

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021





**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2021**

indice



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2021



08	Umbra Acque in sintesi	/
10	Highlights	
12	Lettera agli stakeholder	
14	Nota metodologica	
16	Materialità	
18	Stakeholder aziendali	
20	TemI materiali	



	CORPORATE GOVERNANCE	1
24	Profilo della società	
26	Mission e valori aziendali	
27	Codice etico	
27	Modello di organizzazione, gestione e controllo	
28	Anticorruzione e trasparenza	
29	Imposte	
31	Sistema di gestione integrato	
32	Audit del sistema di gestione integrato	
32	Laboratorio analisi	
34	Trattamento dati personali	
34	Scenario regolatorio	
36	Struttura di governo aziendale	



	GESTIONE DEL RISCHIO	2
40	Rischio regolatorio e normativo	
41	Rischio fiscale e contenzioso	
41	Rischio operativo	
42	Rischio operativo in relazione alla salute e sicurezza dei lavoratori	
42	Rischio per servizi e forniture	
42	Rischio di mercato	
43	Rischio di prezzo	
44	Rischio di credito	
46	Rischio tassi di interesse	
46	Rischio di liquidità	
46	Swot analysis	



	GESTIONE EFFICIENTE DEL SISTEMA IDRICO	3
50	Il sistema idrico	
52	Il sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque	
53	Schema acquedottistico AVT (Alta Valle del Tevere)	
53	Schema acquedottistico SAC (Alto Chiascio)	
53	Schema acquedottistico SPT (Perugino-Trasimeno)	
53	Schema acquedottistico MVT (Media Valle del Tevere)	
53	Investimenti PNRR - "Piano Umbria Resiliente"	
54	Impianti di trattamento e potabilizzazione	

54	Reti di distribuzione
55	Il sistema acquedottistico regionale
56	Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)
57	Waidy Management System
59	Reti di collettamento fognario
60	Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite
61	Bonifica utenze
61	Depurazione
62	Qualità Tecnica



QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

4

66	Controlli sulla qualità dell'acqua potabile
67	Progetto "l'acqua che bevo"



TUTELA DELL'AMBIENTE

5

70	Automezzi
70	Acque reflue e depurate
72	Progetti di sostenibilità e loro fattibilità
73	Rifiuti
74	Materie prime di processo
74	Consumi energetici



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6

78	Politiche di gestione del personale
78	Persone in Umbra Acque
80	Ore lavorate e assenze
80	Welfare
81	Fondo pensionistico
81	Formazione
81	Smart working
82	Relazioni sindacali
82	People care



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

7

86	Salute e sicurezza sul lavoro
87	Certificazione ISO 45001:2018
87	Valutazione dei rischi
87	Valutazione del rischio stress lavoro correlato
88	Sorveglianza sanitaria
88	Screening emergenza epidemiologica Covid-19
89	Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente
89	Formazione e addestramento dei lavoratori
89	Analisi infortuni e incidenti
89	Malattie professionali

- 90 Near miss
- 90 Audit e verifiche
- 90 Gestione emergenze
- 90 Action plan Covid-19



CLIENTI **8**

- 96 Classificazione popolazione servita, macroaree, tipologia di utenza
- 97 Organizzazione
- 99 Spesa media e bonus sociale
- 99 Regolamento di gestione
- 99 Carta del servizio idrico integrato
- 100 Sedi
- 100 La gestione dell'emergenza sanitaria
- 100 Principali servizi all'utenza
- 101 App My Umbra Acque
- 101 Lo Sportello a Casa Tua
- 102 Bolletta web
- 102 Customer satisfaction
- 102 Impatti delibere ARERA
- 103 Gestione reclami
- 103 Conciliazione paritetica e conciliazione ADR



IMPATTI SULLA COMUNITÀ **9**

- 106 Iniziative sul territorio
- 109 Progetti di solidarietà
- 110 Iniziative interne all'azienda



PERFORMANCE ECONOMICA **10**

- 114 Bilancio di esercizio
- 115 Risultati



SUPPLY CHAIN **11**

- 120 Procedura acquisti e appalti
- 120 Procedura affidamento
- 121 Qualifica fornitori



TREND PRINCIPALI **12**



ALLEGATI **13**

- 132 Tabella di correlazione
- 134 GRI content index
- 138 Glossario
- 140 Indicatori di performance
- 160 Relazione della società di revisione

Umbra Acque in sintesi

102-6 102-7

38
comuni coperti dal servizio idrico integrato (per una superficie di circa 4.300 km²)

493.960
abitanti serviti

234.850
utenze servite

56.500.000 m³
acqua immessa in rete

59.300.000 m³
reflui depurati

6.358 km
rete acquedotti

1.853 km
condotte fognarie



- comuni
- limiti amministrativi
- provincia di Perugia
- provincia di Terni
- rete idrica

Comune	Abitanti num.	Utenze num.	Acquedotto km	Fognatura km
Assisi	27.952	12.866	353,5	80,6
Bastia Umbra	21.472	8.393	151,1	51,2
Bettona	4.260	1.690	94,1	7,4
Cannara	4.248	1.915	83,2	16,3
Castiglione del Lago	14.771	8.562	246,8	84,7
Citerna	3.428	819	54,9	25,2
Città della Pieve	7.663	4.553	143,9	30,7
Città di Castello	38.650	16.885	473,7	195,0
Collazzone	3.381	1.553	100,8	17,1
Corciano	21.196	9.674	202,7	72,8
Costacciaro	1.139	892	48,1	10,0
Deruta	9.413	3.974	74,8	34,2
Fossato di Vico	2.654	1.676	40,1	27,0
Fratta Todina	1.817	698	40,6	13,0
Gualdo Tadino	14.614	7.942	207,4	87,3
Gubbio	31.516	14.763	425,1	120,0
Lisciano Niccone	593	276	20,2	3,0
Magione	14.778	7.358	207,2	69,2
Marsciano	18.089	7.218	217,1	57,8
Massa Martana	3.668	1.964	153,9	18,8
Monte Castello di Vibio	1.495	735	46,0	7,2
Monte Santa Maria Tiberina	1.127	538	75,9	8,6
Montone	1.604	805	71,2	16,0
Paciano	968	674	29,2	5,3
Panicale	5.497	2.756	104,6	26,7
Passignano sul Trasimeno	5.509	3.301	69,2	25,4
Perugia	164.880	79.646	1.224,0	386,8
Piegaro	3.521	1.712	106,9	31,0
Pietralunga	2.010	919	58,1	8,4
San Giustino	10.988	4.753	123,8	58,6
San Venanzo	2.202	1.329	78,1	8,6
Scheggia e Pascelupo	1.345	1.274	56,6	13,3
Sigillo	2.314	1.584	56,5	12,9
Todi	15.614	8.254	369,0	57,8
Torgiano	6.461	2.843	81,5	29,7
Tuoro sul Trasimeno	3.784	1.965	69,5	26,0
Umbertide	16.398	6.558	190,7	62,8
Valfabbrica	3.253	1.533	109,3	7,1

Highlights



performance economica

Patrimonio Netto 50,1 milioni di euro, in ragione di politica consolidata di **accantonamento degli utili**, quest'anno pari a **4,7 milioni di euro**

EBITDA 29,7 milioni di euro (+5%)

Ricavi 80,7 milioni di euro

Valore residuo a fine concessione 148,9 milioni di euro



personale

221.000 ore di smart working lavorate

56.000 ore di riunioni in videoconferenza

Oltre **200 dipendenti** in **smart working**, pari al **100% del personale** con mansioni **telelavorabili**

41 persone assunte e/o stabilizzate

-49,7% giorni di assenza per infortunio

586 tamponi antigenici rapidi eseguiti su base **volontaria** ai dipendenti



fornitori

68 milioni di euro valore degli **ordinativi per lavori, servizi e forniture**

728 fornitori qualificati sulle diverse categorie

47% fornitori qualificati in possesso di **certificazione ambientale**

Avvio del sistema di **Vendor Rating**

32% degli importi aggiudicati nel Piano di Committenza a fornitori umbri



clienti

234.850 utenti serviti

57.318 utenze registrate che hanno installato **App MyUmbra**

91,3 Customer Satisfaction Index

68.343 utenze con **bolletta web**



gestione operativa

16,2 milioni di euro valore del **finanziamento PNRR**

18.593 interventi su **reti idriche**

1.410 interventi su **reti fognarie**

60 Case dell'Acqua attive nel territorio

30,3 milioni di euro complessivo **investimenti**

44,9% perdite reti idriche (-1,6%)



ambiente

-58% di parametri non conformi nel triennio sui controlli dell'acqua depurata

meno del 10% dei fanghi prodotti **inviati in discarica**

5,3 milioni di bottiglie di plastica risparmiate grazie alle **Case dell'Acqua**

13 tonnellate di carta risparmiata attraverso le bollette digitali

Lettera agli stakeholder

102-14

UmbrAcque S.p.A. (di seguito anche “UmbrAcque” o la “Società”) ha pubblicato il suo primo Bilancio di Sostenibilità nel 2019, a testimoniare concretamente la volontà di coinvolgere gli *stakeholder* anche nella rendicontazione non finanziaria, per approfondire il dialogo con tutti i portatori di interessi qualificati alla gestione di un servizio essenziale, come quello idrico, di fondamentale importanza per la vita e il benessere delle persone e delle comunità. Una ulteriore svolta la traccia il 2021, con la creazione di una specifica struttura dedicata ai progetti di sostenibilità ed al rapporto con gli *stakeholder*, valorizzando ulteriormente la vocazione del Bilancio di Sostenibilità – che anche quest’anno verrà sottoposto a revisione contabile limitata da parte della società di revisione – 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*, sempre incrementati per la predisposizione della matrice di materialità, dimostrano l’impegno della Società verso l’ascolto ed il dialogo continuo, al fine di orientare di conseguenza le proprie scelte strategiche e gestionali. Il Bilancio di Sostenibilità 2021, redatto in conformità ai *Global Reporting Initiative (GRI) Standards* e sottoposto a revisione contabile limitata da parte della società di revisione KPMG S.p.A., 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, nonostante la prosecuzione della pandemia che ha seguito a incidere fortemente sulle dinamiche sociali ed economiche, la flessibilità dell’organizzazione del lavoro, 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 di 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. Il 2021 è stato un anno importante in termini di obiettivi raggiunti per il rafforza-

mento del ruolo e della reputazione di UmbrAcque. A partire innanzitutto dall’ottenimento dell’allungamento della concessione al 31 dicembre 2031, in allineamento alla scadenza degli altri gestori umbri, fatto abilitante alla stipula del nuovo contratto di finanziamento con un *pool* di banche di primario livello nazionale, che ha permesso alla Società di riequilibrare la propria struttura patrimoniale e supportare il piano degli investimenti nelle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato di oltre 276 milioni di euro fino al 2031, come previsto dal Piano degli Interventi nell’ambito del nuovo Piano Tariffario MTI-3 (2020-2023) approvato prima da AURI e poi da ARERA. Il finanziamento rientra nel novero del c.d. “*green loan*”, in linea con il piano degli investimenti che dedica importanti risorse nella tutela della risorsa idrica, nella riduzione delle perdite di rete oltreché nel promuovere ed incrementare uno sviluppo sempre più sostenibile del servizio idrico, attraverso l’impegno contenuto nel contratto di finanziamento al raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità, avendo preso a riferimento due dei Macroindicatori introdotti dalla Qualità Tecnica (RQTI) di cui alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr.

Altro evento particolarmente significativo è stata l’individuazione, da parte del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili con proprio Decreto n. 517 del 16 dicembre 2021, di UmbrAcque quale Soggetto Attuatore del progetto presentato dalla Regione Umbria per la “Interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali - Lotto 1: Collegamento della diga del Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno”. Questo primo stralcio del progetto, di valenza regionale per superare i problemi di eventuali siccità legati ai cambiamenti climatici attraverso l’utilizzo delle acque degli invasi del Chiascio e del Tevere, finanziato all’interno del PNRR con un importo di 16,2 milioni di euro rispetto ai 18,0 milioni di euro previsti, ha visto UmbrAcque, insieme ad AURI, tra i soggetti protagonisti per la stesura progettuale del piano di fattibilità ed è stato individuato dal Ministero quale progetto bandiera per la Regione Umbria.

investimenti per 30,3 milioni di euro sulle infrastrutture idriche



L'esercizio 2021 ha visto Umbra Acque ancora fortemente impegnata nella lotta alla pandemia che, se da un lato ha colpito la forza lavoro nelle molteplici dinamiche aziendali, dall'altra ha fatto emergere la resilienza della Società e la sua capacità di organizzazione e di innovazione, attraverso la quale è stato possibile garantire il servizio seguitando a migliorare le *performance* aziendali. Ne è testimonianza anche l'ultima indagine di *customer satisfaction* svolta negli ultimi mesi dell'anno da CSA Research su un campione di 1.808 clienti, che ha visto migliorare ancora tutti i CSI (*Customer Satisfaction Index*) posizionando l'indice complessivo ad un giudizio di 91,3, ulteriormente migliorato rispetto allo 89,1 del 1° semestre 2021, con apprezzamenti significativi per quanto concerne sia i servizi tecnici che quelli dello sportello. Sugli aspetti di *governance* ulteriori passi avanti sono stati fatti rafforzando le funzioni di staff con l'introduzione di un ufficio *stakeholder engagement* e di un ufficio stampa, che hanno permesso di curare maggiormente le azioni ed i rapporti con gli *stakeholder*, focalizzando in particolar modo l'attenzione alle dinamiche aziendali interne ed esterne. Altresì, nel corso dell'esercizio vi è stato l'aggiornamento del Modello Organizzativo 231, concretizzatosi con l'introduzione - a titolo di spontaneo adempimento non richiesto per legge - delle cd. Misure Anticorruzione, così come raccomandate dall'ANAC nella delibera n. 1134 del 2017. In ottica di integrazione interdisciplinare delle procedure aziendali, vi è stata una forte spinta alla valorizzazione del Sistema di Gestione Integrato che ha comportato una costante revisione delle procedure e delle prassi aziendali in uso. Nel corso dell'anno, di particolare impatto è stato il passaggio alla ISO 45001 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, testimonianza della costante attenzione ai livelli della sicurezza nei luoghi di lavoro di tutto il personale; attenzione incentrata anche sul laboratorio di analisi, dove è continuata la politica di potenziamento sia in termini di personale che di dotazioni, con pianificazione di investimenti per l'ulteriore acquisizione di strumentazione che si concluderà nel corso del 2022.

L'azienda ha raggiunto gli obiettivi gestionali prefissati per l'esercizio 2021, generando un indotto significativo per il sistema locale e non solo, aumentando il livello degli investimenti realizzati e coniugando la crescita economica con la creazione di valore per gli *stakeholder*, nonostante l'anno appena concluso sia stato condizionato dal proseguimento della crisi internazionale per l'emergenza sanitaria Covid-19.

Di seguito alcune grandezze economiche e fisiche dei risultati ottenuti nell'esercizio 2021:

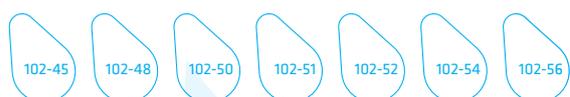
- l'EBITDA si attesta a 30,0 milioni di euro, superando le previsioni di budget di 1,3 milioni di euro (+5%);
- l'Utile netto, pari a 4,7 milioni di euro, chiude oltre le aspettative di budget di 0,8 milioni di euro (+20%), con l'effetto conseguente di consolidare il valore del Patrimonio Netto ad oltre 50 milioni di euro grazie alle scelte consolidate di accantonamento degli utili per rafforzare la struttura patrimoniale della Società;
- a 30,3 milioni di euro si attestano gli investimenti sulle infrastrutture idriche, con particolare impegno negli interventi volti alla tutela della risorsa idrica, che ha consentito la riduzione delle perdite di rete dal 46,5% del 2020 al 44,9% del 2021, con il conseguente passaggio dalla classe D alla classe C nel Macroindicatore M1 della Qualità Tecnica (rif. Del. ARERA n. 917/2017);
- il VR (valore residuo a fine concessione) della Società, a chiusura esercizio, raggiunge i 148,9 milioni di euro.

I risultati positivi sopra descritti confermano la solidità della struttura patrimoniale e il percorso di crescita in termini di modernità, efficienza e sostenibilità, che hanno oggettivamente consentito il posizionamento della Società a livello regionale quale operatore *leader* nel settore idrico a forte vocazione industriale.

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 Standards", ovvero le principali linee guida riconosciute a livello internazionale in tema di rendicontazione di sostenibilità; pertanto, il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto in conformità con i *Global Reporting Initiative (GRI) Standards*, 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 negli anni scorsi, ferme restando le valutazioni sulle informazioni da inserire nella rendicontazione di sostenibilità, la Società ha avuto modo di interloquire con le categorie di *stakeholder*

"Mondo accademico", "Associazioni dei Consumatori" e "Fornitori/Partner d'impresa" permettendo un incremento del numero delle risposte utili all'analisi di materialità. Umbra Acque, inoltre, ha valutato di utilizzare anche per il 2021 le risposte dell'attività di *stakeholder engagement* svolta nel corso del 2019 e 2020, programmando per il 2022 una nuova attività valutativa che coinvolgerà, *ex novo*, tutte le categorie di *stakeholder* aziendali individuate. La fase di raccolta dei dati e di stesura del documento, così come per gli anni precedenti, è stata eseguita utilizzando gli stessi strumenti e sistemi informativi solitamente impiegati per la gestione delle attività aziendali. Le eventuali grandezze stimate sono indicate come tali ed i relativi calcoli si basano sulle più accurate informazioni disponibili o su indagini di tipo campionario. I dati economici e finanziari indicati sono conformi a quanto rappresentato nel progetto di Bilancio di Esercizio di Umbra Acque, chiuso al 31 dicembre 2021 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 marzo 2022. Per la consultazione del Bilancio di Esercizio, che verrà pubblicato dopo l'appro-

vazione da parte dell'Assemblea degli Azionisti, 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 agli ultimi tre esercizi (o esercizi precedenti laddove il dato sia significativo). Tutti gli indicatori e le informazioni rese sono stati rendicontati indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse al fine di fornire una rappresentazione ragionevole ed equilibrata dei contenuti. Il documento, per consentire una sua più agevole consultazione ed una maggiore fruibilità, è diviso in due sezioni:

- 1) 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, oltre ai principali *trend* di indicatori ritenuti significativi dalla società;
- 2) gli Allegati, all'interno dei quali 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 Standards* rendicontati ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati i numeri di *GRI Standards* corrispondenti. Il *GRI Content Index*, riportato tra gli Allegati, funge da strumento di raccordo tra i contenuti della rendicontazione di sostenibilità e i *GRI Standards*. Alcune delle informazioni contenute nel documento confluiscono nel Bilancio di Sostenibilità di Acea, socio industriale di Umbra Acque. 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 9 maggio 2022 ed è oggetto di *Limited Assurance*, secondo ISAE 3000, da parte della società di revisione KPMG S.p.A.. Il documento, unitamente al Bilancio di Esercizio, sarà pubblicato all'interno del sito internet www.umbraacque.com.

Materialità



Già dalla prima rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, integrando e rafforzando i medesimi principi con continuità, Umbra Acque ha svolto un'analisi volta alla definizione della "matrice di materialità", la cui finalità è di evidenziare, attraverso le esperienze e percezioni degli *stakeholder*, i temi di maggior rilievo in ambito economico, sociale, ambientale e di *governance*. Anche per il 2021 la redazione del Bilancio di Sostenibilità ha pertanto tenuto conto delle risultanze dell'analisi di materialità svolta negli anni precedenti ed integrata dalle ulteriori risposte ricevute dagli *stakeholder*, con valutazioni che hanno contemperato le risultanze dei possibili impatti significativi, determinati dall'organizzazione, in considerazione anche delle sue strategie, delle attività e delle decisioni aziendali.

In particolare, l'analisi degli impatti determinati dalle decisioni strategiche aziendali sui diversi *stakeholder* è ritenuta 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.

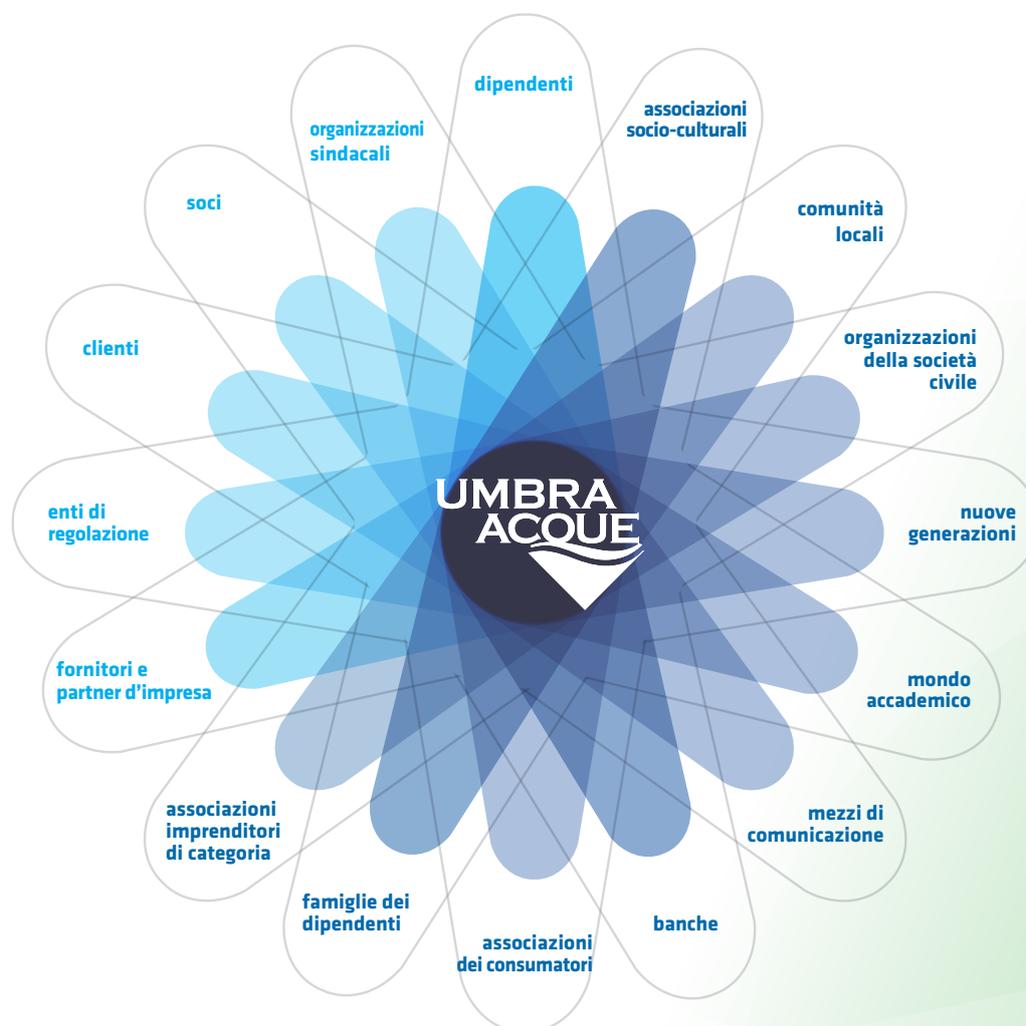
I temi materiali considerati, quindi, hanno permesso ulteriori approfondimenti del processo di mappatura e analisi degli ambiti che, per loro natura, incidono maggiormente sulla capacità dell'azienda di creare valore nel tempo.

Il *management* interno della Società, attraverso un'attività di *stakeholder engagement*, ha infatti individuato le categorie di *stakeholder* rispondenti alla propria attività di impresa e all'impatto economi-

co, sociale, ambientale e di *governance* del proprio *core business*. L'attività ha portato all'individuazione di 274 portatori di interesse, divisi tra le 16 categorie di *stakeholder* aziendali, ai quali è stata somministrata una *survey* al fine di valorizzare, secondo un punto di vista esterno, i temi materiali precedentemente individuati.

L'analisi di materialità illustrata nel presente documento tiene conto anche delle risposte alle *survey* ricevute nel corso del 2021.

Stakeholder aziendali >



Nel corso del 2021 Umbra Acque ha confermato la mappatura dei propri *stakeholder* e degli ambiti di interesse da questi espressi, in considerazione del settore in cui opera la Società, della tipologia di azienda e del 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 deci-

so di utilizzare strumenti di comunicazione diversificati che consentono, in via continuativa, costante e trasparente, di relazionarsi con i propri *stakeholder*.

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* strategici, ovvero quei soggetti che detengono verso l'impresa una posizione di interesse particolare.

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 di Umbra Acque.

Soci

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

Clienti

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

Enti di regolazione

L'insieme degli Enti pubblici e delle Autorità Locali o Nazionali che compongono il sistema di presidio e controllo sulle attività e l'efficienza dei servizi offerti da Umbra Acque.

Fornitori e partner d'impresa

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

Associazioni imprenditori di categoria

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

Famiglie dei dipendenti

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

Associazioni dei consumatori

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

Banche

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

Mezzi di comunicazione

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

Mondo accademico

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

Nuove generazioni

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

Organizzazioni della società civile

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

Associazioni socio-culturali

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

Comunità locali

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

Temi materiali

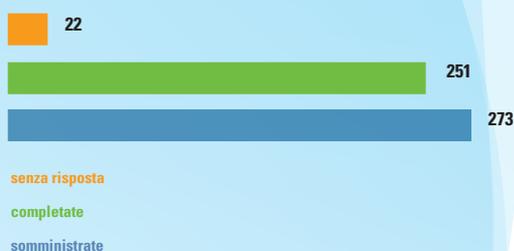
Umbra Acque ha individuato nove temi materiali di maggior rilievo che possono assumere particolare importanza interna o esterna al contesto aziendale, a seconda delle diverse categorie di *stakeholder* sulle quali possono generare un impatto significativo. La definizione dei temi materiali ha considerato il settore di appartenenza, la tipologia di impresa, il servizio pubblico essenziale svolto ed il *business* di attività di Umbra Acque.

Dalle attività di *stakeholder engagement* al momento svolte non sono emerse criticità e particolare rilievo è stato invece dato alla capacità di inclusione e coinvolgimento che ha concretizzato una sempre maggiore sinergia tra l'azienda e i suoi *stakeholder*. In continuità con gli anni precedenti, l'analisi di materialità è il risultato di valutazioni espresse dai singoli *stakeholder* dell'im-

portanza da essi attribuita ai singoli temi materiali, con valori da 1 a 10. Per Umbra Acque sono state intervistati il Presidente, l'Amministratrice Delegata e il *management*, mentre il risultato assegnato agli *stakeholder* è rappresentato dalla media delle valutazioni espresse dalle singole categorie di *stakeholder*. Nel corso del 2021 la Società ha interloquito con le categorie di *stakeholder* "Mondo accademico", "Associazioni dei Consumatori" e "Fornitori/Partner d'impresa" permettendo un incremento di 9 risposte utili all'analisi di materialità rispetto all'esercizio precedente. Il dettaglio delle priorità evidenziate nelle interviste viene rappresentato dal posizionamento nel quadrante della matrice che segue, come risultato del bilanciamento tra i valori espressi dai due diversi *cluster* Umbra Acque e *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	4	6
mezzi di comunicazione	4	6
banche	6	10
associazioni consumatori	9	12
famiglie dei dipendenti	15	15
ass. imprenditori di categoria	3	3
fornitori/partner d'impresa	37	44
enti di regolazione	2	2
clienti	30	30
totale	251	273

survey

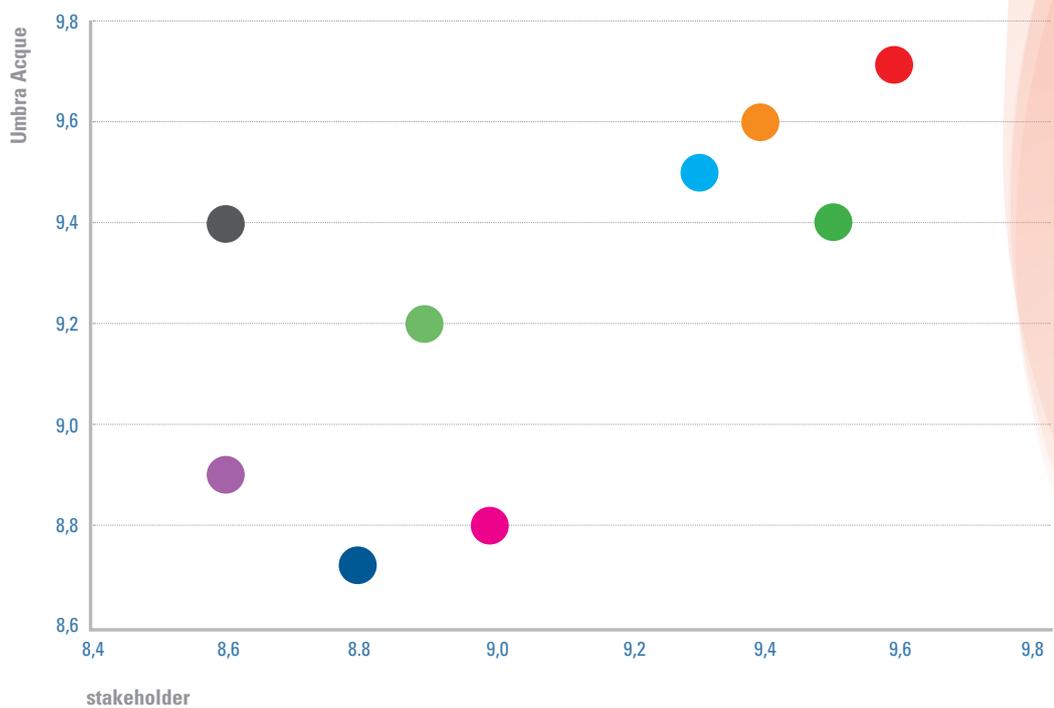


92%
del
campione

Tabella 1 - Dettaglio attività stakeholder engagement

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

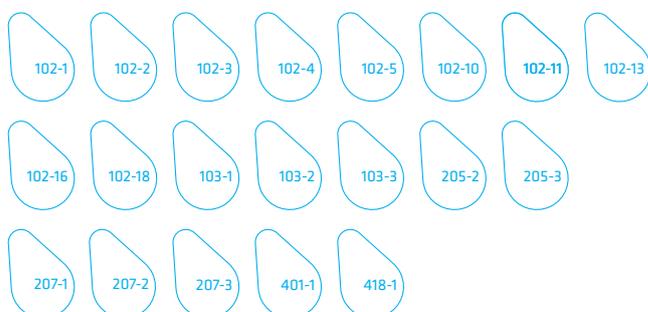
Rilevanza temi materiali





CORPORATE GOVERNANCE

CORPORATE GOVERNANCE



Profilo della società

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

Ai Comuni e alle Province ricompresi in ciascun Ambito Territoriale Ottimale, la norma ha attribuito il compito, oltre che di organizzare il Servizio Idrico Integrato, anche di costituire le Autorità di Ambito, soggetti dotati di personalità giuridica pubblica in forma consortile con funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio. In questi ambiti territoriali, sino al 2002, il servizio era gestito in maniera disaggregata o mediante società a partecipazione pubblica o pubblico-privato (C.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. (di seguito anche Acea) si è aggiudicata la gara, acquisendo il 40% del capitale sociale in qualità di socio operativo industriale chiamato a contribuire alla crescita e allo sviluppo di Umbra Acque attraverso il suo coinvolgimento nella gestione del Servizio Idrico Integrato e nell'attuazione del Piano d'Ambito.

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

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

33,3%
Comune
di Perugia



26,7%
altri comuni

40%
Acea

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

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%

A seguito della riforma endoregionale introdotta dalla L.R. 17.05.2013 n. 11, a decorrere dal 1 aprile 2017, i 4 ATI sono stati soppressi e sono state conferite tutte le funzioni in materia di risorse idriche e rifiuti ad un unico soggetto, l'Autorità Umbra Rifiuti Idrico (AURI), cui partecipano i Comuni della Regione, mantenendo in capo ai tre gestori umbri le competenze relative al S.I.I. sino a scadenza delle rispettive concessioni. Il processo di riorganizzazione su scala regionale della Autorità di controllo e regolazione, in occasione della revisione tariffaria per il nuovo periodo regolatorio 2020-2023 (MT3), ha portato il Consiglio dell'AURI con propria deliberazione n. 10 del 30 ottobre 2020, successivamente approvata dalla delibera ARERA n. 36 del 2 febbraio 2021, a deliberare il prolungamento della scadenza della concessione di Umbra Acque a tutto il 31 dicembre 2031, uniformandola alle scadenze degli altri due gestori umbri (Valle Umbra Servizi S.p.A. e Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.).

La sede legale ed amministrativa della Società 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, anche con modalità di servizio in tele-presenza, su tutto il territorio gestito e di un laboratorio di analisi accreditato. La Società detiene una partecipazione minoritaria pari al 1% del capitale sociale 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 2021 non ci sono state modifiche delle partecipazioni nelle *joint venture* Aquaser e Ingegnerie Toscane, anche se rispetto a quest'ultima si è delineato un percorso di recesso in coerenza alle scelte di reinteriorizzazione di alcune attività ritenute *core*.

Inoltre, Umbra Acque partecipa attivamente, anche tra-

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

Mission e valori aziendali

La *mission* di Umbra Acque è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 38 Comuni umbri oggetto di concessione. Nello svolgimento della propria attività Umbra Acque è impegnata a garantire l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza, rispondere alle nuove necessità di infrastrutture idriche, assicurare la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente nell'ottica della promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa, impegnandosi al fine di creare valore condiviso per tutti i propri *stakeholder*. Per consentire il più efficace perseguimento della propria *mission* aziendale, Umbra Acque ha adottato quali strumenti di governo aziendale il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, la Policy adempimenti in materia di Trasparenza ed il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza. Di seguito si riporta la tabella che indica l'estensione del servizio, su tutto il territorio gestito, considerando il numero di utenti serviti e le diverse tipologie di servizi forniti.

Tabella 2 - Evoluzione e classificazione delle utenze servite

anno	utenti acquedotto	esenzione acquedotto	utenti fognatura	esen- zione fognatura	utenti depurazione	esenzione depurazione	numero utenze totali	% utenti acquedotto su utenze totali	% utenti fognatura su utenze totali	% utenti depurati su utenze totali
2016	230.295	1.190	205.395	26.090	186.448	45.037	231.485	99,49	88,73	80,54
2017	231.733	1.177	207.054	25.856	188.464	44.446	232.910	99,49	88,90	80,92
2018	232.285	1.099	207.203	26.181	188.556	44.828	233.384	99,53	88,78	80,79
2019	232.380	1.072	207.330	26.122	188.810	44.642	233.452	99,54	88,81	80,88
2020	233.118	1.067	207.752	26.433	189.243	44.942	234.185	99,54	88,71	80,81
2021	233.794	1.056	208.011	26.839	189.514	45.336	234.850	99,55	88,57	80,69



Codice etico

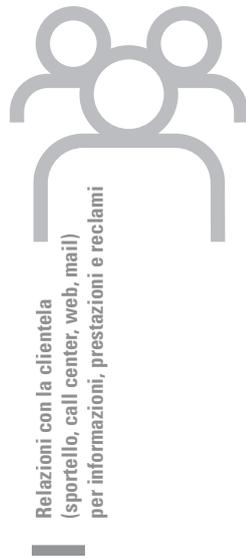
Il Codice Etico, naturalmente pubblicato sul sito istituzionale oltre che reso noto su altri canali, è l'insieme delle norme e dei principi di riferimento finalizzati ad indirizzare la condotta dell'azienda alla cooperazione e alla fiducia degli *stakeholder*, declinando i principi e le norme di comportamento che indirizzano le azioni e i comportamenti degli organi sociali, del *management*, del personale dipendente e dei collaboratori esterni oltre e al di là della norma e delle procedure aziendali.

È stato approvato nella sua ultima versione con delibera del Consiglio di Amministrazione del 20 settembre 2021. Il documento ha recepito gli aggiornamenti delle prassi operative aziendali per la gestione dei conflitti di interesse, anche potenziali, in aggiunta ad aver esplicitato ulteriormente il rigoroso rispetto della legalità e dell'integrità dei diversi attori aziendali, definendo fra l'altro un limite massimo di importo per la ricezione di omaggi e regalie, oltre ad aver previsto dichiarazioni di ampio contenuto da parte dei soggetti apicali e dei terzi. Il Codice Etico deve essere interpretato come una "*carta dei diritti e dei doveri fondamentali*" attraverso cui vengono posti in rilievo gli elementi di virtuosità a cui si ispira Umbra Acque. Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. All'interno dei contratti con i fornitori è inserita apposita clausola che li obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 e s.m.i. sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano, allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri, un regime di responsabilità amministrativa/penale a carico delle persone giuridiche.

Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti "*reati presupposto*", commessi da parte dei suoi dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, esimente ai fini della responsabilità amministrativa dell'ente, è stato introdotto con delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 marzo 2011 e aggiornato poi successivamente fino all'ultima revisione del 20 settembre 2021. Quest'ultima revisione ha permesso, oltre ad aggiornare il documento alle nuove procedure operative aziendali, di integrare il Modello con un nuovo allegato, le "*Misure organizzative per la prevenzione dei reati di corruzione passiva e degli altri delitti verso la Pubblica Amministrazione*" (cd. "*Misure Anticorruzione*"), stru-



mento organizzativo e di controllo adottato da Umbra Acque per prevenire la commissione dei reati corruttivi in danno alla Società (corruzione “passiva”) e degli altri delitti contro la Pubblica Amministrazione previsti nel Libro Secondo, Titolo II, Capo I del Codice penale. I protocolli specifici di gestione e prevenzione di comportamenti rientranti tra le ipotesi di commissione di reati corruttivi “attivi” erano già previsti all’interno del Modello 231.

Il quadro normativo di riferimento che è stato considerato per la stesura delle Misure Anticorruzione è composto dalle norme nazionali in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza e dai provvedimenti adottati dall’ANAC per favorire la prevenzione dei fenomeni corruttivi. Data la natura giuridica di Umbra Acque quale società a partecipazione mista pubblico-privata non sottoposta a controllo pubblico, in particolare, sono state prese a riferimento le disposizioni contenute nella Delibera ANAC n. 1134 dell’8 novembre 2017, punto 3.3.1.

Nel corso del 2021, poi, è proseguita e si è intensificata 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 alla normativa anticorruzione e la relativa disciplina in materia di traspa-

renza. Nel 2021 non sono state ricevute dall’Organismo di Vigilanza segnalazioni riguardanti eventuali violazioni del Modello, del Codice Etico o riferite ad episodi in materia di corruzione.

L’Organismo di Vigilanza, nominato nel 2020 all’esito di una procedura di selezione ad evidenza pubblica per la selezione dei componenti esterni, risulta così composto:

Francesco Vaccaro - Presidente

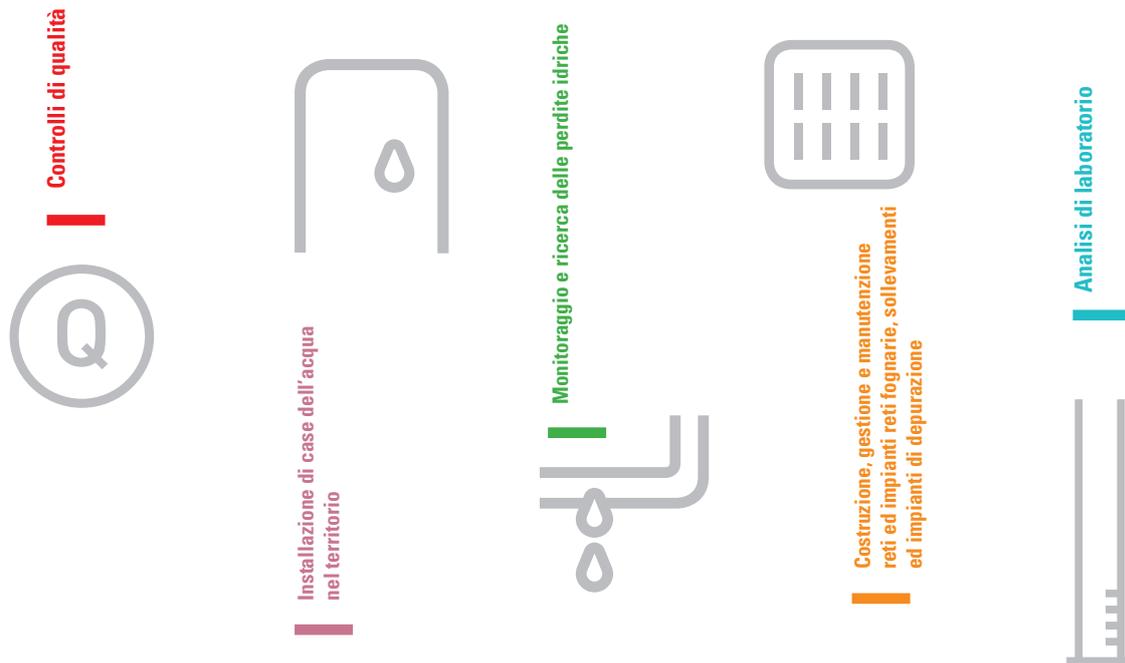
Camillo Carini - Componente

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).

Così come indicato nel paragrafo precedente, al fine di essere *compliant* alle disposizioni ANAC previste in materia, nel corso del 2021 Umbra Acque ha ampliato le previsioni riferite alla normativa “anticorruzione” prevedendo un apposito allegato, le Misure Anticorruzione integrate nel Modello 231, già da tempo adottato da Umbra Acque, al fine di dotarsi di specifiche misure



organizzative e gestionali idonee a prevenire fatti corruttivi. Nell'intento di favorire la diffusione, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini, Umbra Acque all'interno del sito istituzionale nella sezione "Umbra Acque Trasparente" pubblica i dati, le informazioni e i documenti previsti dalla normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza (L. n. 190/2012 e s.m.i., D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e D.Lgs. n. 39/2013 e s.m.i.) ove applicabili ad Umbra Acque. Tutte le relative sezioni e sotto-sezioni all'interno di "Umbra Acque Trasparente" sono state strutturate sulla base delle vigenti disposizioni applicabili ad Umbra Acque per richiamo espresso di legge, ovvero quale vincolo spontaneo di autoregolamentazione, in conformità a quanto previsto dalla Determinazione ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017 "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici".

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

La Società, sempre in spontaneo autovincolo, ha nominato un «Responsabile interno per il controllo ed il monitoraggio dei dati sulla trasparenza» con il compito di coadiuvare l'Organismo di Vigilanza, già istituito ai sensi del D.Lgs. n. 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. La Società, all'interno delle attività di tutela e controllo sulla trasparenza, ha anche attivo un sistema *whistleblowing* all'interno del quale sia i dipendenti che gli *stakeholder* possono segnalare comportamenti illeciti o comunque non etici, attraverso tre diversi canali di comunicazione (email a whistleblowing.umbraacque@gmail.com; posta cartacea indirizzata al Presidente dell'Organismo di Vigilanza; piattaforma Whistlelink presente nel sito internet aziendale).

Imposte

La Società è fortemente impegnata al rispetto di tutte le normative fiscali vigenti ed applicabili alla realtà in cui opera, avendo tra l'altro anche provveduto ad aggiornare nel 2020 il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in tema di reati tributari, al fine di presidiare correttamente il rischio di reato in tale ambito, con tutti i controlli e presidi previsti da tale documento. Inoltre, nel Codice Etico della So-

cietà 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 struttura organizzativa societaria che ha il compito di gestire la fiscalità aziendale è quella dell'Amministrazione Finanza e Controllo che beneficia nel contempo:

- delle linee di indirizzo e degli aggiornamenti curati da Acea in qualità di socio operativo industriale;
- di un primario studio di consulenza operante nel settore;
- della società di revisione attraverso il sistema di *audit* e controlli finalizzati alla certificazione del bilancio di esercizio;
- dell'attività di vigilanza del Collegio Sindacale.

In termini strategici, la Società è costantemente fortemente impegnata a trovare risorse per proseguire con la realizzazione dell'ambizioso Piano degli Interventi, tutti orientati all'estensione, al miglioramento e potenziamento delle reti e degli impianti avuti in gestione; a tale riguardo, Umbra Acque prova anche a cogliere le diverse opportunità fiscali che la normativa negli ultimi anni ha introdotto proprio per favorire la ripresa degli investimenti.

L'impatto maggiore a livello economico-finanziario è stato dato principalmente dagli effetti nel 2021 del cosiddetto super-ammortamento, previsto fin dall'anno 2016 con le varie Leggi di Bilancio. Tale beneficio fiscale ha consentito dal 2016 al 2019 di incrementare del 30% il costo storico degli investimenti in beni materiali nuovi aventi aliquote di ammortamento superiori al 6,5%. Il maggiore ammortamento dei beni nuovi acquistati, solo a fini fiscali e non civilistici, ha dato effetto a riprese in diminuzione dell'IRES dovuta, e complessivamente un minor esborso per IRES dovuta nel 2021 di euro 121.336. Altro effetto sul carico fiscale 2021 è dato dall'iper-ammortamento applicato per gli anni 2018 e 2019 in merito alla realizzazione degli Sportelli digitali *Remote Expert* in diversi Comuni Soci. Tale agevolazione è ritenuta assimilabile all'incentivo Industria 4.0 di cui all'Allegato B annesso alla Legge 11.12.2016 n. 232. L'art. 19 del Decreto Sostegni-bis n. 73 del 25.5.2021

convertito nella Legge 26.7.2021 n. 106 ha consentito ad Umbra Acque di beneficiare di un ulteriore beneficio relativo all'ACE Innovativa 2021 consistente nell'applicazione della percentuale del 15% sulla variazione in aumento del Capitale Proprio rispetto a quello esistente alla data del 31 dicembre 2020.

Tale variazione in aumento del Capitale Proprio rileva per un ammontare massimo di 5 milioni di euro indipendentemente dall'importo del Patrimonio Netto. Umbra Acque, avendo destinato tutto l'utile dell'esercizio 2020 ad incremento del Patrimonio Netto esistente tra Riserve disponibili ed indisponibili, ha potuto beneficiare dell'agevolazione per il massimo tetto consentito. Il beneficio dell'ACE innovativa 2021, oltre all'ACE ordinaria applicata fin dal 2010 (1,3% dell'aumento di Patrimonio Netto), ha comportato un onere deducibile dall'imponibile IRES di euro 827.201, generando un risparmio di imposta di euro 198.528. Nel 2021 non si è dato luogo all'applicazione del credito di imposta per investimenti in beni strumentali nuovi (art. 1, commi 1051-1063, L. n. 178/2020) in quanto la normativa e l'orientamento degli Uffici Finanziari esclude dall'agevolazione i beni gratuitamente e non gratuitamente devolvibili delle imprese in concessione e a tariffa nei settori dell'energia, dell'acqua, dei trasporti e telecomunicazioni, nonostante alcune Federazioni rappresentanti le *utility* e le società in concessione come Umbra Acque stiano promuovendo delle iniziative di modifica della norma presso il Ministero dello Sviluppo Economico e presso l'Agenzia delle Entrate. La Società mantiene significativi livelli di imposizione fiscale, seppure in diminuzione nell'ultimo triennio, come evidenziato dalla tabella sottostante.

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, che ha stabilito per l'anno 2021 un *theta* applicabile dell'1,105 ed un incremento tariffario del 4,44%. Il Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG) di competenza per l'esercizio 2021 ammonta ad euro 79.204.819, che rettificato degli scostamenti rilevati nei costi operativi aggiornabili di euro 4.153.631 (determinati dal conguaglio negativo dei

Tabella 3 - Valori economici dell'ultimo triennio

anno	2019	2020	2021
EBITDA	36.060.948	31.695.744	29.963.558
Imposte e tasse	3.330.839	2.354.208	1.687.679
Utile netto d'esercizio	5.829.563	6.997.535	4.706.976

volumi e dai minori costi di energia elettrica e fanghi), si attesta a complessivi euro 76.932.453. La componente del VRG riconducibile al FoNI risulta pari ad euro 2.964.940, 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 8 aprile 2019).

Umbra Acque 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 - nelle persone del Presidente del Consiglio di Amministrazione e dell'Amministratrice Delegata, la figura incaricata di intrattenere i rapporti con le Autorità è il Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo.

Sistema di gestione integrato

Il *management* di Umbra Acque, nel gestire un servizio essenziale per la comunità, rilevando la risorsa idrica 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 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 del documento Politica SGI, disponibile sul sito internet aziendale, che oltre a fornire indicazioni essenziali alla comprensione della volontà di miglioramento di Umbra Acque, costituisce anche un importante riferimento per gli obiettivi di crescita stabiliti annualmente dall'azienda, coniugando e svi-

Tabella 4 - 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	2021	2024
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2019	2022
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016***	2021	2025
Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio**	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2018	2022
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2021	2026

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

** è stata effettuata la visita di rinnovo nei giorni 1 e 2 febbraio 2022 con esito positivo

*** l'anno di conseguimento è riferito alla norma BS OHSAS 18001:2007 migrata nel 2021 nella norma di riferimento

luppando un approccio interdisciplinare alle diverse norme di Qualità, Ambiente e Sicurezza. Umbra Acque, inoltre, 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. Nel corso degli anni è stato ampliato il campo di applicazione a tutti i settori e siti dell'azienda, aderendo volontariamente anche ad altre norme. La Società è in possesso, inoltre, della certificazione in tema di salute e sicurezza sul lavoro in conformità alla UNI ISO 45001, e della certificazione ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015.

Nel primo semestre 2021 la Società è stata oggetto di visite di rinnovo da parte dell'ente di certificazione RINA, che ha svolto l'attività per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 14001:2015 (Ambiente), oltre che per la migrazione dalla OHSAS 18001 alla UNI ISO 45001:2018 (Sicurezza).

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 dell'attività di miglioramento svolta, la visita dell'ente di certificazione ultimata nel primo semestre 2021 si è conclusa con alcune raccomandazioni ancora in fase di recepimento e due non conformità minori già risolte, oltre al ricono-

scimento del *"crescente livello di consapevolezza, trasparenza e integrazione dei sistemi"*.

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, rinnovata nel primo trimestre 2021.

Audit del sistema di gestione integrato

Per garantire il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi aziendali per ogni schema di certificazione (ISO 9001, ISO 14001), la struttura Sistema di Gestione Integrato redige annualmente un programma di *audit* per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati; gli *audit* vengono svolti a campione da personale interno qualificato, seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011, e sono finalizzati al monitoraggio e alla verifica dell'adeguatezza delle misure di controllo adottate. In occasione dell'*audit* di conferma della certificazione dello scorso marzo 2021, Umbra Acque ha migrato il sistema relativo alla OHSAS 18001 verso la norma ISO 45001 con pieno successo. Nel corso del 2021, pur considerando lo stato di pandemia, sono stati svolti 48 *audit* presso sedi operative della società ed altri impianti gestiti.

Laboratorio analisi

Il laboratorio di Umbra Acque effettua tutti i controlli analitici obbligatori previsti dalla normativa a carico del gestore per la garanzia della qualità dell'acqua erogata e dell'acqua restituita ai fiumi dopo la depurazione. Attualmente ubicato in Perugia in Località Vestricciano Genna, la Società sta predisponendo le necessarie pro-



gettazioni e procedure per la sua dislocazione all'interno di una nuova e moderna struttura presso la sede legale in Perugia, frazione Ponte San Giovanni.

Il laboratorio ha in dotazione numerose strumentazioni scientifiche e personale altamente specializzato in grado di determinare la quasi totalità dei parametri chimici e microbiologici richiesti dalle normative di riferimento, sia sulle acque potabili che reflue.

Il laboratorio di Umbra Acque è accreditato dal 2014 ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e da maggio 2020 nella versione 2018 (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018) al numero 1440 A della banca dati di ACCREDIA. Con l'entrata in vigore del D.M. Sanità 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 (termine posticipato a causa dell'emergenza Covid-19 a tutto il 27 maggio 2022). 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 tali condizioni avendo raggiunto, con la visita di estensione del novembre 2019, il rispetto delle condizioni minime specificate dalla circolare ISTISAN, proseguendo poi anno per anno il percorso già avviato di accreditamento di ulteriori prove, risultando accreditate alla data del 31 dicembre 2021 n. 142 prove e n. 27 metodiche. Nella visita svolta da ACCREDIA nei giorni 1 e 2 febbraio 2022, in prossimità della data di scadenza del certificato, sono state portate in estensione ulteriori 8 prove su metodiche già certificate. 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, oltre alle attività di manutenzione e taratura degli strumenti con i conseguenti *alert* sulle date di scadenza. I campioni di acque destinate al consumo umano sottoposti a controllo appartengono all'intera filiera della potabilizzazione, dalla captazione al relativo trattamento sino alla distribuzione in rete; giornalmente si effettuano determinazioni di tipo chimico, chimico-fisico e microbiologico su campioni di:

- acque di falda (pozzi, sorgenti) e acque superficiali, per monitorare la qualità

delle fonti di approvvigionamento;

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

Oltre ai controlli interni effettuati da Umbra Acque, la qualità dell'acqua distribuita è monitorata anche dalle Aziende Sanitarie Locali (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 le stesse ASL, nel rispetto della normativa vigente di riferimento.

Il laboratorio esegue anche i controlli di potabilità sull'acqua erogata dalle Case dell'Acqua installate da Umbra Acque sul territorio gestito, osservando la normativa HACCP (*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 effettuando analisi chimiche, chimico-fisiche e microbiologiche sui seguenti punti prelievo:

- acque reflue in ingresso agli impianti;
- acque reflue in punti intermedi del trattamento, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia del processo;
- fanghi liquidi (ossidazione e ricircoli);
- acque reflue in uscita dagli impianti, sui punti di immissione nei corpi idrici recettori, il cui controllo è mirato alla verifica della conformità alle prescrizioni normative ed autorizzative (Autorizzazione allo scarico o AUA) onde assicurare i migliori standard qualitativi al corpo idrico recettore.

Sempre con riferimento alle acque reflue, il laboratorio effettua anche analisi sugli scarichi in pubblica fognatura degli insediamenti produttivi. Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di legge dei reflui scaricati in pubblica fognatura al fine di prevenire possibili sversamenti fuori controllo che potrebbero inficiare i processi depurativi con gravi danni agli ambienti acquatici, ove le acque depurate vengono restituite. 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 11 risorse (5 donne e 6 uomini), così suddiviso:

- 5 biologi;
- 4 chimici con laurea magistrale;
- 1 chimico con laurea triennale in chimica ambientale;
- 1 laureato in chimica e tecnologie farmaceutiche.

Mediamente il laboratorio analizza circa 11.500 campioni all'anno, di cui circa 5.000 di acque reflue, altrettanti per le acque potabili e circa 1.500 per il controllo di qualità sulle acque distribuite dalle Case dell'Acqua. I parametri analizzati nel 2021 sono circa 160.000, di cui 42.000 per le acque reflue, 97.000 per le acque potabili ed i restanti 21.000 per le acque distribuite dalle Case dell'Acqua.

Trattamento dati personali

Alla luce del Regolamento UE n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali ("GDPR"), che è divenuto esecutivo il 25 maggio 2018, e della normativa italiana di recepimento (D.Lgs. n. 101/2018 che modifica il D.Lgs. n. 196/2003) intervenuta successivamente 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 n. 679/2016. L'atto di nomina è disponibile nel sito internet aziendale - sezione *Privacy*;
- ha allineato alle prescrizioni del GDPR le informative sul trattamento dei dati personali adeguando quelle relative agli utenti, fornitori e dipendenti pubblicate rispettivamente nel sito internet e nella intranet della Società;
- ha 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.

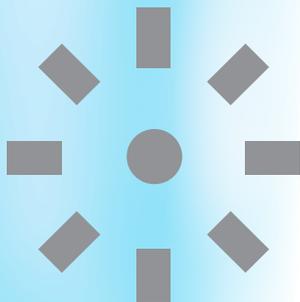
Inoltre, le attuali misure di sicurezza informatica, le *policy* e le procedure interne garantiscono adeguati livelli di protezione dei dati personali dai rischi di loro perdita e violazione. Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami o segnalazioni relativi a violazione della *privacy* alla Società.

Scenario regolatorio

Il 2012 è l'anno in cui in Italia è stata avviata la regolazione indipendente del Servizio Idrico Integrato.

L'assegnazione delle competenze di regolazione in materia idrica ad un'autorità nazionale indipendente

ARERA approva le proposte tariffarie



nasce dall'esigenza di uniformare un settore molto frammentato sul piano gestionale e della *governance*, poco efficiente e carente di investimenti.

Il quadro normativo di riferimento dal 2012, con l'istituzione di una specifica autorità nazionale (AEEGSI oggi ARERA), è stato notevolmente razionalizzato, pur mantenendo specificità locali, essendo il settore ancora caratterizzato da un sistema frammentato e gestito da *Authority* separate che operano su due distinti livelli.

In particolare, Umbra Acque dipende da:

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), *Authority* nazionale con il compito di definire il quadro regolatorio, determinare e indirizzare i livelli minimi di servizio, i criteri per la trasparenza del bilancio, il modello e i componenti della tariffa, le convenzioni tipo, oltre ad approvare le tariffe e vigilare sulla gestione verificando il rispetto delle proprie delibere;
- Autorità Umbra Rifiuti ed Idrico (AURI), *Authority* regionale o anche Autorità d'ambito, che rappresenta il contraente del soggetto gestore, il quale approva il Piano degli Interventi, predisporre la proposta tariffaria da sottoporre ad ARERA, vigila sul rispetto delle previsioni contrattuali.

In materia tariffaria, quindi:

- ARERA con apposite delibere base definisce le regole per la predisposizione delle proposte tariffarie e delle modalità di riconoscimento dei costi;
- gli Enti di governo dell'ambito (per l'Umbria AURI) predispongono le proposte tariffarie corredate dal Programma degli Interventi e dal piano economico-finanziario;
- ARERA approva le proposte tariffarie.

Per il quadriennio 2020-2023 ARERA ha approvato con Delibera n. 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019 il provvedimento relativo al Metodo Tariffario del Servizio Idrico Integrato per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). AURI, sulla scorta di tale provvedimento, con deliberazione del Consiglio n. 10 del 30 ottobre 2020 ha approvato le proposte tariffarie del Servizio Idrico Integrato da applicare nel quadriennio di riferimento, prevedendo anche il prolungamento della scadenza della concessione a tutto il 31 dicembre 2031, uniformando tale scadenza a quella delle Convenzioni degli altri due gestori umbri (Valle Umbra Servizi S.p.A. e Servizio Idrico Integrato S.c.p.A.). ARERA ha infine approvato la proposta tariffaria con propria determinazione n. 36 del 2 febbraio 2021.

Essendo la durata del periodo regolatorio attualmente quadriennale, con revisione biennale, il 30 dicembre 2021 ARERA ha approvato l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato. Per tale motivo, a partire dai primi mesi dell'anno 2022, dovrà essere approntato dall'AURI l'aggiornamento del Piano degli Interventi 2020-2023, il quadro economico finanziario della gestione e le tariffe 2022-2023.

Struttura di governo aziendale

Lo Statuto sociale, approvato originariamente in data 14 dicembre 2002 in sede di costituzione della Società e aggiornato da ultimo con delibera del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 dicembre 2017 adeguandolo così alle sopravvenute disposizioni cogenti di legge ed in conformità alle previsioni statutarie, regola le attività e la struttura di Umbra Acque. Il modello di *governance* definito dai Soci è quello del modello civilistico tradizionale, costituito dall'Assemblea degli Azionisti, dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione non ha previsto la costituzione di comitati endoconsiliari. L'Assemblea degli Azionisti decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (artt. 12-19) e ha la prerogativa di nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. n. 39/2010, l'Assemblea degli Azionisti nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2019-2021, è stato individuato nella società di revisione KPMG S.p.A..

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo della Società, è composto da 9 membri, nominati dall'Assemblea degli Azionisti secondo il meccanismo del voto di lista, previsto all'art. 20 dello Statuto sociale con votazione separata di liste presentate separatamente dal Socio privato industriale e dai Soci Pubblici che, da soli o congiuntamente, detengano almeno il 20% del pacchetto azionario. Come disciplinato nello Statuto, il Presidente viene scelto tra gli amministratori appartenenti alla lista o alle liste presentate dai Soci enti pubblici, 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 dello Statuto sociale. Il Collegio Sindacale svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice Civile, tra le quali la vigilanza sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

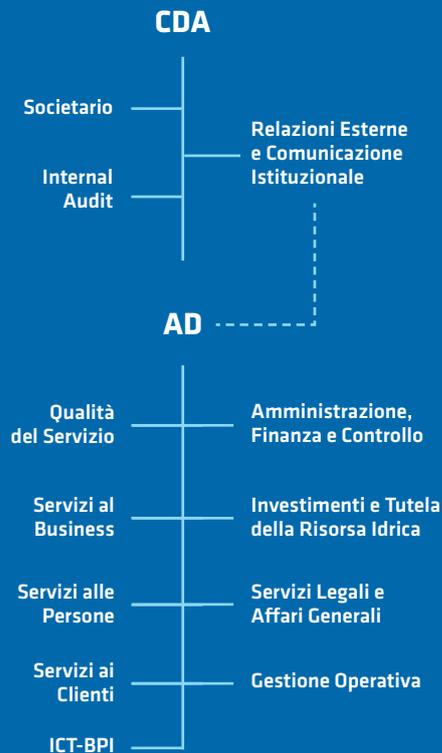
Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2021

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 2021

Presidente	Pannacci Massimo
Sindaco Effettivo	Ferri Francesco
Sindaco Effettivo	Mariani Francesco

Organizzazione aziendale



CDA 2020/2022



Filippo Calabrese
Presidente



Tiziana Buonfiglio
Amministratrice delegata



Isabella Ippolita Soldani



Franco Parlavecchio



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

GESTIONE DEL RISCHIO



GESTIONE DEL RISCHIO



La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la *compliance* normativa rappresentano per Umbra Acque elementi di particolare rilevanza. Grazie all'implementazione ed al mantenimento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, la Società ha identificato i rischi connessi ai reati presupposto ed identificato le azioni di mitigazione necessarie al contenimento degli stessi, provvedendo nel frattempo al continuo aggiornamento sino alle recenti novità introdotte in materia di anticorruzione. Durante la seduta del 25 febbraio 2022 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le "Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi" (SCIGR), con l'obiettivo di:

- fornire gli elementi d'indirizzo ai diversi attori del SCIGR, in modo da assicurare che i principali rischi risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati;
- identificare i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
- prevedere attività di controllo ad ogni livello operativo e individuare con chiarezza compiti e responsabilità, in modo da evitare eventuali duplicazioni di attività e assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

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, ulteriormente esteso anche alla certificazione del Laboratorio secondo la ISO 17025, ha permesso alla Società un'analisi ed una mappatura completa ed approfondita con-

sentendo al *management* di intraprendere le migliori azioni di mitigazione e contenimento dei rischi.

Per la natura del proprio *business*, oltre ai rischi riferiti al D.Lgs. n. 231/2001 e a quelli connessi alle tematiche caratterizzanti la gestione della Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Umbra Acque è esposta a diverse tipologie di rischi. Nella definizione di tali rischi non vanno trascurati gli obblighi normativi direttamente derivanti dalle norme del Codice Civile che hanno introdotto precisi obblighi di *disclosure* sul sistema di controllo interno e sulle modalità di gestione dei rischi aziendali. In particolare l'art. 2428 del Codice Civile stabilisce, tra l'altro, che il bilancio debba *"essere corredato da una relazione degli amministratori contenente [...] una descrizione dei principali rischi ed incertezze cui la società è esposta"*. In particolare, poi, riguardo al tema dei rischi finanziari, l'articolo di legge precisa che *"dalla relazione devono in ogni caso risultare [...] in relazione all'uso da parte della società di strumenti finanziari e se rilevanti per la valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico dell'esercizio:*

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

Rischio regolatorio e normativo

Umbra Acque opera in un mercato fortemente regola-



to, sia a livello nazionale (ARERA) sia a livello locale (AURI). Considerando la specificità del *business* e il contesto in cui la Società 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 da ARERA, i quali 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. n. 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 UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14011:2015 e ISO 45001:2018, con il presidio sempre attivo delle strutture interne a ciò preposte, senza dimenticare le attività di controllo presso il proprio Laboratorio di analisi, conforme ed accreditato secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018.

Rischio fiscale e contenzioso

Si tratta dei rischi legati a possibili verifiche da parte dell'Agenzia delle Entrate e degli altri organismi preposti (per i quali si rimanda al paragrafo Imposte, ove sono state già esplicitate le attività di *assurance* e *compliance*) e dei contenziosi che possono emergere con soggetti terzi, fra cui 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 come la costituzione di appositi fondi dello stato patrimoniale, azioni di trasferimento, ovvero attraverso la stipula di 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. A tale riguardo, la Società ha investito 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), per la quale annualmente si procede all'estensione dell'oggetto di certificazione a nuovi siti ed impianti. La gestione delle attività regolate nel settore idrico implica, comunque, 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 control-

lo 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 practice* 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 nel corso degli anni ha costantemente aumentato la sensibilità verso i propri lavoratori e verso tutti gli addetti, anche esterni, che per essa lavorano nelle proprie sedi e cantieri. In tale direzione deve intendersi l'implementazione del sistema gestionale BS OHSAS 18001:2007, proprio nel corso del 2021 fatto migrare nella certificazione ISO 45001:2018, con tutte le attività di presidio che ne conseguono. Umbra Acque ha aderito al modello di gestione sviluppato da Acea e che ha ottenuto la certificazione "*Biosafety trust*" per le azioni di prevenzione e controllo del Coronavirus e delle altre infezioni virali. Le informazioni riferite all'argomento sono più dettagliatamente trattate nel successivo capitolo Salute e sicurezza dei lavoratori, al quale si rinvia.

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

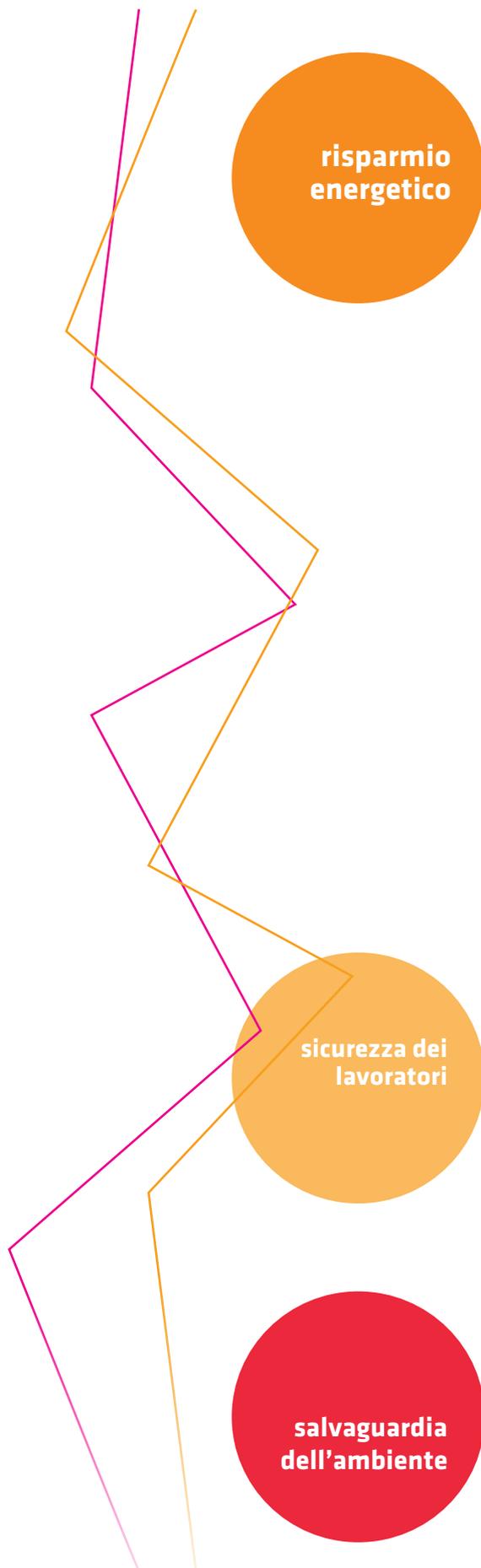
per legge e sulla scorta del proprio Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti, assicurandosi tempistiche di fornitura che porta a riferimento per la definizione delle scorte minime. Altresì, con decisione maturata negli ultimi mesi del 2020 e implementata nel corso del 2021, la Società si è dotata di un sistema di valutazione dei propri fornitori (*vendor rating*) mirato a certificarne il grado di attendibilità, puntualità, qualità delle merci e dei servizi forniti, oltre che tutte le azioni da questi poste in essere relativamente alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla sostenibilità ambientale ed alla legalità e trasparenza. Per un approfondimento dell'argomento si rinvia al successivo capitolo *Supply chain*.

Umbra Acque ha posto particolare attenzione all'incremento dei costi delle forniture registrato nel corso del 2021, avviato per motivi congiunturali esterni e internazionali, ulteriormente aggravato nel 2022 dalla guerra in Ucraina, soprattutto in riferimento all'andamento dei prezzi energetici e dei combustibili.

Rischio di mercato

Umbra Acque opera nel settore del Servizio Idrico Integrato 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.

La Società in passato è stata esposta solo in minima parte al rischio prezzo delle *commodities*, essendo i costi delle stesse non particolarmente rilevanti o, in alcuni specifici casi, considerati "passanti" dalla regolazione di ARERA vigente in materia tariffaria che, conseguentemente, ne ha neutralizzato il rischio economico per il quadriennio 2020-2023 attraverso il sistema dei conguagli con recupero biennale. Attualmente, però, esiste un profilo di rischio legato al mercato energetico a seguito di un imprevisto rialzo dei prezzi dell'energia elettrica determinato dalle forti speculazioni legate all'emergenza Covid-19 e agli incentivi per l'utilizzo di energie rinnovabili con la crescita dei prezzi dei permessi di emissione di CO₂. Questi incrementi straordinari (+35% rispetto al prezzo medio di Gruppo dell'anno in corso), registrati a partire da aprile/maggio 2021, hanno avuto un impatto negativo a livello sistemico sulle contrattazioni relative agli approvvigionamenti 2022, come dimostrano le difficoltà riscontrate dalla Società nell'espletamento della gara per la fornitura di energia elettrica e per la quale è stato necessario svolgere una seconda procedura, all'esito della quale si è svolta l'asta elettronica nella quale Edison S.p.A. è risultata migliore offerente e conseguentemente aggiudicataria del servizio. Il relativo contratto è stato stipulato



in data 23 dicembre 2021. È opportuno evidenziare che, rispetto agli anni precedenti, il contratto non prevede un prezzo fisso, ma variabile applicando uno *spread* ai prezzi indicizzati sul mercato, con la possibilità però di esercitare un'opzione di *fixing*, ovvero di bloccare il prezzo per un periodo mensile, trimestrale o anche annuale.

In considerazione di quanto evidenziato, diventa sempre più determinante che ARERA garantisca un'adeguata copertura delle fluttuazioni dei prezzi dell'energia elettrica all'interno del Metodo Tariffario, valutando attentamente la gestione dei conguagli per evitare squilibri economico-finanziari sui PEF dei Gestori, legati a questo imprevisto scalinio di prezzo, ben oltre superiore al +10% (limite massimo di incremento fissato dal Metodo Tariffario vigente) se confrontato con i valori storici ante 2022. Nella Delibera n. 639/2021/R/idr del 30 dicembre 2021 relativa ai criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle tariffe, ARERA ha previsto la possibilità di introdurre con istanza motivata presentata dal Gestore una componente tariffaria per anticipare parzialmente il recupero dei maggiori costi che si andranno a sostenere per l'energia elettrica nel 2022 e 2023. Ad oggi non si hanno evidenze del modo in cui sarà definito il recupero degli incrementi di spesa generati nel 2022; comunque, ARERA sta valutando azioni per la gestione degli impatti al fine di salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario dei Gestori. L'impatto stimato nel 2022 su Umbra Acque potrebbe generare consistenti conguagli tariffari, recuperabili finanziariamente nel biennio successivo e/o nei prossimi anni (anche in conseguenza dei già citati limiti di incremento tariffario annuale), previa approvazione dell'Autorità. La Società, al fine di attenuare i possibili effetti finanziari di breve termine dovuti ai citati incrementi di spesa, sta valutando iniziative di *Supply Chain Finance* (es. *reverse*, *factoring*, *confirming*).

Rischio di prezzo

Per quanto riguarda le vendite, non si rileva ad oggi un rischio di riduzione dei prezzi in quanto la tariffa è determinata da 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 paragrafo Rischi regolatori per quanto attiene all'esposizione della Società ai rischi tariffari.

AZIONI DI MITIGAZIONE RISCHI DI PREZZO

ATTIVITÀ DI BONIFICA DELLE ANAGRAFICHE DEGLI UTENTI

Per quanto concerne i costi operativi, si segnala che la Società ha subito un aumento dei prezzi di alcuni materiali da costruzione nel primo semestre 2021 stimati in circa 277 mila euro. Quota parte di questi maggiori costi, pari a 180 mila euro, è derivante dalle istanze di compensazione ricevute dalle imprese richiedenti ai sensi del Decreto Ministeriale di cui al comma 1 dell'art. 1-septies del D.L. n. 73/2021, convertito con modificazioni dalla L. n. 106/2021, e pervenute entro il termine di cui al comma 4 del medesimo art. 1-septies.

Per mitigare l'impatto finanziario di tale incremento imprevisto, in data 19 gennaio 2022 la Società ha presentato un'apposita istanza per poter accedere al Fondo per l'adeguamento dei prezzi, per un totale di 180 mila euro, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del Decreto 30 settembre 2021 del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili. Altresì, è stata presentata ad AURI una richiesta di riconoscimento in tariffa in caso di eventuale malaugurata mancata copertura integrale tramite il suddetto fondo. Resta da monitorare l'impatto sui prezzi dei materiali da costruzione e le eventuali conseguenti direttive ministeriali per il recupero dei maggiori costi sostenuti nel secondo semestre 2021 e nel 2022, anche alla luce della crisi internazionale causata dalla guerra in Ucraina. Per le poche attività non regolate, che pesano in misura molto ridotta sul totale del fatturato, non si rilevano rischi di prezzo.

Rischio di credito

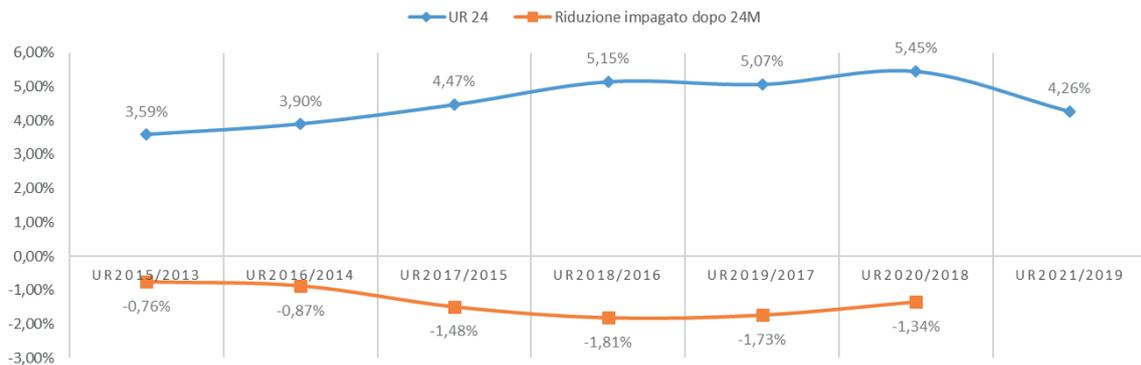
I crediti della Società sono costituiti prevalentemente dai crediti verso gli utenti per l'erogazione del servizio. La frammentazione del credito tra una moltitudine di clienti e la loro crescente propensione alla domiciliazione bancaria e postale per il pagamento delle bollette riducono il rischio dell'esposizione.

Umbra Acque 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 recupero crediti si concretizzano in attività di sollecito bonario, messa in mora a mezzo raccomandata o PEC, *phone collection*, per poi passare, se necessario, alle attività di limitazione e 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. Il rischio di relativa insolvenza è gestito sulla base delle disposizioni contenute nella Delibera ARERA n.

Unpaid Ratio



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 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 varie delibere nel corso del 2020, ARERA ha sospeso ed azzerato tutte le procedure di messa 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 scadano 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 da ARERA a favore dell'utenza, che hanno dilatato i tempi di recupero e che la Società ha ulteriormente posticipato per venire incontro all'utenza servita; si evidenzia, comunque, che quest'ultima ha mantenuto un'apprezzabile propensione al pagamento. Nel 2021 le attività di recupero crediti si sono svolte senza interruzioni, sep-

pur condizionate negli incassi dalle difficoltà socio-economiche determinate dall'emergenza epidemiologica Covid-19.

È opportuno ricordare che l'UR24 (*unpaid ratio* 24 mesi), parametro ARERA per la valutazione della morosità, evidenzia dal 2016 un *trend* in costante crescita (dal 3,90% del 2016 al 5,45% nel 2020), con una flessione nel 2021 (4,26%).

Tale andamento deve essere valutato considerando che in tariffa è riconosciuta una morosità del 3% nel 2021 (3,60% nel 2020 e 3,80% negli anni immediatamente precedenti); dopo 24 mesi si registrano incassi ancora significativi che riducono il rischio sui crediti. Si evidenzia inoltre che tra le ragioni dell'incremento del valore dei crediti commerciali verso l'utenza dell'ultimo biennio, seppur in termini ridotti, hanno inciso le criticità derivanti dalla fatturazione elettronica. Sono state per questo intensificate le attività di bonifica dei dati fiscali che hanno permesso di ridurre l'incidenza delle utenze con dati fiscali errati o assenti a 4.800, da originari 48.000 (cd. anagrafiche in *black list*). Il sistema tariffario, così come strutturato e previsto dalla normativa attualmente vigente, non evidenzia sostanziali rischi legati al recupero di crediti per conguagli riconosciuti *ex post* da AURI e ARERA stanziati dalla Società quali fatture da emettere che potrebbero, comunque, rappresentare voci di bilancio particolarmente significative.

Rischio tassi di interesse

L'esposizione al rischio di tassi di interesse deriva principalmente dalla volatilità degli oneri finanziari connessi all'indebitamento espresso a tasso variabile. Il 2021 ha visto confermare un livello basso dei tassi di interesse, con particolare riferimento a quelli relativi a finanziamenti di breve termine.

Si ritiene che l'esposizione al rischio di variazione dei flussi finanziari per Umbra Acque sia moderatamente bassa in quanto, a fronte della strutturazione di un finanziamento *pool* a medio lungo termine nel mese di luglio 2021, modulato sull'*Euribor* a 6 mesi, la Società ha posto in essere una copertura tasso di tipo *plain vanilla* del 75% del finanziamento attraverso 3 operazioni di *Interest Rate Swap* tali da trasformare il tasso variabile vigente in tasso fisso a partire dal 31 dicembre 2021, classificando tale operazione come *cash flow hedge*.



**basso livello
dei tassi
di interesse**

Rischio di liquidità

La Società monitora costantemente la situazione finanziaria attuale e prospettica e la disponibilità di adeguati affidamenti bancari. In particolare, vengono attenzionate le scadenze relative alle attività (attraverso anche azioni costanti di recupero del credito) e passività finanziarie per fasce di scadenza.

Si evidenzia che la Società, a seguito della sottoscrizione del finanziamento *pool* di medio/lungo termine di 62 milioni di euro stipulato in data 20 luglio 2021, dispone della liquidità sufficiente per far fronte agli impegni previsti nel Piano Economico e Finanziario societario, ivi compresi gli investimenti.

Per quanto concerne i possibili impatti finanziari derivanti dall'incremento dei costi dell'energia elettrica e dei materiali per le costruzioni, si rinvia al precedente paragrafo Rischi di mercato.



**finanziamento *pool*
di medio/lungo termine
62 milioni di euro**

Swot analysis

Parallelamente all'analisi, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali, Umbra Acque già nel 2018 aveva avviato una attività di *SWOT Analysis* finalizzata ad individuare i punti di forza e i punti di debolezza della Società, anche rispetto al contesto sociale e di mercato nel quale Umbra Acque opera, dando la giusta evidenza alle principali opportunità di crescita e le principali minacce, anche solo potenziali.

Dall'analisi al tempo condotta il *management* declinò azioni specifiche che, attraverso una accurata attività di esecuzione e monitoraggio delle stesse, hanno portato nel tempo risultati di cui si dà evidenza a più riprese nel presente documento, a partire dall'allineamento



**individuazione punti
di forza e di debolezza**

della data di scadenza della concessione a quella degli altri gestori umbri che ha spostato, quindi, l'orizzonte temporale di scadenza del contratto di ulteriori quattro anni ponendo le basi per un progetto di gestione unitario del servizio sull'intera Regione Umbria. Valorizzando l'esperienza del 2018, tra la fine del 2021 e gli inizi del 2022 il *management* ha proceduto ad un aggiornamento della *SWOT Analysis*; i risultati dell'analisi hanno consentito l'individuazione di quattro aree tematiche di azione affidate ad altrettanti gruppi di lavoro interni che operano secondo la metodologia *Agile Scrum*:

1 / Ottimizzazione gestione Servizio Idrico Integrato

Obiettivo del progetto è contribuire alla costruzione di una nuova *Vision* del Servizio Idrico Integrato regionale al fine di migliorare la qualità dei servizi e la sostenibilità delle attività, potenziare le attività di investimento e favorire lo sviluppo del territorio regionale.

2 / Tutela fonti di approvvigionamento idrico primarie

Obiettivo del progetto è la ricognizione e messa in atto delle attività per garantire un quantitativo adeguato di prelievi non inferiore all'attuale ed individuazione di altre eventuali fonti di approvvigionamento idrico esistenti da mettere a sistema.

3 / Ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica

Obiettivo del progetto è favorire lo sviluppo di attività funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale dei processi gestionali, della qualità, della sostenibilità e della sicurezza, attraverso investimenti mirati in beni strumentali nuovi, materiali e immateriali, interconnessi ai sistemi aziendali, anche alla luce delle opportunità fiscali che il legislatore ha messo a disposizione delle imprese.

4 / Incremento iniziative di sostenibilità ed efficientamento energetico

Obiettivo del progetto è l'individuazione di azioni di incremento della *brand reputation* in ottica sostenibile e di sensibilizzazione del territorio al tema della sostenibilità; verifica e realizzazione di interventi - anche mediante progetti pilota - legati all'utilizzo di fonti alternative; valutazione e implementazione di interventi di efficientamento energetico.



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'efficienza e l'efficacia del soggetto gestore, sulla scorta di quanto sopra rappresentato, rimandano quindi ai seguenti principali obiettivi:

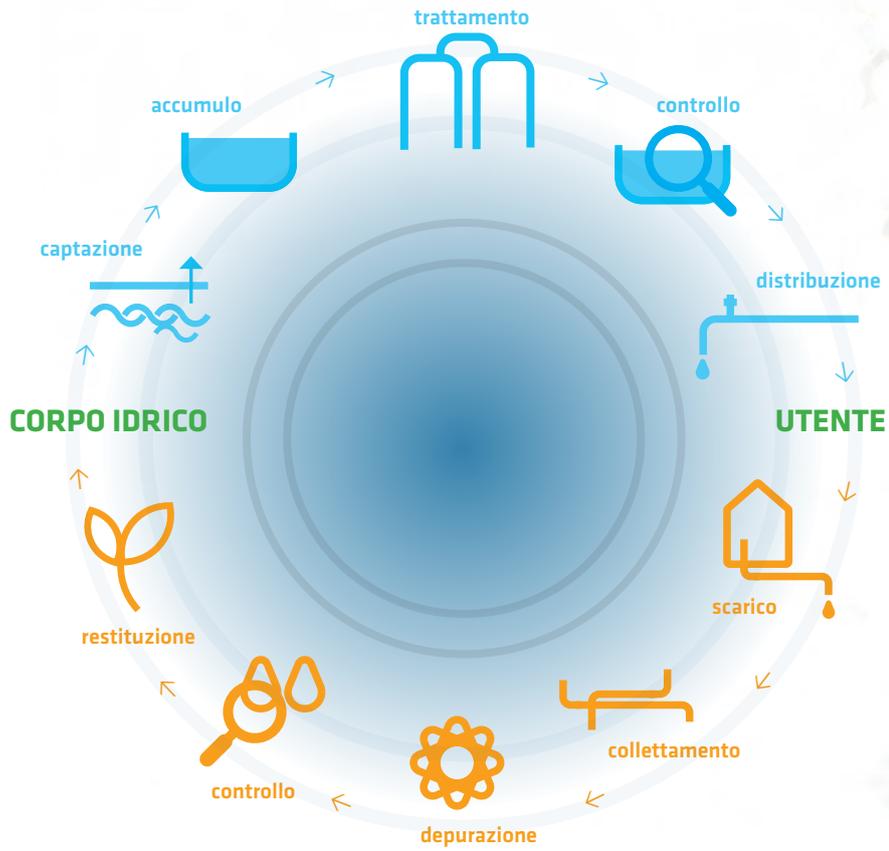
- garantire il continuo approvvigionamento di acqua potabile nella qualità prevista dalle normative vigenti e nelle quantità necessarie al soddisfacimento dei fabbisogni;
- contenere gli sprechi della risorsa idrica approvvigionata attraverso sia la riduzione delle perdite di rete che promozione di comportamenti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

renziati in termini di disponibilità della risorsa idrica:

- la fascia appenninica è caratterizzata da notevoli disponibilità di acqua potabile, anche di altissima qualità e pregio (non a caso è anche 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 artesiana 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, per tale motivo 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.

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. 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.



269

impianti di sollevamento acquedotto

254

impianti di sollevamento fognario

124

impianti di depurazione

258

potabilizzatori

219

pozzi

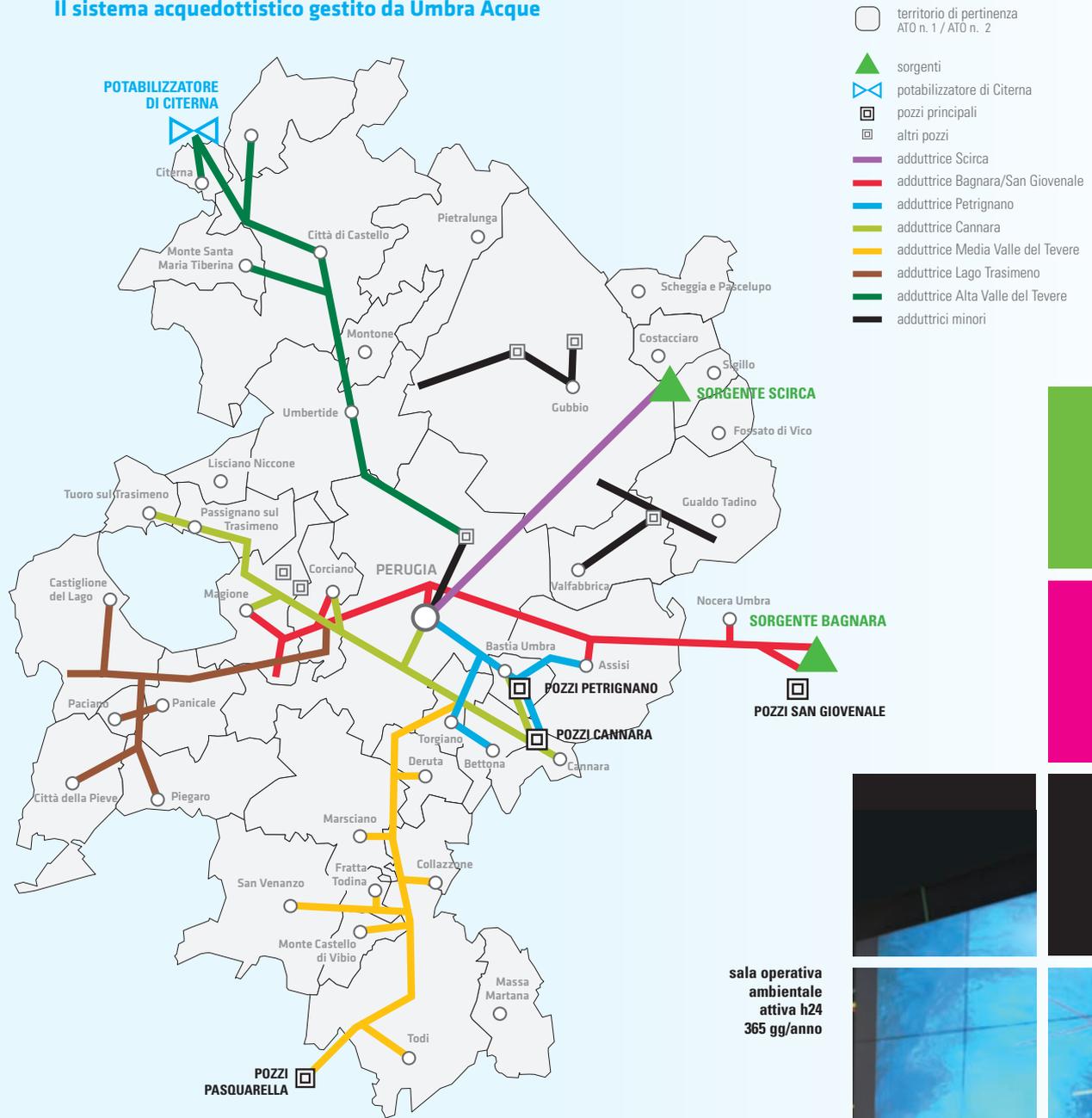
283

sorgenti

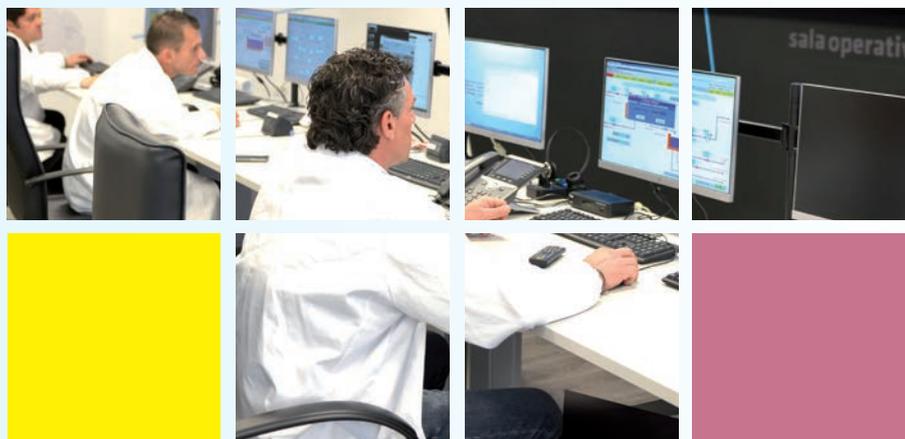
18

impianti di potabilizzazione

Il sistema acquedottistico gestito da Umbra Acque



185
IMPIANTI
TELECONTROLLATI



Schema acquedottistico AVT (Alta Valle del Tevere)

Lo schema, recentemente terminato, ha previsto l'utilizzazione delle acque superficiali dalla diga artificiale del Monte Doglio attraverso l'acquedotto rurale gestito da EAUT - Ente Acque Umbro Toscane, con una derivazione posta in località Paradiso nel Comune di Citerna, ove è stato realizzato un impianto di potabilizzazione con capacità di produzione sino a 400 l/sec. Lo schema distributivo prevede l'approvvigionamento di tutti i Comuni dell'Alta Valle del Tevere, a partire 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 Petri gnano 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: una i territori posti a nord-est del Lago Trasimeno, e l'altra 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 Todì e Massa Martana sino ai Comuni di Deruta, Torgiano e Bettona. Viene approvvigionato attraverso un campo

pozzi realizzato nel Parco naturale della Pasquarella (Comune di Baschi), pozzi scavati sui massicci carbonatici dei Monti Martani sino alla profondità di circa 250 metri con una portata potenziale complessiva di 400 l/sec. La qualità delle acque emunte è eccellente con elevate caratteristiche di potabilità che ne permettono l'utilizzo senza alcun trattamento, salvo quello della disinfezione per la copertura batteriologica. Il territorio della Media Valle del Tevere è anche caratterizzato da piccole frazioni approvvigionate da fonti locali che in situazioni di crisi non riescono a garantire sufficiente portata, con conseguente necessità di intervenire tramite trasporto di acqua con autobotti per rifornire i serbatoi di carico della rete di distribuzione. Gli investimenti eseguiti negli ultimi anni sono stati rivolti pertanto a collegare le frazioni isolate al sistema della Pasquarella, in modo 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 Todì. 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 situazioni di razionamento o 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 legale di Umbra Acque, in via Gustavo Benucci, 162, Perugia.

Investimenti PNRR - "Piano Umbria Resiliente"

Il "Piano Umbria Resiliente" proposto dalla Regione Umbria e ideato internamente da Umbra Acque nell'ambito di un tavolo di lavoro coordinato da AURI nel corso del 2020, del valore complessivo di oltre 150 milioni di euro, prevede la realizzazione di 8 sistemi idrici con il compito di assicurare l'integrazione per l'approvvigionamento dell'acqua potabile anche dalle acque superficiali dei fiumi Tevere e Chiascio al fine di prevenire le sempre più frequenti crisi idriche legate ai cambiamenti climatici. Nell'ambito del Piano, il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili ha accolto il progetto di realizzazione di un collegamento tra la diga del Chiascio e il sistema acquedottistico del Perugino-Trasimeno che in futuro consentirà anche l'interconnessione con i sistemi del Folignate, Spolefino e Ternano. Il progetto, del valore di 18 milioni di euro, di cui 16,2 milioni assegnati dai fondi PNRR - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, è l'opera più strategica



del “Programma degli Interventi” delle società del servizio idrico, particolarmente apprezzata dall’Autorità di Bacino Distrettuale dell’Appennino che la ritiene il “progetto bandiera” dell’Umbria. L’opera – progettata con le più moderne tecnologie a disposizione e con particolare attenzione all’aspetto della sostenibilità ambientale ed efficientamento energetico – verrà realizzata seguendo il principio del *Do No Significant Harm (DNSH)*, che prevede che la costruzione dell’opera non arrechi nessun danno significativo all’ambiente. Tale principio, fondamentale per accedere al finanziamento del PNRR, richiede che dovranno essere previste precise avvertenze e monitorati tutti gli atti, dalla programmazione della misura al collaudo/certificato di regolare esecuzione degli interventi. Per l’opera oggetto di finanziamento è stata redatta apposita relazione di *DNSH*, a cura degli uffici di Umbra Acque, già nella stesura preliminare del progetto. Con riferimento all’efficientamento energetico è prevista l’installazione di una turbina per la produzione di energia elettrica che recupererà il salto idraulico disponibile tra la diga del Chiascio ed il potabilizzatore, nonché la realizzazione di pannelli fotovoltaici sulle coperture degli edifici del potabilizzatore per una superficie complessiva di circa 1.500 mq.

Alla data di approvazione del presente documento è stata avviata l’attività di progettazione definitiva dell’opera, che risulta divisa in 2 stralci: il primo riguarda il potabilizzatore ed il secondo riguarda le condotte di adduzione dell’acqua dalla diga del Chiascio al potabilizzatore medesimo. Tali attività si concluderanno entro la fine di maggio 2022 per poi procedere, senza soluzione di continuità, all’ottenimento delle autorizzazioni tramite conferenza dei servizi indetta da AURI. L’autorizzazione dell’opera è prevista entro la fine del 2022 per poi procedere, nei primi mesi del 2023, alla fase di progettazione esecutiva e conseguente gara di appalto di aggiudicazione dei lavori, da concludersi entro il 30 settembre 2023, così come previsto dal primo step del cronoprogramma del finanziamento PNRR, per poi vedere la conclusione e realizzazione del progetto entro il 31 marzo 2026.

Impianti di trattamento e potabilizzazione

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

A) Potabilizzatore di Citerna:

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

B) Impianto di Cannara - Località Le Torte:

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

C) Impianto di Bastia Umbra - Località Petrignano:

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

Reti di distribuzione

La rete di distribuzione complessivamente gestita da Umbra Acque ha uno sviluppo di km 6.358, principalmente realizzata con i seguenti materiali:

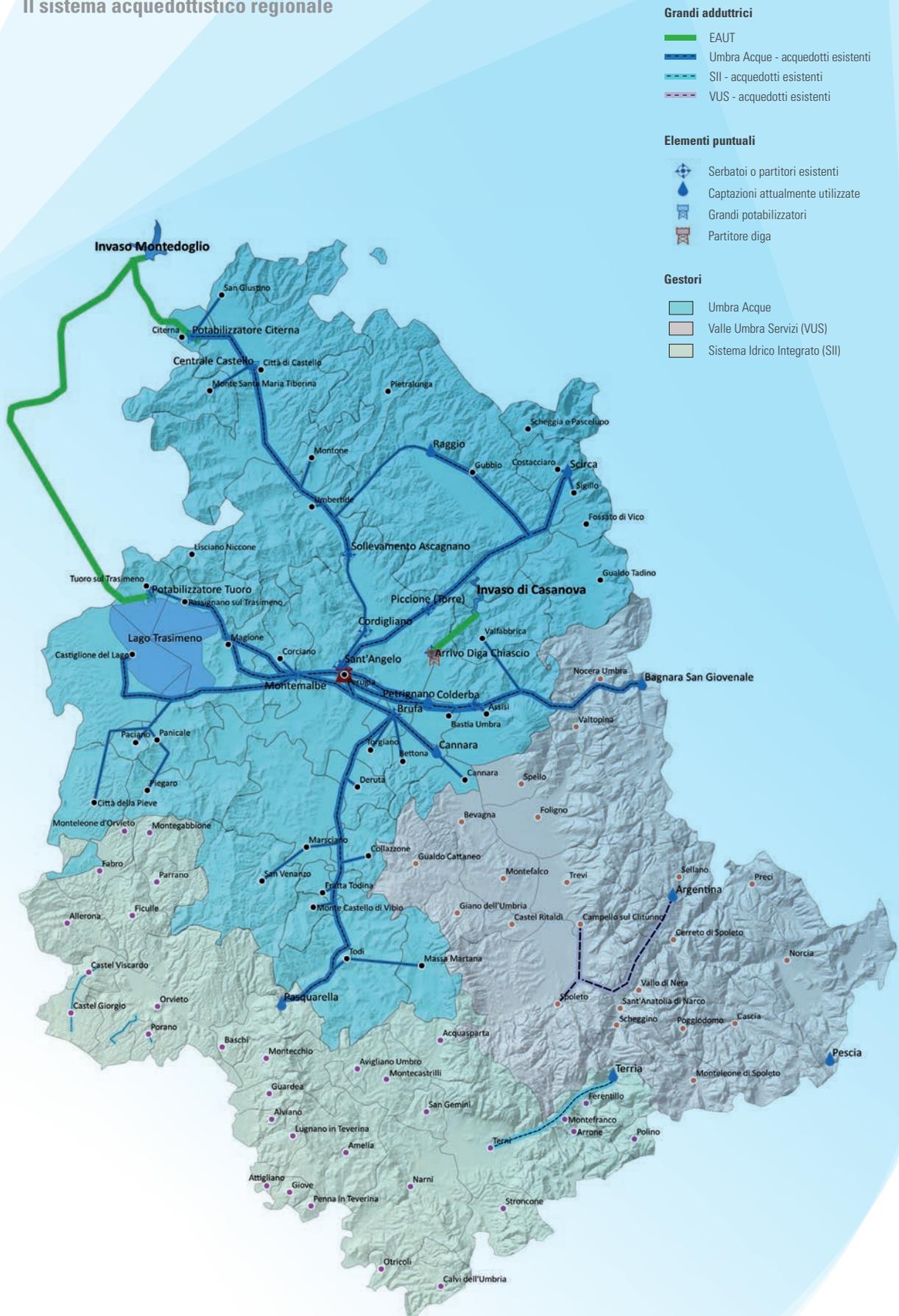
- acciaio km 2.866;
- ghisa grigia e sferoidale km 330;
- polietilene km 2.907;
- altri materiali plastici km 124;
- cemento amianto km 131 (- 4 km rispetto al 2020).

La problematica principale nella gestione della rete di distribuzione, considerata anche la vetustà media della stessa, è quella 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, che alla data del 31 dicembre 2021 ha raggiunto il 56% di copertura delle reti idriche gestite da Umbra Acque.

Oltre alla distrettualizzazione viene effettuata una costante attività di ricerca perdite occulte, attività effettuata esclusivamente con personale interno, che nel 2021 ha interessato oltre 400 km di condotte idriche ispezionate. 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 sulla tratta interessata;
- esiti delle interviste al personale operativo di presidio sul territorio;
- la popolazione servita dalla tratta interessata;
- la tipologia del materiale con cui la rete è realizzata, con priorità alla sostituzione delle condotte in cemento amianto;
- comuni con valori di maggior perdita così come definiti dai dati di bilancio idrico.

Il sistema acquedottistico regionale



Nel corso del 2021 sono stati complessivamente sostituiti km 50,3 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 Delibera 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); per la prima volta nel bilancio di esercizio 2020 è stato riportato il valore dell'indennizzo da riconoscere ai vari utenti. Inoltre, la Società ha svolto una capillare ricerca delle utenze sprovviste di contatore che ha provveduto a bonificare, permettendo un recupero sulle perdite idriche.

Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)

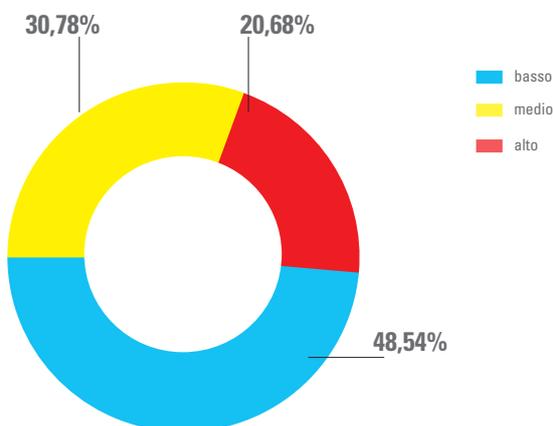
Nel corso dell'anno è stato sviluppato il Piano di Sicurezza dell'Acqua per l'acquedotto denominato Alta Valle del Tevere (AVT) che utilizza come fonte di approvvigionamento le acque superficiali dell'invaso di Montedoglio, realizzato attraverso uno sbarramento sul fiume Tevere secondo il progetto del 1971 degli Ingg. Filippo Arredi e Ugo Ravaglioli. Il *Water Safety Plan* (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), basato sulla

valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione al consumatore, per garantire la protezione delle risorse idriche e la riduzione e/o eliminazione di potenziali pericoli per la salute nell'acqua destinata al consumo umano. Il modello PSA è stato recepito anche nel D.Lgs. n. 31/2001 con il Decreto del Ministero della Salute del 14 giugno 2017 (recepimento della Direttiva UE 2015/1787). Il Progetto del PSA dell'AVT, iniziato a novembre 2020 e supportato da esperti dell'Istituto Superiore di Sanità, ha coinvolto circa 50 tecnici tra esterni (Regione Umbria, USL, ARPA, AURI, Sindaci e Tecnici dei Comuni dell'Alto Tevere, EAUT - Ente Acque Umbro Toscano, Autorità di Bacino) ed interni al fine di comporre un *team* di personale tecnico specializzato in materia, portatori di conoscenza e di interesse esterni per una comprensione a 360° del sistema. Sono stati elaborati diagrammi di flusso di 1° e 2° livello quale descrizione dettagliata del sistema acquedottistico in questione, redatte e compilate *check list* specifiche, effettuati sopralluoghi con raccolta fotografica e di documentazione tecnica che hanno nell'insieme permesso l'elaborazione di una Matrice di Rischio (MdR) sito specifica. I vari documenti elaborati sono stati inoltre verificati ed approvati, ove previsto, dai membri del *team* durante gli incontri tenuti durante l'anno.

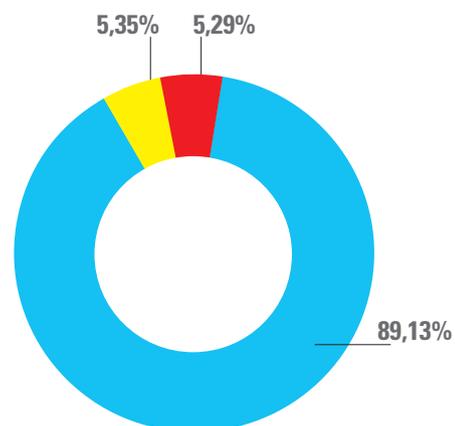
Le considerazioni svolte per ogni segmento della filiera idrica hanno permesso di:

- valutare il rischio iniziale dei possibili eventi pericolosi individuati;
- valutare il rischio residuo (reale) dei medesimi eventi a seguito dell'applicazione delle misure di controllo messe in atto nel sistema a mitigazione dei rischi;
- per gli eventi classificati come rischi alti/medi, identificare e pianificare le misure di contenimento (piano di miglioramento) da mettere in atto nel breve, medio e lungo termine.

Valutazione rischio iniziale



Valutazione rischio residuo



Tutte le informazioni raccolte, i documenti esterni e quelli interni elaborati sono stati messi a disposizione di tutti i membri del *team* mediante accesso ad un archivio *web-based* riservato, realizzato allo scopo, amministrato da Umbra Acque ed accessibile con apposite credenziali.

I numeri del PSA dell'AVT:

- volumi acqua prodotti: 3.100.000 mc/anno 2020 (impianto di potabilizzazione di Citerna);
- abitanti serviti: circa 42.000 abitanti (8% circa della popolazione servita da Umbra Acque);
- bacino idraulico: 743,47 kmq;
- filiera idrica costituita da invaso Montedoglio, n. 65 nodi compreso potabilizzatore di Citerna, n. 58 interno e n. 29 connessioni;
- individuati più di n. 4.000 eventi pericolosi.

La redazione della M&R ha evidenziato che i processi di produzione e distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano dell'AVT sono efficaci per la riduzione dei rischi per la salute umana e che non si riscontrano particolari criticità grazie al sistema di controllo e gestione adottato nel tempo da Umbra Acque, come anche evidenziato dai grafici di sintesi riportati nella pagina precedente.

L'ampia ed accurata analisi effettuata con la redazione della Matrice di Rischio ha permesso di evidenziare, confermando la qualità dell'acqua erogata, diverse azioni di miglioramento di cui alcune sono già state portate a termine, altre sono in corso, altre programmate nel tempo e che riguardano, prevalentemente:

- l'implementazione di nuove procedure gestionali o revisione di quelle esistenti;
- la revisione del piano di emergenza calamità naturali e dei disastri ambientali;
- la revisione del piano di manutenzione degli impianti idrici;

- l'implementazione di strumentazione di processo *online* (*early-warning*);

- l'implementazione del TLC (Telecontrollo);

- l'implementazione dei punti di prelievo e delle analisi di autocontrollo;

- investimenti specifici relativi alle sostituzioni di tratti di reti ed adeguamento ed ampliamento serbatoi;

- l'installazione di un gruppo elettrogeno presso il potabilizzatore di Citerna;

- il ripristino impianti;

con una previsione di spesa di circa 7 milioni di euro per i prossimi 6 anni, previa approvazione di AURI ed ARERA (al netto della realizzazione della condotta di alimentazione specifica ed autonoma dall'invaso di Montedoglio al potabilizzatore di Citerna, di circa 12 milioni di euro).

Waidy Management System

Nell'ottica di supportare il Gestore del Servizio Idrico Integrato nel tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo integrato, è stata realizzata ed è attualmente in fase di sviluppo una piattaforma applicativa innovativa e dinamica, integrata ai sistemi aziendali attualmente utilizzati quali GIS (*Geographical Information System*), Telecontrollo e SAP (sistema gestionale aziendale - ERP), denominata *Waidy Management System (WMS)*. Il WMS è un prodotto ideato e realizzato da Acea per le persone di Acea, sviluppato in collaborazione con il *partner* tecnologico NTT Data. Il *software* è in continua evoluzione secondo la metodologia di sviluppo *Agile*, con inserimento di nuove funzionalità secondo una *roadmap* di prodotto e di necessità, dettata dalle aziende del Gruppo Acea, per risolvere particolari criticità che si presentano durante le attività giornaliere dei propri dipendenti. Lavorare in *Agile* consente di migliorare continuamente le *performance* di sviluppo e

Analisi di distretto tramite monitoraggio KPI



di massimizzare il valore che viene rilasciato verso gli utenti, in quanto questi vengono coinvolti costantemente attraverso un sistema di *feedback* continuo e il loro coinvolgimento diretto consente di realizzare un prodotto sempre più adatto alle esigenze lavorative. I rilasci di nuove funzionalità del prodotto avvengono, di norma, ogni due settimane.

Attualmente è stata sviluppata la parte WMS legata alla tutela della risorsa idrica, stante la necessità di fornire uno strumento innovativo per colmare quei vuoti tecnologici presenti in azienda, mirato ad una gestione efficiente ed efficace del territorio gestito. In particolare, si tratta di una piattaforma che supporti il lavoro di due specifiche figure professionali:

1 / Analista del Bilancio Idrico: colui il quale si occupa della redazione del Bilancio Idrico aziendale, ai fini del calcolo dei Macroindicatori M1 (M1a e M1b) richiesti dalla delibera ARERA n. 917/2017/R/idr. WMS permette, essendo integrato con i sistemi SAP e Telecontrollo, di verificare e validare le letture dei misuratori di processo, calcolare bilanci su base mensile o annuale, analizzare eventuali anomalie dei consumi dei misuratori di processo oltre che, come già citato, calcolare i Macroindicatori M1 e redigere i registri richiesti dall'ARERA. Nel caso specifico del Macroindicatore M1a al 31 dicembre (l'indicatore che indica i metri cubi di acqua mediamente persi in un giorno per ogni chilometro di condotta), risultando i volumi persi pari a mc 25.365.863 e la rete gestita (al netto degli allacci) pari a chilometri 6.358, il coefficiente risulta pari a 10,93 mc/(gg*km).

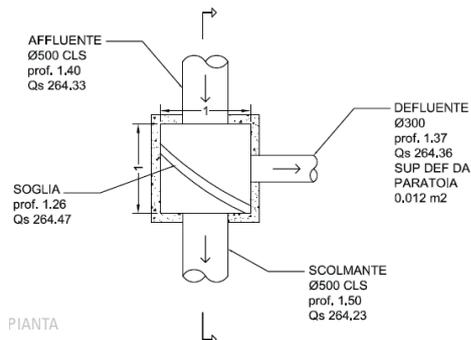
2 / Tecnico Esperto di Distrettualizzazione, che si occupa di creare, gestire e rendere più efficienti gli attuali 102 distretti idrici già realizzati da Umbra Acque e di indirizzare le attività di ricerca perdite. WMS permette di visualizzare su mappa i distretti e tutti gli altri *asset* che ne fanno parte, permettendo a tutti gli utenti di attingere informazioni utili per la gestione degli stessi. È possibile monitorare e tenere sotto controllo lo stato di *performance* di un distretto e calcolarne il relativo livello di perdita tramite classiche variabili idrauliche o tramite KPI avanzati (di portata e pressione) che permettono di apprezzare meglio le *performance*. Grazie all'integrazione con il sistema CRM è possibile visualizzare i consumi di utenza suddivisi per distretto e per tipologia di utenza, oltre che per tipologia di contratto (civile, residenziale domestico, ecc.), potendo effettuare analisi approfondite in termini di livelli di perdita di un distretto.



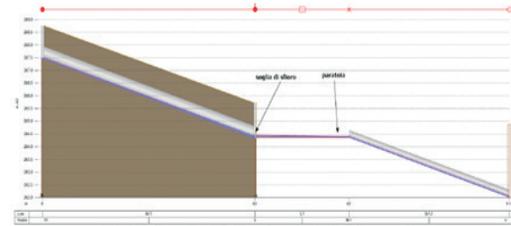
Visualizzazione distretti idrici di Perugia su mappa

Monografia sfioratore / Scolmatore SFI0198 - Perugia

Idgis	UAFSFI0000000000198
Quota m (s.l.m.)	265.73
Coordinata GB Est	2303388,5484
Coordinata GB Nord	4773886,7198
Nome impianto	Scolmatore SFI0198 - Perugia
Località	Perugia
Comune	Perugia
Gestore	UMBRA ACQUE S.p.a.
Nome impianto di depurazione a servizio/scarico in acque superficiali	Depuratore Genna UAFTR00000000000085
Scolmatore a servizio rete o by-pass impianto	RETE
Codice rilievo	173
Data rilievo	22/07/2021
Tipologia Rilievo	PLANOALTIMETRICO
Stato	Attivo

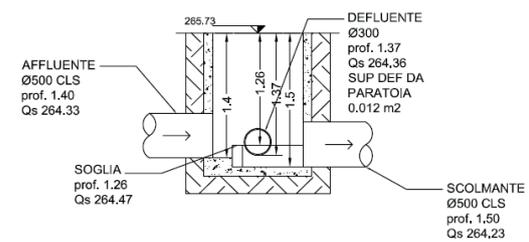


PIANTA



condotta di monte e di valle per la verifica della portata della paratoia

PROFILO IDRAULICO



SEZIONE

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 1.853, in aumento rispetto ai 1.814 km del 2020, 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 n. 254 impianti di sollevamento, dei quali n. 185 sono controllati attraverso un sistema di telecontrollo che fa capo alla sala operativa costituita presso la sede legale di Umbra Acque. Sulla rete di collettamento fognario sono presenti n. 905 scolmatore 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". Tale attività dà anche seguito alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica che ha individuato, tra i vari parametri significativi della buona gestione delle reti e degli impianti, il regolare funzionamento degli scolmatore di piena nelle reti fognarie miste, onde evitare che questi possano attivarsi in momenti diversi da quelli normativamente prescritti e cioè solo nel momento in cui le portate di nera ingrossate dalla pioggia superino la portata di 4 volte la portata media della fognatura (Macroindicatore M4b).

A tutto il 31 dicembre 2021 gli scolmatore su cui è stato portato avanti il lavoro di rilievo, verifica e controllo rispetto l'adeguatezza delle soglie di sfioro risultano essere n. 215 che portano il valore M4b pari al 76,24%. Nelle figure sopra si riportano alcuni estratti delle schede di rilievo, calcolo e verifica che vengono compilate per ciascuno di essi, al fine di calcolare e definire il giusto battente che garantisca il funzionamento sopra descritto. 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 Todi 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, con i primi tre depuratori già dismessi. Prosegue inoltre l'attività di miglioramento dei sistemi fognari e depurativi intorno al Lago Trasimeno dove è in corso un investimento dell'importo complessivo di 7,55 milioni di euro suddiviso in sette stralci funzionali e che interessa i Comuni di Magione, Castiglione del Lago, Passignano sul Trasimeno, Paciano, Città della Pieve e Tuoro sul Trasimeno. Non solo miglioramento dell'efficienza depurativa ma anche interventi finalizzati a contenere allagamenti in caso di intense precipitazioni: è il caso di un'altra importante opera che si sta portando a termine sul reticolo fognario del Comune di Bastia Umbra per un importo finanziato di 1,2 milioni di euro.

Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite

Premesso che il concetto di acque parassite si riferisce a quei volumi indesiderati di acqua che si ritrovano nelle reti fognarie perlopiù legate alla mancata tenuta idraulica delle reti stesse, la loro presenza comporta una serie di problematiche che così possono essere sintetizzate:

1. Conseguenze infiltrazioni:

- sovrastima portata nera;
- riduzione della capacità di invaso del sistema fognario;
- riduzione efficienza depurativa impianto di depurazione;
- funzionamento stazioni di sollevamento in condizioni non prossime a quelle di progetto;
- aumento costi energetici e manutentivi legati al maggiore sollevamento e trattamento depurativo delle acque reflue.

2. Conseguenze exfiltrazioni:

- inquinamento di tipo diffuso di acquiferi sotterranei confinati e non confinati.

A tale riguardo, Umbra Acque ha predisposto due progetti legati alla distrettualizzazione delle reti fognarie che recapitano verso gli impianti di depurazione di Costano - Bastia Umbria, e di S. Martino in Campo - Perugia.

Nel corso del 2022 è previsto l'avvio dei lavori in campo per la realizzazione dei primi distretti fognari.

Il lavoro ha permesso di portare in evidenza, dopo la definizione dei distretti, una serie di interventi da porre in essere, con le rispettive priorità, per la messa a norma degli scolmatori secondo le indicazioni della normativa regionale, con regolazioni che ne permettano l'attivazione con portate comprese nel giusto *range* indicato dalla legge stessa, oltre che individuare malfunzionamenti sulle regole di funzionamento di un sollevamento prontamente aggiornate in modo da migliorare gli schemi di deflussi ed evitare la messa in pressione di alcuni rami del sistema fognario.

Il notevole contributo di questo studio, valutato anche in termini regolatori rispetto a quanto richiesto dagli obiettivi del Macroindicatore M4 (Delibera ARERA sulla QT n. 917/2017/R/idr), sia per quanto concerne il rischio di allagamenti M4a (risultato pari a 0 nel periodo di osservazione), che per gli interventi di adeguamento sugli scolmatori M4b, è stato valutato molto positivamente all'interno del Gruppo Acea. Lo studio verrà utilizzato dal Gruppo per l'implementazione di un software gestionale specifico all'interno del software WMS, alla stregua di quanto già fatto per il progetto di distrettualizzazione e del bilancio idrico delle reti idriche.



**intensa
attività
di bonifica** >

Bonifica utenze

La messa in esercizio di nuovi collegamenti fognari, con il conseguente allacciamento agli impianti di depurazione, comporta anche un'attività di bonifica ed aggiornamento di tutte quelle utenze che, precedentemente esenti dalla tariffa di depurazione poiché non usufruivano di tale servizio, ora godono di un corretto trattamento dei reflui scaricati in pubblica fognatura.

Per questo, alla fine del 2021 è stata avviata una intensa attività di bonifica che richiede verifiche in campo, e aggiornamento del sistema GIS, dove le utenze sono georeferenziate, con controlli incrociati con la banca dati dell'ufficio commerciale dedicata alle relazioni con l'utenza ed alla fatturazione. Attualmente le località interessate da tale attività sono: Palazzo e Tordibetto nel Comune di Assisi e Ripa e Pianello nel Comune di Perugia, dove il riscontro dati ha portato ad individuare un numero di utenze da rettificare di seguito riportato, che potrebbe comunque essere soggetto a modifica a seguito degli accertamenti puntuali in corso.

Tabella 5 - Utenze interessate dall'investimento

descrizione investimento	importo investimento €	nuovi utenti depurati	agglomerato urbano
Impianto di depurazione Consortile di Bastia-Costano	1.135.00	612	Palazzo - Assisi
Realizzazione collettori fognari in località Palazzo e Tordibetto: 2° stralcio		24	Tordibetto - Assisi
Collettamento fognario per gli agglomerati di Ripa e Pianello	1.200.00	237	Ripa - Perugia
		62	Pianello - Perugia

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:

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

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. 16 impianti di depurazione con potenzialità di trattamento tra 2.000 AE e 10.000 AE;
- n. 91 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 stato redatto un progetto esecutivo per il *revamping* della linea di trattamento fanghi con digestione anaerobica che a breve sarà messo a gara per l'individuazione dell'impresa esecutrice dei lavori.

È attualmente in fase autorizzativa un nuovo progetto che permetterà di dismettere il depuratore Perugia - Ponte San Giovanni, della potenzialità di 30.000 AE, convogliando i reflui all'impianto di Perugia - Ponte Valleceppi. Sugli impianti di depurazione a ciò

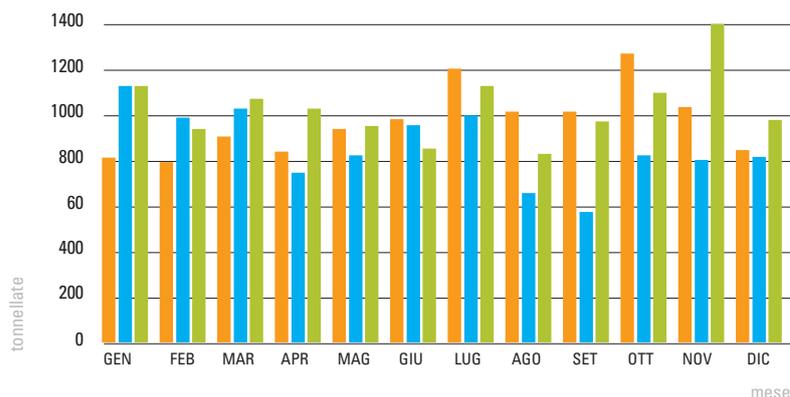
**124
IMPIANTI
DI DEPURAZIONE**

**Nuovi progetti
per gli impianti
di depurazione** >

autorizzati ai sensi dell'art. 110, comma 3 e successivi, del TUA (principalmente Perugia - località Ponte Valleceppi, e Città di Castello - località Canonica), Umbra Acque svolge una attività di smaltimento di rifiuti liquidi per conto terzi. Nel grafico sono riportate le quantità conferite agli impianti mensilmente a confronto tra il 2019 ed il 2021.

Fosse biologiche smaltite presso gli impianti di depurazione

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Qualità Tecnica

ARERA con propria Delibera del 27 dicembre 2017 n. 917 ha introdotto sei Macroindicatori e tre Standard Specifici per misurare le *performance* dei soggetti gestori in relazione ad una serie di aspetti legati all'efficienza del servizio, ponendo contestualmente una serie di obiettivi di miglioramento, anno per anno, in relazione al posizionamento di ogni gestore per ognuno di essi. Gli Standard Specifici comportano addirittura penalità per le aziende in termini di indennizzi da riconoscere direttamente agli utenti. Nella tabella che segue sono riportati i posizionamenti della Società negli ultimi tre anni. Come si evince dalla tabella, Umbra Acque ha raggiunto quasi tutti gli obiettivi previsti dai Macroindicatori ARERA posizionandosi in classe di eccellenza in tre Macroindicatori su sei.

La posizione del Macroindicatore M3 continua a rimanere migliorabile, dove seppur con costante avanzamento nel corso degli anni per il Macroindicatore M3b, passato dal 2,1% all' 1,48% e con zero Ordinanze Sindacali di non potabilità da più anni, non si è raggiunta la classe B nel corso del biennio precedente, come previsto dalla circolare ARERA, anche a causa della presenza delle molteplici piccole fonti di approvvigionamento sparse sul territorio gestito.

In relazione agli Standard Specifici (parametri di qualità del servizio ad indennizzo automatico - indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata"; indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile"; indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura"), l'andamento nel corso degli anni è in sensibile miglioramento, passando da circa euro 125.000 di indennizzi automatici conteggiati per l'anno 2019 a poche migliaia di euro valutati per l'anno 2021.

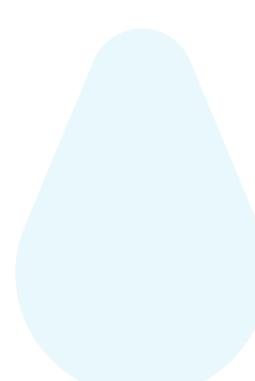
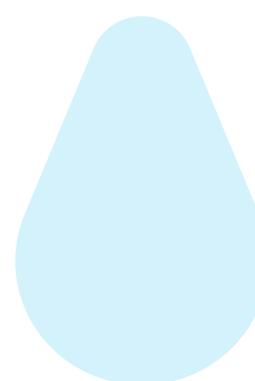
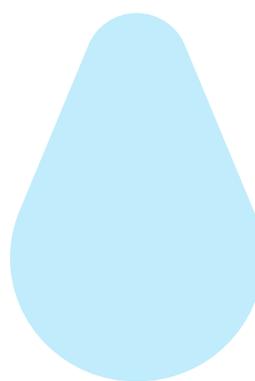


Tabella 6 - Evoluzione nell'ultimo triennio dei Macroindicatori di Qualità Tecnica (Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr)

Macro indicatore	Indicatore	Modalità calcolo	peso (%)	u.m.	2019		2020		2021		Obiettivo	Soddisfazione
					valore	classe	valore	classe	valore	classe		
M1 PERDITE IDRICHE	M1a perdite idriche lineari	Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato (mc/km/gg).	35,4	mc km gg	12,50	D	9,87	D	9,28	C	Migliorare del 4% l'indicatore M1a, cioè portarlo sotto a 11,28%	
	M1b perdite idriche percentuali	Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato (%).		%	48,60		46,50		44,90			
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2 interruzioni del servizio	Somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore.	0	h	5,12	A	5,81	A	5,61	A	mantenimento essendo già in classe A	
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a incidenza ordinanze non potabilità	Rapporto tra numero di utenti finali interessati da sospensioni (o limitazioni d'uso) e numero di utenti finali serviti dal gestore, moltiplicato per la durata della sospensione (%).	14,6	%	0,00	C	0,00	C	0,00	C	rientro nella classe superiore nel corso di due anni	pur in assenza di Ordinanze Sindacali di non potabilità e con il continuo miglioramento del Macroindicatore M3b, il salto di classe implica il raggiungimento di M4b paria 0,5%
	M3b tasso campioni da controlli interni non conformi	Rapporto tra numero di campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni e risultati non conformi al D.lgs. n. 31/2001, rapportato al numero complessivo di campioni di acqua analizzati (%).		%	2,18		1,73		1,48			
	M3c tasso parametri da controlli interni non conformi	Rapporto tra numero di parametri non conformi al D.lgs. n. 31/2001 nei campioni effettuati dal gestore nell'ambito dei controlli interni, rapportato al numero complessivo di parametri analizzati (%).		%	0,18		0,14		0,12			
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	Numero di allagamenti (fognatura mista, bianca) e di sversamenti (fognatura nera), verificatisi ogni 100 km di rete fognaria gestita (n/100 km).	20,8	n 100 km	1,01	E	0,40	D	0,32	D	migliorare del 10% il Macroindicatore M4b con M4a inferiore a 1	
	M4b adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	Incidenza degli scaricatori non adeguati alle normative vigenti (%).		%	99,60		98,90		76,20			
	M4c controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	Incidenza degli scaricatori non oggetto di ispezione o non dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione (%).		%	17,50		0,00		0,00			
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5 smaltimento fanghi in discarica	Rapporto percentuale tra la quantità di fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi complessivamente prodotta, misurate in tonnellate di sostanza secca (SS).	10,4	%	35,52	D	25,47	C	9,96	A	diminuire del 3% la massa totale di fango tal quale prodotto e conferito in discarica	 
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6 tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	Percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore.	18,8	%	2,92	B	0,90	A	0,80	A	mantenimento essendo già in classe A	

< GESTIONE EFFICIENTE DEL SERVIZIO IDRICO

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 5 - Volumi captati

Tabella 6 - Infrastrutture idriche

Tabella 7 - Prelievi di acqua per fonte

Tabella 8 - Consumi di acqua

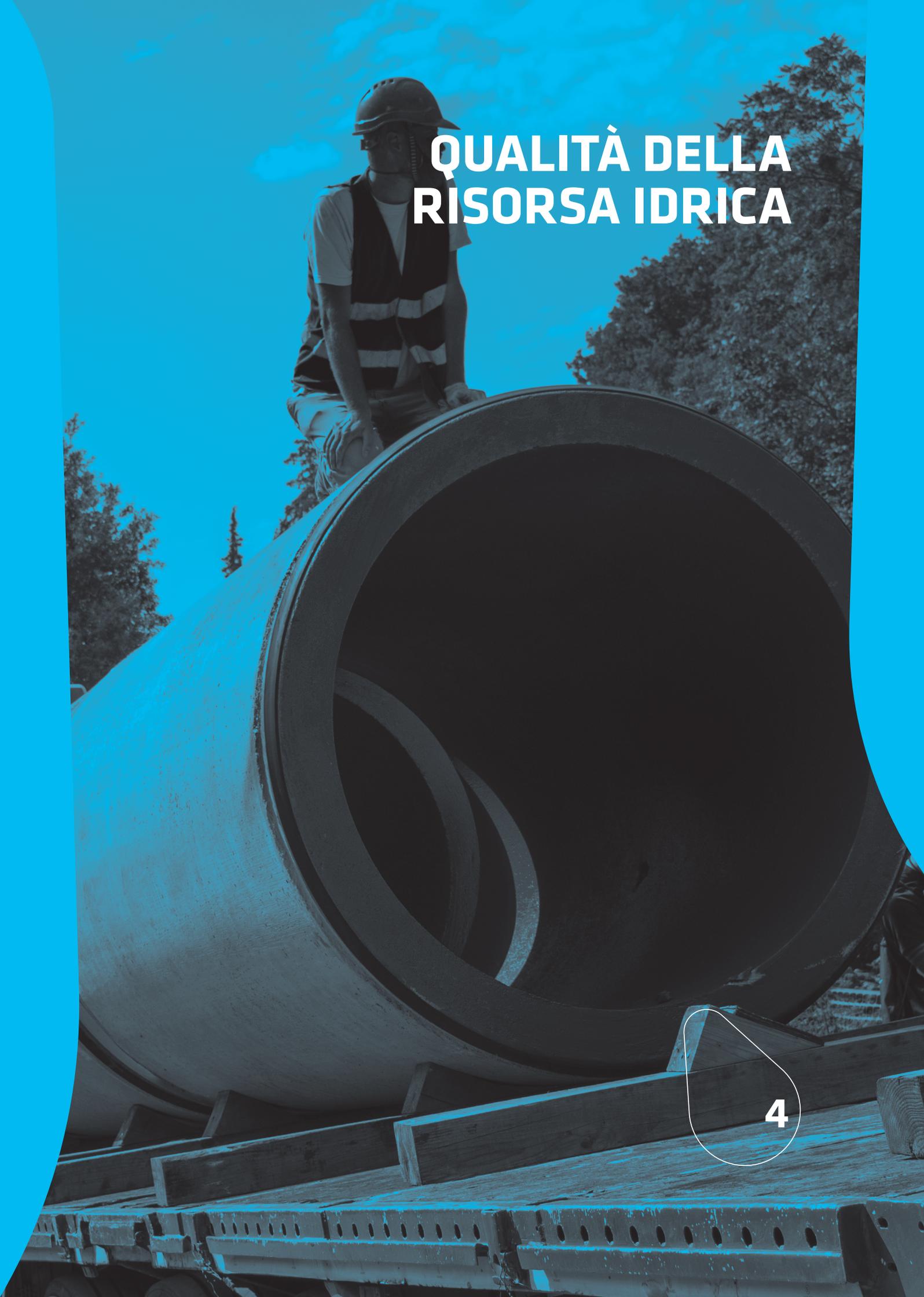
Tabella 9 - Rete idrica e rete fognaria

Tabella 10 - Infrastrutture fognarie

Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione

Tabella 12 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

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

A worker wearing a hard hat and a safety vest is sitting on top of a large, horizontal concrete pipe. The pipe is resting on wooden supports. The background shows trees and a clear sky. The entire image has a blue tint.

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA

QUALITÀ DELLA RISORSA IDRICA



Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

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. n. 31/2001 e s.m.i.).

Tale organizzazione scaturisce dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 697 del 28 maggio 2003, ancora in corso di aggiornamento, ove sono state dettate le linee guida 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 2021, il laboratorio ha effettuato controlli sulle acque potabili su 6.376 campioni, di cui 1.557 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua (circa il 50% in più rispetto all'anno precedente, ove le Case dell'Acqua erano rimaste chiuse per molte settimane causa Covid-19). Complessivamente, per i controlli interni ha analizzato 116.891 parametri, di cui 93.384 chimici e 23.507 microbiologici. Da tutto il sistema dei controlli (interni ed esterni) le azioni correttive a seguito di non conformità sono risultate complessivamente 132, di cui 117 per la presenza di uno o più parametri microbiologici non conformi e 15 per la presenza di parametri chimici non conformi. Di questi 15, 6 campioni hanno fatto registrare il superamento del valore dei triometani per problemi di iperclorazione, 3 per il ferro, 1 per ferro e manganese, 2 per il solo manganese, 2 per il nitrito ed una per l'alluminio, immediatamente regolate e registrate. Si riportano i dati della distribuzione delle azioni correttive per singolo Comune, con la distinzione tra quelle di origine batteriologica (89%) e chimica (11%).

In 9 Comuni sui 38 gestiti - Cannara, Castiglione del Lago, Citerna, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Massa Martana, Monte Castello di Vibio e Montone - non si sono riscontrate non conformità. Limitatamente al perimetro del Macroindicatore M3b (cioè tutti i controlli effettuati in rete di distribuzione), nel corso del 2021 i campioni effettuati sono stati 3.590, in aumento rispetto all'anno precedente, con 53 non conformità, pari al 1,48%, che mantiene Umbra Acque in classe C (M3b compreso tra 0,5% e 5%), mentre, sempre nel corso del 2021, non sono state emesse ordinanze di non potabilità dai Sindaci del territorio gestito (M3a=0).

Nel corso del 2021 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 22 campioni complessivamente analizzati, l'82% 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 16000-7. Dei 4 campioni ove invece si è rilevata comunque una presenza almeno 100 volte inferiore ai valori soglia di pericolosità individuati dall'Agenzia Americana EPA, soglia pari a 7 milioni di fibre per litro d'acqua, due di questi sono relativi alla frazione di Pianello (Comune di Perugia) ove Umbra Acque ha deciso di intervenire con un primo stralcio progettuale per la sostituzione della vecchia condotta di adduzione.

Sempre nel 2021 sono proseguiti i controlli, effettuati di concerto con la Regione Umbria ed ARPA Umbria, tramite il laboratorio di Acea ElaboRI, finalizzati allo scree-

Analisi parametri



www.lacquachebevo.it

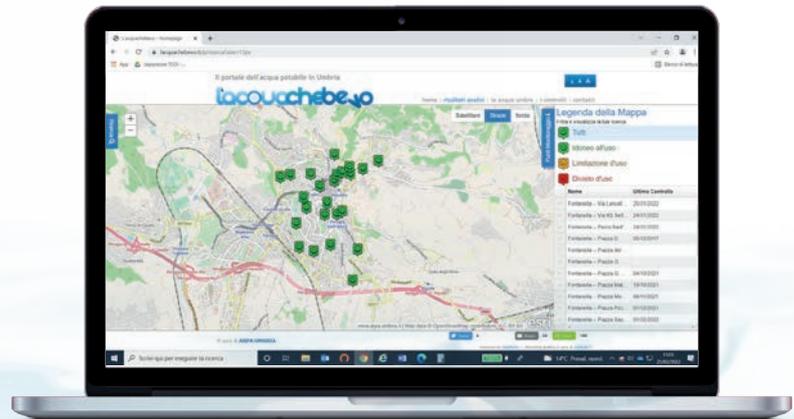


Tabella 7 - Campioni non conformi sulle acque potabili

Comune	campioni con non conformità batteriologiche	campioni con non conformità chimiche
Assisi	5	-
Bastia Umbra	1	-
Bettona	1	-
Cannara	-	-
Castiglione del Lago	-	-
Citerna	-	-
Città della Pieve	7	-
Città di Castello	23	3
Collazzone	-	-
Corciano	3	1
Costacciaro	2	-
Deruta	-	-
Fossato di Vico	1	-
Fratta Todina	-	-
Gualdo Tadino	1	-
Gubbio	5	1
Lisciano Niccone	2	3
Magione	1	-
Marsciano	3	1
Massa Martana	-	-
Monte Castello di Vibio	-	-
Monte Santa Maria Tiberina	1	-
Montone	-	-
Paciano	1	-
Panicale	1	1
Passignano sul Trasimeno	1	-
Perugia	17	5
Piegaro	4	-
Pietralunga	5	-1
San Gastino	3	-
San Venanzo	2	-
Scheggia e Pascelupo	2	-
Sigillo	3	-
Todi	5	-
Torgiano	3	-
Tuoro sul Trasimeno	1	-
Umbertide	3	2
Valfabbrica	8	-
TOTALE	117	15

ning 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 32 campioni analizzati non sono risultati valori apprezzabili di elementi radioattivi.

Progetto "l'acqua che bevo"

La Regione Umbria diversi anni fa ha promosso la realizzazione del 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 (Umbra Acque, VUS e SII). Nel sito sono a disposizione dei cittadini i risultati dei controlli analitici effettuati sia dai Soggetti Gestori che dalle USL, oltre ad altre informazioni sulle acque potabili erogate in Umbria. Da segnalare, in particolare, la descrizione degli acquiferi principali utilizzati per l'approvvigionamento idrico e l'analisi del significato dei principali parametri chimici presenti nell'acqua e la loro provenienza. Attraverso vari strumenti di ricerca (da mappa, per località o per acquedotto) l'utente è in grado di 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. Il controllo dell'acqua, laddove l'utente lamenti situazioni di scarsa qualità dell'acqua all'interno della propria abitazione, viene anche effettuato sulla scorta di una previsione di legge, con prelievi eseguiti all'interno dell'abitazione ed al contatore, con l'intento di verificare se esistano condizioni che portano al mutamento di qualità legate all'impianto idrico interno all'abitazione, situazione spesso verificata soprattutto laddove esistano impianti domestici di trattamento dell'acqua (purificatori, addolcitori, etc...).

< **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

TUTELA DELL'AMBIENTE

5

TUTELA DELL'AMBIENTE



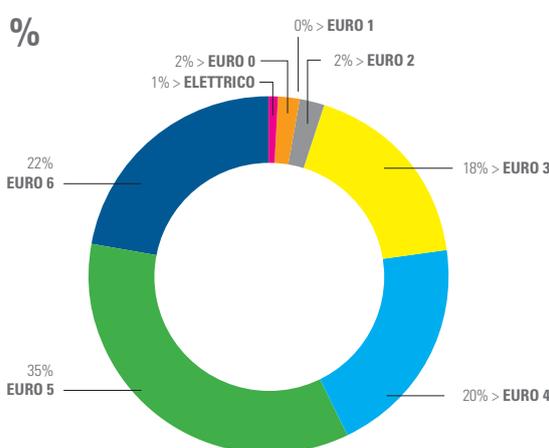
Automezzi

Il carburante utilizzato per l'utilizzo del parco mezzi aziendali rientra tra le emissioni di tipo diretto in atmosfera. Al 31 dicembre 2021 Umbra Acque detiene, sia in proprietà che tramite contratti di noleggio a lungo termine, un totale di 293 automezzi aziendali, di cui il 57% composto da veicoli Euro 5 e Euro 6, come puntualmente indicato nella tabella.

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:

Parco automezzi aziendali



n.

EURO 0	EURO 1	EURO 2	EURO 3	EURO 4	EURO 5
5	1	5	54	59	53

EURO 5B	EURO 6	EURO 6B	EURO 6D	ELETTRICO	TOTALE
50	1	31	32	2	293

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

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

Nella tabella seguente, distinta per Comune, si riportano 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.

Tabella 8 - Parametri non conformi sui controlli dell'acqua depurata

Comune	2018	2019	2020	2021
Assisi	0	0	0	0
Bastia Umbra	1	4	0	1
Bettona	0	0	0	0
Cannara	9	7	3	0
Castiglione del Lago	50	20	5	20
Citerna	0	0	0	0
Città della Pieve	66	56	30	35
Città di Castello	0	0	3	1
Collazzone	12	8	4	2
Corciano	5	4	0	0
Costacciaro	0	0	0	1
Deruta	25	7	6	6
Fossato di Vico	3	1	0	3
Fratta Todina	0	3	0	0
Gualdo Tadino	0	0	0	0
Gubbio	4	3	2	3
Lisciano Niccone	0	0	0	0
Magione	25	29	6	0
Marsciano	16	11	6	0
Massa Martana	2	2	0	0
Monte Castello di Vibio	0	0	0	0
Monte Santa Maria Tiberina	15	14	11	0
Montone	0	0	0	0
Paciano	1	5	11	1
Panicale	8	4	1	2
Passignano sul Trasimeno	8	8	4	4
Perugia	54	16	9	12
Piegaro	15	11	11	12
Pietralunga	1	1	2	0
San Gastino	8	4	3	6
San Venanzo	5	1	3	0
Scheggia e Pascelupo	1	0	0	0
Sigillo	0	6	5	0
Todi	132	107	66	38
Torgiano	20	14	1	1
Tuoro sul Trasimeno	8	12	5	1
Umbertide	1	2	0	2
Valfabbrica	8	9	7	0
TOTALE	506	372	204	157

La tabella evidenzia come a seguito di una maggior attenzione e scrupolosità posta sulla gestione degli impianti ed una serie di investimenti eseguiti negli ultimi anni, è stata fortemente migliorata la situazione a partire dall'anno 2018, ed in dettaglio si ricorda:

- il 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, dopo 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, che ha fatto diminuire di circa il 75% le non conformità;
- il completo rifacimento dell'impianto di depurazione di Marsciano per una potenzialità di trattamento sino a 18.000 AE, al posto del precedente che ne trattava solo 8.000;
- l'avvio del depuratore di Cascianella nel Comune di Todi, completamente ristrutturato e potenziato sino alla potenzialità di 25.000 AE, con le prime dismissioni di tre impianti vetusti a cui nei prossimi mesi ne seguiranno altre cinque;
- gli adeguamenti in corso per la dotazione dei trattamenti di disinfezione tramite tecniche che utilizzano gli UV sugli impianti di depurazione di San Sisto e Ponte Valleceppi nel Comune di Perugia.

In termini di Macroindicatore M6, quindi limitando il perimetro a tutti gli impianti di depurazione con capacità uguale o superiore a 2.000 AE, nel corso del 2021 Umbra Acque ha mantenuto una eccellente *performance* confermando la sua collocazione in classe A di eccellenza

(era in classe C nel 2018, in classe B nel 2019 ed in classe A nel 2020) con 9 non conformità su 1.119 campioni esaminati (pari al 0,80%), di cui:

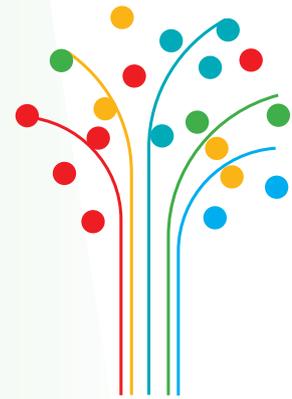
- n. 2 con superamento di almeno un limite solo della tabella 1;
- n. 7 con superamento di almeno un limite solo della tabella 2;
- n. 0 con superamento di almeno un limite in entrambe le tabelle 1 e 2;
- n. 0 con superamento di almeno un limite della tabella 4.

Ciò è altresì testimoniato dal contenutissimo numero di sanzioni che vengono erogate dagli Enti di controllo (Regione Umbria attraverso l'organismo tecnico ARPA) che riguardano anche gli impianti di depurazione più piccoli, fuori dal perimetro del Macroindicatore M6, che nel 2021 sono state complessivamente 6, tutt'ora in fase di discussione e definizione da parte degli Uffici regionali competenti a seguito della presentazione degli scritti difensivi, sanzioni per le quali la Società ha comunque provveduto a predisporre a bilancio apposito accantonamento a fondo rischi. Tali sanzioni riguardano perlopiù piccoli impianti, tra cui alcuni a breve in via di dismissione, mentre per i due più importanti - Pian della Genna nel Comune di Perugia e Madonna del Soccorso nel Comune di Marsciano - sono conseguenti allo sfioramento del parametro batteriologico degli Escherichia Coli. 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 2021 sono stati analizzati 5.014 campioni per 42.404 parametri determinati, con un incremento sia dei campioni esaminati (+4,46%) che dei parametri analizzati (+6,04%). Nel corso dell'esercizio la Società, d'intesa prima con l'Istituto Superiore di Sanità e poi attraverso un protocollo regionale d'intesa con ARPA, l'Università degli Studi di Perugia e gli altri soggetti gestori, ha realizzato un'attività di *screening* sulle acque reflue all'ingresso del depuratore di Pian della Genna di Perugia per monitorare la presenza del virus SARS Cov-19 nelle sue diverse varianti tempo per tempo presenti.

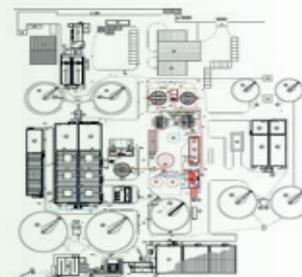
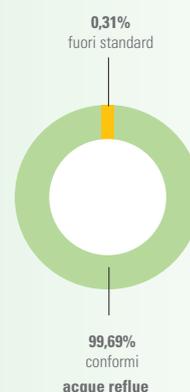
Progetti di sostenibilità e loro fattibilità

Nel mese di dicembre 2020 la Direzione Area Idrico del Gruppo Acea ha costituito un *team* di lavoro denominato Sostenibilità, con rappresentanti di tutte le aziende dell'area Idrico della Toscana, dell'Umbria, del Lazio e della Campania, il cui obiettivo è stato quello di sviluppare alcuni interventi legati alla sostenibilità energetica ed ambientale in modo da sfruttare le opportunità tariffarie ed avere un ritorno economico ed un beneficio per il gestore del Servizio Idrico Integrato e per i clienti finali, cercando il modo di contribuire attivamente al raggiungimento di 5 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Le attività svolte dal gruppo di lavoro sono state rivolte in via principale a quelle infrastrutture utilizzate dai gestori del Servizio Idrico Integrato che contribuiscono:



Analisi parametri



IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI PIAN DELLA GENNA

Digestione anaerobica fanghi primari e stabilizzazione aerobica fanghi secondari che saranno poi inviati nel post-ispessitore esistente e infine nella stazione di disidratazione meccanica.

Riduzione fanghi
-35% (11,15 m³/d)

Impianto di cogenerazione
energia termica prodotta (1.361 kwh/d)
consumata 100% nel processo

Energia elettrica prodotta
(353.064 kwh/anno)
consumata 100% nel processo

- alla sostenibilità dell'utilizzo della risorsa idrica ed al riuso delle acque depurate;
- al recupero e alla produzione di energia elettrica e termica;
- al recupero di materie prime seconde.

Il gruppo di lavoro comprendeva persone provenienti da tutte le società del Gruppo Acea (Area Industriale Idrico, Area Ingegneria, Area Ambiente ed Area Energia) al fine di unire le proprie competenze e formare un *team* interdisciplinare formato da specialisti di processi idrici ed industriali, di regolazione idrica, di pianificazione strategica e di controllo di gestione, di ingegneria, di ambiente ed energia. La metodologia di lavoro utilizzata nelle attività è stata quella dell'*Agile Scrum* attraverso la quale sono stati sviluppati rilasci successivi di "creazione di valore". Il progetto ha permesso di identificare iniziative concrete e ripetibili, anche attraverso la realizzazione di nuovi impianti o parti di essi, che consentono indipendenza nella gestione, recupero dei materiali, soluzioni regolatorie e certificazioni *green*, avendone definito i livelli di fattibilità in termini di *permitting*, coerenza con i dettami regolatori e di ritorno economico. Infatti, a livello di Gruppo Acea sono stati individuati n. 19 interventi sperimentali, di cui n. 3 di interesse anche per i gestori del Servizio Idrico Integrato, con i seguenti obiettivi:

- produzione di idrogeno con plasmalisi da acque reflue;
- recupero cellulosa dall'influenza di un depuratore;
- controllore predittivo per ottimizzazione del processo depurazione.

Tra i 19 progetti individuati vi è quello di adeguamento dell'impianto di depurazione di Pian della Genna (Comune di Perugia) e che si sostanzia nella possibilità di riduzione dei volumi di fango prodotti attraverso la maggior quantità di sostanza secca ottenuta e nella produzione di energia termica ed elettrica interamente utilizzate all'interno del processo depurativo e di trattamento fanghi.

Rifiuti

I rifiuti prodotti (compresi quelli in giacenza) complessivamente nell'anno 2021 sono stati pari a 19.083 tonnellate, suddivisi tra 43 codici EER (Elenco Europeo Rifiuti) utilizzati per la classificazione delle varie tipologie. In termini di produzione e relativi costi di smaltimento, i rifiuti predominanti sono quelli derivanti dalle attività di depurazione delle acque reflue e di potabilizzazione delle acque. Nonostante gli sforzi che la Società svolge per il contenimento della produzione di fanghi (ad esempio sull'impiantistica per migliorare la quantità di sostanza secca nei fanghi), va tenuto ben presente che maggiori quantitativi di tale rifiuto permettono di avere due benefici direttamente correlati che portano ad un miglioramento dei corpi idrici ricettori in termini di sostenibilità ambientale:

- l'aumento dei quantitativi di refluo trattato;
- le migliori *performance* depurative degli impianti con la riduzione delle quantità di sostanza organica e di solidi sospesi presenti nelle acque depurate.

Da evidenziare è la costante diminuzione del trasporto dei fanghi liquidi da depurazione (meno 40% circa), su cui la Gestione Operativa sta lavorando sia attraverso considerazioni maggiormente scientifiche (valori soglia sulla percentuale di concentrazione dei fanghi in vasca di ossidazione sino a 10 milligrammi per litro), sia attraverso una politica di investimenti mirata a dotare gli impianti - anche di media taglia - di specifiche sezioni di disidratazione e di accorpamento ed abbandono dei piccoli impianti in depuratori con potenzialità maggiore. Dato positivo, anche in termini di economia circolare, è il valore del Macroindicatore M5, che misura la quantità di fango proveniente dalla depurazione inviato a recupero (anche attraverso operazioni di condizionamento che ne permettono il successivo utilizzo in agricoltura). Dopo aver chiuso il 2020 con un significativo dato di circa il 75% del fango di depurazione prodotto portato a recupero, nel corso dell'anno 2021 si è arrivati al

Tabella 9 - Produzione rifiuti

codice CER	descrizione del rifiuto	u.d.m	2017	2018	2019	2020	2021	variazione % 2020/2021
190805	fanghi di depurazione palabili	ton.	11.473,11	8.272,33	11.166,13	10.916,41	11.356,61	4,03%
190802	sabbie	ton.	1.067,14	679,41	1.148,50	909,97	1.197,35	31,58%
190801	residui di vagliatura	ton.	171,19	161,35	184,18	147,72	155,19	5,06%
190805	fanghi prodotti da processi di chiarificazione dell'acqua	ton.	21,04	11,73	72,44	54,37	42,70	-21,46%
190902	fanghi prodotti da processi di filtrazione e vaglio primari	ton.	-	-	-	18,62	-	-100,00%
190901	fanghi di depurazione liquidi	ton.	8.099,98	4.913,36	5.269,88	4.199,45	2.525,06	-39,87%
	totale per anno	ton.	20.832,46	14.38,18	17.841,13	16.246,54	15.276,91	-
190901	carboni attivi esauriti	ton.	-	-	-	-	11,19	100,00%

creiamo
insieme
un
ambiente
pulito



Tabella 10 - Dettaglio principali rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione reti

codice CER	descrizione del rifiuto	u.d.m	2018	2019	2020	2021	variazione % 2020/2021
170504	terre e rocce da scavo	ton.	4.398,00	4.590,00	3.714,72	3.088,97	-16,85%
170302	miscele bituminose non pericolose	ton.	1.130,00	639,00	339,90	248,51	-26,89%
170904	macerie da costruzione	ton.	912,00	437,00	514,58	343,84	-33,18%

90,06%, portando quindi il valore del Macroindicatore M5 a 9,94%. La seconda voce in termini quantitativi di rifiuti prodotti è quella derivante dall'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti eseguita dal personale interno. Per questa tipologia di rifiuti si conferma l'andamento del *trend*, con una costante diminuzione negli anni. Ai sensi dell'art. 26-bis del Decreto Legge 4 ottobre 2018, n. 113, convertito dalla Legge 1 dicembre 2018, n. 132, in conformità alle linee guida predisposte dal Ministero dell'Interno di cui al D.P.C.M. 27 agosto 2021, è stato predisposto il piano di emergenza interno per i 15 impianti autorizzati ex art. 110 del TUA. La loro trasmissione alla Prefettura consentirà alla stessa la predisposizione del piano di emergenza a livello provinciale, per la relativa informazione della popolazione in caso di incendio, scoppio o sversamento che potrebbe interessare gli impianti di stoccaggio e trattamento rifiuti. Nel corso dell'anno 2021 non sono state ricevute sanzioni o provvedimenti contro la Società in materia di rifiuti.

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 232 impianti (perlopiù acquedotti minori) la disinfezione viene effettuata con l'utilizzo di ipoclorito di sodio. Nelle Case dell'Acqua, per la produzione di acqua frizzante è utilizzata 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. Per quanto riguarda l'abbattimento del fosforo nel processo depurativo, viene utilizzato il cloruro ferrico mediante immissione, di norma, in vasca di ossidazione.

Consumi energetici

UmbrAcque è una società fortemente energivora a causa della conformazione orografica del territorio, con un consumo annuale di energia elettrica che si attesta mediamente a circa 92,5 GWh. La parte preponderante dei consumi riguarda i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dell'acqua con circa il 75% del consumo energetico totale.

Anche nel 2021 infatti, a fronte di un consumo compless-



sivo pari a 92.756 MWh, i consumi energetici per il funzionamento delle reti e degli approvvigionamenti idrici sono stati pari a 68.578 MWh (1.258 MWh per la potabilizzazione e 67.320 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. Si registra un incremento dei consumi degli impianti di potabilizzazione, soprattutto per il sempre maggior utilizzo dell'impianto di Citerna.

Risultano in aumento anche i consumi per i sollevamenti della rete fognaria (circa 300 MWh in più rispetto al 2020), mentre sono stabili quelli sulla depurazione (nel 2021 complessivamente 18.052 MWh), dopo la messa in esercizio dei nuovi impianti realizzati sulla scorta del Piano degli Investimenti che comprendeva 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 urbani come Marsciano, Tavernelle, Perugia e Città della Pieve.

Pur non rappresentando il *core business* della Società, la stessa si è attivata, nei limiti degli investimenti approvati, per installare e gestire piccoli impianti fotovoltaici realizzati a terra o sui tetti degli edifici di servizio di alcuni impianti gestiti. Tra gli impianti fotovoltaici realizzati si annoverano quelli di Gubbio per circa 20 kW di potenza, di Perugia per 20 kW di potenza e presso la sede di Ponte San Giovanni in Perugia per circa 6 kW di potenza. Nel 2021 la produzione complessiva di energia, utilizzata direttamente per il funzionamento degli impianti gestiti, è stata pari a 31,1 MWh. Sono in corso di espletamento le pratiche con ENEL per la messa in esercizio di una installazione similare realizzata sull'impianto di depurazione di Cascianella nel Comune di Todi per circa 20 KWh di potenza installata.

Tabella 11 - Consumi di energia elettrica per servizio

tipologia servizio	2019		2020		2021	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
potabilizzazione	3.494,8	970,8	4.465,7	1.240,5	4.530,2	1.258,4
distribuzione	255.557,2	70.988,1	242.496,7	67.360,2	242.350,2	67.319,5
depurazione	63.464,8	17.629,1	64.527,2	17.924,2	64.388,9	18.052,0
fognatura	17.054,8	4.737,4	18.062,3	5.017,3	19.047,6	5.311,8
servizi/altro	2.899,8	805,5	2.900,4	805,7	2.930,4	814,0
totale	342.471,3	95.130,9	332.452,3	92.347,9	333.247,3	92.755,8
<i>di cui nostra produzione da fonti rinnovabili</i>			48,1	13,3	112,0	31,1
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	342.471,3	95.130,9	332.404,3	92.334,5	333.135,4	92.724,7

< TUTELA DELL'AMBIENTE

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

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

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

Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti

Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati

Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tabella 25 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

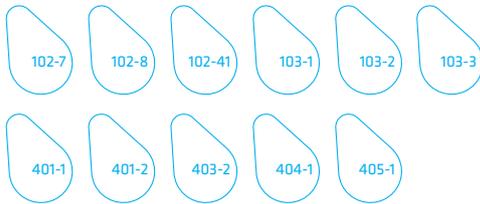
Tabella 26 - Emissioni

Tabella 27 - Scarichi idrici

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



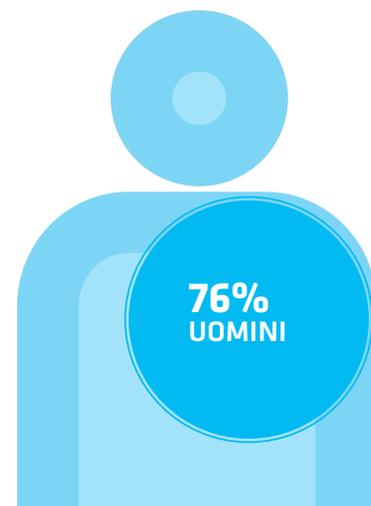
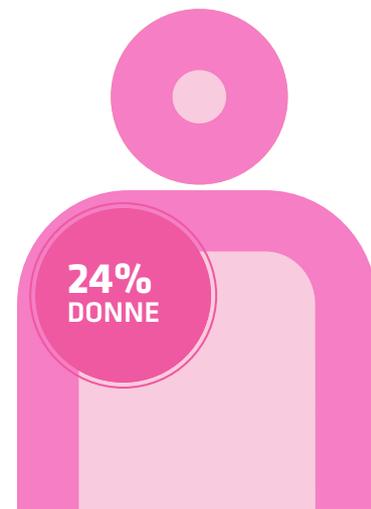
Politiche di gestione del personale

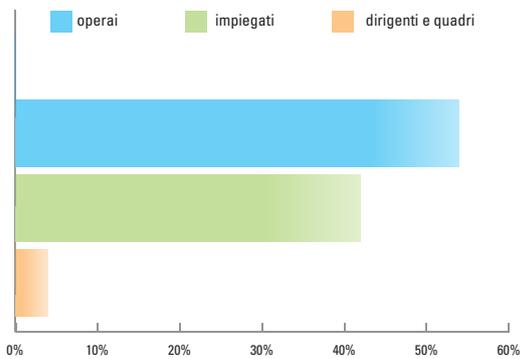
Umbra Acque riconosce quale punto focale e distintivo della propria strategia di *business* il ruolo ricoperto dalle persone che vi lavorano: patrimonio unico da valorizzare e accrescere. Consapevole che le politiche di gestione del personale devono ispirarsi al rispetto, allo sviluppo e alla valorizzazione delle qualità e delle competenze, Umbra Acque ha 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*, sempre più orientate al rinforzo delle competenze trasversali e allo sviluppo delle competenze digitali.

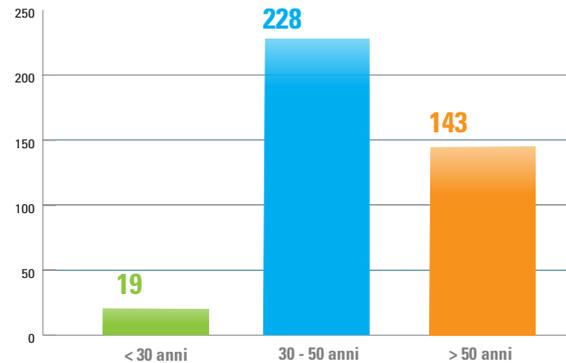
Persone in Umbra Acque

Il personale dipendente di Umbra Acque al 31 dicembre 2021 risulta pari a 390 unità, in crescita (+4%) rispetto all'esercizio 2020. 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 dicembre 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 im-





Composizione forza lavoro per classi



Composizione forza lavoro per età

parzialità, trasparenza, integrità, correttezza, e parità di trattamento. Ogni fase del processo di selezione viene tracciata e pubblicata sul sito in spontaneo autovincolo. Umbra Acque, inoltre, garantisce a tutta la propria forza lavoro l'assenza di discriminazione nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, gestione, sviluppo, retribuzione e formazione del personale.

Nel corso dell'esercizio 2021 sono stati assunti a tempo determinato 12 lavoratori e sono stati stabilizzati con contratto a tempo indeterminato 29 lavoratori precedentemente assunti con contratto a tempo determinato, in forza di accordo sindacale interno. Le politiche assuntive e di *turnover* sono tutte oggetto di specifici e reiterati accordi sindacali di secondo livello.

La suddivisione delle assunzioni per area geografica non risulta significativa.

Complessivamente si sono registrati tassi di *turnover* in ingresso del 3% e in uscita del 3%. La maggior parte dei dipendenti in entrata, il 92%, rientra nella fascia di età

30-50 anni; la maggior parte dei dipendenti in uscita, circa il 82%, 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 44 anni; di converso, il 54% dell'organico è costituito da personale operativo, con un'età media di 48 anni.

Le fasce d'età prevalenti sono quelle 30-50 anni e maggiori di 50 anni, rispettivamente il 58% ed il 37% della forza lavoro complessiva; la restante parte è compresa nella fascia d'età inferiore a 30 anni. Il personale dipendente risulta assunto per il 95,1% con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per l'3,6% con contratto a tempo determinato e per il restante 1,3% con contratto di apprendistato, confermando la politica di gestione delle risorse umane tesa a privilegiare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 5,6% della forza

lavoro, sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto del CCNL e delle vigenti normative in materia.

Previa sottoscrizione di accordi sindacali ai sensi della Legge n. 223/1991, per il periodo dal 1 marzo 2021 al 31 dicembre 2021 è stata avviata la procedura di licenziamento collettivo per riduzione di personale nei confronti di lavoratori eccedenti rispetto alle esigenze tecnico-organizzative dell'impresa prevista dalla Legge n. 223/1991 agli artt. 4 e 24, che ha interessato n. 6 lavoratori.

Per effetto della suddetta procedura nei confronti dell'azienda sono stati sospesi gli obblighi occupazionali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 5, della Legge n. 68/99 e art. 4, comma 2, del D.P.R. 10 ottobre 2000 n. 333, fino al 30 giugno 2023.

Ore lavorate e assenze

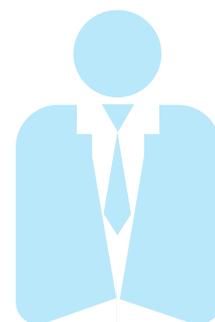
Complessivamente nell'anno 2021 sono state lavorate 659.520 ore, di cui 28.749 (pari al 4% delle ore lavorabili) in regime di straordinario. Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili (ore ordinarie + ore di assenza totali) è pari al 89%. L'attività straordinaria, escluso lo straordinario forfettizzato (voce riconducibile a figure impiegatizie di responsabilità), è stata condotta in particolare dal personale operaio e per il 41,9% per interventi in regime di reperibilità (10.409 ore). Nell'ambito delle ore per malattia, le assenze nel 2021 dovute a Covid-19 sono state pari a 5.449 ore. Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli delle ore lavorate e delle ore di assenza e assenteismo per causale.

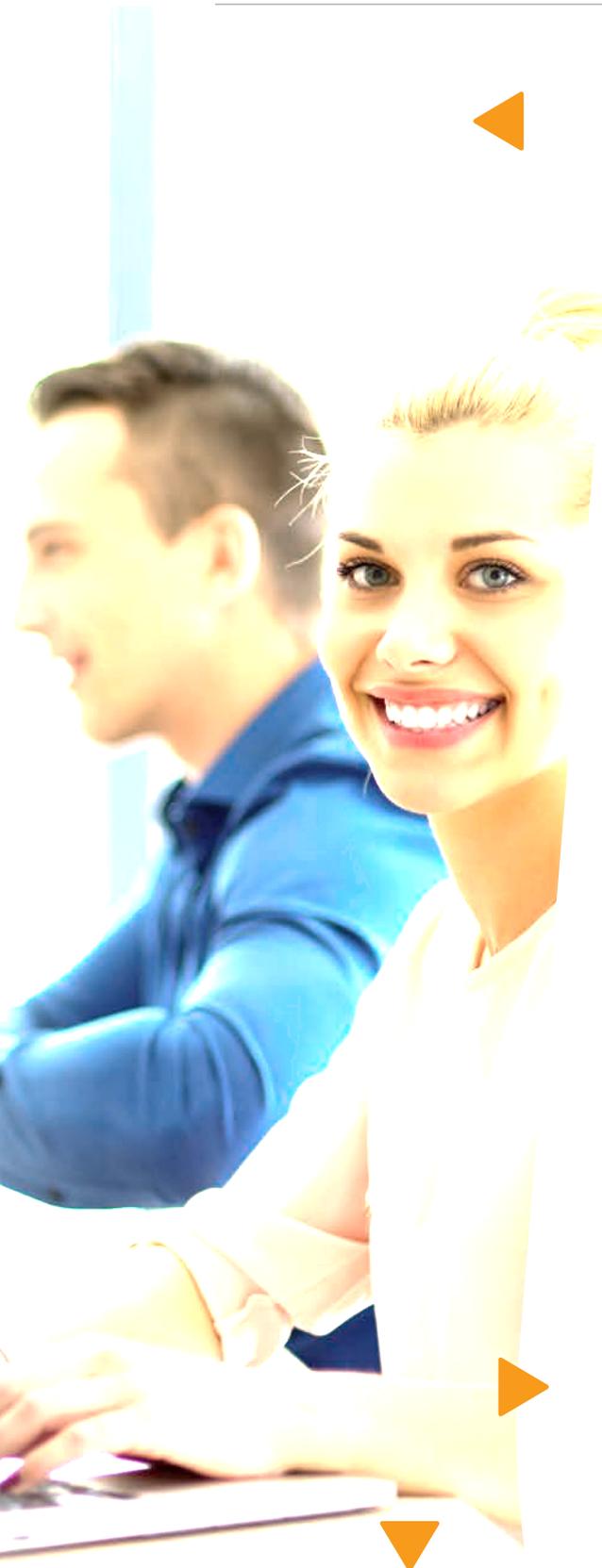
Tabella 12 - Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di Assenza Totali	86.305	24.440	110.744	88.079	27.835	115.914	85.765	28.005	113.770
<i>di cui per malattia e infortunio (escluso Covid-19)</i>	<i>20.322</i>	<i>4.998</i>	<i>25.320</i>	<i>16.902</i>	<i>4.827</i>	<i>21.729</i>	<i>10.900</i>	<i>3.458</i>	<i>14.358</i>
<i>di cui per malattia Covid-19</i>	-	-	-	<i>1.657</i>	<i>289</i>	<i>1.946</i>	<i>3.876</i>	<i>1.573</i>	<i>5.449</i>
<i>di cui sciopero</i>	-	-	-	-	-	-	<i>121</i>	<i>38</i>	<i>159</i>
<i>di cui altro</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>	<i>70.868</i>	<i>22.936</i>	<i>93.804</i>
AR - Tasso di Assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	17%	17%	17%	16%	18%	16%	15%	16%	15%
Tasso di malattia	19%	19%	19%	18%	18%	18%	17%	18%	17%
Ore lavorabili	541.784	140.444	682.227	558.339	155.475	713.814	568.938	175.855	744.793
Ore lavorate	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520
Ore straordinario	36.641	3.665	40.306	22.437	2.125	24.562	27.022	1.726	28.749

Welfare

A partire dal 2018 Umbra Acque sta continuamente e progressivamente investendo nelle politiche di *welfare* aziendale, con l'obiettivo di conciliare la vita privata e lavorativa dei dipendenti, ponendo sempre maggiore attenzione e sensibilità ai bisogni del lavoratore e del suo nucleo familiare. Il nostro sistema di *welfare* aziendale sviluppa iniziative volte a incrementare il benessere del lavoratore e della sua famiglia attraverso modalità "alternative" alla retribuzione che possono consistere sia in somme rimborsate, sia nella fornitura diretta di servizi, o in un *mix* delle due soluzioni. Nello specifico anche nel 2021, 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 2021 hanno aderito, mediante conferimento di tutto o parte del premio in credito *welfare*, il 51,67% dei dipendenti per un numero di 187 lavoratori.





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 64,1%, mentre il 3,3% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Nel corso dell'esercizio 2021 Umbra Acque ha versato complessivamente ai fondi euro 1.016.176.

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'esercizio 2021, la Società ha realizzato un piano di formazione volto a rispondere tempestivamente alle diverse 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; si sono svolte 9.785 ore di formazione, pari al 1,48% del totale ore lavorate nell'esercizio, con una formazione pro-capite media di 25,1 ore. La formazione erogata nell'anno si è tenuta quasi totalmente in modalità *e-learning* ed ha coinvolto il 100% del personale.

Tra i temi maggiormente trattati si segnala il percorso formativo *Smart Workers* con approfondimenti su *privacy*, sicurezza informatica e *time management*, come corsi e puntuali approfondimenti sulla Gestione dei rifiuti aziendali. Ai dipendenti dell'area commerciale sono inoltre stati erogati corsi relativi alle competenze digitali come ulteriori corsi tecnici, focalizzati sul funzionamento di nuovi *software* gestionali. Per un dettaglio ulteriore sulle attività svolte in merito alla formazione per 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 nel corso del 2021 ha adottato la modalità *smart working* in coerenza con l'andamento della pandemia ed in linea con le prescrizioni normative, come modalità di prevenzione e tutela della salute dei lavoratori.

I dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità *smart working* sono stati oltre 200, pari al 51% 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.





Per il 2022 è previsto un mantenimento della modalità, anche a fronte di specifici progetti del Gruppo Acea, tra cui il progetto di armonizzazione HR, finalizzato a condividere le *best practice* delle società del Gruppo e definire programmi e piani di sviluppo e di standardizzazione.

A fine esercizio 2021 sono state avviate anche in sede sindacale negoziazioni nell'ottica di definizione dei criteri e delle regole di mantenimento dello *smart working* in epoca post-pandemica. Internamente alla Società, nell'ambito degli accordi sulla retribuzione variabile (premi di risultato) è stata prevista la costituzione di un gruppo di lavoro paritetico (collaboratori-capi) a tema "banca ore" finalizzato a verificare, in coerenza e nel rispetto delle reciproche esigenze di produzione, l'adozione di modalità anche innovative di conciliazione dell'attività lavorativa con la vita privata.

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 impron-

tati 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;
- nuovi orari di lavoro del personale;
- premi di obiettivo 2021-2022;
- adozione di sistemi automatizzati di *alert*, collegati ai dispositivi GPS all'interno dei veicoli aziendali;
- istituti contrattuali accessori (trasferte, orario fiduciario, *smart working*);
- superamento progressivo dell'inquadramento in 2° livello per operai specializzati;
- patto generazionale tra le parti confluito 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.

Costante e intensa, a partire dai primi mesi del 2021, è stata l'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* pub-

SERVIZIO DI COUNSELING**Cure parentali
DIVERSITY E INCLUSION
WELFARE
FLESSIBILITÀ**

blico, ma come sistema per soddisfare le esigenze dei collaboratori, anche nel 2021 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:

Servizio di counseling

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

Cure parentali

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 retri-

buita 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

- 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);
- copertura assicurativa sanitaria in caso di ricovero ospedaliero in conseguenza del virus Covid-19 nonché per possibili reazioni avverse a seguito di somministrazione del vaccino e per gravi malattie, a favore di tutti i dipendenti e dei soggetti fiscalmente a carico degli stessi.

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

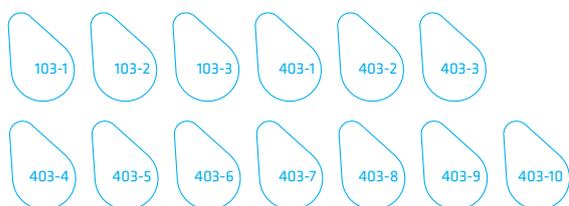
Tabella 35 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Tabella 36 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



Salute e sicurezza sul lavoro

UmbrA Acque considera la tutela e la promozione della salute e della sicurezza sul lavoro come parte essenziale dei propri compiti e dei risultati aziendali.

Il successo dell'azienda è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia della salute delle comunità locali dove si trova ad operare con il proprio personale.

In particolare, la Società:

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

**LAVORO IN
SICUREZZA**

OBIETTIVO

- zero infortuni
- zero malattie professionali

**ADOZIONE
DEI DPI MIGLIORI
SUL MERCATO**



**1.732 ORE
di formazione**

plementazione 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 Umbra Acque.

Certificazione ISO 45001:2018

Nell'anno 2021 è stato effettuato dall'ente di certificazione RINA l'*audit* di migrazione dalla norma OHSAS 18001 alla certificazione secondo lo standard della norma ISO 45001:2018.

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 della 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 2021, il DVR è stato revisionato nel mese di marzo, per: *aggiornamento nominativi RLSA e aggiornamento VR: Gestione delle macchine; Rischio puntura, taglio, abrasione; Rischio agenti chimici; Rischio rumore; Rischio biologico; Particolari categorie: gestanti e puerpere; Rischio elettrico; Valutazione rischi infortunistici*. Si è inoltre provveduto all'aggiornamento del documento nel mese di dicembre per: *modifica numerazione del documento e aggiornamento dei paragrafi Lavoratori; Sistema sanzionatorio; Delegati per la sicurezza; Preposti; Macchine, attrezzature e logistica utilizzate; Particolari categorie di lavoratori; Rischio agenti chimici; Rischio cadute dall'alto; Attività produttive aziendali; Gruppi omogenei*.

Valutazione del rischio stress lavoro correlato

La valutazione dei rischi di dettaglio riferiti allo stress lavoro correlato, svolta con frequenza triennale, è stata effettuata dall'azienda nel corso del 2020 e l'esito è contenuto in documenti di rischio specifici, riferibili sia al personale operativo sia al personale *smart worker*. La metodologia utilizzata per la determinazione del livello di esposizione ha seguito le indicazioni fornite dall'art. 28 del D.Lgs. n. 81/2008 e la proposta metodologica avanzata da ISPESL, finalizzate alla determinazione del "livello di rischio".

Tale metodologia di indagine si compone di due distinti livelli d'intervento: valutazione con approccio verificabile e valutazione con coinvolgimento diretto dei lavoratori. In particolare, è stata effettuata un'analisi oggettiva dell'unità produttiva e sono stati indagati i fattori potenzialmente stressogeni e i sintomi di stress lavoro-correlato. Per la quantificazione del rischio, la valutazione ha inizio con l'osservazione dei dati aziendali o dell'unità produttiva e con la somministrazione di questionari ai lavoratori "Inventario Rischi Psicosociali (I.R.P.)", contenenti indicatori di stress quali gli indicatori aziendali, l'analisi del contesto e del contenuto lavorativi, che raggruppano i parametri stressogeni secondo le indicazioni dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro. Dall'analisi effettuata è emerso, per tutti i gruppi omogenei di lavoratori, un livello di rischio tipo 1, "Controllato", in una scala di riferimento che colloca il rischio tipo 0 "Minimo" e di tipo 2 "Molto alto".

Sorveglianza sanitaria

I medici competenti aziendali, uno coordinatore e uno coordinato, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collaborano con il Datore di Lavoro e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi. Nel corso del 2021 sono state svolte 315 visite mediche, 104 visite oculistiche, 598 esami diagnostici e di laboratorio. I medici competenti, così come previsto dalla normativa, congiuntamente al RSPP, hanno visitato i luoghi di lavoro.

Screening emergenza epidemiologica Covid-19

Nei mesi di marzo, aprile, maggio e luglio è stata organizzata una campagna di *screening* mediante tampone antigenico rapido immunocromatografico orofaringeo finalizzata all'individuazione e all'isolamento di eventuali *cluster* Covid-19 in azienda cui hanno aderito, su base volontaria, 586 lavoratori. Nei mesi di agosto e settembre è stata invece effettuata una campagna di *test* sierologici quantitativi per ricerca anticorpi Anti-RDB della Proteina Spike del SARS Cov-2 su matrice ematica cui hanno aderito, su base volontaria, 165 lavoratori.



Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente

È garantita una costante interlocuzione tra SPP e RLSA, anche grazie all'istituzione del Comitato di Prevenzione Covid-19 di cui fanno parte i RLSA, oltre che Datore di Lavoro, Medici Competenti, RSPP, Rappresentanze sindacali e altre funzioni strategiche aziendali.

Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2021 sono state svolte 81 sessioni di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, per un totale di 1.780 ore di formazione cui hanno preso parte 281 lavoratori. Gli argomenti trattati hanno riguardato i rischi specifici tipici dell'attività lavorativa, compreso il rischio di contagio da Covid-19.

Analisi infortuni e incidenti

Nel 2021 sono occorsi cinque infortuni, di cui due "tipicamente professionali", un infortunio per spostamento lavorativo, uno in itinere e uno di "altro tipo". In particolare è da rilevare il risultato generale rispetto agli indici infortunistici - a conferma di un *trend* di miglioramento frutto di una politica diffusa e presidiata della sicurezza a tutti i livelli e strutture aziendali - che pur in un contesto che vede un lieve incremento numerico della forza lavoro, tuttavia fa registrare una diminuzione degli infortuni nel valore assoluto, unitamente ad una netta diminuzione di malattie professionali (elementi questi sui quali si può porre attenzione anche rispetto alle politiche di rinnovamento della forza lavoro nel medio periodo attuata dall'azienda).

Entrando quindi nel dettaglio degli indicatori, si registra un netto miglioramento dell'indice di frequenza che passa dal 9,65 al 7,58. Ancora più significativa la riduzione dell'indice di gravità che si dimezza nel valore passando da 0,7 a 0,35. Parimenti, l'indice di incidenza riporta un miglioramento sostanziale passando dal 1,54 al 1,28. A fondamento e conferma del *trend* registrato si pone rilievo sul netto calo dei giorni di assenza per infortunio, passati da 465 nel 2020 a 234 nel 2021.

Malattie professionali

Nel 2021 sono state denunciate due malattie professionali, dieci in meno rispetto al 2020, entrambe definite negativamente da INAIL.



Umbra Acque ha istituito il Sistema dell'Alta Vigilanza

439 verifiche sui lavoratori
26 verifiche sulle sedi di lavoro
413 verifiche presso i cantieri interni

Near miss

Nel 2021 non sono stati segnalati *near miss* ma deviazioni riferibili a carenze infrastrutturali dei siti tecnologici di Umbra Acque, prese in carico dalla Gestione Operativa. Al fine di incentivare la segnalazione dei *near miss*, utile strumento per la prevenzione degli infortuni, nel mese di agosto è stata effettuata una campagna di sensibilizzazione rivolta ai lavoratori.

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. n. 81/2008; 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. Attraverso un sistema di *feedback* periodico, i delegati alla sicurezza riferiscono mensilmente al Datore di Lavoro gli esiti delle attività di verifica. Dall'applicazione di questo Sistema, nell'anno 2021 sono state eseguite da parte

dei Direttori Lavori e CSE dell'area Investimenti e tutela della risorsa idrica, della Gestione Operativa e dal *team* aziendale del Sistema Salute e Sicurezza 439 verifiche sui lavoratori, 26 verifiche sulle sedi di lavoro e 413 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, 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

emergenza sanitaria
coronavirus



MISURE ANTI COVID-19 NEGLI AMBIENTI DI LAVORO



ciascuno di essi l'introduzione di misure e azioni volte a mitigare l'esposizione a infezione da Covid-19 per i propri lavoratori, in ragione del servizio essenziale gestito sul territorio che implica anche frequenti occasioni di contatto con l'utenza e con 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 i Medici Competenti, 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 dello *smart working*.

Conseguentemente sono state attuate, a tutela della salute dei lavoratori di Umbra Acque, in ottemperanza alle disposizioni governative e delle autorità competenti, le misure previste dal "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il conteni-

mento 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, alle Rappresentanze Sindacali Aziendali, ai RLSA e ai Medici Competenti, 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. 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

Attraverso la diffusione del protocollo aziendale Covid-19, sono state definite le modalità di accesso in azienda che prevedono il controllo della temperatura corporea, dei *Green Pass* e della mascherina.

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, al controllo del *Green Pass* 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.

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.

6) Dispositivi di protezione individuale (DPI)

Sono stati distribuiti al personale impiegatizio dispositivi di protezione delle vie respiratorie della tipologia chirurgica o FFP2 a seconda del livello di rischio e/o delle disposizioni degli organi competenti. Al fine di agevolare il ritiro, sono stati installati due *dispenser* automatici presso la sede legale di Perugia - Ponte San Giovanni ed uno presso il polo commerciale di Perugia - Santa Lucia; al personale operativo si è proceduto con consegne mensili.

7) Gestione spazi comuni

L'accesso agli spogliatoi è stato 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 assembramen-

ti. L'utilizzo delle docce è regolato secondo specifiche disposizioni. Al fine di evitare assembramenti, è stato interdetto l'utilizzo delle *break room*. L'utilizzo dei distributori automatici di snack e bevande, 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

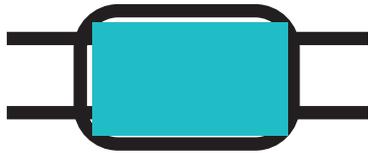
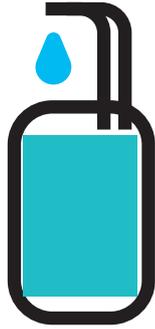
Fin dalle prime manifestazioni del virus in Umbria, la Società ha adottato misure organizzative tali da limitare le occasioni di contatto fra i lavoratori. In particolare, la prima azione di tutela è stata rivolta ai lavoratori in stato di fragilità, collocati da subito in *smart working*. Progressivamente 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 2 - Modalità di ingresso in azienda - sono state acquisite mediante il modello "Token" e il controllo temperatura corporea. 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 Perugia - Ponte S. Giovanni e di Perugia - S. Lucia è collegato al *termoscanner* e al lettore *Green Pass*. La timbratura in ingresso è consentita dal sistema solo se si verificano le seguenti condizioni: temperatura corporea rilevata inferiore a 37,5°C, mascherina indossata e *Green Pass* in corso di validità. 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'aerazione 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, questa viene erogata in presenza 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 valida 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 la 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 i Medici Competenti aziendali 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, la 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 orofaringeo. Il servizio, a titolo gratuito, è stato 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*. 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.

13) Aggiornamento protocollo di regolamentazione

Il protocollo è stato tempo per tempo regolarmente aggiornato ed inviato ai lavoratori.



< 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

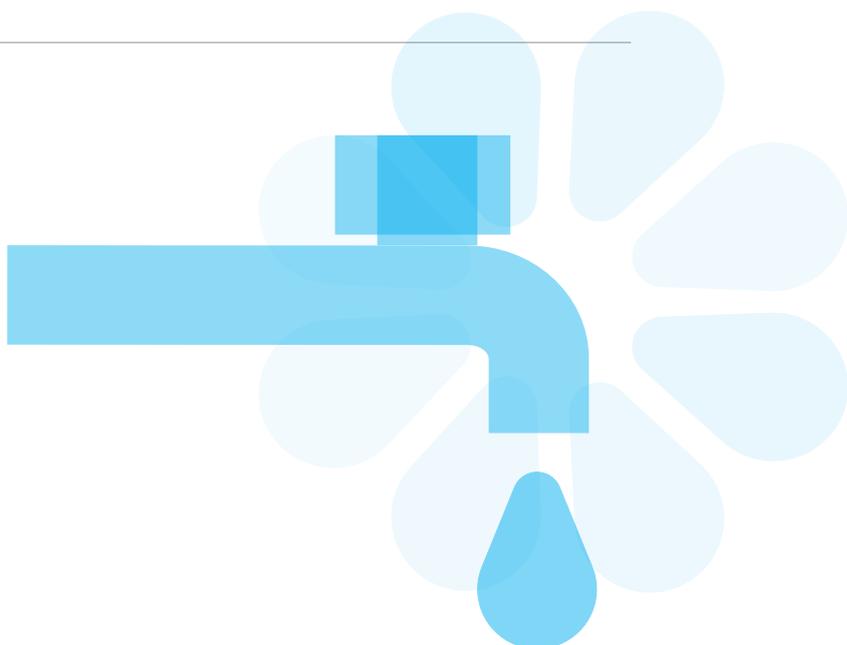
Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti

Tabella 42 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti

CLIENTI

CLIENTI



Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza

Umbra Acque gestisce il Servizio Idrico Integrato di 38 comuni delle Province di Perugia e Terni, raggiungendo una popolazione di quasi 500.000 abitanti. Nella realtà territoriale della Regione Umbria, Umbra Acque è il Gestore più grande, sia per estensione territoriale che per numero di popolazione servita. Tale elemento, unitamente alla piena consapevolezza delle responsabilità sociali, condiziona massimamente le politiche industriali e le scelte strategiche che determinano le relazioni con le utenze e la popolazione servita. Il territorio viene suddiviso e distinto in 5 macro-aree, ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la

massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi.

La Società gestisce oltre 234.000 utenze, censite nei diversi servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione, evidenziando gli alti livelli di copertura rispetto alla popolazione servita. La clientela è suddivisa in relazione alla tariffa applicata che riferisce alla tipologia di utenza domestica o non domestica.

Utenza domestica

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.

Tabella 13 - Consistenza delle macro-aree

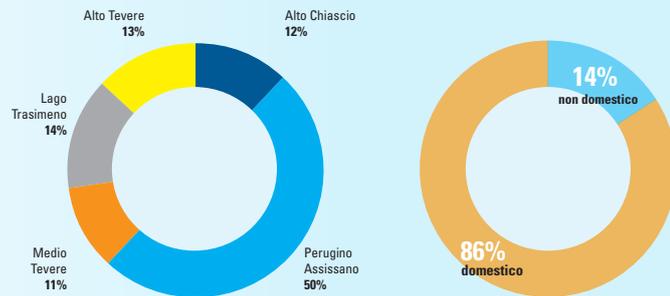
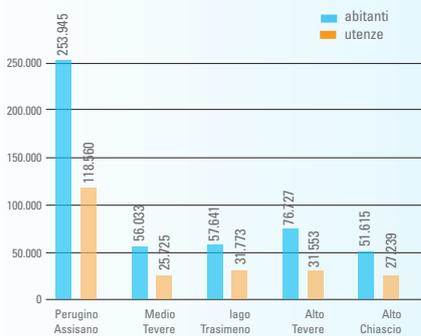
Macro-Area	territorio		abitanti		utenze		
	km ²	peso	numero	densità	numero	peso%	
Perugino - Assisano	936	22%	253.945	271	51%	118.560	50%
Lago Trasimeno	819	19%	56.033	68	11%	25.725	11%
Alto Tevere	991	23%	57.641	58	12%	31.773	14%
Alto Chiascio	775	18%	74.726	96	15%	31.553	13%
Medio Tevere	781	18%	51.615	66	10%	27.239	12%
Totali	4.303	100%	493.960		100%	234.850	100%

Tabella 14 - Dettaglio dei comuni per macro-aree

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

Distribuzione delle utenze sul territorio

v



Utenza non domestica

Rimanda all'utilizzo del servizio diverso dal domestico. Comprende l'utilizzo Industriale, Agricolo e Zootecnico, Artigianale e Commerciale, Uso Pubblico Disalmentabile e Non Disalmentabile e Altri Usi.

Organizzazione

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

Struttura **Customer Care**, che comprende:

- **Call Center** per la gestione del contatto diretto con l'utenza tramite i servizi telefonici offerti, oltre la richiesta di informazioni;
- **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 richiedano particolare studio o approfondimento rispetto alle normative di riferimento; a ciò si aggiunge la gestione di pratiche avanzate dall'utente, che riguardino aspetti generali nella relazione contrattuale;
- **Reclami** che opera esclusivamente su tematiche aperte dall'utente, facendo seguito ad una formale richiesta o contestazione sugli ambiti operativi della Società, sino all'eventuale gestione del pre-contenzioso.

Tabella 15 - Tipologia d'utenza nei comuni serviti v

comune	utenze	domestiche	non domestiche
Assisi	12.866	10.772	2.094
Bastia Umbra	8.393	6.924	1.469
Bettona	1.690	1.481	209
Cannara	1.915	1.712	203
Castiglione del Lago	8.562	7.424	1.138
Citerna	819	692	127
Città della Pieve	4.553	3.980	573
Città di Castello	16.885	14.294	2.591
Collazzone	1.553	1.297	256
Corciano	9.674	8.200	1.474
Costacciaro	892	813	79
Deruta	3.974	3.352	622
Fossato di Vico	1.676	1.457	219
Frattra Todina	698	607	91
Gualdo Tadino	7.942	6.973	969
Gubbio	14.763	12.884	1.879
Lisciano Niccone	276	231	45
Magione	7.358	6.371	987
Marsciano	7.218	6.141	1.077
Massa Martana	1.964	1.727	237
Monte Castello di Vibio	735	645	90
Monte Santa Maria Tiberina	538	482	56
Montone	805	696	109
Paciano	674	592	82
Panicale	2.756	2.401	355
Passignano sul Trasimeno	3.301	2.865	436
Perugia	79.646	67.241	12.405
Piegara	1.712	1.541	171
Pietralunga	919	818	101
San Giustino	4.753	4.276	477
San Venanzo	1.329	1.120	209
Scheggia e Pascelupo	1.274	1.180	94
Sigillo	1.584	1.404	180
Todi	8.254	7.107	1.147
Torgiano	2.843	2.396	447
Tuoro sul Trasimeno	1.965	1.769	196
Umbertide	6.558	5.697	861
Valfabbrica	1.533	1.299	234
TOTALI	234.850	200.861	33.989

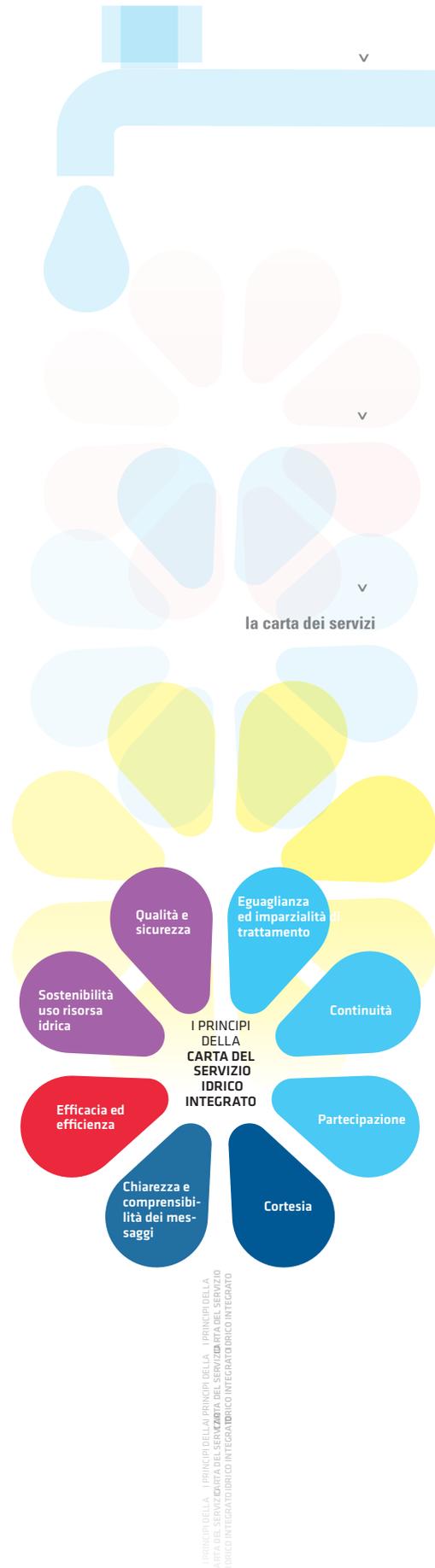
Struttura **Amministrazione del Cliente**, per la gestione dei processi regolati nel rapporto contrattuale e riferiti agli obblighi del cliente in termini di pagamento dei servizi erogati, che comprende:

- *Metering* quale comparto a presidio della rilevazione dei consumi e della regolarità degli stessi;
- *Fatturazione* a presidio delle scadenze e termini nell'emissione delle bollette;
- *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.

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

Struttura **Qualità Contrattuale**, per controllare e monitorare la corretta tenuta del registro informatico e degli indicatori/standard RQSII; controllare e monitorare gli indennizzi automatici RQSII da corrispondere agli utenti ed 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 riferimento, 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 quadriennio, circa i livelli di servizio minimi prefissati da AURI. Di particolare importanza ai fini del conto economico, funzione assegnata alla struttura Qualità Contrattuale, è il rilievo, il monitoraggio e l'erogazione degli indennizzi da corrispondere direttamente in fattura agli utenti, a seguito del mancato rispetto degli indicatori di qualità commerciale introdotti dalla Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr. Anche per il 2021 Umbra Acque ha notevolmente ridotto e contenuto il valore complessivo di questi indennizzi, migliorando ancora quanto già registrato nell'anno precedente; la riduzione dell'anno corrente rispetto a quello precedente è pari a circa il 37%. La Società ha definito la propria organizzazione al fine di consentire il massimo efficientamento nella determinazione delle istanze presentate dai clienti, ponendosi come *mission* di incrementare il livello di soddisfazione percepito dagli utenti, oltre che naturalmente la qualità reale erogata e valutata da ARERA. Pertanto, ogni processo o attività vengono misurate costantemente attraverso indagini rivolte all'esterno e, seppur con minore periodicità, con indagini interne tra il personale operativo. L'obiettivo è quello di perseguire metodi e strumenti per restituire agli *stakeholder* maggiormente colpiti dai processi gestiti nella struttura, un immediato quadro delle condizioni in essere e dei percorsi di miglioramento su cui si intenda investire.



Spesa media e bonus sociale

Nel 2021 la famiglia media, composta di tre persone con un consumo medio di circa 106 mc/anno, ha sopportato una spesa di circa 300 euro, pari a circa 25 euro mensili. La stessa famiglia, se in condizioni di disagio economico in forza dei meccanismi di agevolazione tariffaria previsti da ARERA ed AURI, ha speso 115 euro con un risparmio di 185 euro rispetto ad una famiglia in condizioni economiche non disagiate. Tale agevolazione equivale a ricevere gratuitamente il servizio sino all'11 agosto. Il bonus sociale idrico nazionale e il bonus idrico integrativo regionale hanno consentito nel 2021 un risparmio alle

Tabella 16 - Evoluzione spesa annua per il servizio idrico per famiglia media

anno tariffa	spesa annua
2019	269,46 euro
2020	287,61 euro
2021	300,05 euro

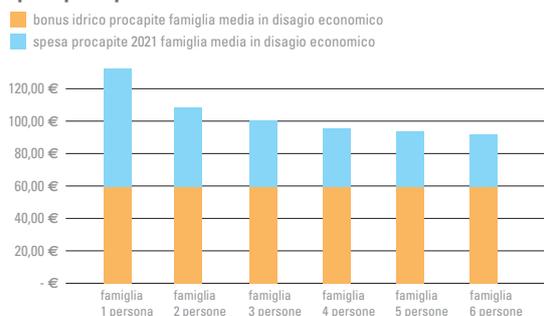
famiglia media 3 persone (consumo annuo 106 m³)

Tabella 17 - Evoluzione spesa annua per il servizio idrico per famiglia media disagiata

anno tariffa	spesa annua famiglia disagiata
2019	218,19 euro
2020	110,35 euro
2021	115,00 euro

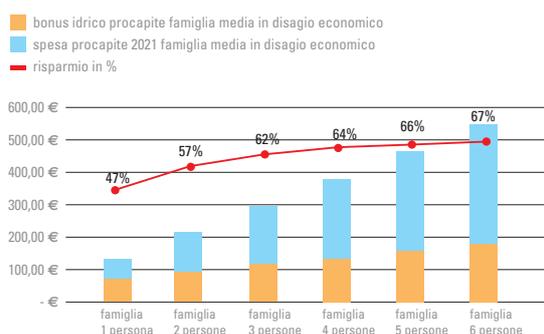
famiglia media 3 persone (consumo annuo 106 m³) - disagio economico (TIBSI)

spesa procapite 2021 - effetto bonus



spesa procapite 2021 - effetto bonus

consumo medio procapite di 35,33 m³/anno



famiglie disagiate, rispetto a quelle in condizioni di normalità, che va da un 47% per nuclei familiari composti da una sola persona, a un 67% per le famiglie composte da sei persone. Il bonus sociale idrico nazionale è stato istituito con la Delibera ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 che ha anche individuato i requisiti per il diritto al bonus e le modalità di quantificazione e di erogazione. Con Delibera n. 63/2021/R/idr del 23 febbraio 2021, ARERA ha poi previsto dal 1 gennaio 2021 un sistema di riconoscimento automatico agli aventi diritto. Il bonus idrico integrativo regionale è stato istituito da AURI con Deliberazione n. 9 del 22 giugno 2021, prevedendo un riconoscimento automatico di un valore integrativo agli stessi utenti aventi diritto al bonus sociale idrico nazionale. I bonus erogati hanno permesso di agevolare 6.965 famiglie.

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 AURI n. 18 del 21 dicembre 2021 e disciplina i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico ed i rapporti con gli utenti, la somministrazione del servizio pubblico di distribuzione idrica, le procedure per gli ampliamenti di reti che derivano da interventi edilizi e di urbanizzazione autorizzati dai Comuni consociati e realizzati in proprio o mediante convenzione.

Carta del servizio idrico integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato è un documento che intende stabilire e garantire i diritti del cliente/utente del servizio effettuato da Umbra Acque. È un documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento ed è stato aggiornato ed approvato con Delibera AURI n. 18 del 21 dicembre 2021. Per quanto attiene al servizio di acquedotto, esso si riferisce agli usi potabili, mentre per quanto attiene ai servizi fognari-depurativi, esso si riferisce ai reflui che affluiscono alla fognatura destinata ad accogliere, in particolar modo, le acque di scarico provenienti dagli insediamenti civili. Nella Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre ai principi fondamentali sui quali si basa il rapporto tra Umbra Acque e i cittadini utenti, vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio, distinti in indicatori generali che caratterizzano la qualità globale del servizio erogato, ed in indicatori specifici direttamente valutabili da ciascun utente; vengono inoltre dichiarati i diritti degli utenti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio erogato.

Sedi

La Società è presente nel territorio con 7 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;
- 6 sportelli digitali a Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Gubbio, Todi e Castiglione del Lago.

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

Attraverso il dialogo diretto con l'operatore di Umbra Acque competente, il cliente riceve dallo stesso la necessaria assistenza, condivide e scambia documenti, controlla le pratiche di proprio interesse, tutto a distanza ma come se fosse allo sportello aperto al pubblico.

Questi sportelli sono stati inaugurati a Città di Castello il 24 novembre 2018, a Umbertide il 9 settembre 2019, a Todi il 23 ottobre 2019, a Gualdo Tadino il 9 ottobre 2019, a Castiglione del Lago il 20 dicembre 2019, a Gubbio il 15 giugno 2021.

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

Come per il 2020, anche nel corso del 2021 i servizi forniti agli utenti hanno subito delle inevitabili limitazioni, dovute al protrarsi dell'emergenza sanitaria. Le misure adottate nel corso dell'anno, comunque sempre a tutela prevalente della salute pubblica, sono sempre state coerenti con le finalità dei vari provvedimenti governativi che si sono succeduti e con gli orientamenti generali di ARERA, nonché con gli indirizzi del Gruppo Acea. Nonostante tali limitazioni, la Società ha comunque cercato di assicurare un servizio efficace ed efficiente alla collettività servita, attraverso il potenziamento dei canali *web* e telefonici, presso cui l'utente ha comunque potuto richiedere regolarmente tutti i servizi e le informazioni relative al servizio necessario. In tale con-

testo 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. Nel corso dell'anno la Società ha continuato a mettere 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 contattare il nostro personale aziendale per tutte le necessità legate al servizio.

La gestione dell'emergenza sanitaria

Nonostante le limitazioni introdotte a seguito dell'emergenza Covid-19 e che si sono protratte anche nel corso del 2021, come già ribadito la Società ha sempre cercato di assicurare un servizio efficace ed efficiente alla collettività servita, attraverso il potenziamento dei canali sia *web* che 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 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 quadro di prevenzione, lo Sportello Provinciale, con ricevimento degli utenti solo su appuntamento, è stato cautelativamente chiuso nel mese di febbraio ed è stato riaperto il 7 aprile 2021 con n. 2 sportelli attivi. Lo Sportello Digitale Territoriale è stato invece riattivato il 7 giugno 2021, con l'inaugurazione del nuovo sportello di Gubbio che si aggiunge a quelli di Castiglione del Lago, Città di Castello, Gualdo Tadino, Todi e Umbertide. Durante il periodo di chiusura è stato attivato "Lo Sportello a Casa Tua", nuova iniziativa di contatto con gli utenti avviata per rispondere all'esigenza di limitazione dei contatti fisici e allo stesso tempo garantire i servizi ai clienti.

Anche per il 2021, la Società ha proseguito 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.

Principali servizi all'utenza

Nel 2021 la Società ha proseguito la politica di rafforzamento dei servizi alla clientela e di consolidamento del-

**> 1 sportello
TRADIZIONALE
PERUGIA**



**> 6 sportelli
DIGITALI**

CITTÀ DI CASTELLO
UMBERTIDE
GUALDO TADINO
GUBBIO
TODI
CASTIGLIONE DEL LAGO

Sportello Digitale

la propria reputazione, confermando l'apertura dei canali di contatto telefonici (*call center*) per 45 ore settimanali con orario continuato dalle 8:00 alle 17:00. I canali di contatto fisici (*Front Office*) hanno sempre perseverato nel costante investimento sulla struttura con percorsi di formazione e di aggiornamento volti ad efficientare al massimo 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 2020 il servizio di sportello è attivo solo previo appuntamento, con significativi risparmi dei tempi di attesa e con le necessarie limitazioni dovute all'emergenza sanitaria.

In continuità con l'esercizio precedente, i provvedimenti adottati dalla Società per quanto riguarda il *Front Office* sono stati rivolti a tutelare la salute pubblica, cercando di fornire una adeguata garanzia di continuità del servizio idrico integrato in condizioni di sicurezza per la cittadinanza e per tutti i lavoratori coinvolti.

App My Umbra Acque

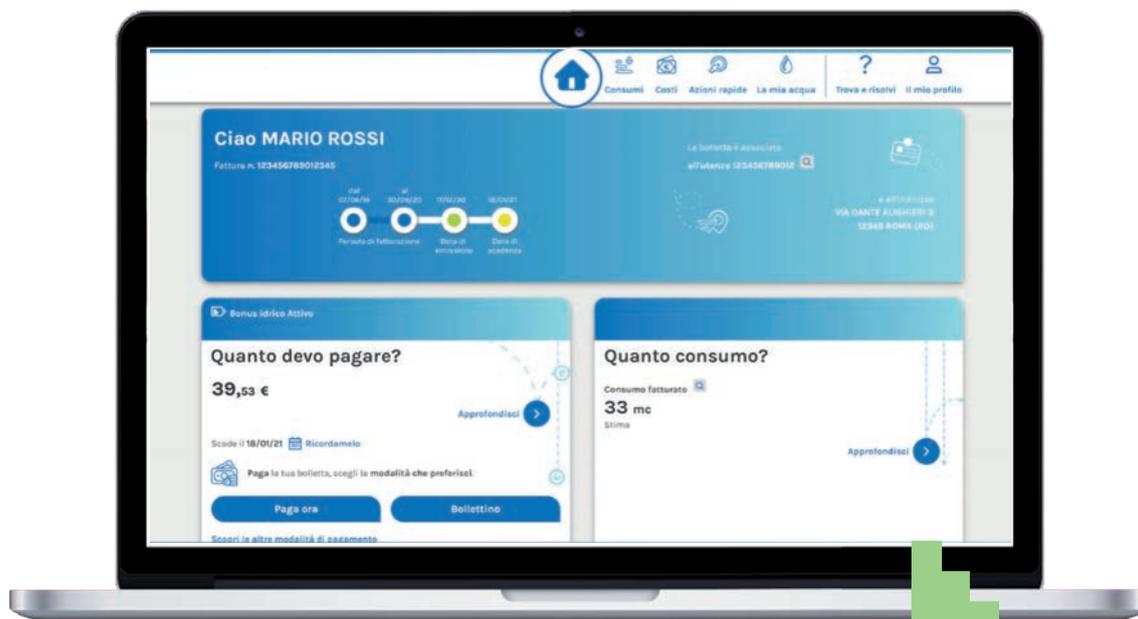
App *My Umbra Acque* consente al cliente di collegarsi dal proprio *device* senza recarsi fisicamente allo sportello per accedere ai principali servizi commerciali: inserimento autolettura, pagamento fattura tramite *QR-Code*, *download* fattura, ristampa fattura, attivazione bolletta *web*, attivazione domiciliazione bancaria, stipula nuovo contratto. *My Umbra Acque* offre la garanzia dei servizi commerciali di Umbra Acque senza l'attesa del proprio turno agli sportelli dell'ufficio. Nel corso del 2021 la Società ha continuato ad incentivare molto presso l'utenza l'utilizzo della App, anche con campagne promozionali che ne mettono in risalto l'utilità e la funzionalità, con un buon riscontro da parte dell'utenza.

Lo Sportello a Casa Tua

A completamento dell'offerta digitale ed in affiancamento con gli attuali canali di contatto previsti, la Società ha introdotto un nuovo servizio digitale nel mese di marzo, denominato "Lo Sportello a Casa Tua", che permette all'utente di poter comunicare con gli operatori di Umbra Acque grazie ad una semplice videochiamata direttamente da remoto. Attraverso questo strumento, nato da un progetto realizzato dal Gruppo Acea, è possibile effettuare in digitale tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde; per utilizzare tale servizio è sufficiente avere un computer con *webcam* o uno *smartphone*. L'attivazione de "Lo Sportello a Casa Tua" rappresenta un nuovo tassello sul fronte della vicinanza agli utenti e dell'attenzione alle esigenze della clientela, mutate a causa della pandemia, che ha inevitabilmente rivoluzionato il modo di vivere e di lavorare collettivo. Lo scopo del servizio è garantire un contatto, seppur virtuale, con la figura dell'operatore, per poter effettuare tutte le operazioni di cui il cliente ha bisogno, nessuna esclusa. È possibile per i cittadini ricevere assistenza, o semplicemente informazioni relative alle utenze, senza la necessità di doversi recare fisicamente presso gli sportelli e senza dimenticare l'opportunità per gli stessi di ridurre sensibilmente i tempi di attesa.



sempre più vicino a te



GRATUITA / SICURA / VELOCE / tutela l'ambiente

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 immediato come tale operazione permetta di risparmiare circa 1,8 milioni di fogli di carta oltre le 360.000 buste per la postalizzazione, equivalenti a circa 13 tonnellate di carta complessivamente risparmiata.

Customer satisfaction

Anche nel 2021 la Società ha proceduto ad una misurazione del gradimento e dei livelli di soddisfazione dell'utenza attraverso due indagini (ad aprile e ottobre)

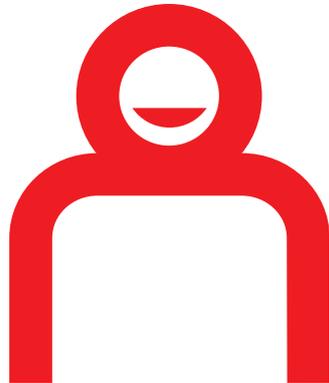
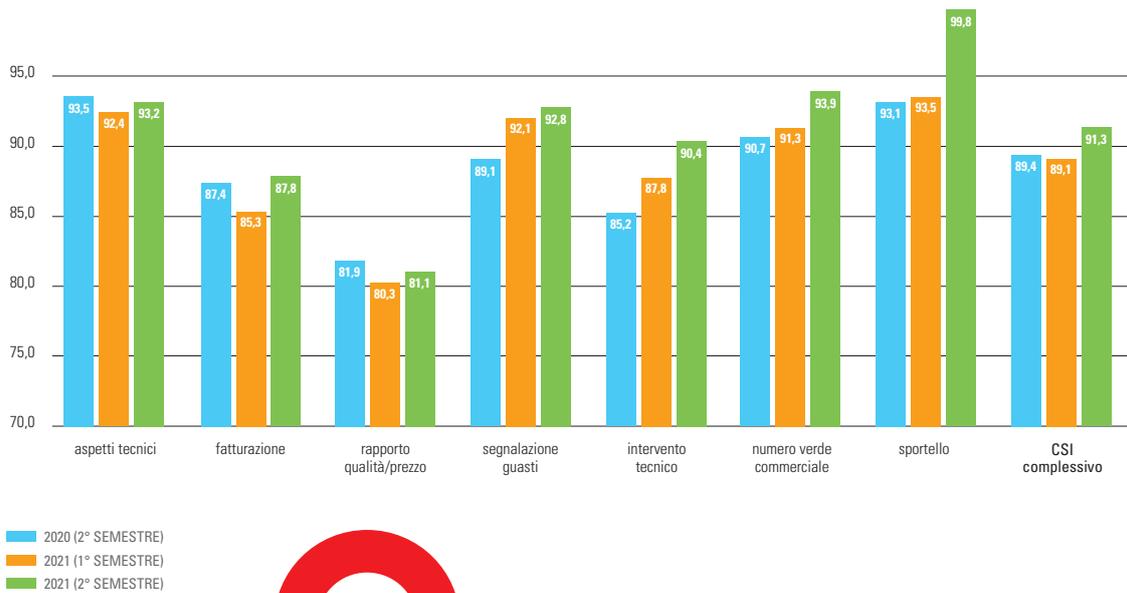
svolte con interviste che hanno interessato nel primo semestre 1.806 clienti e 1.808 nel secondo semestre, entrambe eseguite dalla società CSA Research.

Le risultanze vengono costantemente sottoposte ad analisi e proiezioni per portare risposte immediate alle istanze manifestate, intervenendo sulle criticità rilevate nel periodo ed elevando al contempo i percorsi più virtuosi che hanno garantito migliori *performance* nella relazione o gestione dell'utente. Le indagini eseguite nel 2021 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

Nel corso del 2021, è stata emanata dall'ARERA la Delibera n. 36/2021/R/idr "Approvazione dello specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposto dall'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI) per i sub-ambiti n. 1 e 2", che ha

Customer Satisfaction Index



gestione dell'utente > miglior performance

avuto impatti sulla componente tariffaria.

Sempre nel corso dell'anno sono state inoltre emanate le seguenti Delibere:

- n. 63/2021/R/com del 23/02/2021 - “*Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*”;
- n. 223/2021/R/com del 27/05/2021 - “*Modalità di trasmissione dall'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale al Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente unico S.p.A., dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*”;
- n. 610/2021/R/idr del 21/12/2021 - “*Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*”;
- n. 09/2021/R/idr del 21/12/2021 - “*Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)*”;
- n. 639/2021/R/idr del 30/12/2021 - “*Criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato*”.

Gestione reclami

Nel 2021 l'andamento dei reclami non ha subito aumenti rispetto a quanto registrato nel periodo precedente nel quale, in seguito all'emanazione di importanti Delibere per i rapporti con la clientela emanati da ARERA, si era verificato un significativo incremento dei reclami relativi alla prescrizione biennale.

Conciliazione paritetica e conciliazione ADR

Anche nel 2021 è proseguita l'attività della Società per quanto riguarda la Conciliazione Paritetica e la Conciliazione presso Acquirente Unico, essendosi ancora evidenziata la piena validità dell'istituto conciliativo rispetto alla necessità di snellire e risolvere preventivamente le condizioni di contrasto o potenziale contenzioso con l'utente.

Nel 2021 sono state attivate 37 pratiche di conciliazione presso ADR (*Alternative Dispute Resolution*) Acea e presso Acquirente Unico, delle quali 28 si sono concluse con un accordo raggiunto e 4 si sono concluse con un mancato accordo. Attualmente, risultano ancora in corso 5 pratiche di conciliazione.



IMPATTI SULLA COMUNITÀ

IMPATTI SULLA COMUNITÀ



Il 2021, in continuità con l'emergenza epidemiologica dell'anno precedente, ha visto un rallentamento delle iniziative sul territorio; Umbra Acque 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 2021 che hanno concorso al consolidamento del *brand*, si riportano di seguito le principali iniziative sul territorio, i progetti di solidarietà e sostegno alla comunità, e le azioni interne all'Azienda promosse per la sicurezza e l'*engagement* dei dipendenti.

Iniziative sul territorio

Le iniziative realizzate sul territorio sono state portate avanti attraverso una piena interazione con i diversi *stakeholder*, unitamente al perseguimento di politiche di sostenibilità e tutela della risorsa idrica.

L'approccio metodologico utilizzato nella realizzazione di questi progetti si fonda principalmente sull'ascolto degli interlocutori, *in primis* delle Istituzioni locali, e sulla collaborazione e attenzione agli aspetti sociali. La Società si è fatta pertanto diretta promotrice e sostenitrice di iniziative in stretta collaborazione con le Istituzioni del territorio. Di seguito i principali progetti realizzati.

Generazione digitale - Progetto di alternanza scuola lavoro

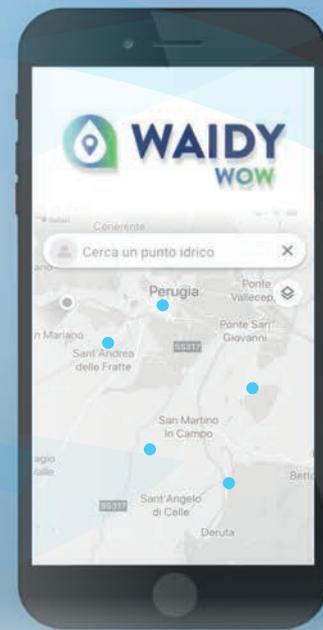
L'iniziativa, ideata e promossa dal Gruppo Acea e giunta alla quarta edizione, ha lo scopo di generare idee innovative e guidare gli studenti delle scuole superiori nella metodologia di sviluppo di un progetto, con l'obiettivo di: favorire lo sviluppo di nuove sinergie territoriali; avvicinare e preparare 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. Il format di quest'anno è stato orientato a "La tutela degli ecosistemi naturali in modo sostenibile ed innovativo" e si è articolato come una maratona creativa, la "Digital Creathon", durante la quale gli studenti, supportati sia dai facilitatori del team ELIS che dai tecnici Acea esperti in sostenibilità, i *Sustainability Ambassador*, hanno sperimentato, in una formula totalmente *digital*, tutte le fasi del loro lavoro, sviluppando idee innovative e soluzioni creative.

Giornata mondiale dell'acqua - 22 marzo 2021

L'Azienda ha voluto celebrare, come ogni anno, ma senza solennità in ragione del periodo pandemico, la Giornata mondiale dell'Acqua, il consueto appuntamento promosso dalle Nazioni Unite. Il tema del 2021 è stato "Dare valore all'acqua", utilizzando l'immagine di un fiume. "Nel tempo ciò che unisce, sostiene. Le nostre vite, le nostre speranze, la nostra sopravvivenza", sono alcuni passaggi che si leggono in sovrapposizione nel video realizzato dalla Società. In un tempo difficile come quello che stiamo vivendo, Umbra Acque ha pensato che un elemento vitale come l'acqua che scorre



SCARICA L'APP!



possa rappresentare l'unione, la condivisione, la speranza, il futuro. Il video è stato pubblicato nel sito istituzionale e condiviso con i Comuni del territorio gestito.

ACEA Green Cup 2021

Umbra Acque ha partecipato al progetto rivolto a tutte le società del Gruppo, teso a promuovere la cultura della sostenibilità attraverso la valorizzazione di progetti pensati e realizzati dalle strutture e dal personale, negli ambiti di impatto sociale, impatto sul territorio, *engagement*. Il percorso di iniziative ed incontri, avviato a maggio 2021, si è concluso il 26 settembre con un evento velico organizzato al Lido di Ostia. Umbra Acque ha sviluppato due propri progetti:

- Nuova Vita per le Acque Reflue Urbane: Progetto di un Ciclo Virtuoso;
- Micro Centrali Idroelettriche per il Recupero di Energia nelle Reti Idriche.

Brochure "La nostra amica acqua"

È stata ideata e realizzata una nuova *brochure*, contenente consigli sul risparmio idrico e informazioni utili sulla risorsa idrica. La *brochure* è destinata ad essere distribuita in occasione delle prossime iniziative sul territorio. Ne è stata ideata anche una versione *web*, pubblicata nel sito aziendale.

Waidy WOW

L'APP *Waidy WOW* è nata nel 2019 da un'idea di Acea, basandosi su un presupposto chiaro: l'acqua è un bene primario del quale nessuno può fare a meno; consumarla, senza sprecarla, evitando l'utilizzo di plastica monouso, rappresenta un valore aggiunto per l'ambiente. Attraverso *Waidy WOW* è possibile trovare le fontanelle d'acqua presenti nella propria città e grazie alla geolocalizzazione vedere sulla mappa

quelle più vicine e “connettersi” col proprio corpo e con l’ambiente, per ricordare quanta acqua bere al giorno ed essere più “green” e sostenibili nella vita di tutti i giorni. Con questa premessa, da una collaborazione tra Borghi Magazine (il Magazine che racconta i Borghi più belli d’Italia), Umbra Acque, SII, Acea e alcuni enti locali, è stato realizzato un articolo pubblicato nel numero di ottobre, dal titolo: “I percorsi dell’Acqua, la Via Franciscana”, un viaggio alla scoperta del patrimonio artistico e culturale dell’Umbria, attraverso i luoghi dell’Acqua.

Campagna Bolletta Web e servizi digitali

Per rafforzare il *brand* aziendale e favorire l’utilizzo dei servizi digitali, Umbra Acque ha realizzato una campagna di comunicazione per promuovere la Bolletta Web e i servizi digitali.

La Bolletta Web è stata promossa attraverso la pubblicazione di un *banner* pubblicitario sulle principali testate *online* del territorio. Per la promozione dei servizi digitali sono stati realizzati i video “My Umbra” e “Lo Sportello a Casa Tua”, pubblicati sul sito aziendale, condivisi con i Comuni del territorio e trasmessi dalle principali reti televisive locali. Inoltre, è stato realizzato il “Decalogo Semplifica”, una sintesi in chiave grafica delle opportunità offerte dall’utilizzo dei servizi digitali, promossa in collaborazione con i Comuni, con lo scopo di diffonderlo nei rispettivi siti, a vantaggio di tutti gli utenti.

Video “Diventa fornitore di Umbra Acque”

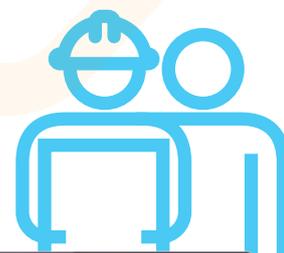
Nell’ottica di una collaborazione sempre più ampia con il territorio, Umbra Acque ha deciso di integrare le informazioni già presenti sul sito e accessibili a tutti, con una modalità di comunicazione più moderna e diretta verso le imprese della nostra regione, per far conoscere meglio quali sono le attività e i servizi che svolge l’azienda del servizio idrico e le modalità con le quali le aziende possono diventarne fornitrici.

Per cercare quindi di coinvolgere ancor di più le imprese locali, sono stati prodotti due brevi video di circa due minuti ciascuno: il primo evidenzia quali sono le attività e i servizi che l’Azienda svolge, mentre il secondo è un vero e proprio tutorial che spiega agli interessati, in maniera semplice e diretta, come iscriversi all’elenco dei fornitori di Umbra Acque. Per promuovere e diffondere questa iniziativa, i video sono stati inviati ai Sindaci ed alle Associazioni dei Consumatori dell’Umbria, e pubblicati sul sito aziendale, nella convinzione che una promozione diretta sul territorio anche da parte delle amministrazioni pubbliche possa contribuire a far conoscere quali significative opportunità Umbra Acque offre all’economia regionale.

VIDEO servizi digitali



VIDEO diventa fornitore



Progetto Natale a Perugia 2021

Umbra Acque ha aderito al progetto Natale a Perugia 2021, organizzato dal Consorzio Perugia in Centro, in accordo e in collaborazione con il Comune di Perugia e con le associazioni del territorio. L'iniziativa di sostegno al territorio ha visto l'allestimento delle luminarie natalizie nelle principali vie del centro storico e delle attività di animazione in programma per il periodo delle festività Natalizie, nonché l'installazione di un grande albero illuminato in Piazza IV Novembre e numerosi decori nelle vie dell'acropoli.

Case dell'Acqua

Dall'anno 2011 Umbra Acque ha avviato il progetto Case dell'Acqua, che la vede impegnata nell'installazione e nella gestione di moderni erogatori automatici di acqua pubblica proveniente dall'acquedotto. L'erogazione di acqua attraverso le Case dell'Acqua ha la finalità di promuovere il consumo consapevole e responsabile della risorsa idrica dell'acquedotto pubblico, salvaguardando nel contempo l'ambiente. L'iniziativa, infatti, si propone la riduzione dell'uso delle bottiglie di plastica che, successivamente, diventano rifiuti altamente inquinanti. Inoltre, l'utilizzo di questa acqua e di quella del rubinetto in genere, realizza un consumo c.d. a "chilometro zero", in quanto si valorizza la buona acqua del territorio evitando il trasporto su gomma delle acque minerali imbottigliate, e quindi l'immissione in atmosfera di anidride carbonica. Nel corso del 2021 sono stati messi in esercizio 2 nuovi impianti (Sigillo e Marsciano) portando a 60 il numero di Case dell'Acqua distribuite sul territorio. L'acqua complessivamente erogata nel 2021 dalle Case dell'Acqua ammonta a 8.000 mc di acqua naturale e frizzante. Dal punto di vista ambientale, il servizio reso ha portato ad una riduzione di oltre 5.300.000 bottiglie di plastica, un risparmio di oltre 425 tonnellate di greggio, ed una riduzione di anidride carbonica immessa nell'ambiente di circa 1.280 tonnellate. Come l'anno precedente, nel 2021 la gestione delle Case dell'Acqua ha risentito dell'emergenza Covid-19, che ha obbligato ad una nuova chiusura di tutti gli impianti, durata dall'inizio di febbraio a metà marzo.

Nel corso del 2021 è stato installato sulla Casa dell'Acqua di Todì un primo *display* elettronico che fornisce agli utenti della Casa dell'Acqua informazioni in tempo reale sui prelievi di acqua dall'impianto e sui benefici in termini ambientali che ne derivano (es. plastica non immessa nell'ambiente, CO2 risparmiata, ...). Sul *display* vengono inoltre riportate informazioni in tempo reale sul servizio idrico (es. interruzioni idriche programmate, guasti, iniziative, ...). Tale installazione verrà replicata su tutte le Case dell'Acqua che verranno realizzate in futuro.

Drive trough per emergenza Covid-19

È proseguita nel corso del 2021 l'attività sinergica con le strutture della USL Umbria 1, cui è stata messa a disposizione, come nel 2020, l'area esterna della sede commerciale di S. Lucia in Perugia per il *Drive Trough* a servizio della collettività.



Progetti di solidarietà

Fra le principali iniziative di solidarietà per la comunità, è stata manifestata concreta vicinanza al territorio attraverso il sostegno alle associazioni che si occupano di supporto morale e materiale in favore dei soggetti più fragili, senza tralasciare un contributo ad altre iniziative di supporto nella lotta contro il Covid-19.

La nostra solidarietà 2021

In occasione del Natale, come di consueto, Umbra Acque e il Circolo aziendale "La Sorgente", come gesto di sensibilità verso i bisognosi, tanto più in questo momento di generale difficoltà, hanno promosso una raccolta fondi tra i dipendenti da destinare a soggetti del territorio che sostengono la comunità con azioni concrete di supporto e di sostegno sia materiale che morale. A seguito di una *survey* interna, sono stati individuati i destinatari della raccolta fondi: il Comitato per la Vita Daniele Chianelli, l'Associazione AVIS e l'Associazione ANT Italia Onlus. Al contributo raccolto tra i lavoratori e a quello elargito dal Circolo, è stato erogato un ulteriore contributo, di valore equivalente, da parte di Umbra Acque. Inoltre, tra le erogazioni liberali approvate dal Comitato per la valorizzazione del territorio nel corso dell'anno, si ricordano: quella in favore di AUCC - Associazione Umbra per la lotta Contro il Cancro, contribuendo così a garantire assistenza oncologica domiciliare gratuita ai pazienti della Regione Umbria; quella in favore del progetto "Tossicodipendenza e Comorbilità psichiatrica" promosso dal Centro solidarietà Guerrino Rota, per fornire supporto medico e



psicologico ai problemi di tossicodipendenza dei pazienti; quella per la raccolta fondi di Fondazione Telethon, per la ricerca per la cura di malattie genetiche rare.

Concerto AGIMUS - in memoria... per non dimenticare!
L'Associazione Giovanile Musicale "Agimus", che opera nel campo musicale ed artistico a livello nazionale, ha organizzato l'evento "In memoria... per non dimenticare!", una serie di concerti in memoria del personale sanitario vittima della pandemia. Umbra Acque, sempre vicina alla propria comunità ed attenta alle iniziative di alto valore morale sul territorio, ha partecipato ai concerti coinvolgendo i propri dipendenti nelle serate musicali.

Iniziative interne all'azienda

Nel 2021 Umbra Acque ha continuato ad organizzare e consolidare 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-19 sulle persone, anche attraverso la diffusione di protocolli aziendali Covid-19, e materiale sui comportamenti da tenere in materia di sicurezza e salute diffusi anche in formato digitale.

Campagna di sensibilizzazione al rispetto del protocollo aziendale COVID-19

ALZIAMO L'ATTENZIONE: FERMIAMO IL VIRUS!

Visto il particolare momento di alto rischio per il contagio da COVID-19 che la Regione Umbria ha attraversato nel 2021, è stato ritenuto di primaria importanza

alzare l'attenzione e sensibilizzare tutti i lavoratori di Umbra Acque al rispetto delle regole che, insieme allo *screening* finalizzato ad individuare *cluster* e asintomatici positivi e alla vaccinazione, rappresentano le uniche armi efficaci per prevenire il contagio. Per questo, è stata ideata e diffusa una campagna di comunicazione, con email quotidiane ai dipendenti, per ripercorrere ogni mattina le buone prassi e le regole da seguire in ambito lavorativo per limitare la diffusione del virus.

Sostegno alla campagna di vaccinazione Covid-19

Umbra Acque ha sostenuto attivamente la campagna di vaccinazione, invitando i dipendenti agli *open day* organizzati presso l'Hub Acea a Roma.

Campagna di sensibilizzazione sulla segnalazione dei Near miss

LA SICUREZZA COMINCIA DA TE!

È stata ideata e realizzata una campagna di sensibilizzazione sulla segnalazione dei *Near miss*, situazioni potenziali di pericolo per la sicurezza dei lavoratori e quindi di infortunio. La campagna è stata strutturata su un arco temporale di dieci giorni: ogni giorno i dipendenti hanno ricevuto una email per approfondire il tema dei *Near miss*, a partire dalla definizione, fino alla modalità per poter effettuare la segnalazione.

Campagna di sensibilizzazione sul Green Pass GREEN PASS AL LAVORO!

Durante un arco temporale di dieci giorni, ogni giorno è stata inviata una email che ripercorre in sintesi le novi-

Campagna di sensibilizzazione GREEN PASS AL LAVORO!



Campagna di comunicazione interna "DIFFERENZIARE FA LA DIFFERENZA!"



Campagna di sensibilizzazione ALZIAMO L'ATTENZIONE: FERMIAMO IL VIRUS!



tà introdotte dal D.L. n. 127/2021 che ha esteso l'obbligo del Green Pass al mondo del lavoro, pubblico e privato, con l'obiettivo di informare adeguatamente i lavoratori nell'ottica della tutela della salute propria e dell'intera collettività.

Gocce di Noi

Il numero 3 del magazine aziendale "Gocce di Noi" è stato pubblicato sul sito e diffuso tra i dipendenti. Il periodico racconta la realtà aziendale, attraverso le parole e gli occhi dei dipendenti stessi. I risultati di bilancio, il finanziamento ottenuto, la campagna di vaccinazione, sono solo alcuni dei temi sensibili di un'azienda che pone crescente e rilevante attenzione oltre che al servizio anche all'ambiente ed alla sostenibilità, con azioni e investimenti volti alla tutela del territorio locale.

Campagna di comunicazione interna "DIFFERENZIARE FA LA DIFFERENZA!"

L'Azienda ha voluto investire anche in una campagna di comunicazione interna sul corretto smaltimento dei rifiuti, non solo in quanto obbligo di legge, ma anche per sensibilizzare le persone alle buone pratiche, anche nell'ottica del riciclo e del riutilizzo dei materiali. Per 12 giorni, i dipendenti hanno ricevuto pillole quotidiane con indicazioni e consigli sul tema.

Family Day Web - seconda edizione

Il 16 dicembre, in occasione delle festività di Natale, è andato online il secondo Family Day in versione web. Uno spazio virtuale per essere vicini anche se distanti,

comunque uniti e connessi. In questo spazio web, è stato pubblicato il video "Un anno di rilancio" che racconta gli eventi della Società e del lavoro svolto nel corso del 2021; sono state condivise informazioni su chi ha lasciato o sta per lasciare l'azienda dopo anni di lavoro, sulle Borse di studio erogate ai figli dei dipendenti, sulle iniziative di solidarietà promosse e sul *Christmas Drive* organizzato a Natale per i più piccoli. L'ultima sezione è stata dedicata ai saluti itineranti presso le principali sedi aziendali, rivolti al personale dipendente da parte dei Vertici Aziendali, che quest'anno hanno voluto portare di persona gli auguri per le festività.

Circolo Aziendale La Sorgente

L'impossibilità di organizzare attività in presenza non ha frenato lo spirito di iniziativa del Circolo Aziendale, che nel corso dell'anno ha visto comunque organizzare varie attività, come ad esempio:

- lancio del concorso "L'Acqua nella mia opera d'arte" in occasione della Giornata mondiale degli oceani;
- regali alle colleghe in occasione della Festa della Donna;
- co-partecipazione nell'organizzazione del *Christmas Drive* per i figli dei dipendenti in occasione delle Festività Natalizie;
- sostegno ad alcune associazioni locali attraverso iniziative di solidarietà realizzate per far fronte all'emergenza Covid-19 ed alle ripercussioni sociali che ne sono derivate.

Il Circolo Aziendale, attraverso il coinvolgimento dei soci nelle diverse attività, ha in ogni caso raggiunto i suoi obiettivi di socializzazione e solidarietà.

< 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

PERFORMANCE ECONOMICA

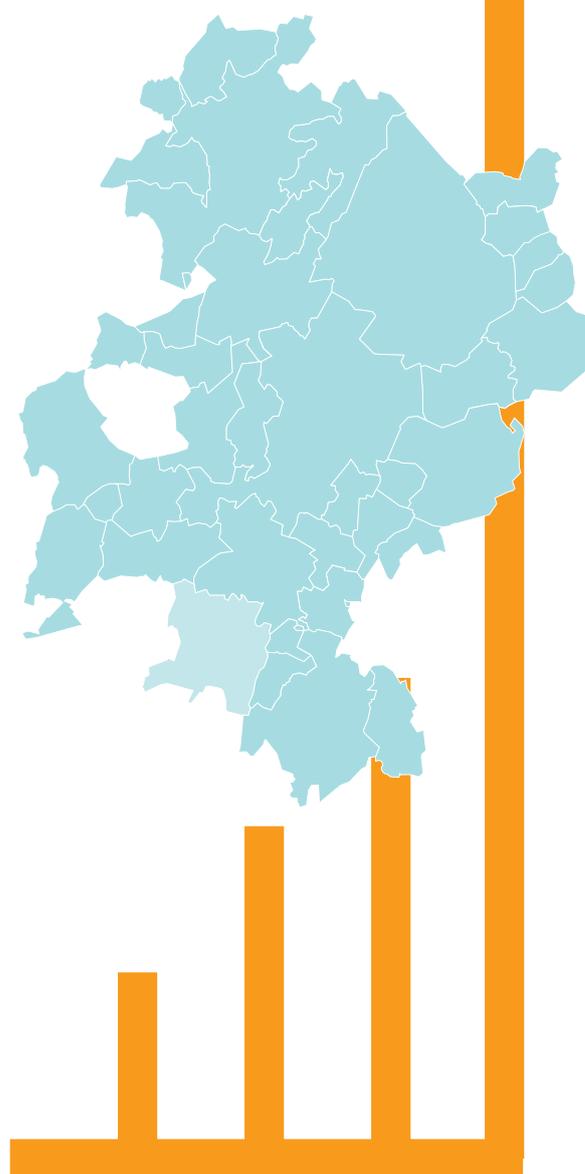
PERFORMANCE ECONOMICA



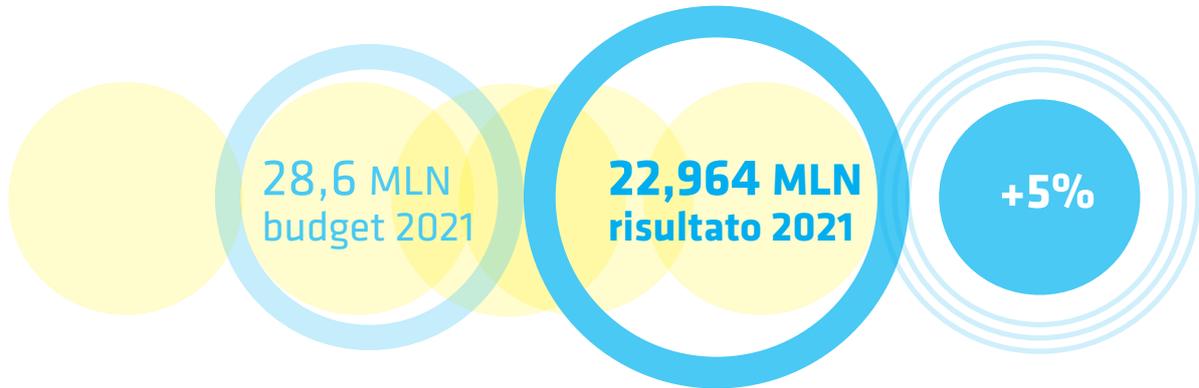
Bilancio di esercizio

La *performance* economica, come anche evidenziato nella matrice di materialità, seguita a rappresentare per Umbra Acque una tematica particolarmente rilevante, specialmente in riferimento alla creazione e alla distribuzione del valore generato verso le diverse categorie di *stakeholder*. Il Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021 chiude con un Utile di euro 4.706.976, un Patrimonio Netto di euro 50.115.936 ed un volume di investimenti di euro 30.332.037 realizzati nel territorio gestito.

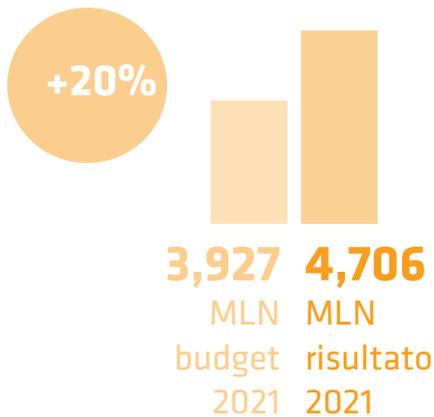
La Società ha perseguito con determinazione ed efficacia tutti gli obiettivi gestionali dell'esercizio, raggiungendo i risultati prefissati, nonostante l'anno 2021 sia stato condizionato dal proseguimento dell'emergenza sanitaria Covid-19. In un contesto nazionale e locale caratterizzato da una contrazione generale degli indici macroeconomici, la Società ha continuato ad operare nel proprio territorio generando un indotto significativo per il sistema locale e non solo, aumentando il livello - già elevato - degli investimenti realizzati e mantenendo buoni livelli occupazionali nel territorio, attraverso una strategia mirata al conseguimento degli obiettivi di sostenibilità, che coniuga crescita economica e creazione di valore. La Società anche nel 2021 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 dipendenti, 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 idrico tra le *multiutility*, la porta ad essere sempre più partecipe ed integrata su un progetto con ambiziosi obiettivi di crescita ed espansione.



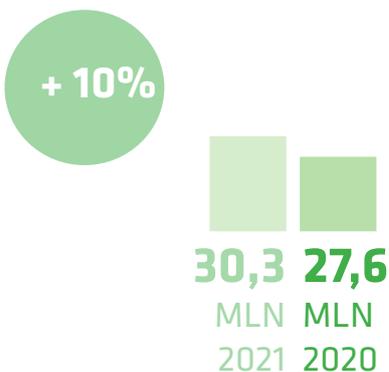
marginie operativo lordo



utile netto



investimenti



Il 2021 rappresenta un anno particolarmente importante per la Società a seguito del raggiungimento della stabilità finanziaria acquisita, attraverso il riequilibrio della propria struttura patrimoniale con la sottoscrizione del finanziamento di medio lungo termine, unitamente all'estensione della concessione al 2031, deliberata prima da AURI e ratificata poi da ARERA, fattori, questi, che consentiranno di sostenere la crescita costante dell'Azienda, anche in considerazione della mole degli investimenti pianificati per il prossimo futuro.

Risultati

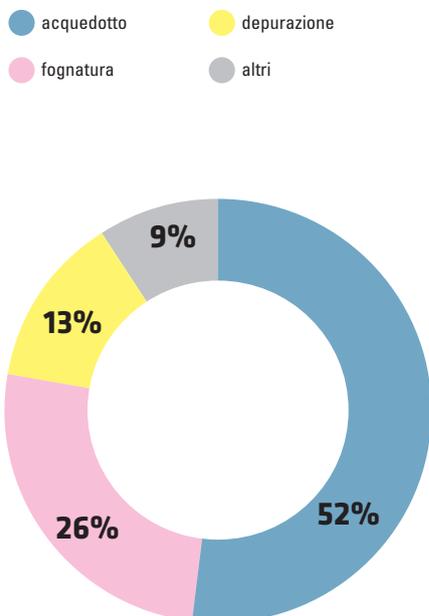
I dati e le informazioni economico-finanziarie sono sottoposte annualmente alla revisione legale dei conti da parte di una società terza, la quale ha il compito di certificare il Bilancio di Esercizio della Società.

Di seguito i principali risultati economici dell'esercizio:

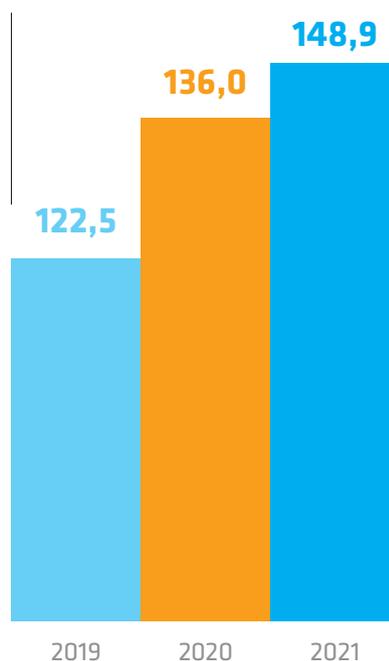
- il Margine Operativo Lordo si attesta ad euro 29.963.558 con un decremento di euro 1.732.186 (-5%) rispetto all'esercizio 2020, comunque superiore alle previsioni di budget di euro 1.300.650 (+5%);
- il Margine Operativo Netto (Ebit) è pari ad euro 6.608.981 e rileva un decremento di euro 2.528.845 (-28%) rispetto all'esercizio precedente;
- l'Utile Netto pari ad euro 4.706.976 rileva un decremento di euro 2.290.560 (-33%) rispetto al 2020, ma risulta superiore di euro 778.621 (+20%) rispetto alle previsioni budget.

Nei paragrafi di seguito si riportano le analisi delle principali dinamiche che hanno portato al raggiungimento dei risultati sopra indicati.

distribuzione degli investimenti per servizio



valore residuo a fine concessione in milioni di euro



Il Valore della Produzione ammonta a euro 91.649.557 al 31 dicembre 2021, rilevando un decremento rispetto all'esercizio precedente di euro 2.813.834 (-3%), a seguito dei minori "Ricavi delle vendite e delle prestazioni" che ammontano ad euro 77.775.172.

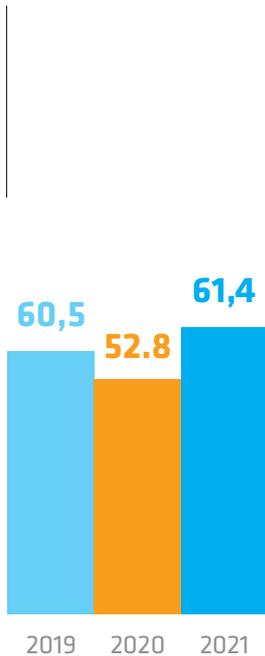
Tra questi minori ricavi si collocano i "Ricavi del servizio idrico integrato" (Ricavi SII) di competenza, determinati sulla base del Metodo Tariffario Idrico 3 (MTI-3), valido per la determinazione delle tariffe del quadriennio regolatorio 2020-2023, che ha stabilito per l'anno 2021 un *theta* applicabile dell'1,105 ed un incremento tariffario del 4,44% corrispondente ad un VRG di competenza di euro 79.204.819, che al netto del conguaglio negativo dei costi pari ad euro 4.153.631 (determinati dal conguaglio dei volumi di acqua fatturata e dai minori costi di energia elettrica e fanghi), si attesta a complessivi euro 76.932.453. Si evidenzia, inoltre, un miglioramento di euro 300.619 rispetto al 2020 della voce degli "Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni" che si attesta ad euro 6.682.901, coerentemente con i maggiori investimenti realizzati nell'anno; la voce "Altri ricavi e proventi" pari ad euro 7.191.495 si incrementa di euro

579.054,00 (+9%) rispetto all'anno precedente: in questa voce risiedono, tra gli altri, i ricavi prevalentemente riconducibili ai rimborsi delle spese postali per il recapito di bollette e di solleciti, le spese di sospensione, cessazione e riattivazione del servizio per morosità. Con riferimento ai costi operativi esterni della produzione, gli stessi ammontano a complessivi euro 40.473.308, registrando un decremento di euro 2.487.125 (-6%), correlato alla riduzione dei costi dell'energia elettrica, dei servizi di smaltimento fanghi e in misura marginale ad acquisti di materiali. I costi operativi interni (costo del personale) al 31 dicembre 2021 ammontano ad euro 21.212.691, rilevando un aumento complessivo di euro 1.405.476 (+7%) rispetto all'esercizio precedente, principalmente per l'incremento del numero di dipendenti avvenuto nell'ultima parte dell'anno 2020, il cui costo si riverbera integralmente nel 2021, e marginalmente a seguito degli aumenti del CCNL.

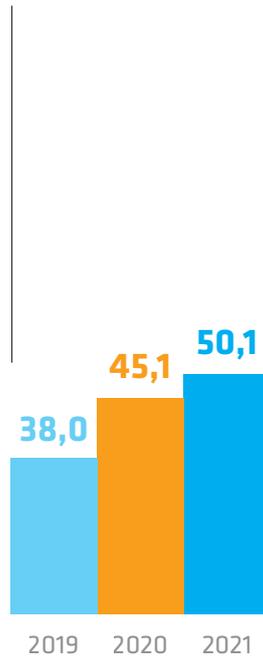
La voce Ammortamenti e Svalutazioni è pari ad euro 23.354.576 al 31 dicembre 2021, rileva una crescita di euro 796.658 (+4%) rispetto al 2020, principalmente per l'effetto combinato di:

investimenti

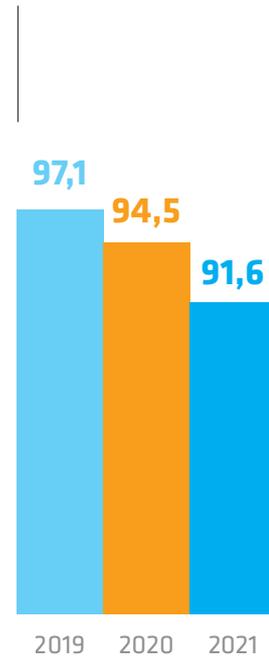
in euro per abitante

**patrimonio netto**

in milioni di euro

**valore della produzione**

in milioni di euro



- maggiori ammortamenti di immobilizzazioni per euro 696.712, per un valore totale di euro 18.936.066;
- maggiori accantonamenti per rischi ed oneri per euro 214.145, per un valore totale di euro 1.009.525;
- minori accantonamenti per svalutazione crediti commerciali per euro 125.022, per un valore totale di euro 3.301.728.

Il risultato della gestione finanziaria e patrimoniale al 31 dicembre 2021 è negativo ed ammonta complessivamente ad euro 224.461, rilevando una variazione negativa di euro 417.301 rispetto all'esercizio precedente, a seguito dei maggiori oneri finanziari ed i minori proventi finanziari. Il carico di imposte (IRES e IRAP) assume un valore di euro 1.687.679, da cui deriva un Utile Netto d'esercizio pari ad euro 4.706.976, in decremento di euro 2.290.560 (-33%) rispetto al 2020, ma superiore di euro 778.621 (+20%) rispetto alle previsioni di budget per le dinamiche sopra descritte.

La Posizione Finanziaria Netta complessiva ammonta ad euro 55.433.446 al 31 dicembre 2021, segnando un maggiore indebitamento rispetto al 2020 di euro 2.753.852.

L'incremento dell'indebitamento bancario, rispetto

all'esercizio precedente, è coerente con il maggior impegno finanziario, soprattutto a sostegno dell'attività di investimento. La sottoscrizione del finanziamento di medio-lungo termine, oltre a supportare il piano degli investimenti nelle infrastrutture del S.I.I., ha permesso alla Società di riequilibrare la propria struttura patrimoniale, come risulta evidente dal consolidamento del proprio debito finanziario. La produzione investimenti nell'esercizio 2021 ammonta a complessivi euro 30.332.037, rilevando un incremento di circa il 10% rispetto all'esercizio precedente, condizionato quest'ultimo dal blocco dei cantieri per alcuni mesi a causa dell'emergenza sanitaria. Gli investimenti sono stati finanziati dalla tariffa per euro 25.353.658 e dall'incasso di contributi pubblici in conto impianto e contributi per allacci per complessivi euro 4.978.379. Rispetto alla pianificazione stabilita dal Piano Tariffario vigente MTI-3 per il biennio 2020-2021, Umbra Acque risulta aver rispettato la programmazione del Piano degli Interventi. Un risultato questo di particolare rilievo, considerando che la Società era chiamata a realizzare circa euro 58 milioni di investimenti.

< PERFORMANCE ECONOMICA

Allegato Indicatori di Performance

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale

Tabella 59 - Indici di redditività

Tabella 60 - Indici di investimento

Tabella 61 - Investimenti totali per servizio

Tabella 62 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito

SUPPLY CHAIN

SUPPLY CHAIN



UmbrA Acque ha sempre più posto al centro del proprio operato la promozione della cultura dell'etica e della responsabilità, con particolare riferimento anche ai rapporti con i propri fornitori. Per tale ragione, nel tempo la Società ha 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;
- Regolamento Vendor Rating;
- Codice Etico aziendale;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001.

Procedura acquisti e appalti

Come già precedentemente rappresentato, 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 della Regione dell'Umbria. Per tale caratteristica essa opera nei c.d. "Settori Speciali", ai sensi e per gli effetti dell'art. 117 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. In qualità di Soggetto aggiudicatore, pertanto, la Società ricorre per gli appalti "in ambito" (ovvero direttamente correlati alla gestione istituzionale del Servizio Idrico Integrato) prevalentemente alle seguenti procedure:

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

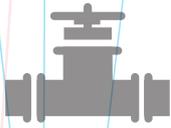
- appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
- appalti settori speciali (lavori);
- appalti settori speciali (servizi-forniture).

Nel 2021 il Piano di Committenza ha raggiunto un valore definitivo pari ad euro 94.995.457 per un totale di n. 194 procedure. La percentuale di realizzazione del Piano di Committenza è risultata pari al 70%, per un importo complessivo pari ad euro 66.808.457, se si considerano anche le procedure rimandate al 2022 e/o non più necessarie per un importo pari ad euro 28.187.000, percentuale che invece arriva al 100% di realizzazione se si tiene conto solo delle procedure lavorabili. Circa il 32% 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.

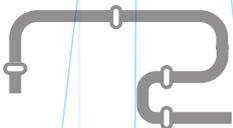
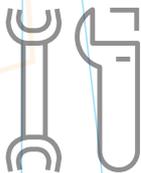
Procedura affidamento

Con riferimento agli affidamenti, l'attività della Società si è focalizzata sulla razionalizzazione ed ottimizzazione delle procedure di acquisto mediante l'accorpamento degli affidamenti di importo ridotto, riconducibili ad una medesima categoria merceologica, la sottoscrizione di accordi quadro e l'incremento delle procedure competitive, al fine di garantire l'applicazione dei fondamentali principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità. Dopo il 2020, durante il quale si è svolta una prima fase di sviluppo/test e un periodo di formazione ed è stato avviato il Modulo Gare OnLine del Sistema Informatico

32%
del valore del
Piano di
Committenza
aggiudicato
a fornitori locali



REGOLAMENTO DI
VENDOR RATING
FEBBRAIO 2021



aziendale, il 2021 è proseguito realizzando il passaggio completo al nuovo Portale Acquisti del Gruppo Acea, che consente una gestione ancor più efficiente, efficace e trasparente delle procedure di affidamento da parte della Società. Tale modalità operativa da remoto permette 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. L'azione di dematerializzazione di quest'anno è stata completata e tutte le procedure di gara sono state svolte in modalità informatica.

Qualifica fornitori

Umbra Acque, ai sensi dell'art. 134 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e in conformità a quanto previsto dal proprio Regolamento Appalti e Contratti, ha istituito 3 Sistemi di Qualificazione di Fornitori, rispettivamente relativi a beni, servizi e lavori. Le categorie di acquisto nell'ambito di ciascun Sistema sono quelle maggiormente utilizzate per far fronte ai fabbisogni delle diverse strutture aziendali. Mediante i Sistemi di Qualificazione si costituiscono elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali Umbra Acque individua i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di forniture\servizi\lavori, sia di importo superiore 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. n. 231/2001 e di tutti i documenti in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza della Società.

Al 31 dicembre 2021 sono qualificati complessivamente un totale di 1.678 fornitori. Si ricorda che con la scadenza del Sistema di Qualificazione di durata triennale relativo al periodo 2017/2020, a febbraio 2020 si era proceduto con la pubblicazione dell'avviso relativo all'istituzione del nuovo Sistema di Qualificazione ed ora, dopo la necessaria fase di riequilibrio dovuta alla scadenza delle iscrizioni di molti operatori economici, il *trend* delle qualifiche si è confermato in crescita. Nel 2021 sono stati qualificati con esito positivo 728 fornitori. Dopo l'avvenuta adozione nel 2020 del Regolamento di Vendor Rating che, si ricorda, ha lo scopo di dotare la Società di uno strumento attraverso il quale misurare la *performance* dei fornitori in fase di esecuzione contrattuale, riducendo il rischio di forniture difettose o di cattive prestazioni, quest'anno il processo di valutazione ha preso concretamente avvio. Tali attività, a cominciare dalla pubblicazione del regolamento avvenuta a febbraio 2021, sono state avviate per *step* con una prima campagna a giugno 2021 sulle forniture ed una seconda effettuata tra settembre e ottobre su servizi e lavori. Al 31 dicembre 2021 non è stato ancora possibile attribuire i relativi punteggi in quanto nessun contratto è risultato terminato. È stato anche implementato uno strumento di analisi/monitoraggio dello stato di avanzamento dei contratti al fine di individuare quelli conclusi e, quindi, oggetto delle campagne di valutazione.

Tabella 19 - Evoluzione fornitori qualificati nelle diverse categorie di qualificazione

Descrizione	2019	2020	2021
Fornitori qualificati nelle diverse categorie	311	665	728

TREND PRINCIPALI

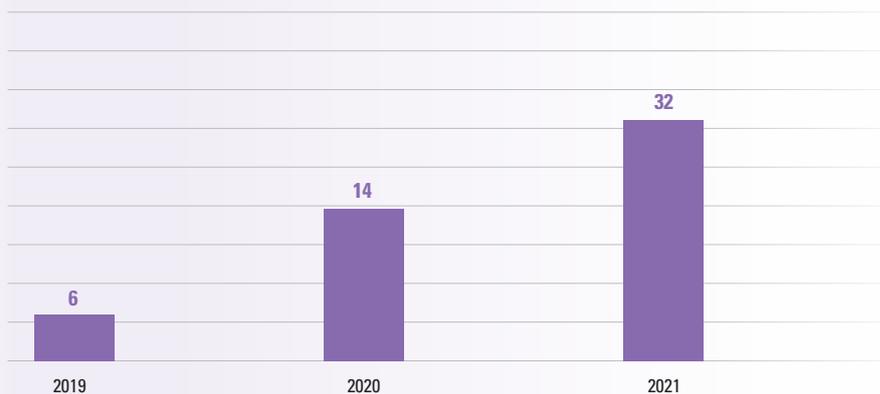
12

TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI



PRESIDIO E GOVERNANCE

Incontri OdV



Gli audit dell'Organismo di Vigilanza sono incrementati a seguito di specifiche attività di verifica



PRESIDIO E GOVERNANCE

Audit interni Sistemi di Gestione



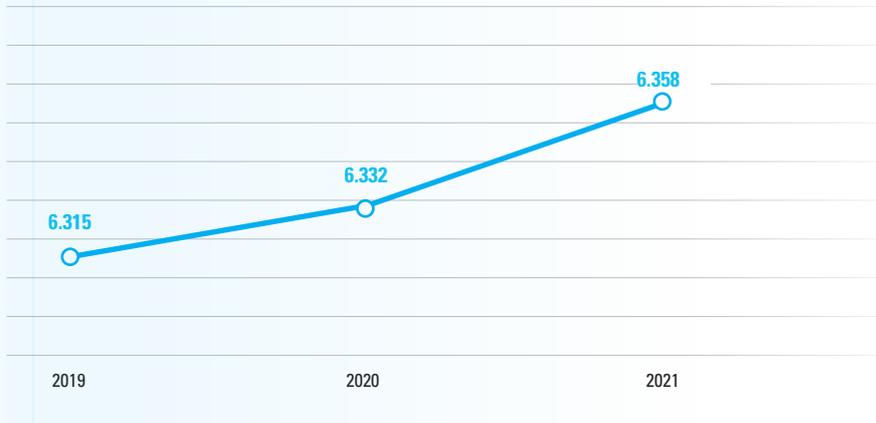
Gli audit del SGI sono stati svolti da personale interno formato secondo la UNI EN ISO 19011, per la verifica dello stato di applicazione del Sistema di Gestione Integrato su impianti e sedi operative



TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI

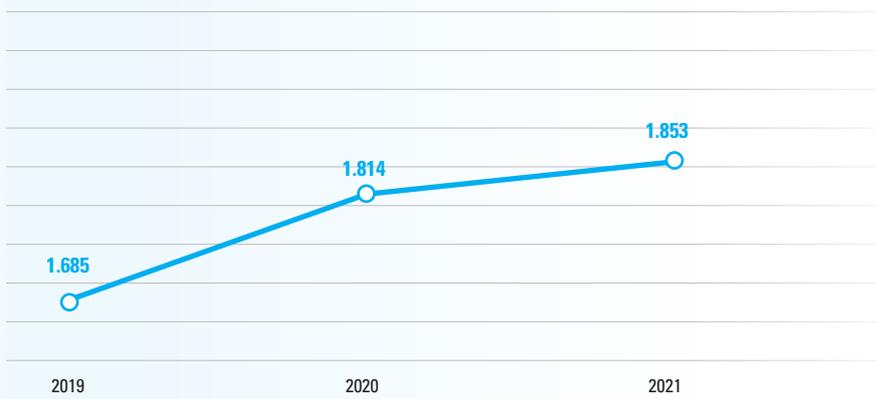
GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Rete acquedotto (km)



GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Rete fognaria (km)

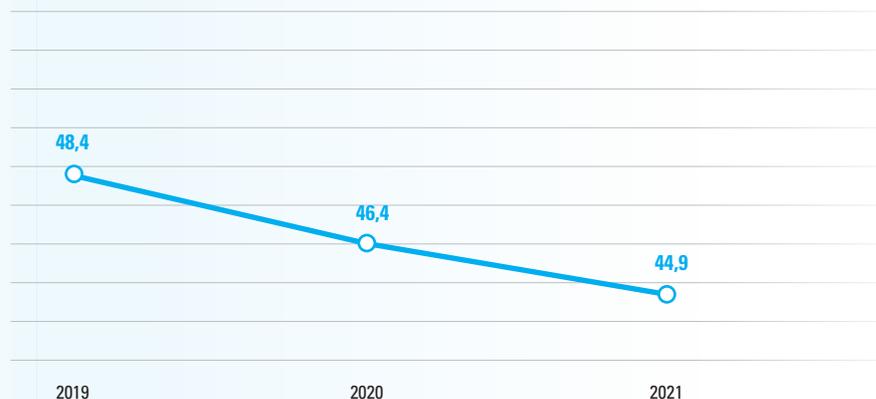


Aumentano ogni anno i chilometri di infrastrutture gestite sia delle reti acquedottistiche che fognarie



GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Perdite (%)



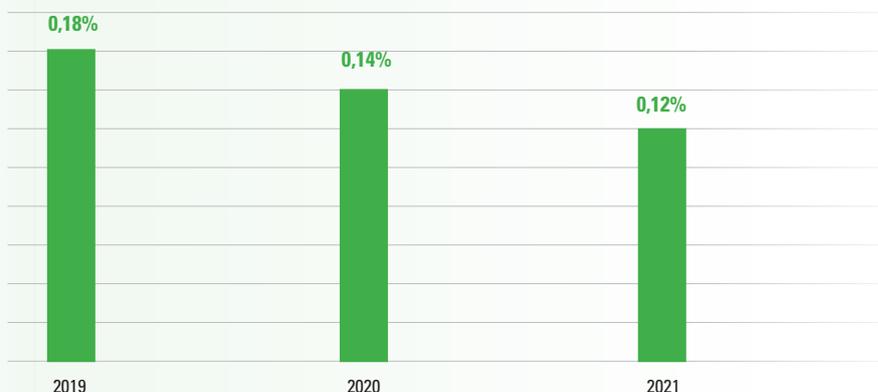
Continua la riduzione delle perdite in rete, con una diminuzione del 1,5% corrispondente a 1,8 milioni di metri cubi



TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI

TUTELA DELL'AMBIENTE E QUALITÀ TECNICA

Acque potabili (%) parametri fuori standard



Sulle acque potabili distribuite seguita il trend di miglioramento rispetto ai parametri non conformi in relazione al perimetro del Macroindicatore M3, risultati 61 su 48.814



TUTELA DELL'AMBIENTE E QUALITÀ TECNICA

Acque reflue (%) parametri fuori standard

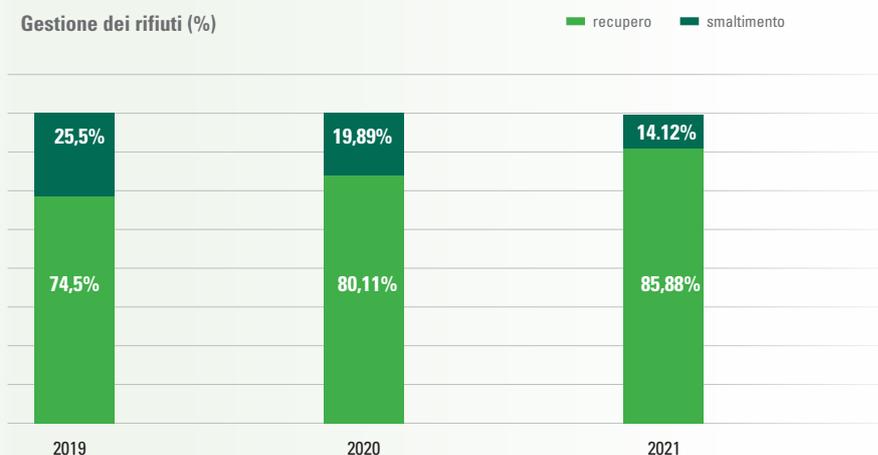


Sulle acque reflue, Umbra Acque è collocata in classe A di eccellenza per il Macroindicatore M6. I parametri non conformi analizzati sono stati pari a 32 su 10.242



TUTELA DELL'AMBIENTE E QUALITÀ TECNICA

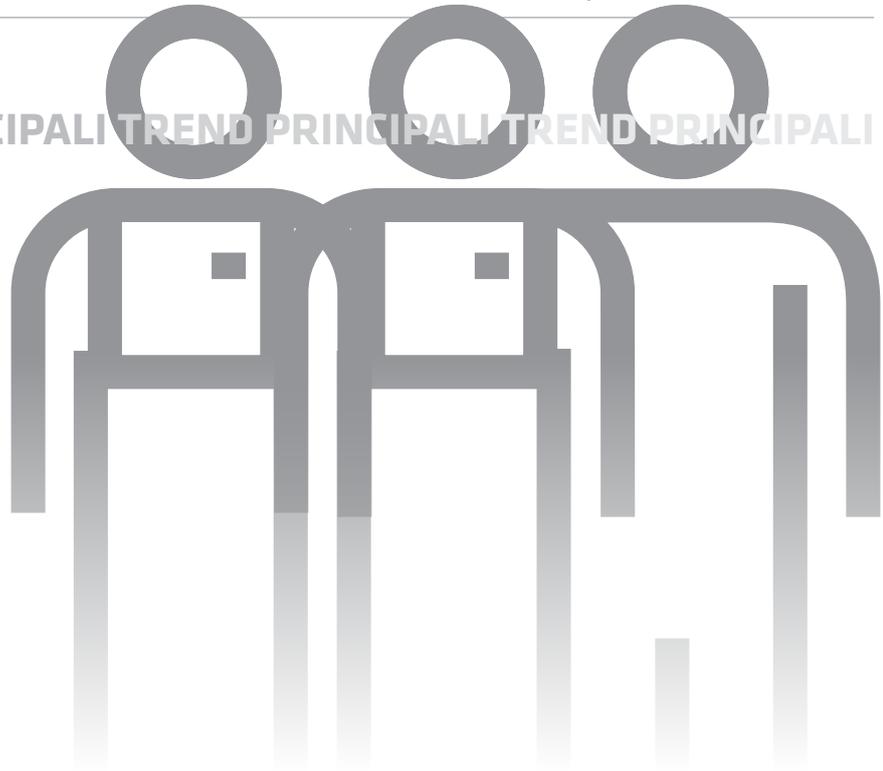
Gestione dei rifiuti (%)



I rifiuti complessivamente prodotti sono stati pari a 16.558 tonnellate di cui 14.220 inviati a recupero. In particolare sul Macroindicatore M5 si è mantenuta la classe A con un valore del 9,94% di fanghi inviati in discarica

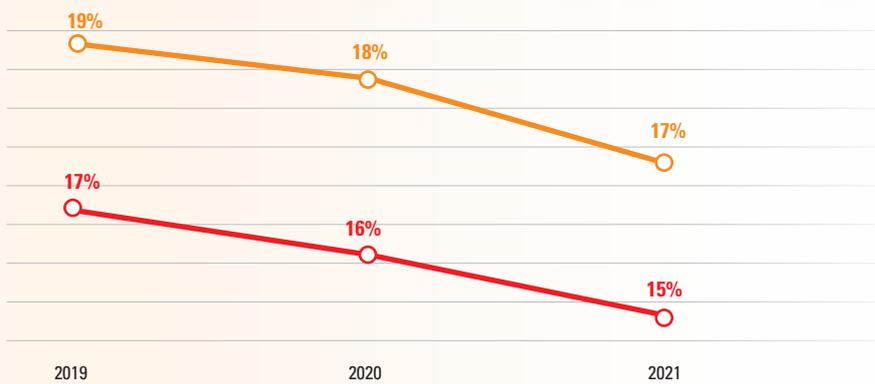


TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI

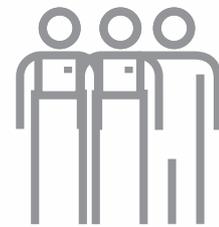


SALUTE E SICUREZZA

Assenteismo

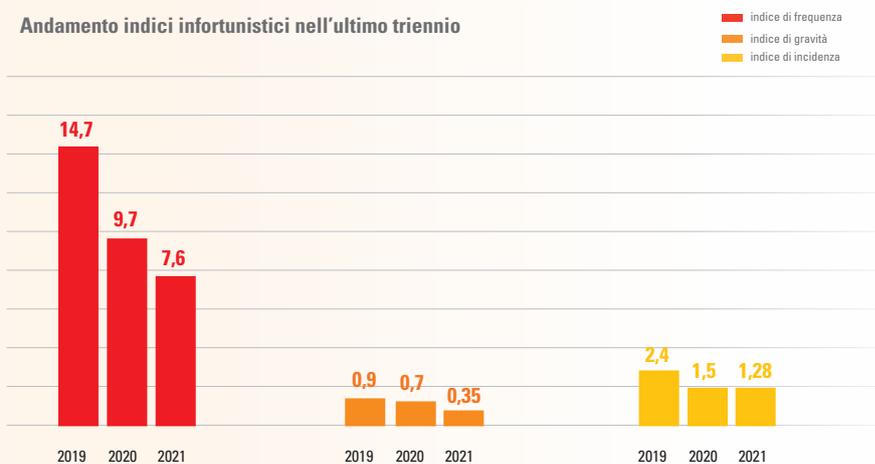


Nonostante l'aumentato numero delle ore lavorabili, diminuisce il numero delle ore di assenza con ulteriore diminuzione dei tassi di assenteismo e di malattia



SALUTE E SICUREZZA

Andamento indici infortunistici nell'ultimo triennio



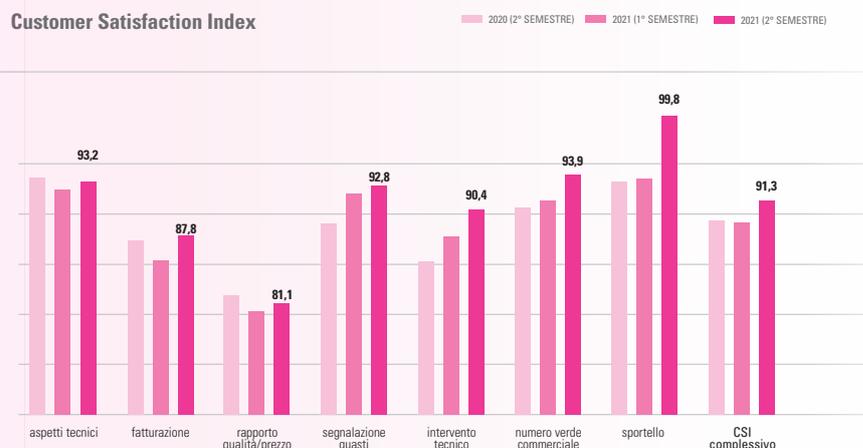
Nell'ultimo triennio gli indici riferibili agli infortuni sul lavoro sono in costante ed evidente diminuzione



TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI

CLIENTI

Customer Satisfaction Index

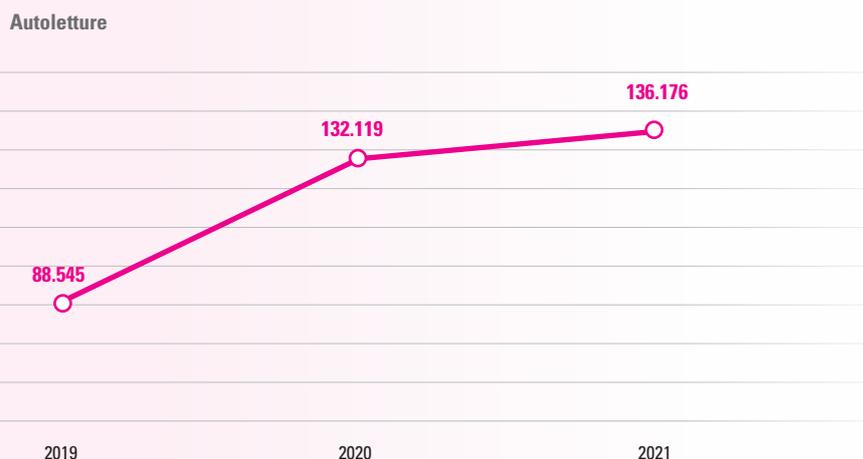


Nonostante il periodo della pandemia, Umbra Acque migliora i livelli di gradimento della propria clientela su tutti gli aspetti del servizio, raggiungendo con l'ultima indagine del dicembre 2021 un Customer Satisfaction Index pari al 91,3%



CLIENTI

Autoletture

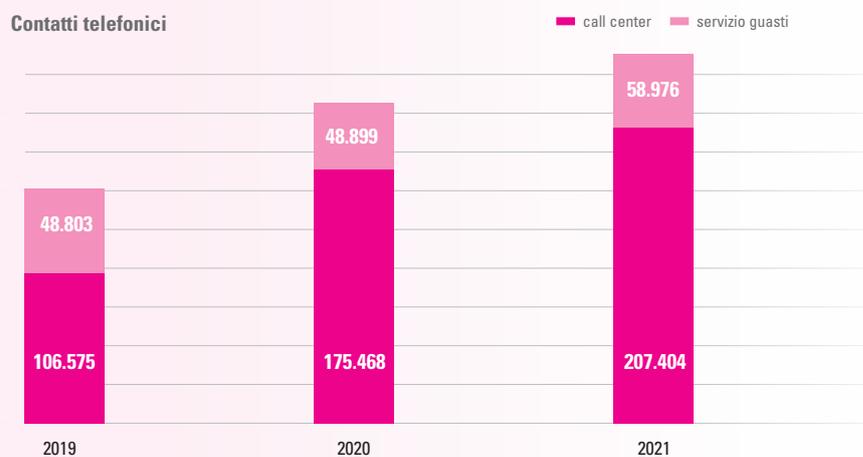


Gli utenti con sempre maggiore frequenza ricorrono alla comunicazione delle letture dei contatori (circa il 27% delle letture complessive), elemento che contribuisce ad un minor contenzioso con l'utenza stessa



CLIENTI

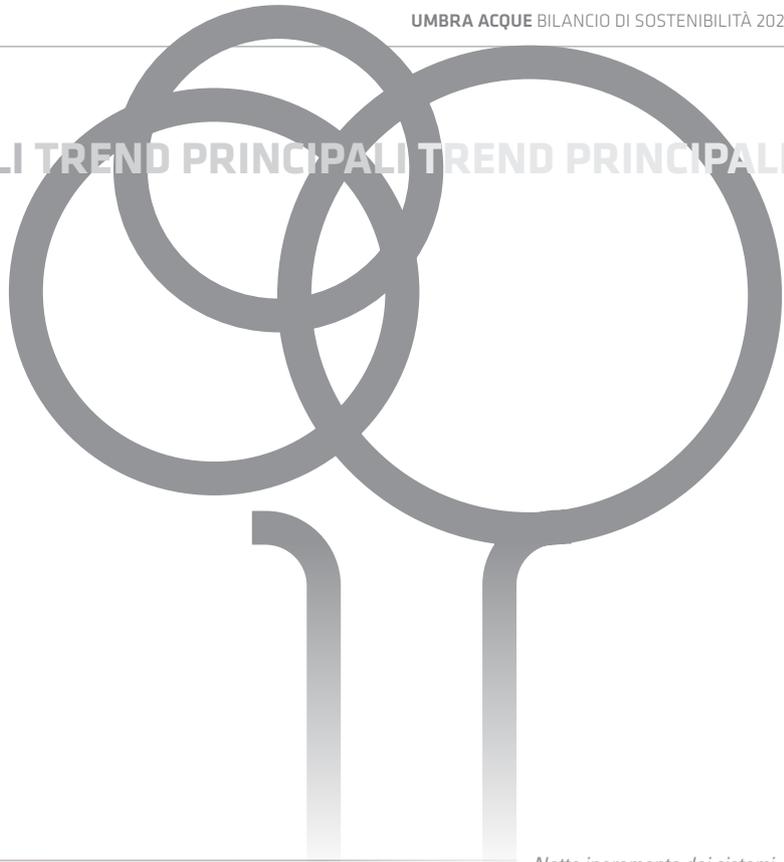
Contatti telefonici



In costante aumento l'utilizzo del telefono per segnalazioni guasti e per le pratiche commerciali, evitando lo spostamento degli utenti verso gli sportelli di Umbra Acque

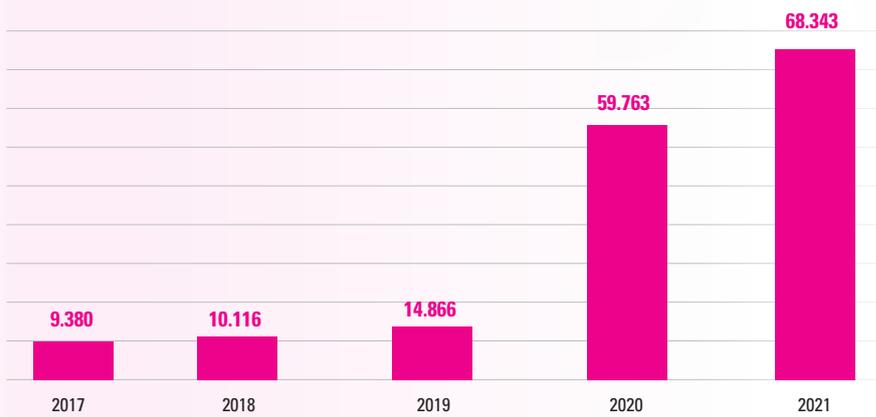


TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI TREND PRINCIPALI



CLIENTI

Utenti con attivazione bolletta web

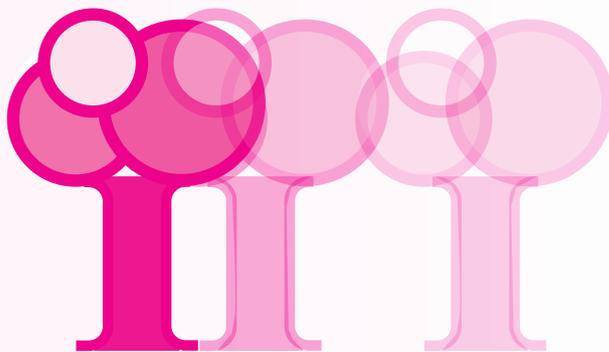


Netto incremento dei sistemi e processi digitalizzati sempre più orientati a politiche sostenibili



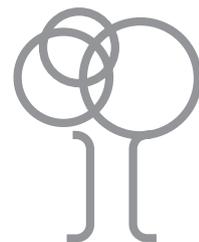
CLIENTI

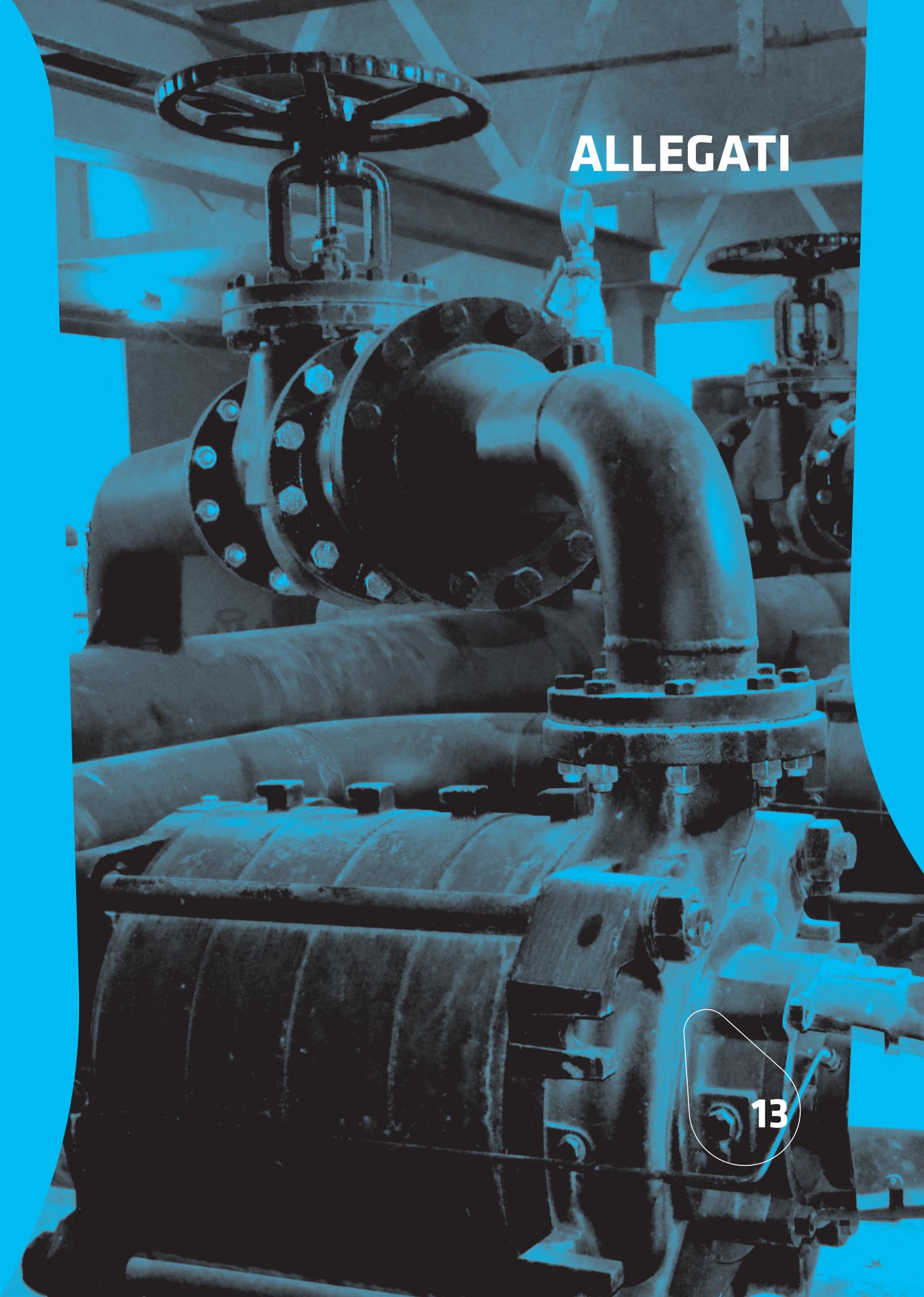
Sempre più a sostegno dell'ambiente



300 ALBERI SALVATI OGNI ANNO

Le bollette via web hanno portato un risparmio di circa 13 tonnellate di carta pari alla salvaguardia di ben 300 alberi ogni anno





ALLEGATI

Tabella di correlazione

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 2020



**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 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016



Salute e sicurezza dei lavoratori

403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018



Impatto sulla comunità

203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016
413 - COMUNITÀ LOCALI 2016



**Gestione dei rischi,
compliance e governance**

204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016
205 - ANTICORRUZIONE 2016
207 - IMPOSTE 2019
307 - COMPLIANCE AMBIENTALE 2016
418 - PRIVACY DEI CLIENTI 2016
419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016



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	24	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	24	
102-3	Luogo della Sede Legale dell'Azienda	24	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	24	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	24	
102-6	Mercati serviti	8	44, 45, 46, 47
102-7	Dimensione dell'organizzazione	78	5, 6, 9, 10, 11, 12,13, 28, 57, 59
102-8	Informazioni su dipendenti	78	28, 30
102-9	Descrizione della catena di fornitura	120	64, 65, 66
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	24	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (Risk Management)	24	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative e di convenzioni sviluppati esternamente all'organizzazione	50, 106	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	24	
102-14	Lettera agli stakeholder	12	
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento interne all'azienda	24, 96	
102-18	Struttura di <i>governance</i> aziendale	24	1
102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i>	16	
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	78	
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	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	168	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	14	
102-55	Tabella dei contenuti GRI	132	
102-56	Assurance esterna del report	14, 160	
103	MODALITA' DI GESTIONE (2016)		
103-1	Spiegazione dell'argomento materiale e del suo limite	24, 40, 50, 66, 70, 78, 86, 96, 106, 114	
103-2	Le principali politiche praticate dall'impresa rispetto a ciascun <i>material topic</i>	24, 40, 50, 66, 70, 78, 86, 96, 106, 114	
103-3	La gestione di ciascun <i>material topic</i> e i relativi impatti (positivi, negativi e potenziali)	24, 40, 50, 66, 70, 78, 86, 96, 106, 114	
201	PERFORMANCE ECONOMICHE (2016)		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	114	63
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)		
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	106, 114	56
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)		
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	120	66
205	ANTICORRUZIONE (2016)		
205-2	Attività di comunicazione e training di prevenzione e contrasto alla corruzione	24	36
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	24	
207	IMPOSTE (2019)		
207-1	Approccio alla fiscalità	24, 114	

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	24, 40	
207-3	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	24	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	“N/A” Umbr Acque S.p.A. opera solo nella giurisdizione fiscale italiana, pertanto la ripartizione <i>country by country</i> non risulta essere significativa per la Società. Tuttavia, rispetto questo ultimo indicatore, al fine di fornire agli <i>stakeholder</i> una <i>disclosure</i> completa e trasparente in termini fiscali, la Società ha indicato nel paragrafo Imposte del documento, in apposita tabella, i dati relativi alle imposte/tasse versate.	
301	MATERIALI (2016)		
301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso o volume	70	19, 20
302	ENERGIA (2016)		
302-1	Consumi diretti di energia interni	70	24, 25
302-4	Riduzione dei consumi di energia	70	24, 25
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)		
303-1	Interazione con l’acqua come interazione condivisa	50, 66	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	66	
303-3	Prelievi idrici degli uffici e delle strutture		5, 7
303-5	Consumo di acqua		8
305	EMISSIONI (2016)		
305-1	Emissioni generate dal consumo di combustibile (<i>scope1</i>)	70	26
305-2	Emissioni generate dai consumi di energia (<i>scope2</i>)	70	26
306	SCARICHI IDRICI E RIFIUTI (2016)		
306-1	Scarichi di acqua per qualità e destinazione	50, 70	18, 27
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	70	21, 22, 23
307	COMPLIANCE AMBIENTALE (2020)		
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito ambientale	70, 96	53
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)		
308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	120	68, 69

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	78	32
401-2	Benefit forniti ai dipendenti	78	
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)		
403-1	Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro	86	
403-2	Infortuni, malattie professionali, assenteismo e decessi collegati al lavoro	78, 86	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	86	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro	86	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro	86	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	86	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	86	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	86	
403-9	Infortuni sul lavoro (Lavoratori dipendenti e non)	86	39, 40, 41
403-10	Malattie professionali (Lavoratori dipendenti e non)	86	42, 43
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)		
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	78	35
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)	24, 78	1, 28, 29, 31
413	COMUNITÀ LOCALI 2016		
413-1	Attività che coinvolgono le comunità locali	106	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	66	14, 15, 16, 17
418	PRIVACY DEI CLIENTI (2016)		
418-1	Violazioni in ambito privacy	24	
419	COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA (2016)		
419-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in ambito sociale ed economico	96	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	0	1	1
> 50 anni	5	3	8

102-18

405-1

Tabella 2 - Numero di incontri con Organismo di Vigilanza

Descrizione	2019	2020	2021
Incontri con Organismo di Vigilanza	6	14	32

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	2021	2024
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2019	2022
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016***	2021	2025
Sistema di Gestione per la Qualità del Laboratorio**	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2018	2022
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 2007/2010	2016	2021	2026

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

** è stata effettuata la visita di rinnovo nei giorni 1 e 2 febbraio 2022 con esito positivo

*** l'anno di conseguimento è riferito alla norma BS OHSAS 18001:2007 migrata nel 2021 nella norma di riferimento

Tabella 4 - Numero audit interni

Descrizione	2019	2020	2021
Audit interni Sistemi di Gestione	47	43	48

Gestione efficiente del Servizio Idrico

Tabella 5 - Volumi captati

Descrizione	2019		2020		2021	
	MC	%	MC	%	MC	%
Acque superficiali	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Pozzi	44,3	76,2%	44,8	76,5%	42,2	74,6%
Sorgenti	11,2	19,3%	10,6	18,1%	11,0	19,5%
Totale volumi captati	55,5	95,5%	55,4	94,6%	53,2	94,1%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	2,6	4,5%	3,2	5,4%	3,3	5,9%
Totale Volumi immessi nel sistema acquedottistico	58,1	100,0%	58,6	100,0%	56,5	100,0%
Volumi acqua persi complessivamente	28,1	48,4%	27,2	46,4%	25,4	44,9%
Volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto	30,0	51,6%	31,4	53,6%	31,2	55,1%

102-7

303-3

Tabella 6 - Infrastrutture idriche

Descrizione	2019	2020	2021
Fonti di approvvigionamento	504	505	504
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	219	219	219
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	283	284	283
<i>di cui opere di presa fiumi</i>	2	2	2
<i>di cui opere di presa laghi</i>	0	0	0
Stazioni di sollevamento	262	263	269
Opere di accumulo/Serbatoi	592	591	602
Impianti di disinfezione/trattamento*	249	259	258
<i>di cui impianti alle fonti</i>	89	93	90
<i>di cui impianti ai nodi/altro</i>	160	166	169

* trattasi di impianti di disinfezione, classificati in GIS quali potabilizzatori

102-7

Tabella 7 - Prelievi di acqua per fonte

Fonti di prelievo	2019	2020	2021
Rete idrica	55,5	55,4	53,2
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	55,5	55,4	53,2
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	0,0	0,0	0,0
Pozzi per irrigazione	0,0	0,0	0,0
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	0,0	0,0	0,0
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	0,0	0,0	0,0
Altro da specificare (ad es. fiumi, laghi, ecc)	2,6	3,2	3,3
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	2,6	3,2	3,3
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	0,0	0,0	0,0
Prelievi totali di acqua	58,1	58,6	56,5

303-3

Tabella 8 - Consumi di acqua

Descrizione	2019	2020	2021
Negli edifici	1.240	808	10.416
Altri processi	38.959	26.110	42.762
Consumi totali di acqua	40.199	26.918	53.178

303-5

Tabella 9 - Rete idrica e rete fognaria

Descrizione reti idriche	2019	2020	2021
Servizio acquedotto: rete totale	6.315	6.332	6.358
Servizio acquedotto: rete di adduzione totale	1.372	1.371	1.388
Servizio acquedotto: rete di distribuzione totale	4.943	4.961	4.970
Servizio fognatura: rete totale	1.685	1.814	1.853
Servizio fognatura: rete di raccolta	1.564	1.693	1.731
Servizio fognatura: collettori	121	121	122

102-7

Tabella 10 - Infrastrutture fognarie

Descrizione	2019	2020	2021
Impianti di sollevamento	244	250	254
Scarichi diretti	310	447	284
Scolmatori	815	880	906

102-7

Tabella 11 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2019	2020	2021
Numero impianti di potabilizzazione *	17	18	18
Volume complessivo di acqua trattata**	11.158.383	13.847.335	12.004.465
Portata media di acqua trattata	354	438	381

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	2019		2020		2021	
	n°	%	n°	%	n°	%
Potenzialità >=50.000 Ae	4	2,7%	4	3,2%	4	3,2%
Potenzialità >=10.000 <50.000 Ae	12	8,1%	13	10,5%	13	10,5%
Potenzialità >=5.000 <10.000 Ae	3	2,0%	3	2,4%	4	3,2%
Potenzialità >=2.000 <5.000 Ae	14	9,4%	10	8,1%	12	9,7%
Potenzialità <2.000 Ae	116	77,9%	94	75,8%	91	73,4%
Totale	149	100,0%	124	100,0%	124	100%

102-7

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

Potenzialità	2019		2020		2021	
	T COD	%	T COD	%	T COD	%
Potenzialità >50.000 Ae	4.208	35%	5.625	40%	5.235	39%
Potenzialità 10.000-50.000 Ae	3.607	30%	5.037	36%	5.211	39%
Potenzialità 5.000-10.000 Ae	240	2%	494	4%	725	5%
Potenzialità 2.000-5.000 Ae	842	7%	840	6%	775	6%
Potenzialità <2.000 Ae	3.247	26%	1.953	14%	1.455	11%
Totale codin	12.144		13.949		13.401	
Totale codout	1.442		1.475		1.557	
Abbattimento cod		88%		89%		88%
Volume da processo depurazione in metri cubi	56.505.621		56.813.227		59.339.984	

102-7

Qualità della risorsa

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

Parametri	2019		2020		2021	
	Limite	Valore	Limite	Valore	Limite	Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,8	≥ 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	15 - 50 °F *	21
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	0,5	< 0,06	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	<5	10	< 3	10	< 3
Calcio mg/l	-	59	-	64	-	67
Nitrato mg/l	50	<5	50	< 5	50	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	0,5	<0,05	0,50	<0,05
Residuo fisso mg/l	max 1500 mg/l *	219	max 1500 mg/l *	216	max 1500 mg/l *	223
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	200 mg/l	< 10	200 mg/l	12
Solfato mg/l	250 mg/l	27	250 mg/l	29	250 mg/l	27
Conducibilità microS/cm	2500 microS/cm	342	2500 microS/cm	340	2500 microS/cm	350
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20
Magnesio mg/l	-	12	-	12	-	12

* valori consigliati

416-1

416-1

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

Parametri	Limite	2019	Limite	2020	Limite	2021
		Valore		Valore		Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,3	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	22	15 - 50 °F *	22	15 - 50 °F *	23
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	0,50	< 0,06	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5	10	< 3	10	< 1
Calcio mg/l	-	78	-	80	-	82
Nitrato mg/l	50	< 5	50	< 5	50	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	0,50	< 0,05	0,50	< 0,05
Residuo fisso mg/l	-	< 10	-	< 10	-	< 10
Sodio mg/l	max 1500 mg/l *	221	max 1500 mg/l *	216	max 1500 mg/l *	222
Solfato mg/l	200 mg/l	< 10	200 mg/l	< 10	200 mg/l	< 10
Conducibilità microS/cm	250 mg/l	< 25	250 mg/l	< 25	250 mg/l	< 25
Cloruro mg/l	2500 microS/cm	347	2500 microS/cm	338	2500 microS/cm	347
Magnesio mg/l	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20	250 mg/l	< 20

* valori consigliati

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

Parametri	Limite	2019	Limite	2020	Limite	2021
		Valore		Valore		Valore
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,3	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,2
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	44	15 - 50 °F *	42	15 - 50 °F *	42
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	0,50	< 0,06	0,50	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 5	10	< 3	10	< 1
Calcio mg/l	-	135	-	129	-	132
Nitrato mg/l	50	< 5	50	< 5	50	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	0,50	< 0,05	0,50	< 0,05
Residuo fisso mg/l	-	-	-	-	-	-
Sodio mg/l	max 1500 mg/l *	488	max 1500 mg/l *	474	max 1500 mg/l *	450
Solfato mg/l	200 mg/l	21	200 mg/l	20	200 mg/l	21
Conducibilità microS/cm	250 mg/l	106	250 mg/l	104	250 mg/l	102
Cloruro mg/l	2500 microS/cm	729	2500 microS/cm	739	2500 microS/cm	700
Magnesio mg/l	250 mg/l	25	250 mg/l	24	250 mg/l	24

* valori consigliati

Tabella 17 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Descrizione controlli	2019	2020	2021
Punti di campionamento	522	525	529
n. Campioni	3.616	3.241	3.590
n. Parametri	55.184	46.407	48.814
% Parametri fuori standard	0,18%	0,14%	0,12%
n. Parametri fuori standard	97	65	61

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. n. 31/2001 e s.m.i.

Tutela dell'ambiente

Tabella 18 - Numero di controlli analitici sull'acqua reflua

Descrizione controlli	2019	2020	2021
Punti di campionamento	33	33	33
n. Campioni	1.020	1.005	1.129
n. Parametri	9.069	8.846	10.242
% Parametri Fuori Standard	1,44%	0,53%	0,31%
n. Parametri Fuori Standard	131	47	32

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

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

Descrizione	2019	2020	2021
Acido cloridrico	190	207	210
Clorito di sodio	196	214	222
Ipoclorito di sodio	79	92	93
Anidride carbonica	67	47	51
Poli elettrolita e PAC	10	12	11

301-1

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

Descrizione	2019	2020	2021
Flocculante	0	0	0
Poli elettrolita	85	123	95
Cloruro ferrico	61	62	114,34

301-1

Tabella 21 - Quantità di rifiuti prodotti

Descrizione	2019		2020		2021	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti pericolosi	7,20	0,04%	20,85	0,12%	7,97	0,05%
Rifiuti non pericolosi	18.458,00	99,96%	16.939,60	99,88%	16.550,32	99,95%
Produzione totale rifiuti	18.465,20		16.960,45		16.558,29	
<i>di cui da processo di depurazione</i>	<i>12.508,00</i>	<i>67,70%</i>	<i>11.974,10</i>	<i>70,60%</i>	<i>12.709,15</i>	<i>76,75%</i>
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	<i>81,00</i>	<i>0,40%</i>	<i>72,99</i>	<i>0,43%</i>	<i>56,70</i>	<i>0,34%</i>
<i>di cui da processo di fognatura</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00%</i>	<i>0,00</i>	<i>0,00%</i>	<i>0,00</i>	
<i>di cui da altro</i>	<i>5.876,00</i>	<i>31,80%</i>	<i>4.913,36</i>	<i>28,97%</i>	<i>3.792,44</i>	<i>22,91%</i>
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	<i>0,00</i>		<i>0,0</i>		<i>0,0</i>	
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	12.589,00	68,20%	12.047,09	71,03%	12.765,850	77,10%
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione</i>	<i>81,00</i>		<i>72,99</i>		<i>56,700</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura</i>	<i>12.508,00</i>		<i>11.974,100</i>		<i>12.709,150</i>	

306-2

Tabella 22 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Descrizione	2019		2020		2021	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	13.747,60	74,45%	13.587,60	80,11%	14.219,95	85,88%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>4,20</i>		<i>15,41</i>		<i>2,44</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>13.743,40</i>		<i>13.572,19</i>		<i>14.217,51</i>	
Smaltimento	4.717,40	25,55%	3.372,85	19,89%	2.338,34	14,12%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>3,00</i>		<i>5,44</i>		<i>5,53</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>4.714,40</i>		<i>3.367,42</i>		<i>2.332,81</i>	
Totale	18.465,00	100,00%	16.960,45	100,00%	16.558,29	100,00%

306-2

Tabella 23 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	Codici E-D	2019	2020	2021
Messa in riserva R13	R13	8.177	4.705	5.297
Spandimento agricoltura R10	R10	3.968	3.663	2.947
Recupero energia R1	R1	-	0	177
Altre categorie	R*	1.602	5.220	5.799
Totale Rifiuti Recuperati		13.748	13.588	14.220
Discarica D1	D1	-	0	0
Trattamento biologico D8	D8	9	0	0
Trattamento fisico-chimico D9	D9	99	32	0
Stoccaggio in sito D15	D15	2.060	1.409	206
Altre categorie	D*	2.550	1.932	2.132
Totale Rifiuti Smaltiti		4.718	3.373	2.338

306-2

Tabella 24 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tipologia servizio	2019		2020		2021	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	3.494,8	970,8	4.465,7	1.240,5	4.530,2	1.258,4
Distribuzione	255.557,2	70.988,1	242.496,7	67.360,2	242.350,2	67.319,5
Depurazione	63.464,8	17.629,1	64.527,2	17.924,2	64.987,2	18.052,0
Fognatura	17.054,8	4.737,4	18.062,3	5.017,3	19.122,5	5.311,8
Servizi/Altro	2.899,8	805,5	2.900,4	805,7	2.930,4	814,0
Totale	342.471,3	95.130,9	332.452,3	92.347,9	333.820,5	92.755,7
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>			<i>48,10</i>	<i>13,35</i>	<i>112,00</i>	<i>31,1</i>
<i>di cui da fonti non rinnovabili</i>	<i>342.471,3</i>	<i>95.130,9</i>	<i>332.404,3</i>	<i>92.334,5</i>	<i>333.808,5</i>	<i>92.724,6</i>

302-1

302-4

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

I dati potrebbero essere soggetti a possibili conguagli

Tabella 25 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tipologia carburante	2019		2020		2021	
	MC/L	GJ	MC/L	GJ	MC/L	GJ
Gas metano	58.000	2.307	65.978	2.614	57.732	2.287
GPL	16.000	404	15.076	381	14.867	376
Benzina	7.497	263	7.385	254	5.804	200
Gasolio	422.873	17.086	467.166	18.837	456.607	18.411

302-1

302-4

Tabella 26 - Emissioni (ton di CO2)

Descrizione	2019	2020	2021
Emissioni CO2 dirette: autotrazione	1.114	1.029	1.232
Emissioni CO2 dirette: riscaldamento	142	157	140
Emissioni CO2 indirette: potabilizzazione	387	495	502
Emissioni CO2 indirette: distribuzione	28.324	26.876	26.860
Emissioni CO2 indirette: depurazione	7.034	7.152	7.136
Emissioni CO2 indirette: fognatura	1.890	2.002	2.111
Emissioni CO2 indirette: servizi / altro	321	321	325
Emissioni CO2 dirette totali Scope1	1.256	1.186	1.372
Emissioni CO2 indirette totali Scope2	37.956	36.846	36.394

305-1

305-2

Scope 1: per ciascun anno è stato applicato il tasso di conversione DEFRA 2021
 Scope 2: Coefficienti Terna 2020 (Italy)

Tabella 27 - Scarichi idrici (mc)

Descrizione	2019	2020	2021
Volume da processo depurazione	56.505.621	56.813.227	59.339.984
Volume da processo potabilizzazione*	250.000	140.015	131.712
Volume da scarichi diretti	2.000.000	29.747	11.000
Totale	58.755.621	56.982.974	59.482.696

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	2019				2020				2021			
	uomini	donne	totale	% dip.	uomini	donne	totale	% dip.	uomini	donne	totale	% dip.
Dirigenti	4	0	4	1,0%	4	0	4	1,0%	5	0	5	1,3%
Quadri	6	2	8	2,0%	9	1	10	2,6%	10	2	12	3,1%
Impiegati	70	81	151	40,5%	72	92	164	42,2%	72	92	164	42,0%
Operai	211	0	211	56,5%	211	0	211	54,2%	209	0	209	53,6%
Totale dipendenti	291	83	374	100,0%	266	93	389	100,0%	296	94	390	100,0%

102-7

102-8

405-1

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

Qualifica e fascia di età	2019				2020				2021	
	donne	totale	totale	uomini	totale	uomini	uomini	totale	uomini	
Dirigenti	< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	> 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	4	0	4	7	0	7	8	1	9
	> 50 anni	2	2	4	2	1	3	2	1	3
Impiegati	< 30 anni	5	5	10	6	8	14	5	5	10
	30 - 50 anni	47	54	101	47	63	110	45	65	110
	> 50 anni	18	22	40	19	21	40	22	22	44
Operai	< 30 anni	11	0	11	11	0	11	9	0	9
	30 - 50 anni	113	0	113	111	0	111	108	0	108
	> 50 anni	87	0	87	89	0	89	92	0	92
Totale	291	83	374	296	93	389	296	94	390	

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

405-1

Tabella 30 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2019				2020				2021			
	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%	uomini	donne	totale	%
Personale a tempo indeterminato	251	63	314	84,0%	274	77	351	90,2%	282	89	371	95,1%
di cui personale in part-time	2	7	9	2,9%	0	7	7	1,8%	0	7	7	1,9%
Personale a tempo determinato	29	17	46	12,3%	18	14	32	8,2%	10	4	14	3,6%
Personale in apprendistato professionalizzante	11	3	14	3,7%	4	2	6	1,5%	4	1	5	1,3%
Totale	291	83	374	100%	296	93	389	100%	296	94	390	100%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

102-8

Tabella 31 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Descrizione	2019	2020	2021
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	5	4	3
Disabili	17	15	15
Totale	22	19	18

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa.

405-1

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

Numero dipendenti assunti	2019			2020			2021			
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
Personale assunto	< 30 anni	3	2	5	4	3	7	0	0	0
	30 - 50 anni	10	4	14	15	11	26	8	3	11
	> 50 anni	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	Totale	13	6	19	20	14	34	9	3	12
Numero dipendenti cessati										
Personale cessato	< 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	30 - 50 anni	4	0	4	0	0	0	1	1	2
	> 50 anni	13	0	13	12	2	14	8	1	9
	Totale	18	0	18	12	2	14	9	2	11
Cessazioni totali										
Pensionamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dimissioni volontarie	3	0	3	2	1	3	4	1	5	
Licenziamenti	13	0	13	0	0	0	6	0	6	
Altro (Mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)	2	0	2	10	1	11	0	1	1	
Tasso di turnover in entrata	4%	7%	5%	7%	15%	9%	3%	3%	3%	
Tasso di turnover in uscita	6%	0%	5%	4%	2%	4%	3%	2%	3%	

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	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Ore di assenza totali	86.305	24.440	110.744	88.079	27.835	115.914	85.765	28.005	113.770
di cui per malattia e infortunio (escluso Covid-19)	20.322	4.998	25.320	16.902	4.827	21.729	10.900	3.458	14.358
di cui per malattia Covid-19	-	-	-	1.657	289	1.946	3.876	1.573	5.449
di cui sciopero	-	-	-	-	-	-	121	38	159
di cui altro	69.333	16.091	85.424	69.520	22.719	92.239	70.868	22.936	93.804
AR - Tasso di assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	17%	17%	17%	16%	18%	16%	15%	16%	15%
Tasso di malattia	19%	19%	19%	18%	18%	18%	17%	18%	17%
Ore lavorabili	541.784	140.444	682.227	558.339	155.475	713.814	568.938	175.855	744.793
Ore lavorate	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520
Ore straordinario	36.641	3.665	40.306	22.437	2.125	24.562	27.022	1.726	28.749

Tabella 34 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	188	0	188	161	0	161	219	0	219
Quadri	214	12	226	369	28	397	359	61	420
Impiegati	2.135	2.149	4.284	2.497	2.113	4.610	2.396	3.309	5.705
Operai	3.942	0	3.942	4.247	0	4.247	3.441	0	3.441
Totale	6.479	2.161	8.640	7.274	2.141	9.415	6.415	3.370	9.785

Tabella 35 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	47,0	0,0	47,0	40,3	0,0	40,3	43,8	0,0	43,8
Quadri	35,7	9,0	31,5	41,0	28,0	39,7	35,9	30,5	35,0
Impiegati	30,5	26,7	28,2	34,7	23,0	28,1	33,3	36,0	34,8
Operai	18,7	0,0	18,7	20,1	0,0	20,1	16,5	0,0	16,5
Totale	22,7	26,0	23,1	24,6	23,0	24,2	21,7	35,9	25,1

404-1

Tabella 36 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Manageriali leadership	188	0	188	1.535	352	1.887	59	96	155
Formazione anticorruzione	0	0	0	42	14	56	0	0	0
Sicurezza HSE	3.782	549	4.331	3.026	393	3.419	1.619	161	1.780
Formazione professionale e tecnica	2.509	1.612	4.121	2.671	1.382	4.053	4.704	3.146	7.850
Totale	6.479	2.161	8.640	7.274	2.141	9.415	6.382	3.403	9.785

205-2

Salute e sicurezza dei lavoratori

Tabella 37 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	8	0	8	8	0	8	0	0	0
Quadri	20	6	26	52	2	54	12	0	12
Impiegati	590	543	1.133	546	391	937	121	135	256
Operai	3.164	0	3.164	2.420	0	2.420	1.464	0	1.464
Totale	3.782	549	4.331	3.026	393	3.419	1.597	135	1.732

Tabella 38 - Ore medie formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Dirigenti	2,0	0,0	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Quadri	3,3	3,0	3,3	5,8	2,0	5,4	6,0	0,0	6,0
Impiegati	8,4	6,7	7,5	7,6	4,3	5,7	8,6	6,1	7,1
Operai	15,0	0,0	15,0	11,5	0,0	11,5	6,2	0,0	6,2
Totale	13,0	6,6	11,6	10,2	4,2	8,8	6,3	6,1	6,3

Tabella 39 - Indici infortunistici

Descrizione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Infortuni (> 1 giorno)	6	3	9	6	0	6	3	0	3
Infortuni in itinere (> 1 giorno)	0	1	1	0	0	0	1	0	1
Infortuni sul lavoro registrabili	6	3	9	5	0	5	1	0	1
Malattie professionali	6	0	6	12	0	12	2	0	2
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate (comprehensive straordinario)	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520
IR - Indice di frequenza (n. tot. infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	12,2	24,8	14,7	12,19	0,0	9,6	9,8	0	7,6
Giorni di assenza per infortunio	514	40	554	465	0	465	234	0	234
LDR - Indice di gravità (gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	1,0	0,3	0,9	0,9	0,0	0,7	0,46	0	0,35
Indice di incidenza (n. totale infortuni/n. dipendenti x 100)	2,1	3,6	2,4	2,0	0,0	1,5	1,68	0	1,28
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	85,7	13,3	61,6	77,5	0,0	77,5	46,8	0,0	46,8
Tasso per infortuni sul lavoro registrabili *	12,2	24,8	14,7	10,2	0,0	8,0	7,58	0,0	7,58
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

Note per il calcolo:

* 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.

Tabella 40 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Descrizione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Totale ore lavorate dai dipendenti	491.012	120.777	611.789	492.177	129.650	621.827	509.460	150.060	659.520,44
Numero di infortuni* sul lavoro (inserire in nota tipologie di infortunio)	6	3	9	6	0	6	4	0	4
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	514	40	554	465	0	465	234	0	234
Assenteismo (infortuni, malattia, stress)			0	465	0	465	234	0	234
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di dipendenti	291	83	374	296	93	389	296	94	390

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

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

Tabella 41 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti

Descrizione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Totale ore lavorate dai lavoratori	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Numero di infortuni* sul lavoro (inserire in nota tipologie di infortunio)	nd	nd	nd	1	0	1	nd	nd	nd
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	nd	nd	nd	0	0	0	nd	nd	nd
Numero di giorni di assenza per infortuni	nd	nd	nd	7	0	7	nd	nd	nd
Decessi	nd	nd	nd	0	0	0	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	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di casi di malattie professionali registrabili	6	0	6	12	0	12	2	0	2

403-10

Tabella 43 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti

Descrizione	2019			2020			2021		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
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

Clients

Tabella 44 - Dati demografici

Descrizione	2019		2020		2021	
	n°	% copertura	n°	% copertura	n°	% copertura
Comuni serviti	38		38		38	
Popolazione ISTAT totale	501.186	100,0%	494.272	100,0%	493.960	100,0%
Popolazione servita da acquedotto	498.885	99,5%	492.020	99,5%	491.739	99,6%
Popolazione servita da fognatura	445.106	88,8%	438.482	88,7%	437.510	88,6%
Popolazione servita da depurazione	405.346	80,9%	399.417	80,8%	398.605	80,7%

102-6

Tabella 45 - Utenze per servizio

Descrizione	2019	2020	2021
Utenze totali	233.452	234.185	234.850
Utenze servite da acquedotto	232.380	233.118	233.794
Utenze servite da fognatura	207.330	207.752	208.011
Utenze servite da depurazione	188.810	189.243	189.514
Scarichi industriali	19	17	16

102-6

Tabella 46 - Utenze per Comune

Comune	2019	2020	2021
Assisi	12.715	12.794	12.866
Bastia Umbra	8.338	8.357	8.393
Bettona	1.677	1.686	1.690
Cannara	1.922	1.923	1.915
Castiglione del Lago	8.505	8.531	8.562
Citerna	790	796	819
Città della Pieve	4.510	4.518	4.553
Città di Castello	16.781	16.831	16.885
Collazzone	1.559	1.553	1.553
Corciano	9.567	9.628	9.674
Costacciaro	906	897	892
Deruta	3.934	3.951	3.974
Fossato di Vico	1.681	1.686	1.676
Fratta Todina	693	698	698
Gualdo Tadino	7.902	7.924	7.942
Gubbio	14.688	14.737	14.763
Lisciano Niccone	265	271	276
Magione	7.269	7.325	7.358
Marsciano	7.124	7.207	7.218
Massa Martana	1.964	1.971	1.964
Monte Castello di Vibio	732	733	735
Monte Santa Maria Tiberina	526	534	538
Montone	803	801	805
Paciano	680	677	674
Panicale	2.747	2.721	2.756
Passignano sul Trasimeno	3.265	3.265	3.301
Perugia	79.353	79.549	79.646
Piegara	1.689	1.701	1.712
Pietralunga	917	915	919
San Giustino	4.735	4.743	4.753
San Venanzo	1.316	1.325	1.329
Scheggia e Pascelupo	1.294	1.287	1.274
Sigillo	1.587	1.581	1.584
Todi	8.231	8.244	8.254
Torgiano	2.822	2.832	2.843
Tuoro sul Trasimeno	1.953	1.951	1.965
Umbertide	6.480	6.512	6.558
Valfabbrica	1.532	1.530	1.533

102-6

Tabella 47 - Contatti inbound

Canali di contatto	2019	2020	2021
call center	106.575	175.468	207.404
sportello	26.022	5.680	2.401
Contatti in bound			
servizio guasti	48.803	48.899	58.976
sportello digitale	745	2.683	329
altro (lettera, mail, raccomandate, PEC)	369.431	567.484	112.391

Tabella 48 - Autoletture (n°)

Descrizione	2019	2020	2021
Autolettura da fax	1	3	1
Autolettura da IVR (Telefonica)	43.118	61.803	51.419
Autolettura da letturista	146	346	352
Autolettura da SMS	7.620	7.443	11.406
Lettura da sportello (CRM)	19.500	24.377	30.311
Autolettura da Telegram	91	362	299
Autolettura da web	18.069	37.785	42.388

Tabella 49 - Modalità di pagamento utenza (%)

Canali di incasso	% incidenza volumi sul totale		
	2019	2020	2021
Bancomat Pay	0,0%	0,0%	0,1%
PagoPa	0,0%	0,0%	0,1%
MyBank - Bonifici	0,0%	0,0%	0,0%
Incasso preventivi	0,0%	0,0%	0,0%
Incasso domiciliazione (RID)	39,5%	43,4%	42,0%
Bonifico cliente	9,7%	8,3%	9,3%
Bonifico non utenza	0,0%	0,0%	0,1%
Poste Italiane - Bonifici	0,6%	0,5%	0,7%
CBILL	2,0%	2,4%	2,7%
Carta credito	0,0%	0,0%	0,0%
Lottomatica	3,3%	2,5%	2,1%
Coop	5,2%	4,8%	4,4%
Poste Italiane - Bollettini	35,1%	28,3%	28,3%
POS	0,2%	0,0%	0,0%
Poste private Bollettini	0,0%	0,0%	0,0%
Sisal	3,6%	6,4%	5,8%
Pagamenti web	1,1%	1,8%	2,2%
Senza attribuzione	-0,3%	1,5%	2,3%

Tabella 50 - Agevolazioni tariffarie

Descrizione	2019	2020	2021
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	6.130	6.739	450
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016	380.329	-231.188	20.438

Tabella 51 - Customer Satisfaction Index

Indicatori	2019 1° Sem.	2019 2° Sem.	2020 1° Sem.	2020 2° Sem.	2021 1° Sem.	2021 2° Sem.
Aspetti tecnici	91,6	92,7	93,6	93,5	92,4	93,2
Fatturazione	82,0	83,3	85,4	87,4	85,3	87,8
Rapporto qualità/prezzo	77,6	80,0	80,7	81,9	80,3	81,1
Segnalazione guasti	87,7	87,4	88,7	89,1	91,1	92,8
Intervento tecnico	89,5	77,6	85,7	85,2	87,8	90,4
N° verde commerciale	79,6	89,2	89,8	90,7	91,3	93,9
Sportello	89,6	92,7	91,9	93,1	93,5	99,8
C.S.I. complessivo	85,7	87,0	88,7	89,4	89,1	91,3

102-44

Tabella 52 - Commissione conciliativa

Descrizione	2019	2020	2021
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute	14	7	7
<i>di cui istanze ammesse</i>	1	7	7
<i>di cui istanze non ammesse</i>	3	0	0
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute ammesse	11	7	7
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	10	6	3
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	1	1	3
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	14	12	32
<i>di cui istanze ammesse</i>	14	12	31
<i>di cui istanze non ammesse</i>	0	0	1
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	14	12	32
<i>di cui istanze risolte prima della conciliazione</i>	1	0	2
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	12	8	23
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	1	1	1
<i>di cui istanze ancora aperte</i>	0	3	6

102-44

Tabella 53 - Contenziosi

Descrizione	2019	2020	2021
Cause civili e amministrative aperte	41	46	39
<i>di cui verso ARERA e AURI</i>	7	11	10
Accertamenti tecnici preventivi	0	1	2
Ambientali	3	4	6
Azioni di risarcimento danni	166	171	173
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	11	6	11

307-1

419-1

Impatti sulla comunità

Tabella 54 - Laboratori didattici in classe

Descrizione	2019	2020	2021
Laboratori didattici in classe scuola superiore	1	1	7
Totali	1	1	7

413-1

Tabella 55 - Visite didattiche c/o impianti

Descrizione	2019	2020	2021
Visite c/o sorgente Scirca	16	0	0
Visite c/o laboratorio di analisi	5	0	0
Visite c/o impianto di depurazione Vestricciano-Genna	5	1	0
Visite c/o impianto conservoni di Montepacciano	3	0	0
Visite c/o impianto sorgente Bagnara	12	1	0
Visite c/o impianto di depurazione Città di Castello - Canonica	0	1	0
Visite c/o impianto camera di manovra Sorgente Santo Marzio	1	0	0
Visite c/o impianto di depurazione Assisi-Bastia Umbra - loc. Costano	0	1	0
Totali	42	4	0

413-1

Tabella 56 - Case dell'Acqua

Descrizione	2019	2020	2021
Fontanelle installate al 31/12/2020	58	58	60
Litri erogati	14.163.001	7.812.880	8.001.890
Bottiglie 1,5 lt (n.°)	9.442.001	5.208.585	5.334.590
Plastica risparmiata (ton)*	378	208	213
Euro spesa risparmiata**	2.974.230	1.640.704	1.680.397
Co2 risparmiata (ton)***	2.266	1.250	1.280

203-1

413-1

* stima peso medio 40 gr a bottiglia

** stima prezzo € 0,21 a litro (fonte: Mineracqua - Federazione italiana delle industrie acque minerali)

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 lt, pari a 240 gr CO2/bottiglia

Performance economica

Tabella 57 - Principali voci del Conto Economico (€)

Descrizione	2019	2020	2021
Ricavi da SII	80.989.635	80.724.316	76.932.451
Ricavi totali (Prodotto di Esercizio)	97.145.5165	94.463.3916	91.649.557
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	36.060.948	31.695.744	29.963.558
Risultato Operativo Netto (EBIT)	9.235.223	9.137.825	6.608.981
Risultato netto (Utile)	5.829.563	6.997.535	4.706.976

102-7

Tabella 58 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€)

Descrizione	2019	2020	2021
Patrimonio Netto	38.016.774	45.069.355	50.115.936
Capitale Investito Netto	83.948.653	97.908.182	107.502.056
Posizione Finanziaria Netta monetaria	45.355.601	52.631.144	55.399.854

Tabella 59 - Indici di redditività (%)

Descrizione	2019	2020	2021
ROE Lordo	24,10	20,75	12,76
ROE Netto	15,33	15,53	9,39
ROI	11,00	9,33	6,14
ROS (*)	10,14	11,22	8,48

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

102-7

Tabella 60 - Indici di Investimento

Descrizione	2019	2020	2021
Investimenti (€)	30.342.705	27.612.377	30.332.037
€ per mc di acqua venduta	1,02	0,88	0,96
€ per abitante del territorio servito	60,5	55,86	61,41

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

Tabella 61 - Investimenti totali per servizio (mln di €)

Tipologia servizio	2019		2020		2021	
	ML	%	ML	%	ML	%
Acquedotto	13,98	46%	15,16	55%	15,73	52%
Fognatura	6,83	23%	5,42	20%	7,88	26%
Depurazione	5,69	19%	3,81	14%	3,87	13%
Generale SII (SC, FOC, AII, NI)	3,84	13%	3,22	11%	2,86	9%
Totale	30,34	100%	27,61	100%	30,33	100%

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

Area	2019	2020	2021
Alto Chiascio	2.374.393	3.199.929	2.991.406
Lago Trasimeno	3.602.475	3.793.536	4.569.101
Alto Tevere	2.554.851	1.997.825	3.980.159
Medio Tevere	7.115.344	4.480.479	4.993.30
Perugino-Assisano	9.360.734	9.536.021	9.468.399
Investimenti classificati come "generali SII"	5.334.908	4.604.587	4.329.643

Tabella 63 - Valore Aggiunto Globale Netto distribuito (€)

Descrizione	2019	2020	2021
Ricavi da SII	80.989.635	80.724.316	76.932.451
Valore aggiunto globale lordo	55.428.498	54.495.978	54.233.182
Ammortamenti	-19.634.148	-18.239.354	-18.936.066
Valore aggiunto globale netto	35.794.350	36.256.624	35.297.115
Valore aggiunto distribuito totale	55.428.498	54.495.978	54.233.182
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	15.408.292	15.810.673	17.018.840
Distribuzione del valore aggiunto azienda	19.634.148	18.239.354	18.936.066
Distribuzione del valore aggiunto azionisti	5.829.563	6.997.535	4.706.976
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	764.375	686.464	1.090.358
Distribuzione del valore aggiunto alla P.A.	13.697.676	12.697.059	12.437.363
Distribuzione del valore aggiunto al territorio/comunità locale	94.443	64.893	43.578
Personale %	27,80%	29,00%	31,38%
Azienda %	35,42%	33,00%	34,92%
Azionisti %	10,52%	13,00%	8,68%
Finanziatori %	1,38%	1,00%	2,01%
Pubblica Amministrazione (P.A.) %	24,71%	23,00%	22,93%
Territorio/Comunità locale %	0,17%	0,00%	0,08%

201-1

Supply chain

Tabella 64 - Ordinativi

Descrizione	2019		2020		2021	
	n° ordini	Val. €	n° ordini	Val. €	n° ordini	Val. €
Forniture	328	23.344.753	202	21.396.957	109	31.780.390
Lavori	62	24.285.049	48	25.057.881	45	12.171.810
Servizi	333	19.177.161	179	10.052.668	186	24.064.455
Totale	723	66.806.963	429	56.507.506	340	68.016.655

102-9

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

Descrizione	2019	2020	2021
Ordinativi fornitori con importo commessa <40k €	7,9%	5,6%	2,7%
Ordinativi fornitori con importo commessa 40-400k €	18,6%	17,2%	16,3%
Ordinativi fornitori con importo commessa >400k €	73,5%	77,2%	81,0%

102-9

Tabella 66 - Ripartizione geografica ordinativi

Descrizione	2019				2020				2021			
	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore	n° ordini	% ordini	Val. €	% valore
Umbria	454	62,8%	31.700.660	47,5%	225	47,6%	26.132.962	46,3%	166	48,8%	8.923.890	13,1%
Altre regioni	269	37,2%	35.106.303	52,5%	204	52,4%	30.298.737	53,7%	174	51,2%	59.092.764	86,9%
Totale	723	100,0%	66.806.963	100,0%	429	100,0%	56.431.700	100,0%	340	100,0%	68.016.655	100,0%

102-9

204-1

Tabella 67 - Fornitori locali

Descrizione	2019	2020	2021
Numero di fornitori locali con ordinativi nell'anno*	274	153	123
% dei fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	59,0%	48,0%	46,2%

*fornitori ricadenti nel territorio della Regione Umbria

Tabella 68 - Processi qualifica fornitori

Descrizione	2019	2020	2021
Processi di qualifica con esito positivo per le diverse categorie di qualificazione (%)	96,9%	98,0%	97,3%
Processi di qualifica con esito negativo per le diverse categorie di qualificazione (%)	3,1%	2,0%	2,7%

308-1

Tabella 69 - Sistema qualifica fornitori

Descrizione	2019	2020	2021
Fornitori complessivamente qualificati sulle diverse categorie al 31/12 (n.)	1.454	1.373	1.678
di cui in possesso di ISO 9001 (%)	97	84	85
di cui in possesso di ISO 14001 (%)	1	0	47
di cui in possesso di ISO 17025 (%)	1	1	1
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	311	665	728
Numero di imprese appaltatrici qualificate con ordinativi	138	98	86

308-1

Relazione della società di revisione





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 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Umbra Acque S.p.A. sono responsabili per la 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 inoltre 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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

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

Società per azioni
 Capitale sociale
 Euro 10.115.500,00 i.v.
 Registro Imprese/Milano Monza Brianza Lodi
 e Codice Fiscale N. 00709600159
 R.F.A. Milano N. 512867
 Partita IVA 00709600159
 VAT number IT00709600159
 Sede legale: Via Vitor Pisani, 25
 20121 Milano (MI) ITALIA



Umbra Acque S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

31 dicembre 2021

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 della Società;
- 3 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Umbra Acque 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 finanziarie 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 2021*

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 2021, non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

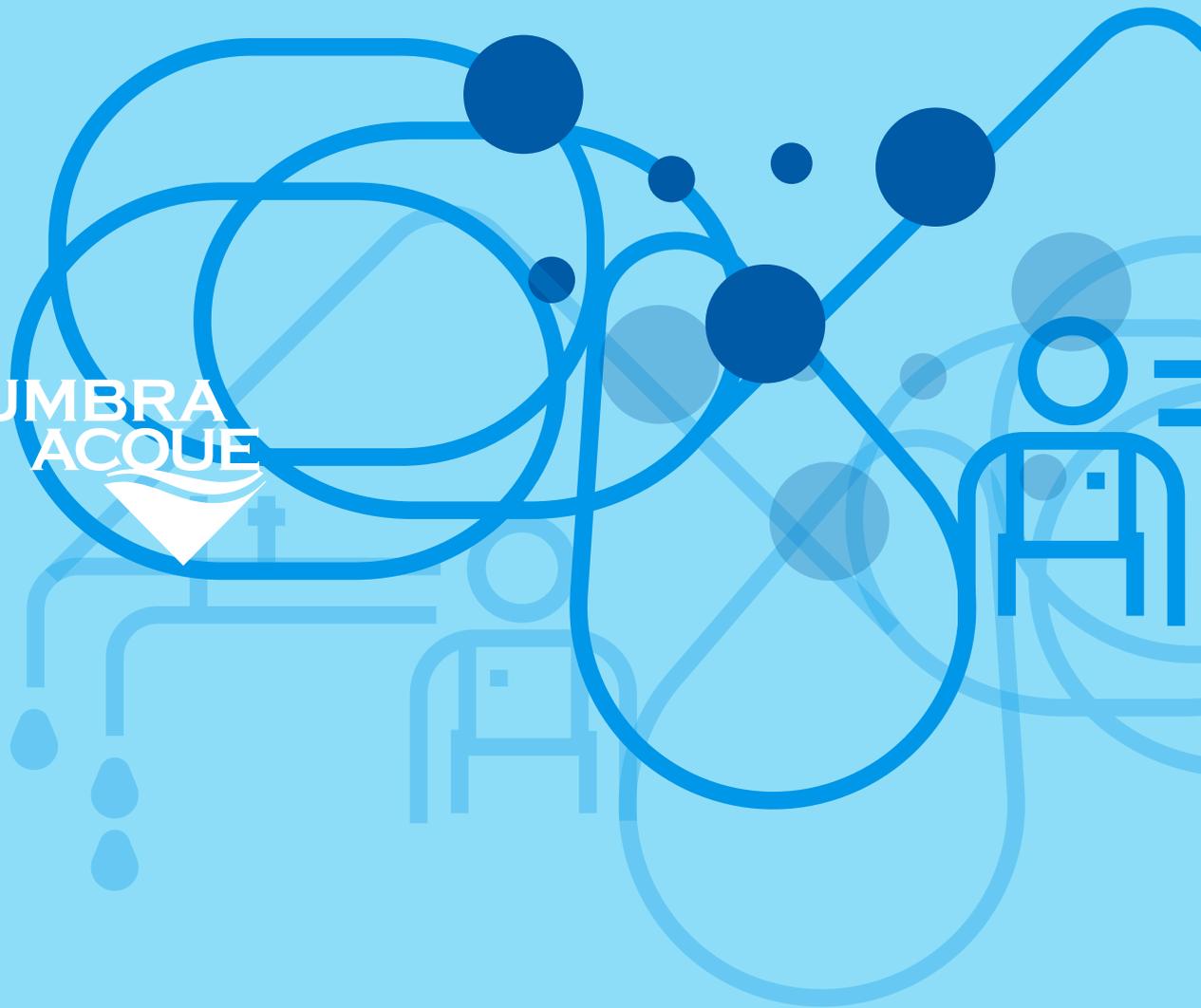
Perugia, 11 maggio 2022

KPMG S.p.A.



Giuseppe Pancrazi
Socio

UMBRA
ACQUE





2002
2031

ancora, la nostra acqua



Umbra Acque
Bilancio di Sostenibilità 2021

design
paolo tramontana

photo
www.icponline.it
paolo tramontana
umbra acque

maggio 2022

Umbra Acque S.p.A.

Via G. Benucci, 162 - 06135
Perugia (PG) - Tel. 075/5978011

info@umbraacque.com
www.umbraacque.com