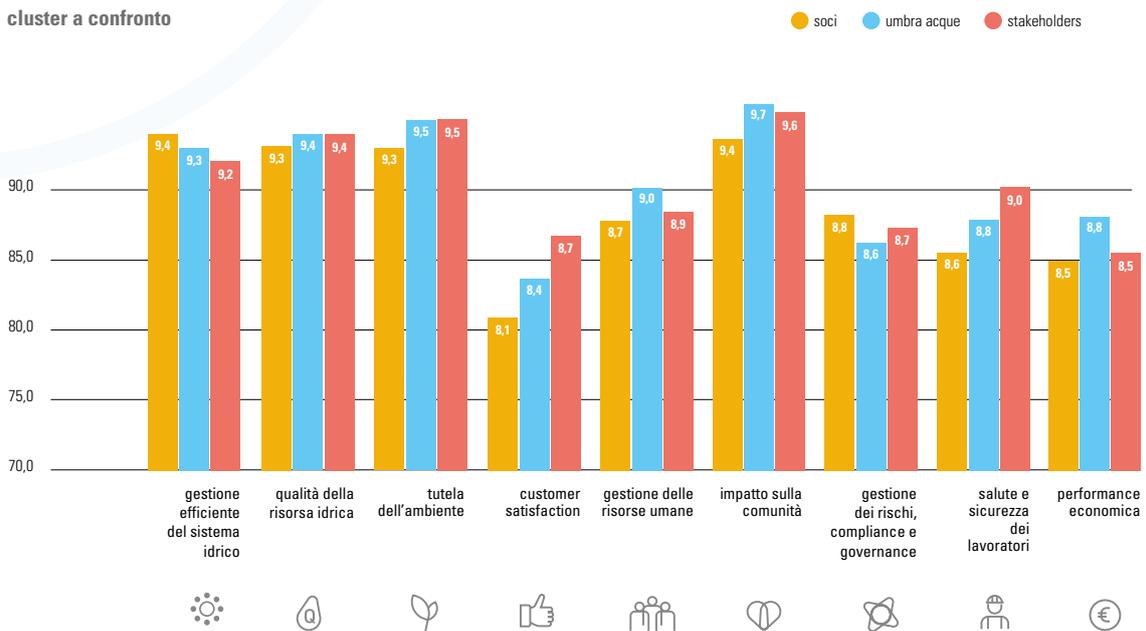
soci	umbra acque	Stakeholders
ACEA	Management	Organizzazioni sindacali
Comuni	Dipendenti	Associazioni socio-culturali
		Comunità locali
		Organizzazioni della società civile
		Nuove generazioni
		Mondo accademico
		Mezzi di comunicazione
		Banche
		Associazioni consumatori
		Famiglie dei dipendenti
		Associazioni imprenditori di categoria
		Fornitori/partner d'impresa
		Enti di regolazione
		Clienti

cluster identificati

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

È interessante analizzare quanto evidenziato dal grafico sottostante, dove la stessa tematica materiale viene ad essere percepita in maniera diversa – anche se con spostamenti contenuti – in termini di rilevanza dalle categorie/ cluster di stakeholder così come individuati (si veda ad esempio la differenza di percezione sul tema Customer Satisfaction, con un delta di 0,6 punti sul valore massimo di 8,7).

cluster a confronto

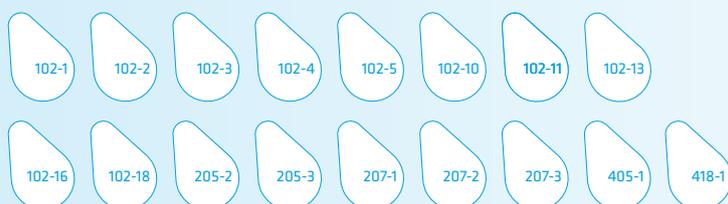




CORPORATE GOVERNANCE

1

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.E.S.A.P. S.p.A., C.O.N.A.P. S.p.A., S.I.A. S.p.A., S.O.G.E.P.U. S.p.A., T.S.A. S.p.A.) o direttamente dai Comuni. L'Autorità di Ambito n. 1 tenuta per legge ad individuare forme giuridiche e modalità per la gestione unitaria del servizio, ha previsto, a tal fine, un percorso per fasi successive; in una prima fase, la riarticolazione e l'aggregazione delle società preesistenti per valorizzarne il patrimonio e l'esperienza maturata; in una fase successiva, la costituzione di una società pubblico-privata con vincolo di partecipazione da parte degli enti pubblici in misura non inferiore al 51%. Il 14 dicembre 2002, per effetto di questi processi di aggregazione dei gestori già esistenti nel territorio, è nata Umbra Acque

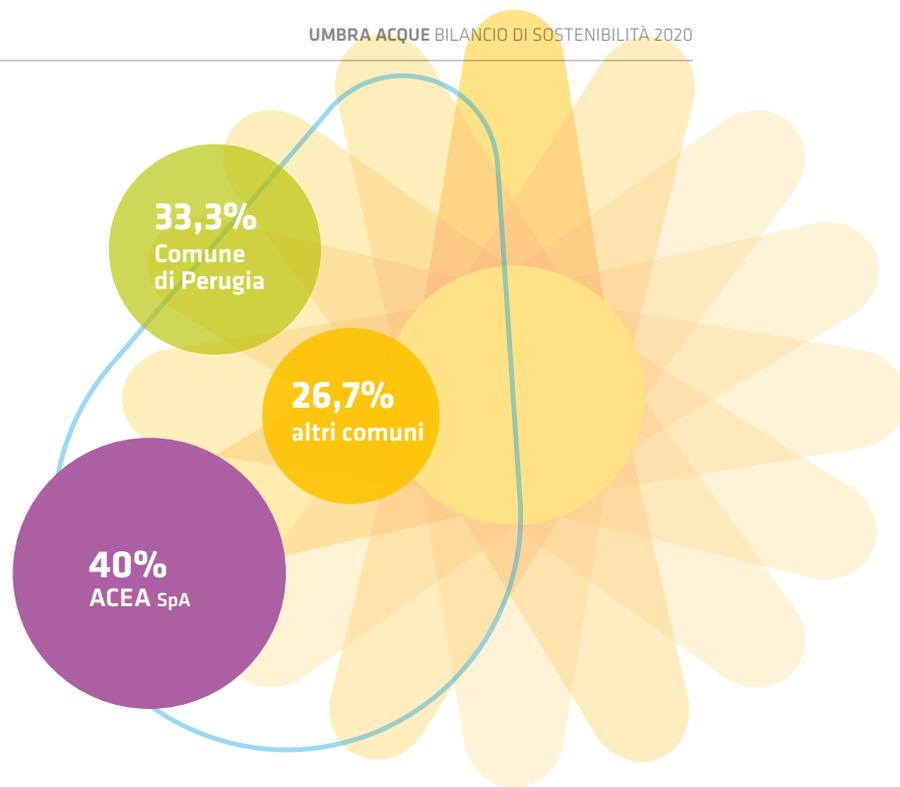
S.p.A. e dal 1 gennaio 2003 è stata chiamata dall'Autorità di Ambito n. 1 a gestire il Servizio Idrico integrato nei 38 Comuni ricadenti nell'ATO Umbria n. 1, con una popolazione servita di oltre 500.000 abitanti. Nel novembre 2007, a seguito dell'espletamento di apposita gara europea a doppio oggetto 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, a livello regionale è stata prevista la costituzione di 4 ATI (Ambiti Territoriali Integrati), con competenze nel settore idrico e dei rifiuti. Di fatto il vecchio ATO n. 1, che comprendeva 38 comuni, su cui operava ed ha continuato ad operare Umbra Acque per la gestione del Servizio Idrico Integrato, è stato suddiviso in due ATI così organizzati:

- l'ATI n. 1 che comprendeva 14 comuni: Città di Castello, Citerna, Costacciaro, Fossato di Vico, Gualdo Tadino, Gubbio, Lisciano Niccone, Monte Santa Maria Tiberina, Montone, Pietralunga, San Giustino, Scheggia-Pascelupo, Sigillo, Umbertide;
- l'ATI n. 2 che comprendeva 24 comuni: Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara, Castiglione del Lago, Città della Pieve, Collazzone, Corciano, Deruta, Fratta Todina, Torgiano, Tuoro sul Trasimeno, Magione, Marsciano, Massa Martana, Monte Castello di Vibio, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Perugia, Piegario, San Venanzo, Todi e Valfabbrica.

A seguito della riforma endoregionale introdotta dalla L.R. 17/05/2013 n. 11, a decorrere dal 1 aprile 2017, i 4 ATI

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 S.p.A.



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, mantenendo in capo ai tre gestori Umbri le competenze relative al S.I.I. sino a scadenza delle rispettive concessioni. Il processo di riorganizzazione su scala regionale della Autorità di controllo e regolazione, in occasione della revisione tariffaria per il nuovo periodo regolatorio 2020-2023 (MT3), ha portato il Consiglio dell'AURI con propria deliberazione n. 10 del 30 ottobre 2020 a deliberare il prolungamento della scadenza della concessione a tutto il 31 dicembre 2031, uniformandolo alle scadenze degli altri due gestori umbri (VUS SpA e S.I.I. scpa), con un chiaro input verso una gestione unitaria dell'intero territorio regionale. Il provvedimento è stato infine ratificato e deliberato da ARERA con propria determinazione n. 36 del 2 febbraio 2021. La sede legale ed amministrativa è situata a Ponte San Giovanni, in Via G. Benucci n. 162, nel Comune di Perugia. La Società dispone di una estesa rete di uffici al pubblico con modalità di servizio in tele-presenza su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato. La società detiene una partecipazione minoritaria pari al 1% del capitale sociale in Ingegnerie Toscane S.r.l. e sempre pari al 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 2020 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.

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 S.p.A.	40,000%

UmbrAcque, per il perseguimento dei propri obiettivi, svolge le seguenti attività:

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

Mission e valori aziendali

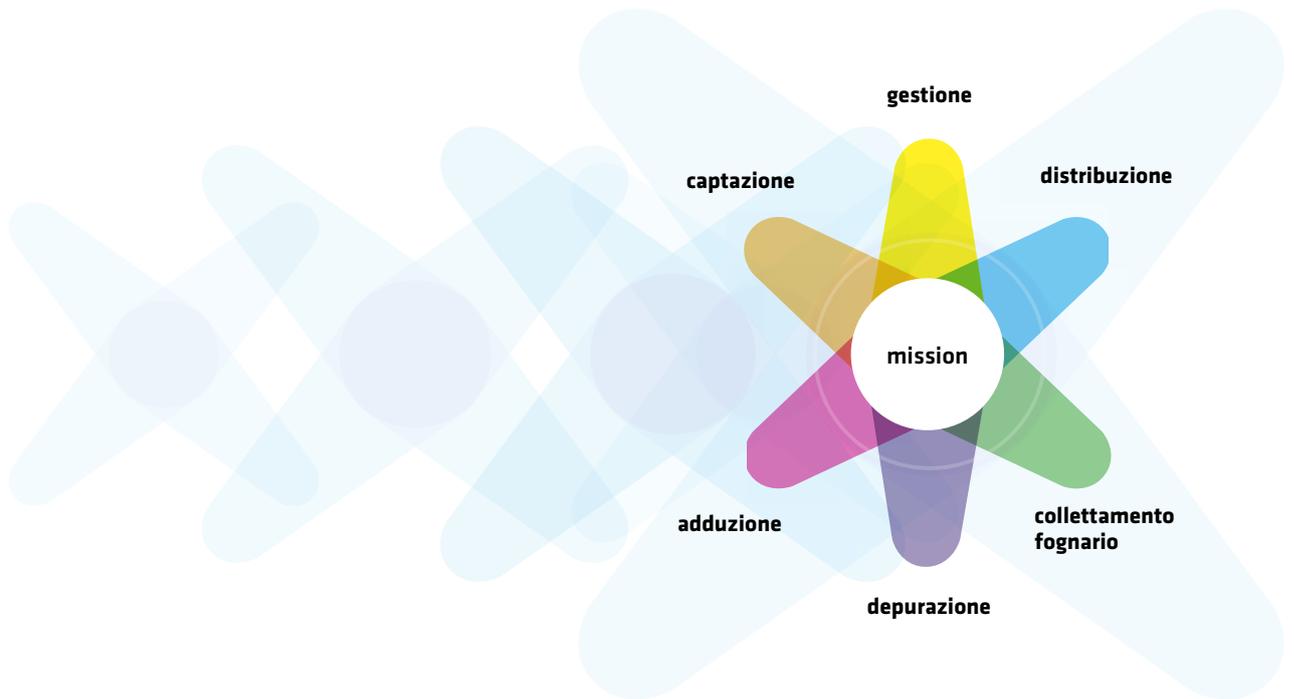
La *mission* di UmbrAcque è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 38 Comuni umbri oggetto di concessione. Nello svolgimento della propria attività UmbrAcque 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, UmbrAcque 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. Di seguito si riporta la tabella che indica su tutto il territorio gestito l'estensione del servizio come numero di utenti serviti e per servizio fornito.

Tabella A - Estensione del servizio come numero di utenti serviti e per servizio fornito

anno	numero utenze TOTALI	esenzione acquedotto	utenti acquedotto	% su utenze TOTALI	esenzione fognatura	utenti fognatura	% su utenze TOTALI	Esenzione Depurazione	utenti depurazione	% su utenze TOTALI
Totali 2016	231.485	1.190	230.295	99,49	26.090	205.395	88,73	45.037	186.448	80,54
Totali 2017	232.910	1.177	231.733	99,49	25.856	207.054	88,90	44.446	188.464	80,92
Totali 2018	233.384	1.099	232.285	99,53	26.181	207.203	88,78	44.828	188.556	80,79
Totali 2019	233.452	1.072	232.380	99,54	26.122	207.330	88,81	44.642	188.810	80,88
Totali 2020	234.185	1.067	233.118	99,54	26.433	207.752	88,71	44.942	189.243	80,81

Codice etico

Il Codice Etico, approvato nella sua ultima versione con delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 novembre 2020, 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 declina i principi e le norme di compor-



tamento che indirizzano le azioni e i comportamenti degli organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni oltre e al di là della norma e delle procedure aziendali.

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, allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri, un regime di responsabilità amministrativa/ penale a carico delle persone giuridiche. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti “reati presupposto”, commessi da parte dei suoi dipendenti nell’interesse o a vantaggio dell’ente stesso. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, esimente ai fini della responsabilità amministrativa dell’ente, è stato introdotto con de-

libera del Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2011 e aggiornato poi successivamente fino all’ultima revisione del 30 novembre 2020. La società si è adoperata, di volta in volta, per aggiornare il Modello con i nuovi reati presupposto emanati dal Legislatore, come nel caso dell’ultimo, il D.Lgs. 75/2020 entrato in vigore il 30 luglio 2020, che ha ampliato il catalogo dei reati presupposto inserendo fattispecie di diritto penale tributario, reati in danno alla Pubblica Amministrazione e, da ultimo, il contrabbando. Nel corso del 2020 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 2020 non sono state ricevute dall’OdV segnalazioni riguardanti eventuali violazioni del Modello, del Codice Etico o riferite ad episodi in materia di corruzione. Nel 2020, all’esito di una procedura di selezione ad evidenza pubblica dei componenti esterni dell’Organismo di Vigilanza, sono stati nominati i nuovi componenti dell’Organo, la cui composizione è di seguito riportata:

Francesco Vaccaro – Presidente

Camillo Carini – Componente

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 autovinco-

lo 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 svolte 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 2020 sono state effettuate attività di formazione in ambito anticorruzione e trasparenza, oltre ad aver dato mandato per la stesura di misure organizzative mirate alla prevenzione di fenomeni di corruzione passiva, che andranno ad integrare l'attuale Modello 231.

Imposte

Umbra Acque, quale società a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico, ha uniformato i propri comportamenti ai principi di trasparenza ed etica, che ha posto a fondamento della propria organizzazione.

In tal senso, la Società è fortemente impegnata al rispetto di tutte le normative fiscali vigenti ed applicabili alla realtà in cui opera, avendo tra l'altro anche provveduto ad aggiornare il proprio Modello di organizzazione e gestione e controllo (MOG 231) in tema di reati tributari, al fine di presidiare correttamente il rischio di reato in tale ambito, con tutti i controlli e presidi previsti da tale documento. Inoltre nel Codice Etico della Società è evidenziato l'impegno di tutti gli Organismi societari e di tutto il personale dipendente al rispetto dei principi etici e di trasparenza anche nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, ivi compresa l'Amministrazione Finanziaria.

La funzione societaria che ha il compito di gestire la fiscalità aziendale è quella dell'Amministrazione Finanza e Controllo. Una specialist, posta in staff al Responsabile AFC, ha il compito di curare nel dettaglio gli aspetti fiscali unitamente al rapporto con la società di revisione. L'aggiornamento e l'assurance in materia viene quindi curato dalla struttura stessa, che si avvale nel contempo:

- delle linee di indirizzo e degli aggiornamenti curati da ACEA S.p.A. in qualità di socio operativo industriale;
- di un primario studio di consulenza operante nel settore;
- della Società di revisione attraverso il sistema di audit e controlli finalizzati alla certificazione del bilancio di esercizio.

In termini strategici, la Società è fortemente impegnata a trovare risorse per proseguire con l'ambizioso piano degli interventi, tutti orientati all'estensione, al

miglioramento e potenziamento delle reti e degli impianti avuti in gestione, ed in tal senso sta cercando di utilizzare anche le agevolazioni fiscali che la normativa negli ultimi anni ha introdotto proprio per favorire la ripresa degli investimenti, come ad esempio l'utilizzo del cosiddetto Superammortamento, previsto fin dall'anno 2016 con le varie Leggi di Bilancio. Tale beneficio fiscale consentiva a tutto il 31/12/2019 di incrementare del 30% il costo storico degli investimenti in beni materiali nuovi, aventi aliquote di ammortamento superiori al 6,5%. Un maggiore ammortamento del bene acquistato solo a fini fiscali e non civilistici, ha consentito riprese in diminuzione dell'IRES dovuta, che negli esercizi dal 2016 al 2019 compresi, hanno portato a minori esborsi a tale titolo per complessivi euro 126.547,00.

Con la legge di Bilancio per l'esercizio 2020, il Governo non ha rinnovato il meccanismo del superammortamento, ma ha introdotto il credito di imposta, ripartibile in 5 esercizi, pari al 6% di tutti gli investimenti in beni materiali nuovi messi in esercizio con aliquota di ammortamento superiore al 6,5%.

Per investimenti di tale natura effettuati dal 16/11/2020 al 31/12/2020, la legge 178/2020 in relazione al Bilancio di esercizio 2021, ha elevato il credito di imposta al 10%. Umbra Acque sta valutando l'inserimento sia degli interventi legati all'estensione della rete di telecontrollo per la supervisione da remoto degli impianti gestiti (potabilizzatori, depuratori e stazioni di sollevamento), sia gli interventi legati alla realizzazione degli uffici digitali, tra le agevolazioni date per l'utilizzo dell'industria 4.0. Detto ciò, la Società mantiene un livello di contribuzione importante, come evidenziato dalla tabella sottostante relativa a valori degli ultimi tre esercizi:

Tabella B - Valori degli ultimi tre esercizi di gestione

anno	2018	2019	2020
MOL	29.258.633	36.060.948	31.695.744
Imposte e tasse	2.248.876	3.330.839	2.354.208
Utile netto d'esercizio	4.212.396	5.829.563	6.997.535

Tra le politiche di bilancio adottate, Umbra Acque iscrive a bilancio, tra i ricavi, il Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG), determinato sulla base del Metodo Tariffario Idrico 3 (MTI-3), valido per la determinazione delle tariffe del quadriennio regolatorio 2020-2023, a fronte della Delibera ARERA n.36/2021/R/idr del 02/02/2021 che ha approvato la tariffa proposta dall'Assemblea dei Sindaci dell'AURI con Delibera n. 10 del 30/10/2020, stabilendo per l'anno 2020 un theta applicabile dell'1,058 pari ad un incremento tariffario del 5,80%. Il Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG) di competenza per l'esercizio 2020 ammonta a euro 78.399.060, in riduzione di euro 3.731.629 rispetto al 2019, principalmente in ragione del minore valore della componente Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) pari ad euro 4.921.201. Il FoNI è parte integrante dei ricavi da tariffa e tra essi iscritto, scontando gli effetti fiscali di IRES e IRAP. Il FoNI è diretto alla copertura della realizzazione dei nuovi investimenti come prescritto dalla Delibera AEEGSI del 28 dicembre 2015 n.664/2015/R/idr che ne stabilisce un preciso vincolo di destinazione. Vincolo che viene rispettato attraverso l'adozione di politiche di disponibilità delle riserve, per la parte alimentata dalla componente FoNI, coerenti con le tecniche regolatorie stabilite dall'ARERA (rif. parere OIC del 08 aprile 2019).

In termini di controllo la Società mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'Amministrazione Finanziaria, assicurando la massima disponibilità

e collaborazione a quest'ultima nell'esecuzione di eventuali attività di verifica e ispezione sulla Società stessa. Oltre i rappresentanti Legali della Società nella persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione e dell'Amministratrice Delegata, la figura incaricata di intrattenere i rapporti con le Autorità è il Responsabile dell'Amministrazione Finanza e Controllo. In termini di controllo, la revisione legale è affidata a KPMG S.p.A., mentre il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

La Società, all'interno delle attività di tutela e controllo sulla trasparenza, ha anche attivato un sistema di whistleblowing all'interno del quale sia i dipendenti che gli stakeholder possono segnalare comportamenti illeciti o comunque non etici (whistleblowing.umbraacque@gmail.com). Inoltre Umbra Acque partecipa attivamente, con la significativa presenza del Presidente nel Consiglio Generale, alle attività di Confindustria Umbria di cui è membro oltre che essere iscritta a Utilitalia, Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, ove, o direttamente o attraverso il gruppo ACEA, partecipa ai vari tavoli di lavoro o Commissioni permanenti sui vari argomenti compresi quelli inerenti le politiche fiscali e lo sviluppo normativo in materia.

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 l'efficienza e l'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 e sulla 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. 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. A riscontro di tali attività di miglioramento, la visita di certificazione ultimata nei primi giorni di aprile 2021, si è conclusa con:

- n. 4 raccomandazioni relative al sistema ISO 9001;
- n. 2 Non Conformità minori e n. 3 raccomandazioni relative al sistema ISO 14001;
- 2 raccomandazioni relative ad entrambi gli schemi;
- riconoscimento del "crescente livello di consapevolezza, trasparenza e integrazione dei sistemi."

La visita sarà ultimata a fine maggio per la certificazione del sistema ISO 45001, che andrà definitivamente a sostituire la certificazione OHSAS 18001.

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, in rinnovo entro la fine del primo trimestre 2021.

Laboratorio analisi

Il laboratorio di Umbra Acque S.p.A. effettua tutti i controlli analitici che il gestore ha in obbligo per la garanzia della qualità dell'acqua erogata e dell'acqua restituita ai fiumi dopo la depurazione. Attualmente ubicato in Loc. Vestricciano Genna, la Società sta predisponendo le necessarie progettazioni e procedure per la realizzazione di una nuova e moderna struttura presso la sede legale di Ponte San Giovanni.

Il laboratorio ha in dotazione tutta una serie di strumentazioni scientifiche e personale altamente specializzato ed è in grado di determinare la quasi totalità dei parametri chimici e microbiologici richiesti dalle normative di riferimento. Il laboratorio di Umbra Acque è Accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 dal 2014 e da maggio 2020 nella versione 2018 (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018).

Tabella C - 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 17025:2018	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°





acqua

Con l'entrata in vigore del D.M. 14 giugno 2017 e s.m.i. tale certificazione è diventata obbligatoria a partire dal 1 gennaio 2020, per tutti i laboratori di analisi che si occupano dei controlli sulle acque destinate al consumo umano (norma successivamente procrastinata causa l'emergenza COVID 19). Successivamente la circolare Rapporti ISTISAN 19/7 ha chiarito i criteri minimi necessari per ritenere un laboratorio accreditato, definendo 7 gruppi di prove per i quali si richiede l'accreditamento di almeno una prova per ciascun gruppo.

Il laboratorio di Umbra Acque rispetta pienamente tali condizioni avendo raggiunto, con la visita di estensione del novembre 2019, il rispetto delle condizioni minime specificate dalla circolare ISTISAN, proseguendo poi anche con la visita di aprile 2020, il percorso già avviato di accreditamento di ulteriori prove, risultando ad oggi ben n. 132 prove e n. 25 metodiche accreditate.

Il laboratorio utilizza un software LIMS (Laboratory Information Management System) per garantire e consentire la continua tracciabilità delle attività eseguite sui campioni, dalla loro accettazione fino all'emissione del rapporto di prova.

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

- acque di falda (pozzi, sorgenti) e acque superficiali, per monitorare la qualità delle fonti di approvvigionamento;

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

Oltre ai controlli interni effettuati da Umbra Acque S.p.A. la qualità dell'acqua distribuita è monitorata anche dalle ASL competenti per territorio, attraverso il laboratorio di ARPA UMBRIA, soggetti con i quali Umbra Acque collabora e si confronta continuamente. Il controllo della qualità dell'acqua destinata al consumo umano avviene secondo una pianificazione annuale, concordata con la stessa ASL, nel rispetto dalla normativa vigente di riferimento.

Il laboratorio esegue anche i controlli di potabilità sull'acqua erogata dalle 58 Case dell'Acqua installate da Umbra Acque S.p.A. sul territorio gestito, secondo la normativa HCCP (Hazard Analysis Critical Control Point) che regola i controlli in materia alimentare.

Per quanto riguarda le acque di scarico, il laboratorio svolge i controlli periodici sui circa 120 impianti di depurazione gestiti da Umbra Acque S.p.A. effettuando analisi chimiche, chimico-fisiche e microbiologiche sui seguenti punti prelievo:

- acque reflue in ingresso agli impianti;
- acque reflue in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia del processo;
- fanghi liquidi (ossidazione e ricircoli);
- acque reflue in uscita dagli impianti, al punto di immissione nei corpi idrici recettori, il cui controllo è mirato alla verifica della conformità alle prescrizioni norma-



tive ed autorizzative (Autorizzazione allo scarico o AUA).

Nel settore delle acque reflue, il laboratorio effettua anche analisi sugli scarichi in pubblica fognatura degli insediamenti produttivi. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di legge dei reflui scaricati in pubblica fognatura, al fine di prevenire possibili sversamenti fuori controllo che potrebbero inficiare i processi depurativi con gravi danni agli ambienti acquatici, ove le acque depurate vengono restituite. Il laboratorio inoltre svolge anche attività analitiche per terzi, sempre per controlli limitatamente alle matrici acquose.

Ad oggi l'organico del laboratorio è costituito da 10 unità (n. 4 donne e 6 maschi):

n. 4 laureati in chimica

n. 1 laureata in chimica e tecnologie farmaceutiche

n. 5 laureati in biologia

Tabella D - Attività di controllo svolte dal laboratorio

Descrizione	2018	2019	2020
campioni accettati dal Laboratorio	12.746	12.153	10.755
campioni acque potabili	6.971	6.479	5.791
campioni acque reflue	5.674	5.543	4.790
campioni da clienti esterni	101	131	174
campioni acque potabili	6.971	6.479	5.791
<i>parametri analizzati acque potabili</i>	<i>136.881</i>	<i>118.559</i>	<i>107.257</i>
campioni acque potabili da Case dell'acqua	0	1.420	1.058
<i>parametri analizzati acque potabili da Case dell'acqua</i>	<i>0</i>	<i>10.485</i>	<i>15.923</i>
campioni acque reflue da fognature	39	64	128
<i>parametri analizzati acque reflue da fognature</i>	<i>564</i>	<i>1.512</i>	<i>4.234</i>
campioni acque reflue da depurazione	5.635	5.478	4.662
<i>parametri analizzati acque reflue da depurazione</i>	<i>39.129</i>	<i>36.918</i>	<i>35.610</i>
campioni rifiuti liquidi da bottini	0	1	0
<i>parametri analizzati rifiuti liquidi da bottini</i>	<i>0</i>	<i>55</i>	<i>0</i>

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. In occasione dell'audit di ricertificazione programmato per marzo 2021, l'azienda ha previsto il passaggio alla norma ISO 45001.

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 - sezione Privacy;

- ha allineato al GDPR le informative sul trattamento dei dati personali adeguando quelle relative agli utenti, fornitori e dipendenti pubblicate rispettivamente nel sito internet e nella intranet della società;
- ha 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;
- ha predisposto e aggiornato il Registro dei Trattamenti dei dati personali.

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 2020 non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi a violazione della privacy alla Società.

Nel corso del 2020 sono pervenute n. 6 istanze di esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento Europeo 679/2016 cui è stato fornito tempestivo riscontro.

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, predispone 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.

ARERA con Delibera n. 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019, ha approvato il provvedimento relativo al Metodo Tariffario del servizio idrico integrato per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario per il quadriennio 2020-23.

Sulla scorta di tale provvedimento, dopo una serie di rinvii legati all'emergenza Covid-19, AURI con deliberazione del Consiglio n. 10 del 30 ottobre 2020 ha approvato le tariffe del servizio idrico integrato da applicare nel quadriennio di riferimento, prevedendo anche il prolungamento della scadenza della concessione a tutto il 31 dicembre 2031, uniformando tale scadenza a quella delle Convenzioni degli altri due gestori umbri (VUS SpA e S.I.I. scpa).

Il provvedimento è stato infine ratificato e deliberato da ARERA con propria determinazione n. 36 del 2 febbraio 2021.

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'Assem-



blea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione 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, detengano almeno il 20% del pacchetto azionario. Come disciplinato nello Statuto, il Presidente viene scelto tra gli Amministratori appartenenti alla lista o alle liste presentate dai Soci enti pubblici, mentre l'Amministratore Delegato 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 degli Azionisti ha confermato gli stessi componenti del Collegio Sindacale per il triennio 2019-2021.

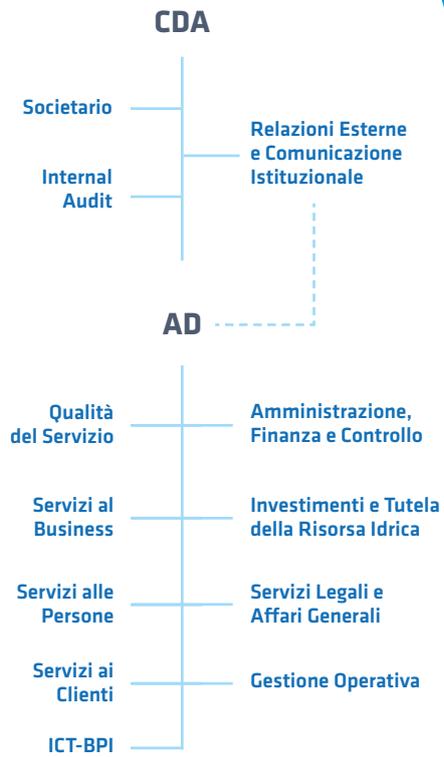
Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2020

Presidente	Calabrese Filippo
Vice Presidente	Marcantonini Lamberto
Amministratrice Delegata	Buonfiglio Tiziana
Consigliere	Catalani Alessandro
Consigliere	Lunghi Federica
Consigliere	Parlavecchio Franco
Consigliere	Soldani Isabella Ippolita
Consigliere	Tei Aldo
Consigliere	Vasta Patrizia

Collegio Sindacale al 31 dicembre 2020

Presidente	Pannacci Massimo
Sindaco Effettivo	Ferri Francesco
Sindaco Effettivo	Mariani Francesco

Organizzazione aziendale



CDA 2020/2023



Filippo Calabrese
Presidente



Tiziana Buonfiglio
Amministratrice delegata



Isabella Ippolita Soldani



Franco Parlavacchio



Federica Lunghi



Lamberto Marcantonini



Patrizia Vasta



Alessandro Catalani



Aldo Tei

< 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 Sistema di Gestione

GESTIONE DEL RISCHIO

2

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, provvedendone l'aggiornamento in sede di Consiglio di Amministrazione del 30 novembre 2020.

L'approccio seguito 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 un'analisi e mappatura completa ed approfondita consentendo al management di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi.

Per la natura del proprio business, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. 231/2001 e a quelli connessi alle tematiche caratterizzanti la gestione della Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Umbra Acque è esposta a diverse tipologie di rischi.

Nella definizione di tali rischi, non vanno inoltre trascurati, gli obblighi normativi direttamente derivanti dalle norme del codice civile e del testo unico sulla Finanza che hanno introdotto precisi obblighi di disclosure sul sistema di controllo interno e sulle modalità di gestione dei rischi aziendali. In particolare ricordiamo:

- Il Testo Unico sulla Finanza (D.lgs. 58/1998 e successive modifiche ed integrazioni tra cui in particolare ricordiamo la Legge 262/2005) richiede che nella relazione sulla gestione allegata al bilancio:

A) Sia data informazione dei principali rischi ed incertezze (art. 154 ter);

B) Sia data informativa sulle principali caratteristiche dei sistemi di gestione dei rischi e di controllo interno esistenti in relazione al processo di informativa finanziaria (art. 123 bis);

- L'art. 2428 del Codice Civile stabilisce tra l'altro, che il bilancio debba "essere corredato da una relazione degli amministratori contenente [...] una descrizione dei principali rischi ed incertezze cui la società è esposta." In particolare poi riguardo al tema dei rischi finanziari, l'articolo di legge precisa che "dalla relazione devono in ogni caso risultare [...] in relazione all'uso da parte della società di strumenti finanziari e se rilevanti per la valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico dell'esercizio:

A) Gli obiettivi e le politiche della società in materia di gestione del rischio finanziario, compresa la politica di copertura per ciascuna principale categoria di operazioni previste;

B) L'esposizione della società al rischio di prezzo, al rischio di credito, al rischio di liquidità e al rischio di variazione dei flussi finanziari".

Parallelamente, Umbra Acque SpA negli ultimi anni ha anche iniziato ad introdurre un processo di analisi, valutazione e prevenzione dei rischi, attraverso il modello Enterprise Risk Management, che agli inizi del 2018, attraverso una SWOT ANALYSIS, aveva permesso al management di individuare i punti di forza e i punti di debolezza dell'Organizzazione anche rispetto al contesto sociale e di mercato nel quale la Società opera, dando la giusta evidenza alle principali opportunità di crescita o di garanzia e le principali minacce anche solo poten-

punti di forza interni

- > Concessione
- > VRG
- > Gruppo Industriale
- > Interconnessione rete idrica
- > Compliance CE sistema fognario e depurativo
- > Know-how
- > Livelli di servizio tecnico
- > Digitalizzazione
- > Rating finanziario
- > Gestione efficace ed attenta

punti di debolezze interni

- Durata residua della concessione <
- Morfologia del territorio <
- Vetustà infrastrutture <
- Livelli di servizio ai clienti non compliance <
- Indennizzi qualità contrattuale <
- Carenza di pianificazione <
- Dimensionamento e aging <
- R & S insufficiente <
- Struttura del debito <

SWOT analysis

- Eterogeneità assetti altri gestori <
- Dinamismo normativo <
- Pluralismo regolatorio <
- Ciclo tariffario <
- Incertezza MT-3 <
- Autonomia nel Pdl condizionata analiticamente da AURI <
- Indennizzi qualità tecnica e qualità contrattuale <
- Scarsità contributi pubblici <
- Cultura contenimento della tariffa <
- Strategie regionali <
- Attrazione controllo pubblico Decreto Madia <

opportunità interne

- > Prospettiva unificazione regionale dei gestori
- > Gruppo Industriale
- > Trend investimenti crescente
- > Tariffa
- > Umbra Acque da società nel Gruppo a società del Gruppo

minacce esterne

fonte: Management Umbra Acque, 2018

ziali. Dallo studio allora condotto, sintetizzato nella matrice, precedentemente riportata, sono scaturite tutta una serie di azioni che attraverso un accurato monitoraggio (Risk Monitor), stanno portando una serie di risultati di cui si dà cenno a più riprese nella relazione, a partire dall'allineamento della data di scadenza della concessione a quella degli altri gestori umbri, che sposta quindi l'orizzonte temporale del contratto di ulteriori 4 anni e pone le basi per un progetto di gestione unitario del servizio sull'intera Regione.

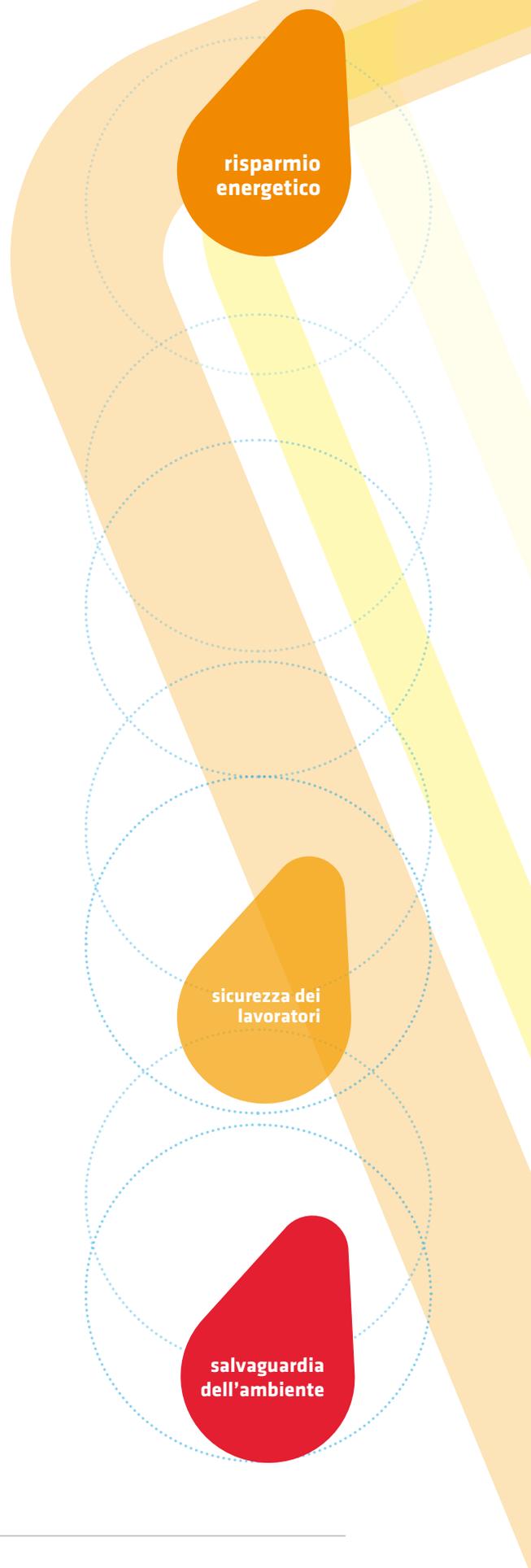
Rischio strategico

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 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). 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 ambientale, relativamente 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, oltre che ai reati legati alla salute e sicurezza sul lavoro, a cui sono associate sanzioni amministrative e/o penali, anche di natura interdittiva. Tale rischio viene monitorato e mitigato attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati, rispettivamente



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 17025:2018.

Rischio fiscale e contenzioso

Si tratta dei rischi legati a possibili verifiche da parte dell'Agenzia delle Entrate (per i quali si rimanda al capitolo Imposte, ove sono state già esplicitate le attività di *assurance* e *compliance*) 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, di trasferimento, ovvero attraverso contratti di assicurazione specifici.

Rientrano in tali azioni anche le attività portate avanti attraverso la Conciliazione Paritetica e la Conciliazione presso l'Acquirente Unico, più esplicitamente trattate nel capitolo Clienti.

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 della 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. In particolare la società ha puntato sul Sistema di gestione integrato, raggiungendo la certificazione ISO 9001: 2015 a presidio del sistema di gestione, poi la certificazione ambientale UNI EN ISO 14011:2015 su vari e diversi siti produttivi (depuratori, potabilizzatori, sedi aziendali). 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 proprio attraverso il rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro oggetto degli specifici sistemi di gestione certificati, oltre che con il costante presidio dei processi, attraverso le attività aziendali unitamente a specifici contratti di assicurazione in linea con le best

practices a copertura di tali rischi. Non va infine dimenticato il rischio legato all'introduzione da parte del regolatore ARERA dei rimborsi e delle penalità applicate per il mancato rispetto di alcuni parametri relativi alla qualità commerciale e tecnica, di cui alcuni a rimborso immediato, da eseguire entro sei mesi dall'accadimento, ed altri invece scontati come penalità da applicare al sistema tariffario. Rispetto a questi rischi la Società ha posto in essere un costante monitoraggio di tutti i parametri introdotti dalla normativa, oltre che istituito specifiche poste di bilancio a copertura del rischio.

Rischio operativo in relazione alla salute e sicurezza dei lavoratori

Umbra Acque SpA nel corso degli anni ha sempre più aumentato la propria sensibilità verso i propri lavoratori e comunque verso tutti gli addetti anche esterni che per essa si trovano a lavorare. Va in tale direzione l'implementazione del sistema gestionale BS OHSAS 18001:2007, con tutte le attività di presidio che ne conseguono. Umbra Acque SpA ha aderito al modello di gestione sviluppato da ACEA SpA e che ha ottenuto la certificazione "Biosafety trust", per le azioni di prevenzione e controllo del coronavirus e delle altre infezioni virali. Più dettagliatamente tale tema e le attività pertinenti sono sviluppate nel successivo capitolo salute e sicurezza dei lavoratori.

Rischio per servizi e forniture

Nella consapevolezza dell'assoluta esigenza di garantire la continuità della propria operatività, al fine di assicurare i servizi di prima necessità erogati, la Società ha precauzionalmente posto in essere azioni che le permettono di poter essere comunque operativa, sia in casi emergenziali che di rinuncia da parte di soggetti terzi affidatari, mantenendo all'interno della propria organizzazione professionalità e strumentazioni in grado di far fronte, anche con l'istituto della reperibilità, ad ogni situazione di necessità. Parallelamente la Società opera nel settore delle forniture attraverso accordi quadro con fornitori selezionati, secondo le procedure previste per Legge e sulla scorta del proprio regolamento sugli acquisti, assicurandosi tempistiche di fornitura che porta a riferimento per la definizione delle scorte minime. Altresì proprio con decisione maturata negli ultimi mesi del 2020, la Società si sta dotando di un sistema di valutazione dei propri fornitori (vendor rating), mirato a certificarne il grado di attendibilità, puntualità, qualità delle merci e servizi forniti, oltre che tutte le azioni da questi poste in campo relativamente alla



salute e sicurezza dei lavoratori, alla sostenibilità ambientale ed alla legalità e trasparenza. Più dettagliatamente tale tema e le attività pertinenti sono sviluppate nel successivo capitolo Supply chain.

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, ora prorogato al 31 dicembre 2031 a seguito degli atti di AURI ed ARERA già riportati in altra parte della relazione. 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 e l'acquisto di acqua all'ingrosso, considerati attualmente 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 3) 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 (oggi ARERA) 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 37%, riducono il rischio dell'esposizione.

La nostra società ha consolidato negli anni procedure e sistemi utili alla gestione delle attività di fatturazione e gestione e recupero del credito, contenendo i tempi di incasso e le percentuali di morosità residua. Le azioni di

**fornitori sempre
più certificati**

**conciliazione quale
mezzo di risoluzione
dei conflitti**



recupero crediti si concretizzano in attività di sollecito bonario e messa in mora a mezzo raccomandata o pec, phone collection, per poi passare, se necessario, all'attività di sospensione della fornitura fino ad arrivare alla rimozione del contatore. L'azienda si avvale della collaborazione di Società esterne specializzate nelle attività di recupero del credito, unitamente a Legali esterni. Il ricorso alla via giudiziale costituisce, comunque, l'ultima azione intrapresa nei casi in cui venga accertata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. La Società, inoltre, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale. Si segnala che un legale in forza nell'organico della Società dal 2018 è stato iscritto all'Albo speciale dell'Ordine degli Avvocati di Perugia contribuendo alle attività descritte.

Si evidenzia comunque il notevole incremento del valore dei crediti commerciali verso l'utenza dell'anno 2020, che rappresenta un motivo di attenzione per la società, soprattutto con riferimento alle criticità derivanti dalla fatturazione elettronica. Nel corso dell'anno sono state intensificate le attività di bonifica dei dati fiscali che hanno portato a ridurre l'incidenza delle utenze con

dati fiscali errati o assenti al 6,8%, da un originario 21%. Il rischio di relativa insolvenza è gestito sulla base delle disposizioni contenute nella Delibera n.311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 (REMSI), che prevedono varie forme di sollecito, sino alla sospensione della fornitura e all'azione di recupero dei crediti, sia direttamente che mediante l'utilizzo di professionisti esterni.

Si evidenzia che l'ARERA ha adottato una serie di provvedimenti per mitigare l'impatto verso l'Utenza della crisi in atto, conseguente all'emergenza epidemiologica sorta ad inizio anno. Con Delibera n. 60 del 12 marzo 2020, successivamente aggiornata con le Delibere ARERA 117/2020, 124/2020 e 148/2020, ha sospeso ed azzerato tutte le procedure di messe in mora e distacchi dal 10 marzo sino al 17 maggio, impedendo quindi le ordinarie azioni di recupero del credito verso gli utenti, con l'ulteriore previsione che, in caso di inadempimento al pagamento delle fatture relative a detto periodo o i cui termini di pagamento scadono nel periodo sopraindicato, è stata riconosciuta altresì la possibilità di rateizzare i relativi importi senza il pagamento di interessi a carico dell'utente finale. Le attività di recupero pertanto hanno subito nell'esercizio 2020 un inevitabile rallentamento, sia per l'emergenza Covid-19

sia per le misure mitigatrici adottate dall'ARERA a favore dell'utenza, che hanno dilatato i tempi di recupero e che la Società ha ulteriormente allungato per venire così incontro all'utenza servita, sottolineando comunque che quest'ultima ha mantenuto un'apprezzabile propensione al pagamento.

Rischio tassi di interesse

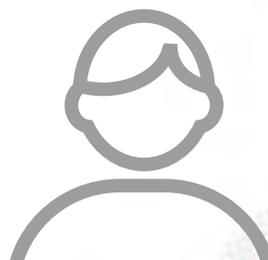
I rischi finanziari legati alla variabilità dei tassi di interesse sono limitati, tenuto conto del livello di indebitamento della Società, ed ancor più in relazione al fatto che lo stesso indebitamento è strutturato in parte da contratti di mutuo aventi scadenza originaria in 15 anni, il cui tasso originario 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 stata avviata nel mese di marzo 2020 e tutt'ora in corso. Si ritiene pertanto che Umbra Acque, in ragione sia del contesto esterno caratterizzato da tassi di interesse particolarmente bassi, che della solidità economica, patrimoniale ed in prospettiva anche di quella finanziaria, alla luce sia del diverso orizzonte contrattuale dato dall'allungamento della Concessione a fine 2031 che dal piano economico finanziario recentemente approvato unitamente alla manovra tariffaria 2020/2024, 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. La società ha linee di finanziamento di breve termine costituite da affidamenti commerciali e di cassa costituiti principalmente da linee di elasticità di cassa (cd scoperto di conto corrente), anticipi fatture e SDD, oltreché linee di fido per operazioni di denaro caldo di brevissima scadenza, ritenute idonee a prevenire ogni eventuale necessità di breve periodo.

L'incremento dell'indebitamento bancario è cresciuto nell'ultimo biennio, coerentemente con il maggior impegno finanziario a sostegno dell'attività di investimento. La tensione finanziaria che ne deriva rappresenta un motivo



di particolare attenzione per la società e per tale ragione nel mese di marzo 2020 la Società umbra, in coordinamento con Acea S.p.A., ha avviato un percorso teso a rifinanziare integralmente il debito di breve termine in essere, ivi incluso il bridge, oltre ad ottenere nuova liquidità per gli investimenti previsti nel PEF Regolatorio, attraverso il perfezionamento di un'operazione di finanziamento *senior* a medio/lungo termine. Attraverso una procedura di selezione è stato affidato l'incarico di Advisory finanziario a Monte dei Paschi di Siena Capital Services per le imprese S.p.A., primario istituto finanziario, che sta finalizzando la documentazione finanziaria che sarà posta a base del beauty contest per la selezione di uno o più finanziatori. In questa fase la Società è stata affiancata da primarie strutture di consulenza come Agenia srl e lo studio Avvocati Associati Legànce. Come noto, la redazione della Documentazione Finanziaria ha subito un importante ritardo a seguito del rinvio da parte dell'ARERA dei termini di redazione della proposta tariffaria MTI-3 per il quadriennio 2020-2023 e, conseguentemente, anche dell'estensione della scadenza della concessione al 31/12/2031. Difatti, l'Assemblea dei Sindaci dell'AURI lo scorso 30 ottobre 2020 ha approvato la proposta tariffaria 2020-2023 ed il relativo PEF Regolatorio 2020-2031 e solo in data 02 febbraio 2021, l'ARERA ha approvato la suddetta predisposizione con Delibera n. 36/2021/R/idr. Questo ultimo passaggio (approvazione ARERA) è un elemento determinante per la finalizzazione dei *Documenti Finanziari* e per l'esito dell'operazione di finanziamento nel suo complesso.

Considerando l'attuale situazione di tensione finanziaria della società, il closing dell'operazione dovrà avvenire entro i mesi di maggio o giugno dell'anno 2021, pena il manifestarsi di situazioni di difficoltà finanziaria per il gestore. L'acquisizione del finanziamento è fondamentale per l'equilibrio economico e finanziario della società, elemento necessario per garantire il perseguimento degli obiettivi di gestione del servizio idrico integrato e la continuità aziendale. Questa operazione, inoltre, si inserisce in un contesto generale molto complesso, nel quale si deve tenere conto degli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria Covid-19, sia in termini gestionali che finanziari, i cui effetti ad oggi sono stati mitigati grazie al buon andamento complessivo degli incassi (entrate operative) e al costante presidio del rischio di liquidità. Alla data in cui si redige il presente documento, non è possibile avere certezza di quando terminerà la fase emergenziale sanitaria, di conseguenza, piani aziendali e budget formulati dovranno essere costantemente verificati, aggiornati e ridefiniti, con l'obiettivo di attuare tutte le misure opportune per contenere gli effetti di possibili riduzioni dei volumi di ricavi e dei flussi finanziari.



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

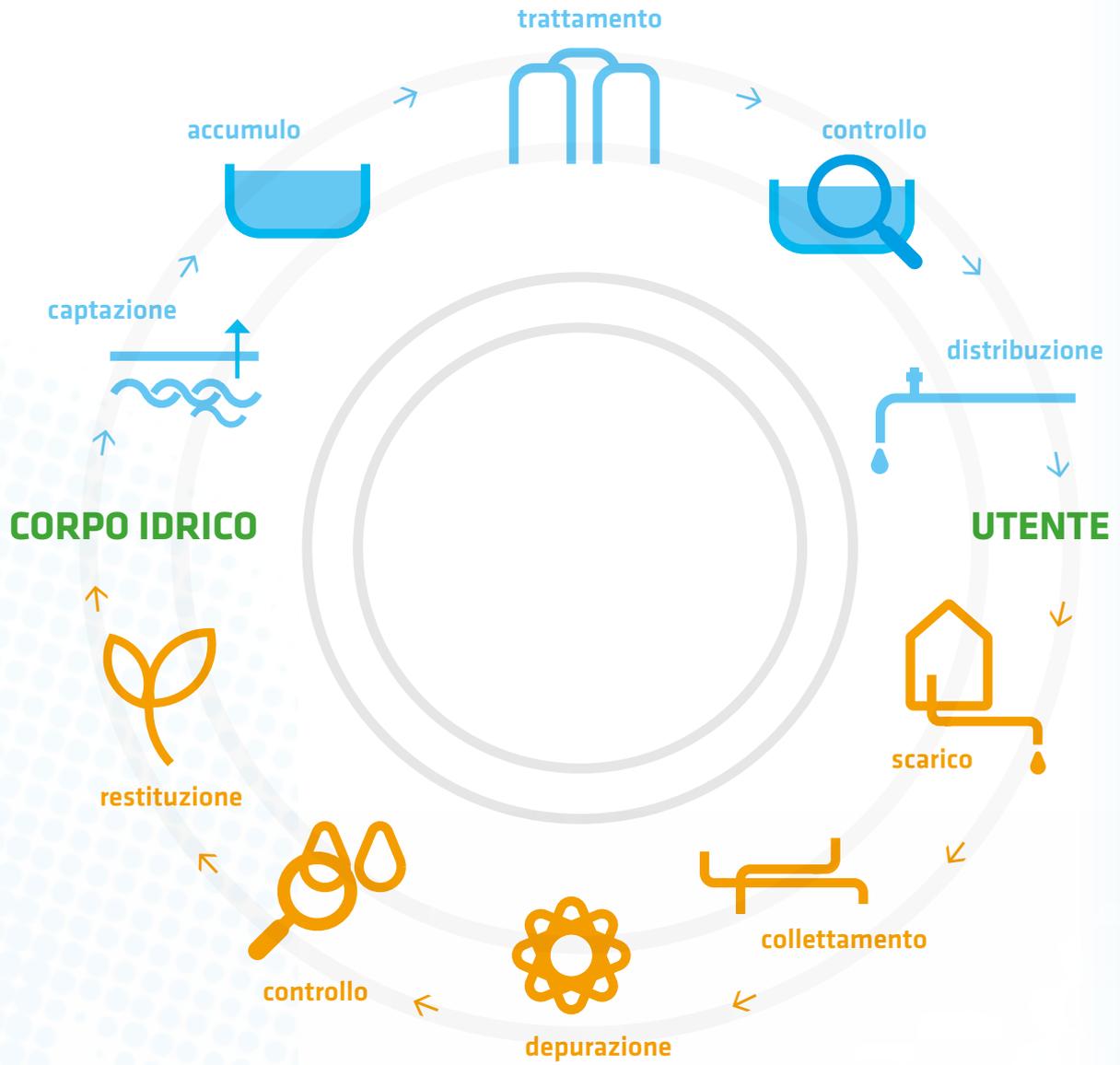
energia elettrica e reagenti utilizzati nei vari processi;

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

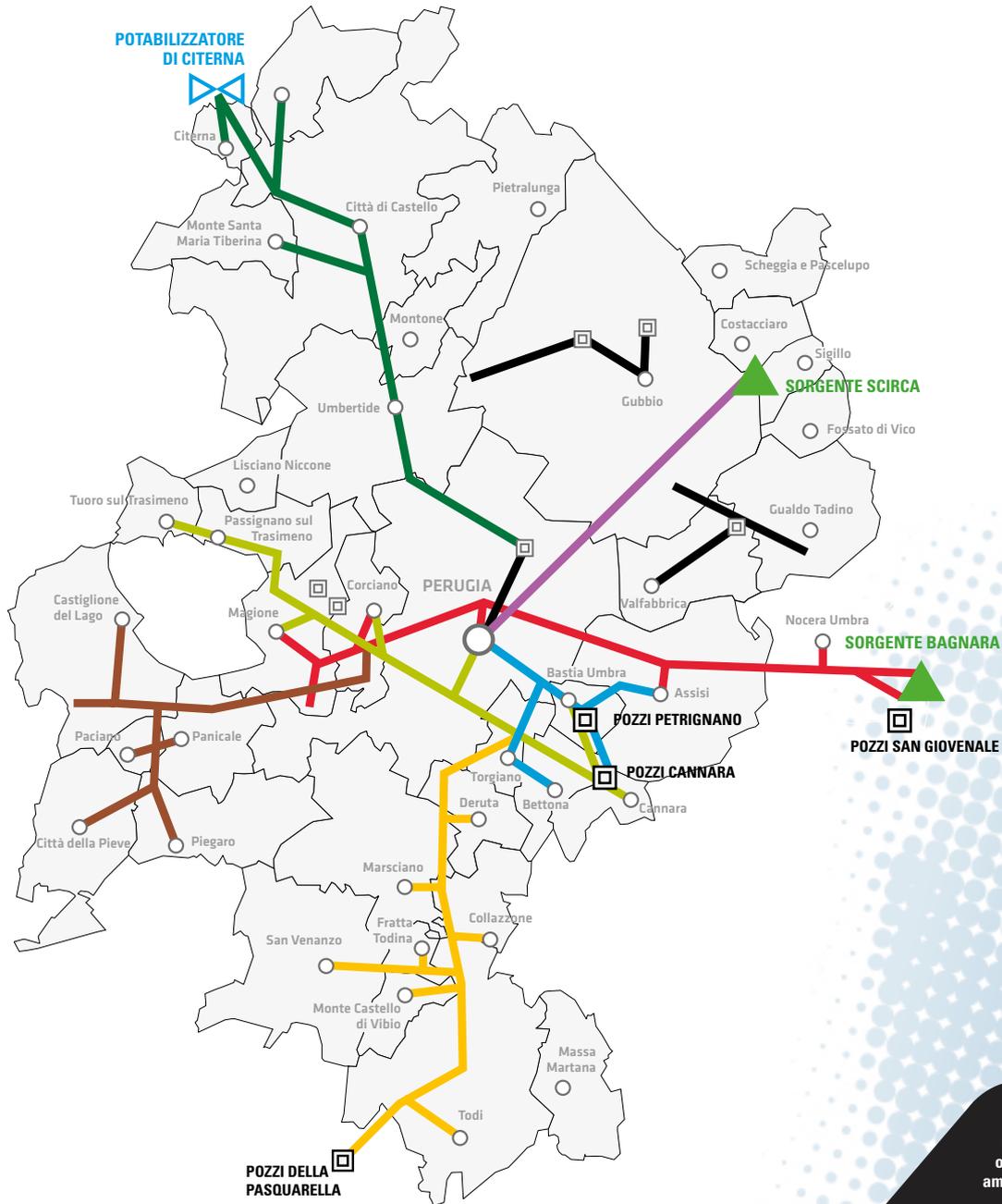
I territori gestiti da Umbra Acque sono fortemente differenziati in termini di disponibilità della risorsa idrica:

- 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 in termini di portata
- 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.

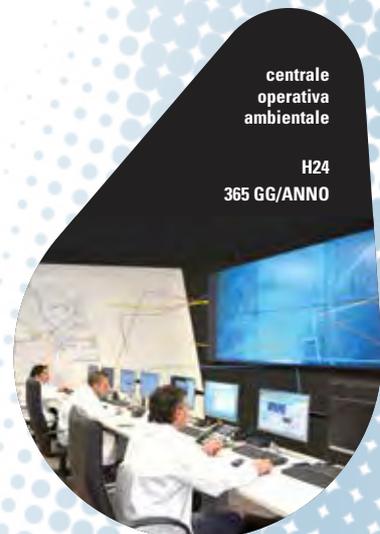
Il servizio idrico integrato
e le fasi di controllo



Il sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque



- Territorio di pertinenza ATO n. 1 / ATO n. 2
- sorgenti
- potabilizzatore di Citerna
- pozzi principali
- altri pozzi
- adduttrice Scirca
- adduttrice Bagnara/San Giovenale
- adduttrice Petrignano
- adduttrice Cannara
- adduttrice Media Valle del Tevere
- adduttrice del Lago Trasimeno
- adduttrice Alta Valle del Tevere
- adduttrici minori



centrale operativa ambientale
H24
365 GG/ANNO

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 le Autorità di Ambito (oggi AURI), 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)

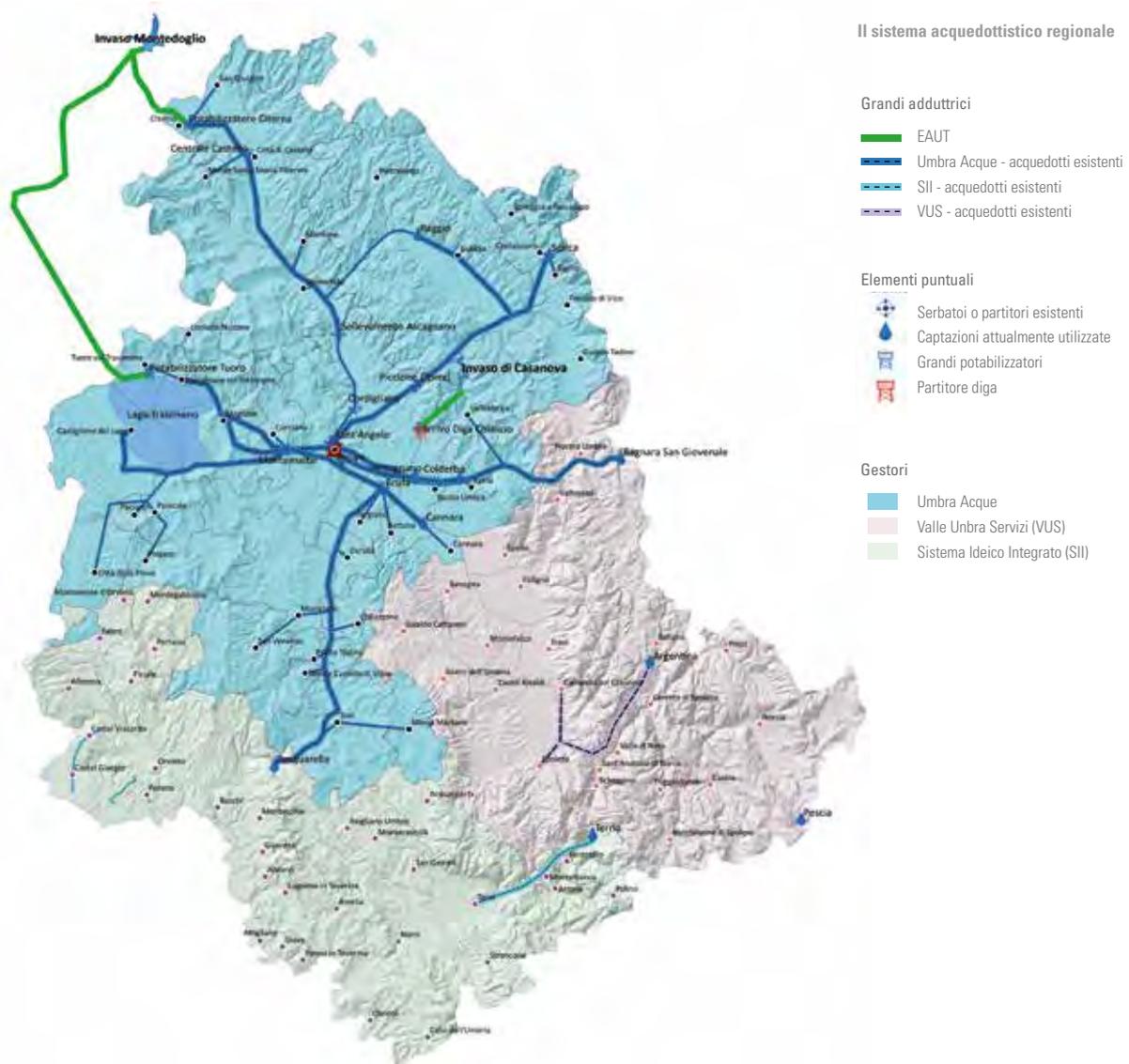
È lo schema acquedottistico nato per approvvigionare tutti i Comuni della Media Valle del Tevere, a partire da Todi e Massa Martana sino ai Comuni di Deruta, Torgiano e Bettona. Viene approvvigionato attraverso un campo pozzi realizzato nel Parco naturale della Pasquarella (Comune di Baschi), pozzi scavati 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 territorio della Media Valle del Tevere è anche caratterizzato da piccole frazioni approvvigionate da fonti locali che in situazioni di crisi non riescono a garantire sufficiente portata, con conseguente necessità di intervenire tramite trasporto di acqua con autobotti per rifornire i serbatoi di carico della rete di distribuzione. Gli investimenti eseguiti negli ultimi anni sono stati rivolti pertanto a collegare le frazioni isolate al sistema della Pasquarella, in modo tale da mettere in sicurezza l'approvvigionamento con un collegamento diretto ad uno schema acquedottistico importante e sicuro per qualità e quantità di acqua approvvigionata. Tra questi si ricordano i collegamenti da Vasciano per Montenero e Pesciano e poi l'ultimo investimento, del valore di un milione di euro, che ha riguardato le frazioni di Casemasce, Torreluca e Quadro nel comune di Todi.

Il Sistema Integrato precedentemente descritto, se da una parte risulta estremamente complesso da gestire, dall'altra ha permesso di superare situazioni di emergenza idrica quale quella del 2017 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 Gustavo Benucci, 162. Per concludere questa parte dedicata al sistema acquedottistico vale la pena evidenziare che si sta lavorando a livello regionale con tutti e tre i gestori umbri (Umbra Acque, SII e VUS) per affrontare in modo unitario le problematiche di approvvigionamento dell'intero territorio umbro, in maniera da renderlo maggiormente resiliente ai mutamenti climatici ed al generalizzato aumento delle temperature. Tale sinergia ha portato ad una prima stesura di un piano che è stato condiviso con Regione Umbria ed AURI, per un valore complessivo di circa

150 milioni di euro, piano che potrebbe essere finanziato attraverso fondi provenienti dal Recovery fund e dal Piano nazionale degli interventi nel settore idrico. Per quanto riguarda il territorio gestito da Umbra Acque gli interventi proposti sono:

- utilizzo dell'acqua dell'invaso di Casanova sul fiume Chiascio per sostituire/integrare le acque attualmente emunte dai campi-pozzi di Petrignano e Cannara che storicamente presentano criticità di qualità dell'acqua (nitrati, VOC, ferro e manganese);
- sostituzione e potenziamento dell'adduttrice Scirca che ormai è prossima al compimento dei cento anni di vita;
- potenziamento del sistema idrico dei comuni del Lago Trasimeno sfruttando l'acqua proveniente dall'invaso di Montedoglio sul fiume Tevere.

La realizzazione di questi interventi permetterebbe di completare gli schemi acquedottistici previsti nel Piano Regolatore Regionale degli acquedotti, secondo lo schema di seguito rappresentato.



Impianti di trattamento e potabilizzazione

La maggior parte delle acque approvvisionate 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;
 - chiariflucclazione;
 - 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 Petrignano:
 - 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, opera che è in fase di ultimazione con attivazione nel corso del 2021.

Reti di distribuzione

La rete di distribuzione complessivamente gestita da Umbra Acque ha uno sviluppo di Km 6.332, principalmente realizzata con i seguenti materiali:

- acciaio Km 2.849;
- ghisa grigia e sferoidale Km 327;
- polietilene Km 2.888;
- altri materiali plastici Km 133;
- cemento amianto Km 135.

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 120, con

un'attività di ricerca perdite occulte che interessa ogni anno circa 350 km di rete, ispezionata con apposite apparecchiature (attività che nel 2020 è stata eseguita interamente con personale interno con ricerche effettuate anche di notte).

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,
- comuni con picchi di maggior perdita derivante dai dati del bilancio idrico.

Nel corso del 2020 sono stati complessivamente sostituiti km. 41 di rete idrica dei quali circa km. 4 hanno interessato vecchi tratti in cemento amianto che pertanto saranno dismessi. Tale attività di sostituzione, unitamente a tutte le manutenzioni ordinarie e straordinarie, è divenuta di particolarmente importanza anche alla luce della Direttiva ARERA n. 917/2017/R/idr sulla qualità tecnica dove il Regolatore, attraverso l'introduzione degli Standard specifici, ha voluto verificare i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, con la previsione, di norma, di applicare indennizzi da riconoscere direttamente in fattura all'utente. Tali standard riguardano la "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1), il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2), il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) e per la prima volta nel bilancio di esercizio 2020 è stato riportato il valore dell'indennizzo da riconoscere ai vari utenti.

Reti di collettamento fognario

Data la particolare orografia del territorio gestito, le reti fognarie sono prevalentemente a gravità e sono in maniera pressoché esclusiva, di tipo misto, ricevendo anche le acque meteoriche. Lo sviluppo complessivo delle reti fognarie gestite da Umbra Acque è pari a Km 1.814, rispetto ai 1.685 Km del 2019, in quanto si sta portando avanti un'attività di ricognizione e presa in esercizio delle condotte, anche tramite videoispezione.

Sui collettori fognari principali recapitanti agli impianti di depurazione sono presenti 250 impianti di sollevamento, dei quali 185 sono controllati attraverso un sistema

250



impianti di sollevamento

185

impianti telecontrollati



di telecontrollo che fa capo alla sala operativa costituita presso la sede di Umbra Acque, in via Gustavo Benucci 162.

Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 880 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". Ormai messi a norma gli agglomerati con potenzialità superiore a 2.000 AE, le principali opere di collettamento fognario in corso sono finalizzate a convogliare i reflui degli agglomerati sotto i 2.000 AE ad impianti di depurazione centralizzati. Tra questi l'investimento più importante riguarda il comune di Todì dove è in corso la realizzazione di un sistema fognario recapitante al depuratore di Cascianella per un importo di 10,86 milioni di euro con conseguente dismissione di otto impianti minori..

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 di seguito riportati:

- Impianto di depurazione di Costano a servizio dei Comuni di Assisi e Bastia Umbra;
- il 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. 124 e in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

- n. 17 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 10.000 AE e 100.000 AE dotati di telecontrollo per la gestione degli allarmi;
- n. 13 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 2.000 AE e 10.000 AE;
- n. 94 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento inferiore a 2.000 AE.



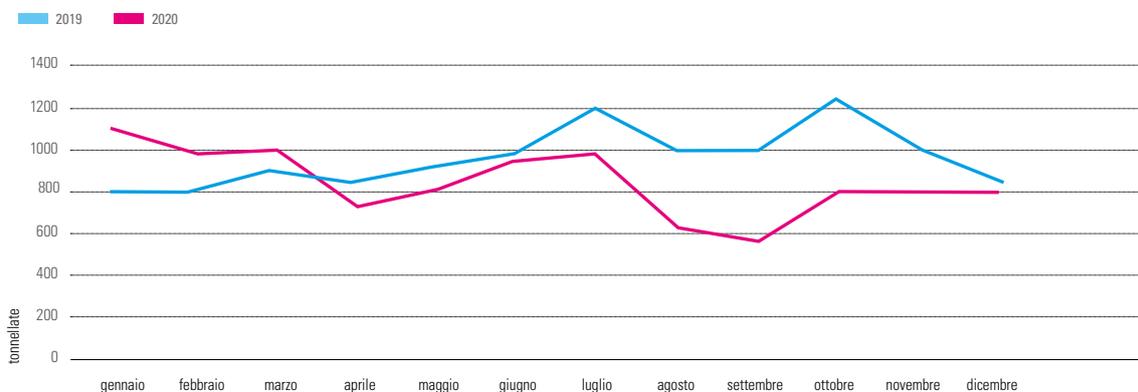
L'impianto di depurazione più importante è quello di Perugia Pian della Genna, con capacità potenziale di trattamento pari a 98.000 AE, sul quale è in fase di approvazione un progetto per il revamping della linea di trattamento fanghi con digestione anaerobica. Si sta lavorando anche ad un nuovo progetto che permetterà di dismettere il depuratore Perugia - Ponte San Giovanni, della potenzialità di 30.000 AE, convo-

gliando i reflui all'impianto di Perugia Ponte Valleceppi. 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 sono riportate le quantità conferite agli impianti mensilmente a confronto tra il 2019 ed il 2020.

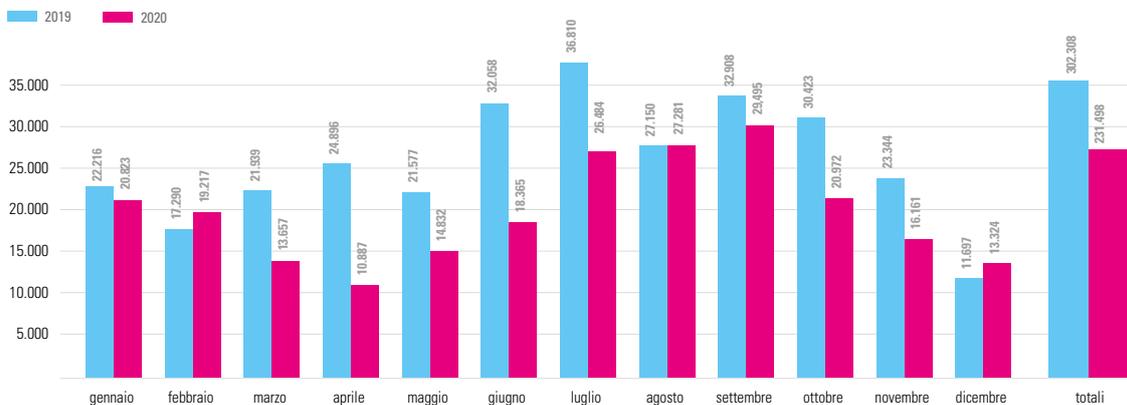
Cartellonistica impianti



Smaltimento fosse biologiche



Metri cubi fatturati mensilmente e totali 2019 / 2020



< **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

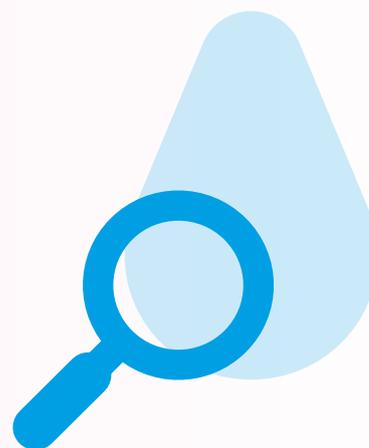
Tabella 13 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

**QUALITÀ
DELLA**

RISORSA

IDRICA

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA



Controlli sulla qualità dell'acqua potabile e depurata

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, cui invece compete il cosiddetto controllo esterno (artt. 6, 7 e 8 del D.Lgs. 31/2001 e ss.mm.ii.). Tale organizzazione scaturisce dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 697 del 28 maggio 2003, la cui fase di aggiornamento non è stata ancora conclusa, ove sono state dettate le linee guida vincolanti di indirizzo regionale per il controllo delle acque destinate al consumo umano, 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. Nel corso del 2020, il laboratorio ha effettuato controlli sulle acque potabili su 5.791 campioni, di cui 1.058 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua (in diminuzione rispetto all'anno precedente per la prolungata chiusura causa Covid 19). Complessivamente, per i controlli interni ha analizzato 107.257 parametri, di cui 86.490 chimici e 20.767 microbiologici. Da tutto il sistema dei controlli (interni ed esterni) le azioni correttive a seguito di non conformità sono risultate complessivamente 150, di cui 135 per la presenza di uno o più parametri microbiologici non conformi e 15 per la presenza di parametri chimici non conformi.

Di questi 15, 5 campioni hanno fatto registrare il superamento del valore dei trialometani per problemi di iperclorazione, immediatamente regolate e registrate.

Di seguito in tabella sono stati riportati i dati della distribuzione di queste azioni correttive per singolo Comune, con la distinzione tra quelle di origine batte-

riologico (90%) e chimico (10%). In cinque comuni su 38 gestiti, Bastia Umbra, Collazzone, Fossato di Vico, Magione e Massa Martana, non si sono riscontrate non conformità.

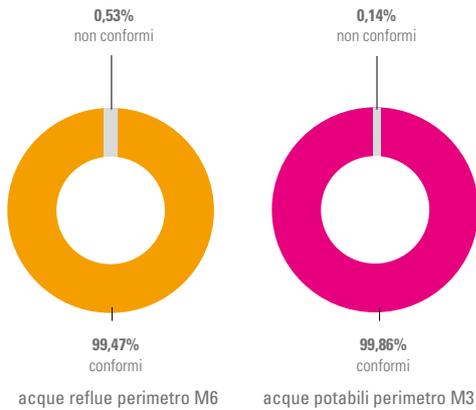
Limitatamente al perimetro del Macroindicatore M3b (cioè tutti i controlli effettuati in rete di distribuzione) nel corso del 2020 i campioni effettuati sono stati 3.241 con 56 non conformità, pari al 1,73%, che mantiene Umbra Acque in classe C (M3b compreso tra 0,5% e 5%), mentre, sempre nel corso del 2020, non sono state emesse ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito (M3a=0).

Nel corso del 2020 Umbra Acque e ASL n. 1 dell'Umbria - Dipartimento di Protezione, sulla scorta del programma quadro biennale siglato il 15 gennaio 2020, hanno dato corso alle attività di campionamento per la determinazione della presenza di fibre di cemento amianto sui 50 punti di campionamento individuati sul territorio gestito. Dei 60 campioni complessivamente analizzati, il 93% dell'acqua analizzata ha dato risultati negativi, cioè con assenza di fibre di cemento amianto o comunque con valori al di sotto del limite di rilevabilità del metodo utilizzato, come definito dalla norma ISO 16000_07. Di questi, i tre campioni eseguiti sulle fonti di approvvigionamento hanno dato altrettanto esito negativo, a dimostrazione che le fibre di cemento amianto, se esistenti, sono legate a fenomeni di erosione sulle tubazioni.

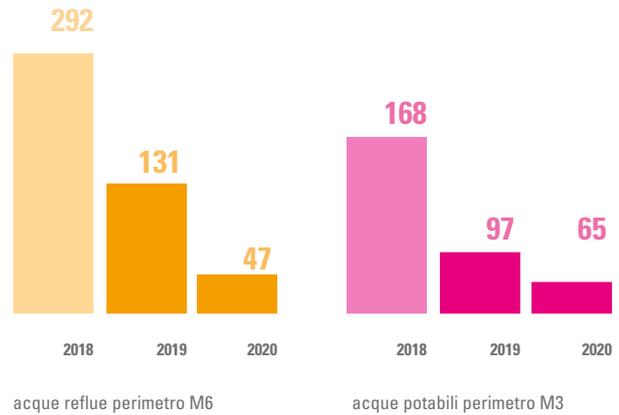
Nel restante 7% dei casi i valori riscontrati sono ben al di sotto (di un fattore almeno 1000) del valore soglia di pericolosità fissato dall'Agenzia Americana EPA, pari a 7 milioni di fibre per litro d'acqua.

Sempre nel 2020 sono proseguiti i controlli, effettuati di concerto con la regione Umbria ed ARPA Umbria, tra-

Parametri analizzati



Parametri non conformi



Comune	campioni con non conformità batteriologiche	campioni con non conformità chimiche
Assisi	5	-
Bastia Umbra	-	-
Bettona	2	-
Cannara	2	-
Castiglione del Lago	2	-
Citerna	2	-
Città della Pieve	3	-
Città di Castello	13	3
Collazzone	-	-
Corciano	2	1
Costacciaro	1	-
Deruta	5	-
Fossato di Vico	-	-
Fratta Todina	2	-
Gualdo Tadino	1	-
Gubbio	9	3
Lisciano Niccone	2	1
Magione	-	-
Marsciano	5	1
Massa Martana	-	-
Monte Castello di Vibio	1	-
Monte Santa Maria Tiberina	3	-
Montone	2	-
Paciano	1	-
Panicale	1	1
Passignano sul Trasimeno	1	-
Perugia	21	4
Piegaro	5	-
Pietralunga	2	-
San Gustinò	6	-
San Venanzo	2	-
Scheggia e Pascelupo	2	-
Sigillo	1	-
Todi	7	-
Torgiano	4	-
Tuoro sul Trasimeno	6	-
Umbertide	9	1
Valfabbrica	5	-
TOTALE	135	15

mite il laboratorio di ACEA Elaboro, finalizzati allo screening circa la presenza nell'acqua distribuita di ioni radioattivi, studio finalizzato a definire l'eventuale livello di rischio per la successiva definizione di un programma organico di controlli. Da tutti i campioni analizzati non sono risultati valori apprezzabili di elementi radioattivi.

Progetto "l'acqua che bevo"

La Regione dell'Umbria diversi anni fa ha promosso un sito web 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 USL 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.

**525 PUNTI di campionamento
sul territorio per acque potabili**

58 CASE DELL'ACQUA

< QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

Allegato Indicatori di Performance

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

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

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

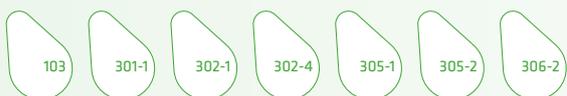
Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

TUTTELA DELL'AMBIENTE

5

TUTELA DELL'AMBIENTE



Automezzi

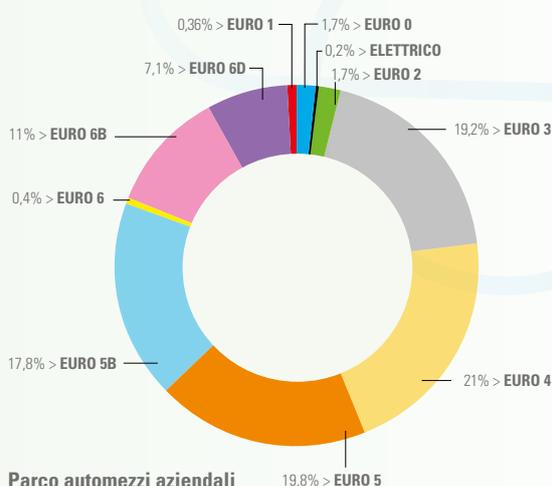
Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendali rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Al 31 dicembre 2020 Umbra Acque detiene, sia in proprietà che come noleggio lungo termine, un totale di 281 automezzi aziendali, di cui il 56% composto da veicoli Euro 5 e Euro 6, come meglio specificato nella tabella seguente.

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.

Si ricorda che Arpa Umbria, a completamento del piano di monitoraggio prescritto ad Umbra Acque, esegue annualmente su ogni impianto, un numero di campionamenti (con analisi su tutti i parametri previsti dalle Tab.



1, 2 e 3 dell'allegato V alla parte III del TUA) come di seguito riportato:

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

A seguito di prescrizioni autorizzative ambientali, tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE sono dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita.

Di seguito si riporta una tabella, distinta per comune, ove si riscontrano il numero di parametri non conformi riscontrati a seguito delle attività di monitoraggio sulle acque di scarico in uscita da tutti gli impianti di depurazione gestiti dalla Società. La tabella evidenzia come, anche a seguito di una maggior attenzione e scrupolosità posta sulla gestione degli impianti, una serie di investimenti eseguiti negli ultimi anni, abbiano fortemente



Tabella A - Parametri non conformi a seguito di controlli interni sullo scarico degli impianti dopo trattamento

Comune	2018	2019	2020
Assisi	0	0	0
Bastia Umbra	1	4	0
Bettona	0	0	0
Cannara	9	7	3
Castiglione del Lago	50	20	5
Citerna	0	0	0
Città della Pieve	66	56	30
Città di Castello	0	0	3
Collazzone	12	8	4
Corciano	5	4	0
Costacciaro	0	0	0
Deruta	25	7	6
Fossato di Vico	3	1	0
Fratta Todina	0	3	0
Gualdo Tadino	0	0	0
Gubbio	4	3	2
Lisciano Niccone	0	0	0
Magione	25	29	6
Marsciano	16	11	6
Massa Martana	2	2	0
Monte Castello di Vibio	0	0	0
Monte Santa Maria Tiberina	15	14	11
Montone	0	0	0
Paciano	1	5	11
Panicale	8	4	1
Passignano sul Trasimeno	8	8	4
Perugia	54	16	9
Piegaro	15	11	11
Pietralunga	1	1	2
San Gastino	8	4	3
San Venanzo	5	1	3
Scheggia e Pascelupo	1	0	0
Sigillo	0	6	5
Todi	132	107	66
Torgiano	20	14	1
Tuoro sul Trasimeno	8	12	5
Umbertide	1	2	0
Valfabbrica	8	9	7
TOTALE	506	372	204

migliorato la situazione a partire dall'anno 2017, ed in dettaglio si ricorda:

- il forte miglioramento del sistema depurativo del comune di Castiglione del Lago, dopo l'intervento di ampliamento del depuratore di Madonna del Soccorso, con la chiusura degli impianti di Pineta e S. Arcangelo;
 - le minori non conformità registrate nel comune di Città della Pieve, ove risultano ancora attive due lagune - Ripavecchia e Po' Bandino-, con la realizzazione dell'impianto di La Trova (biologico con membrane filtranti) ed il riordino del sistema di collettamento fognario con la chiusura delle lagune di Santa Lucia e La Trova;
 - la realizzazione dell'impianto biologico in loc. Tavernelle che ha sostituito il precedente trattamento mediante lagunaggio, azzerando al momento le non conformità sul comune di Piegaro;
 - il completo rifacimento dell'impianto di depurazione di Marsciano per una potenzialità di trattamento sino ai 18.000 AE, al posto del precedente che ne trattava solo 8.000;
 - in prospettiva, entro il 2021, la chiusura di 8 impianti di depurazione nel territorio del comune di Todi, con la realizzazione di un unico impianto centralizzato della potenzialità di 25.000 AE in loc. Cascianella, dovrebbe portare a ridurre ancora in maniera più importante il numero di non conformità attualmente registrate.
- 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 2020 Umbra Acque ha raggiunto una eccellente performance raggiungendo la classe A di eccellenza (era in classe C nel 2018 ed in classe B nel 2019) con 9 non conformità su 1.005 campioni esaminati (pari al 0,9%), di cui:
- n. 3 con superamento di almeno un limite solo della tabella 1;
 - n. 6 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;

- n. 0 con superamento di almeno un limite della tabella 4.

Ciò è altresì testimoniato dal contenutissimo numero di sanzioni che vengono erogate dagli Enti di Controllo (Regione dell'Umbria attraverso l'organismo tecnico ARPA) che riguardano anche gli impianti di depurazione più piccoli, fuori dal perimetro del Macroindicatore M6, che nel 2020 sono state complessivamente 4, tutt'ora in fase di discussione e definizione da parte degli Uffici regionali competenti a seguito della presentazione degli scritti difensivi, e per i quali la Società ha comunque provveduto a predisporre a bilancio apposito accantonamento a fondo rischi. 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 2020 sono stati analizzati 4.790 campioni per circa 39.844 parametri determinati, con un calo dei campioni esaminati (-13,59%) ma un incremento dei parametri analizzati (+ 3,5%).

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 A. I dati del 2020 evidenziano come i rifiuti prodotti nel corso dell'anno siano assolutamente in linea con quanto successo nell'anno precedente.

Delle circa 16.960 tonnellate di rifiuti trattati complessivamente nel 2020 (non si tiene conto in questo dato dei fanghi liquidi spostati dagli impianti minori a quelli dotati di impianto di disidratazione che complessivamente valgono circa ton. 4.120), la quasi totalità è riferita a rifiuti derivanti dai processi di depurazione (vaglio, sabbie e fanghi) e dai rifiuti provenienti dalle attività di manutenzione delle reti e degli impianti. Di queste due tipologie si apprezzano due andamenti diversi:

circa i rifiuti da depurazione e potabilizzazione si hanno valori in linea con l'anno precedente, non comprimibili ma caratterizzati da una certa tendenza ad aumentare, 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; circa invece i rifiuti da manutenzione delle reti e degli impianti si ha una tendenza alla diminuzione di questi rifiuti, ma solo per una tendenza organizzativa dell'azienda verso il maggior utilizzo di società terze nella riparazione e nella sostituzione delle reti.

Le due tabelle seguenti mettono in evidenza questi andamenti. In relazione al dato dei rifiuti prodotti dai processi di depurazio-



Tabella A - Movimentazione rifiuti carico/scarico

anno	registrazioni complessive di movimenti rifiuti tra carico e scarico	U.d.M	FIR in uscita	FIR in ingresso	FIR per trasferimento fanghi
2018	9.836	ton.	1.226	3.544	525
2019	13.773	ton.	1.485	6.009	589
2020	16.613	ton.	1.486	6.031	481

Tabella B - Produzione rifiuti

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2018	2019	2020	variazione 2018/2019
190805	fanghi di depurazione	ton.	8.272,23	11.166,13	10.946,41	2,29%
190802	sabbie	ton.	679,41	1.148,50	909,97	26,21%
190801	residui di vagliatura	ton.	161,35	184,18	147,72	24,68%
190805	fanghi di depurazione liquidi	ton.	4.913,36	5.269,88	4.199	25,49%
190902	fanghi prodotti da processi di chiarificazione dell'acqua	ton.	11,73	72,44	54,37	33,24%
190901	fanghi prodotti da processi di filtrazione e vaglio primari	ton.	-	-	18,62	100,00%

Tabella C - Dettaglio rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2018	2019	2020	variazione 2019/2020
170504	terre e rocce da scavo	ton.	4.398,00	4.590,00	4.590,72	19,7
170302	miscele bituminose non pericolose	ton.	1.130,00	639,00	639,90	46,81
170904	macerie da costruzione	ton.	912,00	437,00	514,58	17,75

Tabella D - Dettaglio produzione di rifiuti contenenti cemento amianto

codice CER	descrizione del rifiuto	U.d.M	2018	2019	2020	variazione 2019/2020
170605	materiali contenenti cemento amianto	ton.	1,2	0,21	1,34	537,62

ne dell'anno 2018, notevolmente più bassi rispetto al biennio 2019-2020, si ricorda come gli stessi siano stati condizionati dall'emergenza fanghi, scaturita a seguito della sentenza del TAR Lombardia del 20/07/2018.

In linea con quanto sopra riportato per le attività manutentive, si riporta di seguito 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, sottolineando come oramai l'incidenza delle condotte costituite con tale materiale sia assolutamente residuale rispetto allo sviluppo totale della rete gestita. Nonostante che il quantitativo smaltito nel 2020 sia notevolmente aumentato rispetto l'anno precedente, va ricordato che i circa Kg. 1.350 di tubi in eternit smaltiti derivano nella maggior parte da un intervento nel comune di Valtopina e da altre 24 operazioni di riparazione. 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, con le varie normative regionali. Tra l'altro 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. Anche su questo fronte però il 2020 è stato un anno particolarmente proficuo, avendo chiuso con una percentuale di fanghi destinati ad attività di recu-

creiamo insieme un ambiente pulito



pero (agricoltura, compostaggio, etc....) pari al 74,53% ed una percentuale di sostanza secca media pari al 23,15%, valori che hanno permesso ad Umbra Acque di assestarsi in classe C, rispetto alla classificazione D dell'anno precedente.

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 26. 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

Umbra Acqua è una società fortemente energivora a causa della conformazione orografica del territorio, con un consumo annuale di energia elettrica che si attesta a circa 92.347 MWh all'anno. La parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua con circa il 75%. Infatti nel 2020, a fronte di un consumo complessivo pari a 92.347 MWh, i consumi energetici per il funzionamento delle reti e degli approvvigionamenti idrici è stato pari a 68.600 MWh (1.240 MWh per la potabilizzazione e 67.360 MWh per la



distribuzione) poiché, fatta eccezione per le acque prelevate dalla fascia appenninica, le altre principali fonti di approvvigionamento necessitano di una spinta utile a superare il dislivello medio (tra dislivello geodetico e perdite di carico idrauliche) di circa 320 metri di colonna di acqua. I consumi degli impianti di potabilizzazione sono in aumento, soprattutto per il sempre maggior utilizzo dell'impianto di Citerna, che nel corso del 2020 ha registrato come detto un consumo di 1.240 MWh rispetto ai circa 971 MWh del 2019. Risultano in aumento anche i consumi sia per i sollevamenti della rete fognaria (nel 2020 circa 5.017 MWh) che per gli impianti di depurazione (nel 2020 17.924 MWh), a seguito della entrata in esercizio di nuovi impianti realizzati sulla scorta del Piano degli investimenti deliberato da AURI, che comprendono anche i 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 del-

la 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 2020 la produzione complessiva di energia, utilizzata direttamente per il funzionamento degli impianti gestiti, è stata pari a 13,3 MWh, in diminuzione rispetto al 2019 a seguito di una serie di manutenzioni effettuate che ne hanno limitato il periodo di esercizio.

Nel corso del 2021 dovrebbe entrare in funzione una installazione simile prevista sull'impianto di depurazione di Cascianella a Todi per circa 30 KWh di potenza installata., in avanzata fase di realizzazione.

Da ultimo si riporta il consumo in termini energetici pari a 22.087 GJ che la Società ha sostenuto nel corso del 2020 per il funzionamento del proprio parco automezzi e per il riscaldamento degli uffici.

< TUTELA DELL'AMBIENTE

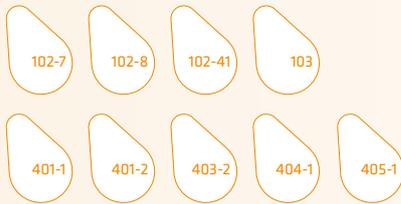
Allegato Indicatori di Performance

- Tabella 19 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)
- Tabella 20 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)
- Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti
- Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati
- Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)
- Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio
- Tabella 25 - Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione
- Tabella 26 - Emissioni (ton di CO₂)
- Tabella 27 - Scarichi idrici (mc)

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



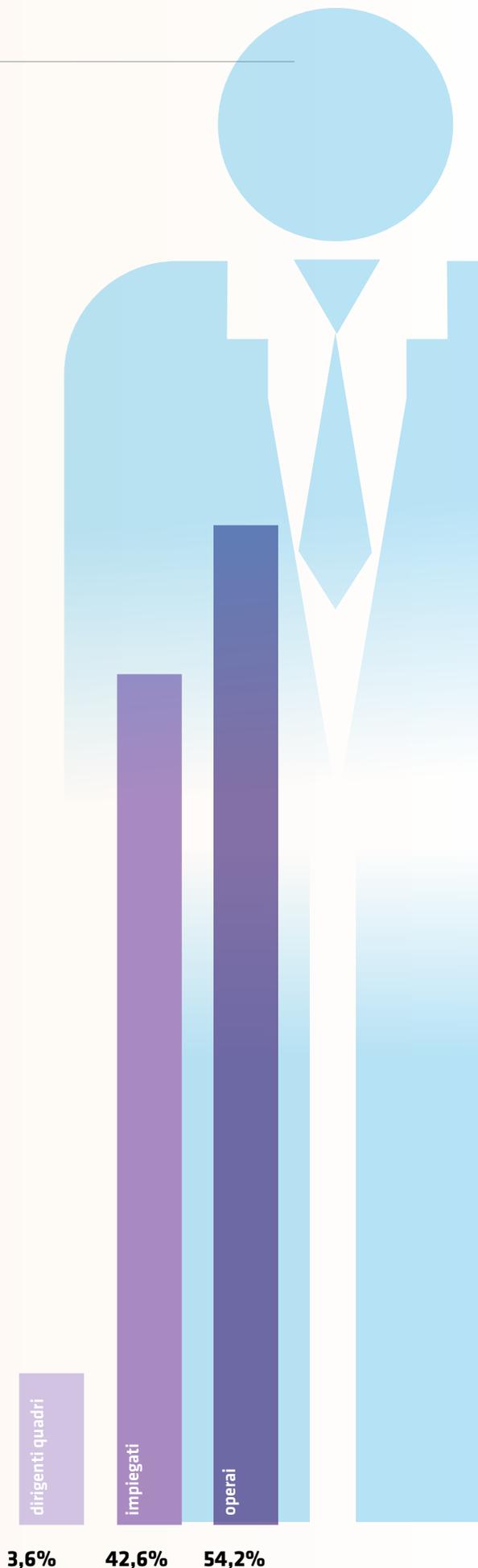
Politiche di gestione del personale

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 adottato un piano di sviluppo teso a garantire il benessere dei propri dipendenti e ad accrescerne 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 e job rotation.

Persone in UmbrA Acque

Il personale dipendente di UmbrA Acque al 31 dicembre 2020 risulta pari a 389 unità, in crescita (+4%) rispetto all'esercizio 2019. Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, applicato a tutta la forza lavoro aziendale, è quello per il settore gas e acqua in scadenza al 31/12/2021. 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 e successive modifiche, 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.



qualifica	uomini	donne	totale	% dip. / tot. Dip.
Dirigenti	4	0	4	1,0%
Quadri	9	1	10	2,6%
Impiegati	72	92	164	42,2%
Operai	211	0	211	54,2%
Totale dipendenti	296	93	389	100,0%

consistenze medie	2020
Dirigenti	4,0
Quadri	8,8
Impiegati	153,1
Operai	210,3
Totale dipendenti	376,2

Tabella A - Organico aziendale al 31/12/2020 e consistenze medie

Nel corso dell'esercizio 2020 sono stati assunti 34 lavoratori e sono stati stabilizzati con contratto a tempo indeterminato - in forza di accordo sindacale interno - 23 lavoratori precedentemente assunti con contratto a tempo determinato. Le politiche assuntive e di turnover sono tutte oggetto di specifici e reiterati accordi sindacali di secondo livello. La suddivisione delle assunzioni per area geografica non risulta significativa. Complessivamente, si sono registrati tassi di turnover in ingresso del 9% e in uscita del 4%. La maggior parte dei dipendenti in entrata, il 76%, rientra nella fascia di età 30-50 anni; la totalità dei dipendenti in uscita, rientra nella fascia di età con più di 50 anni. Il personale femminile è pari a 93 unità, corrispondente a circa il 24% dell'organico complessivo. Il personale impiegatizio e tecnico-amministrativo è pari a circa il 42% dell'organico complessivo, con un'età

media di circa 46 anni; di converso, il 54% dell'organico è costituito da personale operativo, con un'età media di 47 anni. Le fasce d'età prevalenti sono quelle tra i 30-50 anni e maggiori di 50 anni, rispettivamente il 59% ed il 35% della forza lavoro complessiva; la restante parte è compresa nella fascia d'età inferiore a 30 anni. Il personale dipendente risulta assunto per il 90% con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per l'8% con contratto a tempo determinato e per il restante 2% con contratto di apprendistato, confermando la politica di gestione delle risorse umane tesa a privilegiare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 4,9% della forza lavoro, sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia.

24%
DONNE

76%
UOMINI

Ore lavorate e assenze

Complessivamente nell'anno 2020 sono state lavorate 621.827 ore, di cui 24.562 (pari al 4 % 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 84%. L'attività straordinaria, escluso lo straordinario forfettizzato (voce riconducibile a figure impiegatizie di responsabilità), è stata condotta in particolare dal personale operaio e per il 47,9% per interventi in regime di reperibilità (n. 11.771,71 ore). Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli delle ore lavorate e delle ore di assenza e assenteismo per causale.

Tabella B - Dettaglio delle ore di assistenza

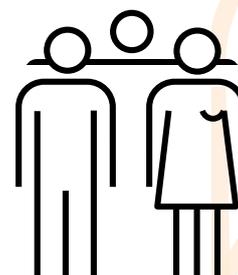
Descrizione	2020
ore di assenza totali	115.914
di cui assenza per malattia ed infortunio	23.675
di cui sciopero	0
di cui altro	92.239
AR - Tasso di assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	16,2%
tasso di malattia	18,4
ore lavorabili	713.814
ore lavorate	621.827
ore straordinario	24.562

Welfare

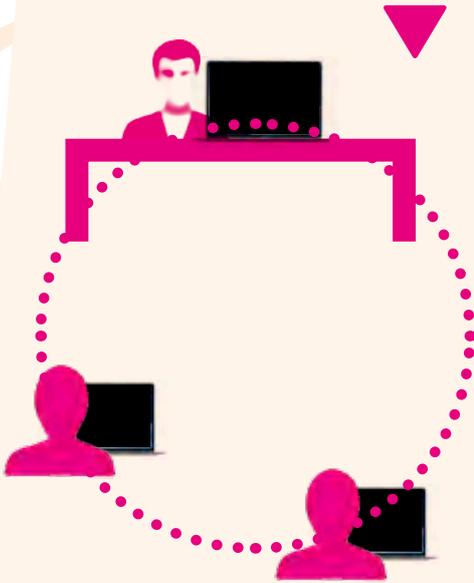
A partire dal 2018 Umbra Acque ha fortemente investito nelle politiche di welfare aziendale, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e lavorativa dei dipendenti, ponendo sempre maggiore attenzione e sensibilità ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. In particolare, il sistema di welfare aziendale persegue obiettivi di attenzione e supporto alla famiglia, alla salute, al benessere e al risparmio dei lavoratori. Nello specifico anche nel 2020, con corrispondente accordo sindacale interno, è stata mantenuta la previsione già introdotta nel 2019 attraverso la quale i lavoratori (sia con contratto a tempo indeterminato che a tempo determinato), 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 2020 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio a welfare, circa il 51 % 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 lavoratori di Umbra Acque che hanno aderito a questo fondo sono circa il 63,7%, mentre il 2,9% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Nel corso dell'esercizio 2020 Umbra Acque ha versato complessivamente ai fondi euro 880.507,39.



**880.507,39 euro versati
ai fondi di previdenza**



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 2020, il personale di Umbra Acque ha seguito 9.415 ore di formazione, pari al 1,5% del totale ore ordinarie lavorate nell'esercizio, con una formazione pro-capite media di 24,2 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 originariamente 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 per lo svolgimento della prestazione stessa. Nel 2020, in considerazione della pandemia e delle misure di prevenzione e distanziamento disposte e che l'azienda ha fatto proprie, i dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità smart working sono stati 203, pari al 52% dell'intero organico e corrispondente di fatto alla totalità dei dipendenti con mansioni telelavorabili. In tema di conciliazione tra la vita privata e quella lavorativa, sono state condotte interviste sia agli smart worker sia ai corrispondenti capi delle strutture di appartenenza; le interviste hanno evidenziato un elevato gradimento da parte dei lavoratori e una attestazione di incremento quali-quantitativo delle prestazioni lavorative da parte dei capi.

È previsto un mantenimento della modalità nel 2021, anche a fronte di specifici progetti del Gruppo ACEA, progetto di armonizzazione HR, al quale anche Umbra Acque ha aderito, progetto finalizzato - in vari ambiti tra i quali appunto quello dello smart working - a dare evidenza e condividere le best practice, a definire programmi di armonizzazione ed





a sviluppare piani di standardizzazione. Analogamente il progetto “#Conciliamo” 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. Internamente alla Società, sono stati costituiti due Gruppi di lavoro paritetico (collaboratori-Capi) finalizzati all’individuazione dei criteri e condizioni per rendere lo smart working modalità strutturale di lavoro, unitamente alla revisione delle skill per le varie figure professionali. Cogliendo l’opportunità offerta da un bando per finanziamenti pubblici (Fondo nuove competenze), è stato redatto un progetto di formazione dedicato agli smart worker, riferito a 203 persone, finalizzato all’erogazione di moduli formativi su:

- corretto uso dei dispositivi per il lavoro a distanza;
- comunicazione a distanza; privacy e gestione dei dati personali;
- sicurezza informatica.

Al termine del percorso formativo è prevista per tutti i partecipanti la certificazione delle nuove competenze.

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 riassorbite in tavoli negoziali che hanno prodotto accordi in tema di:

- chiusure collettive,
- formazione continua,
- premi di obiettivo 2020-2022,
- nuovi orari di lavoro del personale,
- videosorveglianza nelle sedi aziendali,
- installazione di dispositivi GPS all’interno dei veicoli aziendali,
- ferie solidali,
- istituti contrattuali accessori (trasferte, orario fiduciario, smart working),
- superamento 2° livelli,
- tempo tuta, acque reflue, indennità di chiamata,
- registrazioni vocali,
- formazione per personale in smart working;
- patto generazionale tra le parti confluente nell’adozione di procedure di mobilità in uscita del personale su base volontaria e incentivata a fronte di corrispondenti stabilizzazioni di personale assunto con contratto a Tempo Determinato.

Inoltre si è proceduto alla stipula della 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. In-



fine, a partire dai primi mesi del 2020, vi è stata una intensa attività partecipata tra le parti per la gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19.

People care

In tema di welfare aziendale, considerando lo strumento non più come semplice azione di sostegno ai lavoratori - in una fase di crisi e arretramento del welfare pubblico - ma come sistema per soddisfare le esigenze dei collaboratori, anche nel 2020 sono state confermate e/o attuate azioni di People care, pur dovendo considerare le obiettive difficoltà indotte dalla pandemia per COVID-19.

In sintesi per aree tematiche:

Ascolto:

- colloqui individuali con l'Amministratrice Delegata;
- colloqui individuali con i responsabili di struttura.

Cure parentali:

- riconversione del servizio di Baby Point interno, temporaneamente sospeso per l'emergenza epidemiologica, a servizi culturali e ludici dedicati ai figli dei dipendenti dai 6 agli 11 anni, in modalità a distanza.

Diversity e inclusion:

- mantenimento e applicazione dell'accordo sindacale su tossicodipendenza, ludopatia ed etilismo per aiutare eventuali lavoratori ad uscire dalle relative dipendenze; l'accordo prevede, come trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dal CCNL, aspettativa retribuita

a scalare (per i primi 12 mesi il 100% della retribuzione; dal 13° al 24° mese l'80%; oltre e sino al 36° mese il 60%).

Welfare:

- accordo sindacale sulle ferie solidali, in forza del quale le Parti hanno ideato una misura contrattuale straordinaria ed innovativa per affrontare l'emergenza COVID-19 in modo sostenibile e condiviso, di grande valore e senso di responsabilità; su base volontaria i lavoratori hanno potuto donare giorni di ferie, da conferire in un fondo messo a disposizione dei lavoratori con esigenze di accudimento prevalenti o condizioni personali di peculiare tutela;
- benefici straordinari nella misura di ulteriori 3 giorni/mese per i lavoratori genitori di figli in condizioni di disabilità ex Legge 104/92;
- campagna gratuita per tutto il personale di tamponi COVID-19, estesa a condizioni agevolate anche ai loro familiari;
- campagna gratuita per tutto il personale di vaccinazione antinfluenzale;
- accesso privilegiato alla modalità di lavoro in smart working per i lavoratori sia in condizioni di necessità di accudimento che in condizioni di cd. fragilità (motivi di salute).

Flessibilità:

- data la particolare situazione emergenziale sono state favorite richieste di flessibilità oraria e allargata ad altri lavoratori l'elasticità oraria della prestazione (cd.orario fiduciario) in base a corrispondente accordo sindacale.

< GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 28 - Numero totale dipendenti per qualifica

Tabella 29 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

Tabella 30 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Tabella 31 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Tabella 32 - Uscite e tasso di turnover in uscita per genere e fascia di età

Tabella 33 - Ore lavorate ed ore di assenza

Tabella 34 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Tabella 35 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

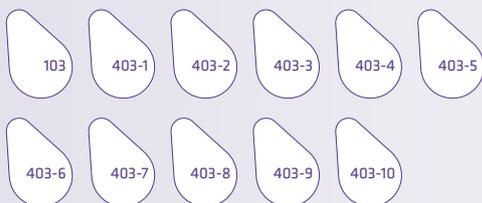
Tabella 36 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

7



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



UmbrAcque 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, 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 UmbrAcque.

Certificazione OHSAS 18001

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 raccoglie i rischi e le misure di prevenzione e protezione a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Il documento viene aggiornato sulla base delle modifiche intervenute nell'organizzazione, nelle attività operative e nei rischi connessi alle lavorazioni o presenti negli ambienti di lavoro. Nel corso del 2020, il DVR è stato revisionato nel mese di marzo, per aggiornamento del quadro normativo e per la valutazione rischio biologico «coronavirus» e nel mese di ottobre per modifica dei nominativi dei medici competenti aziendali, aggiornamento dei nominativi dei sub-delegati per la sicurezza e per inserire gli esiti di valutazioni specifiche: valutazione del rischio sismico, stress lavoro-correlato, chimico ozono, chimico fumi di saldatura, biologico «co-

LAVORO IN SICUREZZA

OBIETTIVO

- zero infortuni
- zero malattie professionali

ADOZIONE DEI DPI MIGLIORI SUL MERCATO

3.419 ORE
di formazione

78 SESSIONI
di formazione

ronavirus» e movimentazione manuale dei carichi. Nella stessa revisione è stato modificato l'elenco dei rischi infortunistici, aggiornato il catalogo DPI e aggiunto il gruppo omogeneo Gestione Utenza.

Sorveglianza sanitaria

Nel mese di settembre 2020, il Datore di Lavoro di Umbra Acque S.p.A. ha incaricato due medici competenti aziendali, uno coordinatore e uno coordinato, al fine di garantire maggiore flessibilità nell'effettuazione delle visite mediche. Questi, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collaborano 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 2020, che ha visto anche un passaggio sono state svolte 340 visite mediche, 78 visite oculistiche, 254 dosaggi ematochimici, 76 dosaggi tossicologici e 60 ECG. I medici competenti, così come previsto dalla normativa, hanno visitato i luoghi di lavoro congiuntamente al RSPP.

Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente

A gennaio 2020, in occasione del rinnovo delle RSU, sono stati individuati due nuovi RLSA e confermato un rappresentante del precedente mandato; tuttavia, a causa dell'emergenza sanitaria in atto, non è stata convocata l'assemblea dei lavoratori per la ratifica dei tre RLSA individuati. Si è pertanto provveduto a rinnovare la formazione con i tre RLSA formalmente eletti, men-

tre è stata rimandata, fino a ratifica dell'assemblea, la comunicazione all'INAIL e la formazione ai nuovi RLSA. Sia i RLSA in prorogatio che quelli in corso di designazione sono stati coinvolti nelle attività del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2020 sono state svolte 78 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 3.419 ore di formazione. Gli argomenti trattati hanno riguardato i rischi specifici tipici dell'attività lavorativa, compreso il rischio di contagio da COVID-19 e i rischi tipici dello smart working.

Analisi infortuni e incidenti

Il 2020 ha confermato il trend di diminuzione degli infortuni sul lavoro; in particolare, quelli classificabili come "tipicamente professionali" sono stati due, quelli di "altro tipo" due, un infortunio per ricaduta/riammissione di vecchi traumi e un altro inferiore a 3 giorni, denunciato comunque all'INAIL per fini statistici. L'indice di frequenza si è pertanto abbassato mentre non si evidenzia un miglioramento significativo dell'indice di gravità sul quale pesano 199 giorni di assenza di un infortunio aperto nel 2010 e gestito, per essere successivamente riaperto nel 2018 e definitivamente chiuso a luglio 2020.

Malattie professionali

Nel 2020 sono state denunciate 12 malattie professionali, sei in più rispetto al 2019.

Near miss

Nel 2020 non sono stati segnalati near miss ma deviazioni riferibili a carenze infrastrutturali dei siti tecnologici di Umbra Acque, prese in carico dalla Gestione Operativa.

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 2020 sono state eseguite dai Direttori Lavori e dai CSE dell'area Investimenti e tutela della risorsa idrica, dai CSE della Gestione Operativa e dal Sistema Sicurezza e Salute, 204 verifiche sui lavoratori, 16 verifiche sulle sedi di lavoro e 257 presso cantieri interni e di ditte appaltatrici.

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.

Action plan covid-19

Fin dalle prime manifestazioni di preoccupazione per la diffusione di fenomeni di contagio in altre regioni italiane e della notizia di appena due casi di isolamento fiduciario in Umbria - poi purtroppo rivelatasi focolai di importazione seguiti da numerosi altri - Umbra Acque S.p.A., in coerenza con l'impostazione data a livello di Gruppo ACEA e mediante successivo accordo sindacale interno, ha prefigurato diversi scenari di rischio, correlando a ciascuno di essi l'introduzione di misure e azioni volte a mitigare l'esposizione a infezione da Coronavirus per i propri lavoratori, in ragione del servizio essenziale idrico integrato gestito sul territorio servito con frequenti occasioni di contatto con l'utenza e i fornitori.

A tal fine è stato anche costituito un apposito Comitato



di Prevenzione Coronavirus – sulla scorta di quanto già previsto a livello di Gruppo ACEA che fornisce anche supporto e linee guida a tutte le Società del Gruppo – e avviata una costante interlocuzione con il Medico Competente, le Organizzazioni Sindacali e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente (RLSA) al fine di rispondere via via, con modalità flessibili da modulare, formalizzare e comunicare a diversi livelli, in ragione della continua evoluzione della vicenda, con la finalità di contenimento del contagio anche tramite la minimizzazione dei contatti sociali oltre che il rafforzamento delle misure di igienizzazione delle persone e di sanificazione degli ambienti, di approvvigionamento di dispositivi specifici di protezione, di estensione capillare dello “smart working”.

A seguito della entrata in vigore del DPCM del 9 marzo 2020, la prescrizione di ridurre gli spostamenti alle sole comprovate esigenze lavorative, situazioni di necessità e motivi di salute, ha indotto la Società ad una rivisitazione della organizzazione del lavoro ispirata a due principali driver:

- consentire il più possibile la remotizzazione della prestazione lavorativa, anche tramite riconversione professionale nel caso di lavoratori immunodepressi o lavoratrici in gravidanza;
- ridurre il tempo-lavoro del personale operativo, compensando la mancata prestazione con la fruizione di ferie maturate e non godute, nonché in generale i livelli di compresenza.

Conseguentemente sono state attuate, a tutela della salute dei lavoratori di Umbra Acque S.p.A., in ottemperanza alle disposizioni governative e delle autorità competenti, le misure previste dal “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus covid-19 negli ambienti di lavoro” del 14 marzo 2020 e 24 aprile 2020, di seguito sintetizzate:

1) Informazione

L'azienda, attraverso modalità di comunicazione idonee ed efficaci quali comunicati, opuscoli informativi, video informativi e affissione di depliant in prossimità degli ingressi, degli spazi comuni e dei servizi igienici, informa tutti i lavoratori e chiunque entri in azienda circa le disposizioni delle Autorità competenti e le misure di sicurezza da adottare al fine di mitigare il rischio di contagio da COVID-19. Informazioni sulle misure precauzionali adottate per conciliare salute pubblica e continuità del servizio idrico sono state rese ai Comuni serviti, alla Prefettura, alla regione Umbria, alla USL competente per territorio e all'AURI. Costante aggiornamento è stato reso al Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque

S.p.A., alle rappresentanze sindacali aziendali, ai RLSA e al medico competente, rispettivamente sui servizi essenziali garantiti e sulle azioni aziendali intraprese a tutela dei lavoratori e della salute pubblica. Le comunicazioni agli utenti sono state rese mediante informazioni sul sito internet aziendale e presso gli uffici commerciali mediante l'affissione di opuscoli e informative; le informazioni hanno riguardato le regole da seguire presso i luoghi di lavoro di Umbra Acque, la temporanea chiusura degli sportelli aperti al pubblico e l'invito a preferire canali alternativi per i servizi commerciali (web e telefonici). A tutti i fornitori, di Umbra Acque è stata richiesta a mezzo PEC, l'attuazione delle misure di controllo verso i propri lavoratori.

2) Modalità di ingresso in azienda

Il personale, prima dell'accesso presso sedi di lavoro presidiate è sottoposto al controllo della temperatura corporea. Il personale dispacciato dalla propria abitazione è tenuto all'autocontrollo della temperatura. Se la temperatura risulterà superiore ai 37,5°, non sarà consentito l'accesso ai luoghi di lavoro. Controlli a campione vengono effettuati in occasione di audit presso cantieri. Il datore di lavoro ha informato preventivamente il personale, e chi intende fare ingresso in azienda, della preclusione dell'accesso a chi, negli ultimi 14 giorni, abbia avuto contatti con soggetti risultati positivi al COVID-19. L'ingresso in azienda di lavoratori già risultati positivi all'infezione da COVID-19 è preceduto da una preventiva comunicazione avente ad oggetto la certificazione medica da cui risulti la “avvenuta negativizzazione” del tampone secondo le modalità previste e rilasciata dal dipartimento di prevenzione territoriale di competenza.

3) Modalità di accesso dei fornitori esterni, utenti e visitatori

Per l'accesso di fornitori esterni è stata redatta specifica procedura che individua modalità di ingresso, transito e uscita, al fine di ridurre le occasioni di contatto con il personale interno. I fornitori, gli utenti e i visitatori sono soggetti al controllo della temperatura corporea e all'acquisizione del modello “Token”.

4) Pulizia e sanificazione in azienda

Ad integrazione del ciclo di attività di pulizia e igienizzazione quotidiana dei locali aziendali e in particolare delle postazioni di lavoro e dei locali comuni, sono stati messi a disposizione dei lavoratori prodotti igienizzanti e panni usa e getta per l'igienizzazione delle postazioni di lavoro. La sanificazione è prevista nei casi di accertata positività o con frequenza periodica a discrezione del Datore di Lavoro.

emergenza sanitaria
coronavirus



5) Precauzioni igieniche personali

Le sedi aziendali sono state munite di dispenser con prodotto per l'igienizzazione delle mani ed il personale operativo è stato dotato di flacone con prodotto igienizzante. Il disinfettante è prodotto dal laboratorio interno, secondo ricetta OMS.

6) Dispositivi di protezione individuale (DPI)

Al rientro presso le sedi di lavoro sono distribuite al personale impiegatizio mascherine chirurgiche e messi a disposizione guanti monouso da utilizzare per la pulizia della propria postazione di lavoro. Al personale addetto alla filiera acque potabili sono distribuite mascherine chirurgiche, mentre agli addetti acque reflue sono distribuiti guanti monouso in nitrile e mascherine FFP2. A tutto il personale operativo viene consegnato prodotto igienizzante per le mani e prodotto igienizzante e panni usa e getta per la disinfezione di superfici.

7) Gestione spazi comuni

L'accesso agli spogliatoi resta contingentato al fine di evitare assembramenti; l'affissione di specifica segnaletica richiama alle corrette modalità di comportamento da adottare, con particolare attenzione al tema del mantenimento della distanza prevista tra le persone e della necessità di evitare assembramenti. L'utilizzo delle docce è regolato secondo specifiche disposizioni. AL fine di evitare assembramenti, è interdetto l'utilizzo delle break rooms e dei distributori automatici di snack e bevande. L'utilizzo delle sale riunioni e di altri luoghi comuni (Case dell'Acqua, aree dove sono ubicate Fotocopiatrici/Stampanti) è regolamentato da apposita segnaletica.

8) Organizzazione aziendale

Fin dalle prime manifestazioni del virus in Umbria, l'Azienda ha adottato misure organizzative tali da limitare le occasioni di contatto fra lavoratori. In particolare, la prima azione di tutela è stata rivolta ai lavoratori in stato

di fragilità collocati in smart working. Progressivamente tale modalità di lavoro è stata estesa al personale con mansione remotizzabile, sia amministrativo che tecnico. Il coworking presso la sede legale è stato pianificato distanziando le postazioni di lavoro anche attraverso una rimodulazione degli spazi e alternando la presenza in ufficio a rotazione.

Presso gli uffici commerciali, quali ulteriori misure di tutela, oltre ai DPI messi a disposizione dei lavoratori, sono stati installati pannelli separatori in plexiglass e regolamentato l'afflusso dei clienti mediante ricevimento su appuntamento, presenza di guardia armata e percorso dedicato per ingresso/uscita. Le condizioni impedenti l'accesso richiamate al punto 1 – Modalità di ingresso in azienda- sono state acquisite mediante il modello "Token" e il controllo temperatura corporea. Dal 23 marzo 2020 è stato modificato l'orario del personale operativo che non prevede pause pranzo.

Per il suddetto personale operativo è stata disposta la partenza da casa senza necessità di passaggio presso le sedi aziendali per la timbratura. Laddove possibile, il personale opera in regime di mono operatore o in squadre a composizione fissa al fine di ridurre al minimo il rischio di contagio. Anche gli automezzi aziendali sono stati assegnati ad personam allo stesso scopo.

9) Gestione entrata e uscita dipendenti

L'orologio marcatempo delle sedi di Ponte S. Giovanni e di S. Lucia è collegato al termoscanner. La timbratura in ingresso è consentita dal sistema solo se la temperatura corporea rilevata è inferiore a 37,5°C. L'organizzazione del lavoro e la limitata presenza di personale presso le sedi è tale da garantire l'assenza di situazioni di assembramento nelle fasi di entrata ed uscita dei dipendenti dalle sedi di lavoro.

10) Spostamenti interni, riunioni, eventi interni e formazione

Mobilità di personale all'interno della sede di lavoro



La mobilità del personale all'interno della sede di lavoro è limitata ai casi strettamente necessari, al fine di contenere rischi di compresenza negli spazi aziendali.

Riunioni, eventi interni e formazione

Il Protocollo aziendale COVID-19 raccomanda di preferire gli incontri da remoto; nel caso di riunioni in presenza sono da garantire la distanza di sicurezza, l'utilizzo delle mascherine e l'areazione dei locali, come previsto dal Protocollo aziendale. Restano sospesi e annullati tutti gli eventi interni e ogni attività di formazione in presenza. Con riferimento alla formazione in materia di salute e sicurezza, così come previsto dall'Ordinanza della Presidente della Giunta regionale dell' Umbria del 29 maggio 2020 n. 29, questa verrà erogata in presenza nei casi in cui non sia possibile erogare l'attività formativa a distanza o limitatamente alla parte pratica prevista come obbligatoria nei relativi corsi di formazione, se le condizioni logistiche ed organizzative adottate dal soggetto responsabile delle attività formative siano in grado di assicurare il pieno rispetto di tutte le misure di prevenzione e contenimento del contagio individuate per la gestione dell'emergenza epidemiologica. Il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale validerà la sussistenza delle succitate misure di sicurezza.

11) Gestione di una persona sintomatica in azienda

Nel caso in cui una persona presente in azienda sviluppi febbre e sintomi di infezione respiratoria come tosse, lo deve dichiarare al Datore di Lavoro e tornare immediatamente presso il proprio domicilio.

In caso di accertato caso positivo, l'azienda collabora con le Autorità sanitarie per la definizione degli eventuali contatti stretti, ciò al fine di permettere alle stesse di applicare le necessarie e opportune misure di quarantena.

12) Sorveglianza sanitaria/medico competente/RLSA

Costante interlocuzione è sempre stata mantenuta con

il medico competente aziendale e i RLSA.

L'attività di sorveglianza sanitaria è sempre stata garantita anche per il personale in smart working.

Nell'ottica della prevenzione e della tutela della salute dei lavoratori e dei loro familiari, Parte datoriale in aggiunta alle ordinarie e straordinarie misure adottate, ha avviato un'indagine diagnostica finalizzata ad individuare e isolare eventuali cluster in azienda, mediante effettuazione di tampone molecolare orofaringeo.

Il servizio, a titolo gratuito, è rivolto a tutti i lavoratori che, su base volontaria, hanno espresso il proprio consenso all'effettuazione del test, a fronte di specifica informativa e con garanzia del totale rispetto delle norme in materia di privacy. Al 31 dicembre 2020 sono stati effettuati 237 tamponi mediante i quali è stato possibile individuare ed isolare 4 lavoratori asintomatici positivi. La Società inoltre ha garantito la somministrazione delle indagini diagnostiche anche ai familiari conviventi dei lavoratori per il tramite di convenzioni a prezzi agevolati a loro carico.

È stato inoltre messo a disposizione dei lavoratori, a titolo gratuito, il vaccino antinfluenzale approvato dal Ministero della Salute; alla campagna di vaccinazione hanno aderito 44 lavoratori. Dal mese di gennaio 2021 l'Azienda ha messo a disposizione dei lavoratori un servizio di supporto psicologico.

13) Aggiornamento protocollo di regolamentazione

Il Protocollo è regolarmente aggiornato ed inviato ai lavoratori.

14) Altre attività

L'Azienda ha messo a disposizione della USL Umbria 1 l'area esterna della sede commerciale di S. Lucia per il Drive Trough a servizio della collettività. Ha inoltre stipulato a favore di tutti i Dipendenti e dei soggetti fiscalmente a carico degli stessi, una Polizza Salute in grado di fornire indennità e servizi di assistenza nel caso di infezione severa da COVID-19.

< SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 39 - Indici infortunistici

Tabella 40 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti

Tabella 42 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

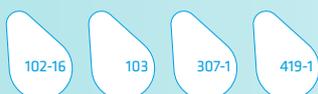
Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti



CLIENTI

8

CLIENTI



Classificazione popolazione servita, macroaree, tipologia di utenza

Umbra Acque S.p.A gestisce il Servizio Idrico Integrato di 38 comuni delle Province di Perugia e Terni, raggiungendo una popolazione di quasi 500.00 abitanti (494.272).

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 macro aree, ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi. La Società gestisce oltre 234.000 utenze (234.185), 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 l'utilizzo Industriale, Agricolo e Zootecnico, Artigianale e Commerciale, Uso Pubblico Disalimentabile e Non Disalimentabile e Altri Usi.

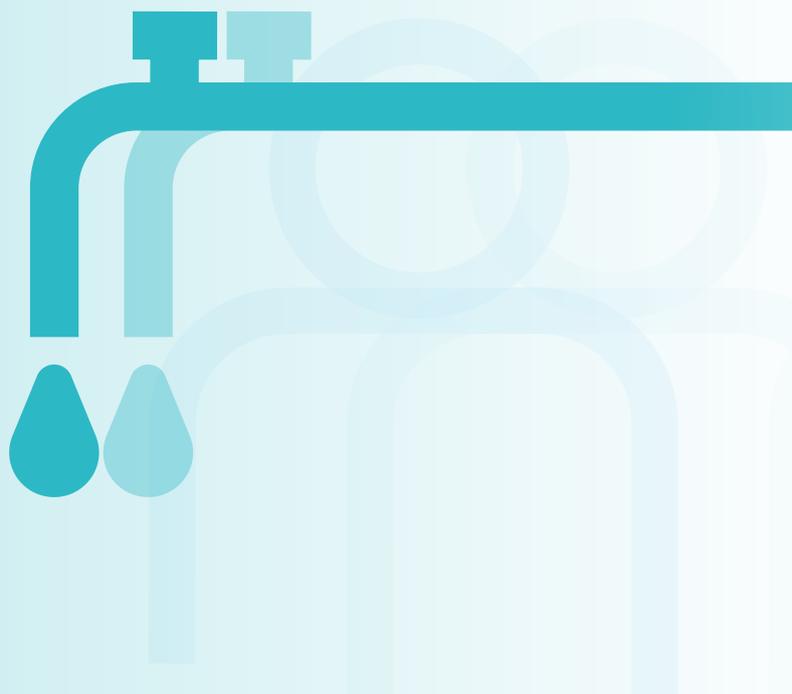
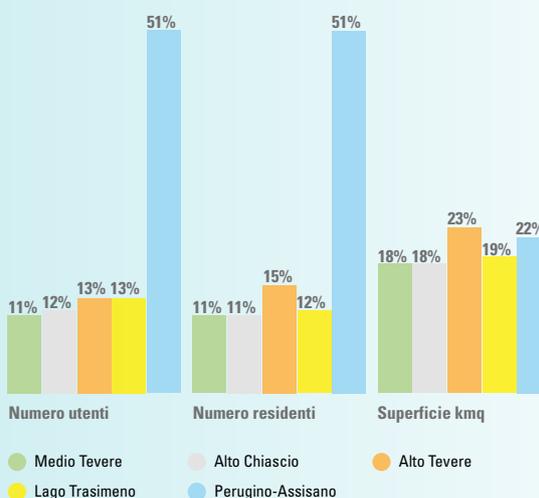
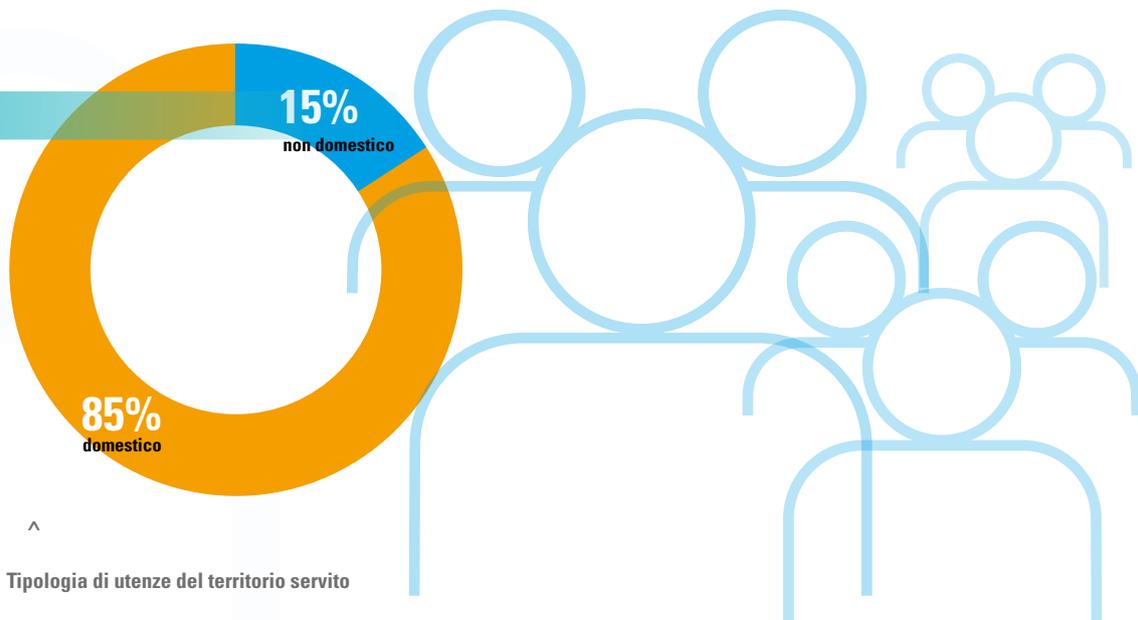


Tabella A - Rappresentatività delle Macro aree

Macro Area	Superficie km ²	Densità ab/km ²	Totale residenti	Numero utenze
Perugino -Assisano	22%	-	51%	51%
Lago Trasimeno	19%	-	13%	13%
Alto Tevere	23%	-	15%	13%
Alto Chiascio	18%	-	11%	12%
Medio Tevere	18%	-	11%	11%

Macro Area	Superficie km ²	Densità ab/km ²	Totale residenti	Numero utenze
Perugino -Assisano	935,9	271	253.722	118.299
Lago Trasimeno	819,3	70	57.630	31.586
Alto Tevere	991,2	75	74.798	31.403
Alto Chiascio	774,9	68	52.443	27.403
Medio Tevere	781,2	71	55.679	25.682





comune	utenze	domestiche	non domestiche
Assisi	12.794	10.666	2.128
Bastia Umbra	8.357	6.723	1.634
Bettona	1.686	1.470	216
Cannara	1.923	1.712	211
Castiglione del Lago	8.531	7.367	1.164
Citerna	796	683	113
Città della Pieve	4.518	3.938	580
Città di Castello	16.831	14.054	2.777
Collazzone	1.553	1.282	271
Corciano	9.628	7.996	1.632
Costacciaro	897	820	77
Deruta	3.951	3.322	629
Fossato di Vico	1.686	1.465	221
Fratta Todina	698	603	95
Gualdo Tadino	7.924	6.946	978
Gubbio	4.737	12.862	1.875
Lisciano Niccone	271	225	46
Magione	7.325	6.299	1.026
Marsciano	7.207	5.972	1.235
Massa Martana	1.971	1.728	243
Monte Castello di Vibio	733	642	91
Monte Santa Maria Tiberina	534	480	54
Montone	801	693	108
Paciano	677	608	69
Panicale	2.721	2.371	350
Passignano sul Trasimeno	3.265	2.831	434
Perugia	79.549	66.051	13.498
Piegaro	1.701	1.518	183
Pietralunga	915	818	97
San Giustino	4.743	4.211	532
San Venanzo	1.325	1.110	215
Scheggia e Pascelupo	1.287	1.193	94
Sigillo	1.581	1.408	173
Todi	8.244	6.975	1.269
Torgiano	2.832	2.364	468
Tuoro sul Trasimeno	1.951	1.751	200
Umbertide	6.512	5.519	993
Valfabbrica	1.530	1.303	227
TOTALI	234.185	197.979	36.206

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 le seguenti strutture:

1) La Struttura Customer Care che comprende:

- *Il Call Center* per la gestione del contatto diretto con l'utenza tramite i servizi telefonici offerti, oltre le informazioni.

- *Il Front Office e Back office* per le visite dirette degli utenti agli sportelli fisici o digitali, per la gestione delle pratiche attivate dall'utenza, oltre le specifiche informazioni che richiedono particolare studio o approfondimento rispetto alle normative di riferimento; a ciò si aggiunge 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.

2) La Struttura 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, che comprende:

- *Il Metering* quale comparto a presidio della rilevazione dei consumi e regolarità degli stessi.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO I PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- *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.
- *Customer Knowledge Management* per individuare e coordinare le azioni per il reperimento dei dati utili alla bonifica ed arricchimento dei dati anagrafici e fiscali, nonché gestire le relative bonifiche.

3) La Struttura Regolatorio:

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

4) La Struttura Qualità Contrattuale:

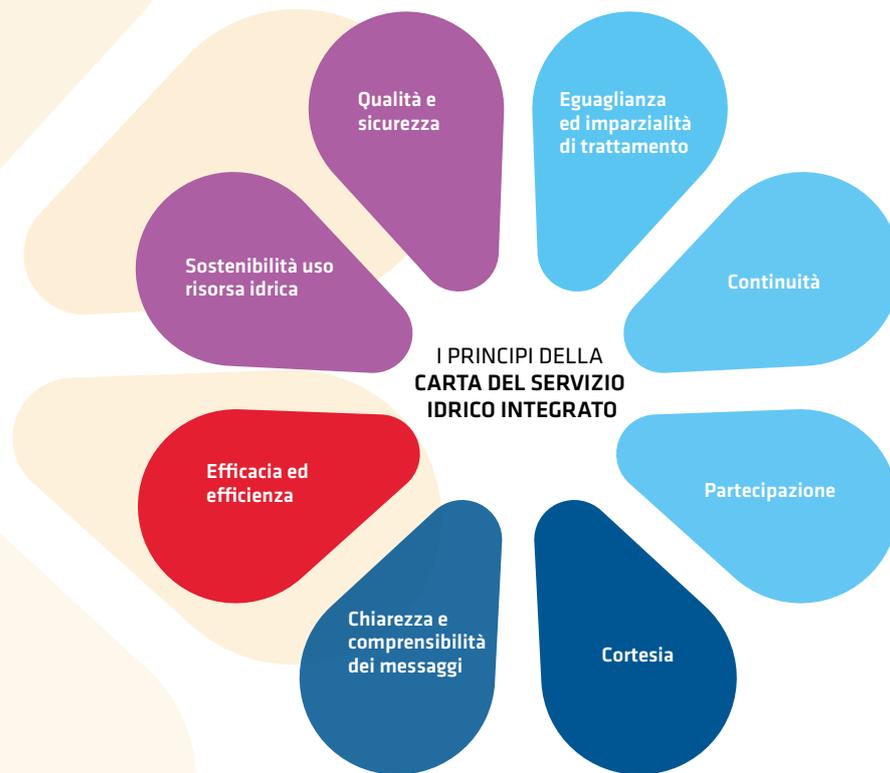
per controllare e monitorare la corretta tenuta del registro informatico e degli indicatori/standard RQSII; controllare e monitorare gli indennizzi automatici RQ-SII da corrispondere agli utenti e i relativi problemi di processo che li hanno generati; gestire e analizzare la reportistica dei dati RQSII, al fine di rilevare e proporre azioni migliorative e correttive.

La Società svolge costanti monitoraggi degli score operativi, determinati dall'indirizzo regolatorio di riferi-

mento, ovvero il Regolamento di Gestione del Servizio Idrico Integrato e la Carta del Servizio Idrico Integrato, documenti che la Società ha prontamente ricalibrato in accoglimento delle modifiche intervenute nell'ultimo triennio, circa i livelli di servizio minimi prefissati da AURI. Particolarmente importante anche ai fini del conto economico, funzione appoggiata sulla Struttura Qualità Contrattuale, è come detto il rilievo, il monitoraggio e l'erogazione degli indennizzi da corrispondere direttamente in fattura agli utenti, a seguito del mancato rispetto degli indicatori di qualità commerciale introdotti dalla Delibera 23/12/2015 n. 655/ 2015/ R/idr. Negli anni Umbra Acque ha notevolmente ridotto e contenuto il valore complessivo di questi indennizzi, che nel corso del 2020 si è ulteriormente contratto di circa il 40% rispetto all'anno precedente, risultando il valore più basso dell'ultimo triennio.

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 determi-



nare 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.

Regolamento di Gestione

Documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento; è stato integrato, modificato ed approvato con delibera dell'AURI n. 3 del 02/03/2020 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 nel Marzo 2020 ed è pubblicato nel sito internet aziendale. La Carta del Servizio Idrico Integrato intende stabilire e garantire i diritti del Cliente/Utente del servizio 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 6 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.

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 chiamando il call center commerciale. Al momento della prenotazione l'utente è chiamato a scegliere il luogo, il servizio, il giorno e l'ora dell'appuntamento. Effettuata la prenotazione, il sistema invia una ricevuta, una email e un sms con i dettagli dell'appuntamento e l'elenco dei documenti necessari a concludere il servizio richiesto. Il giorno dell'appuntamento, dopo aver fatto il check in presso la sede dello sportello digitale scelto, il servizio viene erogato in telepresenza.

Attraverso il dialogo diretto con l'operatore 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.

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

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

Nel corso del 2020, dal mese di marzo in poi, i suddetti servizi hanno subito delle necessarie limitazioni, dovute all'emergenza sanitaria che ha colpito il nostro Paese. Le misure adottate, comunque sempre a tutela prevalente della salute pubblica, sono state coerenti con le finalità del DPCM 11 marzo 2020 e s.m.i., con gli orientamenti generali dell'ARERA, con le linee guida specifiche dell'AURI del 13 marzo 2020 e s.m.i. e con gli indirizzi del Gruppo Acea. Nonostante tali limitazioni, la Società ha sempre cercato di assicurare un servizio efficace ed efficiente alla collettività servita, attraverso il potenziamento dei canali Web e Telefonici, presso cui

l'utenza ha comunque potuto richiedere regolarmente tutti i servizi e tutte le informazioni relative al servizio necessario. In tale straordinario contesto nazionale, la Società si è impegnata, con il massimo sforzo, a fornire sempre una garanzia di continuità del servizio idrico integrato, in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per tutti i lavoratori coinvolti. In particolare, anche considerate le difficoltà economiche legate all'emergenza Coronavirus, conformemente ai provvedimenti emanati dal Governo e dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), per un dato periodo è stata garantita agli utenti che ne hanno fatto richiesta la possibilità di una rateizzazione straordinaria, senza l'applicazione degli interessi di mora per le somme scadute. In tale periodo, per tutte le tipologie di utenze, non si è inoltre proceduto ad azioni di limitazione del flusso e sospensione della fornitura idrica per morosità. Sempre nel corso del 2020, in piena emergenza sanitaria, nelle sedi sopra indicate si sono poi messe in pratica tutte le misure necessarie, a tutela dei lavoratori e dell'utenza servita, con diffusa divulgazione anche all'utenza delle misure intraprese e di come poter comunque contattare il nostro personale per tutte le necessità legate al servizio.

La gestione dell'emergenza sanitaria

Nonostante le limitazioni introdotte a seguito dell'emergenza Covid 19, la Società ha sempre cercato di assicurare un servizio efficace ed efficiente alla collettività servita, attraverso il potenziamento dei canali Web e Telefonici, presso cui l'utenza ha comunque potuto richiedere regolarmente tutti i servizi e tutte le informazioni relative al servizio necessario.

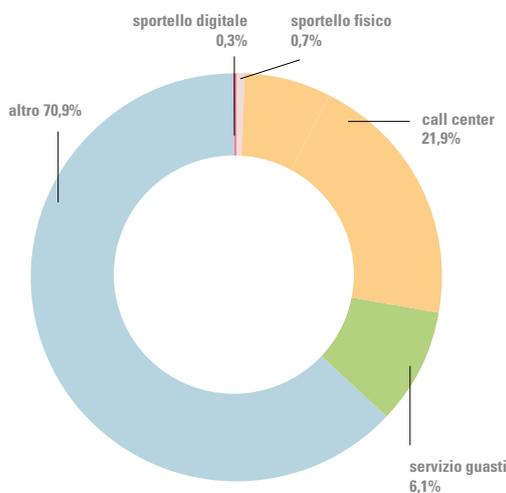
Infatti, in tale quadro generale la Società, in considerazione del preoccupante progressivo aggravamento della situazione epidemiologica a livello regionale e tenuto conto delle prescrizioni e raccomandazioni normative, ha provveduto in via precauzionale anche alla chiusura degli sportelli al pubblico, garantendo comunque tutti i servizi e le informazioni attraverso il potenziamento dei canali dedicati. In tale straordinario contesto nazionale, la Società si è impegnata, con il massimo sforzo, a fornire sempre una garanzia di continuità del servizio idrico integrato, in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per tutti i lavoratori coinvolti, provvedendo inoltre come già detto in precedenza, alla rateizzazione straordinaria degli importi dovuti, senza calcolo degli interessi di mora per le somme scadute, non si è inoltre proceduto ad azioni di recupero crediti, comprese le limitazioni del flusso e le sospensioni della fornitura idrica per morosità.



Sportello Digitale



call center	175.468
sportello	5.680
servizio guasti	48.899
altro (lettere, mail, raccomandate e PEC)	567.484
sportello digitale	2.683
totale	800.214



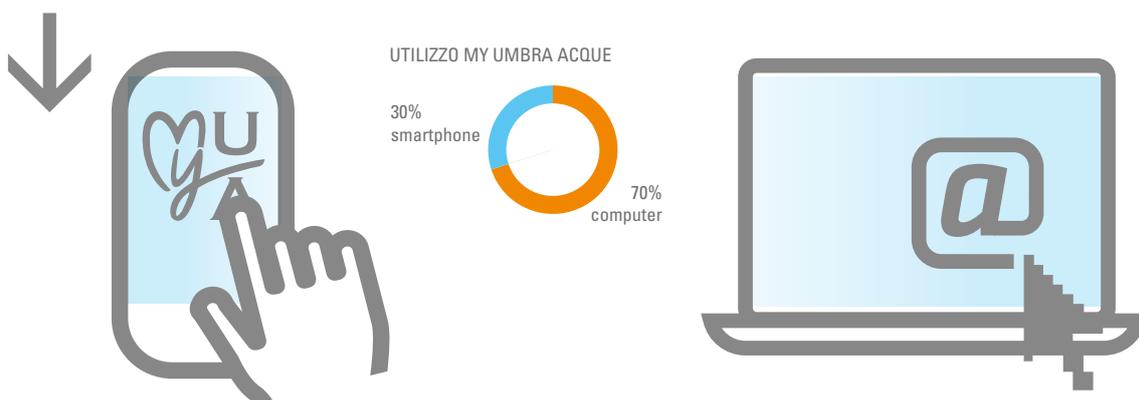
Canali di contatto inbound e outbound

Sempre nel corso del 2020, in piena emergenza sanitaria, nelle sedi sopra indicate si sono poi messe in pratica tutte le misure necessarie a tutela dei lavoratori e dell'utenza servita.

Per tale ragione, la Società ha inoltre provveduto al collocamento di tutte le strutture in regime di smart working, in considerazione delle raccomandazioni provenienti dalle Autorità governative e sanitarie, di prevenzione dal potenziale contagio e nel precipuo interesse per la salute dei lavoratori. Infine la Società, in piena e totale collaborazione con ASL UMBRIA 1 - Servizio Sanitario Regionale -, con il Comune di Perugia e con la Polizia Municipale di Perugia, al fine di rafforzare il sistema di sorveglianza Covid, dal 14 ottobre 2020 ha messo a disposizione il proprio parcheggio, sito in Strada S. Lucia 1/ter per la postazione drive-through del Distretto Perugino. A tal fine, sono stati effettuati in tempi rapidi i lavori di allestimento della segnaletica e dei due gazebo a disposizione degli operatori sanitari per l'accettazione dei tamponi degli assistiti convocati dalla Usl Umbria 1.

Principali Servizi All'utenza

Anche nel 2020 la Società 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, mantenendo l'incremento di 10 ore rispetto a quello previsto dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR. L'accessibilità al servizio telefonico è sempre 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 perseverato nel costante investimento sulla struttura con percorsi di formazione e aggiornamento volti ad efficientare massimamente le funzionalità dello Sportello Provinciale di Perugia. Lo sportello è aperto per 44 ore settimanali dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 16:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 12:00. Dal mese di luglio il servizio di sportello funziona solo su appuntamento, e quindi con significativi risparmi dei tempi di attesa. Nel corso del 2020, come detto in precedenza, anche tale servizio ha subito delle necessarie limitazioni, dovute all'emergenza sanitaria che ha colpito il nostro Paese. Anche le misure per il Front Office, sono state adottate a tutela prevalente della salute pubblica, cercando di fornire sempre una garanzia di continuità del servizio idrico integrato, in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per tutti i lavoratori coinvolti. In tale contesto, le funzionalità dello Sportello Provinciale di Perugia, attualmente prevedono orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:30 e dalle 13:15 alle 16:00.



Attivazione strumenti digitali per l'utenza

anno	computer	smartphone/tablet	Utenze registrate a MY Umbra Acque	anno	bollette attivate	variazioni % anno
			-	2017	9.380	-
2018	20.841	5.089	25.930	2018	10.116	7,85
2019	27.980	8.155	36.135	2019	14.866	46,96
2020	35.078	13.618	48.697	2020	59.763	302,01

APP My Umbra Acque

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. Nel corso del 2020 la Società ha incentivato molto presso l'utenza l'utilizzo della app, anche con campagne promozionali che ne mettessero in risalto l'utilità e la funzionalità, con un buon riscontro da parte dell'utenza.

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. Il forte investimento fatto da Umbra Acque su questo canale è certificato dai numeri della tabella corrispondente. Considerando il numero medio di bollette che ogni utente riceve nell'anno (circa 6) e che ogni bolletta è composta da 5 fogli, risulta immediata la

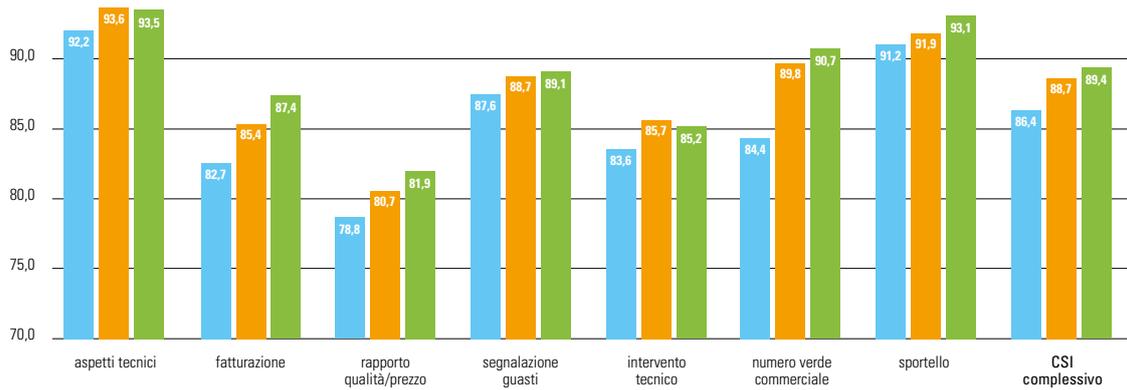
considerazione che tale operazione permette di risparmiare circa 1,8 Milioni di fogli di carta oltre le 360.000 buste per la postalizzazione, equivalenti a circa 11 tonnellate di carta complessivamente risparmiata.

Customer satisfaction

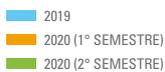
Anche nel 2020 la Società ha proceduto ad una misurazione del gradimento e dei livelli di soddisfazione dell'utenza attraverso 1.813 interviste eseguite dalla società CSA Research. Le risultanze vengono costantemente sottoposte ad analisi e proiezioni per portare risposte immediate alle istanze manifestate, 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. Anche le risultanze dell'indagine eseguite nel 2020 (indagine 1^ e 2^ semestre) mostrano un sostanziale consolidamento della percezione degli utenti rispetto alle politiche commerciali adottate dalla Società, oltre che la gestione tecnica del servizio, con un costante e generalizzato miglioramento dei livelli di soddisfazione, fiducia e riconoscimento della bontà delle procedure.

Impatti delibere ARERA

Rispetto al 2019, nel corso del quale 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, il 2020



Customer Satisfaction Index



è stato caratterizzato: dall'entrata in vigore della Delibera ARERA 311/2019 (cosiddetta REMSI) che contiene le direttive uniche nazionali per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato (tempi e modi per la costituzione in mora, rateizzazione degli importi, limitazione e/o sospensione della fornitura, risoluzione del contratto) dalla Delibera ARERA 211/2020 che rettifica il REMSI principalmente per recepire l'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160. Tale provvedimento adegua e integra alcune delle previsioni recate dall'Allegato A (REMSI) alla deliberazione 311/2019/R/IDR, in materia di regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, con particolare riferimento alle modalità e ai tempi con cui preavvisare l'utente circa l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi;

dalla Delibera 60/2020 (poi aggiornata con le Delibere ARERA 117/2020, 124/2020 e 148/2020) che, per mitigare l'impatto verso l'Utenza della crisi sanitaria in atto, ha sospeso tutte le procedure di sollecito e distacco dal 10 marzo sino al 17 maggio 2020, impedendo quindi anche le più ordinarie azioni di recupero del credito verso gli utenti

Gestione reclami

Nel 2020 l'andamento dei reclami non ha registrato aumenti rispetto a quanto registrato nel periodo prece-

dente nonostante l'emanazione, avvenuta alla fine del 2019, di importanti Delibere per i rapporti con la clientela da parte dell'Autorità competente in materia:

la Delibera ARERA 547/2019/R/IDR in materia di prescrizione biennale; la Delibera ARERA 311/2019/R/IDR in materia di Regolazione della Morosità nel SII (REMSI), che hanno cominciato a produrre i loro effetti a partire dal 1 gennaio 2020. Solo a fine 2020 si è potuto registrare un aumento, comunque ancora non significativo, dei reclami relativi alla prescrizione biennale, che da maggio 2020 alla fine di febbraio 2021, cioè in circa 9 mesi, sono stati solo 53.

Conciliazione paritetica e conciliazione ADR

Anche nel 2020 è proseguita l'attività della Società per quanto riguarda la Conciliazione Paritetica e la Conciliazione presso l'Acquirente Unico, essendosi ancora evidenziata la piena validità dell'istituto conciliativo rispetto alla necessità di snellire e risolvere preventivamente le condizioni di contrasto o potenziale contenzioso con l'utente.

Nel 2020 sono state attivate 7 pratiche di Conciliazione Paritetica, delle quali 6 si sono concluse con un accordo raggiunto e 1 si è conclusa con un mancato accordo. Sempre nello stesso anno sono state invece attivate 12 pratiche di Conciliazione presso l'Acquirente Unico, delle quali 8 si sono concluse con un accordo raggiunto, 1 si è conclusa con un mancato accordo e 3 risultano attualmente ancora in corso.

< CLIENTI

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 44 - Dati Demografici

Tabella 45 - Utenze per servizio

Tabella 46 - Utenze per Comune

Tabella 47 - Contatti Inbound e Outbound

Tabella 48 - Autoletture (n°)

Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza (%)

Tabella 50 - Agevolazioni Tariffarie

Tabella 51 - Customer Satisfaction Index *

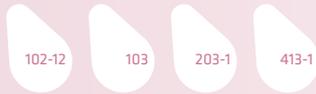
Tabella 52 - Commissione Conciliativa

Tabella 53 - Contenziosi

IMPATTI SULLA COMUNITÀ

9

IMPATTI SULLA COMUNITÀ



L'anno 2020, nonostante il forte impatto dovuto all'emergenza epidemiologica da Covid che ha inevitabilmente limitato le iniziative sul territorio, è stato un anno in cui Umbra Acque, rompendo gli schemi e cambiando prospettiva, ha comunque realizzato numerosi progetti e attività destinate alla propria comunità, rinforzando il brand aziendale con azioni mirate sia verso i dipendenti sia verso tutti gli stakeholder, per promuovere i temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente, della tutela della risorsa idrica, della salute e della sicurezza. Consapevole dell'impatto della propria attività, la Società pone da sempre massima attenzione alle richieste del territorio, alle esigenze dei clienti e di tutti gli stakeholder.

Tra le attività del 2020 che hanno concorso al consolidamento del brand, si riportano di seguito i progetti di solidarietà e sostegno alla comunità, le iniziative intraprese all'interno del territorio di appartenenza, e le azioni all'interno dell'Azienda.

Iniziative sul territorio

Durante il 2020 sono state realizzate una serie di iniziative sul territorio, attraverso una piena interazione con i diversi stakeholder, tesa 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 iniziative in stretta collaborazione con le Istituzioni locali, tra le quali si segnalano:

Maratona di San Valentino

Il 16 febbraio 2020 è stata organizzata una maratona sul territorio di Terni, sponsorizzata anche dal Gruppo ACEA. Umbra Acque ha presenziato con uno stand insieme ai colleghi delle altre Società del Gruppo.

Installazione di una Fontanella di acqua di rete presso la sede della Regione Umbria (Palazzo Broletto)

Il 22 marzo 2019, Giornata Mondiale dell'Acqua, è stata sottoscritta una convenzione tra Umbra Acque, il Comune di Perugia, l'Università degli Studi di Perugia e l'Università degli Stranieri di Perugia, per un reciproco impegno affinché le proprie strutture, le attività e i servizi offerti siano sostenibili dal punto di vista ambientale, sociale ed economico. La convenzione ha previsto anche l'installazione di fontanelle d'acqua (in derivazione dal civico acquedotto, con erogazione di acqua naturale, refrigerata e gasata refrigerata) presso le Istituzioni.

Nel 2020 dopo quella già installata a settembre 2019 presso gli uffici del Consiglio regionale a Palazzo Cesaroni, è stata installata una fontanella di acqua di rete presso gli uffici regionali al Palazzo Broletto, fontanelle che si vanno ad aggiungere alle due già installate presso gli uffici del comune di Perugia a Palazzo dei Priori ed a Palazzo Penna ed a quella installata alla Palazzina Lupattelli per l'Università degli Stranieri.

Progetto "IdeAzione"

"Ideazione" è un progetto di alternanza scuola-lavoro giunto alla terza edizione, ideato e promosso dal Gruppo ACEA, con lo scopo di generare idee innovative e di guidare gli studenti delle scuole superiori nella metodologia di sviluppo di un progetto e con l'obiettivo di favorire



lo sviluppo di nuove sinergie territoriali, avvicinare e preparare gli studenti al mondo del lavoro, promuovere il Brand delle società del Gruppo Acea e delle Scuole sui territori, sensibilizzare i giovani al tema della sostenibilità e favorire il mindset all'imprenditorialità. In seguito all'emergenza sanitaria che non ha permesso di attuare il Progetto "IdeAzione" in presenza, il Gruppo Acea ha deciso di sostenere e proseguire la collaborazione con le Scuole con il progetto "#LaScuolaCheVorrei", dando agli studenti la possibilità - interamente in modalità virtuale - di proporre un nuovo modello di didattica sulla base della loro esperienza maturata in questi ultimi mesi.

POST - Fondazione Perugia Officina per la Scienza e la Tecnologia

L'anno 2020 ha dato continuità alla proficua collaborazione tra Umbra Acque e il POST ratificata con una convenzione. Nel mese di ottobre, presso il POST si è svolta l'inaugurazione del nuovo Spazio Immersivo con multi proiezione a 360°, realizzato in collaborazione con DigiPASS Perugia, con il sostegno della Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia e grazie a Umbra Acque, mecenate Art Bonus. Dal progetto è nato uno spazio digitale e tecnologico in cui il virtuale entra in scena e lo spettatore diventa protagonista, immerso in immagini suggestive e spettacolari. Per l'occasione è stato proiettato il filmato "Oro Blu - Viaggio Immersivo tra suoni e immagini d'acqua", realizzato dal POST e da Umbra Acque.

Giornata Mondiale dell'Acqua, 22 marzo 2020

È stato realizzato lo spot video "Acqua, bene comune, patrimonio dell'umanità", per promuovere i temi della responsabilità, coscienza, sostenibilità ed equità. Lo spot è visibile nel sito aziendale.

Bilancio di Sostenibilità 2019

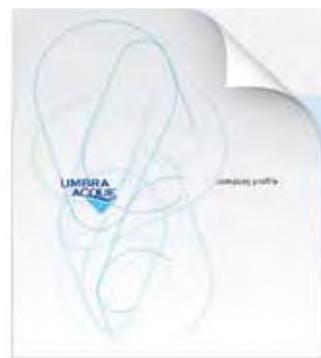
Con riferimento all'esercizio 2019 Umbra Acque ha deciso di presentare ai propri portatori di interesse il primo Bilancio di Sostenibilità della sua storia, un importante strumento di comunicazione, per diffondere la mission, i principi, i valori, la storia, gli obiettivi, le azioni e le scelte intraprese dalla società, con lo scopo di rispondere sempre più alle richieste



degli utenti, delle comunità territoriali e di tutti gli stakeholder. Il Bilancio di sostenibilità 2019 è stato certificato dalla società di revisione KPMG.

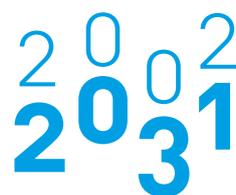
Implementazione Sito Internet

Sono state eseguite alcune modifiche evolutive del sito, per migliorarne i contenuti e la fruibilità. Nel dettaglio, è stata realizzata la sezione Plasticlick, è stato fatto un restyling della sezione News e Homepage, e stata creata una Video Gallery ed una area dedicata alla brand identity di Umbra Acque, unitamente ad uno spazio dedicato agli sportelli digitali.



Allungamento concessione al 2031

Umbra Acque ha ottenuto l'allungamento della concessione del servizio fino all'anno 2031. Per promuovere questo importante processo, è stato creato un logo dedicato.



ancora, la nostra acqua

18 anni Umbra Acque

In occasione del compimento dei 18 anni della nostra società, è stato realizzato un logo dedicato, utilizzato per promuovere questo traguardo.

Company Profile

Il documento, che possiamo definire "la Carta di identità" di Umbra Acque, è stato aggiornato con i dati al 30/6/2020.

Il Codice Etico

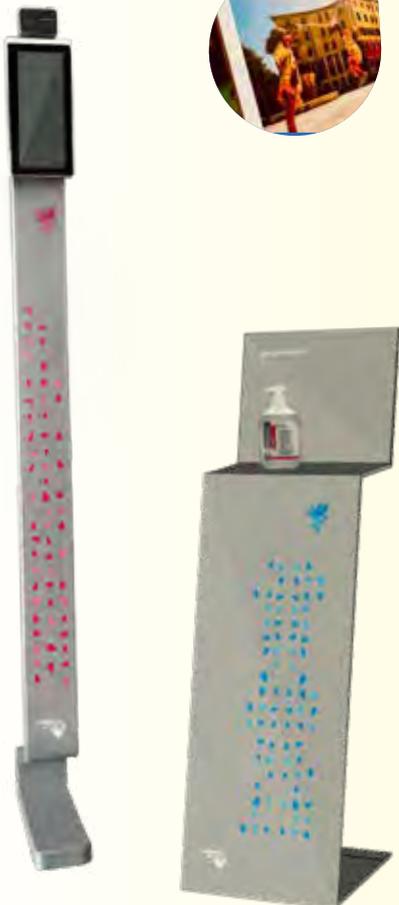
Uno strumento di autoregolazione, volontario e unilaterale, volto a rendere trasparente l'attività aziendale e ad indirizzarne eticamente lo svolgimento, che ha lo scopo di individuare i principi e le specifiche regole di condotta che devono ispirare il comportamento di tutti coloro che operano per conto o nell'interesse di Umbra Acque, siano essi amministratori, sindaci, dirigenti, dipendenti, collaboratori a vario titolo, consulenti, controparti, clienti e partner commerciali, ovvero di tutti gli stakeholder interni ed esterni. Nel corso dell'anno 2020 è stato realizzato un restyling grafico di questo importante strumento di autoregolazione.



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 del 2019 "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.

Nel 2020, per ragioni di prevenzione e sicurezza della salute pubblica a causa della situazione epidemiologica Covid, il servizio di erogazione è stato sospeso in tutte le Case dell'Acqua per 4 mesi, dal 13 marzo al 13 luglio. Nel 2020 sono stati erogati complessivamente 7.812.880 litri di acqua con un risparmio di plastica stimato in circa 208 tonnellate.

Campagna di comunicazione esterna "Io resto a casa"

Attraverso banner pubblicitari sulle principali testate giornalistiche (cartacee e on line) e nel sito internet, è stato promosso l'utilizzo dei servizi web dell'azienda, per gestire da casa le proprie utenze con facilità ed in sicurezza.

Birago and Friends

Nel mese di ottobre, in Piazza Dalmazio Birago a Perugia, si è svolta l'iniziativa "Birago & Friends", organizzata dalla Associazione Fare Facendo, per sostenere e rilanciare il quartiere di Via Birago e zona Fonti Coperte. Un'idea nata tra i residenti e i commercianti della zona, che si è concretizzata in un evento fatto di musica, cinema, incontri, ma anche buon cibo e animazione per bambini. Umbra Acque ha sostenuto questa bella iniziativa del territorio, e ha partecipato con uno stand, per essere vicina al territorio e raccontare l'azienda ai cittadini.

Progetto "Natale a Perugia - Il Genio Italiano"

Umbra Acque ha sostenuto questo progetto che si inserisce nel tema proposto - Il Genio Italiano- dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Perugia. Il Progetto "Natale a Perugia" rispecchia una filosofia e un indirizzo volti alla valorizzazione del centro storico nella sua interezza, con l'installazione di un albero illuminato alto 16 metri posizionato in Piazza IV Novembre, con il piano di illuminazione dei portali di ingresso delle attività economiche e con il nuovo progetto di installazioni luminose aeree lungo le vie dell'Acropoli e dei Borghi.

Iniziative di solidarietà

Solidarietà sul territorio con azioni di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza della comunità

Fra le iniziative di solidarietà per la comunità, è stata manifestata vicinanza al territorio nel percorso di rafforzamento delle misure di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza, come contributo al contenimento del contagio e al monitoraggio dell'emergenza Covid. Per tale motivo sono stati donati dispositivi medicali e materiali sanitari all'Azienda Ospedaliera di Perugia, all'Ospedale di Pantalla ed alla Croce Rossa. È stata messa a disposizione della ASL, una postazione drive through, presso il piazz-

Umbra Acque Sicura di Te.

Insieme con la USL per la prevenzione del COVID

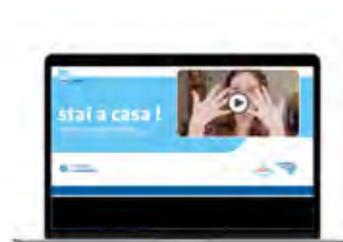


UNITI



CE LA FAREMO

#iorestoacasa



zale della sede di Santa Lucia, per rafforzare il sistema di sorveglianza Covid. È stato inoltre donato al Comune di Perugia un nuovo tablet termografico per la misurazione della temperatura con supporto igienizzante a disposizione di chiunque entri a palazzo dei Priori.

Solidarietà e sostegno al territorio

Anche nel 2020, come di consueto per le festività di Natale, la Società ha voluto manifestare un concreto gesto di solidarietà in favore di strutture benefiche del territorio. È stata organizzata una raccolta fondi grazie al contributo volontario in ore lavoro del personale, cui si è aggiunto un contributo del Circolo aziendale, e a cui ha contribuito la Società, raddoppiando la somma raccolta. Il contributo è stato destinato alle strutture proposte dal Circolo e dalla RSU: Associazione La Carica dei Prematuri ODV, Caritas "Fondazione di carità", Fontenuovo Fondazione ONLUS (destinataria anche di una tenda degli abbracci, per favorire i contatti degli ospiti con i familiari), Centro anti violenza sulle donne "Liberamente Donna".

Iniziative interne all'azienda

Il 2020 è stato un anno nel quale Umbra Acque ha idea-

to, organizzato e consolidato progetti in favore dei propri dipendenti e delle loro famiglie, realizzando iniziative che hanno spaziato dal welfare alla sicurezza, con particolare attenzione all'impatto dell'emergenza Covid sulle persone, anche attraverso la diffusione di protocolli aziendali Covid, video e materiale sui comportamenti da tenere in materia di sicurezza e salute.

Campagna di comunicazione interna

"Smart working, smart manager"

È stata promossa una campagna di comunicazione interna per diffondere consigli e suggerimenti per lavoratori in smart working.

Campagna di comunicazione interna "Io resto a casa"

Durante il periodo di lockdown è stata promossa una campagna di comunicazione interna per dare suggerimenti per passare il tempo libero in casa con serenità e leggerezza, e per allenare il pensiero positivo.

Campagna di comunicazione interna

"Uniti e connessi, distanti ma vicini"

A seguito della realizzazione del nuovo logo "presto, liberi insieme", Umbra Acque ha avviato la campagna di comu-



presto



liberi insieme

uniti e connessi, distanti ma vicini



nicazione interna “Uniti e connessi, distanti ma vicini”, come messaggio di sensibilizzazione, pensato per condividere uno spirito di vicinanza e amore verso le persone.

“lo resto a casa e gioco con l’acqua”

Il Museo della Scienza Post con cui Umbra Acque collabora in varie iniziative didattiche, ha proposto ai figli dei dipendenti della Società, tre incontri virtuali tra gioco ed educazione, per scoprire in modo divertente le caratteristiche nascoste dietro a una molecola di acqua.

Web Family Day

Quest’anno, non avendo potuto organizzare in presenza la tradizionale Festa di Natale Family Day, Umbra Acque ha pensato ad un modo diverso per essere comunque vicina ai dipendenti.

Il 14 dicembre è andato on line il Family Day in versione Web, scegliendo questa data di lancio in quanto coincidente con il 18° “compleanno” di Umbra Acque.

La pagina web dedicata ai dipendenti, è stata visitabile durante il periodo natalizio, con la mission di condividere e ripercorrere tutto quello che è stato costruito insieme durante l’anno, unitamente agli auguri della Amministratrice Delegata e del Presidente, e a molte

informazioni utili ai dipendenti sulle iniziative aziendali.

House Organ “Gocce di Noi”

Dopo il lancio del numero zero nel 2019, il 2020 ha visto la redazione di 2 numeri del giornale aziendale “Gocce di Noi”, finalizzato a raccontare la vita dell’azienda direttamente dai protagonisti 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”

Lo spirito di iniziativa proprio del Circolo Aziendale, 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, è stato purtroppo necessariamente frenato durante quest’anno, a causa della impossibilità di organizzare iniziative di coesione in presenza. Il Circolo ha tuttavia sostenuto varie iniziative di solidarietà legate al Covid, in favore di associazioni locali su progetti da loro proposti.

< IMPATTI SULLA COMUNITÀ
Allegato Indicatori di Performance

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



The background of the page is a photograph of industrial machinery, specifically a complex network of pipes and metal structures. The lighting is warm, with a strong yellow and orange glow, suggesting a sunset or sunrise. The pipes are dark, possibly black or dark grey, and are connected by various fittings and elbows. The overall composition is industrial and technical.

PERFORMANCE ECONOMICA

10

PERFORMANCE ECONOMICA



La performance economica, come anche evidenziato nella matrice di materialità, seguita a rappresentare per Umbra Acque una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato verso le diverse categorie di stakeholder.

Unitamente a ciò, Umbra Acque sta intensificando i suoi sforzi verso una sempre maggior quantità di investimenti in infrastrutture e servizi per la comunità, pur in un anno particolarmente difficile a causa della pandemia che ha bloccato le attività di cantiere per alcuni mesi.

In tal senso si ricorda come Umbra Acque rappresenti a livello regionale una delle principali stazioni appaltanti, in un contesto geo-economico caratterizzato da una estrema polverizzazione delle aziende industriali e di trasformazione delle materie, nel quale la crisi economica (prima finanziaria e poi legata alla pandemia) si è fatta ulteriormente preoccupante. Queste considerazioni rafforzano gli elementi di valutazione utili a meglio apprezzare i lusinghieri risultati che la Società anche quest'anno è stata in grado di raggiungere.

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 anche nel 2020 ha seguito a dotarsi di strumenti, processi e metodologie per rendere maggiormente efficienti ed efficaci i processi decisionali, rafforzando ad esempio la formazione verso i propri di-

pendenti, con l'obiettivo di caratterizzarsi sempre più a livello regionale quale società leader nella gestione del Servizio Idrico Integrato. In tal senso l'appartenenza al Gruppo ACEA, leader italiano di mercato nel settore delle multiutility, la porta ad essere sempre più partecipe ed integrata su un progetto con ambiziosi obiettivi di crescita ed espansione.

Umbra Acque quest'anno ha festeggiato i 18 anni dalla sua costituzione, proseguendo un percorso di credibilità e considerazione che l'hanno portata ad ottenere nell'ambito della manovra tariffaria legata al periodo MT-3 (quadriennio 2020-2023) la proroga della concessione sino a tutto il 31 dicembre 2031, allineando tale scadenza a quella prevista per gli altri due gestori umbri, elemento che prefigura la costituzione di un unico soggetto gestore regionale per il periodo del prossimo affidamento.

A fronte di questi percorsi di continua crescita e di maggiori investimenti legati all'ammodernamento delle infrastrutture gestite, il 2021 si colloca come anno cardine per la soluzione del problema finanziario, al fine di ristabilire un giusto equilibrio nel rapporto tra finanziamenti di breve e lungo periodo, operazione su cui la Società è fortemente impegnata.

Risultati

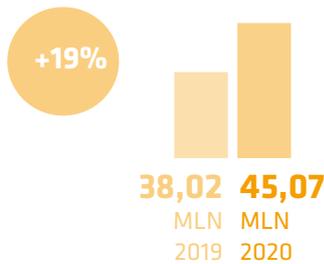
I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

Il risultato di esercizio 2020 ammonta a 6.9 mln di euro, rilevando un importante incremento di circa 1.1 mln di

risultato netto



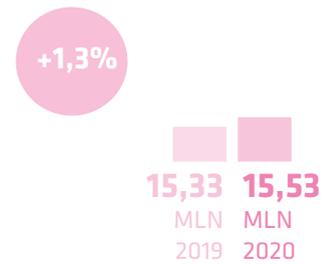
patrimonio netto



investimenti



ROE netto



euro rispetto all'anno precedente, principalmente per l'effetto delle minori imposte, dopo aver registrato una riduzione del margine operativo lordo, compensato da minori ammortamenti e accantonamenti.

Nel complesso il valore della produzione, pari a 94.4 mln di euro, è diminuito di 2.7 mln di euro (-3%) rispetto all'esercizio precedente, essenzialmente per minori ricavi ricorrenti, a fronte di un incremento dei costi operativi esterni di 1.4 mln di euro (+3%), che si attestano a complessivi 43.0 MLn di euro, a cui si aggiungono i costi del personale pari a 19.8 mln di euro che rilevano un incremento di 0.3 mln di euro (2%) rispetto al 2019. Il margine operativo lordo (MOL o EBITDA) diminuisce di circa 4.4 mln di euro (-12%) rispetto al 2019, attestandosi a 31.7 mln di euro.

Gli accantonamenti per svalutazioni sono pari a 3.4 mln di euro e si riferiscono al rischio su crediti verso clienti dell'attivo circolante, mentre gli accantonamenti per rischi ed oneri ammontano a 0.7 mln di euro, evidenziando una riduzione di 3.3 mln rispetto al 2019, a fronte di potenziali passività che possono insorgere negli esercizi futuri. Il valore degli ammortamenti diminuisce a 18.2 mln rilevando un decremento di 1.4 mln di euro principalmente in ragione della minore incidenza dell'ammortamento delle immobilizzazioni immateriali.

La Posizione Finanziaria Netta, pari a -52.6 mln di euro, evidenzia la crescita dell'indebitamento bancario, coerentemente con il maggior impegno finanziario a sostegno degli investimenti del Servizio Idrico Integrato.

Gli indicatori economici mostrano una buona redditività della Società, con il ROE (Utile Netto/Capitale Proprio) in lieve aumento, per l'effetto combinato della crescita dell'utile e dell'incremento del Patrimonio Netto. Il

ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto) si decrementa principalmente in ragione dell'incremento del capitale investito netto e il ROS (Reddito Operativo/Ricavi delle vendite e delle prestazioni), che variano per le motivazioni addotte sopra.

Gli investimenti nel 2020, al lordo dei contributi, ammontano a 27.6 mln di euro, con un decremento di 2.7 mln di euro rispetto all'esercizio precedente, in linea con la pianificazione prevista dal piano d'ambito per l'anno 2019. L'indicatore di investimenti per mc di acqua venduta (0.88 €/mc) e quello per abitante del territorio servito (55.86 €/abitante) sono in diminuzione rispetto all'anno precedente a seguito dei minori investimenti.

Valore aggiunto globale

Come già sopra riportato, pur nella problematicità dell'anno appena trascorso per gli effetti della pandemia che ha colpito il mondo e l'Italia, il valore aggiunto distribuito totale di Umbra Acque è rimasto sempre con valori molto elevati pari a 54,5 milioni di euro, in linea con quello generato nel 2019 che era stato pari a circa 55,4 mln di euro, con una leggera diminuzione pari a 0,9 mln di euro (-1,6%).

I principali fruitori di tale valore, seguitano ad essere il personale dipendente (29,01%), le Pubbliche Amministrazioni (23,30%), i soci azionisti (12,84%) e l'Azienda (33,47%). Cala invece, seppur con valori percentuali poco significativi, il valore aggiunto ai Finanziatori (dal 1,38% all' 1,26%), mentre, proprio a causa della pandemia, è calato il valore aggiunto dato al territorio ed alla Comunità locali passato dallo 0,17% allo 0,12%.

< PERFORMANCE ECONOMICA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico (€ mln)

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

Tabella 59 - Indici di Redditività %

Tabella 60 - Indici di Investimento

Tabella 61 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

Tabella 62 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per Area (€ mln)

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

SUPPLY CHAIN

10



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:

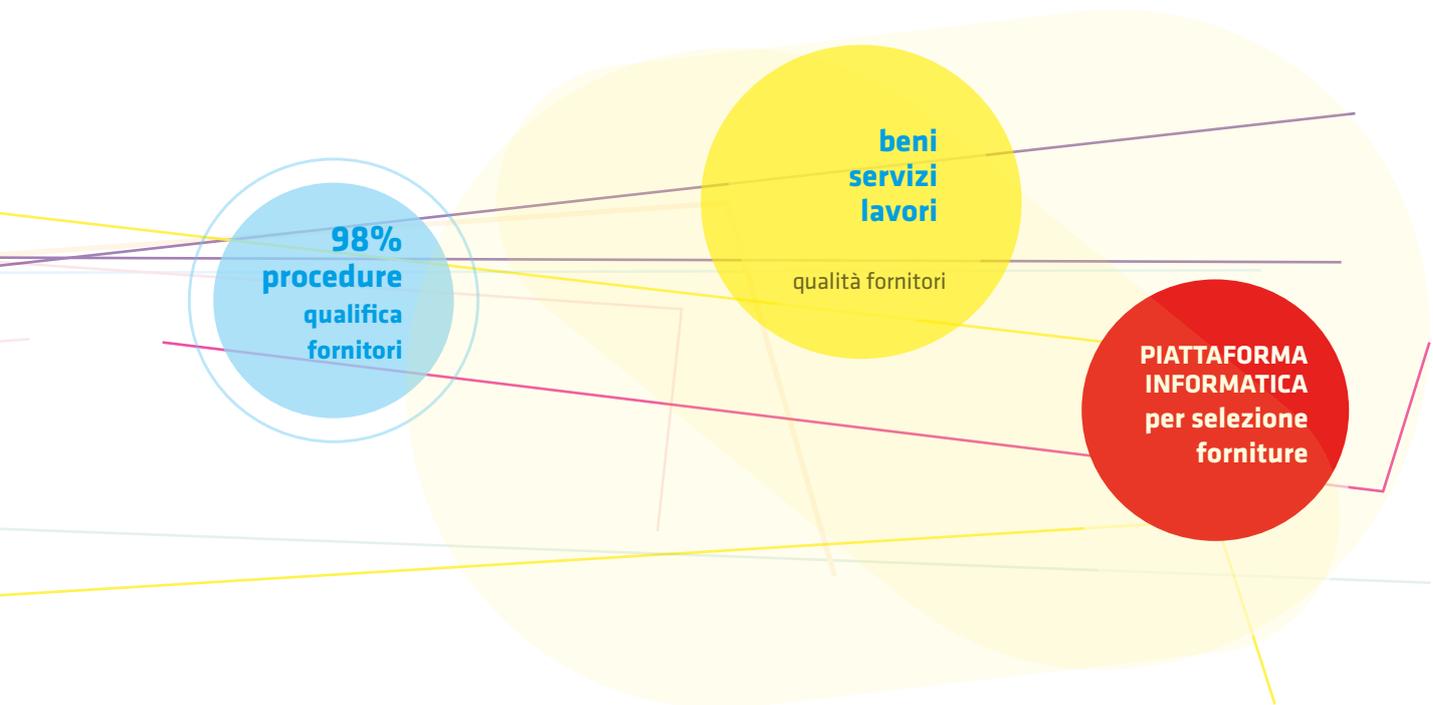
- appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- appalti settori speciali (lavori);
- appalti settori speciali (servizi-forniture).

Nel 2020 il Piano di Committenza ha raggiunto un valore definitivo pari ad € 74.203.802,35 per un totale di 145 procedure. La percentuale di realizzazione del Piano è risultata pari al 66%, per un importo complessivo pari ad € 49.008.802,35. Circa il 60% del suddetto valore complessivo è risultato essere stato aggiudicato 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. Tale modalità operativa da remoto ha permesso di superare le problematiche connesse all'emergenza sanitaria Covid-19, garantendo la continuità degli investimenti sul territorio. 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 responsabilità sociale d'impresa da parte dei soggetti che intendono essere iscritti.

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

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

Nel 2020 sono stati qualificati con esito positivo 670 fornitori, per un totale di 1.373 fornitori complessivamente qualificati al 31.12.2020. Con la scadenza del Sistema di Qualificazione di durata triennale relativo al periodo 2017/2020, a febbraio 2020 si è proceduto con la pubblicazione dell'Avviso relativo all'istituzione del nuovo Sistema di Qualificazione. Nel corso dell'anno Umbra Acque S.p.A. ha predisposto anche il proprio Regolamento di Vendor Rating in attuazione di quanto già previsto all'art. 16 del Regolamento per la disciplina dei Contratti e degli Appalti della Società e all'art. 17 del Regolamento dei Sistemi di Qualificazione. L'adozione di detto Regolamento, ha lo scopo di dotare la Società di uno strumento attraverso il quale misurare le performance dei Fornitori in fase di esecuzione contrattuale, riducendo il rischio di forniture difettose o di cattive prestazioni. Tali attività, a cominciare dalla pubblicazione del regolamento avvenuta a febbraio 2021, saranno avviate per step con una prima campagna tra giugno e luglio 2021 sulle forniture ed una seconda prevista da settembre a novembre su servizi/lavori.

< SUPPLY CHAIN

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 64 - Ordinativi

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

Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi

Tabella 67 - Fornitori locali *

Tabella 68 - Processi qualifica fornitori

Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

Tabella 70 - Imprese appaltatrici qualificate

HIGHLIGHTS

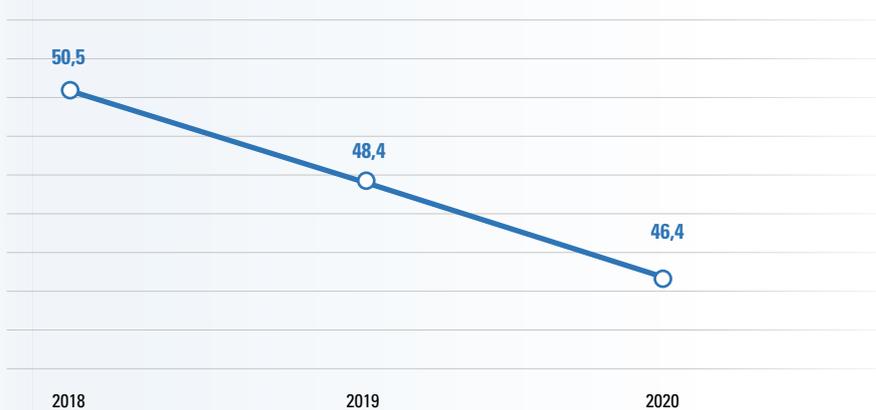
11

HIGHLIGHTS

Le politiche industriali e le scelte strategiche su cui la società ha investito nel triennio hanno determinato impatti rilevanti negli ambiti operativi e di compliance. Sono stati costantemente attenzionati tutti gli ambiti ritenuti di rilievo nel core business dell'azienda e portati in esame e monitoraggio i diversi indicatori a presidio e prevenzione di tutti i rischi connessi alle attività. Ciò consente oggi di rendicontare non solo i livelli raggiunti nell'ultimo esercizio, ma anche il percorso che ha orientato gli efficientamenti mirati e ottenuti nel triennio.

Principali trend

Volumi acqua persi complessivamente (%)



Migliorano con regolarità le performance registrate nella riduzione delle perdite, con risultati di eccellenza rispetto alle richieste e obblighi connessi agli obiettivi della Qualità Tecnica, disciplinati dalla Delibera Arera 917/2017/R/idr.



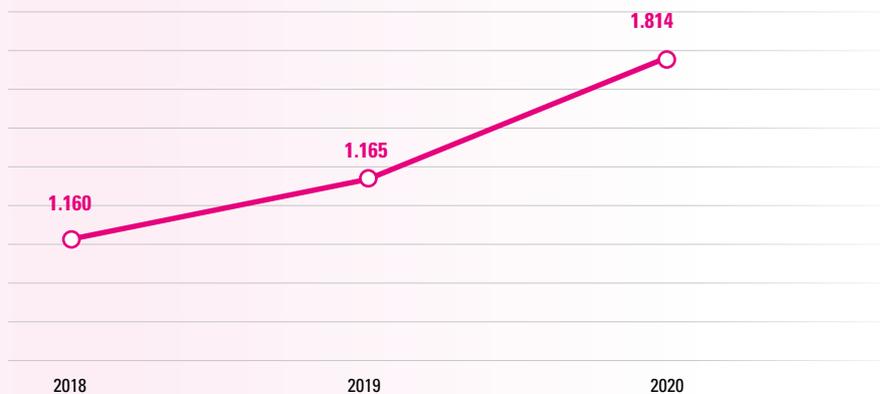
Rete acquedotto (km)



In costante aumento tutti i valori infrastrutturali gestiti dalla Società, rappresentati con i Km di rete nei settori delle reti idriche e fognarie.



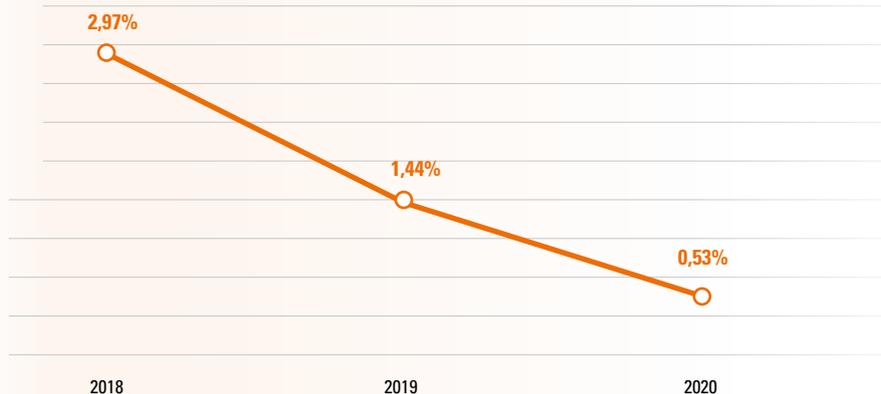
Rete fognaria (km)



In costante aumento tutti i valori infrastrutturali gestiti dalla Società, rappresentati con i Km di rete nei settori delle reti idriche e fognarie.



Parametri fuori standard acque reflue (%)

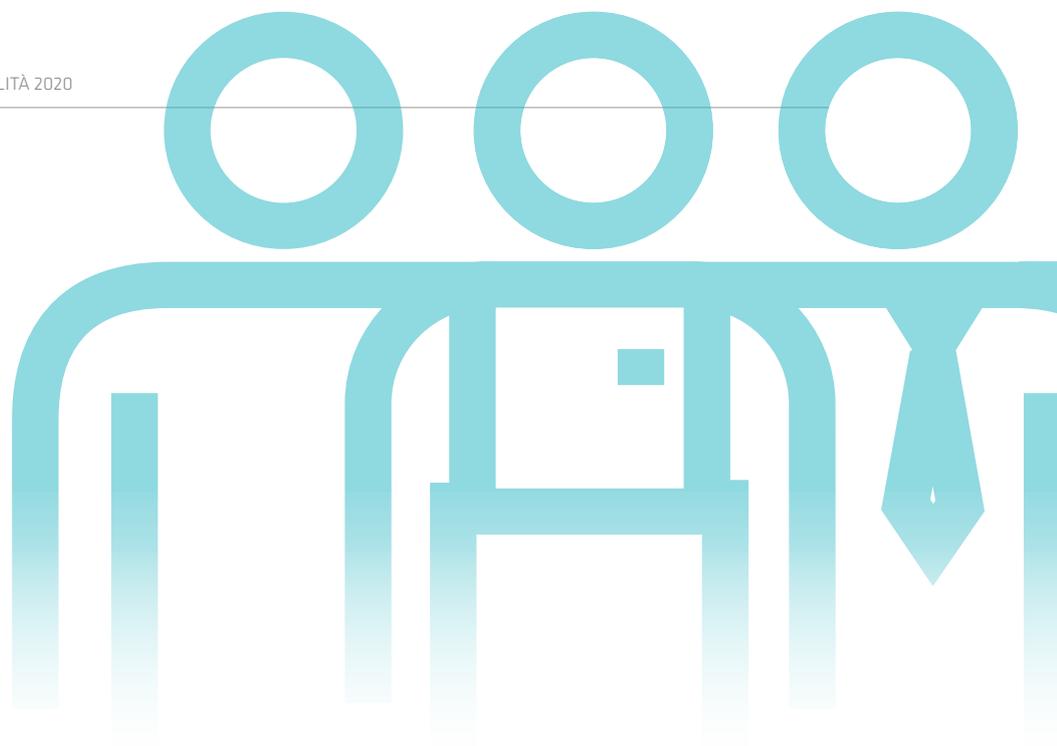


Progressivo e significativo abbattimento dei FS nei controlli sia sulle acque potabili che sulle acque reflue. In particolare questi indicatori mostrano il costante raggiungimento degli obiettivi della Qualità Tecnica, disciplinati dalla Delibera Arera 917/2017/R/idr.

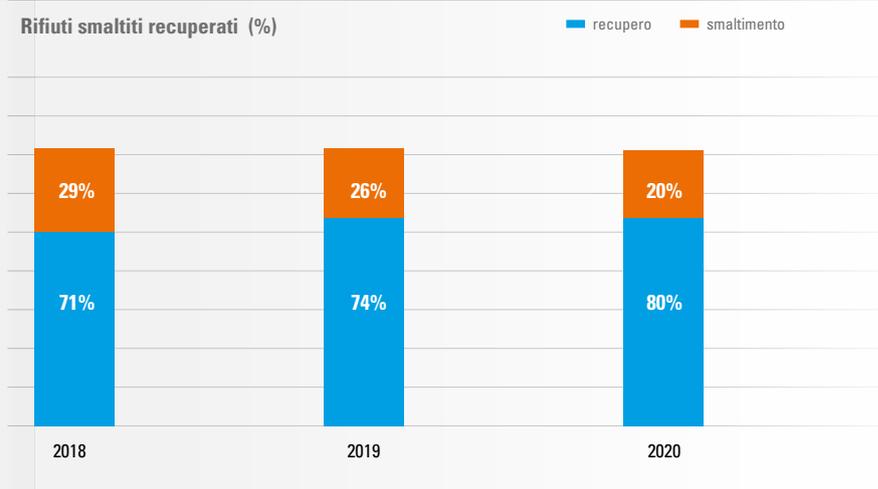


Parametri fuori standard acque potabili (%)





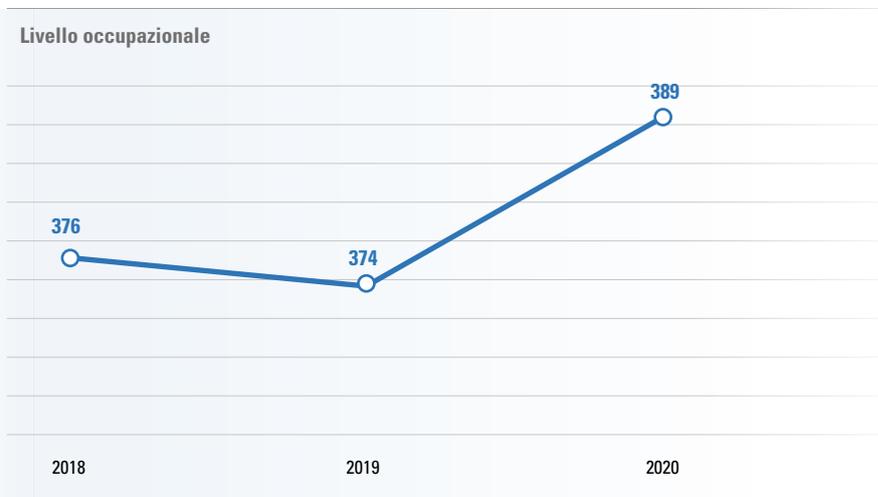
Rifiuti smaltiti recuperati (%)



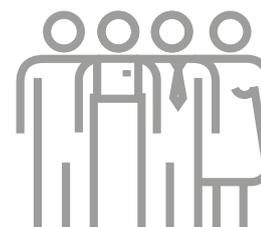
Migliorano i processi di gestione dei fanghi, sempre maggiormente orientati al Recupero grazie ai processi di gestione e lavorazione attuati e presidiati presso gli impianti di depurazione.



Livello occupazionale



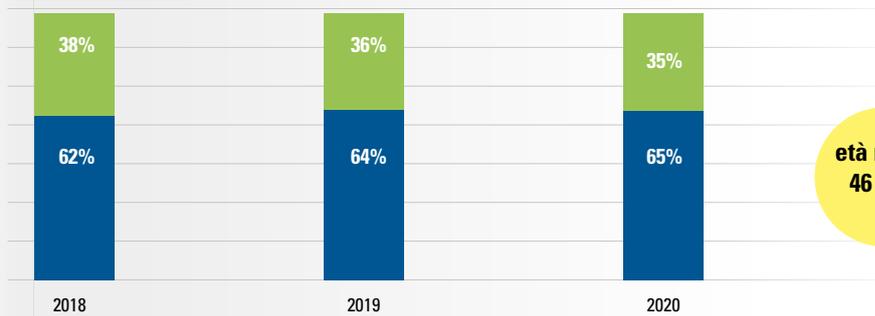
Con un livello occupazionale in aumento che nel periodo registra un +3,5%





Dipendenti per età (%)

■ < 50 anni ■ > 50 anni

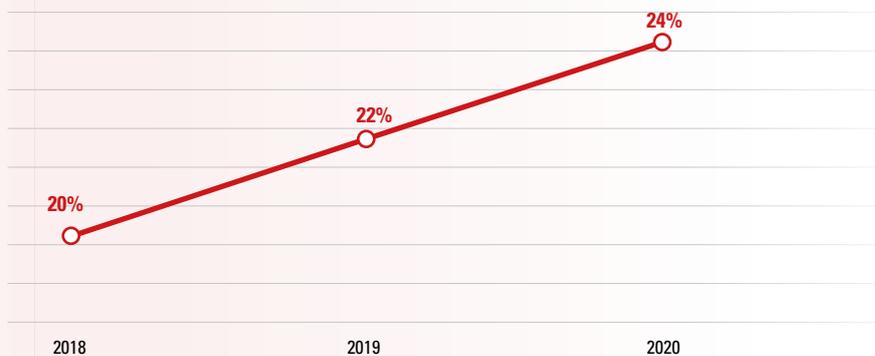


Un'azienda sempre più giovane con procedimenti di selezione attenti e orientati alle nuove generazioni e alla formazione sui nuovi sistemi.

**età media
46 anni**



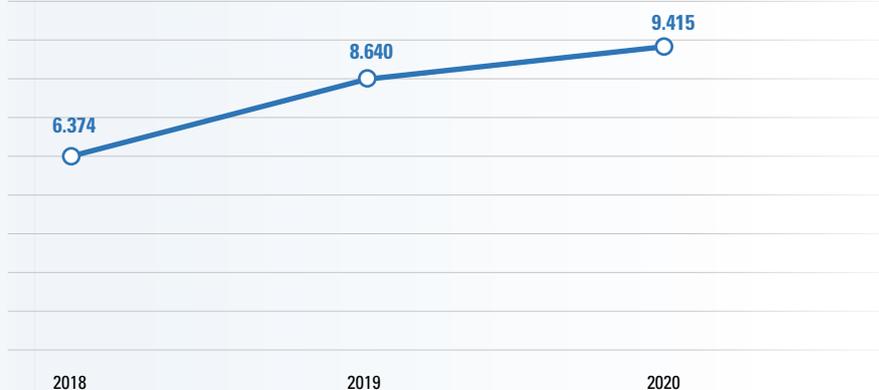
Forza lavoro femminile (%)



Contestualmente si registra un progressivo incremento dell'organico Femminile



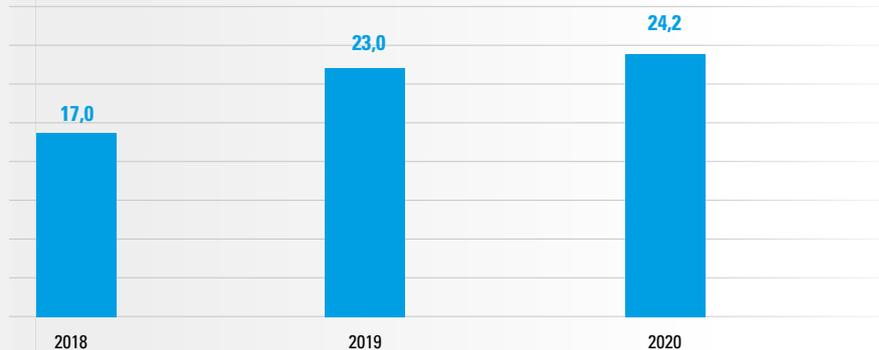
Ore di formazione



Aumento costante delle attività di formazione specifica, interna ed esterna, sia nei valori assoluti che nei valori medi per singola risorsa;



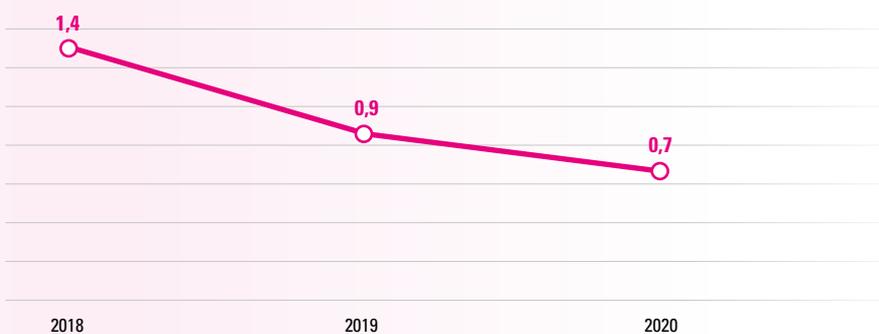
Ore medie di formazione per dipendente (%)



Attività sempre più orientata ai nuovi sistemi e tecnologie



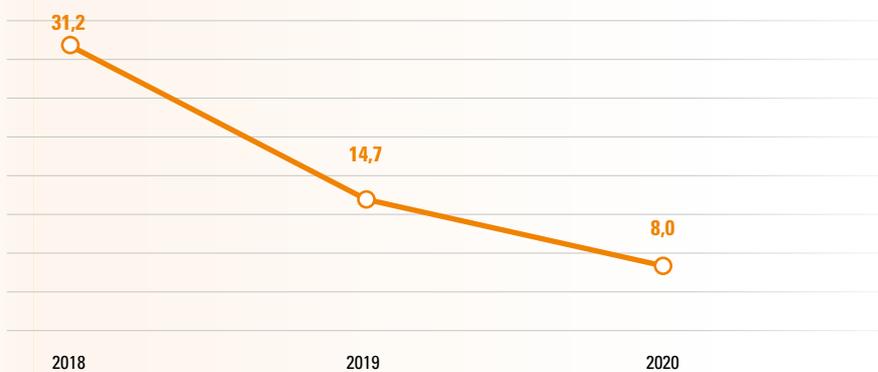
LDR - indice di gravità (gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)



Sempre più concreti i presidi sulla sicurezza



Tasso per infortuni sul lavoro registrabili



Miglioramento di tutti gli indici infortunistici anche a fronte di un netto aumento delle ore lavorate e del numero dei dipendenti in forza;



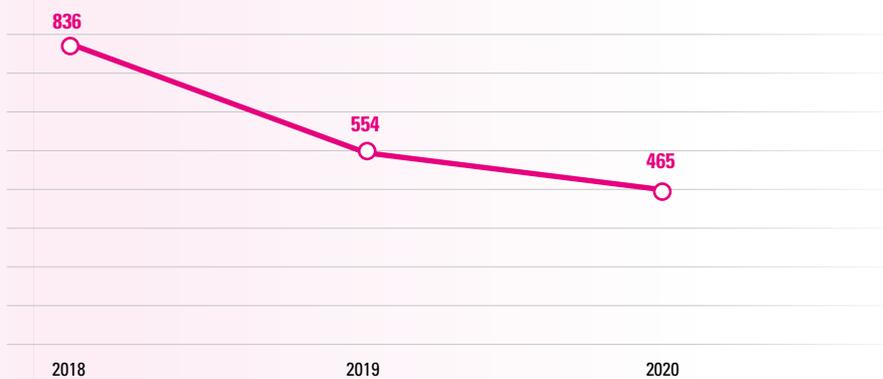
Indice di incidenza (n. totale infortuni / n. dipendenti)



Emerge la validità delle iniziative di formazione sulla sicurezza, della prevenzione e controllo



Numero di giorni di assenza per infortuni

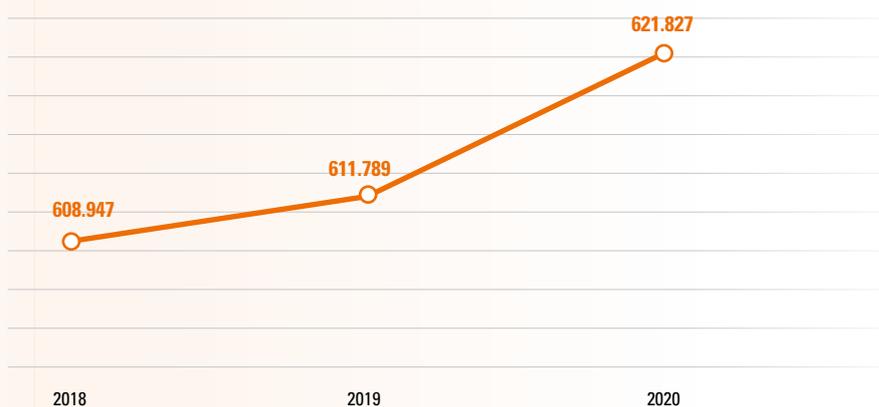


Si registra una netta diminuzione dei giorni di assenza

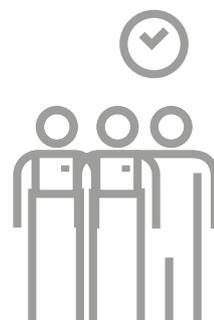
1 / 2 / 3 / 4 / 5
6 / 7 / 8 / 9 / 10



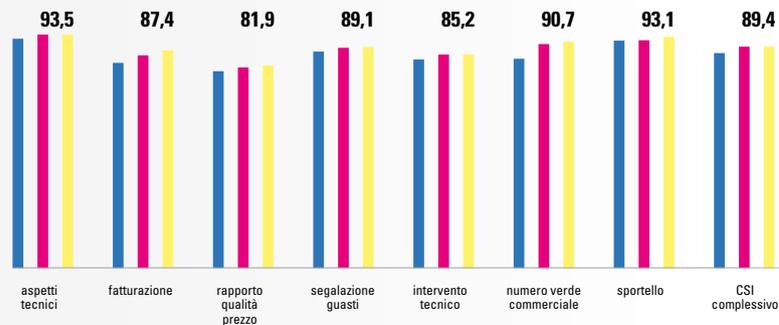
Totale ore lavorate dai dipendenti



Si registra una netta diminuzione dei giorni di assenza

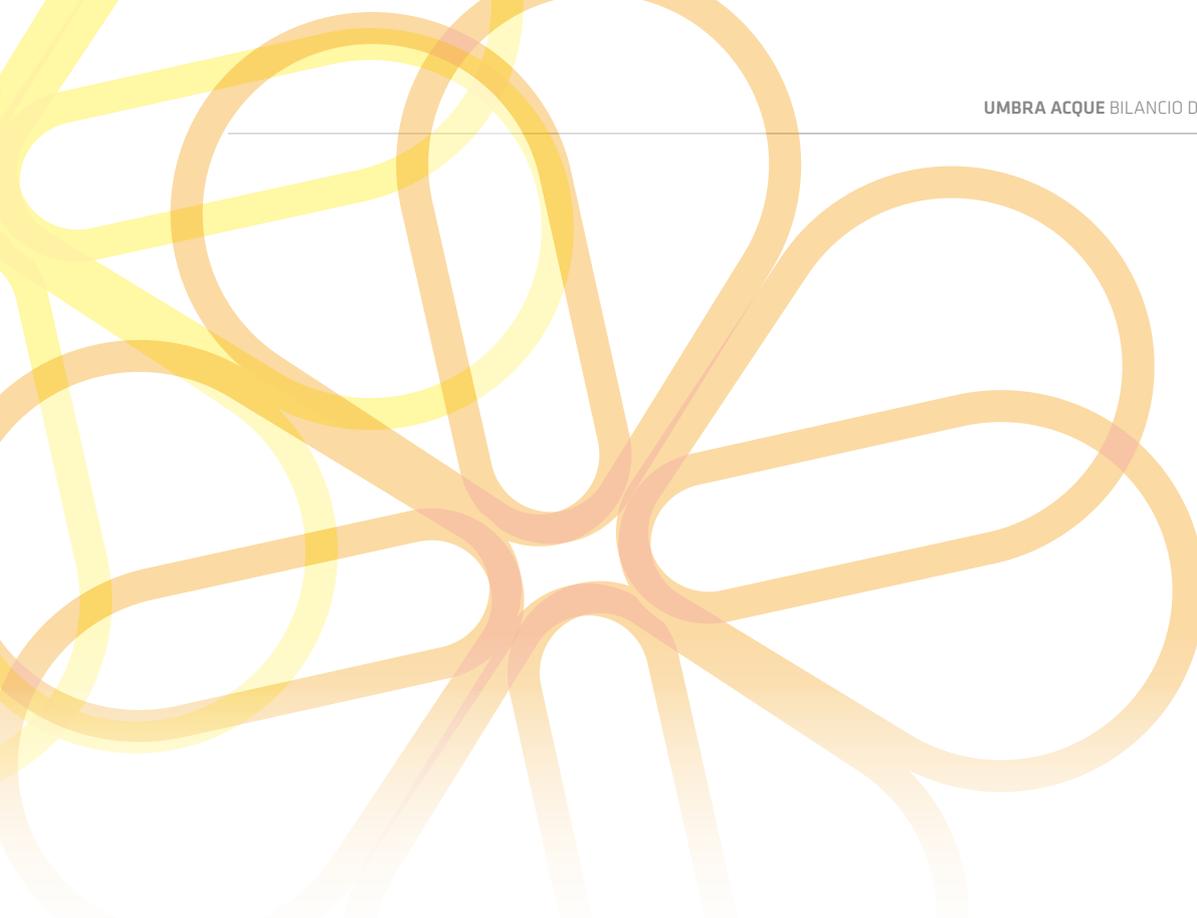


Indici di customer satisfaction

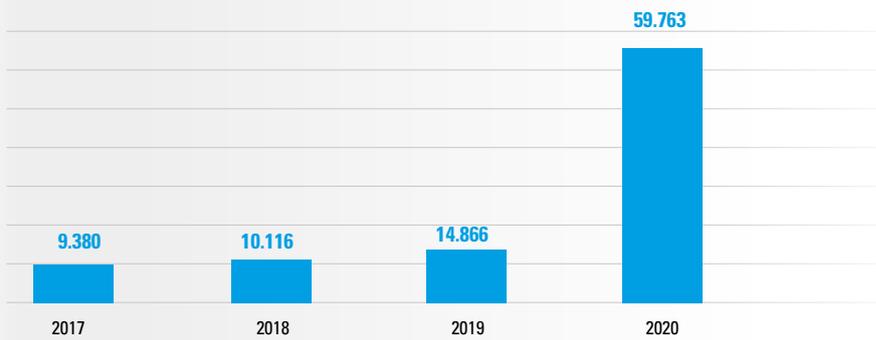


Si registra un costante e miglioramento degli indicatori di soddisfazione dei clienti





Utenti con attivazione bolletta WEB



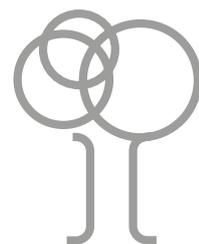
Netto incremento dei sistemi e processi digitalizzati sempre più orientati a politiche sostenibili



Sempre più a sostegno dell'ambiente



Le bollette via web hanno portato un risparmio di circa 11 tonnellate di carta pari alla salvaguardia di ben 265 alberi ogni anno







ALLEGATI

Tabella di correlazione



Temi materiali GRI

Temi materiali	GRI
Tutela dell'ambiente Gestione efficiente del sistema idrico	301 - MATERIALI 2016 302 - ENERGIA 2016 303 - ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018 305 - EMISSIONI 2016 306 - SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016
Qualità della risorsa idrica Customer satisfaction	416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016
Gestione delle risorse umane	401 - OCCUPAZIONE 2016 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016 405 - DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA' 2016
Salute e sicurezza dei lavoratori	403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018
Impatto sulla comunità	203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI 2016 204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016 413 - COMUNITA' LOCALI 2016
Gestione dei rischi, compliance e governance	205 - ANTICORRUZIONE 2016 307 - COMPLIANCE AMBIENTALE 2016 419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016 207 - IMPOSTE 2019
Performance economica	201 - PERFORMANCE ECONOMICHE 2016

GRI content index



indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
102	INFORMATIVA GENERALE (2016)		
102-1	Nome dell'organizzazione	26	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	26	
102-3	Luogo della Sede Legale dell'Azienda	26	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	26	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	26	
102-6	Mercati serviti	8,148,149,150	44, 45, 46, 47
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8, 76,137,138,139	5, 6, 9, 10, 11, 12,13, 28, 57, 59
102-8	Informazioni su dipendenti	7,143,144	28, 30
102-9	Descrizione della catena di fornitura	114, 154, 155	64, 65, 66
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	26	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (Risk Management)	26	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative e di convenzioni sviluppati esternamente all'organizzazione	54, 102	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	26	
102-14	Lettera agli stakeholder	12	
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento interne all'azienda	26, 92	
102-18	Struttura di <i>governance</i> aziendale	26, 136	1
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i>	16	
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	76	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i> da coinvolgere	16	
102-43	Identificazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	16	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	16, 151	51, 52
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	14	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del <i>report</i> e del perimetro di ciascun aspetto	16	
102-47	Elenco dei temi materiali	16	

GRI content index

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
102-48	Modifica di informazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione	14	
102-49	Modifiche significative nei temi materiali rispetto al precedente periodo di rendicontazione	16	
102-50	Periodo di rendicontazione	14	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	14	
102-52	Periodicità di rendicontazione	14	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	164	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	14	
102-55	Tabella dei contenuti GRI	130	
102-56	Assurance esterna del <i>report</i>	14, 156	
103	MODALITA' DI GESTIONE (2016)		
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	26, 54	
103-2	Le principali politiche praticate dall'impresa rispetto a ciascun <i>material topic</i>	26, 54, 64, 76, 92, 110	
103-3	La gestione di ciascun <i>material topic</i> e i relativi impatti (positivi, negativi e potenziali)	26, 54, 68, 84	
201	PERFORMANCE ECONOMICHE (2016)		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	110, 154	63
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)		
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	102, 110	56
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)		
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	114, 155	66
205	ANTICORRUZIONE (2016)		
205-2	Attività di comunicazione e training di prevenzione e contrasto alla corruzione	26, 146	36
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	26	
207	IMPOSTE (2019)		
207-1	Approccio alla fiscalità	26	

GRI content index

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	26	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle reoccupazioni in materia fiscale	26	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	<p>"N/A"</p> <p>Umbra Acque S.p.A. opera solo nella giurisdizione fiscale italiana, pertanto la ripartizione country by country non risulta essere significativa per la Società. Tuttavia, rispetto questo ultimo indicatore, al fine di fornire agli stakeholder una disclosure completa e trasparente in termini fiscali, la Società ha indicato in apposita tabella i dati relativi alle imposte/tasse versate nel paragrafo IMPOSTE del documento.</p>	
301	MATERIALI (2016)		
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume	54, 68, 141	16, 20, 63
302	ENERGIA (2016)		
302-1	Consumi diretti di energia interni	68, 142, 143	24, 25
302-4	Riduzione dei consumi di energia	68	
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)		
303-1	Interazione con l'acqua come interazione condivisa	54, 64	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	68	
303-3	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture	137	5, 7
303-5	Consumo di acqua	138	8
305	EMISSIONI (2016)		
305-1	Emissioni generate dal consumo di combustibile (<i>scope1</i>)	68, 143	26
305-2	Emissioni generate dai consumi di energia (<i>scope2</i>)	68, 143	24, 26
306	SCARICHI IDRICI E RIFIUTI (2016)		
306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione	54, 141, 143	18, 27
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	68, 141, 142	21, 22, 23
307	COMPLIANCE AMBIENTALE (2016)		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito ambientale	92, 51	53
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)		
308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	114, 155	68, 69, 70

GRI content index

indicatore GRI	descrizione GRI	riferimento Bilancio di Sostenibilità pagine	riferimento indicatori di performance tabelle
401	OCCUPAZIONE (2016)		
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e <i>turnover</i> del personale	76, 145	32, 35
401-2	Benefit forniti ai dipendenti	76	
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)		
403-1	Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro	84	
403-2	Infortuni, malattie professionali, assenteismo e decessi collegati al lavoro	76, 84	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	84	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro	84	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro	84	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	84	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	84	
403-9	Infortuni sul lavoro (Lavoratori dipendenti e non)	84, 147, 148	40, 41, 39
403-10	Malattie professionali (Lavoratori dipendenti e non)	84, 148	42, 43
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)		
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	76, 146	
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ' (2016)		
405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per indicatori di diversità (sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità)	76, 136, 143, 144	1, 2, 3, 29, 31
413	COMUNITÀ LOCALI 2016		
413-1	Attività che coinvolgono le comunità locali	102, 152	54, 55, 56
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)		
416-1	Percentuale delle categorie di prodotto e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	64, 139, 140	15, 16, 17
418	PRIVACY DEI CLIENTI (2016)		
418-1	Violazioni in ambito privacy	26	
419	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA (2016)		
419-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito sociale ed economico	92, 151	53

Glossario

A

ACCREDITAMENTO DI UN

LABORATORIO: riconoscimento formale dell'idoneità di un laboratorio a effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova.

ACQUA POTABILE: acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.

ACQUE REFLUE URBANE:

insieme di acque reflue urbane industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

AURI: Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico.

ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:

strumento di reporting che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

BOLLETTA WEB: fattura dematerializzata inviata all'utente tramite posta elettronica.

C

CAMPIONAMENTO: attività di prelievo di campioni di acqua da sottoporre a controllo analitico.

CAPTAZIONE: prelievo di acque

sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile.

CARTA DEI SERVIZI: documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CODICE ETICO: documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

CONCILIAZIONE ADR (Alternative Dispute Resolution): procedura extragiudiziale portata avanti dalla Società e dalle Associazioni dei Consumatori per la soluzione di una controversia in alternativa al normale iter giudiziale.

CONCILIAZIONE ARERA: procedura extragiudiziale portata avanti da un utente attraverso la piattaforma dell'ente Regolatore ARERA, per la soluzione di una controversia in alternativa al normale iter giudiziale.

CORPO IDRICO SUPERFICIALE:

ecoambiente distinto e significativo di acque superficiali, quali un lago, un fiume, un torrente, un bacino artificiale...

CUSTOMER SATISFACTION:

insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

D

DEPURAZIONE: serie di trattamenti a cui vengono

sottoposte le acque reflue per poterle restituire ai corpi idrici superficiali nel rispetto dei parametri previsti per Legge ai fini della tutela ambientale.

DISINFEZIONE DELL'ACQUA:

processo obbligatorio di trattamento dell'acqua potabile per la salubrità microbiologica che viene eseguito aggiungendo composti ossidanti (ipoclorito di sodio, biossido di cloro, ozono...).

DISLIVELLO GEODETICO: la differenza di quota altimetrica fra due punti.

E

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

ERM: Enterprise Risk Management è il modello per la Gestione del Rischio di Impresa

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

MACROINDICATORE: ognuno dei sei indicatori introdotti dal Regolatore ARERA con la Del. 917/2017/R/idr, per la misura delle performance tecniche del Gestore del Servizio Idrico Integrato.

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

P

PARAMETRO: singola specie analitica di natura fisica, chimica o microbiologica.

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

PIANO DI TUTELA DELLE ACQUE:

normativa regionale che dettaglia misure ed attività poliennali per il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati per ogni singolo corpo idrico superficiale.

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

R

RESPONSABILITÀ SOCIALE

D'IMPRESA (RSI): insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'Impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri portatori d'interesse.

RIFIUTI NON PERICOLOSI: rifiuti che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

RIFIUTI PERICOLOSI: rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.).

RIFIUTO: qualsiasi sostanza ad oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del D.Lgs. 152/2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di "disfarsi". Lo stesso Decreto legislativo classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciale e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

S

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili,

di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

SOSTENIBILITÀ: capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità od organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività di impresa all'ambiente e alla sicurezza.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT:

funzione che ha lo scopo di garantire l'attività sistematica di coinvolgimento degli interlocutori chiave dell'organizzazione sulle tematiche *material*.

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

SWOT: analisi Swot - valutazione calibrata dei *punti di forza*, delle *debolezze*, delle *opportunità* e delle *minacce* relativamente agli assetti operativi e funzionali della Società.

U

UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V

VALORE DI PARAMETRO:

concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.

Indicatori di performance

Corporate governance

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

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

102-18

405-1

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

Descrizione	2018	2019	2020
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	6	14

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	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	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	2020
Audit interni Sistemi di Gestione	42	47	43

Gestione efficiente del Servizio Idrico

Tabella 5 - Volumi Captati

Descrizione	2018		2019		2020	
	MC	%	MC	%	MC	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
pozzi	46,1	76,7%	44,3	76,2%	44,8	76,5%
sorgenti	12,6	21,0%	11,2	19,3%	10,6	18,1%
Totale Volumi captati	58,7	97,7%	55,5	95,5%	55,4	94,6%
acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	1,4	2,3%	2,6	4,5%	3,2	5,4%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	60,1	100,0%	58,1	100,0%	58,6	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	30,4	50,5%	28,1	48,4%	27,2	46,4%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	29,7	49,5%	30,0	51,6%	31,4	53,6%

102-7

303-3

Tabella 6 - Infrastrutture idriche

Descrizione	2018	2019	2020
Fonti di approvvigionamento	506	504	505
di cui opere di presa pozzi	219	219	219
di cui opere di presa sorgenti	285	283	284
di cui opere di presa fiumi	2	2	2
di cui opere di presa laghi	0	0	0
Stazioni di sollevamento	261	262	263
Opere di accumulo/Serbatoi	587	592	591
Impianti di disinfezione/trattamento*	247	249	259
di cui impianti alle fonti	84	89	93
di cui impianti ai nodi/altro	163	160	166

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

102-7

Tabella 7 - Prelievi di acqua per fonte

Fonti di prelievo	2018	2019	2020
- rete idrica	58,7	55,5	55,4
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	58,7	55,5	55,4
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,0	0,0	0,0
- pozzi per irrigazione	0,0	0,0	0,0
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,0	0,0	0,0
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,0	0,0	0,0
- altro da specificare (ad es. fiumi, laghi, ecc)	1,4	2,6	3,2
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	1,4	2,6	3,2
di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	0,0	0,0	0,0
Prelievi totali di acqua	60,1	58,1	58,6

303-3

Tabella 8 - Consumi di acqua

Descrizione	2018	2019	2020
- negli edifici	623	1.240	808
- altri processi	35.399	38.959	26.110
Consumi totali di acqua	36.022	40.199	26.918

303-5

Tabella 9 - Rete Idrica e Rete Fognaria

Descrizione reti idriche	2018	2019	2020
Servizio Acquedotto: Rete Totale	6.124	6.315	6.332
Servizio Acquedotto: Rete di adduzione totale	1.388	1.372	1.371
Servizio Acquedotto: Rete di distribuzione totale	4.736	4.943	4.961
Servizio Fognatura: Rete Totale	1.620	1.685	1.814
Servizio Fognatura: Rete di raccolta	1.500	1.564	1.693
Servizio Fognatura: Collettori	120	121	121

102-7

Tabella 10 - Infrastrutture Fognarie

Descrizione	2018	2019	2020
Impianti di sollevamento	223	244	250
Scarichi diretti	300	310	447
Scolmatori	781	815	880

102-7

Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2018	2019	2020
numero impianti di potabilizzazione *	16	17	18
Volume complessivo di acqua trattata**	9.890.000	11.158.383	13.847.335
Portata media di acqua trattata	314	354	438

102-7

* impianti di potabilizzazione di tipo A1, A2, A3, classificati in GIS quali POTABILIZZATORI

** Si tratta di acqua potabilizzata con trattamenti almeno di filtrazione

Tabella 12 - Impianti di Depurazione per fasce di potenzialità

Potenzialità	2018		2019		2020	
	n°	%	n°	%	n°	%
potenzialità >=50.000 AE	4	2,6%	4	2,7%	4	3,2%
potenzialità >=10.000 <50.000 AE	13	8,6%	12	8,1%	13	10,5%
potenzialità >=5.000 <10.000 AE	3	2,0%	3	2,0%	3	2,4%
potenzialità >=2.000 <5.000 AE	14	9,3%	14	9,4%	10	8,1%
potenzialità <2.000 AE	117	77,5%	116	77,9%	94	75,8%
Totale	151	100,0%	149	100,0%	124	100,0%

102-7

Tabella 13 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità (t COD/anno)

Potenzialità	2018		2019		2020	
	T COD	%	T COD	%	T COD	%
potenzialità >50.000 AE	5.876	49,25	505	35%	5.625	40%
potenzialità 10.000-50.000 AE	4.074	34,14	426	30%	5.037	36%
potenzialità 5.000-10.000 AE	197	1,65	22	2%	494	4%
potenzialità 2.000-5.000 AE	702	5,88	94	7%	840	6%
potenzialità <2.000 AE	1.081	9,06	395	27%	1.953	14%
Totale CODin	11.930				13.948	
Totale CODout	1670,2		1.442		1.475	
abbattimento COD		86,0%		87,9%		89,0%
Volume da processo depurazione ML di mc	54.500.000				56.813.227	

102-7

Qualità della risorsa

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

Parametri	Limite	2019		2020	
		Valore	Limite	Valore	Limite
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8	
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	20	15 - 50 °F *	21	
Ammonio mg/l	0,5	< 0,06	0,5	< 0,06	
Arsenico µg/l	10	<5	10	< 3	
Calcio mg/l	-	59	-	64	
Nitrato mg/l	50	<5	50	< 5	
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	0,5	<0,05	
Residuo fisso mg/l	max 1500 mg/l *	219	max 1500 mg/l *	216	
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	200 mg/l	< 10	
Solfato mg/l	250 mg/l	27	250 mg/l	29	
Conducibilità microS/cm	2500 microS/cm	342	2500 microS/cm	340	
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20	
Magnesio mg/l	-	12	-	12	

416-1

Tabella 15 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

Parametri	2019		2020	
	Limite	Valore	Limite	Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,3
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	22	15 - 50 °F *	22
Ammonio mg/l	0,5	< 0,06	0,5	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5	10	< 3
Calcio mg/l	-	78	-	80
Nitrato mg/l	50	< 5	50	< 5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	0,5	< 0,05
Potassio mg/l	-	< 10	-	< 10
Residuo fisso mg/l	max 1500 mg/l *	221	max 1500 mg/l *	216
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	200 mg/l	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	< 25	250 mg/l	< 25
Conducibilità microS/cm	2500 microS/cm	347	2500 microS/cm	338
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20
Magnesio mg/l	-	< 10	-	< 10

* valori consigliati

416-1

Tabella 16 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal Sistema Acquedottistico Media Valle del Tevere

Parametri	2019		2020	
	Limite	Valore	Limite	Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,1	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,2
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	44	15 - 50 °F *	42
Ammonio mg/l	0,5	< 0,06	0,5	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5	10	< 3
Calcio mg/l	-	135	-	129
Nitrato mg/l	50	< 5	50	< 5
Nitrito mg/l	0,5	< 0,05	0,5	< 0,05
Potassio mg/l	-	-	-	-
Residuo fisso mg/l	max 1500 mg/l *	488	max 1500 mg/l *	474
Sodio mg/l	200 mg/l	21	200 mg/l	20
Solfato mg/l	250 mg/l	106	250 mg/l	104
Conducibilità microS/cm	2500 microS/cm	729	2500 microS/cm	739
Cloruro mg/l	250 mg/l	25	250 mg/l	24
Magnesio mg/l	-	25	-	23

* valori consigliati

416-1

Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Descrizione controlli	2018	2019	2020
punti di campionamento	518	522	525
n. campioni	4.058	3.616	3.241
n. parametri	54.468	55.184	46.407
% parametri fuori standard	0,31%	0,18%	0,14%
n. parametri fuori standard	168	97	65

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

416-1

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

Descrizione controlli	2018	2019	2020
punti di campionamento	36	33	33
n. campioni	1.122	1.020	1.005
n. parametri	9.834	9.069	8.846
% parametri fuori standard	2,97%	1,44%	0,53%
n. parametri fuori standard	292	131	47

Come punti di campionamento sono stati presi in considerazione le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 A.E. (perimetro M6). Nel numero dei campioni sono stati considerati tutti i campionamenti compresi quelli relativi alla Tab. 3 completa.

306-1

Tutela dell'ambiente

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

Descrizione	2018	2019	2020
Acido cloridrico	200	190	207
Clorito di sodio	200	196	214
Ipoclorito di sodio	70	79	92
Anidride Carbonica	85	67	47
Polieltrolita e PAC	2	10	12

301-1

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

Descrizione	2018	2019	2020
Flocculante	0	0	0
Polieltrolita	88	85	123
Cloruro ferrico	40	61	62

301-1

Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti

Descrizione	2018		2019		2020	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti Pericolosi	6,00	0,04%	7,20	0,04%	20,85	0,12%
Rifiuti Non Pericolosi	16.074,00	99,96%	18.458,00	99,96%	16.939,60	99,88%
Produzione totale rifiuti	16.080,00		18.465,20		16.960,45	
di cui da processo di depurazione	9.423,00	58,60%	12.508,00	67,70%	11.974,10	70,60%
di cui da processo di potabilizzazione	0,00	0,00%	81,00	0,40%	72,99	0,43%
di cui da processo di fognatura	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
di cui da altro	6.657,00	41,40%	5.876,00	31,80%	4.913,36	28,97%
di cui da processo di distribuzione	0,0		0,0		0,00	
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	9.434,00	58,70%	12.589,00	68,20%	12.047,09	71,03%
di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione	11,00		81,00		11.974,10	
di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura	9.423,00		12.508,00		72,99	

306-2

Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Descrizione	2018		2019		2020	
	ton	%	ton	%	ton	%
RECUPERO	11.352,40	70,60%	13.747,60	74,45%	13.587,60	80,11%
di cui rifiuti pericolosi	1,21		4,20		15,41	
di cui rifiuti non pericolosi	11.351,20		13.743,40		13.572,19	
SMALTIMENTO	4.728,00	29,40%	4.717,40	25,55%	3.372,85	19,89%
di cui rifiuti pericolosi	4,80		3,00		5,44	
di cui rifiuti non pericolosi	4.723,20		4.714,40		3.367,42	
TOTALE	16.080,40	100,00%	18.465,00	100,00%	16.960,45	100,00%

306-2

Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	Codici E-D	2018	2019	2020
Messa in riserva R13	R13	8.949,0	8.177,2	4.704,9
Spandimento agricoltura R10	R10	96,8	3.968,1	3.662,5
Recupero energia R1	R1	0,0	0,0	0,0
Altre categorie	R*	2.306,6	1.602,3	5.220,2
Totale Rifiuti Recuperati		11.352,4	13.747,6	13.587,6
Discarica D1	D1	309,5	0,0	0,0
Trattamento biologico D8	D8	35,7	8,5	0,0
Trattamento fisico-chimico D9	D9	105,1	98,5	32,1
Stoccaggio in sito D15	D15	1.789,7	2.060,2	1.408,8
Altre categorie	D*	2.488,0	2.550,2	1.931,9
Totale Rifiuti Smaltiti		4.728,0	4.717,5	3.372,9

306-2

Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tipologia servizio	2018		2019		2020	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	2.417,4	671,5	3.494,8	970,8	4.465,7	1.240,5
Distribuzione	253.691,4	70.469,8	255.557,2	70.988,1	242.496,7	67.360,2
Depurazione	58.661,1	16.294,8	63.464,8	17.629,1	64.527,2	17.924,2
Fognatura	16.375,4	4.548,7	17.054,8	4.737,4	18.062,3	5.017,3
Servizi/Altro	3.481,5	967,1	2.899,8	805,5	2.900,4	805,7
Totale	334.626,8	92.951,9	342.471,3	95.130,9	332.452,3	92.347,9
di cui da fonti rinnovabili					48,1	13,4
di cui da fonti non rinnovabili	334.626,8	92.951,9	342.471,3	95.130,9	332.404,3	92.334,5

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 25 - Consumi Energetici per riscaldamento e autotrazione

Tipologia carburante	2018		2019		2020	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ	MC/L	GJ
Gas metano	37.000	1.482	58.000	2.307	65.978	2.614
GPL	14.000	354	16.000	404	15.076	381
Benzina	8.645	298	7.497	263	7.385	254
Gasolio	436.371	17.666	422.873	17.086	467.166	18.837

302-1

Tabella 26 - Emissioni (ton di CO2)

Descrizione	2018	2019	2020
Emissioni CO2 dirette: autotrazione	1.165	1.114	1.029
Emissioni CO2 dirette: riscaldamento	97	142	157
Emissioni CO2 indirette: Potabilizzazione	268	387	495
Emissioni CO2 indirette: Distribuzione	28.117	28.324	26.876
Emissioni CO2 indirette: Depurazione	6.501	7.034	7.152
Emissioni CO2 indirette: Fognatura	1.815	1.890	2.002
Emissioni CO2 indirette: Servizi / Altro	386	321	321
Emissioni CO2 dirette totali SCOPE1	1.262	1.256	1.186
Emissioni CO2 indirette totali SCOPE2	37.087	37.956	36.846

305-1

305-2

Scope 1: per ciascun anno è stato applicato il tasso di conversione DEFRA
 Scope 2: Coefficienti Terna 2015 (Italy)

Tabella 27 - Scarichi idrici (mc)

Descrizione	2018	2019	2020
Volume da processo depurazione	61.337.347	56.505.621	56.813.227
Volume da processo potabilizzazione*	250.000	250.000	140.015
Volume da scarichi diretti	2.000.000	2.000.000	29.747
Totale	63.587.347	58.755.621	56.982.974

306-1

* il dato riferisce ai misuratori posti sulle stazioni di trattamento di Cannara e Città di Castello, località Barche

Gestione delle risorse umane

Tabella 28 - Numero totale dipendenti per qualifica

Qualifica	2018				2019				2020			
	uomini	donne	totale	% dip. tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. tot. dip.	uomini	donne	totale	% dip. tot. dip.
Dirigenti	4	0	4	1,1%	4	0	4	1,0%	4	0	4	1,0%
Quadri	9	2	11	2,9%	6	2	8	2,0%	9	1	10	2,6%
Impiegati	72	75	147	39,1%	70	81	151	40,5%	72	92	164	42,2%
Operai	214	0	214	59,9%	211	0	211	56,5%	211	0	211	54,2%
Totale dipendenti	299	77	376	100,0%	291	83	374	100,0%	266	93	389	100,0%

102-7

102-8

405-1

Tabella 29 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

Qualifica e fascia di età	2018				2019			2020		
	donne	totale	uomini	donne	totale	totale	uomini	totale	uomini	
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	> 50 anni	4	0	4	4	0	4	4	0	4
Quadri	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	7	0	7	4	0	4	7	0	7
	> 50 anni	2	2	4	2	2	4	2	1	3
Impiegati	< 30 anni	5	5	10	5	5	10	6	8	14
	30 - 50 anni	46	51	97	47	54	101	47	63	110
	> 50 anni	21	19	40	18	22	40	19	21	40
Operai	< 30 anni	10	0	10	11	0	11	11	0	11
	30 - 50 anni	110	0	110	113	0	113	111	0	111
	> 50 anni	94	0	94	87	0	87	89	0	89
Totale	299	77	376	291	83	374	296	93	389	

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

Tabella 30 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2018				2019				2020			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale a tempo indeterminato	255	51	306	81,4%	251	63	314	84,0%	274	77	351	90,2%
di cui personale in part-time	2	6	8	2,6%	2	7	9	2,9%	0	7	7	1,8%
Personale a tempo determinato	36	24	60	16,0%	29	17	46	12,3%	18	14	32	8,2%
Personale in apprendistato professionalizzante	8	2	10	2,7%	11	3	14	3,7%	4	2	6	1,5%
Totale	299	77	376	100%	291	83	374	100%	296	93	389	100%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

Tabella 31 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Descrizione	2018	2019	2020
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	3	5	4
Disabili	19	17	15
Totale	22	22	19

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

Tabella 32 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età

Numero dipendenti assunti	2018			2019			2020			
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
Personale assunto	< 30 anni	12	3	15	3	2	5	4	3	7
	30 - 50 anni	28	17	45	10	4	14	15	11	26
	> 50 anni	2	0	2	0	0	0	1	0	1
	Totale	42	20	62	13	6	19	20	14	34
Numero dipendenti cessati										
Personale cessato	< 30 anni	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	30 - 50 anni	2	1	3	4	0	4	0	0	0
	> 50 anni	16	2	18	13	0	13	12	2	14
	Totale	18	3	21	18	0	18	12	2	14
Cessazioni totali										
Pensionamento	5	1	6	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni volontarie	1	0	1	3	0	3	2	1	3	3
Licenziamenti	12	1	13	13	0	13	0	0	0	0
Altro (Mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	0	1	1	2	0	2	10	1	11	11
Tasso di Turnover in entrata	14%	26%	16%	4%	7%	5%	7%	15%	9%	9%
Tasso di Turnover in uscita	6%	4%	6%	6%	0%	5%	4%	2%	4%	4%

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 33 - Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	103.172	21.472	124.644	86.305	24.440	110.744	88.079	27.835	115.914
<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>18.559</i>	<i>5.116</i>	<i>23.675</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>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>	<i>69.520</i>	<i>22.719</i>	<i>92.239</i>
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza / ore lavorabili)	18,5%	15,6%	18,0%	16,6%	17,4%	16,7%	15,8%	17,9%	16,2%
Tasso di malattia	17,7%	16,3%	17,5%	19,0%	19,4%	19,1%	18,3%	18,4%	18,4%
Ore lavorabili	556.385	137.628	694.013	541.784	140.444	682.227	558.339	155.475	713.814
Ore lavorate	489.399	119.548	608.947	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827
Ore straordinario	36.186	3.392	39.578	36.641	3.665	40.306	22.437	2.125	24.562

Tabella 34 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	367	0	367	188	0	188	161	0	161
Quadri	519	10	529	214	12	226	369	28	397
Impiegati	1.887	1.372	3.259	2.135	2.149	4.284	2.497	2.113	4.610
Operai	2.219	0	2.219	3.942	0	3.942	4.247	0	4.247
Totale	4.992	1.382	6.374	6.479	2.161	8.640	7.274	2.141	9.415

Tabella 35 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	91,8	0,0	91,8	47,0	0,0	47,0	40,3	0,0	40,3
Quadri	57,7	5,0	48,1	35,7	9,0	31,5	41,0	28,0	39,7
Impiegati	26,2	18,3	22,2	30,5	26,7	28,2	34,7	23,0	28,1
Operai	10,4	0,0	10,4	18,7	0,0	18,7	20,1	0,0	20,1
Totale	16,7	18,0	17,0	22,1	26,2	23,0	34,0	25,5	24,2

404-1

Tabella 36 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriali leadership	846	10	856	188	0	188	1.535	352	1.887
Formazione anticorruzione	0	0	0	0	0	0	42	14	56
Sicurezza HSE	1.569	142	1.711	3.782	549	4.331	3.026	393	3.419
Formazione professionale e tecnica	2.577	1.230	3.807	2.509	1.612	4.121	2.671	1.382	4.053
Totale	4.992	1.382	6.374	6.479	2.161	8.640	7.274	2.141	9.415

205-2

Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1	0	1	8	0	8	8	0	8
quadri	3	0	3	20	6	26	52	2	937
impiegati	148	142	290	590	543	1.133	546	391	54
operai	1.417	0	1.417	3.164	0	3.164	2.420	0	2.420
totale	1.569	142	1.711	3.782	549	4.331	3.026	393	3.419

Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	0,3	0,0	0,3	2,0	0,0	2,0	2,0	0,0	2,0
quadri	0,5	0,0	0,4	3,3	3,0	3,3	5,8	2,0	5,4
impiegati	2,4	1,9	2,1	8,4	6,7	7,5	7,6	4,3	5,7
operai	6,2	0,0	6,2	15,0	0,0	15,0	11,5	0,0	11,5
totale	5,3	1,8	4,6	13,0	6,6	11,6	10,2	4,2	8,8

Tabella 39 - indici infortunistici

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	19	0	19	6	3	9	6	0	6
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	2	0	2	0	1	1	0	0	0
Infortuni sul lavoro registrabili	19	0	19	6	3	9	5	0	5
Malattie professionali	5	0	5	6	0	6	12	0	12
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprehensive straordinario)	489.399	119.548	608.947	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827
IR - Indice di frequenza (n. tot. infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	38,8	0,0	31,2	12,2	24,8	14,7	12,19	0,0	9,6
Giorni di assenza per infortunio	836	0	836	514	40	554	465	0	465
LDR - Indice di gravità (gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	1,7	0,0	1,4	1,0	0,3	0,9	0,9	0,0	0,7
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 100)	6,4	0,0	5,1	2,1	3,6	2,4	2,0	0,0	1,5
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	44,0	0,0	44,0	85,7	13,3	61,6	77,5	0,0	77,5
Tasso per infortuni sul lavoro registrabili	38,8	0,0	31,2	12,2	24,8	14,7	10,2	0,0	8,0
Tasso per infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tasso dei decessi risultati da infortuni sul lavoro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

La suddivisione degli infortuni per area geografica non è rilevante (*): nei 465 giorni di assenza dell'anno 2020 gravano 252 giorni riferiti a due infortuni occorsi in anni precedenti, ma il cui periodo di convalescenza è perdurato anche nel 2020
Gli infortuni sul lavoro registrabili escludono quelli non riconosciuti dall'INAIL

Tabella 40 - infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Totale ore lavorate dai dipendenti	489.399	119.548	608.947	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827
Il numero di infortuni* sul lavoro (inserire in nota tipologie di infortunio)	19	0	19	6	3	9	6	0	6
Il numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di giorni di assenza per infortuni	836	0	836	514	40	554	465	0	465
Assenteismo (infortuni, malattia, stress)			0			0	465	0	465
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di dipendenti	299	77	376	291	83	374	296	93	389

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

Note per il calcolo:

Tasso di incidenza: numero di infortuni/ numero dipendenti *100

Tasso di gravità: numero giorni di assenza/numero ore lavorate *1.000

Tasso di frequenza per infortuni sul lavoro registrabili (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero totale di ore lavorate) X 1.000.000

Tasso di frequenza per infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze/numero totale di ore lavorate) X 1.000.000

Tasso di frequenza dei decessi derivanti da infortuni sul lavoro (numero di decessi/numero totale di ore lavorate) X 1.000.000

Nota: il tasso di incidenza, gRavità e frequenza escludono gli infortuni in itinere.

Assenteismo: assenza dal lavoro di un lavoratore per incapacità di qualsiasi tipo, non solamente collegate a malattie o infortuni sul lavoro. Sono esclusi i permessi autorizzati come vacanze, studio, maternità/paternità e permessi per motivi familiari.

Tasso di assenteismo:(giorni di assenza nel periodo di rendicontazione/totale dei giorni lavorabili per la forza lavoro) X 200.000

403-9

403-9

Tabella 41 - infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Totale ore lavorate dai lavoratori	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Il numero di infortuni* sul lavoro (inserire in nota tipologie di infortunio)	nd	nd	nd	nd	nd	nd	1	0	1
Il numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0	0	0
Numero di giorni di assenza per infortuni	nd	nd	nd	nd	nd	nd	7	0	7
Decessi	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0	0	0
Numero di lavoratori che non sono dipendenti in forza al 31 dicembre 2019	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd

* inclusi gli infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione l'indicatore è stato fatto oggetto di indagine a partire dal 2020; non risultano reperibili dati antecedenti riferiti ai prestatori d'opera o servizi dei non dipendenti

403-9

Tabella 42 - malattie professionali lavoratori dipendenti

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Il numero di decessi derivanti da malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Il numero di casi di malattie professionali registrabili	5	0	5	6	0	6	12	0	12

403-10

Tabella 43 - malattie professionali lavoratori non dipendenti

Descrizione	2018			2019			2020		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Il numero di decessi derivanti da malattie professionali	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Il numero di casi di malattie professionali registrabili	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd

403-10

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

Clienti

Tabella 44 - Dati Demografici

Descrizione	2018		2019		2020	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	38		38		38	
popolazione ISTAT totale	502.065	100,0%	501.186	100,0%	494.272	100,0%
popolazione servita da acquedotto	499.701	99,5%	498.885	99,5%	492.020	99,5%
popolazione servita da fognatura	445.743	88,8%	445.106	88,8%	438.482	88,7%
popolazione servita da depurazione	405.629	80,8%	405.346	80,9%	399.417	80,8%

102-6

Tabella 45 - Utenze per servizio

Descrizione	2018	2019	2020
Utenze Totali	233.384	233.452	234.185
Utenze servite da acquedotto	232.285	232.380	233.118
Utenze servite da fognatura	207.203	207.330	207.752
Utenze servite da depurazione	188.556	188.810	189.243
Scarichi industriali	19	19	17

102-6

Tabella 46 - Utenze per Comune

Comune	2018	2019	2020
ASSISI	12.678	12.715	12.794
BASTIA UMBRA	8.316	8.338	8.357
BETTONA	1.672	1.677	1.686
CANNARA	1.912	1.922	1.923
CASTIGLIONE DEL LAGO	8.518	8.505	8.531
CITERNA	791	790	796
CITTA' DELLA PIEVE	4.509	4.510	4.518
CITTA' DI CASTELLO	16.800	16.781	16.831
COLLAZZONE	1.553	1.559	1.553
CORCIANO	9.532	9.567	9.628
COSTACCIARO	914	906	897
DERUTA	3.939	3.934	3.951
FOSSATO DI VICO	1.693	1.681	1.686
FRATTA TODINA	697	693	698
GUALDO TADINO	7.934	7.902	7.924
GUBBIO	14.669	14.688	14.737
LISCIANO NICCONI	270	265	271
MAGIONE	7.261	7.269	7.325
MARSCIANO	7.102	7.124	7.207
MASSA MARTANA	1.978	1.964	1.971
MONTE CASTELLO DI VIBIO	743	732	733
MONTE SANTA MARIA TIBERINA	525	526	534
MONTONE	801	803	801
PACIANO	681	680	677
PANICALE	2.753	2.747	2.721
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	3.268	3.265	3.265
PERUGIA	79.299	79.353	79.549
PIEGARO	1.694	1.689	1.701
PIETRALUNGA	921	917	915
SAN GIUSTINO	4.748	4.735	4.743
SAN VENANZO	1.322	1.316	1.325
SCHEGGIA E PASCELUPO	1.315	1.294	1.287
SIGILLO	1.593	1.587	1.581
TODI	8.223	8.231	8.244
TORGIANO	2.811	2.822	2.832
TUORO SUL TRASIMENO	1.954	1.953	1.951
UMBERTIDE	6.463	6.480	6.512
VALFABBRICA	1.532	1.532	1.530

102-6

Tabella 47 - Contatti Inbound e Outbound

Canali di contatto	canali di contatto	2018	2019	2020
contatti IN bound	Call Center	124.617	106.575	175.468
	sportello	24.351	26.022	5.680
	servizio guasti		48.803	48.899
	Sportello digitale	85	745	2.683
	altro (lettera, mail, raccomandate, PEC)	376.321	369.431	567.484

Tabella 48 - Autoletture (n°)

Descrizione	2018	2019	2020
Autolettura da FAX	6	1	3
Autolettura da IVR (Telefonica)	48.530	43.118	61.803
Autolettura da Letturista	66	146	346
Autolettura da SMS	7.073	7.620	7.443
Lettura da Sportello (CRM)	24.501	19.500	24.377
Autolettura da Telegram	62	91	362
Autolettura da WEB	16.577	18.069	37.785

La differenza riscontrata tra il numero di autoletture relative al 2020 e gli anni passati deriva da una diversa metodologia di calcolo ritenuta più accurata, che considera le autoletture effettivamente acquisite dal sistema e non più le autoletture catalogate

Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza (%)

Canali di incasso	% incidenza volumi sul totale		
	2018	2019	2020
INCASSO PREVENTIVI	0,0%	0,0%	0,0%
INCASSO DOMICILIAZ. (RID)	38,0%	39,5%	43,4%
Bonifico cliente	12,4%	9,7%	8,3%
Bonifico non utenza	0,3%	0,0%	0,0%
Poste Italiane - Bonifici	0,6%	0,6%	0,5%
CBILL	1,5%	2,0%	2,4%
Carta credito	0,0%	0,0%	0,0%
Lottomatica	3,8%	3,3%	2,5%
Coop	4,7%	5,2%	4,8%
Poste Italiane - Bollettini	33,7%	35,1%	28,3%
POS	0,3%	0,2%	0,0%
Poste Private Bollettini	0,0%	0,0%	0,0%
Sisal	1,1%	3,6%	6,4%
Pagamenti WEB	0,8%	1,1%	1,8%
Senza attribuzione	2,6%	-0,3%	1,5%

Tabella 50 - Agevolazioni Tariffarie

Descrizione	2018	2019	2020
UTENZE Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	N/A	6.130	6.739
VOLUMI Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	N/A	380.329	-231.188

la Società ha avviato la procedura di erogazione dei Bonus Idrici nel corso dell'anno 2019

Tabella 51 - Customer Satisfaction Index *

Indicatori	2018	2019	2020 1° Sem.	2020 2° Sem.
Aspetti Tecnici	94,9	92,2	93,6	93,5
Fatturazione	85,0	82,7	85,4	87,4
Rapporto Qualità/Prezzo	80,8	78,8	80,7	81,9
Segnalazione Guasti	96,0	87,6	88,7	89,1
Intervento Tecnico	86,3	83,6	85,7	85,2
N° verde Commerciale	85,2	84,4	89,8	90,7
Sportello	91,5	91,2	91,9	93,1
C.S.I. complessivo	89,0	86,4	88,7	89,4

102-44

Tabella 52 - Commissione Conciliativa

Descrizione	2018	2019	2020
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute	8	14	7
di cui istanze ammesse	6	11	7
di cui istanze non ammesse	2	3	0
Commissione Conciliativa Paritetica: istanze ricevute ammesse	8	11	7
di cui istanze concluse con accordo	3	10	6
di cui istanze concluse senza accordo	3	1	1
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	2	14	12
di cui istanze ammesse	2	14	12
di cui istanze non ammesse	0	0	0
Commissioni Conciliativa Arera: istanze ricevute	2	14	12
di cui istanze risolte prima della Conciliazione	0	1	0
di cui istanze concluse con accordo	2	12	8
di cui istanze concluse senza accordo	0	1	1
di cui istanze ancora aperte	0	0	3

102-44

Tabella 53 - Contenziosi

Descrizione	2018	2019	2020
cause civili e amministrative aperte	43	41	46
di cui verso ARERA e AURI	4	7	11
accertamenti tecnici preventivi	1	0	1
ambientali	6	3	4
azioni di risarcimento danni	188	166	171
cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	4	11	6

307-1

419-1

Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali del 2020 sono state pari a zero in quanto i verbali sono ancora in fase di ricorso presso la Regione dell'Umbria

Impatti sulla comunità

Tabella 54 - Laboratori didattici in classe

Descrizione	2018	2019	2020
Laboratori didattici in classe scuola superiore	1	1	1
Totali	1	1	1

413-1

Tabella 55 - Visite didattiche c/o impianti

Descrizione	2018	2019	2020
Visite c/o Impianto Sorgente Scirca	12	16	0
Visite c/o Impianto Laboratorio di analisi	4	5	0
Visite c/o Impianto di depurazione Vestricciano-Genna	6	5	1
Visite c/o Impianto Conservoni di Montepacciano	13	3	0
Visite c/o Impianto Sorgente Bagnara	10	12	1
Visite c/o Impianto di depurazione Città di Castello - Canonica	1	0	1
Visite c/o Impianto Camera di manovra Sorgente Santo Marzio	0	1	0
Visite c/o impianto di depurazione Assisi-Bastia Umbra loc. Costano			1
Totali	46	42	4

413-1

Tabella 56 - Case dell'acqua

Descrizione	2018	2019	2020
Fontanelle installate al 31/12/2020	57	58	58
Litri erogati *	13.963.000	14.163.001	7.812.880
Bottiglie 1,5 lt (n.°)	9.308.667	9.442.001	5.208.585
Plastica risparmiata (ton)*	326	330	208
Euro spesa risparmiata**	2.932.230	2.974.230	1.614.662
Co2 risparmiata (ton)***	875	888	490

413-1

Performance economica

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico (€ mln)

Descrizione	2018	2019	2020
Ricavi da SII	74.912.232,00	80.989.634,94	80.724.315,68
Ricavi Totali (Prodotto di Esercizio)	88.300.870,00	97.145.516,38	94.463.391,16
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	29.258.633,00	36.060.947,88	31.695.743,72
Risultato Operativo Netto (EBIT)	6.547.963,00	9.235.223,28	9.137.825,31
Risultato Netto (Utile)	4.212.396,00	5.829.563,12	6.997.535,44

102-7

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€ mln)

Descrizione	2018	2019	2020
Patrimonio Netto	32.046.250,00	38.016.774,00	45.069.354,81
Capitale Investito Netto	68.752.575,00	83.948.652,67	97.908.182,14
Posizione Finanziaria Netta monetaria	36.706.325,00	45.355.600,64	52.631.143,98

Tabella 59 - Indici di redditività (%)

Descrizione	2018	2019	2020
ROE Lordo	20,16	24,10	20,75
ROE Netto	13,14	15,33	15,53
ROI	9,52	11,00	9,33
ROS (*)	7,99	10,14	11,22

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

Tabella 60 - Indici di Investimento

Descrizione	2018	2019	2020
Investimenti	26.701.436,00	30.342.705,00	27.612.377,00
€ per m3 di acqua venduta	0,90	1,02	0,88
€ per abitante del territorio servito	52,96	60,5	55,86

Il dato dei m3 di acqua venduta è ottenuto sommando il valore dell'acqua fatturata nel 2020 e il rateo 2020

Tabella 61 - Investimenti Totali per Servizio (€ mln)

Tipologia servizio	2018		2019		2020	
	ML	%	ML	%	ML	%
Acquedotto	13,71	51%	13,98	46%	15,16	55%
Fognatura	5,32	20%	6,83	23%	5,42	20%
Depurazione	5,62	21%	5,69	19%	3,81	14%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	2,05	8%	3,84	13%	3,22	11%
Totale	26,70	100%	30,34	100%	27,61	100%

Tabella 62 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per Area (€ mln)

Area	2018	2019	2020
Alto Chiascio	1.648.382,71	2.374.393,29	3.199.929,00
Lago Trasimeno	3.083.110,35	3.602.474,69	3.793.536,00
Alto Tevere	2.668.073,29	2.554.851,19	1.997.825,00
Medio Tevere	7.341.253,12	7.115.344,37	4.480.479,00
Perugino-Assisano	9.155.915,67	9.360.733,89	9.536.021,00
Nota: importi al netto degli investimenti classificati come "generali SII"	2.804.700,49	5.334.907,70	4.604.587,00

102-7

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

Descrizione	2018	2019	2020
Ricavi da SII	74.912.232,00	80.989.634,94	80.724.315,68
Valore aggiunto globale lordo	51.079.954,97	55.428.498,20	54.495.977,72
Ammortamenti	-16.931.671,73	-19.634.148,22	-18.239.354,14
Valore aggiunto globale netto	34.148.283,24	35.794.349,99	36.256.623,58
Valore aggiunto distribuito totale	51.079.954,97	55.428.498,20	54.495.977,72
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	16.326.045,34	15.408.292,46	15.810.672,54
Distribuzione del valore aggiunto azienda	16.931.671,73	19.634.148,22	18.239.354,14
Distribuzione del valore aggiunto azionisti	4.212.395,70	5.829.563,12	6.997.535,44
Distribuzione del valore aggiunto ai Finanziatori	814.761,80	764.375,36	686.463,84
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	12.687.475,43	13.697.676,05	12.697.058,72
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	107.604,97	94.443,00	64.893,04
Personale %	0,32	0,28	0,29
Azienda %	0,33	0,35	0,33
Azionisti %	0,08	0,11	0,13
Finanziatori %	0,02	0,01	0,01
Pubblica Amministrazione (P.A.) %	0,25	0,25	0,23
Territorio/Comunità locale %	0,00	0,00	0,00

201-1

Supply chain

Tabella 64 - Ordinati

Descrizione	2018		2019		2020	
	n° ordini	Val. €	n° ordini	Val. €	n° ordini	Val. €
Forniture	561	44.401.395	328	23.344.753	202	21.396.957
Lavori	126	20.076.106	62	24.285.049	48	25.057.881
Servizi	508	11.894.667	333	19.177.161	179	10.052.668
Totale	1195	76.372.169	723	66.806.963	429	56.507.506

102-9

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

Descrizione	2018	2019	2020
Ordinativi Fornitori con importo commessa <40k €	8,8%	7,9%	5,6%
Ordinativi Fornitori con importo commessa 40-400k €	7,5%	18,6%	17,2%
Ordinativi Fornitori con importo commessa >400k €	83,7%	73,5%	77,2%

102-9

Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi

Descrizione	2018				2019				2020			
	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore
Umbria	880	73,6%	38.226.412	50,0%	454	62,8%	31.700.660	47,5%	225	47,6%	26.132.962	46,3%
Altre Regioni	315	24,6%	38.145.757	50,0%	269	37,2%	35.106.303	52,5%	204	52,4%	30.298.737	53,7%
Totale	1195	100,0%	76.372.169	100,0%	723	100,0%	66.806.963	100,0%	429	100,0%	56.431.700	100,0%

102-9

204-1

Tabella 67 - Fornitori locali *

Descrizione	2019	2020
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno	274	153
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	59,0%	48,0%

* Fornitori ricadenti nel perimetro geografico della Regione Umbria

Tabella 68 - Processi qualifica fornitori

Descrizione	2018	2019	2020
Processi di qualifica con esito positivo (%)	96,5%	96,9%	98,0%
Processi di qualifica con esito negativo (%)	3,5%	3,1%	2,0%

308-1

Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

Descrizione	2018	2019	2020
Fornitori complessivamente qualificati al 31/12 (n.)	1.143	1.454	1.373
Possesso di ISO 9001 (%)	97%	97%	84%
Possesso di ISO 140001 (%)	1%	1%	0%
Possesso di ISO 17025 (%)	1%	1%	1%
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	521	311	665

308-1

Tabella 70 - Imprese appaltatrici qualificate

Descrizione	2018	2019	2020
Numero di imprese appaltatrici qualificate *	148	138	98

308-1



Umbra Acque S.p.A.

Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2020
(con relativa relazione dalla società di revisione)

KPMG S.p.A.
16 giugno 2021



KPMG S.p.A.
 Revisione e organizzazione contabile
 Via Campo di Marte, 19
 06124 PERUGIA PG
 Telefono +39 075 5722224
 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 Umbra Acque S.p.A. (di seguito anche la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai dai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono 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

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell’International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) 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.



Umbra Acque S.p.A.
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
 31 dicembre 2020

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto ai GRI Standards. 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" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio;
- 3 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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

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

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



Umbra Acque S.p.A.

*Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2020*

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Umbra Acque S.p.A., relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

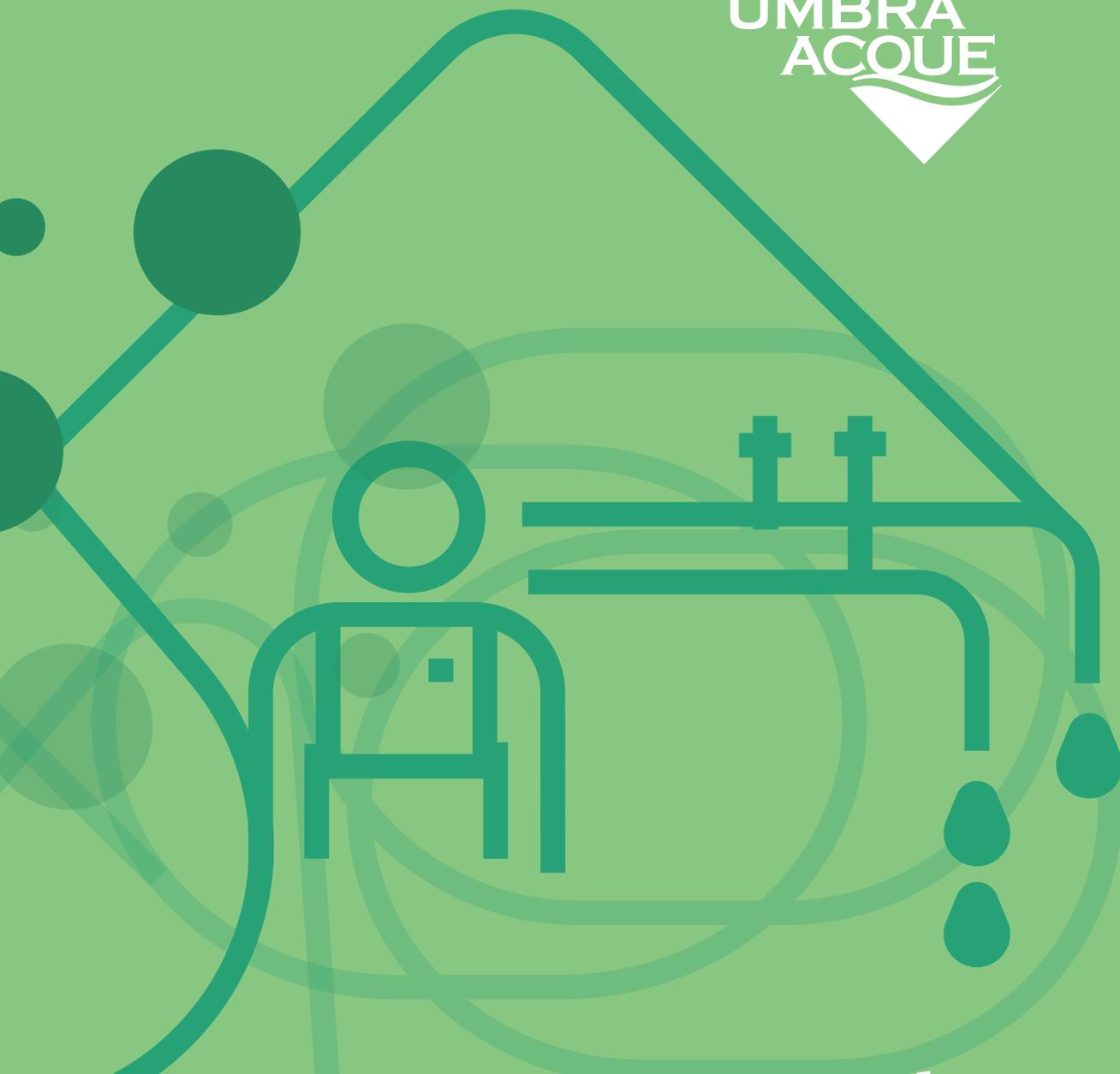
Perugia, 16 giugno 2021

KPMG S.p.A.

Giuseppe Pancrazi
Socio



UMBRA
ACQUE



la
nostra
acqua

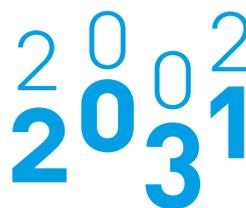


umbra acque spa
bilancio di sostenibilità 2020

design
paolo tramontana

photo
www.pexels.com
www.unsplash.com
www.icponline.it
paolo tramontana
umbra acque

giugno 2020



ancora, la nostra acqua



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

info@umbraacque.com
www.umbraacque.com