

bilancio di sostenibilità 2025

Il Bilancio di Sostenibilità 2025 di Umbra Acque S.p.A. è stato pubblicato solo in formato digitale per perseguire obiettivi di sostenibilità e salvaguardia dell'ambiente



bilancio di sostenibilità 2025



8	Umbra Acque in sintesi
10	Highlights
12	Lettera agli stakeholder
14	Nota metodologica
16	Temi materiali
20	Profilo della Società
21	Composizione societaria
22	Vision, mission e valori aziendali
24	La sostenibilità in Umbra Acque
24	Piano di Sostenibilità 2023-2025
25	Gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite
27	Governance, etica ed integrità del business
28	La struttura di governance
30	Gestione dei conflitti di interesse e dei rapporti con parti correlate
30	Codice Etico
30	Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
31	Trasparenza
32	Sistema di gestione integrato
32	Audit del sistema di gestione integrato
32	Gestione dei rapporti con i fornitori
33	Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori
34	Vendor Rating
36	Privacy
36	Scenario regolatorio
37	Evoluzione della normativa di rendicontazione in materia di sostenibilità
38	Fiscalità aziendale
38	Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
39	Gestione dei rischi
39	Adeguamento alla NIS 2
41	Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici
42	Gli effetti dei cambiamenti climatici e le crisi idriche sul territorio gestito
44	Strategia e politiche per la mitigazione dei cambiamenti climatici
44	Consumi energetici
45	Automezzi

- 46 Fonti alternative di produzione di energia elettrica
- 46 Le emissioni di gas ad effetto serra
- 48 Carbon intensity

51 Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica

- 52 Il sistema idrico integrato gestito da Umbra Acque
- 52 Gli investimenti per la gestione sostenibile delle infrastrutture
- 55 ACQUEDOTTO
- 57 Impianti di trattamento e potabilizzazione
- 57 Rete di distribuzione
- 57 Investimenti nella rete acquedottistica
- 58 Investimenti nella rete fognaria e depurativa
- 58 PNIISSI - Piano Nazionale Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico
- 60 Acea Waidy Management System
- 60 QUALITÀ DELLA RISORSA
- 60 Laboratorio analisi
- 62 Controlli sulla qualità dell'acqua potabile
- 63 Piani di Sicurezza dell'Acqua
- 63 Case dell'Acqua
- 64 Progetto "l'acquachebevo"
- 64 FOGNATURA E DEPURAZIONE
- 64 Reti di collettamento fognario
- 64 Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite
- 65 Depurazione
- 65 Acque reflue e depurate
- 66 QUALITÀ TECNICA

69 Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità

- 70 Rifiuti
- 72 Economia circolare
- 73 Reagenti, sostanze preoccupanti e estremamente preoccupanti
- 74 Biodiversità
- 76 Prelievo da aree a stress idrico

79 Clienti e qualità del servizio

- 80 Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza
- 81 Organizzazione
- 82 QUALITÀ DEL SERVIZIO
- 82 Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato
- 82 Carta del Servizio Idrico Integrato
- 82 Gestione reclami e conciliazioni
- 83 Customer satisfaction

85	Qualità contrattuale
85	CANALI DI CONTATTO
85	Sportelli
86	Sportello telefonico
86	MyUmbraAcque
86	BOLLETTA E TARIFFE
86	Spesa media e bonus sociale
87	Bolletta web

89 Gestione delle risorse umane

90	Politiche di gestione del personale
91	Persone in Umbra Acque
92	Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti
93	Remunerazione e valutazione delle performance
93	Ore lavorate e assenze
94	Fondo pensionistico
94	Formazione
94	Smart working
95	People care
95	Welfare

97 Salute e sicurezza sul lavoro

98	Politica per la Salute e Sicurezza
98	Certificazione ISO 45001:2018
98	Valutazione dei rischi
99	Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori
99	Sorveglianza sanitaria
100	Formazione e addestramento dei lavoratori
100	Infortuni, incidenti e malattie professionali

103 Stakeholder e territorio

107	Iniziative per la collettività, l'ambiente e il territorio
109	Il valore generato per gli stakeholder e per il territorio

111 Performance economica e creazione di valore

112	Risultati
113	Investimenti realizzati
114	Distribuzione del valore aggiunto al territorio servito
115	Piano di Committenza

117 Allegati

118	Gri Content Index
124	Glossario
126	Indicatori di performance
149	Relazione della società di revisione

Umbra Acque in sintesi

38

comuni coperti dal servizio idrico integrato

4.303 km²

superficie del territorio servito

487.680

abitanti serviti

239.259

utenze servite

53,4 mln mc

acqua immessa in rete

38,8 mln mc

reflui depurati

6.693 km

rete acquedotti

2.031 km

condotte fognarie



● comuni

— limiti amministrativi

provincia di Perugia

provincia di Terni

rete idrica

Comune	Residenti (n.)	Utenze (n.)	Acquedotto (km)	Fognatura (km)
Assisi	27.468	13.226	401	102
Bastia Umbra	21.321	8.751	157	62
Bettona	4.227	1.762	99	17
Cannara	4.155	1.967	84	16
Castiglione del Lago	15.173	8.702	253	89
Citerna	3.400	862	58	26
Città della Pieve	7.388	4.549	160	38
Città di Castello	37.871	17.136	484	201
Collazzone	3.288	1.574	105	19
Corciano	21.623	9.956	206	80
Costacciaro	1.031	869	50	10
Deruta	9.530	4.124	88	34
Fossato di Vico	2.555	1.679	44	28
Fratta Todina	1.897	728	41	13
Gualdo Tadino	14.224	8.012	235	95
Gubbio	30.308	14.952	449	131
Lisciano Niccone	596	276	22	3
Magione	14.680	7.524	233	82
Marsciano	17.931	7.387	233	70
Massa Martana	3.577	1.969	160	19
Monte Castello di Vibio	1.418	752	48	7
Monte Santa Maria Tiberina	1.060	552	88	9
Montone	1.537	818	78	16
Paciano	937	676	38	8
Panicale	5.312	2.752	114	28
Passignano sul Trasimeno	5.705	3.377	79	32
Perugia	162.050	81.047	1.245	413
Piegaro	3.347	1.738	112	34
Pietralunga	2.014	915	63	9
San Giustino	11.060	4.900	125	59
San Venanzo	2.151	1.294	82	10
Scheggia e Pascelupo	1.246	1.245	60	14
Sigillo	2.299	1.574	65	13
Todi	15.481	8.432	384	93
Torgiano	6.585	2.956	84	33
Tuoro sul Trasimeno	3.779	2.024	76	28
Umbertide	16.232	6.651	194	80
Valfabbrica	3.224	1.551	121	10
Altri territori			75	
Totale	487.680	239.259	6.693	2.031

Highlights



performance economica

99,9

mln euro
Patrimonio Netto
(+19% rispetto al 2024)

48,8

mln euro
Margine Operativo Lordo
(+8% rispetto al 2024)

63,5

mln euro investimenti
(+5% rispetto al 2024)

126,4

mln euro valore
economico generato
(+5% rispetto al 2024)



personale

9.401

ore di formazione
(+15% rispetto al 2024)

5,1%

tasso di turnover in entrata
(+325% rispetto al 2024)



fornitori

oltre 90

mln euro valore totale degli
ordinativi, esclusi quelli riferiti
al PNRR

39,4%

ordinativi che ricadono nella
Regione Umbria

oltre 2.000

fornitori qualificati
nelle diverse categorie
(+13% rispetto al 2024)

Highlights



clienti

90,1%
Customer Satisfaction Index

96.218
utenze con bolletta web
(+12% rispetto al 2024)

82.257
utenze registrate in My Umbra Acque
(+7% rispetto al 2024)



gestione operativa

60
km di rete acquedottistica sostituita

19.783
interventi manutentivi su reti idriche
(+3% rispetto al 2024)

1.033
interventi manutentivi su reti fognarie
(+4% rispetto al 2024)



ambiente

7,4
mln di bottiglie di plastica risparmiate grazie alle 76 Case dell'Acqua

19,6
ton carta risparmiata attraverso le bollette digitali pari a 471 alberi salvati

14.135,8
ton rifiuti prodotti, di cui circa il 92% mandati a recupero

Lettera agli stakeholder



Gentili *stakeholder*,

con piacere presentiamo il Bilancio di Sostenibilità 2025 di Umbra Acque, strumento di trasparenza, responsabilità e dialogo con tutti i nostri portatori di interessi. Il documento rappresenta non soltanto un momento di rendicontazione, ma anche l'espressione concreta del nostro modo di fare impresa: garantire un servizio essenziale come il Servizio Idrico Integrato coniugando qualità, efficienza, tutela dell'ambiente, attenzione alle persone e creazione di valore per il territorio.

Il 2025 è stato un anno significativo per il percorso di sostenibilità della Società.

In un contesto caratterizzato da crescenti pressioni ambientali, climatiche, e sociali, abbiamo proseguito con determinazione nell'integrazione dei fattori ESG nelle scelte industriali, organizzative e gestionali, dando continuità alle azioni previste dal Piano di Sostenibilità 2023-2025 e rafforzando la capacità dell'azienda di generare impatti positivi durevoli.

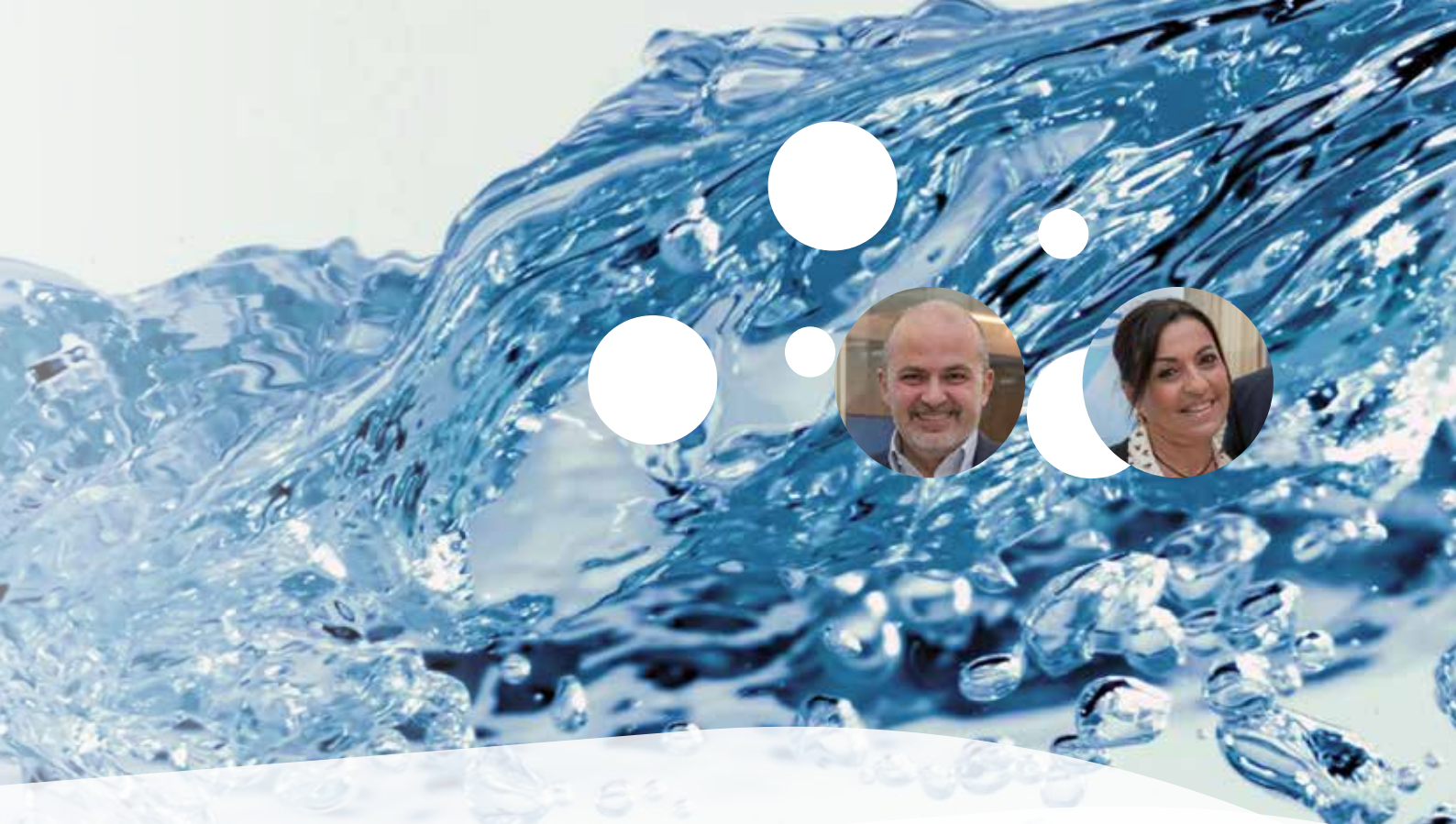
La centralità della risorsa idrica e la necessità di preservarla in uno scenario segnato dagli effetti del cambiamento climatico hanno orientato in modo particolare il nostro impegno. In questa prospettiva, nel corso dell'anno abbiamo continuato a investire nel miglioramento e nella resilienza delle infrastrutture, nella riduzione delle perdite, nella qualità dell'acqua distribuita, nell'efficienza dei processi depurativi e nello sviluppo di soluzioni innovative a supporto della gestione del servizio. Nel 2025, infatti, la realizzazione del programma di investimenti pianificati ha consentito alla Società di raggiungere un nuovo livello *record* pari a 63,4 milioni di euro. In tale percorso, un ruolo centrale è stato svolto

dagli interventi finanziati dal PNRR, che nel triennio 2023-2025 hanno visto Umbra Acque impegnata per un valore complessivo di circa 90 milioni di euro tra cui, in particolare, quattro progetti strategici nel comparto fognario-depurativo del valore di circa 12 milioni di euro, finalizzati a rendere più efficace la depurazione delle acque reflue e a migliorare la qualità dei corpi idrici recettori. A ciò si aggiungono due rilevanti interventi finanziati per un importo complessivo di 14,5 milioni di euro nell'ambito del PNISSSI, che consolidano la strategia di resilienza avviata con il PNRR e puntano a rafforzare la sicurezza del sistema idrico, la continuità del servizio e la qualità dell'acqua erogata.

Accanto al presidio della continuità e della qualità del servizio, abbiamo perseguito con concretezza obiettivi di efficienza e sostenibilità ambientale. Le attività di ricerca perdite e di rinnovo della rete, insieme agli interventi di manutenzione e agli investimenti sulle infrastrutture, testimoniano la volontà di affrontare in modo strutturale le sfide connesse alla disponibilità della risorsa e alla sicurezza del sistema idrico. Allo stesso tempo, abbiamo proseguito nel percorso di digitalizzazione dei servizi, favorendo un rapporto sempre più semplice, rapido e accessibile con gli utenti, anche attraverso la crescente diffusione della bolletta *web* e dei canali digitali.

I risultati raggiunti trovano conferma anche nella qualità percepita dai cittadini: è una fiducia che sentiamo come responsabilità quotidiana e che ci spinge a migliorare costantemente, nella convinzione che la sostenibilità di un gestore idrico si misuri anche dalla qualità della relazione con il territorio.

Sul fronte ambientale, il 2025 ha confermato il valore



delle iniziative orientate all'uso responsabile delle risorse e alla promozione di modelli più circolari. Le 76 Case dell'Acqua presenti sul territorio hanno consentito di evitare il consumo di 7,4 milioni di bottiglie di plastica, contribuendo in modo tangibile alla riduzione degli impatti ambientali e alla diffusione di comportamenti più consapevoli. Anche la gestione dei rifiuti conferma la nostra attenzione al miglioramento continuo, con una quota rilevante avviata a recupero. Si tratta di risultati che esprimono un approccio industriale orientato non solo all'efficienza operativa, ma anche alla responsabilità verso l'ambiente e le future generazioni. La sostenibilità, tuttavia, non riguarda esclusivamente infrastrutture, processi e performance ambientali. Essa vive prima di tutto nelle persone. Per questo continuiamo a considerare il capitale umano un fattore abilitante fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel 2025 abbiamo proseguito negli investimenti in formazione, sicurezza, *welfare*, inclusione e valorizzazione professionale, consolidando un ambiente di lavoro sempre più attento alla crescita delle competenze e al benessere organizzativo.

Un ulteriore elemento qualificante del nostro percorso è rappresentato dal rafforzamento della governance della sostenibilità. Nel 2025 abbiamo aggiornato l'analisi di materialità, individuando e prioritizzando i temi più rilevanti in funzione degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalla Società. I temi emersi, dalla mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici alla gestione efficiente della risorsa idrica, dalla tutela dell'ambiente alla salute e sicurezza sul lavoro, dalla qualità del servizio alla *governance* e integrità del

business, costituiscono oggi una guida concreta per orientare le decisioni e rafforzare la nostra capacità di rispondere alle aspettative degli *stakeholder* in modo strutturato e misurabile.

Siamo consapevoli che le sfide che abbiamo davanti richiedono visione di lungo periodo, capacità di innovazione, rigore gestionale e una collaborazione continua con istituzioni, utenti, *partner*, fornitori e comunità locali. Per questo continuiamo a promuovere un modello di impresa basato su trasparenza, ascolto, responsabilità e miglioramento continuo, nella convinzione che il valore generato da Umbra Acque debba tradursi in benefici concreti e diffusi per il territorio servito.

I risultati illustrati in questo Bilancio sono il frutto del lavoro, della competenza e della dedizione delle persone di Umbra Acque, che ogni giorno contribuiscono a garantire un servizio pubblico essenziale con serietà e senso di responsabilità. A tutte loro, così come ai nostri *stakeholder*, va il nostro più sincero ringraziamento per il contributo, la fiducia e il dialogo che rendono possibile questo percorso.

Con questo Bilancio rinnoviamo il nostro impegno a proseguire con determinazione lungo un percorso di sviluppo sostenibile, capace di coniugare solidità industriale, qualità del servizio, tutela della risorsa idrica, attenzione all'ambiente e centralità delle persone. È questa la direzione che intendiamo continuare a seguire per contribuire, con responsabilità e concretezza, al futuro delle comunità e dei territori che serviamo.

Il Presidente
Filippo Calabrese

L'Amministratrice Delegata
Tiziana Buonfiglio

Nota metodologica



Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta il percorso di rendicontazione annuale degli accadimenti e delle attività aziendali ritenuti utili per fornire a tutti gli *stakeholder*, siano essi interni o esterni, evidenza dell'impegno della Società in merito al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità.

Allo stesso tempo, il documento permette di individuare il contributo di Umbra Acque S.p.A. (di seguito anche "Umbra Acque" o "Società" o "Gestore" o "Azienda") al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Umbra Acque ha redatto il proprio Bilancio di Sostenibilità su base volontaria, assumendo quale riferimento metodologico le linee guida *GRI Sustainability Reporting Standards* (di seguito anche "*GRI Standards*"), pubblicate dal *Global Reporting Initiative (GRI)* nel 2016 e aggiornate fino al 2026 con le ultime revisioni (GRI 101: Biodiversity).

Il Bilancio è redatto secondo l'opzione "*in accordance with*" *GRI Standards*, considerando le informazioni ritenute rilevanti per gli *stakeholder* aziendali e le analisi di materialità svolte.

Si segnala che nel corso del processo di reporting dell'esercizio 2025, al fine di una miglior esposizione dei valori riportati, la Società ha provveduto ad aggiornare la metodologia di calcolo di alcuni dei parametri indicati all'interno dei capitoli "Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici" e "Gestione delle risorse uma-

ne" e dell'allegato "Indicatori di performance".

La Società ha tenuto in considerazione i principi di rendicontazione previsti dai *GRI Standards*: completezza; contesto di sostenibilità; equilibrio; comparabilità; accuratezza; tempestività; chiarezza e verificabilità.

L'utilizzo dei *GRI Standards* consente di rendicontare con un approccio informativo sistemico gli impatti di Umbra Acque sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui diritti umani, oltre a come questi vengono gestiti.

La Società nel corso dell'esercizio 2025 ha avviato una nuova analisi di materialità con lo scopo di individuare i temi materiali utili ad identificare e prioritizzare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Umbra Acque e i propri *stakeholder*, guidando così le strategie aziendali e la rendicontazione di sostenibilità. Si rimanda al capitolo "Temi materiali" per maggiori approfondimenti. 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 2025 ed



approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 27 marzo 2026. Il perimetro delle informazioni del Bilancio di Sostenibilità coincide con quello del bilancio economico finanziario della Società.

Al fine di veder soddisfatte le esigenze informative dei diversi *stakeholder* aziendali ed una rappresentazione del loro andamento nel corso del tempo, il Bilancio di Sostenibilità fornisce, ove possibile, dati ed informazioni riferite agli ultimi tre esercizi, o esercizi precedenti laddove il dato risulti significativo.

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

- Bilancio di Sostenibilità, all'interno della quale, oltre a prevedere l'analisi dei temi materiali e dei principali indicatori di sostenibilità, si è relazionato riguardo i più importanti elementi di sostenibilità;
- Allegati, all'interno della quale sono riportati: l'indice dei contenuti GRI; il glossario; gli indicatori di *performance*, ovvero le informazioni quantitative rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità e alle quali si rimanda, al termine di ogni capitolo, nel corso del documento; la relazione della società di revisione.

Al fine di garantire una agevole ricerca dei GRI Standards rendicontati ai quali fanno riferimento i diversi argomenti contenuti nel documento, in entrambe le sezioni sono indicati i GRI Standards corrispondenti.

L'indice dei contenuti GRI, riportato tra gli Allegati, funge da strumento di raccordo tra le informazioni non finanziarie rendicontate all'interno del documento e gli *Standards* e informative GRI utilizzate.

Si segnala, inoltre, che limitate informazioni non finanziarie di Umbra Acque sono utilizzate per la rendicontazione degli Scope 3 all'interno della Rendicontazione di Sostenibilità di Acea. Acea è socio operativo industriale e di maggioranza relativa di Umbra Acque.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque in data 20 aprile 2026 ed è sottoposto a revisione limitata da parte della società di revisione KPMG S.p.A..

La relazione di revisione, che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni, è riportata tra gli Allegati. Un report sintetico potrà essere diffuso e messo a disposizione degli utenti presso gli uffici commerciali, il sito internet o durante manifestazioni pubbliche. Il documento, unitamente al Bilancio di Esercizio, è pubblicato all'interno del sito internet www.umbraacque.com.

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

Temi materiali



Nel 2025 Umbra Acque ha aggiornato la propria analisi di materialità focalizzandosi sull'individuazione e valutazione degli impatti effettivi o potenziali, positivi o negativi, a breve o lungo termine, previsti o non previsti, reversibili o irreversibili sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi gli impatti sui diritti umani. L'aggiornamento è stato svolto in conformità al GRI 3 - Temi Materiali, il quale definisce come temi materiali i temi che rappresentano gli impatti più significativi considerando il settore di appartenenza e la tipologia di *business* relativo alla Società.

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

- 1) analisi del contesto dell'organizzazione: è stata condotta un'analisi interna e di contesto finalizzata a individuare gli aspetti rilevanti per Umbra Acque, tenendo conto delle attività svolte, delle relazioni di *business* e del contesto di sostenibilità in cui l'azienda opera;
- 2) individuazione degli impatti potenziali ed effettivi: per ciascuno degli aspetti rilevanti emersi dall'analisi preliminare sono stati identificati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali; tali impatti sono stati successivamente validati e integrati attraverso il coinvolgimento del *management*;
- 3) valutazione della significatività degli impatti: nell'ambito del processo di valutazione, il *management* di Umbra Acque è stato coinvolto nell'espressione di un giudizio in merito alla magnitudo e alla probabilità degli impatti identificati su economia, persone e ambiente, secondo la prospettiva *inside-out*.

La magnitudo è stata valutata considerando quali *dri-*

ver principali l'ampiezza dell'impatto, la rilevanza e la rimediabilità, mentre la probabilità è stata stimata sulla base dell'orizzonte temporale entro cui l'impatto si è già manifestato o potrebbe ragionevolmente verificarsi. La scala di valutazione impiegata è stata articolata su cinque livelli: da 1 - non marginale a 5 - molto alto.

4) prioritizzazione degli impatti più significativi oggetto di rendicontazione: le valutazioni ottenute sono state quindi aggregate, calcolando per ciascun tema un valore complessivo come prodotto tra magnitudo e probabilità degli impatti associati, al fine di determinarne la significatività e supportarne la prioritizzazione. Successivamente, gli esiti sono stati ricondotti a una classificazione sintetica su tre livelli - alto, medio e basso - per facilitarne la rappresentazione complessiva. Ogni tema materiale è stato trattato in specifici capitoli del presente documento al fine di rappresentare le modalità di gestione e il relativo impatto.

Il Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque, nella seduta del 18 dicembre 2025, ha approvato i temi materiali individuati.

L'intero processo, comprensivo delle determinazioni relative a *mission*, *vision* e valori della Società, nonché alle strategie, politiche e obiettivi di sviluppo sostenibile, è stato supervisionato, revisionato e approvato dall'Amministratrice Delegata, che riferisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione in merito alla gestione delle proprie deleghe, ivi compresi gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione. Il Consiglio di Amministrazione supervisiona l'integrazione di tali tematiche nelle strategie aziendali.

A seguire si riportano gli esiti dell'analisi di materialità.



Basilica di San Francesco d'Assisi, simbolo universale di pace, inclusione e responsabilità verso le persone, la comunità e il territorio

Tema materiale	Descrizione dell'impatto generato	Natura dell'impatto ¹		Valutazione
Mitigazione e adattamenti ai cambiamenti climatici	Disponibilità della risorsa idrica e gestione degli effetti negativi sul regolare funzionamento delle infrastrutture idriche e la gestione del servizio	Potenziale	Negativo	●●●●
	Contributo al cambiamento climatico attraverso la generazione di emissioni gas effetto serra (GHG) nello svolgimento delle attività dirette d'impresa (Scope 1 e 2)	Attuale	Negativo	●●●○
	Produzione di emissioni lungo la catena del valore (Scope 3), con impatti negativi in termini di contribuzione al cambiamento climatico	Attuale	Negativo	●●●●
	Consumo di gas, energia elettrica e carburanti per la gestione del servizio	Attuale	Negativo	●●●●
	Produzione di energia alternativa, riduzione dei consumi energetici e conseguente riduzione delle emissioni di CO ₂ con impatti positivi per la mitigazione del cambiamento climatico	Attuale	Positivo	●●●○
Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica	Sviluppo di nuove infrastrutture e adeguato mantenimento di quelle esistenti per garantire la corretta gestione della risorsa idrica e la fornitura alla comunità	Attuale	Positivo	●●●●
	Azioni per il controllo e la garanzia della qualità della risorsa	Attuale	Positivo	●●●●
	Sviluppo di nuove infrastrutture nella distribuzione idrica e adeguato mantenimento della rete acquedottistica per il contrasto alle perdite	Attuale	Positivo	●●●●
	Gestione inefficiente della rete acquedottistica con conseguente spreco della risorsa idrica	Potenziale	Negativo	●●●○
	Sviluppo di nuove infrastrutture e adeguato mantenimento di quelle esistenti per garantire la corretta gestione delle acque reflue	Attuale	Positivo	●●●●
	Sviluppo di sistemi tecnologici e digitali per il miglioramento della gestione del SII e del servizio agli utenti	Attuale	Positivo	●●●○
Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità	Inquinamento del suolo con sostanze inquinanti dovute a perdite delle condotte fognarie e/o smaltimento dei fanghi prodotti dal processo di depurazione	Potenziale	Negativo	●●●○
	Produzione ed inadeguata gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi legati al SII, comprese le modalità di smaltimento degli stessi, con possibili impatti negativi sull'ambiente e sulla salute degli organismi viventi	Potenziale	Negativo	●●●○
	Inquinamento dovuto ad emissioni di sostanze inquinanti nei corpi idrici legato a un errato processo di depurazione, come ad esempio scarichi idrici industriali o sversamenti in acqua	Potenziale	Negativo	●●●●
	Inquinamento dell'ambiente, durante il processo industriale, tramite l'utilizzo di sostanze preoccupanti e di sostanze estremamente preoccupanti	Potenziale	Negativo	●●○○
	Attività che alterano gli ecosistemi naturali, riducendo la disponibilità di habitat naturali e influenzando negativamente la biodiversità. Perdita della biodiversità (estinzione globale della specie, decremento della popolazione della specie) dovuto ad attività della Società (es. cambiamento d'uso del suolo) o all'emissione di sostanze inquinanti da parte della Società (es. sostanze pericolose)	Potenziale	Negativo	●●●○
	Sviluppo di progetti di economia circolare per il riuso della risorsa	Attuale	Positivo	●○○○
	Promozione di una cultura orientata all'uso consapevole e responsabile della risorsa idrica, valorizzandone le qualità come bene comune, incentivando il consumo di acqua potabile e favorendo la tutela ambientale e la sostenibilità a lungo termine	Attuale	Positivo	●●●○

¹ La natura dell'impatto descrive le caratteristiche dell'impatto generate dalle attività dell'organizzazione, distinguendolo in base al segno (positivo o negativo) e alla sua manifestazione temporale (attuale o potenziale). In particolare, un impatto può essere positivo quando contribuisce a generare benefici per l'ambiente o la società, oppure negativo quando comporta effetti avversi.

Legenda - Intervallo di valutazione compreso tra 1 e 25:

●●●● Alto: valore superiore o uguale a 16 ●●●○ Medio: valore maggiore di 8 e inferiore a 16 ●○○○ Basso: valore inferiore o uguale a 8

Tema materiale	Descrizione dell'impatto generato	Natura dell'impatto ¹		Valutazione
Gestione delle risorse umane	Incremento della soddisfazione e motivazione dei propri lavoratori attraverso la definizione di strategie e politiche per attrarre, selezionare, gestire, formare, valorizzare e remunerare la forza lavoro	Attuale	Positivo	●●●●
	Incremento della soddisfazione e motivazione dei propri lavoratori attraverso la definizione di politiche di <i>welfare</i> e di bilanciamento tra la vita privata e il lavoro, promuovendo un ambiente positivo e strategico per il successo dell'organizzazione	Attuale	Positivo	●●●○
	Sviluppo di modelli e luoghi di lavoro inclusivi e plurali	Attuale	Positivo	●●●○
	Violazione dei diritti umani dei dipendenti e collaboratori (lavoro forzato e minorile, alloggi adeguati)	Potenziale	Negativo	●●○○
Salute e sicurezza sul lavoro	Sistemi di presidio e di prevenzione per la sicurezza sul lavoro e la salute dei lavoratori	Attuale	Positivo	●●●●
	Episodi di incidenti, infortuni e malattie sul lavoro, con possibili impatti negativi in termini di salute e sicurezza della forza lavoro	Potenziale	Negativo	●●●●
Clienti e qualità del servizio	Definizione di politiche e processi finalizzate al continuo miglioramento della qualità dei servizi (<i>call center, front office, fatturazione, credito, back office</i>)	Attuale	Positivo	●●●●
	Potenziamento dei servizi e canali di comunicazione digitali	Attuale	Positivo	●●●○
	Inadeguata gestione dei dati di consumatori e utenti finali, con possibili impatti negativi in termini di perdita dei dati sensibili di consumatori e utenti finali, nonché possibili azioni di risarcimento nei confronti di Umbra Acque	Potenziale	Negativo	●●●○
	Miglioramento degli indicatori di Qualità Tecnica e Qualità Commerciale	Potenziale	Positivo	●●●●
	Miglioramento della <i>customer experience</i> e <i>satisfaction</i> grazie a pratiche di comunicazione istituzionale e corretta gestione dei reclami	Attuale	Positivo	●●●○
Stakeholder e territorio	Contributo allo sviluppo sostenibile della comunità e dei territori, anche attraverso la promozione di comportamenti e stili di vita sostenibili con il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Attuale	Positivo	●●●○
Governance, etica e integrità del business	Efficacia della governance nella diffusione di valori, della cultura e dei principi etici aziendali, con impatti positivi in termini di aumento della fiducia di <i>stakeholder</i> interni ed esterni	Attuale	Positivo	●●●○
	Promozione di una cultura basata su comunicazione, etica, trasparenza e protezione di eventuali segnalanti, con impatti positivi in termini di aumento della fiducia degli <i>stakeholder</i> , nonché maggiore libertà nella comunicazione di casi di non conformità a leggi e regolamenti aziendali	Attuale	Positivo	●●●○
	Presidi e tutele per la trasparenza e garanzia di completezza delle informazioni a disposizione degli <i>stakeholder</i>	Attuale	Positivo	●●●○
	Episodi di mancato rispetto delle normative, <i>policy</i> e procedure interne. Episodi di corruzione, concussione, comportamenti anticoncorrenziali, pratiche monopolistiche e conflitti di interesse	Potenziale	Negativo	●●●○
	Mancato rispetto o tardivo adeguamento alle normative di settore, nazionali, comunitarie, con impatto sull'operatività e reputazione aziendale	Potenziale	Negativo	●○○○
	<i>Supply chain</i> idonea a rispondere alle esigenze aziendali	Attuale	Positivo	●●●●
	Costruzione di un modello di <i>governance</i> in grado di sviluppare strategie di lungo termine che tengano conto degli orientamenti della sostenibilità, anche grazie al supporto di appositi comitati e relative procedure	Attuale	Positivo	●●●○
	Gestione dei dati dei propri dipendenti, con possibili impatti negativi in termini di perdita dei dati sensibili, nonché possibili azioni di risarcimento dei dipendenti verso Umbra Acque	Potenziale	Negativo	●●●○
Performance economica creazione di valore	Raggiungimento degli obiettivi aziendali e generazione di risultati economici che consentono di garantire la continuità e la qualità del SII nel lungo periodo	Potenziale	Positivo	●●●●
	Creazione e distribuzione di valore per gli <i>stakeholder</i>	Attuale	Positivo	●●●●

¹ La natura dell'impatto descrive le caratteristiche dell'impatto generate dalle attività dell'organizzazione, distinguendolo in base al segno (positivo o negativo) e alla sua manifestazione temporale (attuale o potenziale). In particolare, un impatto può essere positivo quando contribuisce a generare benefici per l'ambiente o la società, oppure negativo quando comporta effetti avversi.

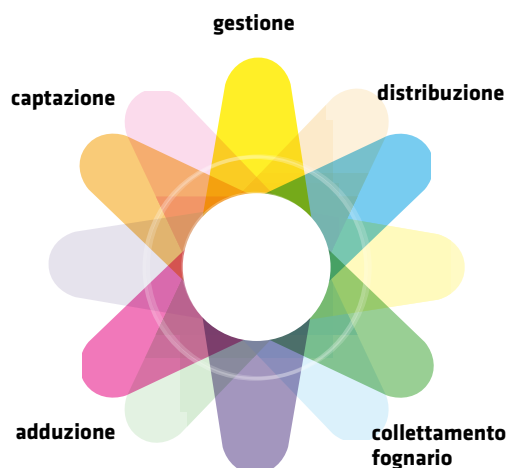
Legenda - Intervallo di valutazione compreso tra 1 e 25:

●●●● Alto: valore superiore o uguale a 16

●●●○ Medio: valore maggiore di 8 e inferiore a 16

●○○○ Basso: valore inferiore o uguale a 8

Profilo della Società



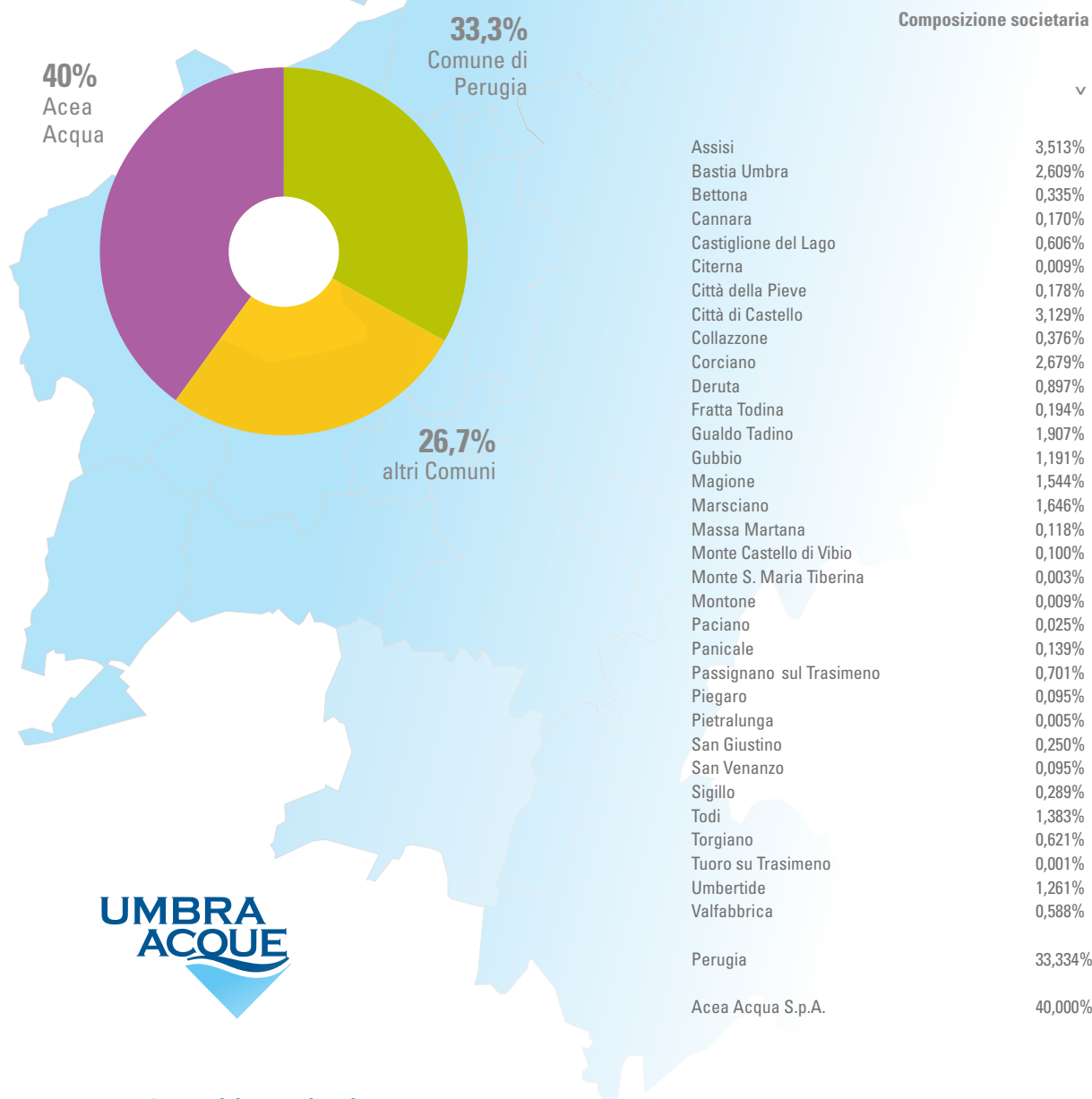
Umbra Acque è una società di capitali a partecipazione mista pubblico-privata non a controllo pubblico, operante nel settore del Servizio Idrico Integrato (di seguito anche "SII"), che pertanto provvede alle attività di captazione, accumulo, trattamento, controllo e distribuzione delle acque potabili, insieme a quelle di scarico, collettamento, depurazione, controllo dei reflui e restituzione in ambiente in 38 Comuni della Regione Umbria, di cui 37 nella Provincia di Perugia ed 1 in quella di Terni, facenti parte dei sub-ambiti territoriali 1 e 2. La sede legale ed amministrativa della Società è situata in Via G. Benucci n. 162, Ponte San Giovanni, nel Comune di Perugia, mentre la sede commerciale per i rapporti con l'utenza è situata sempre in Perugia, Strada S. Lucia 1 ter.

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

Umbra Acque detiene una partecipazione pari al 1% del capitale sociale nella *joint venture* Aquaser S.r.l., società che svolge attività complementari e/o funzionali al *core business* di Umbra Acque.

La Società partecipa attivamente alle attività di Confindustria Umbria, di cui è membro, partecipando anche alle comunità manageriali Legal e ESG. Umbra Acque è inoltre associata a Utilitalia, la Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas.

- 2002** • Nascita di Umbra Acque S.p.A.
- 2003** • Conferimento da parte dell'Autorità d'Ambito n. 1 dell'incarico ad Umbra Acque S.p.A. di gestore del Servizio Idrico Integrato nei n. 38 Comuni ricadenti nell'ATO Umbria n. 1
- 2007** • Ingresso nella compagine societaria di Acea S.p.A.
- 2008** • Riorganizzazione regionale degli ATO: assegnazione ad Umbra Acque S.p.A. della gestione dei nuovi ATI n. 1 e 2
- 2015** • Acquisizione partecipazione in Aquaser S.r.l.
Acquisizione partecipazione in Ingegnerie Toscane S.r.l.
- 2017** • Soppressione ATI e conferimento delle funzioni in materia idrica ad AURI
- 2020** • Prolungamento della scadenza della concessione di Umbra Acque S.p.A. al 31 dicembre 2031
- 2021** • Acquisizione del primo finanziamento *green* dell'importo massimo di € 62 mln
- 2022** • Cessione della partecipazione in Ingegnerie Toscane S.r.l.
- 2024** • Scissione parziale mediante scorporo di Acea S.p.A. in Acea Acqua S.p.A., attualmente titolare del 40% delle azioni di Umbra Acque S.p.A.



Composizione societaria

In data 20 giugno 2024 il Consiglio di Amministrazione di Acea ha approvato il progetto di scissione parziale mediante scorporo di Acea in favore della costituenda Acea Acqua S.p.A. (di seguito "Acea Acqua") posto in essere ai fini di una riorganizzazione societaria delle attività rientranti nel ramo d'azienda riguardante la gestione di servizi idrici integrati. In particolare, il ramo d'azienda individuato nel progetto di scissione prevedeva, tra l'altro, l'assegnazione alla costituenda società del 40% del capitale sociale di Umbra Acque. In data 14 novembre 2024 è stata costituita la società Acea Acqua. A seguito di tale operazione, Acea Acqua è diventata titolare della partecipazione precedentemente detenuta direttamente da Acea in Umbra Acque subentrando in tutti i rapporti giuridici da essa derivanti. Al 31 dicembre 2025 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 detenuto per il 40% dal socio privato industriale Acea Acqua.

Vision, mission e valori aziendali

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



Vision

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

Mission

La *mission* di Umbra Acque è la gestione del Servizio Idrico Integrato, formata dall'insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua potabile, collettamento e depurazione delle acque reflue, nell'ambito dei 38 Comuni umbri oggetto di concessione. Nello svolgimento della propria attività Umbra Acque è impegnata a:

- garantire l'accesso, la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza;
- rispondere alle nuove necessità di infrastrutture idriche;
- assicurare la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente nell'ottica della promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa, impegnandosi al fine di creare valore condiviso per la comunità, il territorio e tutti gli *stakeholder*.



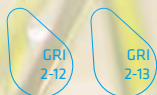
Valori

I valori di Umbra Acque rappresentano l'identità culturale e le regole comportamentali che guidano l'attività quotidiana delle persone:

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



La sostenibilità in Umbra Acque



La sostenibilità rappresenta un elemento strutturale della strategia aziendale e un fattore abilitante per la creazione di valore nel lungo periodo. In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, la Società è consapevole del ruolo essenziale che riveste nella tutela della risorsa idrica, nella salvaguardia dell'ambiente e nello sviluppo socio-economico dei territori serviti.

La strategia di sostenibilità di Umbra Acque si fonda su un approccio integrato che considera in modo sistematico le dimensioni ambientale, sociale ed economico-finanziaria, nonché gli aspetti di governance, orientando le scelte industriali e organizzative verso modelli responsabili, efficienti e resilienti. Tale approccio consente di presidiare i principali rischi e opportunità connessi alle tematiche ESG e di promuovere un miglioramento continuo delle *performance*.

La Società persegue i propri obiettivi di sostenibilità attraverso l'integrazione dei principi ESG nei processi decisionali, nella pianificazione strategica e nella gestione operativa, favorendo l'innovazione, l'efficienza delle infrastrutture, la riduzione degli impatti ambientali e la valorizzazione delle persone. Particolare attenzione è rivolta alla qualità del servizio, alla sicurezza, alla trasparenza e al dialogo con gli *stakeholder*, riconosciuti come interlocutori fondamentali per lo sviluppo sostenibile.

La strategia di sostenibilità costituisce, pertanto, un quadro di riferimento trasversale che orienta l'azione aziendale e trova concreta declinazione negli strumenti di pianificazione e nei programmi operativi, con l'obiettivo di garantire nel tempo un servizio idrico affidabile, accessibile e sostenibile per le generazioni presenti e future.

Piano di Sostenibilità 2023-2025

Il Piano di Sostenibilità 2023-2025 si fonda sui risultati dell'analisi di materialità e sulle valutazioni interne relative alla rilevanza degli impatti e delle attività di Umbra Acque in ambito ambientale, sociale e di *governance* (ESG), nonché sull'analisi degli obiettivi di breve, medio e lungo periodo del Piano Industriale. Tali elementi hanno orientato l'elaborazione di una strategia e di un modello di *business* pienamente integrati ai principi della sostenibilità. Il documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione, esprime la visione strategica di Umbra Acque in materia di sostenibilità e definisce, nel medio periodo, obiettivi, azioni e impegni specifici in relazione ai principali temi materiali individuati lungo le dimensioni ambientale, sociale ed economica. La strategia di sostenibilità è strettamente integrata con il Piano Industriale 2024-2031 e con-

UmbrAcque per l'Agenda 2030



Integrazione con
il Piano Industriale
2024-2031

Sviluppare una
cultura della
sostenibilità

Raggiungere
obiettivi per lo
sviluppo
sostenibile

Coinvolgere
gli stakeholder

Finalità del Piano
di Sostenibilità

Creare valore
nel medio-lungo
periodo

Accrescere le
sinergie tra le
funzioni

Rafforzare il
commitment

Gestire il rischio

sente di coniugare la crescita del *business* con la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sociale, favorendo la creazione di valore nel lungo periodo. La redazione del Piano ha previsto il coinvolgimento diretto del *management* e un'analisi approfondita della *vision* e della *mission* aziendale, nonché delle iniziative di sviluppo sostenibile già realizzate, in corso e programmate.

L'attuazione delle azioni e degli obiettivi individuati nel Piano di Sostenibilità 2023-2025 contribuisce al perseguimento di nove finalità strategiche per lo sviluppo sostenibile della Società. L'avanzamento delle azioni previste è oggetto di monitoraggio con cadenza semestrale, al fine di verificare lo stato di implementazione degli interventi e garantire un miglioramento continuo.

sponsabile e parte attiva nel percorso globale verso uno sviluppo più equo, inclusivo e sostenibile. In particolare, le attività previste nel Piano di Sostenibilità 2023-2025 contribuiscono al raggiungimento di 9 dei 17 SDGs:

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

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite

Una strategia e creazione di valore sostenibile permettono ad UmbrAcque di essere parte integrante dell'insieme dei soggetti che, attivamente, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals - SDGs*) delle Nazioni Unite indicati nell'Agenda 2030.

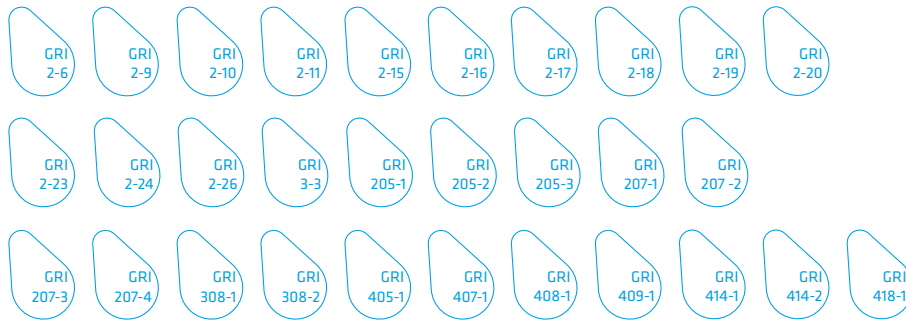
Attraverso una visione orientata alla creazione di valore condiviso e duraturo, la Società si pone come attore re-



Governance, etica ed integrità del business



Governance, etica ed integrità del business



La struttura di governance

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

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale (artt. 12-19) e ha la prerogativa di nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Ai sensi del D.Lgs. n. 39/2010, l'Assemblea degli Azionisti nomina un revisore legale dei conti che, per il triennio 2025-2027, è stato individuato nella società di revisione KPMG S.p.A..

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, organo amministrativo e massimo organo di governo e di gestione della Società ai sensi dell'art. 2380 bis del Codice Civile, è composto da 9 membri, nominati dall'Assemblea degli Azionisti secondo il meccanismo del voto di lista, previsto all'art. 20 dello Statuto sociale, con votazione separata di liste presentate separatamente dal Socio privato industriale e dai Soci enti pubblici che, da soli o congiuntamente, detengano almeno il 20% del capitale sociale. Come disciplinato nello Statuto, il Presidente viene scelto tra gli amministratori appartenenti alla lista o alle liste presentate dai Soci enti pubblici; l'Amministratore Delegato, unico amministratore investito di ampie deleghe ese-

cutive, viene scelto tra gli Amministratori, di norma dirigenti del Gruppo Acea, appartenenti alla lista presentata dal Socio privato industriale in possesso del necessario *know how* e delle specifiche competenze gestionali del settore idrico. Sia il Presidente, che non svolge un ruolo esecutivo e non è un alto dirigente della Società né un lavoratore alle sue dipendenze, che l'Amministratore Delegato, sono rappresentanti legali della Società.

Il Consiglio di Amministrazione ha previsto la costituzione di un comitato endoconsiliare per la sostenibilità, a composizione mista Consiglieri e *management*, con specifiche funzioni e responsabilità in ambito sostenibilità. Il Consiglio di Amministrazione non ha partecipato a movimenti formativi specifici in materia di sviluppo sostenibile. Il Consiglio di Amministrazione non è soggetto a specifiche valutazioni di *performance*. Le remunerazioni, fisse e variabili, dei componenti il Consiglio di Amministrazione vengono definite dall'Assemblea degli Azionisti, tenuto conto delle responsabilità attribuite, della complessità del ruolo e delle prassi di mercato. I compensi dei Consiglieri di nomina del socio Acea Acqua sono riversati direttamente ad Acea Acqua senza applicazione di alcuna ritenuta. Il compenso variabile è previsto esclusivamente per l'Amministratore Delegato. Il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 27 ottobre 2023, resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2025.

Nel mese di gennaio 2026 è avvenuta la scomparsa del Consigliere di Amministrazione Lamberto Marcantonini, nominato nel Consiglio di Amministrazione di Umbra Acque il 30 settembre del 2020 e per il primo mandato anche con il ruolo di vicepresidente. In questi cinque

Consiglio di Amministrazione
di Umbra Acque S.p.A.**Filippo Calabrese***
Presidente**Tiziana Buonfiglio****
Amministratrice Delegata**Lamberto Marcantonini****Federica Lunghi****Franco Parlavacchio****Isabella Ippoliti Soldani****Massimiliano De Feo****Daniela Crisante****Marco Scopigno**

* Filippo Calabrese ricopre anche l'incarico di consigliere di amministrazione in Aquaser S.r.l.

** Tiziana Buonfiglio ricopre anche l'incarico di Amministratrice Delegata di ASM Terni S.p.A.

anni particolarmente significativi per le sfide del settore, Lamberto ha rappresentato per l'azienda una figura di riferimento di grande valore umano oltre che istituzionale e manageriale. Generoso quanto competente, umile quanto tenace, visionario sostenitore di scelte all'insegna della sostenibilità. Convinto promotore del ruolo strategico del servizio idrico integrato, ha sempre operato con attenzione al territorio, alle persone e alla comunità, distinguendosi per il dialogo di mediazione, la disponibilità all'ascolto e la capacità di coniugare visione industriale e sensibilità sociale. L'art. 20.5 dello Statuto societario prevede che l'eventuale cooptazione debba avvenire all'interno della medesima lista da cui proviene l'amministratore da sostituire. Alla data di approvazione del presente Bilancio di Sostenibilità, il Consiglio di Amministrazione non ha effettuato tale cooptazione, non essendoci altro nominativo proveniente da detta lista congiunta utile all'individuazione, né essendo pervenuta alcuna nuova designazione condivisa da parte dei Soci pubblici interessati. Il Consiglio di Amministrazione, pertanto, proseguirà l'esercizio delle proprie funzioni gestionali nel corso del 2026 con la sua attuale composizione di otto consiglieri - in grado di garantire la piena operatività e continuità gestionale - sino all'ormai imminente scadenza del mandato con l'approvazione del bilancio di esercizio 2025, così come peraltro previsto dalla normativa vigente.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti, di cui 2 componenti effettivi ed 1 componente supplente designati dai Soci enti pubblici ed 1

componente effettivo ed 1 componente supplente designati dal Socio privato industriale, eletti dall'Assemblea degli Azionisti del 8 luglio 2025 secondo lo stesso meccanismo del voto di lista utilizzato per i Consiglieri di Amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge le attività tradizionali di organo di controllo sulla gestione previste dal Codice Civile, tra le quali la vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto da parte degli organi sociali, sull'adeguatezza e sul rispetto dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società. Il Collegio Sindacale resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2027.

Collegio Sindacale al 31 dicembre 2025

Carica	Cognome e nome	Anno di nascita	Genere
Presidente	Orazi Andrea	1977	M
Componente	Cimbolini Luciano	1970	M
Componente	Palombelli Paolo	1957	M

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è composto da 3 membri, due esterni - di cui uno è il Presidente - e dal responsabile Internal Audit quale membro interno, nominati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 6 novembre 2023. L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, sull'efficacia e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e s.m.i. e del Codice Etico, mediante l'analisi dei flussi informativi trasmessi dalle strutture societarie e lo svolgi-

mento di verifiche mirate sui processi astrattamente considerati a rischio reato. L'attività è rivolta anche alle varie tematiche e relativi ambiti applicativi attinenti alla normativa anticorruzione e trasparenza. Nel 2025 l'Organismo di Vigilanza non ha ricevuto segnalazioni dalle quali sono emerse violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, del Codice Etico o riferite ad episodi di corruzione. Nel corso del 2025 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 15 volte.

Organismo di Vigilanza al 31 dicembre 2025

Carica	Cognome e nome	Anno di nascita	Genere
Presidente	Vaccaro Francesco	1979	M
Membro esterno	Carini Camillo	1973	M
Membro esterno	Migliorati Francesco	1985	M

Gestione dei conflitti di interesse e dei rapporti con parti correlate

Tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione, così come quelli del Collegio Sindacale oltre a quelli dell'Organismo di Vigilanza, rendono all'atto della nomina e, poi, ogni anno, apposite dichiarazioni di possesso dei necessari requisiti di competenza professionale richiesta e di insussistenza di situazioni di ineleggibilità, incompatibilità e assenza di conflitti di interesse impegnandosi a comunicare qualsiasi variazione sopravvenuta. Le dichiarazioni vengono pubblicate nel sito *web* istituzionale della Società nella sezione "Umbra Acque Trasparente" a beneficio di tutti gli *stakeholder*. Al Consiglio di Amministrazione vengono riferite le operazioni di maggior rilievo e illustrati gli affidamenti relativi a operazioni con parti correlate. Inoltre, viene data informativa dei rapporti economici con le società del Gruppo Acea, dettagliati con i dati di *budget* e di bilancio e che possono essere contenuti anche nel piano di committenza annuale dei lavori, servizi e forniture posto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, fermo restando che nelle rispettive sedi deliberative si applica sempre l'art. 2391 c.c. per le operazioni in cui si possa comunque ravvisare l'esistenza di interessi degli amministratori. La Società è altresì dotata di un sistema di deleghe che prevede in primo luogo ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione all'Amministratore Delegato conferiti dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 6 novembre 2023. L'Amministratore Delegato, nell'ambito dei propri poteri, riferisce al Consiglio di Amministrazione durante le riunioni dello stesso, sulle principali operazioni compiute nell'esercizio della delega gestionale e sulle eventuali criticità riscontrate. Nell'esercizio di tale

delega l'Amministratore Delegato, a sua volta, ha nominato dei procuratori - dipendenti della Società - per lo svolgimento di specifiche attività di competenza che rispondono allo stesso; entrambi riferiscono periodicamente nelle sedute del Consiglio di Amministrazione sulle principali attività svolte, come ad esempio in materia di ambiente, rifiuti e sicurezza sul lavoro, e sulle eventuali criticità riscontrate.


Non vi sono state comunicazioni al CdA in merito a criticità riscontrate nel periodo di rendicontazione.

Codice Etico

Il Codice Etico, 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 6 novembre 2024. Il Codice Etico, ispirato ai principi di tutela e valorizzazione della persona, correttezza, trasparenza, legalità, integrità ed etica, deve essere interpretato come una "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso cui vengono posti in rilievo gli elementi di virtuosità a cui si ispira Umbra Acque. Il documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. All'interno dei contratti con i fornitori è inserita apposita clausola che li obbliga al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Il Decreto Legislativo n. 231/2001 e s.m.i. sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano, allineandolo così a quello di molti altri Stati esteri, un regime di responsabilità amministrativa/penale a carico delle persone giuridiche. Questa responsabilità riguarda solo alcuni tipi di reato, cosiddetti "reati presupposto", commessi da parte dei suoi dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 (di seguito anche "MOGC"), 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 6 novembre 2024. Quest'ultima revisione ha permesso di adeguare il documento agli ultimi aggiornamenti normativi in materia e di passare da un approccio del MOGC per reati ad un approccio per processi, così come previsto dalle *best practice* e di più semplice e immediata consultazione per tutti i destinatari del MOGC. Per effetto di tale revisione, il MOGC risulta aggiornato a tutte le fattispecie di reato inserite nel catalogo dei reati presupposto alla data del 31 dicembre 2024. Nel corso del 2025 sono intervenute alcune novelle legislative con impatto sul D.Lgs. 231/2001; pertanto, alla data di approvazione del presente documento è in corso l'aggiornamento del MOGC. In coerenza con l'approccio per processi adottato nel MOGC, la Società svolge periodicamente attività di analisi e valutazione dei processi aziendali al fine di individuare le aree maggiormente esposte ai rischi di commissione dei reati presupposto, inclusi quelli riconducibili a fenomeni corruttivi, e definire adeguati presidi di controllo. La Società ha previsto, in conformità al Decreto Whistleblowing, la predisposizione di canali di segnalazione interna che permettono ai segnalanti di eseguire le segnalazioni mediante piattaforma informatica, canale orale e incontro diretto. La gestione dei canali interni di segnalazione è affidata all'Organismo di Vigilanza.

In data 26 novembre 2024 la GUP del Tribunale Penale di Perugia ha emesso ex art. 429 c.p.p. decreto che dispone il giudizio per la Società in ordine alla responsabilità amministrativa di cui all'art. 5 D.Lgs. 231/2001 e s.m.i., in relazione all'art. 25 septies co. 2 D.Lgs. 231/2001 e s.m.i., con prima udienza dibattimentale del 21 febbraio 2025 di ammissione testi e successive udienze dibattimentali di escussione testi ancora in corso. Per maggiori approfondimenti si rinvia al capitolo "Rischi ed incertezze", paragrafo "Rischi D.Lgs. 231/2001 e s.m.i."; della Relazione sulla gestione del bilancio civilistico chiuso al 31 dicembre 2025, pubblicata sul sito internet aziendale.

Trasparenza

Nell'intento di favorire la diffusione, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini, Umbra Acque all'interno del sito istituzionale nella sezione "Umbra Acque Trasparente" pubblica i dati, le informazioni e i documenti previsti dalla normativa vigente in materia di anticorruzione e trasparenza (L. n. 190/2012 e s.m.i., D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e D.Lgs. n. 39/2013 e s.m.i.) ove applicabili ad Umbra Acque. Tutte le relative sezioni e sotto-sezioni all'interno di "Umbra Acque Trasparente" sono state strutturate sulla base delle vigenti disposizioni applicabili ad Umbra Acque per richiamo espresso di legge ovvero quale vincolo spontaneo di autoregolamentazione, in conformità a quanto previsto dalla Determinazione ANAC n. 1134 del 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 che opera nel territorio a beneficio delle collettività servite. La Società, sempre in spontaneo autovincolo, ha nominato un responsabile interno per il controllo ed il monitoraggio dei dati sulla trasparenza con il compito di coadiuvare l'Organismo di Vigilanza nel ruolo e nelle attività dallo stesso svolti in materia di anticorruzione e trasparenza e che ha consentito alla Società di intensificare l'attività di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

Sistema di gestione integrato

Umbra Acque ha adottato il Sistema di Gestione Integrato di Qualità, Sicurezza e Ambiente rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001, 45001 e 14001. Nel mese di maggio 2025 si è svolta la visita ispettiva da parte dell'ente di certificazione RINA dalla quale non sono emerse non conformità ma solo osservazioni, recepite e risolte da parte dell'Organizzazione. La Società, svolgendo anche attività di costruzione direttamente realizzate con le proprie maestranze ed

una struttura di progettazione e direzione lavori interna, possiede una iscrizione SOA per la categoria OG6 in classe III, OS22 in classe II e per la progettazione in classe VIII. Umbra Acque non ha formalmente adottato *policy* per una condotta d'impresa responsabile.

Audit del sistema di gestione integrato

Per garantire il raggiungimento delle politiche e degli obiettivi aziendali per ogni schema di certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza, la struttura Sistema di Gestione Integrato redige annualmente un programma di *audit* per verificare l'affidabilità complessiva dei singoli sistemi implementati. Gli *audit* vengono svolti a campione da personale interno qualificato, seguendo le linee guida della norma UNI EN ISO 19011, e sono finalizzati al monitoraggio e alla verifica dell'adeguatezza delle misure di controllo adottate. Nel corso del 2025 sono stati svolti 121 *audit* presso sedi operative, impianti e cantieri sia interni sia di ditte appaltatrici.

Gestione dei rapporti con i fornitori

Per Umbra Acque la cultura dell'etica e della responsabilità rappresentano aspetti fondamentali del proprio operato. La Società, infatti, promuove tali valori anche con riferimento ai rapporti con i propri fornitori. I principi fondamentali del proprio agire negli ambiti acquisti e appalti e qualifica e monitoraggio dei fornitori sono individuati all'interno dei seguenti documenti:

- Regolamento appalti e contratti;
- Regolamento sistemi di qualifica dei fornitori;
- Regolamento Vendor Rating;
- Codice Etico;

Sistemi di Gestione implementati

Descrizione	Norma di riferimento	Anno di conseguimento	Anno ultimo rinnovo	Anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000	2024	2027
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2024	2027
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016**	2024	2027
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2024	2026
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 207/2010	2016	2021	2026
Parità di genere	UNI/PDR 125:2022	2024	/	2027

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

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

• Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i.

Umbra Acque opera nei c.d. “Settori Speciali” ai sensi e per gli effetti dell’art. 148 del D.Lgs. 36/2023 in qualità di Soggetto aggiudicatore. Pertanto, la Società ricorre per gli appalti “in ambito” (ovvero direttamente correlati alla gestione istituzionale del Servizio Idrico Integrato) prevalentemente alle seguenti procedure:

- procedure negoziate (attraverso sistemi di qualificazione o indagini di mercato), per appalti di valore inferiore alla soglia comunitaria;
- procedure ad evidenza pubblica o procedure negoziate (attraverso sistemi di qualificazione), per appalti di valore superiore alla soglia comunitaria. La Società adotta annualmente un Piano di Committenza per programmare e razionalizzare gli acquisti, che costituisce anche un censimento dei fabbisogni delle diverse strutture aziendali nel corso di tale arco temporale. Il Piano di Committenza è costituito da un elenco dettagliato degli appalti di importo pari o superiore ad € 40.000 e che si intende affidare nel corso dell’anno, diviso in:
 - appalti estranei (lavori/servizi/forniture);
 - appalti settori speciali (lavori/servizi/forniture).

Per approfondimenti in merito al Piano di Committenza, si rinvia al capitolo “Performance economica e creazione di valore”.

Le procedure di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori

Procedura affidamenti

Con riferimento agli affidamenti, l’attività della Società si è focalizzata sulla razionalizzazione ed ottimizzazione delle procedure di acquisto mediante l’accorpamento degli affidamenti di importo ridotto, riconducibili ad una medesima categoria merceologica, la sottoscrizione di accordi quadro e l’incremento delle procedure competitive, al fine di garantire l’applicazione dei fondamentali principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità. Nel corso del 2025 l’utilizzo del Portale Acquisti del Gruppo Acea ha consentito una gestione efficiente, efficace e trasparente degli affidamenti da parte della Società. La dematerializzazione della documentazione a corredo delle gare di appalto che ne consegue, permette anche di ridurre significativamente gli impatti ambientali delle stesse. Tutti i fornitori aziendali, con la sottoscrizione del contratto con la Società, si impegnano al rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i. e del Codice Etico di Umbra Acque, nonché del Protocollo Locale di Partenariato sottoscritto dalla Prefettura-UTG di Perugia e Umbra Acque S.p.A., contro le infiltrazioni della criminalità organizzata e per la tutela della legalità.

Con l'entrata a regime della nuova piattaforma di interscambio ANAC è stato necessario adattare la procedura di pubblicazione, rendicontazione e aggiornamento degli affidamenti in ambito Codice dei Contratti Pubblici. Dal 2025, infatti, l'Autorità richiede un aggiornamento continuo dei singoli appalti tramite la compilazione di specifiche schede contenenti le seguenti informazioni: stati avanzamento, variazioni contrattuali, conclusioni. Per rispondere in maniera adeguata alla nuova esigenza, Umbra Acque ha provveduto all'elaborazione di una specifica procedura e alla formazione di referenti interni per assolvere ai nuovi compiti.

Qualifica Fornitori

Umbra Acque, ai sensi dell'art. 168 del D. Lgs. n. 36/2023 e in conformità a quanto previsto dal proprio Regolamento appalti e contratti, ha istituito tre Sistemi di qualificazione di fornitori, rispettivamente relativi a beni, servizi e lavori. Le categorie di acquisto nell'ambito di ciascun Sistema sono quelle maggiormente utilizzate per far fronte ai fabbisogni delle diverse strutture aziendali. Mediante i Sistemi di qualificazione si costituiscono elenchi di fornitori di comprovata idoneità, nell'ambito dei quali Umbra Acque individua i soggetti da invitare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e rotazione, alle singole procedure di affidamento di forniture/servizi/lavori, sia di importo superiore che inferiore alla soglia comunitaria.

I Sistemi di qualificazione, gestiti attraverso una piattaforma informatica, permettono di verificare i requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, il rispetto delle norme ambientali, di sicurezza e di responsabilità sociale d'impresa da parte dei soggetti che intendono essere iscritti. Infatti, nella fase di iscrizione ai Sistemi di qualificazione aziendale per lavori, servizi e forniture, Umbra Acque richiede a tutti i fornitori informazioni dimensionali ed il possesso di eventuali certificazioni di qualità, salute e sicurezza e ambientali. Il possesso di tali requisiti non costituisce - salvo che per alcune specifiche categorie merceologiche - criterio di esclusione dall'iscrizione al Sistema di qualificazione aziendale. Nel corso dell'esercizio il Regolamento dei Sistemi di qualificazione è stato tempestivamente aggiornato con l'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti Pubblici istituito con D. Lgs. 36/2023 e integrato con le necessarie modifiche (approvate dal CdA del 6 novembre 2025) per l'adeguamento alle nuove previsioni del Vendor Rating aziendale.

L'implementazione e l'efficientamento dei Sistemi di qualificazione risulta rilevante in termini di sostenibilità ambientale, sociale ed economica: per i primi due

in quanto favorisce l'iscrizione di operatori economici in possesso di requisiti di qualificazione individuati in tali settori; in termini di sostenibilità economica, in quanto riduce notevolmente potenziali contenziosi in ambito di affidamento ed esecuzione appalti.

Al 31 dicembre 2025 sono qualificati complessivamente un totale di 2.072 fornitori; nel corso dell'anno sono stati qualificati con esito positivo 655 fornitori. All'interno dei Sistemi di qualificazione aziendale sono individuati anche i fornitori per i quali sono richiesti i necessari requisiti ambientali, criteri sociali e di salute e sicurezza ai fini dell'iscrizione per i successivi eventuali affidamenti. Si evidenzia che la Società qualifica e affida gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori ad operatori economici che risiedono in massima parte nel territorio italiano e ad altri che hanno sede in altri paesi all'interno dell'Unione Europea. Nell'ambito dei processi di qualifica e monitoraggio dei fornitori, la Società valuta il rispetto dei diritti fondamentali del lavoro e l'eventuale esposizione a rischi connessi alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva, al lavoro minorile e al lavoro forzato o obbligatorio; sulla base delle valutazioni effettuate, non sono emerse criticità o rischi significativi.

Vendor Rating

Umbra Acque ha adottato il Regolamento di Vendor Rating con lo scopo di dotarsi di uno strumento attraverso il quale misurare le *performance* dei fornitori in fase di esecuzione contrattuale, riducendo il rischio di forniture difettose o di prestazioni con scarsa qualità. Grazie all'implementazione di uno strumento di analisi e monitoraggio dello stato di avanzamento dei contratti è stato possibile individuare con precisione quelli conclusi e, quindi, oggetto delle campagne di valutazione. Gli appalti sono, quindi, costantemente monitorati, in particolare quelli con una percentuale di realizzazione superiore al 90% e, di conseguenza, prossimi alla conclusione. L'implementazione e l'efficientamento del Sistema di Vendor Rating risulta rilevante in termini di sostenibilità ambientale e sociale, in quanto premia gli operatori economici in possesso di specifici requisiti, garantendo loro una frequenza di partecipazione alle procedure di gara maggiore; in termini di sostenibilità economica, il Vendor Rating riduce notevolmente potenziali contenziosi in ambito di affidamento ed esecuzione appalti.

Il Regolamento Vendor Rating, pertanto, ha permesso in questi anni di raggiungere molti degli obiettivi prefissati dalla Società; ciononostante sono state necessarie alcune modifiche migliorative. A tal proposito, nel corso



Serbatoio idrico di
Monte Pacciano - Perugia

dell'anno è stata condotta un'analisi confrontandosi con i referenti delle strutture aziendali interessate e con i fornitori che ha consentito di individuare le principali aree di miglioramento del sistema di valutazione e di apportare al relativo Regolamento i correttivi, approvati dal CdA nella seduta del 6 novembre 2025, necessari per raggiungere i seguenti principali obiettivi:

- riequilibrare la partecipazione alle procedure da parte delle imprese medio/piccole rispetto alle grandi;
- dare priorità ad elementi di valutazione connessi agli aspetti gestionali, con effettiva possibilità di premiare i fornitori che risultino avere *performance* superiori e di penalizzare quelli che risultino avere *performance* inadeguate.

Nel corso del 2025 sono state oggetto di valutazione Vendor Rating tutte e 37 le imprese valutabili, a tutto vantaggio dell'innalzamento complessivo della qualità dei futuri affidamenti. Dal 2021, anno di istituzione del Sistema di Vendor Rating, sono state valutate complessivamente 87 società.

Privacy

Dall'introduzione del Regolamento UE n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali ("GDPR") e della conseguente normativa italiana di recepimento (tra cui il D.Lgs. n. 101/2018 che modifica il D.Lgs. n. 196/2003), Umbra Acque ha implementato un programma di azioni volte a rendere il sistema *privacy* aziendale conforme alla normativa di riferimento, attraverso la scrupolosa adozione dei due schemi *Privacy by Design* e *Privacy by Default*. Costituiscono altresì riferimenti normativi anche i diversi provvedimenti del Garante.

Nel corso del 2025 non sono pervenuti reclami o richieste da parte degli interessati e non sono stati registrati incidenti informatici o *Data Breach*.

Scenario regolatorio

Nel 2012 è stata avviata in Italia la regolazione indipendente del SII. L'assegnazione delle competenze di regolazione in materia idrica ad un'autorità nazionale indipendente nasce dall'esigenza di uniformare un settore molto frammentato sul piano gestionale e della *governance*, poco efficiente e carente di investimenti. Dal 2012, con l'istituzione di una specifica autorità nazionale (inizialmente AEEGSI ed oggi ARERA), il quadro normativo è stato notevolmente razionalizzato, pur mantenendo specificità locali, essendo il settore ancora caratterizzato da un sistema frammentato e gestito da enti di regolazione sepa-

rate che operano su due distinti livelli. In particolare, Umbra Acque dipende da:

- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ente di regolazione 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), ente di regolazione regionale o anche ente di governo dell'ambito, che rappresenta il contraente del soggetto gestore, il quale approva il Piano degli Interventi, predispone la proposta tariffaria da sottoporre ad ARERA, vigila sul rispetto delle previsioni contrattuali.

In materia tariffaria, quindi:

- ARERA con apposite delibere base definisce le regole per la predisposizione delle proposte tariffarie e delle modalità di riconoscimento dei costi;
- gli enti di governo dell'ambito (AURI per la Regione Umbria) predispongono le proposte tariffarie cordate dal Programma degli Interventi e dal Piano Economico-Finanziario;
- ARERA approva le proposte tariffarie.

Con la Deliberazione 639/2023/R/ldr del 28 dicembre 2023 ARERA ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (MTI-4), prevedendo la conferma degli elementi portanti dei precedenti metodi, ma introducendo importanti novità e variazioni, di seguito riportate:

- valutata la finalità di favorire le programmazioni di lungo periodo e garantire maggiore stabilità al settore, la durata del periodo regolatorio è stata estesa a 6 anni, rispetto ai 4 anni previsti negli MTI precedenti, prevedendo sempre aggiornamenti biennali. È stata inoltre richiesta una pianificazione del Piano delle Opere Strategiche (POS) fino al 2035;
- con riguardo all'energia elettrica, tenuto conto della volatilità dei prezzi dell'ultimo biennio, sono stati previsti adeguamenti finalizzati a: mitigare i rischi delle scelte di approvvigionamento; rafforzare gli incentivi all'autoproduzione; incentivare il risparmio dell'energia impiegata mediante fattori di *sharing* sui risparmi energetici conseguiti;
- sono stati istituiti nuovi meccanismi incentivanti per il risparmio energetico e per l'utilizzo di fonti rinnovabili, attraverso il "Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato", istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) e finanziato con una parte dei risparmi di costo registrati dai gestori "restituiti" al sistema con la speci-

fica componente perequativa. I criteri di utilizzazione per il biennio 2024-2025 sono individuati tramite due nuovi indicatori, associati rispettivamente al riutilizzo dell'acqua depurata "RIU" e alla riduzione della quantità di energia elettrica acquistata "ENE", per ciascuno dei quali viene definito un *target* da conseguire entro il 2025 (in base al livello di partenza 2023 di ciascun gestore) e l'attribuzione di premi in caso di conseguimento di obiettivi individuati;

- la possibilità di includere nelle componenti OpexQT e OpexQC ai fini della determinazione tariffaria, oltre ai costi per gli adeguamenti nei limiti di quanto rendicontato o individuato, anche oneri aggiuntivi nel caso in cui nelle più recenti valutazioni in sede di applicazione del meccanismo incentivante siano state attribuite penali (e nel limite delle stesse). Inoltre, esclusivamente per gli OpexQT, ha previsto la possibilità di oneri aggiuntivi relativi ai nuovi obiettivi di Qualità Tecnica (Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/Idr), solo ove il Soggetto gestore si collochi in una delle classi del macro-indicatore di riferimento a cui sia associato l'obiettivo di miglioramento.

In conseguenza all'emissione di tale provvedimento, l'Assemblea dei Sindaci dell'AURI, con Deliberazione n. 15 del 16 ottobre 2024, ha approvato le proposte tariffarie del Servizio Idrico Integrato (MTI-4) da applicare nel periodo di riferimento 2024-2029, unitamente al Piano degli Investimenti. Con Deliberazione n. 637/2023/R/Idr ARERA ha anche aggiornato la Deliberazione del 2017 sulla Qualità Tecnica, uniformando tra loro alcune distribuzioni delle varie classi di appartenenza dei Soggetti gestori ed introducendo un nuovo macro-indicatore MO, al fine di impegnare i Soggetti gestori per la resilienza del sistema, premiando i Gestori che dispongono di ampie scorte di risorsa idrica rispetto ai livelli di consumo, incluse le perdite di rete.

Nel corso del 2025 le principali Delibere emanate da ARERA e rilevanti per il servizio erogato dalla Società sono state:

- n. 579/2025/R/Idr del 23 dicembre 2025 - "Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono": con questo provvedimento l'Autorità aggiorna la disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), tenuto conto dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento e in coordinamento, pur nelle specificità del settore idrico, con gli altri settori regolati, a partire dal 1 gennaio 2027;
- n. 581/2025/R/Idr del 23 dicembre 2025 - "Misure di

completamento della regolazione della qualità tecnica di cui alla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/Idr": con tale provvedimento l'Autorità definisce le ulteriori misure necessarie all'attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 637/2023/R/Idr, aggiornando la disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), a partire dal 1 gennaio 2026;

- n. 582/2025/R/Idr del 23 dicembre 2025 - "Approvazione dei criteri per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4": con tale provvedimento l'Autorità approva i criteri per il primo aggiornamento biennale (2026/2027) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4.

Evoluzione della normativa di rendicontazione in materia di sostenibilità

Il Parlamento europeo il 16 dicembre 2025 ha approvato il cosiddetto pacchetto "Omnibus I", un intervento normativo finalizzato alla semplificazione e alla razionalizzazione del quadro regolatorio europeo in materia di sostenibilità d'impresa, nell'ottica di assicurare maggiore proporzionalità e coerenza applicativa. A conclusione dell'iter legislativo, in data 24 febbraio 2026 il Consiglio dell'Unione Europea ha adottato in via definitiva il pacchetto di semplificazione "Omnibus I". Tra gli interventi previsti dalla normativa è stato approvato l'innalzamento delle soglie dimensionali per l'assoggettamento alla normativa CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) in tema di rendicontazione di sostenibilità prevedendo, ora, obblighi di *reporting* esclusivamente per le imprese con più di 1.000 dipendenti e un fatturato netto superiore a 450 milioni di euro.

A seguito di tale approvazione, per effetto dell'innalzamento dei parametri dimensionali descritti, per Umbra Acque non sussiste più l'obbligo normativo di rendicontazione societaria in materia di sostenibilità secondo le disposizioni sopra indicate.

La Società, tuttavia, ha ritenuto opportuno valorizzare il percorso intrapreso nei mesi scorsi in vista dell'adeguamento alla nuova disciplina, facendo proprie le risultanze delle attività già svolte. In coerenza con tale impostazione e in continuità con l'impegno assunto nei confronti dei propri *stakeholder*, Umbra Acque continuerà a predisporre il Bilancio di Sostenibilità su base volontaria quale strumento di trasparenza, responsabilità e comunicazione del proprio operato.

Fiscalità aziendale

La Società è fortemente impegnata al rispetto di tutte le normative fiscali vigenti ed applicabili alla realtà in cui opera. Nel Codice Etico della Società è evidenziato l'impegno di tutti gli organi societari e di tutto il personale dipendente al rispetto dei principi etici e di trasparenza, anche nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, ivi compresa l'Amministrazione Finanziaria.

La struttura organizzativa societaria che ha il compito di gestire la fiscalità aziendale è Amministrazione Finanza e Controllo, che beneficia della consulenza di un primario studio professionale operante nel settore. Rientrano nel sistema dei controlli interni in ambito fiscale la società di revisione, attraverso il sistema di *audit* e controlli finalizzati alla certificazione del bilancio di esercizio; il Collegio Sindacale con riferimento ai doveri stabiliti dall'art. 2403 del Codice civile; l'Organismo di Vigilanza per quanto di sua competenza in materia di responsabilità amministrativa degli enti. Si segnala che la Società ha superato il parametro dimensionale stabilito dall'art. 27, commi 9 e 10, del D.L. 29 novembre 2008 n. 185, convertito dalla L. 28 gennaio 2009, n. 2 (volume d'affari o ricavi non inferiori a cento milioni di euro) venendo così ad essere considerata impresa di più rilevante dimensione; conseguentemente viene sottoposta ad un controllo sostanziale, definito anche "tutoraggio", da parte dell'Agenzia delle Entrate. Alla società e a tutti i suoi lavoratori è applicabile esclusivamente la normativa italiana. In ambito di materia fiscale, la Società mantiene un dialogo costante con le autorità e gli *stakeholder* rilevanti, garantendo che eventuali necessità, dubbi, segnalazioni o preoccupazioni vengano tempestivamente gestiti dalle funzioni di *governance* unitamente alle strutture operative preposte all'interno dell'organizzazione, in linea con i principi di trasparenza e correttezza.

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

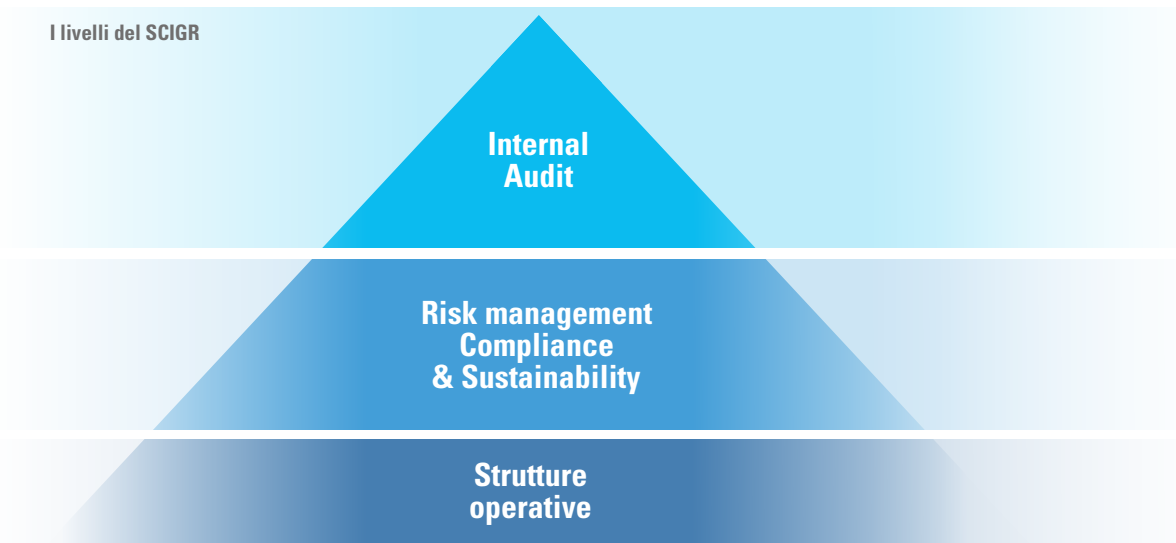
La gestione dei diversi rischi dell'attività d'impresa e la *compliance* normativa rappresentano per Umbra Acque elementi di particolare rilevanza. Umbra Acque, infatti, ha adottato il 25 febbraio 2022 le "Linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi" (SCIGR), con l'obiettivo di:

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

Lo SCIGR di Umbra Acque è articolato su tre livelli di responsabilità:

- il primo livello di controllo, affidato alle strutture operative, è diretto ad assicurare il corretto svolgimento dei processi aziendali mediante la identificazione, valutazione, gestione e monitoraggio dei rischi;
- il secondo livello di controllo, affidato alla struttura Risk management, Compliance & Sustainability, è a diretto presidio dei rischi specifici aziendali e verifica l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento dei controlli;
- il terzo livello di controllo è, infine, affidato alla funzione Internal Audit e consiste nella verifica indipendente ed obiettiva sull'adeguatezza e sull'effettivo funzionamento del SCIGR.

I livelli del SCIGR



Gestione dei rischi

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

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

Per maggiori approfondimenti si rinvia al capitolo "Informazioni sui principali rischi ed incertezze" della Relazione sulla gestione del bilancio civilistico chiuso al 31 dicembre 2025, pubblicata sul sito internet aziendale.

Adeguamento alla NIS 2

Il 16 ottobre 2024 è entrata in vigore in Italia la Direttiva UE 2022/2555, cd. NIS 2 (Network and Information Security), recepita dal legislatore italiano con il D. Lgs. 138/2024.

La Direttiva ha rafforzato significativamente gli obblighi di cybersicurezza per le aziende, ampliando il campo di applicazione rispetto alla precedente NIS

1 (Direttiva UE 2016/1148), introducendo responsabilità dirigenziali e sanzioni più severe, e affidando all'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) il ruolo di autorità competente per coordinarne l'attuazione.

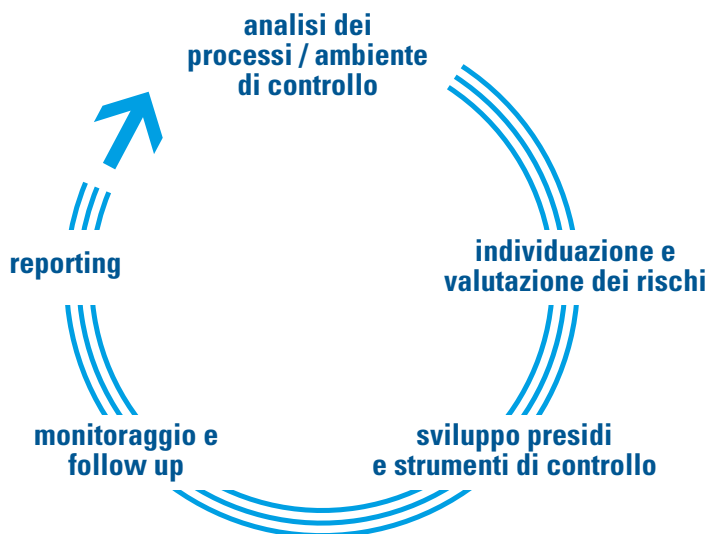
Tra le novità più importanti, oltre ad ampliare il numero di settori e destinatari, la NIS 2 estende il campo di applicazione all'intera infrastruttura ICT dei soggetti destinatari, distinti tra Essenziali ed Importanti, in relazione al livello di criticità delle attività svolte e del settore in cui operano per il funzionamento della società, del mercato nazionale ed europeo.

La norma estende gli obblighi in materia di misure di sicurezza e di notifica degli incidenti, rafforza i poteri di supervisione, struttura maggiormente i meccanismi e gli organi preposti alla risposta agli incidenti e alla gestione della crisi. Introduce, infine, nuovi strumenti, come la divulgazione coordinata delle vulnerabilità, favorendo la condivisione delle informazioni, attraverso diverse modalità di scambio, a livello sia nazionale che europeo.

Per Umbra Acque, la Direttiva comporta implicazioni dirette e stringenti per due ragioni fondamentali:

- la classificazione della società quale Entità Essenziale, operando nel settore della fornitura di acqua potabile e della gestione delle acque reflue;
- la responsabilità degli organi di governo e le sanzioni in caso di inadempienza.

Umbra Acque ha avviato un percorso di adeguamento agli obblighi imposti dalla NIS 2, rispettando tutte le attività del 2025 e pianificando quelle previste per il 2026.



Il sistema di gestione dei rischi

< Governance, etica ed integrità del business
Allegato Indicatori di Performance

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

Tabella 2 - Incontri dell'Organismo di Vigilanza

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati

Tabella 4 - Audit interni Sistema di Gestione

Tabella 5 - Sistema qualifica fornitori

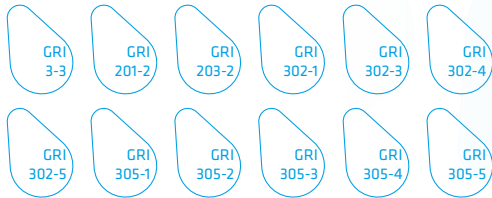
Tabella 6 - Processi qualifica fornitori



Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici



Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici



Secondo i dati del Servizio Copernicus sul cambiamento climatico, servizio tematico fornito dal Programma Copernicus dell'Unione Europea, nel triennio 2023-2025 la temperatura media globale ha superato per la prima volta la soglia di +1,5 °C rispetto ai livelli pre-industriali, valore individuato dall'Accordo di Parigi come limite per evitare gli impatti più gravi dei cambiamenti climatici, indicando una fase di riscaldamento continuo del sistema climatico.

Il superamento di tale soglia, seppur su base temporanea, conferma un *trend* di riscaldamento globale sempre più evidente e sottolinea come la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra risulti ad oggi insufficiente a rallentare il cambiamento climatico. Le principali conseguenze attese includono un aumento della frequenza e dell'intensità degli eventi meteorologici estremi, crescenti pressioni sulle risorse idriche, impatti sugli ecosistemi e sulla biodiversità, nonché effetti indiretti di natura sociale ed economica.

L'ultimo Rapporto Copernicus sullo stato del clima globale conferma che il 2025 è stato il terzo anno più caldo mai registrato, con una temperatura media globale superiore di circa +1,4°C rispetto al periodo pre-industriale. Nel complesso, gli ultimi undici anni risultano i più caldi dell'intera serie storica strumentale, confermando la stabilizzazione di anomalie termiche positive su scala globale. Il periodo 2023-2025 è stato caratterizzato anche da temperature della superficie marina eccezionalmente elevate, con valori *record* osservati in diversi bacini oceanici. In particolare, il Mediterraneo ha mostrato anomalie termiche diffuse e persistenti, con un ruolo rilevante nel condizionare il clima dell'Europa

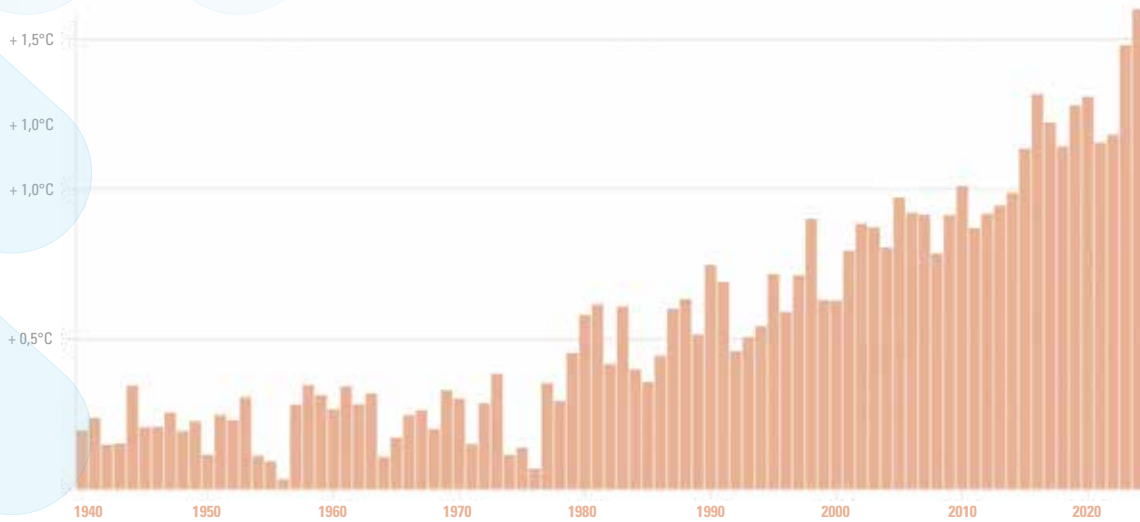
meridionale. L'Italia è risultata tra le aree europee più esposte agli effetti delle anomalie termiche, in particolare per la sua posizione geografica, la forte influenza del Mar Mediterraneo e la presenza di marcati gradienti climatici tra Nord, Centro e Sud. Durante l'estate 2025 sono state registrate ondate di calore ripetute e spesso precoci, con un impatto più marcato nelle regioni del Centro e del Sud Italia. Le condizioni sono state frequentemente accompagnate da elevata umidità atmosferica, determinando un aumento significativo delle temperature percepite e dei livelli di stress termico. Gli eventi climatici estremi e lo stress idrico possono generare effetti economici indiretti significativi sulle comunità locali e per la gestione del Servizio Idrico Integrato, determinando maggiori costi di esercizio e la necessità di investimenti per garantire la resilienza delle infrastrutture. Questo scenario globale si riflette anche su scala locale, rendendo sempre più rilevante per i gestori del Servizio Idrico Integrato il ruolo svolto sia in termini di adattamento ai cambiamenti climatici, sia di mitigazione degli impatti, attraverso la riduzione delle emissioni climalteranti e dei consumi energetici associati alla gestione delle infrastrutture.

Gli effetti dei cambiamenti climatici e le crisi idriche sul territorio gestito

Dall'inizio degli anni duemila, in Umbria si sono succedute con cadenza quinquennale (2002-2003, 2007, 2012, 2017 e 2022) cinque situazioni emergenziali, dovute alla carenza più o meno grave di precipitazioni per un periodo prolungato di tempo.

Anomalie della temperatura globale media

Fonte dei dati: ERA5 - Copernicus Climate Change Service (C3S) at ECMWF - <https://climate.copernicus.eu>



Il 2025 è stato complessivamente un anno a piovosità medio-bassa. I primi cinque mesi dell'anno sono stati caratterizzati da piogge leggermente sopra la media, mentre da giugno si sono succeduti mesi secchi o poco piovosi in gran parte del territorio, con la sola eccezione di agosto e novembre. Anche le temperature, pur non raggiungendo i picchi del 2024, sono risultate sopra la media storica del periodo, generando un doppio effetto negativo: aumento della richiesta idrica dell'acquedotto e riduzione degli effetti delle piogge a causa della maggiore evapotraspirazione. Ad esempio, nella zona del Trasimeno nel mese di agosto ci sono state significative precipitazioni in un periodo, però, che è risultato tra i più caldi: gli effetti benefici delle piogge sulla ricarica delle falde e sul deflusso superficiale sono stati, quindi, deci-

samente molto bassi. Le analisi sulle crisi idriche non possono, però, limitarsi a identificare gli anni carenti di piogge come causa del depauperamento delle riserve idrologiche. Se, infatti, questi hanno avuto cadenza quinquennale nel primo quarto del nuovo secolo, il 2025 ha confermato che dal 2017 mancano gli anni con accumuli "eccezionali", quelli cioè in grado di recuperare i *deficit* su un lungo periodo. Per tale motivo i sistemi idrogeologici si trovano, quindi, da circa 10 anni in una condizione di stress costante, la quale li rende particolarmente vulnerabili alle fasi meteorologiche aride. Un primario indicatore di questa condizione è sempre il Lago Trasimeno che, a causa della sua vulnerabilità, è colui che lancia per primo il campanello di allarme per il territorio umbro: dal 2016 il calo, di fatto, è costante.

Andamento del livello del Lago Trasimeno



Sebbene il territorio continui a fronteggiare condizioni pluvio-termometriche critiche, caratterizzate da un *deficit* pluviometrico e da uno stato di severità idrica media, la resilienza dei sistemi di approvvigionamento di Umbra Acque ha permesso di garantire stabilità ai sistemi di approvvigionamento. Il risultato è dovuto ad una strategia trentennale volta a potenziare le interconnessioni tra sistemi, dismettere le risorse minori meno affidabili e diversificare le fonti di attingimento. Un punto di svolta strategico è rappresentato dalla realizzazione del sistema AVT e dal progetto di collegamento con la diga sul fiume Chiascio, che insieme al potabilizzatore di Tuoro sul Trasimeno garantiscono un utilizzo ottimale delle acque superficiali per la sicurezza idropotabile della popolazione. Sotto il profilo della sostenibilità ambientale, resta centrale la sfida dei consumi energetici: l'orografia del territorio gestito impone infatti numerosi punti di pompaggio che, in occasione delle emergenze estive, devono sopperire alla riduzione delle sorgenti montane, naturalmente alimentate per gravità, attraverso un incremento dei prelievi dai campi pozzi di fondo valle. Tale necessità determina un aumento considerevole dell'energia elettrica richiesta per l'attivazione delle stazioni di sollevamento e dei pompaggi di captazione. Per mitigare questo impatto Umbra Acque sta evolvendo verso un modello di gestione innovativo, come dimostra il nuovo polo di Petrignano, progettato come impianto a "consumo zero" grazie all'integrazione di turbine idroelettriche e pannelli fotovoltaici per l'autoconsumo energetico. Questo approccio non solo riduce lo stress quantitativo sugli acquiferi alluvionali, oggi in condizioni critiche, ma coniuga la continuità del servizio con la neutralità climatica.

Per approfondimenti sul sistema AVT e sul progetto di collegamento con la diga sul fiume Chiascio si rimanda al capitolo "Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica", mentre per quelli sui consumi energetici ai paragrafi successivi.

Strategia e politiche per la mitigazione dei cambiamenti climatici

La strategia di Umbra Acque in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici è orientata alla progressiva riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività, con particolare attenzione alle emissioni di gas a effetto serra connesse ai consumi energetici e alla gestione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato. In un contesto territoriale caratterizzato da elevata complessità orografica, la Società riconosce che il contrasto al cambiamento climatico passa principalmente attraverso il miglioramento dell'efficienza energetica,

l'innovazione tecnologica e l'evoluzione dei modelli gestionali e infrastrutturali.

Una leva strategica prioritaria è rappresentata dal contenimento dei fabbisogni energetici e dalla progressiva riduzione della dipendenza da fonti fossili. In tale ambito, Umbra Acque realizza interventi di efficientamento degli impianti, promuove l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e sviluppa soluzioni di automazione e telecontrollo delle reti e delle stazioni di sollevamento, con l'obiettivo di ottimizzare i consumi elettrici e ridurre le emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2).

Parallelamente, la Società adotta un approccio sempre più integrato alla gestione della risorsa idrica, orientato alla riduzione delle perdite di rete e all'ottimizzazione dei volumi movimentati lungo l'intero ciclo del servizio. Il contenimento delle dispersioni idriche consente infatti di diminuire i volumi da captare, trattare e distribuire, generando benefici in termini di minori consumi energetici e riduzione complessiva delle emissioni climalteranti.

A tali azioni si affiancano politiche di progressivo rinnovo del parco mezzi aziendale, finalizzate alla diminuzione delle emissioni dirette (Scope 1) attraverso l'introduzione di veicoli a più basse emissioni e soluzioni di mobilità a ridotto impatto ambientale. Il monitoraggio sistematico dei consumi energetici e delle emissioni consente di orientare le politiche aziendali verso un miglioramento continuo delle *performance* ambientali, contribuendo alla transizione verso un modello di gestione del servizio idrico sempre più sostenibile, efficiente e resiliente alle sfide poste dai cambiamenti climatici.

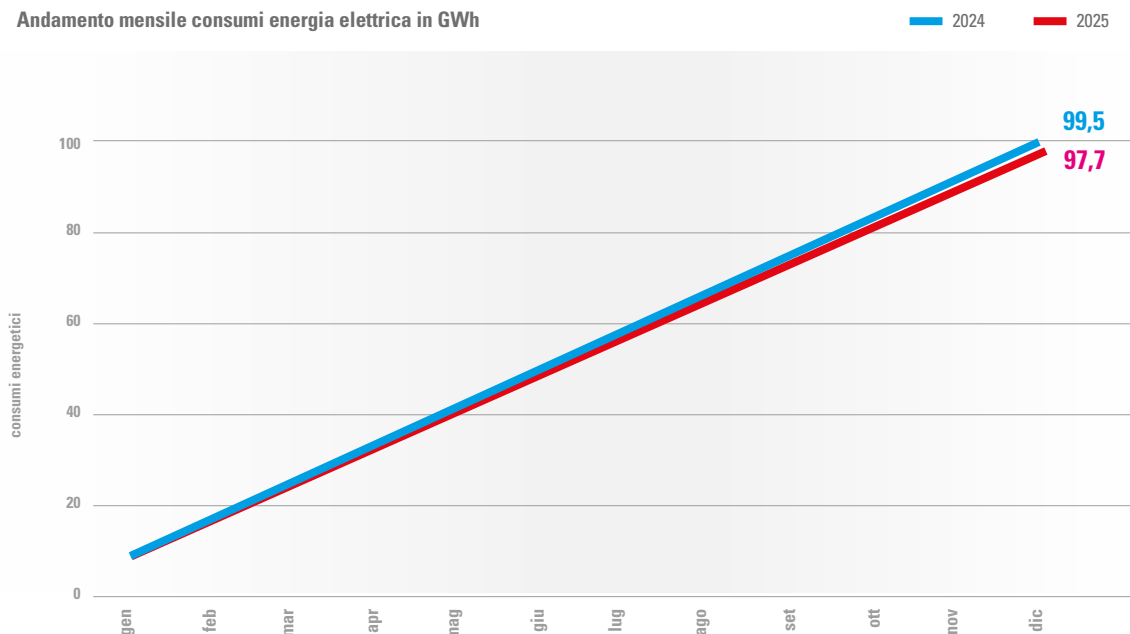
Consumi energetici

Umbra Acque per la gestione del Servizio Idrico Integrato si avvale di oltre 1.000 punti di fornitura di energia elettrica. La maggior parte degli impianti è dedicata all'approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile; infatti, risultano così suddivisi:

- acquedotto n. 625 impianti;
- fognatura n. 287 impianti;
- depurazione n. 112 impianti.

A causa della particolare morfologia ed orografia del territorio gestito, caratterizzata dall'alternanza di valli e rilievi montuosi e da una bassa densità abitativa, le reti di acquedotti e collettamento dei reflui sono particolarmente estese, determinando la presenza di numerosi impianti e chilometri di rete, necessari anche a superare i notevoli dislivelli altimetrici. Il consumo complessivo di energia elettrica nel 2025 è stato di circa 97,7 GWh, di cui 75,2 GWh per il servizio acquedottistico, 5,2 GWh per la gestione del servizio fognatura,

Andamento mensile consumi energia elettrica in GWh



16,5 GWh per la gestione del servizio depurazione e 0,8 GWh per altri usi. Nel 2025, grazie agli interventi di efficientamento energetico sugli impianti più energivori, i consumi energetici si sono ridotti rispetto all'anno precedente di quasi 2 GWh.

Nel 2025 Umbra Acque ha ampiamente rispettato il piano di efficientamento energetico, presentato annualmente ad AURI Umbria, che prevede una riduzione dei consumi energetici, attraverso interventi manutentivi, di almeno 1 GWh/anno. Tali interventi contribuiscono al progressivo miglioramento dell'efficienza energetica dei servizi erogati, riducendo il fabbisogno energetico complessivo per la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Di seguito i principali interventi manutentivi di efficientamento energetico eseguiti e/o in corso di esecuzione alla data del 31 dicembre 2025:

- *revamping* impianto idrico Cordigliano, Perugia;
- sostituzione elettropompe impianto di sollevamento idrico Pasquarella, Baschi;
- sostituzione elettropompe impianto di sollevamento idrico Piscille, Perugia;
- sostituzione elettropompe impianto di sollevamento idrico Murelli, Perugia;
- *revamping* sistema ossidazione impianto di depurazione Genna, Perugia;
- *revamping* sistema ossidazione impianto di depurazione San Sisto, Perugia;
- *revamping* sistema ossidazione impianto di depurazione Padule, Gubbio;
- *revamping* sistema ossidazione impianto di depurazione Le Cozze, Fossato di Vico.

Nel corso del 2026 è prevista la conclusione degli interventi per la realizzazione di tre campi fotovoltaici presso gli impianti di depurazione Genna (Perugia), Costano (Bastia Umbra) e Canonica (Città di Castello), attualmente in fase di esecuzione, che consentiranno una produzione annua complessiva stimata in circa 1,2 GWh.

Automezzi

Nel 2025 la Società ha proseguito il processo di rinnovamento del parco automezzi aziendale, attraverso la sostituzione di 85 veicoli, con l'obiettivo di abbattere le emissioni in atmosfera e garantire la massima efficienza dei mezzi operativi. La Società ha continuato il progetto sperimentale di utilizzo di diesel HVO (carburante completamente di origine vegetale) per n. 7 mezzi aziendali (autovetture, furgoni e un autocarro) che permette di abbattere di circa il 90% le emissioni di CO₂e in atmosfera se comparate alle emissioni di gasolio. Nel corso del 2025 tali mezzi hanno registrato consumi per 12.126 litri di diesel HVO. Dai test effettuati non sono emerse criticità di natura tecnico-meccanica. Le *performance* dei mezzi oggetto di sperimentazione, in termini di consumi e potenza erogata, risultano pienamente allineate a quelle registrate con l'utilizzo di diesel tradizionale. Considerato che la combustione di un litro di gasolio comporta l'emissione di circa 2.650 grammi di CO₂e, mentre un litro di HVO ne genera approssimativamente 265 grammi, l'adozione di tale carburante ha consentito una riduzione stimata delle emissioni pari a circa 29 tonnellate di CO₂e.

Permane tuttavia una criticità legata alla limitata disponibilità del prodotto sul territorio, dovuta al numero ancora esiguo di stazioni di rifornimento che ne garantiscono la distribuzione. Compatibilmente con tali vincoli, la fase di sperimentazione sarà prorogata anche per l'anno 2026, al fine di consolidare e approfondire le evidenze finora rilevate.

Dettaglio categorie automezzi aziendali al 31 dicembre 2025

Classe Euro 2	2	0,7%
Classe Euro 3	11	3,7%
Classe Euro 4	19	6,3%
Classe Euro 5	70	23,3%
Classe Euro 6	197	65,3%
Elettrico	2	0,7%
Totale	301	100,0%

Fonti alternative di produzione di energia elettrica

Umbra Acque è fortemente impegnata ad incrementare in maniera costante e progressiva la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Coerentemente con questo obiettivo, negli anni scorsi gli uffici tecnici hanno elaborato diversi progetti per la produzione di energia elettrica da fonti alternative, progetti che hanno trovato concreta attuazione nel 2025 per quanto riguarda:

- l'installazione di pannelli fotovoltaici su serbatoi idrici di arrivo;
 - l'installazione di pannelli fotovoltaici su serbatoi idrici intermedi (quindi con la presenza di stazioni di pompaggio);
 - l'installazione di turbine idroelettriche sull'impianto di potabilizzazione della diga sul fiume Chiascio, per una produzione di energia elettrica media annua di 1,8 GWh;
 - avvio della fase di *procurement* per la realizzazione di tre campi fotovoltaici con impianti a terra, per una produzione totale a regime di 1,2 GWh annui di energia elettrica rinnovabile, nelle aree degli impianti di depurazione di Costano - Bastia Umbra, Canonica - Città di Castello e Pian della Genna - Perugia.
- Inoltre, è in fase di studio e progettazione preliminare l'installazione di pannelli fotovoltaici su sollevamenti fognari.

Le emissioni di gas ad effetto serra

Umbra Acque conferma il proprio impegno nel presidio e nella mitigazione degli impatti ambientali associati alle emissioni di gas a effetto serra generate dalle proprie attività. Nell'ambito dell'aggiornamento continuo

delle proprie strategie e del monitoraggio dei processi che incidono sulla *carbon footprint* aziendale, la Società ha analizzato e valutato diverse iniziative nei settori a maggiore rilevanza ambientale.

L'impegno si inserisce nel più ampio quadro internazionale di contrasto al cambiamento climatico, avviato con il Protocollo di Kyoto del 1997 e consolidato attraverso il Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), oggi principale standard di riferimento per la misurazione e la gestione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte dalle attività dirette e indirette di un'organizzazione. In coerenza con tale standard, Umbra Acque ha provveduto alla quantificazione delle emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3. I fattori di emissione adottati ai fini del calcolo provengono da fonti autorevoli, tra cui Defra, Ecoinvent, Eurostat, ISPRA e AIB.

La Società ha così consolidato un sistema di monitoraggio costante delle proprie emissioni, riconoscendo in tale attività uno strumento strategico per la comprensione e la gestione degli impatti ambientali connessi al Servizio Idrico Integrato.

Scope 1 - Emissioni dirette

Le emissioni Scope 1 comprendono le emissioni dirette, cioè provenienti dalle fonti di emissione di proprietà o comunque controllate dalla Società. Vengono pertanto inclusi nel computo il consumo di gas naturale per riscaldamento e il consumo di combustibili (GPL, benzina e gasolio) che alimentano i veicoli della flotta aziendale (ad esempio auto, furgoni, camion).

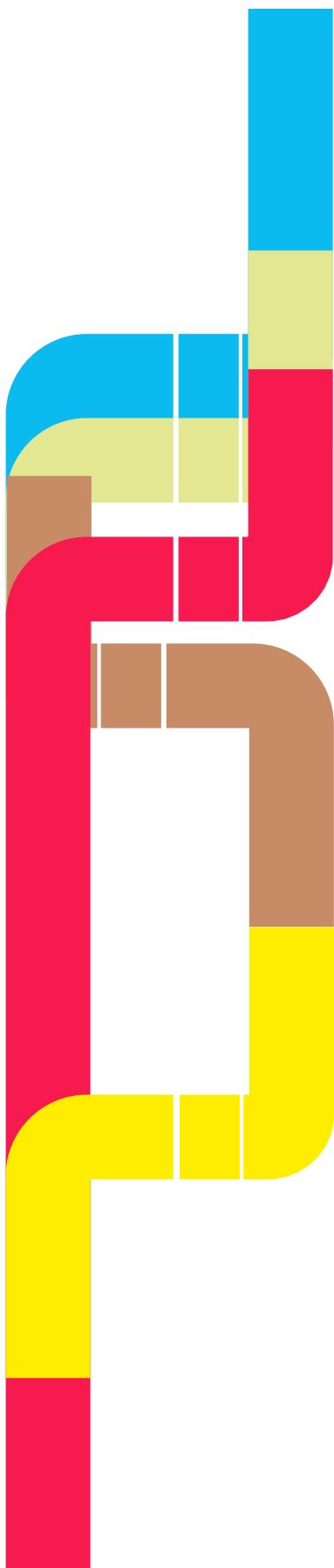
Nel 2025 il totale delle emissioni dirette di CO₂e in atmosfera è stato pari a 1.146 tonnellate, con una riduzione del 3% rispetto all'esercizio precedente, dovuto principalmente alla riduzione del consumo di carburante e all'utilizzo di gasolio HVO e alle azioni di efficientamento delle attività e delle relative modalità di intervento.

Scope 2 - Emissioni indirette

Le emissioni Scope 2 comprendono le emissioni indirette associate all'acquisto di energia elettrica necessaria per la gestione del SII. Umbra Acque anche per il 2025 ha provveduto al loro calcolo:

- emissioni indirette di CO₂e - *location based*, pari a 19.442 ton (-17% rispetto al 2024);
- emissioni indirette di CO₂e - *market based*, pari a 43.125 ton (-13% rispetto al 2024).

La metodologia *location based* considera i fattori di emissione medi del mix elettrico nazionale, mentre la metodologia *market based* considera i fattori di emissione associati alle specifiche modalità di approvvigionamento dell'energia elettrica acquistata.



Il decremento delle emissioni del 2025 è principalmente riferito alla riduzione del consumo di energia elettrica per circa 1,7 GWh e all'aggiornamento dei fattori di emissione pubblicati, rispettivamente, da ISPRA e AIB.

Scope 3 - Emissioni lungo la catena del valore

Le emissioni Scope 3 comprendono tutte le emissioni che si verificano lungo la catena del valore. Umbra Acque, consapevole che il proprio impatto ambientale si estende ben oltre le operazioni dirette, abbracciando l'intera catena del valore, ha deciso di quantificare le emissioni di CO₂e Scope 3, ottenendo un quadro dettagliato del proprio impatto sulla catena del valore. Per svolgere l'analisi, sono state individuate le categorie di Scope 3 che coprono, verosimilmente, la totalità delle emissioni indirette di Umbra Acque lungo la catena del valore. Nello specifico viene fatto riferimento a:

- Categoria 1 - Beni e Servizi Acquistati;
- Categoria 2 - Beni strumentali;
- Categoria 3 - Attività correlate ai combustibili fossili e all'energia;
- Categoria 5 - Rifiuti prodotti;
- Categoria 7 - Spostamenti casa lavoro.

Le altre categorie, in ragione della natura del *business* condotto da Umbra Acque, sono state considerate come non applicabili, e quindi non oggetto di specifica valutazione. La quantificazione delle emissioni di Scope 3 per le categorie indicate è stata effettuata applicando alcune delle metodologie di calcolo maggiormente consolidate e diffuse:

- per le emissioni della Categoria 1 per i beni acquistati, sono stati considerati gli *input* e i beni di consumo utilizzati nell'ambito della gestione del SII, comprese materie prime e prodotti chimici (Average Data Method); per i servizi acquistati, è stato considerato il totale della spesa per servizio (Spend Based Method);
- per le emissioni della Categoria 3 (non incluse nel calcolo Scope 1 e Scope 2) sono stati considerati i consumi di combustibili fossili e di energia elettrica (Average Data Method);
- per le emissioni della Categoria 5 legate ai rifiuti prodotti, sono stati considerati i CER dei diversi rifiuti e le quantità prodotte nell'anno di rendicontazione (Average Data Method);
- per le emissioni della Categoria 7 è stato considerato il totale dei chilometri percorsi nell'anno di rendicontazione da tutti i dipendenti per gli spostamenti casa-lavoro (Distance Based Method).

L'analisi, condotta in conformità con il GHG Protocol, ha rivelato un'impronta di carbonio della catena del valore di 58.343 ton di CO₂e.

Emissioni CO₂e lungo la catena del valore

Categoria	Descrizione	ton CO ₂ e	%
Cat. 1	beni e servizi acquistati	9.934	17,0%
Cat. 2	beni strumentali	33.467	57,4%
Cat. 3	attività legate ai combustibili e all'energia	9.334	16,0%
Cat. 5	rifiuti prodotti	5.387	9,2%
Cat. 7	spostamenti casa lavoro	221	0,4%
Totale		58.343	100,0%

L'incremento del 3% rispetto al 2024 è dovuto sostanzialmente agli incrementi della Cat. 1 e Cat. 2, conseguenti all'incremento degli interventi manutentivi e degli investimenti realizzati dalla Società nel corso dell'anno.

Carbon intensity

Nell'ambito del proprio piano degli investimenti, Umbra Acque promuove un modello operativo orientato al continuo efficientamento dei processi, finalizzato al miglioramento del servizio erogato e alla progressiva riduzione degli impatti ambientali associati alle proprie attività. Coerentemente con tale approccio, la Società si è dotata di specifici strumenti di misurazione in grado di correlare le azioni intraprese all'andamento delle emissioni di CO₂e, attraverso l'indicatore di *carbon intensity* (CI). Tale indicatore rappresenta il rapporto tra le emissioni complessive di CO₂e dell'organizzazione, calcolate come somma delle emissioni Scope 1 e Scope 2, e i ricavi aziendali, ed è rendicontato anche con riferimento ai servizi erogati. La *carbon intensity* consente di verificare la capacità della Società di contenere e mitigare gli impatti emissivi in relazione all'evoluzione delle attività operative e alla crescita del valore generato.

Dettaglio delle emissioni Scope 1 e Scope 2 per servizio (ton CO₂e)

Descrizione	2023			2024			2025		
	Scope 1	Scope 2	Totale	Scope 1	Scope 2	Totale	Scope 1	Scope 2	Totale
Acquedotto	810	20.917	21.727	826	17.804	18.630	732	14.959	15.691
Fognatura	110	1.615	1.725	112	1.256	1.368	119	1.028	1.147
Depurazione	216	5.043	5.259	221	4.092	4.313	283	3.291	3.574
Altri servizi	26	220	246	26	207	233	12	164	176
Totale	1.162	27.795	28.957	1.185	23.359	24.544	1.146	19.442	20.588

Carbon intensity per servizio

Descrizione	2024			2025			Variazione carbon intensity
	Emissioni (ton CO ₂ e)	Ricavi (€ migliaia)	Carbon intensity	Emissioni (ton CO ₂ e)	Ricavi (€ migliaia)	Carbon intensity	
Acquedotto	18.630	66.123	0,28	71.413	0,22	-21%	
Fognatura	1.368	10.623	0,13	1.147	11.633	0,10	-23%
Depurazione	4.313	25.848	0,17	3.574	27.613	0,13	-24%
Altri servizi	233	1.173	0,20	177	1.185	0,15	-25%
Totale	24.543	103.767	0,24	20.588	111.844	0,18	-25%

La *carbon intensity* totale mostra una riduzione nel 2025 del 25% quale diretta conseguenza della contrazione delle emissioni riferite agli Scope 1 e 2 e all'incremento del fatturato.



**Serbatoio idrico di
Monte Pacciano - Perugia**

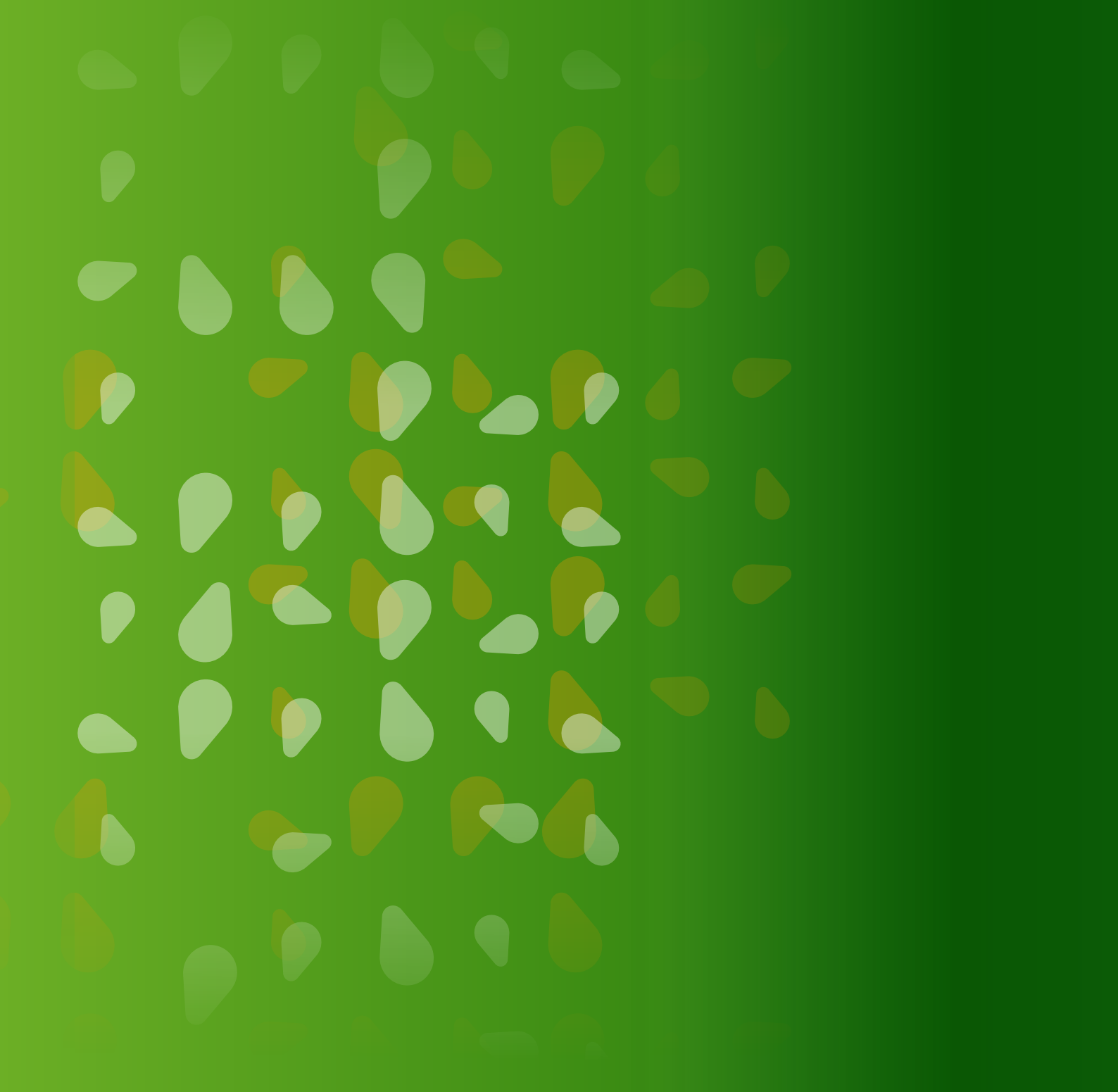
< Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 7 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tabella 8 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tabella 9 - Emissioni (ton di CO₂e)

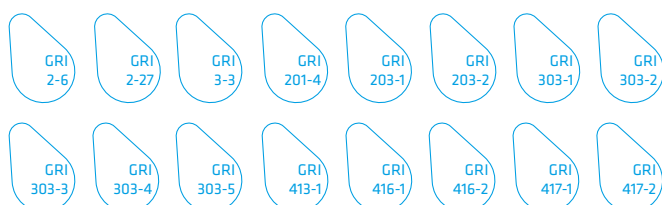
Tabella 10 - Energy e carbon intensity



Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica



Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica



Il sistema idrico integrato gestito da Umbra Acque

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

Umbra Acque, in qualità di Soggetto gestore, nello svolgimento delle proprie attività persegue i seguenti obiettivi:

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

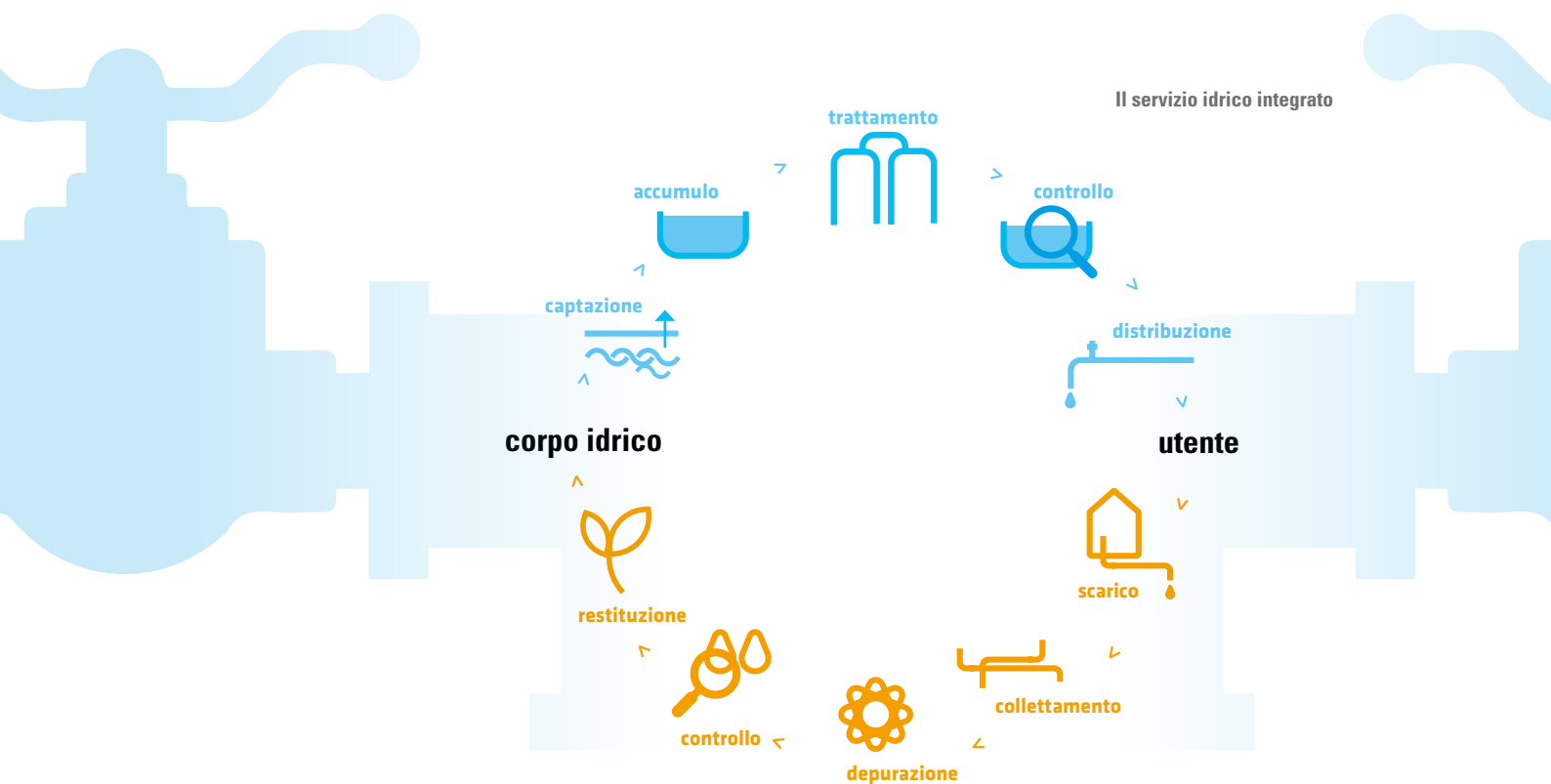
recettori, nel rispetto dei limiti previsti dai documenti autorizzativi dei diversi impianti;

- porre in essere tutti gli accorgimenti infrastrutturali e gestionali per il contenimento dei consumi di energia elettrica e dei reagenti utilizzati nei vari processi;
- ridurre ed ottimizzare la produzione dei rifiuti anche attraverso politiche e processi che ne favoriscano il loro riutilizzo.

Umbra Acque garantisce la trasparenza e la sicurezza dell'acqua distribuita informando i cittadini sulla qualità del servizio attraverso il Rapporto Annuale sulla Qualità dell'Acqua, il sito *web*, le bollette e notifiche dirette. In caso di modifiche significative ai servizi o alla qualità dell'acqua, come variazioni nella sorgente di approvvigionamento o interventi sulle reti, l'utenza viene tempestivamente aggiornata tramite gli stessi canali, assicurando chiarezza e comprensibilità delle informazioni, nel pieno rispetto dei requisiti normativi previsti dal D.Lgs. 31/2001 e dalle Linee Guida ISS.

Gli investimenti per la gestione sostenibile delle infrastrutture

Per Umbra Acque, gli investimenti non rappresentano solo una sfida tecnica, ma il fulcro di un modello di *business* che coniuga la crescita industriale con la tutela del territorio e delle risorse naturali. La visione strategica della Società mira a garantire una crescita costante delle comunità servite attraverso il potenziamento di



driver economici, sociali e ambientali, integrando la sostenibilità in ogni fase del ciclo di vita delle opere.

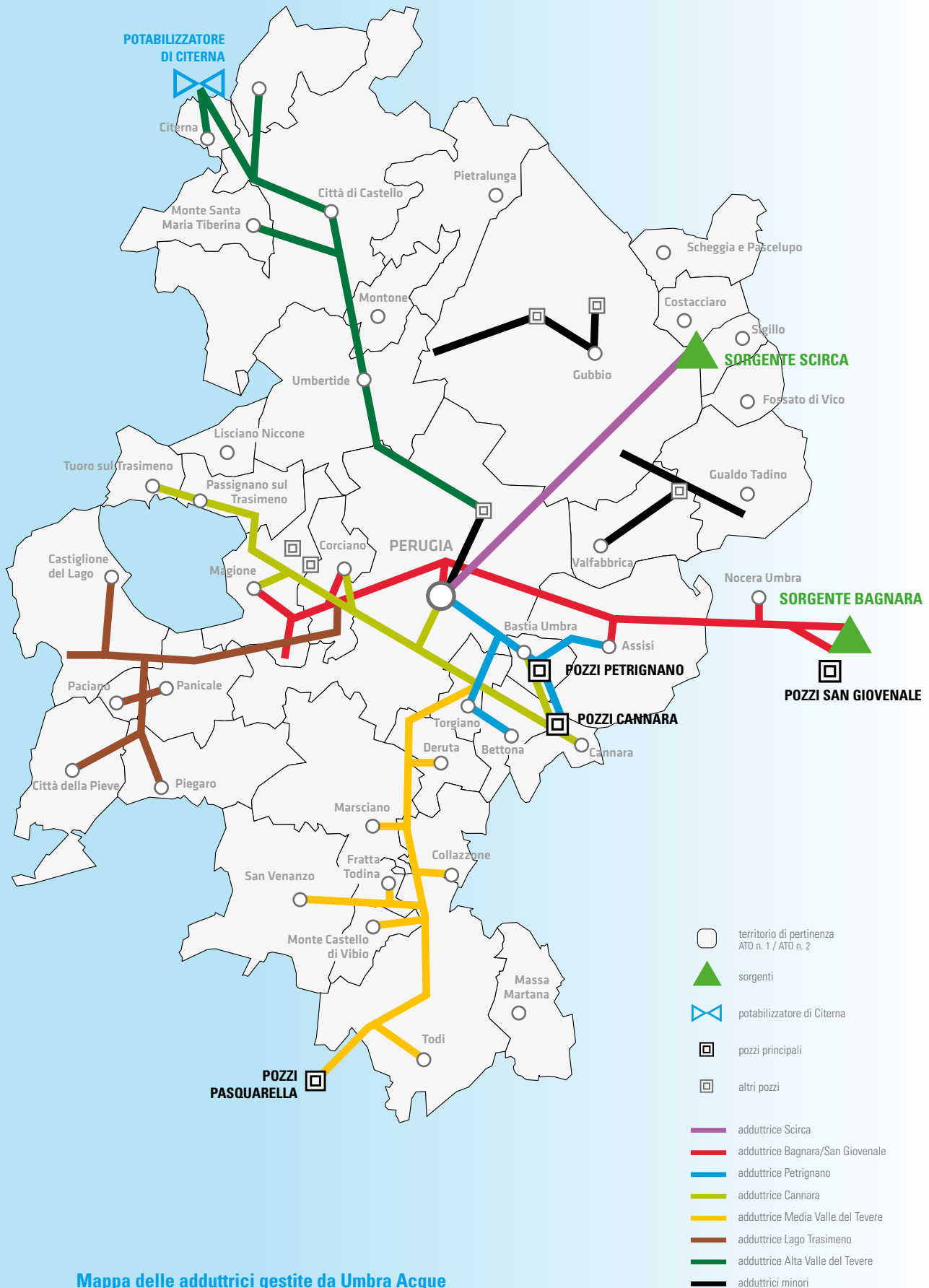
Nel 2025 la Società ha raggiunto e superato il livello *record* di investimenti del 2024, pari a € 60,4 milioni, registrando un nuovo primato di € 63,4 milioni, al di sopra della media nazionale del settore. Gli investimenti sono continuamente più orientati al raggiungimento della neutralità climatica e al rafforzamento della resilienza del sistema idrico regionale, prediligendo nuovi interventi che possano rendere più sostenibile il servizio idrico nel futuro. La progettazione, la realizzazione e la gestione delle infrastrutture non costituiscono fasi separate, ma parti integrate di un unico modello industriale orientato alla creazione di valore sostenibile nel lungo periodo. In un contesto caratterizzato da cambiamento climatico, crescenti difficoltà nella gestione della risorsa idrica, necessità di ammodernamento delle reti, la Società ha scelto di adottare un approccio basato sul *lifecycle thinking*, integrando criteri ambientali, sociali ed economici in tutte le fasi del ciclo di vita delle opere, dalla pianificazione fino alla gestione operativa. La fase di progettazione costituisce il primo presidio di sostenibilità dell'infrastruttura. Umbra Acque dispone di una struttura tecnica interna per la progettazione e la direzione lavori in grado di garantire un governo diretto delle scelte tecniche, ambientali ed economiche delle opere. I progetti vengono sviluppati secondo criteri di: riduzione dell'impatto ambientale, efficienza energetica e idraulica, durabilità e resilienza delle infrastruttu-

re, ottimizzazione dei costi lungo l'intero ciclo di vita.

La realizzazione delle infrastrutture nel periodo 2023-2025 è stata dominata dai progetti finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che vedono Umbra Acque impegnata per un valore complessivo di circa € 90 milioni, come meglio approfondito nei paragrafi successivi.

Ogni nuova costruzione è stata realizzata nel rigoroso rispetto del principio europeo Do No Significant Harm (DNSH), garantendo che le infrastrutture non arrechino alcun danno significativo all'ambiente. La gestione operativa delle infrastrutture è orientata all'efficiamento energetico e alla diffusione dell'economia circolare. Umbra Acque gestisce oltre 1.000 punti di fornitura energetica e ha avviato un ambizioso piano per incrementare la produzione da fonti rinnovabili, che include la creazione di campi fotovoltaici a terra presso gli impianti di depurazione e l'installazione di micro-impianti su serbatoi e rilanci idrici.

Sul fronte della depurazione, l'approccio circolare ha permesso di portare a recupero il 91,9% dei rifiuti prodotti, con un *focus* particolare sul riuso dei fanghi di depurazione in agricoltura e per la valorizzazione termica. Umbra Acque nel 2025 ha consolidato un modello di sviluppo che vede l'infrastruttura non solo come opera ingegneristica, ma come strumento di tutela ambientale e valore condiviso, capace di rispondere con l'innovazione digitale e la sostenibilità energetica alle sfide poste dal cambiamento climatico.



Mapa delle adduttrici gestite da Umbra Acque

19
impianti di
potabilizzazione

112
impianti di
depurazione

278
sorgenti

262
impianti di
disinfezione

218
pozzi

841
impianti
telecontrollati

297
impianti di
sollevamento
acquedotto

287
impianti di
sollevamento
fognario

ACQUEDOTTO

I territori dei 38 Comuni gestiti da Umbra Acque sono fortemente differenziati in termini di disponibilità della risorsa idrica, anche per effetto di una orografia molto diversificata:

- la fascia appenninica è caratterizzata da un'elevata disponibilità di acqua potabile, perlopiù di origine sorgiva e di altissima qualità (nel cui territorio sono presenti alcune tra le più importanti aziende nazionali di imbottigliamento di acqua minerale). Tale disponibilità, però, è soggetta a variazioni stagionali, dovute anche ai cambiamenti climatici con conseguente diminuzione della neve sugli appennini e riduzione delle zone umide (come ad esempio della palude di Colfiorito), con impatti negativi per la ricarica delle falde;
- le parti vallive lungo le aste dei fiumi Tevere e Chiascio presentano falde con ingenti quantità di acqua soggette, a diverso titolo, ad inquinamento legato alle attività antropiche (zona dell'Alto Tevere con presenze significative di inquinamento da nitrati; la falda di Petrignano con alta presenza di inquinamento da nitrati e VOC) oppure all'origine geologica dei substrati (ferro e manganese nella falda artesianica di Bettona-Cannara);
- la zona del Lago Trasimeno è caratterizzata dall'assenza di risorse idriche utilizzabili a scopo idropotabile, ad eccezione delle acque del Lago Trasimeno stesso a seguito di specifiche deroghe normative;
- la Media Valle del Tevere, con poche risorse disponibili caratterizzate da bassa qualità (durezze elevate, alte concentrazioni di nitrati) e limitate portate, soggette anche a notevoli variazioni stagionali.

A fronte di tale disponibilità di risorsa idrica, nel corso degli anni le società di gestione del SII, i Comuni, la Regione, le Autorità di Ambito e, oggi, AURI, hanno progettato un complesso sistema di interventi volti alla realizzazione di un sistema acquedottistico integrato che potesse soddisfare le esigenze dell'intero territorio gestito.

Tale progetto 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.

Tutti gli schemi acquedottistici sono costantemente monitorati attraverso il sistema di telecontrollo e telegestione della Sala Operativa Ambientale costituita presso la sede legale della Società.

Schema acquedottistico Alta Valle del Tevere (AVT)

Lo schema acquedottistico AVT prevede l'utilizzazione delle acque superficiali dalla diga artificiale del Monte Doglio attraverso l'acquedotto rurale gestito da Ente Acque Umbro Toscane (EAUT), con una derivazione posta in località Paradiso nel Comune di Citerna, ove è stato realizzato un impianto di potabilizzazione con capacità di produzione fino a 400 l/s. Lungo l'asse dell'adduzione sono presenti stacchi per l'approvvigionamento di tutti i Comuni dell'Alta Valle del Tevere, a partire dal Comune di San Giustino fino al Comune di Umbertide. In caso di necessità, il sistema AVT è interconnesso con quello del Perugino-Trasimeno, con una capacità di inviare verso il Capoluogo fino a circa 100 l/s di portata idrica.

Schema acquedottistico Alto Chiascio (SAC)

Dal punto di vista realizzativo, lo schema acquedottistico Alto Chiascio

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

Schema acquedottistico Perugino-Trasimeno (SPT)

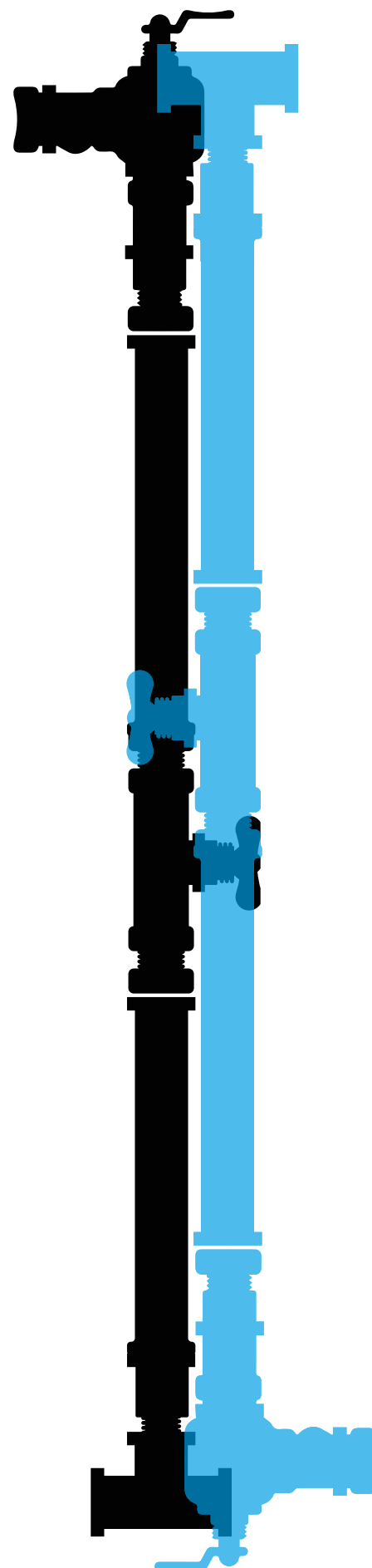
Il SPT è lo schema acquedottistico più importante del territorio gestito da Umbra Acque, per effetto della presenza del capoluogo di Regione che rappresenta, da solo, circa il 35% della popolazione servita da Umbra Acque. Tale schema integra tra loro:

- le acque sorgive provenienti dalle sorgenti del Monte Cucco (sorgente Scirca) e quelle provenienti da Bagnara di Nocera Umbra (sorgente di Bagnara e pozzi di San Giovenale e Le Cese);
- le acque di falda provenienti dai campi pozzi di Petrignano d'Assisi e di Bettona-Cannara; quando necessario, le acque approvvigionate tramite due interconnessioni, una dal sistema AVT e l'altra dal sistema Media Valle del Tevere.

Gli acquedotti sopra descritti convergono sulla città di Perugia per raggiungere successivamente i Comuni del Trasimeno attraverso due derivazioni che servono i territori posti a nord-est e a sud-ovest del Lago Trasimeno. Per far fronte ad eventuali carenze idriche è stato realizzato un potabilizzatore sul ramo settentrionale dell'acquedotto, tra i serbatoi di Tuoro e Passignano sul Trasimeno, che tratta le acque prelevate dall'acquedotto gestito da EAUT e provenienti dall'invaso di Montedoglio, con la potenzialità di 50 l/s e in grado di soddisfare da solo le necessità di approvvigionamento dei due Comuni lacustri.

Schema acquedottistico Media Valle del Tevere (MVT)

Lo schema acquedottistico MVT è realizzato per approvvigionare tutti i Comuni della Media Valle del Tevere, a partire dai Comuni di Bettona, Torgiano e Deruta, fino a raggiungere i Comuni di Todì e Massa Martana. Lo schema viene approvvigionato attraverso un campo pozzi realizzato nel Parco naturale della Pasquarella (Comune di Baschi), scavato sui massicci carbonatici dei Monti Martani raggiungendo la profondità di circa 250 metri e con una portata potenziale complessiva di 400 l/s. 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 inoltre caratterizzato da piccole frazioni approvvigionate da fonti locali che, in situazioni di crisi, non riescono a garantire sufficiente portata, con conseguente necessità di intervenire tramite trasporto di acqua con autobotti per rifornire i serbatoi di carico della rete di distribuzione. Gli investimenti eseguiti negli ultimi anni sono stati rivolti pertanto a collegare le frazioni isolate al sistema della Pasquarella, in modo da mettere in sicurezza l'approvvigionamento con un collegamento diretto ad uno schema acquedottistico importante e sicuro per qualità e quantità di acqua approvvigionata. Il sistema MVT, se da una parte risulta estremamente complesso da gestire, dall'altra ha permesso di superare situazioni di emergenza idrica come quelle del 2017, 2022 e 2024 senza dover ricorrere a razionamenti o interruzioni del servizio.



Impianti di trattamento e potabilizzazione

Nel corso del 2025 l'impianto di potabilizzazione nel Comune di Tuoro sul Trasimeno, avviato nel 2024, è entrato a pieno regime con una capacità di produzione di acqua potabile di 50 l/s, sufficienti a garantire l'approvvigionamento idrico dei Comuni di Tuoro e Passignano sul Trasimeno. Il nuovo impianto per il trattamento delle acque superficiali si aggiunge ai principali impianti di potabilizzazione gestiti dalla Società, tra cui si annoverano quelli di Citerna, Le Torte – Cannara e Petrignano d'Assisi.

Inoltre, nel 2025 sono iniziati i lavori di *revamping* del potabilizzatore di Roccanano Morra, Città di Castello.

Rete di distribuzione

La rete idrica complessivamente gestita al 31 dicembre 2025 è pari a 6.693 km, dei quali 1.229 km di adduzione e 5.464 km di distribuzione. Gli interventi di manutenzione straordinaria delle reti e i lavori di sostituzione di quelle più vetuste e soggette a perdite (finanziati, oltre che dalla tariffa, anche con fondi PNRR), hanno permesso la sostituzione complessiva di oltre 60 km di condotte. Complessivamente, la percentuale di perdite idriche al 31 dicembre 2025 si è attestata al 40,48%, calcolata in base ai criteri stabiliti con Deliberazione ARERA 637/2023/R/idr.

Il volume complessivo immesso nel sistema idrico si è attestato a 53,4 milioni di metri cubi, con una diminuzione di 1,2 milione di metri cubi rispetto al 2024. Il volume consegnato agli utenti, invece, si è attestato a 31,8 milioni di metri cubi, con un incremento di 0,4 milioni di metri cubi rispetto al 2024.

Investimenti nella rete acquedottistica

Il triennio 2023-2025 ha rappresentato un punto di svolta fondamentale per la realizzazione di nuove strutture acquedottistiche grazie alla partecipazione proattiva ai piani di finanziamento pubblici, in particolare il PNRR e il PSC Addendum (Piano di Sviluppo e Coesione). Questi strumenti finanziari hanno permesso di attivare interventi infrastrutturali considerati strategici e che generano rilevanti impatti economici indiretti sul territorio, accomunati dall'obiettivo di rafforzare la resilienza del sistema idrico regionale rispetto ai cambiamenti climatici e di garantire la sicurezza dell'approvvigionamento dei servizi essenziali gestiti da Umbra Acque ad oltre il 40% della popolazione umbra. La strategia sottesa a questi investimenti mira a superare i limiti territoriali dei piccoli sistemi e delle singole gestioni per approdare a una visione integrata e interconnessa a livello regionale.

Interconnessione della diga sul fiume Chiascio ai principali sistemi idrici regionali

Il principale progetto gestito da Umbra Acque è l'interconnessione della diga sul fiume Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno, un'opera dal valore complessivo di € 28 milioni, di cui circa € 20,4 finanziati dai fondi PNRR e dal contributo del Fondo Opere Indifferibili.

Il progetto rappresenta il pilastro del piano regionale "Umbria Resiliente", condiviso con la Regione Umbria, AURI, VUS S.p.A. e S.I.I. S.c.p.a. (gli altri due soggetti gestori del SII nella Regione Umbria), nato per superare i limiti gestionali dei sub-ambiti regionali e garantire la sicurezza idrica della popolazione. L'intervento costituisce la prima pietra di una visione sistemica a livello regionale e la base infrastrutturale per il futuro Soggetto gestore unico per la Regione Umbria. Il progetto permette di contrastare le crisi idriche e ridurre lo stress sugli acquiferi alluvionali delle aree di Petrignano d'Assisi e Cannara, attraverso la realizzazione di una nuova condotta di 7 km e di un potabilizzatore con capacità fino a 500 l/s presso la centrale di Petrignano d'Assisi. L'impianto, progettato a "consumo zero", si distingue per la sua sostenibilità intrinseca attraverso l'integrazione di turbine idroelettriche e pannelli fotovoltaici che ne garantiscono l'autosufficienza energetica. Al 31 dicembre 2025 i lavori risultano completati.

Questo sistema permetterà la progressiva sostituzione dei prelievi dai campi pozzi di Petrignano d'Assisi e Cannara, riducendo lo stress quantitativo sugli acquiferi sotterranei e migliorando la qualità dell'acqua distribuita. Infatti, se ad oggi l'utilizzo della falda di Petrignano d'Assisi non ha mai evidenziato condizioni di sovrasfruttamento, rimane l'incognita circa gli impatti che avrà nel tempo l'entrata in funzione della diga sul fiume Chiascio ed in particolare la regolazione delle piene del fiume sulla ricarica di questa falda. D'altro canto, è invece già noto il precario equilibrio tra le quantità di acqua prelevate e l'alimentazione dell'acquifero di Cannara, motivo per cui da anni i livelli di emungimento sono mediamente ben inferiori al volume autorizzato dalla concessione regionale. In ultimo, ma non certo di minore importanza, è previsto il miglioramento della qualità dell'acqua distribuita all'utenza, in quanto questi due acquiferi alluvionali presentano da sempre problemi di natura sia geologica che antropica.

Progetto distrettualizzazione della rete e riduzione perdite

Nel 2025 è proseguito il piano di riduzione delle perdite idriche, che prevede la sostituzione di centinaia di chilometri di condotte vetuste e la distrettualizzazione

completa della rete. L'impiego della piattaforma *Acea Waidy® Management System*, basata su intelligenza artificiale, permette di monitorare i distretti idrici in tempo reale, riducendo i tassi di guasto fino al 25% e ottimizzando i consumi energetici legati alla pressione di rete. Per la realizzazione del piano Umbra Acque ha ottenuto un finanziamento con fondi PNRR di € 25 milioni su un totale di € 52 milioni di investimento.

Al termine del 2025 la Società ha pienamente raggiunto l'obiettivo della distrettualizzazione completa, con oltre 3.400 km di rete acquedottistica distrettualizzata, superando i *target* iniziali e installando sistemi di monitoraggio digitale avanzati. Allo stesso tempo è stato realizzato un importante piano di sostituzione di condotte ammalorate che mira a rinnovare le infrastrutture esistenti e ridurre significativamente il tasso di perdita. Infatti, nel solo anno 2025 sono stati posati 50 km di condotte.

Investimenti nella rete fognaria e depurativa

L'impegno di Umbra Acque nel potenziamento del comparto fognario-depurativo ha trovato nel periodo 2023-2025 una spinta decisiva attraverso l'ottenimento di fondi PNRR dedicati, specificamente, a rendere più efficace la depurazione delle acque reflue scaricate nelle acque superficiali. La Società ha progettato quattro interventi strategici che mirano a razionalizzare i sistemi di collettamento e a migliorare la qualità dei corpi idrici recettori, in piena coerenza con gli obiettivi di neutralità climatica del Green Deal Europeo, del valore complessivo di circa € 12,4 milioni, di cui circa € 9 milioni finanziati da fondi PNRR.

In particolare, gli interventi hanno riguardato:

- realizzazione di stazioni di sollevamento e condotte nell'area di San Martino in Colle - Perugia;
- adeguamento del sistema depurativo di Ponte San Giovanni - Perugia;
- lavori per il collettamento fognario di alcune frazioni del Comune di Perugia verso il collettore di Ponte Valleceppi - Perugia, attraverso la realizzazione di 7 km di nuova rete fognaria;
- lavori per l'eliminazione di cinque scarichi liberi nel Comune di Magione attraverso la realizzazione di nuove condotte fognarie e di alcuni sollevamenti, con collegamento al sistema fognario esistente.

Tra questi, il progetto di adeguamento del sistema depurativo di Ponte San Giovanni - Perugia, del valore di € 6 milioni, risulta l'opera in corso di realizzazione più complessa in ambito fognario, dovuta alle criticità incontrate a causa dei necessari attraversamenti del fiume Tevere e delle infrastrutture stradali e ferrovia-

rie, che richiedono complessi iter autorizzativi. Al termine dell'esercizio 2025, il quadro complessivo degli interventi risulta in fase di avanzata ultimazione, con l'obiettivo di tragguardare le *milestone* ministeriali entro le scadenze prefissate. Inoltre, Umbra Acque sta completando, attraverso l'impiego di fondi regionali, due interventi particolarmente strategici per la tutela ambientale, ovvero il miglioramento depurativo degli agglomerati di Castiglione del Lago, Città della Pieve, Passignano e Tuoro sul Trasimeno, con l'obiettivo di tutelare l'ecosistema del bacino lacustre.

PNISSSI - Piano Nazionale Interventi

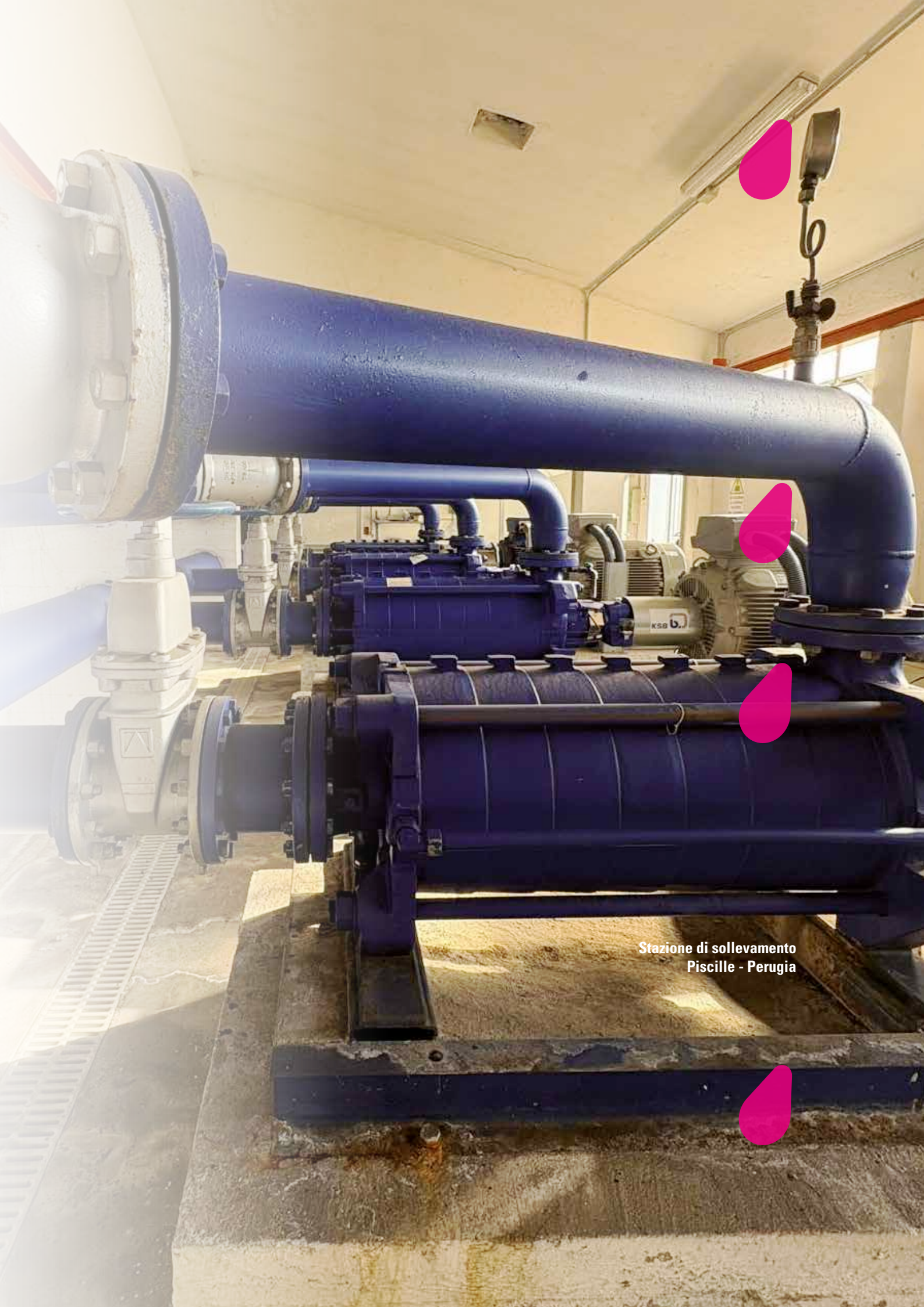
Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico

Nell'ottica di consolidare la strategia di resilienza avviata con il PNRR, Umbra Acque ha ottenuto il finanziamento di due importanti interventi nell'ambito del PNISSSI, finanziati tramite il Decreto Ministeriale n. 223 del 16 settembre 2025. Il contributo è stato concesso con la modalità dello Stralcio attuativo 2025 del PNISSSI, per un importo complessivo di € 14,5 milioni destinato alla realizzazione delle opere. Le opere sono state progettate per garantire il rispetto del principio DNSH, assicurando che gli investimenti non ostacolino la mitigazione dei cambiamenti climatici. Gli interventi mirano a migliorare i macro-indicatori di qualità tecnica definiti da ARERA, con particolare riferimento alla resilienza idrica (M0) e alla qualità dell'acqua erogata (M3), garantendo la continuità del servizio anche in scenari meteorologici estremi. La gestione integrata dei due sistemi favorisce una minore pressione sugli acquiferi sotterranei, permettendo tempi di ricarica naturali più rapidi e una tutela superiore del bilancio idrogeologico distrettuale.

Sistema Alto Chiascio: Relining dell'acquedotto della Scirca.

L'intervento di *relining* della storica adduttrice della sorgente Scirca, infrastruttura risalente agli anni '30 che collega le sorgenti appenniniche a Perugia, prevede la riparazione di circa 10 km di condotte. La tecnica di *relining* consiste nel risanamento strutturale senza scavi di tubi danneggiati.

Gli obiettivi di sostenibilità del progetto sono, da un lato, il perseguimento del risparmio idrico, stimando un recupero di circa 10 l/s (oltre 315.000 mc/anno) grazie alla drastica riduzione delle perdite occulte lungo i giunti ammalorati; dall'altro, il significativo efficientamento energetico, attraverso il recupero della risorsa idrica che verrà trasportata interamente per gravità, riducendo la necessità di ricorrere a pompaggi dalle falde



Stazione di sollevamento
Piscille - Perugia

di pianura nei periodi di siccità, con una conseguente riduzione dei consumi energetici.

Sistema Media Valle del Tevere: Impianto abbattimento ferro pozzi Pasquarella

L'impianto di abbattimento di ferro dalle acque captate dal campo pozzi Pasquarella consiste nella realizzazione di un sistema di filtrazione a sabbia per l'eliminazione di tale sostanza. Sotto il profilo della sostenibilità qualitativa, l'intervento permetterà di ridurre l'aggressività della risorsa, proteggendo le condotte di adduzione dalla corrosione batterica e prolungando la vita utile dell'infrastruttura. Dal punto di vista ambientale l'opera permetterà altresì una riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra; infatti, prevedendo una diminuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie della rete, si abatteranno le emissioni dovute allo spostamento di autobotti per gestire le emergenze, dei mezzi d'opera per i necessari ripristini di rete e stradali, oltre che quelle dovute ai consumi elettrici per il pompaggio della risorsa idrica da altri sistemi acquedottistici.

Acea Waidy Management System

Lo strumento digitale *Acea Waidy® Management System* è utilizzato per supportare le decisioni operative e strategiche nella gestione della risorsa idrica lungo tutto il ciclo integrato. Il sistema offre strumenti avanzati per migliorare il controllo, l'analisi e l'ottimizzazione della rete idrica, permettendo una gestione efficiente e sostenibile delle risorse. La piattaforma:

- raccoglie e integra dati provenienti da sistemi gestionali (GIS, telecontrollo, anagrafiche commerciali, interventi in campo);
- fornisce le informazioni necessarie per la pianificazione di strategie di intervento, anche grazie all'utilizzo di modelli di *machine learning*;
- permette di visualizzare, monitorare e gestire i distretti idrici e fognari in tempo reale;
- calcola il bilancio idrico e i relativi KPI;
- supporta i tecnici con strumenti di modellazione idraulica;
- sfrutta l'intelligenza artificiale per prevenire interruzioni del servizio.

Inoltre, è in fase di integrazione una sezione di manutenzione predittiva, che permetterà di migliorare ulteriormente la gestione operativa.

Acea Waidy® Management System è attualmente utilizzato da otto società idriche del Gruppo Acea, operanti nel Centro e Sud Italia, che gestiscono complessivamente oltre 40.000 km di rete digitalizzata, con più di 2.000 distretti monitorati e una popolazione servita di

oltre 6,8 milioni di residenti. Grazie a un approccio innovativo e all'integrazione con le più moderne tecnologie digitali, il sistema rappresenta un pilastro fondamentale nella transizione verso una gestione idrica sempre più sostenibile ed efficiente.

QUALITÀ DELL'RISORSA IDRICA

Laboratorio analisi

Le società di gestione del Servizio Idrico Integrato hanno la responsabilità della qualità delle acque destinate al consumo umano. Per tale motivo hanno dovuto implementare nel tempo sistemi di autocontrollo, poi estesi anche alle acque reflue ed agli scarichi fognari. Con riferimento soprattutto alle acque potabili, l'art. 14, comma 2, del D.Lgs. 18/2023 prevede che i Soggetti gestori eseguano i controlli attraverso un proprio laboratorio interno di analisi o, in alternativa, attraverso un laboratorio esterno di altri Soggetti gestori. Inoltre, con il D.M. Sanità 14 giugno 2017 e s.m.i. è stata introdotta nell'ordinamento italiano la necessità di certificazione dei laboratori e con il D.Lgs. 18/2023 sono stati definiti i parametri da accreditare. Il laboratorio è accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 dal 2014 e, dal maggio 2020, nella versione 2018 (UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018) al numero 01074 della banca dati di ACCREDIA (nuova codifica ACCREDIA).

Negli anni, il laboratorio ha sviluppato con continuità politiche per inserire in accreditamento, ad ogni visita ispettiva annuale, nuove metodiche di analisi e nuovi parametri analizzati. Con riferimento alle analisi dei PFAS, il laboratorio ha già ottenuto la certificazione di tutti e trenta i congeneri PFAS, così come indicati nel D.Lgs. 102 del 19 giugno 2025 che ha modificato il D.Lgs. 18/2023.

Umbra Acque, dalla sua costituzione, ha svolto attività di analisi di laboratorio internamente, attraverso la propria struttura ubicata nel Comune di Perugia in località Vestricciano Genna, all'interno della quale svolge tutte le determinazioni su matrici acquose ai fini dei controlli sulla potabilità delle acque, sull'efficienza delle varie sezioni di trattamento delle acque (sia reflue che potabili), sulle acque depurate da restituire ai corpi idrici superficiali e sugli scarichi fognari.

Il laboratorio ha in dotazione numerose strumentazioni scientifiche, che anche nel corso del 2025 sono state ulteriormente implementate e rinnovate, e personale altamente specializzato in grado di determinare, sostanzialmente, la totalità dei parametri chimici e micro-



biologici richiesti dalle normative di riferimento sia sulle acque potabili che reflue. Al 31 dicembre 2025 l'organico del laboratorio è costituito da 11 persone. Attraverso un software LIMS (*Laboratory Information Management System*), Umbra Acque assicura la continua tracciabilità delle attività eseguite sui campioni, dalla loro accettazione fino all'emissione del rapporto di prova, oltre alle attività di manutenzione e taratura degli strumenti con i conseguenti *alert* sulle date di scadenza.

I campioni di acque destinate al consumo umano sottoposti a controllo appartengono all'intera filiera della potabilizzazione, dalla captazione al relativo trattamento e fino alla distribuzione in rete. Giornalmente vengono effettuate 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.

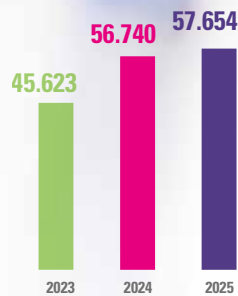
Per quanto riguarda le acque di scarico, il laboratorio svolge i controlli periodici sui 112 impianti di depurazione gestiti da Umbra Acque effettuando analisi chimiche, chimico-fisiche e microbiologiche sui seguenti punti prelievo:

- 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) per assicurare i migliori *standard* qualitativi al corpo idrico recettore. Inoltre, il laboratorio effettua anche analisi sugli scarichi in pubblica fognatura degli insediamenti produttivi.

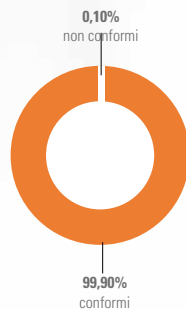
Tali controlli hanno la finalità di verificare il rispetto dei limiti di legge dei reflui scaricati in pubblica fognatura al fine di prevenire possibili sversamenti fuori controllo che potrebbero inficiare i processi depurativi con gravi danni agli ambienti acquatici.

Il laboratorio svolge anche attività analitiche per terzi, limitatamente alle matrici acquose, come ad esempio le determinazioni analitiche per i PFAS di aziende che operano nel SII nelle città di Terni, Arezzo e Lucca.

N. parametri
acque potabili
perimetro M3



Risultati analisi parametri
perimetro macro-indicatore M3



Analisi eseguite dal laboratorio

Attività del laboratorio	2024	2025	%
campioni totali analizzati	12.053	11.738	- 2,6%
di cui per cliente interno	11.899	11.365	- 4,5%
di cui per cliente esterno	154	373	142,2%
fatturato verso terzi (€)	10.901 €	28.142 €	158,2%
campioni acque potabili	6.841	6.532	- 4,5%
di cui controlli erogatori Case dell'acqua	1.290	1.326	2,8%
campioni acque reflue	5.058	4.833	- 4,5%
di cui controlli impianti depurazione	4.818	4.614	- 4,2%
di cui controlli su fognature	240	219	- 8,8%
parametri per cliente interno analizzati	156.914	181.802	15,9%
parametri acque potabili	113.780	141.069	24,0%
di cui controlli erogatori Case dell'acqua	16.880	17.289	2,4%
parametri acque reflue	43.134	40.733	- 5,6%
di cui parametri impianti depurazione	36.238	34.054	- 6,0%
di cui parametri su fognature	6.896	6.679	- 3,2%

Controlli sulla qualità dell'acqua potabile

A partire dagli anni '90 la normativa europea e quella di recepimento italiana ha sempre più responsabilizzato i Soggetti gestori nella attività di garanzia della potabilità e della qualità dell'acqua distribuita. Tale compito oggi è stato ulteriormente rafforzato dal D.Lgs. n. 18 del 23 febbraio 2023, così come modificato ed integrato dal D.Lgs. 102 del 19 giugno 2025, che, pur mantenendo lo schema dei controlli interni a carico del Soggetto gestore, e quello del controllo esterno a carico delle ASL competenti per territorio, ha introdotto elementi di novità legati a:

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

- diritto al servizio ed alla informazione da assicurare ad ogni cliente;

- l'istituzione di CeNSiA (Centro Nazionale per la Sicurezza delle Acque) e di AnTeA (Anagrafe Territoriale dinamica delle Acque potabili). In particolare, proprio nel corso dell'anno, la piattaforma AnTeA è stata resa operativa e sono iniziati, sotto il coordinamento della Regione Umbria, i lavori per la compilazione degli archivi di base (punti di campionamento, programmi di controllo, definizione delle zone di fornitura) prevedendo dai primi mesi del 2026 l'inizio delle attività di trasmissione dei dati analizzati.

Nel corso del 2025 sono stati effettuati controlli sulle acque potabili su 6.532 campioni, di cui 1.326 su campioni provenienti dalle Case dell'Acqua, in linea con i valori dei campioni esaminati nell'anno precedente e in base al calendario redatto dalle apposite strutture. Per i controlli interni sono stati analizzati complessivamente 141.069 parametri, di cui 17.289 riferiti alle Case dell'Acqua. Dall'insieme delle attività di controllo (interno ed esterno sul sistema di distribuzione dell'acqua potabile, con esclusione delle Case dell'Acqua) svolte dal Laboratorio aziendale e dagli enti preposti, le azioni correttive a seguito di non conformità (NC) sono risultate complessi-

Non conformità chimiche e microbiologiche anno 2025

Non conformità 2025 relative ai controlli interni ed esterni (USL)	NC interne	NC USL	Totali
Non conformità complessivamente gestite	37	56	93
di cui per presenza di NC chimiche	23	6	29
di cui per presenza di NC batteriologiche	14	50	64

vamente 93, di cui 37 a seguito di controlli interni e 56 a seguito dei controlli delle ASL competenti per territorio. Relativamente alle non conformità chimiche, nel 2025 sono state registrate 29 NC complessive, riferite principalmente al superamento dei limiti di ferro, triometani e piombo. Rispetto agli anni precedenti si riscontra una notevole riduzione delle problematiche legate alla iperclorazione. Al fine di ridurre le NC rilevate, AURI e Umbra Acque hanno inserito nella prossima programmazione biennale gli studi progettuali e la realizzazione di un impianto per l'abbattimento del ferro presso la stazione di sollevamento di Acqualoreto, sull'acquedotto della Media Valle del Tevere approvvigionato dai pozzi della Pasquarella, caratterizzati da una presenza di 30-40 microgrammi per litro che, ancorché ampiamente nei limiti di legge, potrebbe creare torbidità e rilascio di idrossidi di ferro.

Con riferimento ai controlli interni eseguiti esclusivamente nell'ambito del perimetro del macro-indicatore ARERA M3b e M3c (controlli effettuati a valle degli impianti di potabilizzazione), nel corso del 2025 sono stati verificati 4.926 campioni per complessivi 57.654 parametri analizzati, rispettivamente il -2,0% e +1,6% rispetto al 2024, di cui 46 campioni non conformi, pari al 0,9%. Nel corso dell'esercizio non sono state emesse ordinanze di non potabilità.

Nel corso del 2025 Umbra Acque ha proseguito le attività di campionamento per la determinazione della presenza di fibre di cemento amianto, in collaborazione con la ASL 1 dell'Umbria - Dipartimento di Protezione, con l'obiettivo di valutare la salubrità delle reti esistenti realizzate in cemento amianto e di quelle nelle quali sono stati eseguiti interventi di sostituzione completa delle reti.

Analogo protocollo di *screening* è in corso, sotto il coordinamento di ARPA Umbria, per la ricerca di isotopi radioattivi sull'acqua distribuita ed è finalizzato a rilevare eventuali situazioni che necessitino di un apposito monitoraggio per il controllo della radioattività. Il programma, avviato negli anni scorsi, proseguirà anche per il 2026. I controlli svolti nel 2025 hanno rilevato in tre campioni, due nella zona del Lago Trasimeno e l'altro nell'eugubino-gualdese, livelli di attenzione sul parametro *alfa* totale. Nei prossimi mesi, dopo ulteriori verifiche, si valuterà la necessità di avviare un monitoraggio periodico.

Piani di Sicurezza dell'Acqua

I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), o *Water Safety Plan*, sono uno strumento fondamentale per garantire la qualità e la sicurezza dell'acqua destinata al consu-

mo umano, basato sul calcolo preventivo dei potenziali rischi in tutta la filiera idropotabile. I PSA prevedono infatti la descrizione dell'intera filiera idropotabile, a partire da sorgenti, pozzi, impianti di potabilizzazione, serbatoi, collegamenti, grandi adduzioni e reti, fino agli abitati ed ai punti di consegna, permettendo di raggiungere diversi obiettivi tra cui l'ottimizzazione dei processi e degli investimenti con la prevenzione di potenziali rischi sul sistema di distribuzione delle acque. I PSA, elaborati come indicato dalle Linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) e secondo le normative in materia vigenti e specificatamente il D.Lgs. 18/2023 e s.m.i., oltre che proteggere la salute pubblica e garantire la continuità del servizio nel tempo, permettono anche di ridurre il rischio di inquinamento ambientale e promuovere una gestione sostenibile delle risorse idriche. Umbra Acque ha avviato il percorso di implementazione dei PSA nel 2021, sotto la supervisione dei tecnici dell'ISS e prima della prescrizione normativa per tutti i Soggetti gestori idrici, con un progetto pilota applicato al sistema idrico dell'Alta Valle del Tevere che utilizza come approvvigionamento le acque superficiali dalla diga artificiale del Montedoglio, potabilizzate nell'impianto di Citerna. Questo acquedotto è stato selezionato tra i vari schemi idrici in gestione perché presenta un vasto ventaglio di tipologie di strutture e problematiche e che, di fatto, ha rappresentato una palestra nell'applicazione ed approfondimento della metodologia proposta dalle Linee guida per la valutazione e gestione del rischio nella filiera idrica idropotabile elaborate dall'ISS.

Nel corso degli anni Umbra Acque ha implementato i PSA per un totale di circa 61.000 abitanti serviti afferenti il sistema acquedottistico AVT. Nel 2025 è proseguita l'implementazione del PSA per lo schema acquedottistico Perugino-Trasimeno, avviata nel 2024, che rappresenta, da solo, circa il 35% della popolazione servita da Umbra Acque e dei Comuni del Lago Trasimeno, per un totale di circa 110.000 abitanti serviti, attraverso l'esecuzione di tutti i sopralluoghi che caratterizzano i nodi della struttura principale dello schema SPT.

Case dell'Acqua

Nel 2025 è proseguita l'installazione e la gestione delle Case dell'Acqua, distributori automatici di acqua pubblica proveniente dall'acquedotto. La tecnologia installata all'interno delle Case dell'Acqua permette di monitorare costantemente tutti i parametri di funzionamento e di erogazione per avere sempre sotto controllo la quantità di risorsa utilizzata e la CO₂ risparmiata.

Nel corso del 2025 è stato messo in esercizio un nuovo

impianto nel Comune di Gubbio, arrivando a gestire 76 Case dell'Acqua, con una erogazione complessiva al 31 dicembre 2025 di 11.051 mc di acqua, di cui 5.451 mc di acqua naturale e 5.600 mc di acqua frizzante.

Dal punto di vista ambientale, il servizio reso ha portato ad una riduzione di quasi 7,4 milioni di bottiglie di plastica ed una riduzione di anidride carbonica immessa nell'ambiente di circa 1.768 ton.

Progetto "l'acquachebevo"

Il sito *web* www.lacquachebevo.it, promosso dalla Regione Umbria e realizzato da ARPA Umbria in collaborazione con le Aziende Sanitarie umbre e i tre Soggetti gestori dei servizi idrici (Umbra Acque S.p.A., VUS S.p.A. e S.I.I. S.c.p.a.), permette a tutti i cittadini di verificare i risultati dei controlli analitici effettuati sia dai Soggetti gestori che dalle USL, oltre che altre informazioni sulla qualità e sulla provenienza delle acque potabili erogate in Umbria. Allo stesso tempo, all'interno del sito è possibile trovare la descrizione degli acquiferi principali utilizzati per l'approvvigionamento idrico e l'analisi del significato dei principali parametri chimici presenti nell'acqua e la loro provenienza.

Attraverso vari strumenti di ricerca (da mappa, per località o per acquedotto) l'utente può verificare il punto di controllo ove sono effettuati i vari campionamenti e da questo risalire, sia per singola analisi sia per valutazione sui valori medi di concentrazione per singolo parametro, alle caratteristiche dell'acqua erogata presso la propria abitazione.

Il D.Lgs. 18/2023 ha identificato alcune informazioni che il Soggetto gestore deve rendicontare nei confronti dell'utente, la maggior parte delle quali già presenti nel portale l'acquachebevo.



FOGNATURA E DEPURAZIONE

Reti di collettamento fognario

Le reti fognarie, data la particolare orografia del territorio gestito, sono prevalentemente a gravità e sono, in maniera pressoché esclusiva, di tipo misto, ricevendo anche le acque meteoriche. Al 31 dicembre 2025 Umbra Acque gestisce complessivamente 2.031 km di reti fognarie, in aumento rispetto ai 2.011 km del 2024, grazie all'attività di ricognizione - spesso eseguita utilizzando sistemi di videoispezione - e presa in esercizio delle condotte. Sui collettori fognari principali recapitanti agli impianti di depurazione sono presenti 287 impianti di sollevamento fognario, controllati attraverso un sistema di telecontrollo gestito dalla Sala Operativa Ambientale. Sulla rete di collettamento fognario sono presenti 955 scolmatori di piena, sui quali è in corso un'attività di verifica e revisione, per assicurare il loro corretto funzionamento ai sensi dell'art. 18 della Deliberazione Giunta Regionale dell'Umbria n. 627 del 7 maggio 2019 "Direttiva tecnica, in materia di scarichi acque reflue - approvazione e pubblicazione". Tale attività viene eseguita in ottemperanza della Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr sulla Qualità Tecnica che ha individuato, tra i vari parametri significativi della buona gestione delle reti e degli impianti, il regolare funzionamento degli scolmatori di piena nelle reti fognarie miste, onde evitare che questi possano attivarsi in momenti diversi da quelli normativamente prescritti, ovvero solo nel momento in cui le portate di nera ingrossate dalla pioggia superino la portata di quattro volte la portata media della fognatura (macro-indicatore M4b). Alla data del 31 dicembre 2025, gli scolmatori su cui è stato rilevato, verificato e controllato il rispetto dell'adeguatezza delle soglie di sfioro è pari a 636, portando il valore M4b al 33,19%.

Distrettualizzazione reti fognarie ed acque parassite

Le acque parassite sono acque provenienti da infiltrazioni puntuali o diffuse non previste all'interno del sistema fognario, dovute a carenze strutturali oppure a interconnessioni tra il reticolo idrografico superficiale e le acque sotterranee. La presenza di acque parassite nelle reti fognarie comporta notevoli problemi gestionali, tra i quali:

- riduzione della capacità idraulica delle reti e degli impianti con maggiore frequenza di possibilità di allagamenti e sversamenti;
- riduzione dell'efficienza depurativa degli impianti di depurazione;
- incremento dei costi energetici e manutentivi legati al



maggior sollevamento e trattamento depurativo delle acque reflue. Al 31 dicembre 2025 la lunghezza della rete fognaria distrettualizzata è di 176 km.

La distrettualizzazione della rete fognaria ha permesso di evidenziare e prioritizzare alcuni interventi per la regolazione degli scolmatori di piena secondo le indicazioni della normativa vigente, oltre che individuare anomalie sulle regole di funzionamento di un sollevamento, successivamente aggiornate in modo da migliorare gli schemi di deflusso ed evitare la messa in pressione di alcuni rami del sistema fognario.

Depurazione

Gli impianti di depurazione gestiti al 31 dicembre 2025 sono complessivamente 112 e, in considerazione della loro potenzialità di trattamento, sono così classificabili:

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

L'impianto di depurazione più importante è quello di Pian della Genna (Comune di Perugia), con capacità potenziale di trattamento pari a 98.000 AE, sul quale sono in corso di esecuzione i lavori di *revamping* della linea di trattamento fanghi con digestione anaerobica. Il progetto permetterà la riduzione dei volumi di fango prodotti attraverso la maggior quantità di sostanza secca ottenuta e la produzione di energia termica ed elettrica che verranno interamente utilizzate all'interno del processo depurativo e di trattamento fanghi. Sono in fase di esecuzione i lavori per la dismissione del depuratore di Ponte San Giovanni (Comune di Perugia), della potenzialità di 30.000 AE, convogliando i reflui all'impianto di depurazione di Ponte Valleceppi (Comune di Perugia).

Acque reflue e depurate

I tre Soggetti gestori del SII in Umbria, unitamente ad AURI, Regione Umbria ed ARPA Umbria, hanno sottoscritto da alcuni anni un protocollo d'intesa finalizzato alla definizione delle modalità di controllo degli scarichi degli impianti di depurazione, così da integrare i controlli effettuati da ARPA Umbria con gli autocontrolli eseguiti dai Soggetti gestori. La piattaforma utilizzata da Regione Umbria ed ARPA Umbria per le valutazioni della qualità degli scarichi in relazione alla qualità dei corpi idrici superficiali è denominata ARATAS, piattaforma alimentata con i dati trasmessi dai soggetti firmatari del citato protocollo.

ARPA Umbria provvede alla divulgazione dei dati ricevuti sul proprio sito. L'acqua depurata in uscita dagli impianti gestiti da Umbra Acque non è oggetto di riuso o riutilizzo, se non per eventuali necessità degli impianti stessi. Annualmente, come prescritto negli atti autorizzativi di potenzialità dei singoli impianti, viene elaborato un programma di controlli periodici sulle acque in ingresso ed in uscita dagli impianti di depurazione (settimanale, quindicinale, mensile e annuale), anche ai fini della determinazione della capacità di abbattimento di alcuni parametri chimici e biologici, le cui determinazioni analitiche sono eseguite a cura del laboratorio di Umbra Acque.

Tutti gli impianti di depurazione gestiti, con riferimento a valutazioni in merito alla tutela della biodiversità e della qualità dei corpi idrici superficiali, devono rispettare i limiti di legge prescritti dalle specifiche autorizzazioni ambientali in funzione del corpo idrico recettore su cui vengono fatte confluire le acque dopo il trattamento. Fatta eccezione degli impianti che rientrano nell'area del bacino lacustre del Trasimeno, che rientra tra le zone classificate come sensibili in base al Testo Unico Ambientale, tutti gli altri impianti di depurazione ricadono nei "Bacini idrografici soggetti a specifici valori limite per azoto e fosforo", per i quali la Regione Umbria

ha identificato specifici valori limite per l'azoto e il fosforo. ARPA Umbria, in seguito al piano di monitoraggio prescritto ad Umbra Acque, esegue annualmente per ogni impianto specifici campionamenti in base alle potenzialità dell'impianto, con le frequenze così definite: 6 campionamenti all'anno per gli impianti con capacità superiore a 50.000 AE; 3 campionamenti all'anno per gli impianti con capacità compresa tra 10.000 e 50.000 AE; 1 campionamento all'anno per gli impianti con capacità inferiore a 10.000 AE. Nel 2025 ARPA Umbria ha effettuato complessivamente 88 campionamenti (indagando 5.544 parametri qualitativi), dai quali sono emersi 4 campionamenti non conformi. Nel corso del 2025, con riferimento a tutti gli impianti di depurazione gestiti, sono stati effettuati 1.657 campionamenti di autocontrollo con 18.052 parametri indagati (nel 2024 erano 1.760 campionamenti con 19.070 parametri indagati). Nel 2025 i campionamenti interni non conformi sono stati 33 con un totale di 43 parametri non conformi (nel 2024 i campionamenti non conformi erano 46 con 53 parametri non conformi). Per i soli impianti di depurazione con potenzialità di trattamento maggiore o uguale a 2.000 AE, i risultati raggiunti nel trattamento delle acque reflue hanno consentito il mantenimento della classe A (classe d'eccellenza, M6 < 1%) con riferimento al macro-indicatore M6 "Qualità dell'acqua depurata - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata (%)" della Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/idr. Tutti gli impianti di depurazione con potenzialità superiore a 10.000 AE sono stati dotati di autocampionatori refrigerati in ingresso ed in uscita, oltre che di misuratori di portata dei reflui in ingresso, uscita e *bypass*, così come previsto dalle specifiche prescrizioni autorizzative ambientali. Tale misura è stata anche estesa ad impianti con minor potenzialità di trattamento recentemente realizzati.

Progetto riuso acque reflue

Il progetto di riuso delle acque reflue promosso da AURI si inserisce nel quadro normativo definito dal Regolamento (UE) 2020/741, dal "Decreto siccità" - D.L. 39/2023 convertito in Legge 68/2023 - e dalla Direttiva (UE) 2024/3019 sul trattamento delle acque reflue urbane, con l'obiettivo di supportare il futuro DPR nazionale sul riuso delle acque reflue. Il progetto prevede la caratterizzazione microbiologica delle acque reflue urbane trattate, con particolare attenzione alla presenza di patogeni e ai fenomeni di antimicrobico-resistenza, in linea con gli indirizzi del PNCAR - Piano Nazionale di Contrasto dell'Antimicrobico-Resistenza. In particolare, il progetto prevede l'individuazione di impianti di depurazione da utilizzare come *case-studies* rappre-

sentativi delle diverse tipologie di possibile riuso delle acque reflue urbane affinate: irrigue, industriali, civili e ambientali.

Saranno analizzati alcuni impianti di depurazione rappresentativi gestiti da Umbra Acque effettuando controlli sulle acque in ingresso e in uscita dagli stessi. L'obiettivo è valutare la qualità e la stabilità del refluo depurato, individuare le possibili destinazioni di riuso e verificare l'eventuale necessità di ulteriori trattamenti. Le analisi previste consentiranno inoltre di raccogliere informazioni di carattere epidemiologico, in linea con quanto richiesto dalla Direttiva (UE) 2024/3019 e utili al supporto delle attività previste dal PNCAR regionale. Il progetto prevede inoltre attività di monitoraggio ambientale, inclusa la verifica della possibile presenza di microrganismi aerodispersi in caso di utilizzo dell'acqua trattata per servizi urbani, come la pulizia delle strade.



QUALITÀ TECNICA

Con la Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/idr l'Autorità ha integrato e modificato la precedente Deliberazione n. 917/2017/R/idr, che aveva introdotto la cosiddetta Qualità Tecnica del servizio, per valutare con altrettanti sistemi di premialità o penalizzazioni le *performance* dei Soggetti gestori in relazione a sette macro-indicatori (M0, M1, M2, M3, M4, M5 e M6) e tre standard specifici (S1, S2 e S3) riferiti ad aspetti legati all'efficienza del servizio e alla sua sostenibilità ambientale, identificando relativi obiettivi di miglioramento annuali in relazione al posizionamento di ogni Soggetto gestore su ognuno di questi macro-indicatori. Si riporta di seguito il prospetto riepilogativo dei dati di Qualità Tecnica dell'anno 2025.

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

Macro indicatore	Indicatore	u.m.	2023		2023		2024		2025	
			Del. ARERA 917/2017		Del. ARERA 637/2023		Del. ARERA 637/2023		Del. ARERA 637/2023	
			valore	classe	valore	classe	valore	classe	valore	classe
M0a perdite idriche	M0a - Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato				0,72	D	0,71	D	0,69	D
M1 perdite idriche	M1a - perdite idriche lineari	mc/km/gg	8,54	C	8,75	C	8,26	C	7,51	C
	M1b - perdite idriche percentuali	%	42,87%		43,96%		42,58%		40,48%	
M2 interruzioni del servizio	M2 - interruzioni del servizio	h	8,45	B	8,45	C	9,35	C	7,45	C
M3 qualità dell'acqua erogata	M3a - incidenza ordinanze non potabilità	%	0,00%	A	0,00%	A	0,00%	C	0,00%	C
	M3b - tasso campioni da controlli interni non conformi	%	0,20%		0,20%		1,49%		0,93%	
	M3c - tasso parametri da controlli interni non conformi	%	0,02%		0,02%		0,17%		0,10%	
M4 adeguatezza del sistema fognario	M4a - frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n/100 km	0,86	D	0,86	D	1,49	D	4,78	D
	M4b - adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	%	48,83%	48,83%	38,35%		33,19%			
	M4c - controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%			
M5 smaltimento fanghi in discarica	M5 - smaltimento fanghi in discarica	%	7,18%	A	7,18%	B	6,68%	B	1,85%	B
M6 qualità dell'acqua depurata	M6 - tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	%	0,23%	A	0,47%	A	0,41%	A	0,08%	A

< Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 11 - Volumi captati

Tabella 12 - Infrastrutture idriche

Tabella 13 - Prelievi di acqua per fonte

Tabella 14 - Consumi di acqua

Tabella 15 - Rete idrica e rete fognaria

Tabella 16 - Infrastrutture fognarie

Tabella 17 - Impianti di potabilizzazione

Tabella 18 - Case dell'Acqua

Tabella 19 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

Tabella 20 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità

Tabella 21 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna

Tabella 22 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

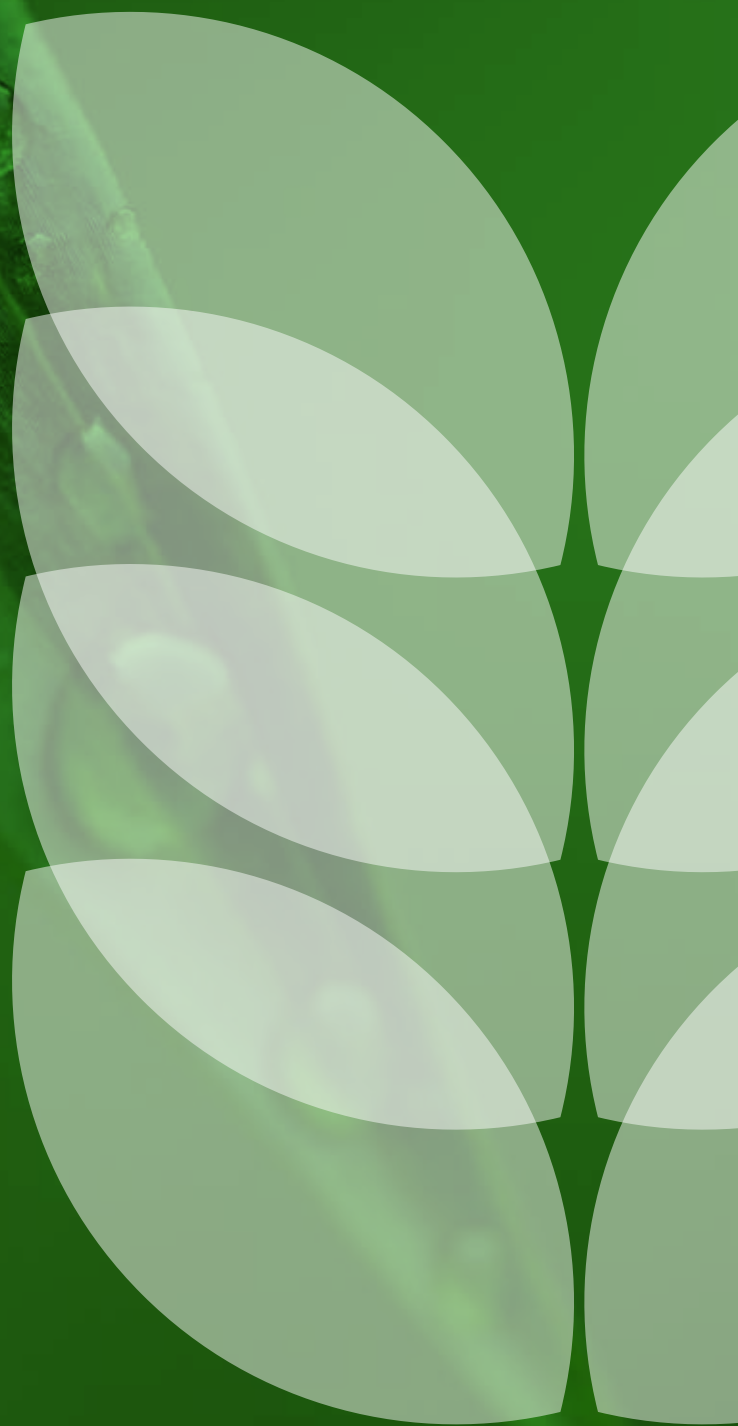
Tabella 23 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere

Tabella 24 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

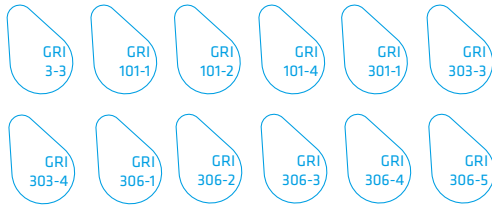
Tabella 25 - Numero di controlli analitici sulle acque reflue

Tabella 26 - Scarichi idrici

**Tutela dell'ambiente,
degli ecosistemi e
della biodiversità**



Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità



Rifiuti

Umbra Acque è da sempre attenta alla gestione dei rifiuti, rappresentando una delle aree di maggior impatto ambientale. In particolare, la Società si impegna costantemente nello sviluppo di processi che permettano:

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

La struttura rifiuti si occupa della gestione dei rifiuti prodotti (67 unità locali nel territorio gestito) e dei rifiuti smaltiti negli impianti autorizzati ai sensi dell'art. 110 del TUA.

Circa il 99%, in peso, dei rifiuti prodotti, sono provenienti dai processi di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue (fanghi, sabbie e vaglio) e dai materiali di scavo per la manutenzione delle reti (miscele bituminose, demolizioni di materiali da costruzione, terre e rocce da scavo). Tutti i dati analizzati provengono da

estrazioni del sistema informatico utilizzato per le registrazioni dei movimenti di carico e scarico dei rifiuti. Nella tabella sottostante si riportano le attività di gestione dei principali rifiuti prodotti.

Il 91,9% di tutti i rifiuti prodotti viene portato a recupero; in particolare, le voci più significative riguardano per 4.743 ton il codice R13 - messa in riserva e per circa 1.915 ton il codice R10 - spandimento in agricoltura. Per maggiori approfondimenti si rimanda alle tabelle num. 30 e 31 degli indicatori di performance allegati al presente documento.

Rifiuti non pericolosi dai processi di trattamento delle acque potabili e di depurazione

I rifiuti dai processi di trattamento delle acque potabili e di depurazione rappresentano, in termini quantitativi, la maggior parte dei rifiuti prodotti, con una produzione nel 2025 di circa 11.789 ton. In particolare, tra questa tipologia di rifiuti, la parte maggiore è rappresentata

Principali categorie di rifiuti prodotti

Tipologie rifiuti	2024				2025			
	Quantità in ton	% sul totale	CER utilizzati	% sul totale	Quantità in ton	% sul totale	CER utilizzati	% sul totale
Rifiuti non pericolosi dai processi di trattamento delle acque potabili e di depurazione	11.569,2	80,9%	5	8,6%	11.788,6	83,4%	5	8,9%
Rifiuti non pericolosi dalle attività di manutenzione delle reti	2.637,4	18,4%	3	5,2%	2.196,3	15,5%	3	5,4%
Rifiuti non pericolosi da altre attività aziendali	82,1	0,6%	27	46,6%	100,9	0,7%	32	57,1%
Rifiuti pericolosi dalle attività aziendali	17,8	0,1%	23	39,7%	50,0	0,4%	16	28,6%
Totale	14.306,5				14.135,8			

dai fanghi di depurazione, circa 10.737 ton, in linea rispetto all'anno precedente, permettendo di osservare il mantenimento dell'efficienza dei processi di disidratazione dei fanghi. Nel corso degli ultimi dieci anni la gestione dei fanghi di depurazione ha ottenuto risultati eccellenti, passando dal 36% di fanghi smaltiti in discarica nel 2018 all'1,87% nel 2025 (si rimanda al paragrafo "Qualità tecnica" del capitolo precedente). Il risultato della gestione ha permesso alla Società di raggiungere nel 2025 la classe A d'eccellenza per il macro-indicatore ARERA M5 - smaltimento fanghi in discarica, avendo registrato un valore dell'indicatore inferiore al 3%. Il passaggio di classe è stato possibile anche grazie al lavoro svolto dall'intermediario Aquaser S.r.l. - società del Gruppo Acea -, che è riuscito a gestire il rifiuto prodotto trovando nuovi mercati e nuovi impianti di conferimento, sia per lo spandimento diretto o dopo condizionamento in agricoltura, sia per la valorizzazione termica in impianti di incenerimento e di compostaggio.

Le principali Regioni di conferimento sono la Lombardia, il Veneto, la Toscana, il Lazio e la Puglia.

La variazione della produzione di sabbie ha registrato un incremento di circa il 66%, prevalentemente riferito alla pulizia dei letti di essiccamento presso gli impianti - ove presenti - utilizzati in maniera principale per il trattamento dei rifiuti provenienti dallo stasamento delle fognature gestite. Tali operazioni, non routinarie, di norma vengono concentrate, quando necessarie, nelle prime settimane d'autunno. I fanghi di chiariflocculazione, invece, hanno registrato un decremento annuale del 54%, riconducibile esclusivamente alle date in cui vi è stato il trasporto del rifiuto nell'esercizio di riferimento.

Rifiuti non pericolosi dalle attività di manutenzione delle reti

Con riferimento ai rifiuti non pericolosi prodotti dalle attività di manutenzione delle reti, Umbra Acque ha prodotto nel 2025 circa 2.196 ton di rifiuti in n. 3 codici

Dettaglio dei rifiuti non pericolosi prodotti dai processi di depurazione e dal trattamento delle acque potabili (ton)

Codice CER	Descrizione rifiuto	2024	2025	var %
19 08 01	Residui da vagliatura	233,0	182,3	-21,8%
19 08 02	Sabbie	497,5	825,5	65,9%
19 08 05	Fanghi di depurazione palabili	10.786,9	10.737,3	-0,5%
19 09 02	Fanghi prodotti dai processi di chiariflocculazione dell'acqua	51,3	23,6	-54,0%
19 09 04	Carboni attivi esauriti	0,5	19,9	> 100%
	Totale	11.569,2	11.788,6	1,9%

di classificazione rifiuti (CER), tra i quali i più importanti sono rappresentati da terre e rocce da scavo per circa l'87% del peso. I rifiuti prodotti sono smaltiti attraverso specifici contratti di servizio con fornitori autorizzati al loro recupero.

Altri rifiuti pericolosi e non pericolosi dalle attività aziendali

Gli altri rifiuti prodotti dalla Società rappresentano, in peso, circa l'1% del totale prodotto, utilizzando 48 codici CER per la loro classificazione su 55 codici complessivamente utilizzati. In particolare, nel 2025 i rifiuti pericolosi prodotti sono stati pari a 50 ton, mentre i rifiuti non pericolosi prodotti dalle attività aziendali non rientranti nei processi di trattamento delle acque, depurazione e manutenzione delle reti sono stati pari a circa 101 ton.

Rifiuti liquidi smaltiti per conto terzi

Nel rispetto delle capacità residue degli impianti, Umbra Acque svolge un'attività di smaltimento di rifiuti liquidi per conto terzi negli impianti di depurazione di Ponte Valleceppi a Perugia, Costano a Bastia Umbra, Santa Maria Poggiali a Marsciano, Madonna del Soccorso a Castiglione del Lago e Canonica a Città di Castello.

Il quantitativo di rifiuti liquidi smaltiti nel corso del 2025 è stato pari a circa 17.250 ton, quantitativo in incremento del +10,6% rispetto all'anno precedente; i ricavi corrispondenti si attestano a circa € 602.000.

Dal 12 febbraio 2025 come stabilito dall'articolo 13

del D.M. 4 aprile 2023, n.59, Umbra Acque effettua la gestione dei rifiuti attraverso il RENTRI - Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti, strumento definito dal Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica per la tracciabilità dei rifiuti che prevede la digitalizzazione dei documenti relativi alla movimentazione e al trasporto degli stessi.

La struttura aziendale Rifiuti fornisce supporto a tutto il personale attraverso corsi di formazione, organizzando e coordinando altresì il laboratorio incaricato per le analisi di caratterizzazione dei rifiuti e per le analisi richieste nelle prescrizioni relative alle autorizzazioni degli impianti gestiti. Nel 2025 sono stati effettuati 422 campionamenti di analisi dei rifiuti.

Economia circolare

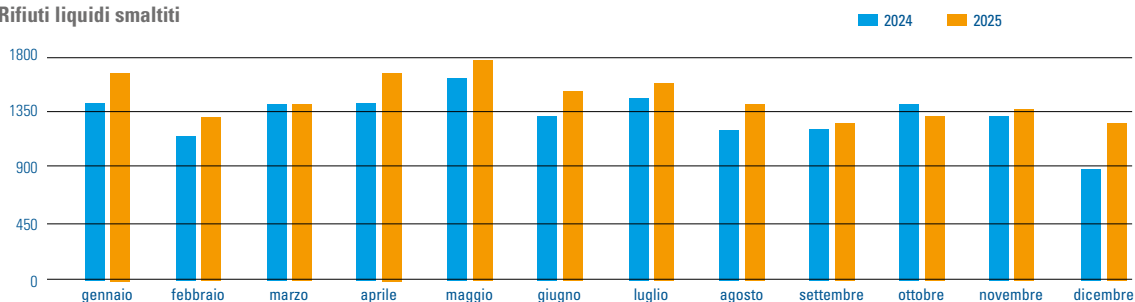
Umbra Acque si impegna nell'adozione di strategie volte al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione dell'ambiente, concentrando i propri sforzi sulla prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dei rischi e degli impatti ambientali, e operando in linea con i seguenti principi:

- gestire in modo sostenibile le risorse naturali e l'energia, valorizzandone il corretto impiego e incrementando il ricorso alle fonti rinnovabili, prestando particolare attenzione alla riduzione degli sprechi e all'uso razionale della risorsa idrica anche da parte del consumatore;
- progettare e implementare i processi produttivi e le

Dettaglio dei rifiuti non pericolosi prodotti dalla manutenzione delle reti (ton)

Codice CER	Descrizione rifiuto	2024	2025	var. %
17 03 02	Miscele bituminose non pericolose	203,9	86,7	-57,5%
17 05 04	Terre e rocce da scavo	2.283,8	1.914,4	-16,2%
17 09 04	Macerie da demolizione	149,6	195,2	30,5%
	Totale	2.637,3	2.196,3	-16,7%

Rifiuti liquidi smaltiti



attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento e possibili eventi accidentali, ridurre gli impatti ambientali, valorizzare l'economia circolare, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato e verificandone l'affidabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti;

- definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle proprie attività e sui programmi di miglioramento adottati;
- adottare sistemi di gestione ambientale e di qualità certificati;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione ambientale al proprio interno, perseguendo la crescita e la diffusione della consapevolezza ecologica e del senso di responsabilità;
- adottare uno spirito di collaborazione con le Istituzioni, la Pubblica Amministrazione ed eventualmente con Associazioni del territorio gestito, al fine di proporre iniziative riguardanti la tutela e la valorizzazione dell'ambiente. Umbra Acque è particolarmente impegnata nello sviluppo di attività di riuso dei fanghi di depurazione, limitando al massimo il ricorso allo smaltimento in discarica, anche in considerazione delle proprietà ammendanti degli stessi per i terreni agricoli.

Reagenti, sostanze preoccupanti e estremamente preoccupanti

La Società da sempre adotta un sistema di presidio e classificazione dei prodotti che vengono utilizzati nei processi produttivi. Il censimento delle sostanze e prodotti in uso risulta fondamentale non solo per garantire il massimo rispetto normativo nel loro impiego e nelle corrette applicazioni, ma costituisce presupposto operativo imprescindibile per il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità ambientale.

Le sostanze molto preoccupanti (SVHC) sono quelle definite dagli articoli 57 e 59 del Regolamento REACH - Registration, Evaluation, Authorization of Chemicals e incluse nella "Lista delle sostanze candidate estremamente preoccupanti per l'autorizzazione" gestita dall'ECHA - Agenzia Europea sostanze chimiche. Le sostanze preoccupanti (SHC) sono invece classificate in specifiche classi o categorie di pericolo secondo la Tabella 3 dell'Allegato VI del Regolamento CLP - Classification, Labelling and Packaging, consultabile nel database C&L Inventory dell'ECHA, banca dati dell'inventario C&L - ECHA. La struttura Gestione Operativa utilizza, nei processi di potabilizzazione e disinfezione e trattamento delle acque reflue, i reagenti chimici indicati nelle seguenti tabelle.

Per quanto riguarda i processi di potabilizzazione e, in particolare, quelli relativi ai processi di disinfezione, Umbra Acque utilizza il biossido di cloro ottenuto tramite produttori con reazione stechiometrica controllata-

Reagenti chimici dei processi di potabilizzazione e disinfezione (ton)

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2023	2024	2025
Acido cloridrico	NO	208	214	209
Clorito di sodio	NO	210	213	218
Ipoclorito di sodio	NO	92	77	80
Anidride carbonica	NO	68	78	77
Polielettrolita e PAC	NO	4	5	8

Reagenti chimici dei processi di trattamento acque reflue (ton)

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2023	2024	2025
Polielettrolita	NO	126	125	112
Cloruro ferrico	NO	165	187	194

ta a partire dai due reagenti utilizzati, l'acido cloridrico e il clorito di sodio. Inoltre, per la disinfezione viene utilizzato in maniera ricorrente l'ipoclorito di sodio con concentrazioni variabili tra il 9% e il 13%, acquistato sul mercato con tali concentrazioni. In depurazione e in alcuni trattamenti di chiariflocculazione vengono utilizzati prodotti che facilitano la flocculazione dei fiocchi di fango o la miglior disidratazione dei fanghi di depurazione (nello specifico dryfloc, praestol, cloruro ferrico). Infine, per le Case dell'Acqua viene utilizzata CO₂ per la produzione di acqua refrigerata frizzante dagli appositi erogatori (foodsense-CO₂).

I prodotti reperiti sul mercato sono soggetti ad accurata analisi delle rispettive Schede di Sicurezza (SDS). Tutte le informazioni vengono vagliate e considerate come previsto per legge, ovvero per l'identificazione del prodotto e la sua composizione, classificazione dei pericoli e analisi delle misure di sicurezza (per rilascio accidentale, in materia antincendio, per il primo soccorso, per esposizione, per l'uso dei DPI) e di utilizzo (uso sicuro, conservazione, trasporto, smaltimento, eventuali incompatibilità). La descrizione delle proprietà chimico fisiche, come pure di tutte le informazioni tossicologiche ed ecologiche, classificano i potenziali effetti sulla salute e sull'ambiente.

Dall'esame svolto sulle schede di sicurezza delle sostanze utilizzate ed in particolare del numero CAS, è risultato che nessuna delle sostanze è classificabile come sostanza preoccupante o molto preoccupante.

Biodiversità

La gestione del Servizio Idrico Integrato da parte di Umbra Acque è svolta con la massima cura e attenzione alla tutela della risorsa idrica e degli ecosistemi naturali, gestendo le attività dai punti di captazione fino al rilascio nei corpi idrici superficiali. La biodiversità rappresenta un elemento fondamentale per il benessere del pianeta e la sostenibilità delle attività economiche e sociali. Si tratta di un patrimonio naturale da tutelare attraverso azioni integrate che mirino a preservare gli ecosistemi, garantire la resilienza ambientale e promuovere un utilizzo sostenibile delle risorse naturali. Alla data di redazione del presente documento la Società non ha ancora formalizzato politiche specifiche di gestione degli impatti sulla biodiversità e allineate agli obiettivi del *Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework*, né definito target quantitativi dedicati. Umbra Acque ha valutato quali aree oggetto di interesse specifico in tema di biodiversità le aree considerate *SIC - Site of Community Importance*, così come definite dalla Direttiva 92/43/CEE (cd. Direttiva Habitat), individuando attraverso la sovrapposizione delle mappe geografiche la posizione delle sedi presidiate della Società (uffici al pubblico, sede legale e sedi operative/magazzini), delle fonti di captazione e di approvvigionamento, insieme a quelle degli impianti di depurazione gestiti. Alla data di redazione del presente documento la Società non ha sviluppato un'analisi strutturata degli impatti lungo la catena di fornitura, né analisi di minimizzazione del rischio e degli impatti negativi. A seguito di tale attività è emerso che:

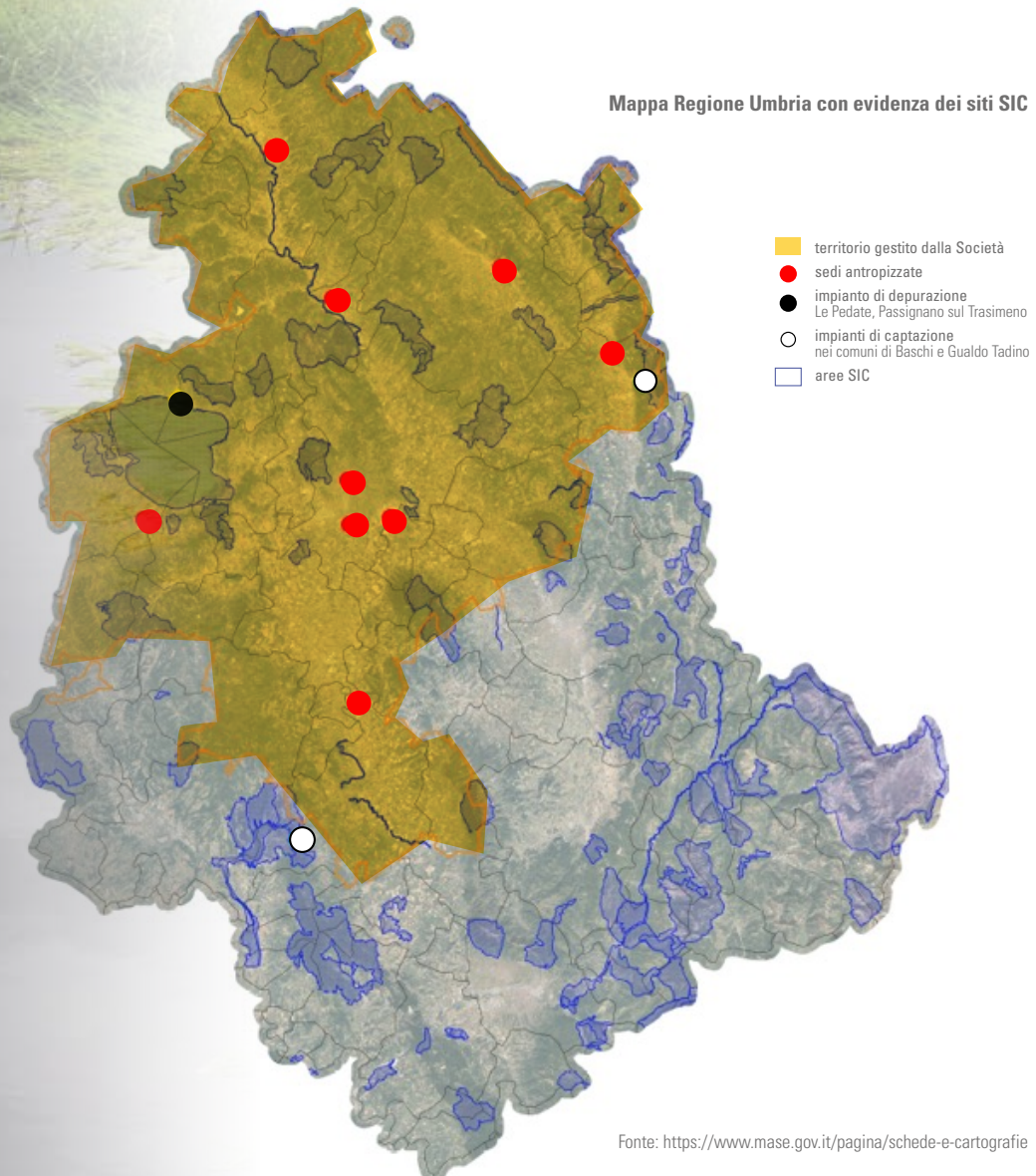
- non risultano sedi "antropizzate" in aree SIC;
- degli impianti di depurazione 4 sono in aree SIC e solo 1 risulta con potenzialità maggiore a 2.000 AE (impianto di depurazione Le Pedate, a servizio dei comuni di Passignano e Tuoro sul Trasimeno);
- n. 62 captazioni ricadono in aree SIC, di cui solo 9 sono di tipo A (cioè con portata superiore o uguale a 30 l/s) riconducibili ai pozzi della Pasquarella (in località Acqualoreto di Baschi) e il sistema delle sorgenti di Santo Marzio (nel

comune di Gualdo Tadino). In area SIC ricade anche l'impianto di potabilizzazione di Tuoro sul Trasimeno, realizzato sul fabbricato di proprietà AFOR che ospitava la stazione di sollevamento ad uso irriguo.

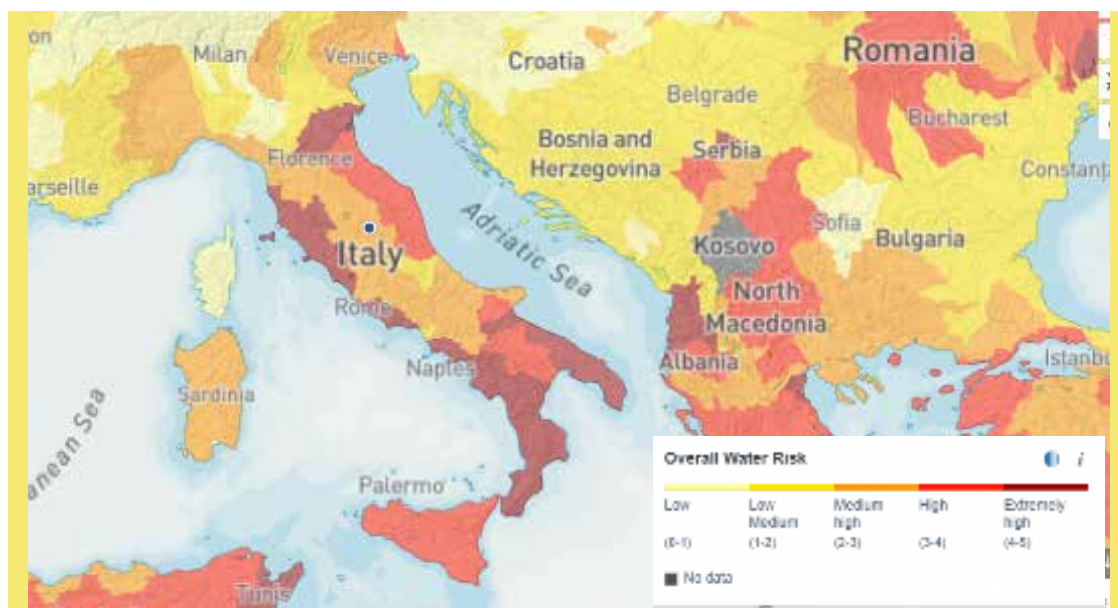
Umbra Acque adotta specifiche misure di gestione e mitigazione degli impatti negativi sull'ambiente, previste dalla Tab. III del D.Lgs. 152/2006 con impatto anche sulla tutela della biodiversità, tra cui:

- monitoraggio periodico della qualità delle acque in ingresso e in uscita dagli impianti;
- ottimizzazione dei processi depurativi al fine di ridurre il carico inquinante nei corpi idrici recettori;
- manutenzione programmata delle infrastrutture per prevenire perdite e contaminazioni;
- controllo delle portate emunte per garantire il rispetto degli equilibri idrologici locali;
- collaborazione con enti locali e autorità competenti per la gestione sostenibile delle aree protette.

Mappa Regione Umbria con evidenza dei siti SIC



Fonte: <https://www.mase.gov.it/pagina/schede-e-cartografie>

Mappa delle aree a stress idrico in Italia (Fonte: World Resources Institute - Water Risk Atlas)

Le sostanze per-e polifluoroalchiliche (PFAS) rappresentano una sfida ambientale e sanitaria crescente a causa della loro persistenza, ubiquità e potenziale tossicità. Impiegate in numerose applicazioni industriali e di consumo, come ad esempio PFOS, PFOA e TFA, sono oggi oggetto di regolamentazioni sempre più stringenti a livello globale. I metodi analitici attuali, sebbene accurati, risultano onerosi e poco sostenibili per un monitoraggio diffuso. In tale contesto, Umbra Acque adotta un approccio integrato che coniuga controllo analitico avanzato, investimenti in tecnologie di trattamento e collaborazione con enti di ricerca e autorità competenti, come ad esempio attraverso il finanziamento, nel 2025, di un dottorato di ricerca triennale, con l'obiettivo di ridurre il rischio ambientale e contribuire alla salvaguardia della biodiversità nei corpi idrici gestiti.

La gestione proattiva dei PFAS si inserisce così in una più ampia strategia di sostenibilità volta alla protezione del capitale naturale, alla prevenzione dell'inquinamento e alla resilienza degli ecosistemi connessi al ciclo idrico. Umbra Acque riconosce la tutela della biodiversità come un ambito prioritario; tuttavia, non sono state formalizzate specifiche politiche o procedure aziendali in tale ambito.

Prelievo da aree a stress idrico

Lo stress idrico può essere definito come il rapporto tra i prelievi idrici totali e l'approvvigionamento di acque sotterranee e superficiali in un determinato bacino. Questo indicatore consente di valutare il livello di pres-

sione esercitata sulle risorse idriche disponibili.

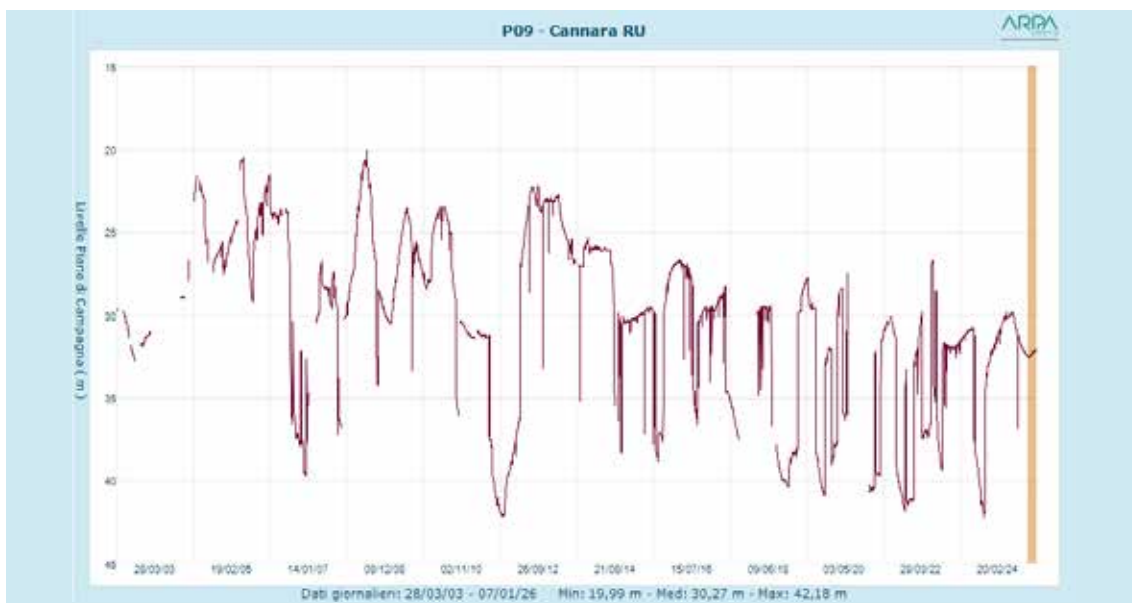
Esistono vari studi, con diverso tipo di dettaglio, che classificano i territori in base al grado di stress idrico.

Le analisi indipendenti del *World Resources Institute (WRI) - Aqueduct Water Risk Atlas* indicano che l'Italia, pur avendo variazioni regionali, è considerata tra i paesi con elevati livelli di stress idrico soprattutto per alcune aree. I dati WRI evidenziano che centro e sud Italia sono le aree con maggiore vulnerabilità, mentre alcune regioni settentrionali hanno un livello inferiore di stress idrico. Il WRI stima inoltre che, entro il 2050, l'Italia potrebbe registrare un aumento significativo del rapporto tra acqua consumata e disponibilità idrica annuale, con incrementi compresi tra il 40% e l'80% in alcune regioni, indicando un futuro peggioramento della pressione su risorse idriche limitate.

Le analisi aggiornate dell'Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale (AUBAC), formalizzate nella plenaria del 16 dicembre 2025, confermano per il distretto uno scenario di severità idrica classificato come "medio". Nonostante un *surplus* di precipitazioni registrato nel bimestre luglio-agosto 2025, il periodo autunnale ha segnato una drastica inversione: il mese di ottobre 2025 è stato caratterizzato, in Umbria, da un *deficit* pluviometrico sostanziale del -56% rispetto alle medie storiche. Complessivamente, il periodo ottobre 2024 - ottobre 2025 ha evidenziato per il territorio umbro un *deficit* di pioggia cumulata pari al -6,9%.

Alla fine del 2025 la situazione delle risorse idriche nel territorio gestito presenta dinamiche differenziate ma complessivamente preoccupanti:

Andamento del piezometro relativo al campo pozzi Cannara (Fonte: Arpa Umbria)



- **livelli piezometrici:** lo stato dei livelli piezometrici è definito “meno confortante” rispetto alle portate sorgive, con valori registrati a fine ottobre che risultano paragonabili a quelli del 2017, anno di severa siccità. Quattro delle cinque stazioni di monitoraggio regionali si collocano stabilmente in fascia di severità media.

- **portate delle sorgenti:** sebbene la maggior parte delle fonti sorgive mostri ancora una severità di grado “basso”, il *trend* è in netto peggioramento. Emergono criticità specifiche per le sorgenti Bagnara e Boschetto (severità media) e per le sorgenti di Rio Rumore e Vaccara (severità alta).

- **lago Trasimeno:** il lago versa in una condizione di criticità alta, con un livello idrometrico a fine ottobre pari a -1,68 m dallo zero di riferimento. Si tratta del peggior valore degli ultimi decenni, superato negativamente solo dal *record* storico dell'ottobre 2003, che si era attestato a -1,82 m.

In sintesi, al termine dell'esercizio 2025, la capacità di soddisfare il fabbisogno idrico regionale è valutata in uno stato di severità “media” in leggero peggioramento. La scarsa efficacia degli eventi piovosi autunnali, spesso concentrati e intensi, non ha favorito un'adeguata infiltrazione nel suolo, lasciando il sistema in una condizione di forte vulnerabilità per l'anno 2026.

Gli studi di riferimento regionali, tra cui quelli elaborati da ARPA Umbria nell'ambito del Piano di Tutela delle Acque, evidenziano il livello di stress idrico dei corpi idrici sotterranei, valutato attraverso il rapporto tra prelievi e apporti naturali al deflusso di base.

Le analisi dei dati raccolti mostrano che lo stress idrico

risulta elevato per una quota significativa degli acquiferi utilizzati nei sub-ambiti di competenza di Umbra Acque. In particolare, in condizioni di bilancio medio, sei degli undici acquiferi captati presentano un livello di criticità classificato come “critico”. In tre casi la principale causa è rappresentata da prelievi eccessivi che interessano soprattutto gli acquiferi alluvionali di Petrignano e Cannara.

Questi acquiferi, inoltre, presentano problematiche legate alla qualità dell'acqua e ad una forte pressione antropica data dalla concentrazione di prelievi a diverso uso (idropotabile, agricolo e industriale). La perdita di risorsa disponibile a medio termine è ben evidente andando ad analizzare, ad esempio, la quota piezometrica del campo pozzi di Cannara, che mostra un *trend* di abbassamento costante negli ultimi 20 anni. L'opera strategica di interconnessione della diga del Chiascio ai principali sistemi idrici regionali consente di incrementare il ricorso alle risorse superficiali, contribuendo in modo significativo alla riduzione dello stress idrico degli acquiferi della Valle Umbra Nord e al miglioramento della sostenibilità complessiva dell'approvvigionamento nel breve e medio periodo. Dall'analisi svolta nel presente paragrafo, quindi, emerge che tutti i prelievi idrici di Umbra Acque risultano classificati in aree a stress idrico. Allo stesso tempo, tutti gli scarichi idrici vengono rilasciati in aree a stress idrico.

Per la consultazione delle informazioni quantitative riferite ai prelievi e scarichi idrici si rimanda, rispettivamente, alle tabelle 11 e 26 degli indicatori di *performance*.

< Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 27 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile

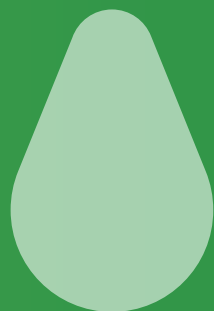
Tabella 28 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue

Tabella 29 - Quantità di rifiuti prodotti

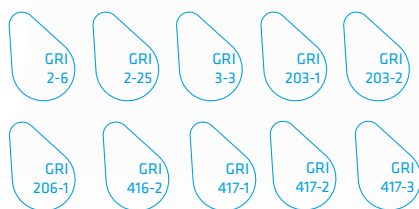
Tabella 30 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Tabella 31 - Rifiuti smaltiti-recuperati

Clienti e qualità del servizio



Clienti e qualità del servizio



Classificazione popolazione servita, macro-aree, tipologia di utenza

Il rapporto con gli utenti, unitamente alla piena consapevolezza delle responsabilità sociali connesse alla gestione del SII, costituisce un principio guida nell'elaborazione delle politiche industriali e nelle scelte strategiche del *management* aziendale. In tale prospettiva, il soddisfacimento delle esigenze dei clienti è riconosciuto quale elemento centrale e imprescindibile dell'attività d'impresa. Nella realtà territoriale della Regione Umbria, Umbra Acque è il Soggetto gestore primario per estensione territoriale e per numero di abitanti serviti: con circa 488.000 residenti serviti, amministra oltre 239.000 utenze censite nei settori dell'acquedotto, della

fognatura e della depurazione. Il territorio gestito viene convenzionalmente suddiviso in 5 macro-aree, ritenute ottimali per le esigenze logistiche, assicurando la massima tempestività nell'attivazione e nella chiusura dei processi operativi. La clientela è suddivisa in relazione alla tariffa applicata che riferisce alla tipologia di utenza domestica o non domestica, rispettivamente pari all'85% e al 15% delle utenze.

Utenza domestica

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

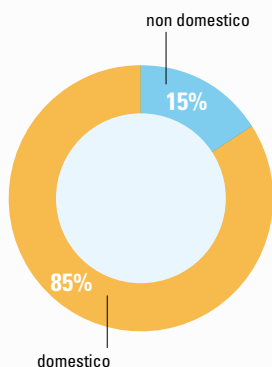
Consistenza delle macro-aree

Macro-area	territorio		abitanti		utenze	
	km ²	peso	numero	densità	numero	peso%
Perugino - Assisano	936	22%	250.653	268	121.216	51%
Lago Trasimeno	819	19%	56.631	69	31.342	13%
Alto Tevere	991	23%	73.770	74	32.110	13%
Alto Chiascio	775	18%	51.663	67	28.331	12%
Medio Tevere	782	18%	55.273	71	26.260	11%
Totali	4.303	100%	487.990	113	239.259	100%

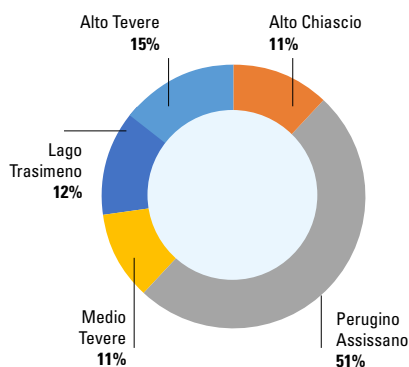
Dettaglio dei Comuni per macro-aree

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

Distribuzione delle utenze sul territorio di competenza



Abitanti del territorio servito (per macro-aree)



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

Utenza non domestica

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

Organizzazione

La Società ha strutturato il proprio assetto organizzativo con l'obiettivo di conseguire il massimo livello di efficienza nella gestione e nella definizione delle istanze presentate dai clienti, assicurando al contempo elevati *standard* di servizio e un adeguato grado di soddisfazione dell'utenza servita.

Il presidio di tutte le fasi dei processi rivolti ai clienti è affidato alla struttura organizzativa Servizi ai Clienti. Al suo interno, i processi sono configurati in modo da

garantire la massima capacità di risposta, in coerenza con le specifiche competenze settoriali richieste dall'utente, e risultano presidiati e coordinati secondo un assetto gerarchico formalmente definito, che include diverse strutture:

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

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

Evoluzione e classificazione delle utenze servite

Anno	Numero utenze totali	Esenzione acquedotto	Utenti acquedotto	% Utenti acquedotto su utenze totali	Esenzione fognatura	Utenti fognatura	% Utenti fognatura su utenze totali	Esenzione depurazione	Utenti depurazione	% Utenti depurazione su utenze totali
2021	234.850	1.056	233.794	99,6%	26.839	208.011	88,6%	45.336	189.514	80,7%
2022	235.946	1.033	234.913	99,6%	27.068	208.878	88,5%	44.624	191.322	81,1%
2023	237.075	1.119	235.956	99,5%	27.090	209.985	88,6%	44.190	192.885	81,4%
2024	238.205	1.287	236.918	99,5%	27.021	211.184	88,7%	43.854	194.351	81,6%
2025	239.259	1.398	237.861	99,4%	27.146	212.113	88,7%	43.756	195.503	81,7%

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

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

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

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

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

La Società, inoltre, svolge costanti monitoraggi degli *standard* di servizio operativi, determinati dall'indirizzo regolatorio di riferimento, ovvero dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e dal Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato, documenti costantemente aggiornati in base alle novità introdotte dalle Delibere di ARERA, e da ultimo aggiornati rispettivamente con Delibere dell'AURI n. 15 e n. 18 del 16 ottobre 2024.

La Società è particolarmente attenta al monitoraggio degli indicatori di qualità commerciale introdotti dalla Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr, sia per il contenimento degli indennizzi automatici, sia per il rispetto degli obiettivi di qualità contrattuale previsti da ARERA. Tra le principali attività della struttura Servizi ai Clienti vi è quella di incrementare il livello di soddisfazione percepito dagli utenti, oltre che naturalmente la qualità reale erogata e valutata da ARERA. Per questo, la Società dal 2009 ha avviato sistematiche rilevazioni di *customer satisfaction* utili a guidare l'organizzazione verso il soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti. L'obiettivo è quello di perseguire metodi e

strumenti per restituire agli *stakeholder* maggiormente coinvolti nei processi gestiti nella struttura, un immediato quadro delle condizioni in essere e dei percorsi di miglioramento su cui si intende investire.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato

Il Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato è un documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento, è stato da ultimo integrato, modificato ed approvato con Delibera AURI n. 18 del 16 ottobre 2024. Il documento disciplina i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio pubblico ed i rapporti con i clienti, la somministrazione del servizio pubblico di distribuzione idrica, nonché 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.

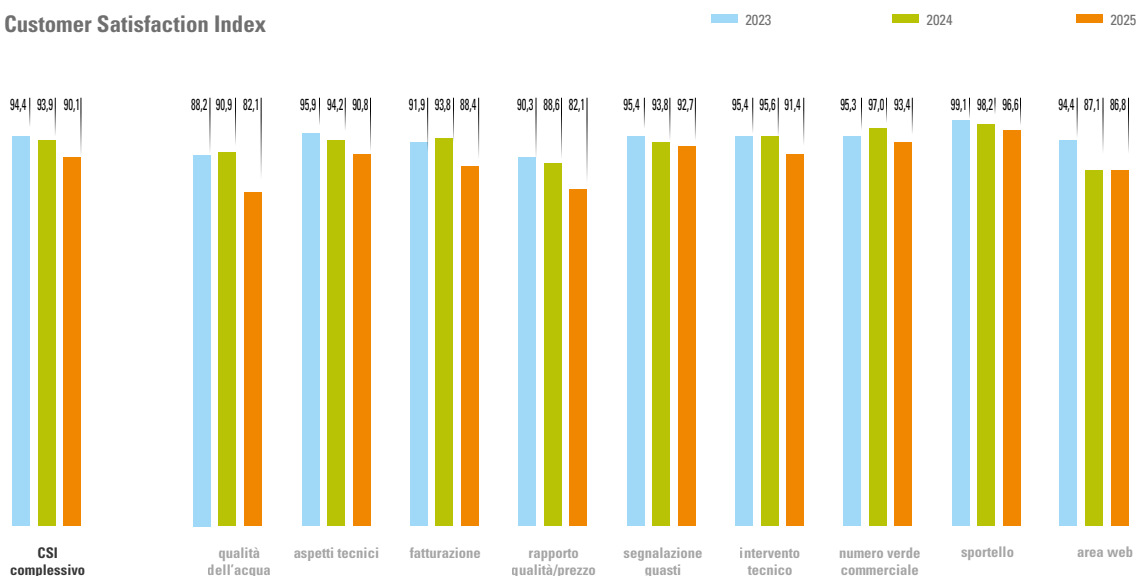
Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato intende definire e garantire i diritti del cliente/utente del servizio effettuato da Umbra Acque. È un documento soggetto a periodica revisione per gli opportuni adeguamenti al contesto normativo di riferimento ed è stato da ultimo aggiornato ed approvato con Delibera AURI n. 15 del 16 ottobre 2024. Per quanto attiene al servizio di acquedotto, esso si riferisce agli usi potabili, mentre in riferimento 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.

Gestione reclami e conciliazioni

Nel 2025 l'andamento dei reclami è in linea con l'anno precedente, registrando una lieve crescita. Nell'esercizio non è stata intrapresa nei confronti della Società alcuna

Customer Satisfaction Index



attività né alcuna azione legale riguardante il comportamento anti competitivo e le violazioni di leggi anti-trust e contro il monopolio.

Nel 2025 è proseguita l'attività della Società per quanto riguarda la Conciliazione Paritetica e la Conciliazione presso Acquirente Unico, essendosi ancora evidenziata la piena validità dell'istituto conciliativo rispetto alla necessità di snellire e risolvere preventivamente le condizioni di contrasto o potenziale contenzioso con il cliente. Con riferimento invece alla procedura di risoluzione alternativa ADR (*Alternative Dispute Resolution*), che ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e imprese, nel 2025 sono state attivate 29 pratiche ADR e presso Acquirente Unico, delle quali 20 si sono concluse con un accordo raggiunto, 3 si sono concluse con un mancato accordo, 1 si è risolta prima della conciliazione e 1 per improcedibilità. Al 31 dicembre 2025 risultano ancora in corso 4 pratiche di conciliazione.

Umbra Acque non ha registrato reclami, violazioni o casi di comunicazione ingannevole relativi alle informazioni fornite ai propri clienti sulla gestione del SII durante il periodo di rendicontazione.

Customer satisfaction

In linea con gli scorsi anni, anche nel 2025 la Società ha proceduto ad una misurazione del gradimento e dei livelli di soddisfazione dell'utenza - qualità percepita - attraverso un'indagine svolta con 2.565 interviste (telefoniche - email), eseguita da Acea Acqua con il supporto della società Ipsos Doxa. Le risultanze vengono costantemente sottoposte ad analisi e proiezioni per

portare risposte tempestive alle istanze manifestate, intervenendo sulle criticità rilevate nel periodo ed elevando al contempo i percorsi più virtuosi che hanno garantito migliori indicatori di *performance* nella relazione o gestione del cliente.

La qualità percepita da parte degli utenti non dipende esclusivamente dai parametri tecnici di conformità normativa, ma soprattutto dall'esperienza concreta del servizio erogato da Umbra Acque. Elementi quali continuità del servizio, fatturazione, tempestività negli interventi e chiarezza nella comunicazione incidono in modo determinante sulla soddisfazione complessiva. La percezione dell'utente resta fortemente influenzata dalla capacità della Società di instaurare un rapporto di fiducia, garantendo accessibilità, digitalizzazione dei servizi e gestione efficace dei reclami. La qualità percepita dagli utenti rappresenta il risultato dell'integrazione tra *performance* tecnica, efficienza gestionale e comunicazione, configurandosi come indicatore strategico per la sostenibilità e la reputazione del servizio nel lungo periodo.

Le indagini di Customer Satisfaction condotte nel 2025 evidenziano un sostanziale consolidamento della percezione dei clienti in merito alle politiche commerciali adottate dalla Società, alla gestione tecnica del servizio e al rapporto qualità/prezzo. Il quadro complessivo conferma livelli elevati di soddisfazione, fiducia e riconoscimento dell'efficacia delle procedure aziendali adottate da Umbra Acque. In tale contesto, nel 2025 è stato registrato un Customer Satisfaction Index (CSI) pari al 90,1%, valore che si colloca su *standard* di eccellenza, sebbene in flessione di circa 4 punti percentuali rispetto al 2024. La contrazione dell'indicatore, pur



mantenendosi entro livelli ampiamente positivi, va interpretata alla luce di rilevanti elementi di discontinuità metodologica introdotti nel corso dell'anno, che hanno reso il sistema di misurazione più rigoroso e maggiormente aderente ai reali driver della soddisfazione. In particolare, i risultati risentono:

a) del cambio di fornitore del servizio di ricerca e delle conseguenti modifiche nei flussi di rilevazione e nella formulazione delle domande dei questionari, con un impatto sulla comparabilità storica dei dati;

b) dell'introduzione del parametro "importanza indiretta" nel calcolo del CSI e dei CSI parziali. A partire dal 2025, le tradizionali "importanze dichiarate" sono state sostituite dai coefficienti *beta* derivanti da un modello di regressione, in grado di misurare l'effettivo contributo dei singoli aspetti alla soddisfazione complessiva. Tale evoluzione metodologica, finalizzata a garantire un più stretto allineamento tra pesi attribuiti e reali determinanti della soddisfazione, consente di evidenziare con maggiore precisione eventuali aree di criticità;

c) dell'incremento del peso delle indagini condotte in modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) rispetto alle CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Considerato che le rilevazioni CAWI registrano strutturalmente livelli di valutazione inferiori rispetto alle CATI - con scostamenti che possono attestarsi anche nell'ordine di 10-13 punti - il maggiore ricorso a tale modalità ha determinato un effetto di riduzione automatica dei principali KPI aggregati, tra cui la soddisfazione generale, i voti medi, i CSI parziali e il CSI complessivo.

Alla luce di tali elementi, la flessione osservata deve pertanto essere letta principalmente come conseguenza di un impianto metodologico più selettivo e anali-

ticamente evoluto, piuttosto che come espressione di un deterioramento sostanziale della qualità percepita del servizio da parte degli utenti di Umbra Acque, che permane su livelli di assoluta eccellenza.

Dall'indagine sono emersi elementi di particolare rilievo, tra i quali si distingue la Continuità del Servizio, che ha conseguito un indice di soddisfazione pari a 92,6%. Di notevole apprezzamento risultano altresì tutti gli aspetti di carattere tecnico.

Costituiscono inoltre punti di forza per la Società la cortesia, la chiarezza e la competenza degli operatori per tutti i punti di contatto tecnico/commerciale, la continuità del servizio, la regolarità nell'invio delle fatture (con indice di soddisfazione raggiunto di 94,6%), nonché la possibilità di avvalersi del servizio di bolletta *web*, elementi riconosciuti dagli utenti intervistati come di significativo valore.

Dall'analisi della *customer satisfaction* risultano alcuni ambiti nei quali il servizio reso potrebbe essere ulteriormente migliorato. In particolare con riferimento alla chiarezza e leggibilità della bolletta, intesa quale divisione dei consumi e dei relativi addebiti; riduzione dei tempi di attesa sui diversi canali di contatto con il servizio clienti; riduzione dei tempi di intervento tecnico successivi alla richiesta dell'utente; ampliamento della gamma di funzionalità disponibili nell'area riservata *web*. Si rappresenta che i dati commentati e indicati nel grafico riferiti agli esercizi 2023 e 2025 sono definiti dalla media dei risultati delle rilevazioni semestrali; il dato riferito al 2024 è estratto dall'unica rilevazione condotta nel corso dell'anno. Per maggiori approfondimenti rispetto all'indagine di *customer satisfaction* si rimanda ad apposita sezione all'interno del sito internet aziendale.

L'obiettivo ARERA è valutare l'effettiva qualità del servizio erogata all'utente

Qualità contrattuale macro-indicatori

Valori macro-indicatori	2022	2023	2024	2025
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,23%	98,71%	98,57%	98,63%
Obiettivo MC1	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Classe MC1	A	A	A	A
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio	95,86%	96,75%	97,50%	96,60%
Obiettivo MC2	91,72%	92,72%	95,00%	95,00%
Classe MC2	A	A	A	A

Qualità contrattuale

La Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" ha introdotto un sistema di macro-indicatori di qualità contrattuale con l'obiettivo di valutare l'effettiva qualità del servizio erogata all'utente.

In particolare, i macro-indicatori di qualità contrattuale sono composti da:

- MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale: media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate (preventivi, esecuzione di allacciamenti e lavori, attivazione e disattivazione della fornitura);
- MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio: media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate, con fattori di scala differenziati per i singoli indicatori semplici (appuntamenti, fatturazione, verifiche dei misuratori e del livello di pressione, risposte a richieste scritte, gestione dei punti di contatto con l'utenza).

Con la Delibera ARERA n. 547/2019/R/idr è stata integrata la Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr introducendo un meccanismo di incentivazione per i Soggetti gestori che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire in ragione delle performance delle gestioni, misurate con i macro-indicatori MC1 e MC2.

La Società, sulla base delle indicazioni di ARERA, ha definito gli obiettivi del 2025; in particolare:

- MC1: classe A nel 2024, obiettivo 2025 mantenimento >98%;
- MC2: classe A nel 2024, obiettivo 2025 mantenimento >95%.

I dati consuntivati alla data del 31 dicembre 2025 con

riferimento alla Qualità Contrattuale evidenziano un andamento in linea con il 2024 dell'MC1 e di lieve flessione dell'MC2, che hanno comunque permesso il conseguimento per il 2025 dell'obiettivo per entrambi i macro-indicatori e il mantenimento della classe "A" d'eccellenza. Con riferimento al meccanismo incentivante, con la Delibera ARERA n. 277/2025/R/idr del 24 giugno 2025 l'Autorità ha concluso il procedimento per le valutazioni del meccanismo incentivante della RQSII con riferimento alle annualità 2022 e 2023. Umbra Acque nel biennio ha conseguito l'obiettivo di mantenimento della classe A, ma non vi è stata erogazione di premialità in quanto il premio è stato riassorbito dalla componente sottrattiva, prevista nella formula delle premialità, derivante dal riconoscimento in tariffa degli OpexQC (art. 96.2 della Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr).

CANALI DI CONTATTO

Sportelli

La Società è presente sul territorio con uno sportello provinciale, sito in Perugia, e 6 sportelli digitali dislocati con mirata razionalizzazione rispetto alla popolazione servita, così da garantire la migliore efficienza e la vicinanza ai clienti. Gli sportelli digitali, presenti a Città di Castello, Umbertide, Gualdo Tadino, Gubbio, Todi e Castiglione del Lago, sono un servizio altamente tecnologico che permette agli utenti dei Comuni del territorio servito di accedere in maniera innovativa ai servizi commerciali, con l'assistenza di un operatore che risponde in telepresenza dalla sede di Perugia. Il servizio è sem-

plice e facilmente accessibile. È possibile prenotare il servizio, come per lo sportello provinciale, chiamando il *call center* commerciale. Al momento della prenotazione l'utente è chiamato a scegliere il luogo, il servizio, il giorno e l'ora dell'appuntamento.

Effettuata la prenotazione, il sistema invia una ricevuta, una email e un sms con i dettagli dell'appuntamento e l'elenco dei documenti necessari a concludere il servizio richiesto. Il giorno dell'appuntamento, dopo aver fatto il *check-in* presso la sede dello sportello digitale scelto, il servizio viene erogato in telepresenza. Attraverso il dialogo diretto con l'operatore di Umbra Acque, il cliente riceve dallo stesso la necessaria assistenza, condivide e scambia documenti, controlla le pratiche di proprio interesse, tutto effettuato a distanza ma come se fosse allo sportello aperto al pubblico. La Società ha inoltre attivato uno sportello digitale in video chiamata, cosiddetto "Sportello a casa tua", che consente al cliente di interagire con gli operatori comodamente da casa propria. Il cliente può effettuare da remoto tutte le operazioni tradizionalmente gestite presso gli sportelli fisici o tramite numero verde, senza alcuna limitazione. Affinché il servizio sia usufruibile, è sufficiente avere un computer con *webcam* o uno *smartphone*.

La prenotazione dell'appuntamento segue lo stesso iter procedurale degli sportelli fisici e digitali. Grazie ai 6 sportelli digitali, opportunamente collocati sul territorio gestito, e allo "Sportello a casa tua", Umbra Acque garantisce la vicinanza al territorio e minimizza gli spostamenti dei clienti e dei propri operatori, con conseguente beneficio economico reciproco e con benefici ambientali dovuti alla minore circolazione su strada. Il servizio di sportello è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:15 alle 16:15 e il sabato dalle 8:15 alle 12:15; in particolare, nella giornata di sabato è prevista esclusivamente l'apertura del servizio in presenza allo sportello provinciale di Perugia.

Al fine di garantire un servizio ai clienti di qualità che preveda anche di eliminare gli oneri di gestione della carta, con conseguente ricaduta positiva sull'ambiente, e di ridurre al minimo le operazioni manuali correlate, i processi a sportello sono comunque accettati digitalmente per e-mail.

Sportello telefonico

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

MyUmbraAcque

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

Anche nel corso del 2025 è stato incentivato l'utilizzo di MyUmbraAcque attraverso campagne promozionali che ne hanno messo in risalto l'utilità e la funzionalità. Le molteplici possibilità offerte all'utente hanno riscontrato un costante apprezzamento e facilità di utilizzo, così da vedere il numero di utenze registrate passare da 15.581 nel 2017 a 82.257 nel 2025, riscontrando inoltre un incremento del 7,7% rispetto al 2024. MyUmbraAcque risulta particolarmente apprezzato anche per l'invio delle autoletture, che da 9.277 del 2017 raggiungono le 56.280 nel 2025, con un incremento del 7,2% rispetto al 2024.

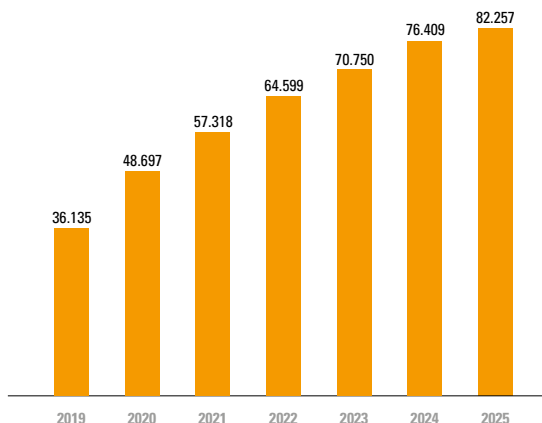
BOLLETTA E TARIFFE

Spesa media e bonus sociale

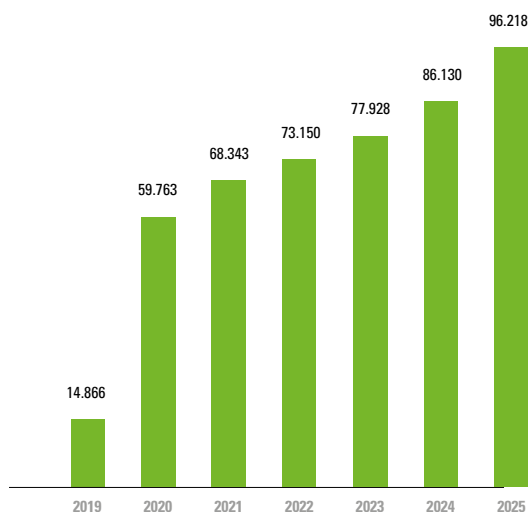
Nel 2025 la famiglia media, composta di tre persone e con un consumo medio di circa 106 mc/anno, ha sostenuto una spesa di circa € 394, pari a circa € 32,82 mensili. La stessa famiglia, se in condizioni di disagio economico, in forza dei meccanismi di agevolazione tariffaria previsti da ARERA ed AURI ha speso circa € 145, con un risparmio di € 229 rispetto ad una famiglia in condizioni economiche non disagiate.

Tale agevolazione equivale a ricevere gratuitamente il servizio sino a metà agosto. Il bonus sociale idrico nazionale e il bonus idrico integrativo regionale hanno determinato nel 2025 un risparmio alle famiglie disagiate, rispetto a quelle in condizioni di normalità, che va da un 48% per i nuclei familiari composti da una sola persona, ad un 68% per le famiglie composte da sei persone. Il bonus sociale idrico nazionale è stato istituito con la Delibera ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017, con la quale sono stati individuati i requisiti per il diritto al bonus e le relative modalità di quantificazione e di erogazione. Con Delibera ARERA n. 63/2021/R/idr del 23 febbraio 2021, l'Autorità di regolazione ha poi previsto, a partire dal 1 gennaio 2021, un sistema di riconoscimento automatico agli aventi diritto. Il bonus idrico

Evoluzione delle utenze registrate in MyUmbraAcque



Evoluzione delle utenze con bolletta web



integrativo regionale è stato istituito da AURI con Deliberazione n. 9 del 22 giugno 2021, prevedendo un riconoscimento automatico di un valore integrativo agli stessi clienti aventi diritto al bonus sociale idrico nazionale.

Nel corso del 2025 sono stati erogati, considerando tutte le tipologie di bonus applicabili, 2,8 milioni di euro.

Bolletta web

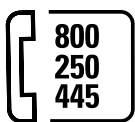
La bolletta *web* è il servizio gratuito di invio della fattura agli utenti tramite email. Il servizio integra evidenti benefici per il cliente - maggiore sicurezza e velocità di ricezione del documento, senza eventuali ritardi di consegna - con azioni di tutela dell'ambiente, grazie al risparmio di carta per la stampa e la riduzione dell'inquinamento per il trasporto e la consegna.

Umbra Acque, nel corso degli anni, ha costantemente investito nello sviluppo dei sistemi utili per rendere sempre più accessibile il servizio, promuovendolo presso i suoi utenti attraverso molteplici campagne di comunicazione e favorirne così la massima diffusione. Al 31 dicembre 2025 risultano attive 96.218 utenze con bolletta *web* (+12% rispetto al 2024), in progressivo aumento rispetto agli anni precedenti.

Considerando il totale delle bollette emesse dalla Società nel 2025 (cartacee e bolletta *web*) e il numero di utenze attive, è stato possibile stimare il quantitativo di carta risparmiata. Sulla base del peso medio di ciascun invio, il risparmio complessivo è pari a 19,6 tonnellate, corrispondenti a circa 471 alberi preservati nel corso dell'anno.

A partire dal presente bilancio di sostenibilità, ai fini del calcolo sono state inserite anche le bollette digitali FEPA riferite alla Pubblica Amministrazione. Per tale motivo, si registrano incrementi annuali a partire dal 2017 di circa 27.000 bollette. Il totale di tutte le bollette digitali emesse dal 2017 ha consentito di risparmiare 105,7 ton di carta, pari a 2.537 alberi salvati.

(Fonte: ARPA Piemonte, "Linee Guida per l'integrazione dei requisiti ambientali negli acquisti: carta per stampa", 2004).



< Clienti e qualità del servizio
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 32 - Dati demografici

Tabella 33 - Utenze per servizio

Tabella 34 - Utenze per Comune

Tabella 35 - Contatti inbound

Tabella 36 - Autoletture

Tabella 37 - Modalità di pagamento utenza

Tabella 38 - Agevolazioni tariffarie

Tabella 39 - Customer Satisfaction Index

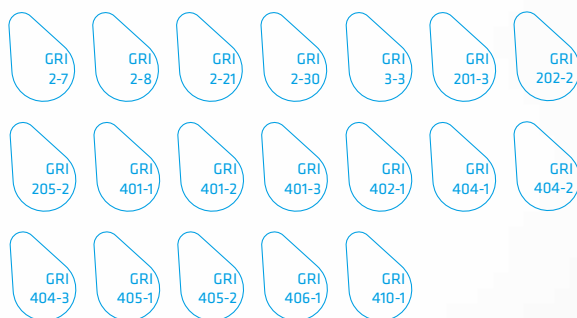
Tabella 40 - Commissione conciliativa

Tabella 41 - Contenziosi

Gestione delle risorse umane



Gestione delle risorse umane



Politiche di gestione del personale

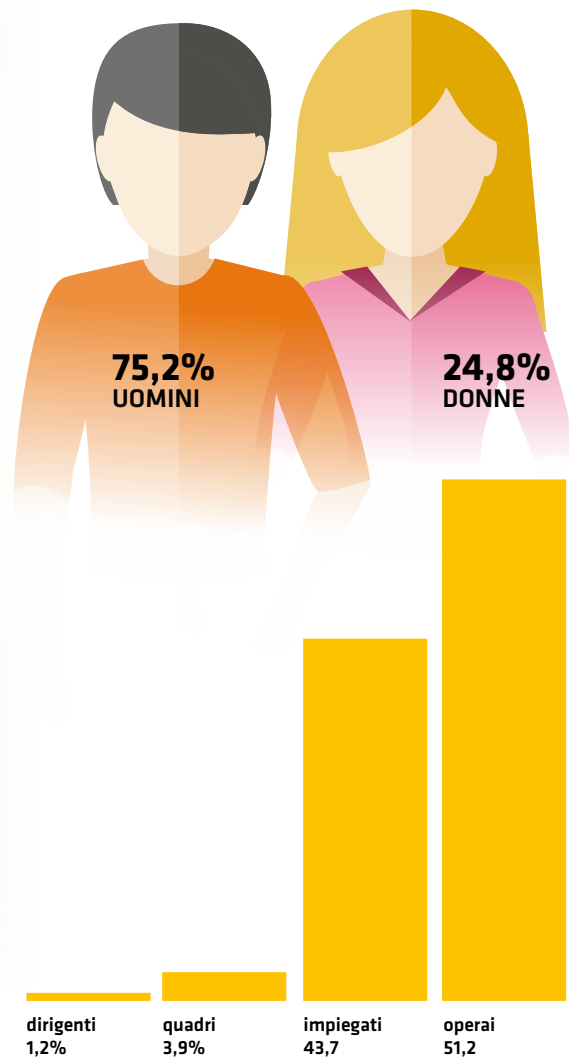
Umbra Acque riconosce nel capitale umano il fulcro e l'elemento distintivo della propria strategia di *business*, considerandolo un patrimonio strategico da tutelare, valorizzare e sviluppare nel tempo.

È pertanto consapevole che le politiche di gestione delle risorse umane debbano fondarsi sul rispetto della persona e sulla promozione dello sviluppo e della valorizzazione delle conoscenze, delle capacità e delle competenze professionali. In tale prospettiva, Umbra Acque si impegna a promuovere e garantire il rispetto di principi generali e imprescindibili quali:

- salute e sicurezza: tutela della salute e sicurezza sul lavoro e della salute del benessere psicofisico, perseguiti attraverso programmi specifici di prevenzione, attività formative e informative rivolte a tutta la popolazione aziendale;
- sostenibilità: promuovere la crescita e la sostenibilità della Società attraverso processi di gestione che pongano al centro le persone, riconosciute quali patrimonio

fondamentale per lo sviluppo, la competitività e la capacità di innovazione dell'organizzazione;

- etica e integrità: promozione di una cultura basata su valori di correttezza, responsabilità ed etica personale;
- parità e inclusione: impegno nella valorizzazione delle pari opportunità e nella promozione della diversità e dell'inclusione come componenti essenziali per la crescita della Società. A tale riguardo si segnala che la Società è oggetto di certificazione UNI/PdR 125:2022 - sistema di gestione per la parità di genere a partire dal 2024;
- equità e trasparenza: impegno affinché tutta la gestione del personale avvenga con modalità trasparenti e documentabili, evitando ogni forma di condotta potenzialmente corruttiva e gestendo le situazioni di potenziale conflitto;
- diritti umani, dignità e libertà: impegno a prevenire qualsiasi comportamento indesiderato, espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità e la libertà della persona;



- diligenza e riservatezza: promozione di *standard* di comportamenti che siano alla base della reputazione della Società, attraverso i principi del Codice etico;
- crescita e sviluppo delle persone: impegno alla costante crescita professionale delle persone e allo sviluppo delle competenze, garantite attraverso un sistema professionale adottato dalle società del Gruppo Acea, piani di formazione, di valutazione delle *performance* e attività di *job evaluation* e *job rotation*, sempre più orientate all'incremento delle competenze trasversali e allo sviluppo di quelle digitali.

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione non si segnalano episodi di discriminazione attuati nei confronti dei dipendenti sulla base di razza, colore, genere, religione, opinione politica, nazionalità od origine sociale nonché qualsiasi altra forma di discriminazione che coinvolga *stakeholder* interni o esterni all'organizzazione.

Nel caso di modifiche organizzative, il termine di preavviso è quello indicato nel CCNL di riferimento.

Personale in Umbra Acque

Il personale dipendente di Umbra Acque al 31 dicembre 2025 risulta pari a 412 unità, in aumento dello 1,7% rispetto all'esercizio 2024. Tutto il personale di Umbra Acque è sottoposto a contratti collettivi; nello specifico, la Società applica per il personale non dirigente il CCNL del settore gas-acqua del 7 novembre 2019, rinnovato l'8 maggio 2025 e valido per il triennio 2025-2027, mentre per i dirigenti il CCNL dei dirigenti delle imprese di pubblica utilità del 16 ottobre 2019, rinnovato in data 27 novembre 2024 per il triennio 2025-2027. Il personale femminile è pari a 102 unità, corrispondente a circa il 24,8% dell'organico complessivo, contro le 310 unità di personale maschile, pari al 75,2% dell'organico. Il personale impiegatizio e tecnico amministrativo, comprensivo dei quadri e dei dirigenti, è pari a circa il 48,8% dell'organico complessivo, con un'età media di circa 46 anni e composto per il 50,2% da donne; il 51,2% dell'organico è costituito da personale operativo, con un'età media di 49 anni. Le fasce d'età prevalenti sono quelle

30-50 anni e maggiori di 50 anni. Ai lavoratori dipendenti diversamente abili o appartenenti a categorie protette, che rappresentano il 5,8% della forza lavoro, sono assicurate le condizioni di inserimento lavorativo nel rispetto dei CCNL e delle vigenti normative in materia. Al 31 dicembre 2025 non sono presenti lavoratori non dipendenti il cui lavoro è controllato dall'organizzazione (stagisti, somministrati e co.co.co.). Alla stessa data si registrano 5 distacchi verso società del Gruppo Acea e 1 distacco da altre società del Gruppo.

Assunzioni e avvicendamento dei dipendenti

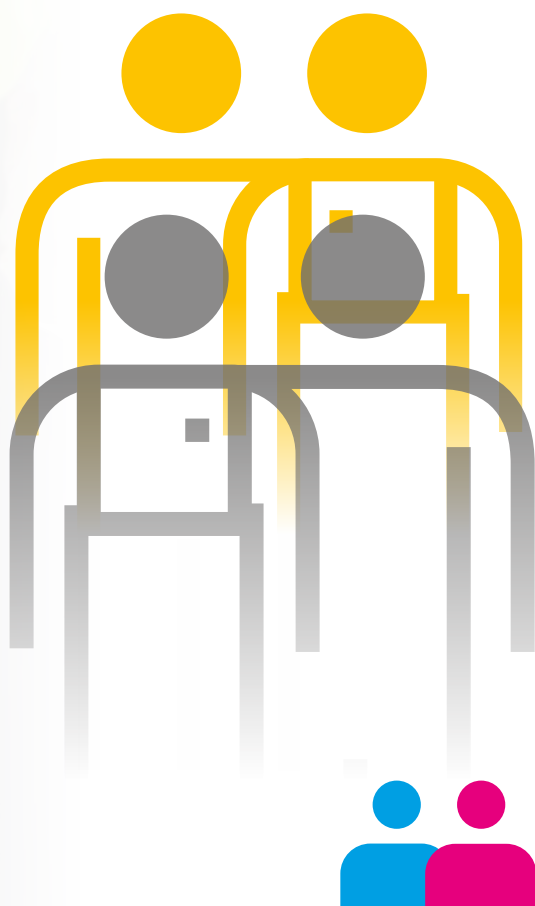
L'attività di selezione e reclutamento del personale, definita e disciplinata dal "Regolamento reclutamento e selezione del personale" adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 20 settembre 2021, ultima revisione (lessicale) del 23 aprile 2024, avviene nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, integrità, correttezza e parità di trattamento.

Ogni fase del processo di selezione viene tracciata e pubblicata all'interno del sito internet aziendale in spontaneo autovincolo. Umbra Acque, inoltre, garantisce l'assenza di discriminazione nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, gestione, sviluppo, retribuzione e formazione del personale. Nel corso dell'esercizio 2025 sono stati assunti 20 lavoratori a tempo determinato e uno a tempo indeterminato.

Nello stesso periodo sono stati stabilizzati con contratto a tempo indeterminato 10 lavoratori precedentemente assunti con contratto a tempo determinato e di apprendistato. Le politiche di *turnover* sono oggetto di specifici accordi sindacali di secondo livello. Nell'esercizio non vi sono alti dirigenti assunti dalla comunità locale (intesa quale Regione Umbria), stante la definizione di alto dirigente valida esclusivamente per l'Amministratore Delegato. La distribuzione delle assunzioni per area geografica non risulta significativa.

Complessivamente sono stati registrati tassi di *turnover* in ingresso del 5,1% e in uscita del 4,3%. La maggior parte dei dipendenti in entrata, pari all'81%, rientra nella fascia di età 30-50 anni; il 55,5% dei dipendenti in uscita rientra nella fascia di età over 60 anni, il 16,7% nella fascia 30-50 anni e il 27,8% in quella 51-60 anni. Complessivamente sono stati registrati 18 esodi, di cui 1 per cessione contratto, 1 per decesso, 1 per dimissioni volontarie e 15 per raggiungimento dei requisiti pensionistici.





Remunerazione e valutazione delle performance

Le remunerazioni dei dipendenti appartenenti alle categorie operai, impiegati e quadri sono definite in base al corrispondente CCNL gas acqua tempo per tempo vigente, ad accordi sindacali di secondo livello e a politiche di *salary review* di Gruppo. Le remunerazioni dei dipendenti appartenenti alla categoria dirigenti sono definite in base al corrispondente CCNL di categoria tempo per tempo vigente; le quote retributive cd. variabili, in conformità al CCNL di categoria e a *policy* di Gruppo, sono invece legate al raggiungimento di specifici obiettivi. Tutto il personale dipendente riceve almeno una volta all'anno valutazioni sia delle prestazioni che dei comportamenti organizzativi, in conformità alla procedura adottata da tutte le società del Gruppo Acea e indipendentemente dai processi di valutazione propri del sistema di retribuzione variabile (ARAP - Ammontare Retributivo Annuale di Produttività ovvero MBO). Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti, esclusa la suddetta persona, è pari a 3,70. Il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e il valore mediano dell'aumento percentuale della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti, esclusa la suddetta persona, è negativo per un valore pari a 0,74. Il rapporto tra salario di base e la media della retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti è riportato nella tabella seguente. Il rapporto retributivo tra donne e uomini è calcolato su tutte le categorie di dipendenti della società, considerando l'intera popolazione aziendale.

Rapporto retribuzione per genere e inquadramento

Genere	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Uomini	0,77	0,71	0,89	1,00
Donne	-	0,74	1,00	1,03

Dettaglio ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	2025		
	Uomini	Donne	Totale
Ore di assenza totali	93.907	33.664	127.572
<i>di cui per malattia e infortunio</i>	<i>18.185</i>	<i>5.169</i>	<i>23.354</i>
<i>di cui sciopero</i>	<i>73</i>	<i>44</i>	<i>118</i>
<i>di cui altro</i>	<i>75.649</i>	<i>28.952</i>	<i>104.001</i>
AR - Tasso di assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	0,2	0,2	0,2
Tasso di malattia	0,2	0,2	0,2
Ore lavorabili	580.322	188.423	768.746
Ore lavorate	513.526	155.028	668.555
Ore straordinario	28.128	1.604	29.733

Ore lavorate e assenze

Nell'esercizio del 2025 sono state lavorate complessivamente 668.555 ore, di cui 29.733 in regime di straordinario (pari al 3,86% delle ore lavorabili, risultato dalla sommatoria tra ore ordinarie lavorate e ore di assenza). Il rapporto tra ore ordinarie lavorate e ore lavorabili è pari all'86,96%. L'attività straordinaria, escluso lo straordinario forfettizzato (voce riconducibile a figure impiegatizie di responsabilità di livello contrattuale pari o superiore al 6°), è stata condotta in particolare dal personale operaio e per il 46% per interventi in regime di reperibilità (13.812 ore).

Tutti i dipendenti di Umbra Acque hanno diritto a beneficiare del congedo parentale secondo la normativa vigente. Nel periodo di rendicontazione hanno usufruito del congedo 36 dipendenti, di cui 10 uomini e 26 donne.



ai fondi pensionistici
versati € 1,1 milioni



9.401 ore
di formazione



formazione
cyber security



Fondo pensionistico

Il fondo pensionistico integrativo per le società del settore idrico, elettrico e gas più diffuso è il Fondo Pegaso. I lavoratori di Umbra Acque che vi aderiscono sono circa il 67,48%, mentre il 4,13% aderisce ad altri fondi pensionistici complementari. Come disciplinato dal CCNL Gas Acqua, ai dipendenti iscritti al Fondo Pegaso che versano volontariamente almeno un ulteriore importo dell'1,2% della retribuzione, la Società riconosce un contributo aggiuntivo del 1,2% dell'importo versato. Nell'anno 2025 sono state registrate 13 nuove adesioni al Fondo Pegaso. Nel corso dell'esercizio 2025 Umbra Acque ha versato ai fondi complessivamente € 1,1 milioni.

Formazione

Umbra Acque riconosce nella formazione aziendale, sia specialistica sia trasversale, uno strumento strategico e imprescindibile per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze, delle capacità e delle attitudini del personale, nonché per l'individuazione, il riconoscimento e la promozione dei talenti presenti all'interno dell'organizzazione. In tale prospettiva, la formazione costituisce un fattore determinante per la crescita e il consolidamento del capitale umano, in coerenza con gli indirizzi strategici della Società e con il perseguimento degli obiettivi organizzativi. Questa contribuisce altresì al rafforzamento del valore aziendale complessivo e al miglioramento continuo degli *standard* qualitativi dei servizi erogati agli utenti. Nel corso dell'esercizio 2025, Umbra Acque ha realizzato un piano di formazione teso a rispondere tempestivamente alle diverse necessità di aggiornamento specialistico, di *compliance* e di sicurezza nei luoghi di lavoro. Le persone hanno svolto percorsi formativi organizzati a livello di Gruppo Acea così come partecipazioni a singoli appuntamenti di formazione tecnica, organizzati *ad hoc* in base alle effettive necessità, ai ruoli e all'aggiornamento della formazione pregressa; sono state erogate 9.401 ore di formazione, pari al 1,41% rispetto al

totale delle ore ordinarie lavorate nell'esercizio, con una formazione complessiva pro-capite media di 22,82 ore. La formazione è stata erogata in gran parte in modalità *e-learning* ed ha coinvolto tutta la popolazione aziendale. È stato messo in atto un piano di formazione dedicato al D.Lgs. 231 e *whistleblowing*, così come sono stati predisposti appuntamenti formativi in tema di *Diversity, Equity & Inclusion*; particolare *focus* è stato dedicato al rafforzamento delle competenze legate ai contratti pubblici ed agli appalti, con prosecuzione ed alta attenzione sulla formazione dedicata alla *Cyber Security* rivolta all'intera compagine aziendale. Inoltre, sono stati somministrati corsi riguardo agli adempimenti e responsabilità in materia di regolazione della qualità tecnica, formazione in materia di intelligenza artificiale, sostenibilità e qualità delle acque. Al personale aziendale non sono stati somministrati corsi di formazioni specifici sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani, ferma restando l'erogazione della formazione a tutto il personale sui principi e le norme di comportamento indicate nel Codice Etico aziendale inclusi aspetti riguardanti i diritti umani. Con riferimento alle attività formative relative alla salute e sicurezza dei lavoratori, si rimanda al paragrafo "Formazione e addestramento dei lavoratori" all'interno del capitolo "Salute e sicurezza sul lavoro".

Smart working

La Società ha mantenuto anche per il 2025 la modalità di lavoro *smart working*. I dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità *smart working* sono stati 172, pari al 41,7% dell'intero organico e al 100% dei dipendenti con mansioni idonee per tale modalità lavorativa. Inoltre, in forza di specifico accordo sindacale interno, è stata data la possibilità di incremento dei giorni di lavoro in modalità agile, rispetto ai giorni di norma concessi, in favore dei lavoratori che versino in particolari situazioni di bisogno, come l'accudimento di figli in condizioni di disabilità, lavoratori vittime di violenza



valorizzazione del personale



domestica, lavoratori affetti da malattie oncologiche, lavoratori sottoposti a terapie salva-vita, lavoratori immunodepressi.

People care

Anche nel corso del 2025 la Società ha confermato e ulteriormente sviluppato iniziative riconducibili a politiche di *people care*, finalizzate al benessere e alla valorizzazione delle proprie persone. Di seguito si riportano, in forma sintetica, le principali azioni intraprese, articolate per aree tematiche.

Servizio di counseling psicologico

È stato mantenuto un servizio di *counseling* psicologico a titolo completamente gratuito, destinato ai dipendenti che avvertissero la necessità di accedere a una consulenza specialistica e a un supporto professionale qualificato. Il servizio, affidato a una psicologa del lavoro, è stato strutturato in colloqui individuali della durata di 45 minuti ciascuno, erogati in modalità *online* e programmati al di fuori dell'orario lavorativo.

Accordo in materia di tossicodipendenza, ludopatia ed etilismo

È stato mantenuto l'accordo sindacale in materia di tossicodipendenza, ludopatia ed etilismo, finalizzato a supportare eventuali lavoratori nel percorso di uscita dalle rispettive forme di dipendenza, attraverso strumenti di tutela, accompagnamento e intervento previsti dall'intesa. L'accordo prevede, come trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dal CCNL (la concessione di aspettativa non retribuita per un periodo non superiore a 3 anni) aspettativa retribuita a scalare: per i primi 12 mesi il 100% della retribuzione; dal 13° al 24° mese l'80%; oltre e fino al 36° mese il 60%.

Ferie solidali

Con apposito accordo sindacale interno in tema di fe-



attenzione al soddisfacimento dei bisogni del personale



rie solidali, ogni lavoratore, su base volontaria e a titolo gratuito, può cedere ferie, ROL, permessi ex festività soppresse, sino ad un massimo di 25 ore all'anno, in favore di lavoratori che versino in particolari condizioni di salute, come ad esempio lavoratori con figli in condizioni di disabilità, lavoratori con particolari esigenze di accudimento costante di altri familiari conviventi e lavoratori vittime di violenze domestiche.

Welfare

Ormai da molti anni Umbra Acque ha avviato un percorso di investimento costante nelle politiche di *welfare* aziendale con l'obiettivo di favorire un equilibrio sempre più efficace tra vita professionale e vita privata dei dipendenti. In tale ambito, la Società dedica crescente attenzione e sensibilità al soddisfacimento dei bisogni dei propri dipendenti.

Il sistema di *welfare* aziendale contempla iniziative volte a incrementare il benessere dei lavoratori e dei rispettivi nuclei familiari attraverso modalità integrative alla retribuzione che possono consistere sia in somme del *plafond* individuale *welfare* rimborsate (abbonamenti scolastici, libri scolastici, tasse universitarie, rette di asili, ecc.), sia nella fornitura diretta di servizi (palestre, viaggi, ecc.), o in ambito *fringe benefit* art. 51 c. 3 TUIR (a puro titolo esemplificativo buoni Amazon, buoni spesa per grandi catene commerciali, buoni benzina).

Nello specifico anche nel 2025, con corrispondente accordo sindacale interno, è stata mantenuta la possibilità per tutti i lavoratori, su base volontaria, di conferire tutto o parte del premio di risultato annuale in credito *welfare*. Nell'esercizio 2025 Umbra Acque ha versato un *addendum* pari al 15% dell'importo conferito dal dipendente, oltre una quota fissa di € 180 per i soli dipendenti che hanno aderito alla conversione del premio in credito *welfare* per somme pari o superiori a € 600. Nel 2025 hanno aderito al sistema *welfare* aziendale 188 dipendenti, pari al 46% della forza lavoro.

< Gestione delle risorse umane
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 42 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Tabella 43 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

Tabella 44 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Tabella 45 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età

Tabella 46 - Ore lavorate ed ore di assenza

Tabella 47 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Tabella 48 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

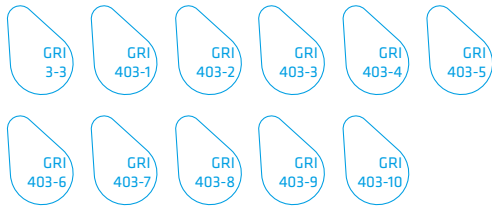
Tabella 49 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Tabella 50 - Anticorruzione

Salute e sicurezza sul lavoro



Salute e sicurezza sul lavoro



Politica per la Salute e Sicurezza

Per Umbra Acque la tutela della salute e la sicurezza sul lavoro sono pilastri strategici inscindibili dai risultati aziendali.

La Politica per la Salute e Sicurezza è integrata nei processi decisionali e si traduce in un impegno concreto per la progressiva riduzione degli eventi infortunistici e delle denunce di malattie professionali. La Società, nel declinare in maniera chiara e puntuale le diverse attività, obiettivi e azioni, garantisce un elevato impegno nella prevenzione attraverso l'implementazione e/o il mantenimento di procedure ed istruzioni specifiche, l'adozione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) di maggior *comfort* per i lavoratori, la predisposizione di piani di miglioramento sulla sicurezza di impianti, macchine e attrezzature.

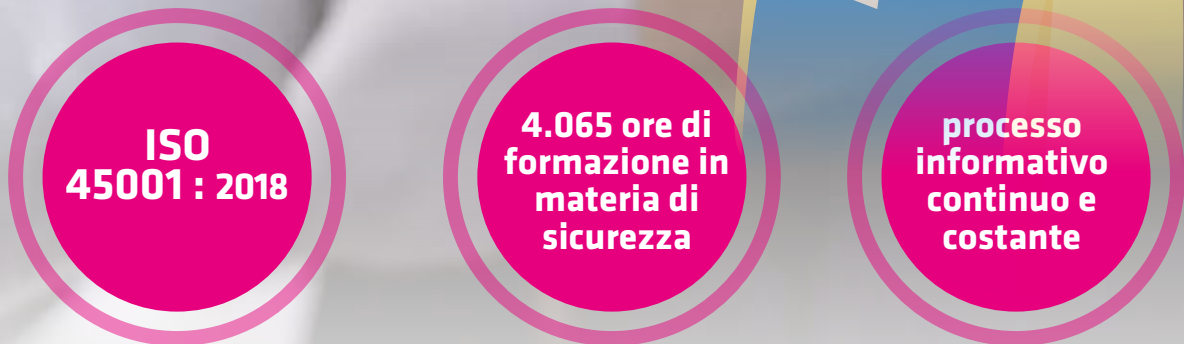
Certificazione ISO 45001:2018

Umbra Acque ha implementato un Sistema di gestione di salute e sicurezza certificato secondo lo *standard* ISO 45001:2018 per l'attività di gestione del Servizio Idrico Integrato, applicato a tutti i lavoratori e a tutti i luoghi di lavoro aziendali. L'efficacia del sistema è monitorata attraverso *audit* da parte dell'ente di certificazione RINA e dall'unità interna Servizio di Prevenzione

e Protezione (SPP)/Sistema Sicurezza e Salute. Nel mese di maggio 2025 l'ente ha effettuato una visita di sorveglianza dalla quale non sono emerse non conformità ma solo osservazioni. Il SPP/Sistema Sicurezza e Salute ha svolto 121 *audit* presso cantieri e siti tecnologici interni e cantieri di appaltatori. Ulteriore attività di sorveglianza viene inoltre svolta dai Direttori Lavori e dai CSE delle aree Investimenti e Tutela della Risorsa Idrica e Gestione Operativa.

Valutazione dei rischi

Lo strumento utilizzato per l'identificazione dei pericoli e la commisurazione del rischio è il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) aziendale, previsto dall'articolo 28 del D.Lgs. 81/2008. Queste informazioni evidenziano le condizioni di rischio associate ad ogni attività lavorativa, quantificandone il livello e stabilendo particolari azioni da approntare nel breve e lungo periodo per la prevenzione e/o riduzione dei rischi individuati. Al fine di mitigare il rischio specifico "lavoro in solitario", nell'anno è stato adottato un sistema per la rilevazione di situazioni di potenziale rischio per la salute e la sicurezza delle persone. Il sistema è costituito da una applicazione su *mobile* e da un dispositivo indossabile che rileva lo stato di immobilità e permette



l'attivazione dei soccorsi. Il Documento di Valutazione dei Rischi è redatto in collaborazione con il medico competente aziendale, previa consultazione dei RLSA aziendali e con il supporto di consulenti esperti in materia di sicurezza e salute. Il DVR viene aggiornato periodicamente per effetto dell'introduzione di modifiche delle modalità lavorative o dell'organizzazione della sicurezza o a seguito dell'aggiornamento delle fonti legislative. I fattori che determinano il cambiamento sono monitorati dal Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale mediante *audit* e segnalazioni dei componenti il Sistema di Alta Vigilanza e dei lavoratori che segnalano situazioni di pericolo, direttamente o per il tramite dei preposti alla sicurezza o dei RLSA o con lo strumento dei *near miss*, o a seguito di infortuni.

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

Azioni di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori

Umbra Acque mantiene costantemente attivo un processo informativo e di incremento della consapevolezza in materia di salute e sicurezza sul lavoro con l'ausilio di strumenti di comunicazione smart che garantiscono pronta fruibilità e accessibili a tutti. I messaggi, semplici e chiari, corredati di immagini, invitano alla tenuta di comportamenti responsabili al fine di assicurare lo svolgimento delle attività senza incidenti e in conformità alla normativa vigente. Umbra Acque ha inoltre avviato un processo di partecipazione e coinvolgimento dei lavoratori promosso mediante *survey online* semestrali su temi specifici e sulle procedure del Sistema Sicurezza e Salute.

I lavoratori sono coinvolti nel processo di controllo delle dotazioni DPI e sono sensibilizzati e incentivati a segnalare i *near miss*.

Sorveglianza sanitaria

I lavoratori sono sottoposti a regolare sorveglianza sanitaria secondo il Protocollo sanitario redatto dal medico competente aziendale, differenziato a seconda dei gruppi omogenei di appartenenza dei lavoratori, così come definiti nel DVR aziendale.

Il medico competente, oltre ad assolvere al compito di assicurare la sorveglianza sanitaria ai lavoratori, collabora con il Datore di lavoro e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nella definizione delle misure di prevenzione e protezione e nella valutazione dei rischi, anche visitando i luoghi di lavoro.

Il servizio di analisi e indagini medico-specialistiche e di laboratorio è affidato ad un laboratorio clinico accreditato, che svolge il servizio principalmente presso la sede legale di Umbra Acque.

Formazione e addestramento dei lavoratori

Nel corso del 2025 sono state erogate 4.065 ore di formazione in materia di salute e sicurezza, con 860 partecipazioni effettive.

Gli argomenti trattati hanno riguardato i rischi specifici tipici dell'attività lavorativa, comprese procedure operative per lo svolgimento in sicurezza di attività tipiche della mansione, uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI), prevenzione infortuni e gestione delle emergenze.

La formazione ha coinvolto tutte le categorie di lavoratori, inclusi operai, impiegati, quadri e dirigenti, e si è svolta tramite sessioni in aula e prove pratiche, garantendo il rispetto dei requisiti di legge.

Infortuni, incidenti e malattie professionali

Nell'esercizio sono stati registrati 4 infortuni: 2 in itinere, 1 durante uno spostamento lavorativo a piedi e 1 di altro tipo, registrando l'incremento di una unità rispetto al 2024. In particolare, per la natura degli infortuni occorsi, nessuno è da considerarsi quale tipicamente professionale. Nel 2025 sono state denunciate 8 malattie professionali causate da movimentazione manuale dei carichi, movimenti ripetuti e vibrazioni; 4 di queste pratiche sono state definite negativamente da INAIL e delle altre gli esiti non sono noti.

Non vi sono stati infortuni o malattie professionali di lavoratori non dipendenti (stagisti, somministrati e co.co.co.) sotto il controllo dell'organizzazione. Umbra Acque non dispone delle informazioni riferite agli infortuni, incidenti e malattie professionali di altri lavoratori non dipendenti.



**Comportamenti sicuri e procedure
condivise per ambienti di lavoro protetti**

< Salute e sicurezza sul lavoro
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 51 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 52 - Ore pro-capite formazione sicurezza per categoria e genere

Tabella 53 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Tabella 54 - Indici infortunistici

Tabella 55 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti

Tabella 56 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

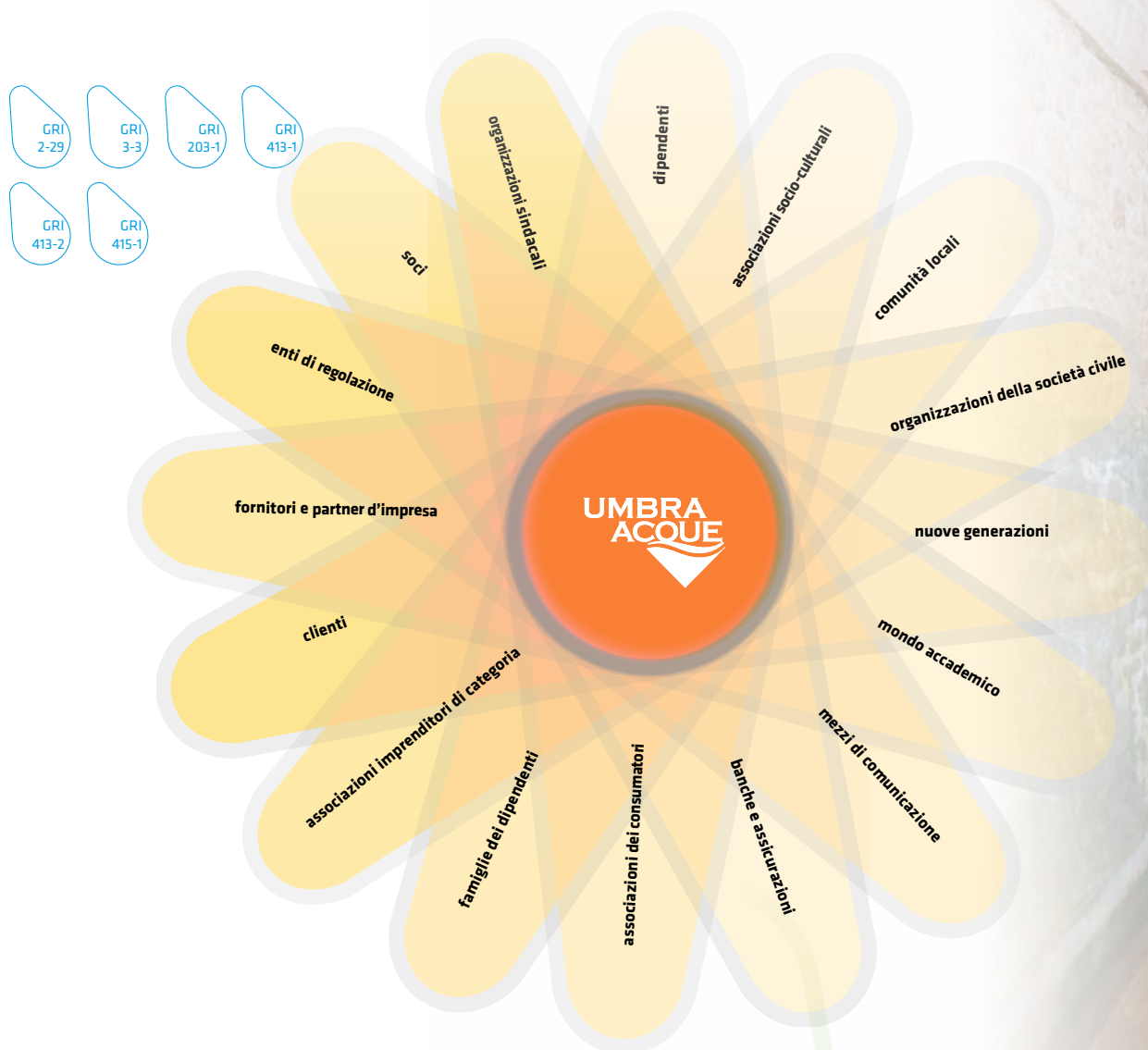
Tabella 57 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti



Stakeholder e territorio



Stakeholder e territorio



L'Azienda si impegna a sviluppare relazioni di fiducia con i propri *stakeholder*, adottando un approccio inclusivo e proattivo, volto a valorizzare i risultati emersi dal dialogo e dal confronto con le parti interessate, in coerenza con gli impegni espressi nella Politica del Sistema di Gestione Integrato, con i principi enunciati nel Codice Etico, con la *vision* e *mission* aziendale. Come ogni anno, la Società ha predisposto un piano di *stakeholder engagement* con l'obiettivo di mantenere attivo il dialogo con gli *stakeholder*, che rappresenta per Umbra Acque una priorità e presupposto di uno scambio continuo di valori, esigenze e aspettative, anche con riferimento alla gestione sostenibile del *business*, incentrata sulla trasparenza e sulla condivisione delle azioni di sviluppo sostenibile.

Umbra Acque si propone, inoltre, di cogliere, sviluppare e consolidare le opportunità derivanti dalle possibilità di collaborazione positiva che emergono dalla relazione con i propri *stakeholder* nell'ottica di rafforzare la capacità di generare valore condiviso.

Umbra Acque ha partecipato ad un percorso formativo sviluppato da Acea in materia di *stakeholder engagement* finalizzato al potenziamento delle competenze e abilità specifiche, in particolar modo rispetto ai temi della comunicazione, partecipazione e coinvolgimento dei grandi gruppi portatori di interesse.

Nel corso del 2025 la Società ha collaborato con Acea nell'attività di aggiornamento dell'Albero degli *Stakeholder* di Gruppo.



Le sorgenti di Bagnara

I livelli di coinvolgimento degli *stakeholder*

monitorare

comunicazione unidirezionale dagli *stakeholder* all'organizzazione



informare

comunicazione unidirezionale dall'organizzazione agli *stakeholder*, che non prevede alcuna richiesta di risposta



consultare

engagement bidirezionale limitato, in cui gli *stakeholder* rispondono a specifiche domande poste dall'organizzazione



negoziare

engagement bidirezionale limitato, in cui l'organizzazione e gli *stakeholder* discutono questioni specifiche con l'obiettivo di raggiungere un accordo



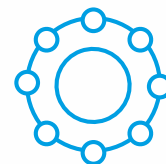
coinvolgere

engagement bidirezionale o multidirezionale, in cui l'organizzazione e gli *stakeholder* agiscono indipendentemente verso obiettivi concordati



collaborare

engagement bidirezionale o multidirezionale, mirato a un apprendimento congiunto e a definire decisioni e azioni condivise



responsabilizzare

gli *stakeholder* contribuiscono nella definizione delle strategie dell'organizzazione



Stakeholder aziendali



Dipendenti

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

Organizzazioni sindacali

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

Soci

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

Clienti

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

Enti di regolazione

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

Fornitori e partner d'impresa

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

Associazioni imprenditori di categoria

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

Famiglie dei dipendenti

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

Associazioni dei consumatori

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

Banche

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

Mezzi di comunicazione

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

Mondo accademico

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

Nuove generazioni

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

Organizzazioni della società civile

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

Associazioni socio-culturali

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

Comunità locali

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

Iniziative per la collettività, l'ambiente e il territorio

Da sempre attenta alla qualità dei servizi offerti ai propri clienti, Umbra Acque ogni anno intraprende azioni strategiche per il raggiungimento degli obiettivi aziendali che hanno un impatto positivo sulla comunità, sul territorio e sugli *stakeholder*. Anche nel 2025 la Società ha realizzato numerose attività:

- la promozione della sostenibilità ambientale, in collaborazione con Enti ed Istituzioni, con particolare attenzione alle nuove generazioni;
- il rafforzamento del proprio legame con il territorio, grazie al sostegno a progetti culturali, sportivi e di solidarietà;
- la promozione dei temi della sostenibilità, del rispetto per l'ambiente, della tutela della risorsa idrica, della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tutte le iniziative e le campagne di comunicazione sono state promosse sia internamente che esternamente, attraverso i canali aziendali. Umbra Acque non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né ha effettuato attività di lobbying. Di seguito si riportano le principali iniziative e progetti del 2025.

Realizzazione pozzi in Malawi

Nel corso del 2025 Umbra Acque ha contribuito attraverso un'erogazione liberale alla realizzazione di un pozzo nel distretto di Zomba in Malawi. Le comunità rurali del paese africano, fortemente condizionate da limitazioni geografiche e dalle criticità infrastrutturali del territorio, hanno limitato accesso ai servizi essenziali rendendo le condizioni di vita della popolazione insostenibili. La mancanza di acqua potabile, nonostante ve ne sia tantissima nel sottosuolo, aggrava le difficoltà quotidiane dei suoi abitanti. L'obiettivo principale del progetto di trivellazione è stato quello di fornire una soluzione alla scarsità di risorsa idrica potabile che affligge il paese, migliorare gli impatti degli interventi sanitari, aumentare le opportunità socioeconomiche e di sviluppo della comunità. Il progetto vedrà la sua conclusione nel 2026, attraverso la costruzione di un ulteriore pozzo nello stesso distretto territoriale. Il progetto, previsto anche all'interno del Piano di Sostenibilità 2023-2025 quale iniziativa concreta di impatto sulle comunità in via di sviluppo e associato al SDG 6 "Acqua pulita e servizi igienico sanitari" dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, persegue l'obiettivo di "Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie".

Giornata Mondiale dell'Ambiente

In occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente del 5 giugno 2025, Umbra Acque ha aderito al progetto di volontariato d'impresa promosso dal Gruppo Acea denominato "Zero Plastica". L'iniziativa ha previsto il coinvolgimento volontario di dipendenti nella raccolta di rifiuti plastici e materiali abbandonati lungo aree fluviali e zone naturali del territorio umbro, contribuendo concretamente alla tutela degli ecosistemi locali. L'attività ha rappresentato un momento di partecipazione attiva e di sensibilizzazione interna sui temi della responsabilità ambientale e tutela della risorsa idrica.



Realizzazione pozzo
in Malawi



Progetto Acea scuola - educazione idrica

Incontro con i fornitori e i dipendenti

Nel corso del 2025 Umbra Acque ha promosso un incontro dedicato ai propri fornitori e dipendenti, inserito all'interno del Piano annuale di *stakeholder engagement* volto a rafforzare il dialogo con diversi portatori di interesse. L'iniziativa ha rappresentato un momento di confronto diretto e trasparente sui principi che guidano l'azione aziendale in ambito ambientale, sociale e di *governance*, favorendo la condivisione di valori, obiettivi e responsabilità comuni. L'incontro si inserisce in un percorso volto ad integrare in modo sistematico i principi di sostenibilità nei processi di approvvigionamento e nella gestione dei contratti, rafforzando trasparenza, responsabilità reciproca e creazione di valore condiviso per il territorio.

Acea Scuola - Educazione Idrica

Umbra Acque ha partecipato al progetto "Acea Scuola - Educazione Idrica" per l'anno scolastico 2024-2025. Il progetto, nato dal Protocollo d'intesa triennale tra il Gruppo Acea e il Ministero dell'Istruzione e del Merito, si pone l'obiettivo di diffondere tra le nuove generazioni una cultura consapevole della tutela e del risparmio della risorsa idrica. La prima edizione del progetto ha coinvolto le scuole primarie e secondarie di primo grado in sei regioni italiane (Lazio, Campania, Umbria, Toscana, Molise e Valle d'Aosta), territori nei quali il Gruppo Acea gestisce il Servizio Idrico Integrato. Accanto alla formazione digitale, il progetto ha previsto anche attività esperienziali, rafforzando l'apprendimento attraverso il contatto diretto con le infrastrutture del servizio idrico.

In Umbria sono stati coinvolti nel progetto 14 istituti scolastici, per un totale di circa 2.400 studenti. Il percorso si è arricchito con il contest nazionale "Alla ricerca

della goccia perduta: riuso e risparmio dell'acqua", dedicato alla realizzazione di cortometraggi sul tema del riuso e del risparmio idrico.

La scuola primaria della frazione Villa Pitignano del Comune di Perugia si è aggiudicata il premio nazionale, accedendo all'Acea Acqua Edu Camp, il primo campo esperienziale che unisce educazione idrica e sport, realizzato presso il Club Velico Trasimeno di Passignano sul Trasimeno. L'esperienza ha permesso agli studenti di approfondire i valori della sostenibilità ambientale, del rispetto per la natura e della collaborazione, attraverso attività formative e sportive integrate.

L'iniziativa testimonia e conferma l'impegno di Umbra Acque nella promozione della cultura ambientale per le nuove generazioni e nel rafforzamento del legame con il sistema scolastico territoriale.

Donazione di sangue - "Una goccia per la vita"

Nel 2025 è proseguita la campagna interna per la donazione di sangue e plasma che, in forza di accordo sindacale aziendale, prevede per i dipendenti donatori abituali il riconoscimento di 10 ore aggiuntive di permesso retribuito, oltre ai permessi previsti dalla normativa vigente. L'iniziativa rappresenta un esempio concreto di welfare aziendale e di responsabilità sociale, promuovendo la salute, la solidarietà e la partecipazione attiva dei dipendenti di Umbra Acque alla vita della comunità.

Giornata Mondiale dell'Acqua

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua del 22 marzo 2025, Umbra Acque ha promosso un programma di attività educative rivolto alle scuole primarie del territorio, realizzato in collaborazione con il POST - Museo della Scienza di Perugia. L'iniziativa è stata organizzata per avvicinare le nuove generazioni ai temi della tutela



Incontro fornitori,
dipendenti e banche



Giornata mondiale dell'ambiente

e della qualità della risorsa idrica attraverso un approccio scientifico, interattivo e coinvolgente. Nel corso della giornata, gli studenti hanno partecipato a laboratori didattici dedicati all'analisi dell'acqua, approfondendo in modo semplice ma rigoroso i principali parametri di controllo e il funzionamento delle verifiche di qualità. Particolare attenzione è stata riservata agli inquinanti emergenti, inclusi i PFAS, con l'obiettivo di fornire informazioni corrette e trasparenti su un tema di forte attualità. Le attività sono state arricchite da esperienze pratiche con kit di analisi e dalla distribuzione di materiale divulgativo dedicato ai più giovani, favorendo una comprensione concreta e duratura dei contenuti.

Workshop "Penelope Execution" - Parità di genere

Nel 2025 Umbra Acque ha organizzato il *workshop* "Penelope Execution", con l'obiettivo di continuare il percorso di sensibilizzazione verso la parità di genere avviato nel 2024 con la redazione del Manifesto dell'Uguaglianza e consolidato dalla Certificazione UNI/PdR 125:2022. L'iniziativa è stata concepita come spazio di confronto attivo e partecipato sui temi della *leadership* inclusiva, del superamento dei *bias* culturali, della valorizzazione delle competenze e dell'equilibrio tra vita professionale e personale.

Il *workshop* ha rappresentato un passaggio significativo dalla dimensione valoriale a quella comportamentale, contribuendo a consolidare una cultura organizzativa fondata su equità, rispetto e responsabilità condivisa.

Finanziamento borsa di dottorato di ricerca

Nel 2025 Umbra Acque SpA ha finanziato una borsa di dottorato di ricerca triennale presso l'Università degli Studi di Perugia, Dipartimento di chimica, biologia e biotecnologie. Il progetto di ricerca è finalizzato all'ana-

lisi delle problematiche di gestione per il SII dei PFAS, in particolare attraverso la ricerca e sviluppo di tecnologie sensoristiche portatili, rapide ed economiche, capaci di rilevare selettivamente PFAS anche in contesti complessi, integrando l'analisi con modelli di *machine learning*. L'obiettivo finale è costruire un sistema di sorveglianza ambientale efficace, scalabile e tecnologicamente innovativo.

Il progetto di ricerca si articola in diverse fasi, per rispondere ai seguenti obiettivi specifici:

- sviluppare e confrontare diversi metodi analitici per i PFAS sulle diverse matrici di interesse di Umbra Acque;
- studiare metodologie alternative di indagine e confronto con cromatografia/spettrometria di massa.
- analizzare i dati con metodi di *machine learning*.

Il valore generato per gli stakeholder e per il territorio

Le iniziative realizzate nel 2025 e previste nel Piano di *stakeholder engagement* hanno contribuito a:

- consolidare il rapporto di fiducia con la comunità;
- promuovere comportamenti sostenibili e responsabili;
- rafforzare il dialogo con *stakeholder* e filiera;
- valorizzare il capitale umano interno;
- integrare in modo sempre più strutturale i principi ESG nelle attività aziendali.

Le attività svolte da Umbra Acque sono costantemente monitorate anche sul piano delle ricadute indotte sul territorio, non solo in termini di soddisfazione dell'utente o in termini di qualità dei servizi erogati, ma anche in relazione al valore indotto in termini di occupazione, investimenti realizzati e valore degli appalti. Per approfondimenti si rimanda al capitolo "Performance economica e creazione di valore" e agli "Indicatori di performance" del presente Bilancio.

< Stakeholder e territorio
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 58 - Laboratori didattici in classe
Tabella 59 - Visite didattiche c/o impianti



Performance economica e creazione di valore

88

Performance economica e creazione di valore



La Società nel 2025 ha perseguito con determinazione ed efficacia tutti gli obiettivi gestionali dell'esercizio, superando i traguardi prefissati e generando un indotto significativo e specializzato nel territorio gestito, preservando efficienza, qualità e sostenibilità del servizio, coerentemente con le previsioni contenute nel Piano d'Ambito, a partire dall'attuazione degli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), per il quale la società beneficia dei contributi pubblici a supporto per la realizzazione degli investimenti infrastrutturali previsti. Nonostante un contesto globale incerto a causa delle tensioni geopolitiche in Est Europa e Medio Oriente, delle politiche commerciali statunitensi e della conseguente instabilità dei mercati, i risultati del 2025 di Umbra Acque si confermano particolarmente positivi, con un'importante crescita rispetto agli anni precedenti e in miglioramento sia in termini economici che patrimoniali.

Risultati

Il Bilancio di Esercizio 2025 restituisce risultati economici e patrimoniali eccellenti, con una crescita superiore rispetto alle previsioni di budget per l'anno. Di seguito i principali valori:

- il Margine Operativo Lordo (MOL) ammonta ad € 48.770.461, registrando un incremento di € 3.802.798 (+8%) rispetto all'esercizio precedente, con un miglioramento rispetto alle attese di budget di € 7.432.545 (+18%);
- le imposte del periodo ammontano ad € 6.496.585, registrando un incremento di € 886.035 (+16%) rispetto al 2024;
- il risultato di esercizio chiude con un Utile netto di € 16.197.009, registrando un incremento di € 2.276.072 (+16%) rispetto al 2024, con un miglioramento rispetto alle attese di budget di € 3.695.860 (+30%).

I risultati dell'esercizio 2025 sono dovuti principalmente dall'incremento del valore della produzione, che al 31 dicembre 2025 ammonta ad € 124.765.738, segnando una crescita di € 6.559.829 rispetto al 2024.

La crescita beneficia soprattutto degli impatti positivi derivanti dai maggiori ricavi tariffari, così come determinati sulla base del Metodo Tariffario Idrico 4 (MTI-4), valido per la determinazione delle tariffe del periodo regolatorio 2024-2029, a fronte della Delibera ARERA n. 76/2025/R/idr del 4 marzo 2025, che ha stabilito per l'anno 2025 un *theta* applicabile dell'1,160 corrispondente ad un incremento tariffario del 7,70% rispetto al 2024. L'incremento dei ricavi tariffari è stato determi-

2025 Margine Operativo Lordo

48,8 mln euro



> rispetto 2024

nato principalmente dal recupero dei costi operativi aggiornabili riferiti agli anni precedenti - soprattutto conguagli dei costi dell'energia elettrica - e dai nuovi impegni ed obiettivi gestionali, con particolare riferimento alle attività concernenti la Qualità Tecnica (RQTI) e all'incremento degli investimenti (CapEx).

La componente del VRG da ricondurre al FoNI nel 2025 risulta pari ad € 11.695.563 ed è diretta alla copertura dei nuovi investimenti, che sono parte integrante dei ricavi, ma che saranno vincolati allo scopo per cui sono stati definiti attraverso la destinazione degli utili. Alla descritta dinamica incrementativa dei ricavi si è unita un'attenzione sempre maggiore alla crescita rigorosa, mediante un approccio industriale alla gestione delle risorse, con forte disciplina sui costi operativi, nonostante l'incremento dei costi riferiti all'energia elettrica e al personale.

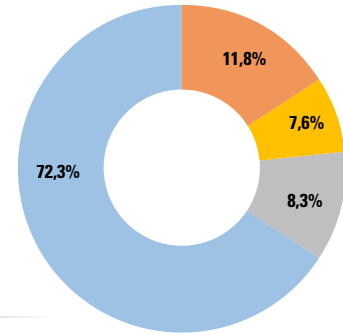
I costi dell'energia elettrica sono incrementati di circa l'8% rispetto all'esercizio precedente, nonostante una diminuzione del consumo complessivo di circa 1,7 GWh per effetto degli interventi di efficientamento energetico e alla stagione primaverile particolarmente piovosa. Il valore del prezzo indicizzato a PUN si attesta ad un valore medio dell'anno 2025 di circa 116 €/MWh rispetto ai 108 €/MWh del 2024.

La posizione finanziaria netta complessiva ammonta ad € 71.092.606, rimanendo sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente per effetto della riduzione dell'indebitamento e delle disponibilità liquide per sostenere le attività di investimento. Il Patrimonio Netto al 31 dicembre 2025, considerando il valore dell'Utile d'esercizio 2025 di € 16.197.009 prima della proposta di destinazione dello stesso, assume il valore complessivo di € 99.887.796, un valore particolarmente significativo che, oltre a confermare il rafforzamento della struttura patrimoniale, attesta il crescente valore dell'azienda per i Soci. Umbra Acque è soggetta esclusivamente alle disposizioni fiscali italiane. Per maggiori approfondimenti si rinvia al Bilancio di Esercizio 2025.

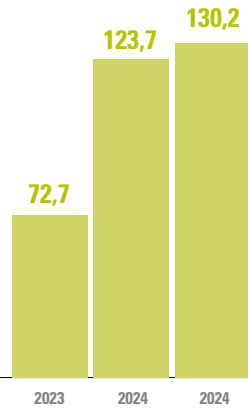
Investimenti realizzati

Nell'esercizio 2025 sono stati realizzati investimenti per € 63,5 milioni (+5% rispetto al 2024), il livello più alto conseguito dalla Società dall'inizio della gestione nel 2003, che corrispondono a circa 130,2 €/abitante servito (123,7 €/abitante servito nel 2024), superiore rispetto agli investimenti medi programmati per il 2025 dai gestori industriali pari a 126,5 €/abitante servito. La parte più rilevante degli investimenti realizzati

Distribuzione degli investimenti per servizio

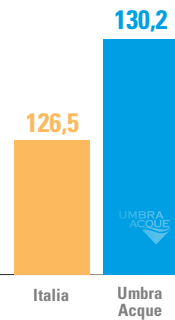


Investimenti in euro per abitante



Investimento medio in euro per abitante da parte dei gestori industriali anno 2025

Fonte: elaborazione propria. Dati interni e Fondazione Utilitatis su dati dei gestori (presentazione Blue Book 2026)



nell'esercizio è riferita principalmente alle opere cofinanziate con fondi PNRR:

- interconnessione della diga sul fiume Chiascio al sistema acquedottistico Perugino-Trasimeno, i cui lavori in corso ammontano a circa 25,1 M€ al 31 dicembre 2025 (su un valore complessivo di investimento di € 28 milioni), con una produzione eseguita nell'anno 2025 pari a € 8,2 milioni;
- distrettualizzazione della rete di distribuzione e riduzione delle perdite, i cui lavori in corso ammontano a circa € 39 milioni al 31 dicembre 2025 (su un valore complessivo di investimento di € 52 milioni), con una produzione eseguita nell'anno 2025 pari a € 18,4 milioni;
- potenziamento del comparto fognario-depurativo, i cui lavori in corso ammontano a circa € 7,9 milioni al 31 dicembre 2025 (su un valore complessivo di investimento di € 12,4 milioni), con una produzione eseguita nell'anno 2025 pari a € 3,1 milioni.

Il rispetto di tutti i *target* previsti nel 2025 per le opere PNRR attesta la capacità di Umbra Acque di assolvere agli impegni assunti, organizzando adeguatamente tutti i fattori produttivi.

Le attività di manutenzioni straordinarie programmate e non programmate sulle infrastrutture SII ammontano ad € 13,5 milioni, principalmente dovute alle seguenti attività:

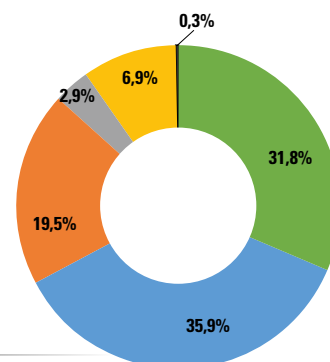
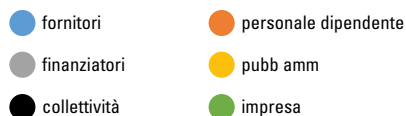
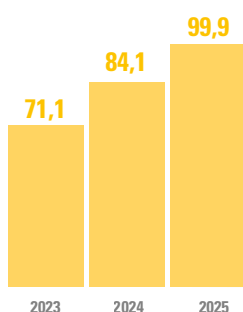
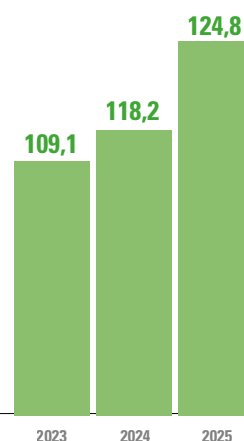
- sostituzione delle condotte idriche più ammalorate e soggette a frequenti perdite;
- adeguamento e potenziamento degli impianti di depurazione;
- sostituzione delle condotte fognarie più vetuste e soggette a rotture ed allagamenti;
- adeguamento e messa in sicurezza di impianti idrici e fognari.

Le altre attività di investimento sono riferite principalmente a beni immateriali e materiali, quali il rinnovo del telecontrollo, le attività connesse al laboratorio di analisi e il sistema GIS, oltre alle attività correlate ai servizi comuni per l'acquisto automezzi, macchine elettroniche d'ufficio, attrezzature varie e l'aggiornamento dei *software* attraverso le diverse evolutive dei progetti condivisi con il Gruppo Acea, anche con l'apporto del personale interno.

Distribuzione del valore aggiunto al territorio servito

Il valore economico generato viene calcolato riclassificando le voci del Conto economico del Bilancio di Esercizio e nell'anno 2025 è stato di € 126,4 milioni, rappresentato dal valore della produzione al quale sono stati aggiunti i proventi della gestione finanziaria. L'ammontare del valore economico generato esprime

Valore aggiunto globale netto distribuito

Patrimonio netto
in milioni di euroValore della produzione
in milioni di euro

il valore della ricchezza prodotta da Umbra Acque, in massima parte distribuito agli *stakeholder* con i quali la Società si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare, il valore economico generato è stato così distribuito:

- verso i fornitori per circa il 35,9%, per complessivi € 45,3 milioni, corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- verso il personale dipendente per il 19,5%, per un totale di € 24,7 milioni. Nell'importo complessivo sono incluse le retribuzioni del personale dipendente ed i servizi a loro rivolti;
- verso i finanziatori per il 2,9%, pari a € 3,7 milioni, come interessi sul capitale fornito;
- verso la Pubblica Amministrazione per circa il 9,6%, pari a complessivi € 12,1 milioni, riferibili alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, ad imposte indirette e tasse;
- verso la collettività per lo 0,3%, pari a € 334 mila, attraverso sponsorizzazioni, erogazioni e indennizzi.

Il restante ammontare, € 40,3 milioni e pari al 31,8% del valore economico generato, è stato trattenuto dal sistema impresa: si tratta degli ammortamenti, degli accantonamenti a fondi rischi e oneri, del fondo svalutazione crediti e dell'autofinanziamento.

Piano di Committenza

Il Piano di Committenza dell'anno 2025 ha raggiunto un valore pari ad € 139,9 milioni, per un totale di 203 procedure.

La percentuale di realizzazione riferita alle sole procedure lavorabili è stata del 100%, per un importo complessivo pari ad € 93,3 milioni, percentuale che scende al 70% del valore totale del Piano di Committenza 2025 se si ricomprendono invece anche le procedure rinviate al 2026 e/o rivelatesi non più necessarie rispetto alle previsioni di programmazione (le cd. procedure non lavorabili), di importo pari ad € 46,6 milioni.

Nel corso del 2025 la Società ha affidato ordinativi nelle diverse categorie Forniture, Lavori e Servizi per circa euro 90 milioni. Gli ordinativi affidati a fornitori locali (Regione Umbria) direttamente, sulla base del principio di rotazione e delle logiche di qualificazione previste dai Sistemi di Qualificazione dei fornitori, e attraverso l'istituto del subappalto, sono pari a € 29,8 milioni, il 33% del totale ordinativi. Con riferimento alla sola categoria Lavori, pari a circa € 40 milioni, si evidenzia che il totale Lavori affidati direttamente e attraverso l'istituto del subappalto ad aziende della Regione Umbria è di circa € 21,8 milioni, pari al 54% del totale Lavori.

< Performance economica e creazione di valore
Allegato Indicatori di Performance

Tabella 60 - Principali voci del Conto Economico

Tabella 61 - Principali voci dello Stato Patrimoniale

Tabella 62 - Indici di redditività

Tabella 63 - Indici di investimento

Tabella 64 - Investimenti totali per servizio

Tabella 65 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area geografica

Tabella 66 - Valore Aggiunto Globale generato e distribuito

Tabella 67 - Ordinatori

Tabella 68 - Ripartizione ordinatori fornitori in base all'importo commessa

Tabella 69 - Ripartizione geografica ordinatori

Tabella 70 - Fornitori locali

Allegati



GRI content index

Dichiarazione di utilizzo > Umbra Acque S.p.A. ha presentato una rendicontazione con riferimento ai GRI Standard per il periodo 01.01.2025 - 31.12.2025

GRI 1 Utilizzato > Principi Fondamentali 2021

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
Introduzione						
GRI 2 Informativa generale	2-1 Dettagli organizzativi	Pag. 20				
	2-2 Entità incluse nel report di sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 14, 20				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Pag. 14				
	2-4 Revisione di informazioni	Pag. 14				
	2-5 Assurance esterna	Pag. 14, 149				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Pag. 20, 28, 52, 80	Tab. 11, 12, 13, 15, 16, 17, 32, 33, 34, 35, 60, 62, 67, 68, 69			
	2-7 Dipendenti	Pag. 90	Tab. 42, 43, 44			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Pag. 90				
	2-9 Struttura e composizione della governance	Pag. 28	Tab. 1			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 28				
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Pag. 28				
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Pag. 16, 24				
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Pag. 16, 24				
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Pag. 14, 16				
	2-15 Conflitti di interesse	Pag. 28				
	2-16 Comunicazione delle criticità	Pag. 28				
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Pag. 28				
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Pag. 28				
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Pag. 28				
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Pag. 28				
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Pag. 90				
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pag. 8				
	2-23 Impegno in termini di policy	Pag. 28				
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Pag. 28				
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Pag. 80	Tab. 39			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Pag. 14, 28				
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Pag. 52	Tab. 41			

GRI content index

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Pag. 20				
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 104				
	2-30 Contratti collettivi	Pag. 90				
Temi materiali						
GRI 3 Temi materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Pag. 16				
	3-2 Elenco dei temi materiali	Pag. 16				
Governance, etica ed integrità del business						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 28				
GRI 205 Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Pag. 28				
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Pag. 28				
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Pag. 28				
GRI 207 Tasse	207-1 Approccio alle imposte	Pag. 28				
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Pag. 28				
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Pag. 28				
	207-4 Reportistica per Paese	Pag. 28				
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Pag. 28				
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	Pag. 28				
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Pag. 28	Tab.1			
GRI 407 libertà di associazione e contrattazione collettiva	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	Pag. 28				
GRI 408 Lavoro minorile	408-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Pag. 28				
GRI 409 Lavoro forzato o obbligatorio	409-1 Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Pag. 28				
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criterisociali	Pag. 28				
	414-2 Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Pag. 28				

GRI content index

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
GRI 418 Privacy dei clienti	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti perdita di loro dati	Pag. 28				
Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 42				
GRI 201 Performance economica	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico	Pag. 42				
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Pag. 42				
GRI 302 Energia	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Pag. 42	Tab. 7, 8			
	302-3 Intensità energetica	Pag. 42	Tab. 10			
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Pag. 42	Tab. 7			
	302-5 Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi	Pag. 42				
GRI 305 Emissioni	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Pag. 42	Tab. 9			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 42	Tab. 9			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	Pag. 42	Tab. 9			
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Pag. 42	Tab. 10			
	305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Pag. 42				
Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 52				
GRI 201 Performance economica	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Pag. 52				
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Pag. 52	Tab. 18			
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Pag. 52				
GRI 303 Acqua ed effluenti	303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 52				
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Pag. 52				
	303-3 Prelievo idrico	Pag. 52	Tab. 13			
	303-4 Scarico Idrico	Pag. 52	Tab. 26			
	303-5 Consumo Idrico	Pag. 52	Tab. 14			
GRI 413 Comunità locali	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Pag. 52	Tab. 18			

GRI content index

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Pag. 52				
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Pag. 52	Tab. 24, 25			
GRI 417 Marketing ed etichettatura	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Pag. 52				
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Pag. 52				
Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 70				
GRI 101 Biodiversità	101-1 Politiche per arrestare e invertire la perdita di biodiversità	Pag. 70			<i>Attualmente non è in essere una procedura per la Biodiversità</i>	
	101-2 Gestione degli impatti sulla biodiversità	Pag. 70				
	101-4 Identificazione degli impatti sulla biodiversità	Pag. 70				
GRI 301 Materiali	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	Pag. 70	Tab. 27, 28			
GRI 303 Acqua ed effluenti	303-3 Prelievo idrico	Pag. 70				
	303-4 Scarico idrico	Pag. 70				
GRI 306 Rifiuti	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Pag. 70				
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Pag. 70				
	306-3 Rifiuti generati	Pag. 70	Tab. 29, 30, 31			
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	Pag. 70	Tab. 30, 31			
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	Pag. 70	Tab. 30, 31			
Clienti e qualità del servizio						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 80				
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Pag. 80				
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	Pag. 80				
GRI 206 Comportamento anticompetitivo	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	Pag. 80				
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Pag. 80	Tab. 41			

GRI content index

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
GRI 417 Marketing ed etichettatura	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Pag. 80				
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Pag. 80				
	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	Pag. 80				
Gestione delle risorse umane						
GRI 3 Temati materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 90				
GRI 201 Performance economica	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	Pag. 90				
GRI 202 Presenza sul mercato	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	Pag. 90				
GRI 205 Anticorruzione	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Pag. 90	Tab. 50			
GRI 401 Occupazione	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Pag. 90	Tab. 45			
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Pag. 90				
	401-3 Congedo parentale	Pag. 90				
GRI 402 Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	Pag. 90				
GRI 404 Formazione e istruzione	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Pag. 90	Tab. 48			
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	Pag. 90				
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	Pag. 90				
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Pag. 90	Tab. 43, 44			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 90				
GRI 406 Non discriminazione	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 90				
GRI 410 Pratiche di sicurezza	410-1 Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	Pag. 90				

GRI content index

GRI Standard altra fonte	Informativa	riferimento	riferimento indicatori di performance	omission		
				requisito	ragione dell'omissione	spiegazione
Salute e sicurezza sul lavoro						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 98				
GRI 403 alute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 98				
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Pag. 98				
	403-3 Servizi per la salute professionale	Pag. 98				
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Pag. 98				
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 98				
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 98				
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Pag. 98				
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 98				
	403-9 Infortuni sul lavoro	Pag. 98	Tab. 53, 54, 55			
	403-10 Malattia professionale	Pag. 98	Tab. 56, 57			
Stakeholder e territorio						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 104				
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Pag. 104				
GRI 413 Comunità locali	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Pag. 104	Tab. 58, 59			
	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	Pag. 104				
GRI 415 Politica pubblica	415-1 Contributi politici	Pag. 104				
Performance Economica e creazione di valore						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Pag. 112				
GRI 201 Performance economica	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Pag. 112	Tab. 66			
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	Pag. 112				
GRI 204 Prassi di approvigionamento	204-1 Proporzioni della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Pag. 112	Tab. 70			
GRI 207 Tasse	207-4 Reportistica per paese	Pag. 112				

Glossario

A

ACCREDITAMENTO DI UN

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

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

ACQUE REFLUE URBANE:

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

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

AURI: Autorità Umbra per Rifiuti e Idrico.

ASL: Azienda Sanitaria Locale.

B

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:

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

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

C

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

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

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

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

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

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

CORPO IDRICO SUPERFICIALE: ecoambiente distinto e significativo di acque superficiali, quali un lago, un fiume, un torrente, un bacino artificiale, ecc.

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

D

DEPURAZIONE: serie di trattamenti a cui vengono sottoposte le acque reflue per poterle restituire ai corpi idrici superficiali nel rispetto dei parametri previsti per Legge ai fini della tutela ambientale.

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

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

E

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

F

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

G

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

GRI: *Global Reporting Initiative*, ovvero le linee guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità.



**I****IDENTITÀ AZIENDALE:**

esplicitazione dell'assetto istituzionale, della missione, dei valori etici di riferimento e del piano strategico dell'azienda.

IMPIANTO IDROELETTRICO:

impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

INDICATORE: misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.

M

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

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

P

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

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

PIANO DI TUTELA DELLE ACQUE:

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

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

R**RESPONSABILITÀ SOCIALE**

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

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

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

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

S**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

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

distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

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

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

STAKEHOLDER ENGAGEMENT: funzione che ha lo scopo di garantire l'attività sistematica di coinvolgimento degli interlocutori chiave dell'organizzazione.

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

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

U

UTENTE: cliente o soggetto che usufruisce di un servizio.

V**VALORE DI PARAMETRO:**

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

Indicatori di performance

Governance, etica ed integrità del business

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

Descrizione	Fascia di età	Uomini				Donne					
		Indi- pen- denti	Non Indi- pen- denti	Totale	% incid.	Indi- pen- denti	Non Indi- pen- denti	Totale	% incid.	Totale	% incid.
Membri esecutivi	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	> 50 anni	-	-	-	-	-	1*	1	11,1%	1	11,1%
Membri non esecutivi	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	-	1*	1	11,1%	1	1*	2	22,2%	3	33,3%
	> 50 anni	3	1*	4	44,4%	1	-	1	11,1%	5	55,6%
Totale Membri		3	2	5	55,6%	2	2	4	44,4%	9	100,0%

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



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

Descrizione	2023	2024	2025
Incontri dell'Organismo di Vigilanza	24	15	15

Tabella 3 - Sistemi di Gestione implementati

Descrizione	Norma di riferimento	Anno di conseguimento	Anno ultimo rinnovo	Anno di scadenza
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001:2015	2000	2024	2027
Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	2016	2024	2027
Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	2016**	2024	2027
Sistema di Gestione per la Qualità dell'U.O. Laboratorio	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	2014	2024	2026
SOA* (Qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici)	DPR 207/2010	2016	2021	2026
Parità di genere	UNI/PDR 125:2022	2024	/	2027

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

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

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

Descrizione	2023	2024	2025
Audit interni Sistema di Gestione	67	84	121

Tabella 5 - Sistema qualifica fornitori

Descrizione	2023	2024	2025
Fornitori complessivamente qualificati sulle diverse categorie al 31/12 (n.)	1.771	1.838	2.072
<i>di cui in possesso di ISO 9001 (%)</i>	<i>87,1%</i>	<i>85,3%</i>	<i>83,6%</i>
<i>di cui in possesso di ISO 14001 (%)</i>	<i>2,4%</i>	<i>2,3%</i>	<i>2,0%</i>
<i>di cui in possesso di ISO 17025 (%)</i>	<i>0,5%</i>	<i>0,7%</i>	<i>0,9%</i>
Fornitori qualificati nell'anno (n.)	632	803	655
Numero di imprese qualificate assegnatarie di appalti nell'anno di riferimento (n.)	111	104	124

Tabella 6 - Processi qualifica fornitori (%)

Descrizione	2023	2024	2025
Processi di qualifica con esito positivo per le diverse categorie di qualificazione	95,6%	50,9%	94,5%
Processi di qualifica con esito negativo per le diverse categorie di qualificazione	4,4%	49,1%	5,5%

Mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici

Tabella 7 - Consumi di energia elettrica per servizio

Tipologia servizio	2023		2024		2025	
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh
Potabilizzazione	3.501,5	972,6	4.791,8	1.331,1	5.746,9	1.596,4
Distribuzione	251.790,0	69.941,7	268.291,4	74.525,4	264.990,4	73.608,4
Depurazione	61.608,4	17.113,4	62.768,1	17.435,6	59.570,3	16.547,3
Fognatura	19.709,8	5.475,0	19.260,3	5.350,1	18.605,3	5.168,2
Servizi/altro	2.688,2	746,7	3.179,1	883,1	2.971,3	825,3
Totale	339.297,8	94.249,4	358.290,7	99.525,2	351.884,2	97.745,6
<i>di cui autoprodotta da fonti rinnovabili e autoconsumata</i>	<i>120,6</i>	<i>33,5</i>	<i>104,7</i>	<i>29,1</i>	<i>82,9</i>	<i>23,0</i>
<i>di cui acquistata da fonti non rinnovabili</i>	<i>339.177,3</i>	<i>94.215,9</i>	<i>358.186,0</i>	<i>99.496,1</i>	<i>351.801,2</i>	<i>97.722,6</i>

GRI
302-1GRI
302-4

Tabella 8 - Consumi energetici per riscaldamento e autotrazione

Tipologia carburante*	2023		2024		2025	
	n.	GJ	n.	GJ	n.	GJ
Gas metano - mc	41.008	1.484,1	43.201	1.738,0	55.420	2.133,7
GPL - litri*	16.657	406,6	8.514	222,0	14.896	446,9
Benzina - litri	12.725	422,2	23.400	798,0	49.429	1.482,9
Gasolio - litri	408.185	14.578,8	388.493	14.701,9	340.478	12.427,4
Gasolio HVO	-	-	-	-	12.126	442,6

GRI
302-1

Per ottenere i GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione DEFRA 2025

(**) Per ottenere i litri di GPL si è utilizzato il seguente fattore di conversione 3,8 l/mc

Tabella 9 - Emissioni (ton di CO₂e)

Descrizione	2023	2024	2025
Emissioni CO ₂ e dirette: autotrazione	1.052	1.096	1.009
Emissioni CO ₂ e dirette: riscaldamento	110	89	138
Emissioni CO₂e dirette totali Scope 1*	1.162	1.185	1.146
Emissioni CO ₂ e indirette: potabilizzazione	287	312	318
Emissioni CO ₂ e indirette: distribuzione	20.630	17.491	14.641
Emissioni CO ₂ e indirette: fognatura	1.615	1.256	1.028
Emissioni CO ₂ e indirette: depurazione	5.043	4.092	3.291
Emissioni CO ₂ e indirette: servizi / altro	220	207	164
Emissioni CO₂e indirette totali Scope 2 - location based **	27.795	23.359	19.442
Emissioni CO₂e indirette totali Scope 2 - market based ***	43.971	49.805	43.125
Emissioni CO₂e indirette totali Scope 3 - a monte e a valle	N/A	56.459	58.343
<i>di cui cat 1 - beni e servizi acquistati</i>	<i>N/A</i>	<i>9.395</i>	<i>9.934</i>
<i>di cui cat 2 - beni strumentali</i>	<i>N/A</i>	<i>31.952</i>	<i>33.467</i>
<i>di cui cat 3 - attività correlate</i>	<i>N/A</i>	<i>9.508</i>	<i>9.334</i>
<i>di cui cat 5 - rifiuti prodotti</i>	<i>N/A</i>	<i>5.384</i>	<i>5.387</i>
<i>di cui cat 7 - spostamenti casa lavoro</i>	<i>N/A</i>	<i>220</i>	<i>221</i>

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

* per il 2025 sono stati utilizzati i fattori di emissione DEFRA 2025

** per il 2025 è stato utilizzato il fattore emissivo di Ispra 2024

*** per il 2025 è stato utilizzato il fattore emissivo di AIB 2024

Il dato 2024 relativo alla produzione di CO₂e è stato soggetto a restatement, applicando i fattori di conversione ISPRA 2023 per garantire coerenza e comparabilità

Tabella 10 - Energy e carbon intensity

Descrizione	2023			2024			2025				
	Emissioni (ton CO ₂ e)	Ricavi (€ migliaia)	Carbon intensity	Emissioni (ton CO ₂ e)	Ricavi (€ migliaia)	Carbon intensity	Consumi (GJ)	Emissioni (ton CO ₂ e)	Ricavi (€ migliaia)	Energy intensity	Carbon intensity
Acquedotto	21.727	58.951	0,37	18.630	66.123	0,28	281.549	15.690	71.413	3,94	0,22
Fognatura	1.725	9.466	0,18	1.368	10.623	0,13	20.367	1.147	11.633	1,75	0,10
Depurazione	5.259	23.284	0,23	4.313	25.848	0,17	63.751	3.574	27.612	2,30	0,13
Altri servizi	246	1.051	0,23	233	1.173	0,20	3.151	177	1.185	2,66	0,15
Totale	28.957	92.752	0,31	24.543	103.767	0,24	368.818	20.588	111.844	3,30	0,18

GRI 302-3

GRI 305-4

Energy intensity: Consumi (GJ) / Ricavi (€ migliaia)

Carbon intensity: Emissioni (ton CO₂e) / Ricavi (€ migliaia)

Gestione efficiente, qualità e tutela della risorsa idrica

Tabella 11 - Volumi captati

Descrizione	2023		2024		2025	
	mln di mc	%	mln di mc	%	mln di mc	%
Acque superficiali	-	-	-	-	-	-
Pozzi	40,3	73,8%	41,6	76,3%	41,0	76,8%
Sorgenti	11,9	21,8%	10,0	18,3%	8,6	16,0%
Totale volumi captati	52,2	95,6%	51,6	94,5%	49,6	92,8%
Acqua prelevata da altri sistemi (EAUT)	2,4	4,4%	3,0	5,5%	3,8	7,2%
Totale volumi immessi nel sistema acquedottistico	54,6	100,0%	54,6	100,0%	53,4	100,0%
<i>di cui volumi acqua in uscita nel sistema di acquedotto</i>	<i>30,6</i>	<i>56,0%</i>	<i>31,4</i>	<i>57,4%</i>	<i>31,8</i>	<i>59,5%</i>
<i>di cui volumi acqua persi complessivamente *</i>	<i>24,0</i>	<i>44,0%</i>	<i>23,2</i>	<i>42,6%</i>	<i>21,6</i>	<i>40,5%</i>

* il calcolo delle perdite è stato applicato l'aggiornamento introdotto dalla delibera 637/2023/R/IDR"

GRI
2-6

Tabella 12 - Infrastrutture idriche (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Fonti di approvvigionamento	502	501	499
<i>di cui opere di presa pozzi</i>	<i>218</i>	<i>217</i>	<i>218</i>
<i>di cui opere di presa sorgenti</i>	<i>281</i>	<i>281</i>	<i>278</i>
<i>di cui opere di presa fiumi*</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
<i>di cui opere di presa laghi</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Stazioni di sollevamento	284	288	297
Opere di accumulo/serbatoi	605	606	613
Impianti di disinfezione/trattamento**	253	251	262
<i>di cui impianti alle fonti</i>	<i>90</i>	<i>88</i>	<i>93</i>
<i>di cui impianti ai nodi/altro</i>	<i>163</i>	<i>163</i>	<i>169</i>

* si tratta di tre punti di derivazione dal sistema irriguo gestito da EAUT con acque prelevate dal bacino di Montedoglio sul Tevere (edificio filtri Città di Castello, potabilizzatori di Citerna e di Tuoro sul Trasimeno)

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

GRI
2-6

Tabella 13 - Prelievi di acqua per fonte (mln di mc)

Fonti di prelievo	2023	2024	2025
Acqua da rete idrica (terze parti)	52,2	51,6	49,6
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>52,2</i>	<i>51,6</i>	<i>49,6</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Pozzi per irrigazione	-	-	-
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Altro (ad es. fiumi, laghi, ecc. - acque superficiali)	2,4	3,0	3,8
<i>di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>2,4</i>	<i>3,0</i>	<i>3,8</i>
<i>di cui altre tipologie di acqua (> 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Totali prelievi di acqua	54,6	54,6	53,4

GRI
2-6

GRI
303-3

Tabella 14 - Consumi di acqua (mc)

Descrizione	2023	2024	2025
Negli edifici	19.451	3.896	6.370
Altri processi	28.848	14.667	14.505
Totale consumi di acqua	48.299	18.563	20.875

GRI
303-5

Tabella 15 - Rete idrica e rete fognaria (km)

Descrizione	2023	2024	2025
Servizio Acquedotto: rete di adduzione totale	1.379	1.331	1.229
Servizio Acquedotto: rete di distribuzione totale	5.031	5.229	5.464
Servizio Acquedotto: rete totale	6.410	6.560	6.693
Servizio Fognatura: rete di raccolta	1.859	1.888	1.908
Servizio Fognatura: rete collettori	123	123	123
Servizio Fognatura: rete totale	1.982	2.011	2.031
Interventi manutentivi su rete idrica (n.)	18.200	19.208	19.783
Interventi manutentivi su rete fognaria (n.)	912	993	1.033
Interventi manutentivi totali (n.)	19.112	20.201	20.816

GRI
2-6

Tabella 16 - Infrastrutture fognarie (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Impianti di sollevamento	283	287	287
Scarichi diretti	294	291	294
Scolmatori	939	944	955

GRI
2-6

Tabella 17 - Impianti di potabilizzazione

Descrizione	2023	2024	2025
Impianti di potabilizzazione (n.)*	18	19	19
Volume complessivo di acqua trattata (mc)**	12.786.013	12.799.953	13.649.261
Portata media di acqua trattata (l/s)	405	406	433

GRI
2-6

* si tratta di impianti di potabilizzazione di tipo A1, A2, A3, classificati in GIS quali potabilizzatori

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

Tabella 18 - Case dell'Acqua

Descrizione	2023	2024	2025
Fontanelle installate al 31/12 (n.)	70	76	76
Litri erogati	11.504.132	11.203.172	11.050.532
Bottiglie da 1,5 lt vendute (n.)	7.669.422	7.468.781	7.367.021
Plastica risparmiata (ton)*	307	299	295
Euro spesa risparmiata**	2.415.868	2.352.666	2.320.612
CO ₂ e risparmiata (ton)***	1.841	1.793	1.768

* stima peso medio 40 g a bottiglia

** stima prezzo € 0,21 €/l (fonte: Mineracqua - Federazione Italiana delle industrie acque minerali)

*** produzione, distribuzione e smaltimento di una bottiglia di acqua in plastica da 1,5 l, pari a 240 g di CO₂e / bottiglia

Tabella 19 - Impianti di depurazione per fasce di potenzialità

Impianti	2023		2024		2025	
	n.	%	n.	%	n.	%
≥ 50.000 AE	4	3,6%	4	3,6%	4	3,6%
≥ 10.000 < 50.000 AE	13	11,7%	13	11,6%	13	11,6%
≥ 5.000 < 10.000 AE	3	2,7%	3	2,7%	3	2,7%
≥ 2.000 < 5.000 AE	10	9,0%	10	8,9%	10	8,9%
< 2.000 AE	81	73,0%	82	73,2%	82	73,2%
Totale	111	100,0%	112	100,0%	112	100,0%

Tabella 20 - Distribuzione carico organico per fasce di potenzialità

Potenzialità impianti	2023		2024		2025	
	ton COD/anno	%	ton COD/anno	%	ton COD/anno	%
≥ 50.000 AE	5.813	37,0%	3.536	33,4%	7.469	43,6%
≥ 10.000 < 50.000 AE	8.066	51,4%	5.166	48,7%	7.435	43,4%
≥ 5.000 < 10.000 AE	329	2,1%	219	2,1%	420	2,4%
≥ 2.000 < 5.000 AE	626	4,0%	402	3,8%	747	4,4%
< 2.000 AE	858	5,5%	1.276	12,0%	1.056	6,2%
Totale CODin	15.692		10.599		17.127	
Totale CODout	1.244		934		1.320	
Abbattimento COD		92,1%		91,2%		92,3%
Volume da processo depurazione (mc)	43.890.067		44.932.067		38.836.438	
AE gestiti dalla depurazione	601.234		615.508		532.006	

Tabella 21 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal potabilizzatore di Citerna

Parametri	Limite	2023	2024	2025
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,9	8,0	8,1
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	22	22	22
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	66	66	66
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	246	242	245
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	< 10	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	28	31	29
Conducibilità µS/cm	2.500 µS/cm	383	377	382
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 12,5	< 12,5	< 12,5
Magnesio mg/l	-	12	13	13

* valori consigliati

Tabella 22 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Nocera Umbra - San Giovenale

Parametri	Limite	2023	2024	2025
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,5	7,7	7,7
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	21	21	21
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	81	80	81
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	< 1	< 1	< 1
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	244	213	232
Sodio mg/l	200 mg/l	< 10	< 10	< 10
Solfato mg/l	250 mg/l	15	< 12,5	< 12,5
Conducibilità µS/cm	2.500 µS/cm	376	335	363
Cloruro mg/l	250 mg/l	< 12,5	< 12,5	< 12,5
Magnesio mg/l	-	< 2,5	< 2,5	< 2,5

* valori consigliati

Tabella 23 - Caratteristiche dell'acqua distribuita dal sistema acquedottistico Media Valle del Tevere

Parametri	Limite	2023	2024	2025
pH	≥ 6,5 - ≤ 9,5 unità pH	7,4	7,6	7,7
Durezza totale °F	15 - 50 °F *	41	40	39
Ammonio mg/l	0,50	< 0,06	< 0,06	< 0,06
Arsenico µg/l	10	< 1	< 1	< 1
Calcio mg/l	-	127	124	119
Nitrato mg/l	50	< 5	< 5	< 5
Nitrito mg/l	0,50	< 0,05	< 0,05	< 0,05
Potassio mg/l	-	2,6	3	2,5
Residuo fisso mg/l	max 1.500 mg/l *	475	481	452
Sodio mg/l	200 mg/l	20	20	20
Solfato mg/l	250 mg/l	97	96	86
Conducibilità µS/cm	2.500 µS/cm	732	726	707
Cloruro mg/l	250 mg/l	24	24	25
Magnesio mg/l	-	22	23	21

* valori consigliati

Tabella 24 - Numero di controlli analitici sull'acqua potabile

Descrizione controlli	2023	2024	2025
Punti di campionamento	545	709	714
N. campioni totali	6.472	6.841	6.532
N. parametri totali	116.447	147.540	141.069
<i>di cui per perimetro M3 Qualità Tecnica</i>			
N. campioni	3.588	5.027	4.926
N. campioni fuori standard	7	75	46
% campioni fuori standard (indicatore M3b)	0,20%	1,49%	0,93%
N. parametri	45.623	56.740	57.654
N. parametri fuori standard	9	99	60
% parametri fuori standard (indicatore M3c)	0,02%	0,17%	0,10%



Tabella 25 - Numero di controlli analitici sulle acque reflue

Descrizione	2023	2024	2025
N. campioni totali fognatura e depurazione	5.305	5.058	4.833
N. parametri totali fognatura e depurazione	44.256	43.134	40.733
<i>di cui per perimetro M6 Qualità Tecnica *</i>			
Punti di campionamento	30	30	30
N. campioni	1.280	1.223	1.180
N. campioni fuori standard	6	5	1
% campioni fuori standard (indicatore M6)	0,47%	0,41%	0,08%
N. parametri	12.071	11.742	11.325
N. parametri fuori standard	25	14	13
% parametri fuori standard	0,21%	0,12%	0,11%

* il perimetro M6 prende in considerazione esclusivamente le uscite degli impianti di depurazione con potenzialità ≥ 2.000 AE

GRI
416-2

Tabella 26 - Scarichi idrici (mc)

Descrizione	2023	2024	2025
Volume da processo depurazione	43.890.067	44.932.067	38.836.438
Volume da processo potabilizzazione*	245.237	239.307	255.262
Volume da scarichi diretti	30.555	10.983	24.733
Totale	44.165.859	45.182.357	39.116.433

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

GRI
303-4

Tutela dell'ambiente, degli ecosistemi e della biodiversità

Tabella 27 - Prodotti chimici utilizzati per la produzione di acqua potabile (ton)

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2023	2024	2025
Acido cloridrico	NO	208	214	209
Clorito di sodio	NO	210	213	218
Ipoclorito di sodio	NO	92	77	80
Anidride carbonica	NO	68	78	77
Polielettrolita e PAC	NO	4	5	8

GRI
301-1

Tabella 28 - Prodotti chimici utilizzati per il trattamento delle acque reflue (ton)

Descrizione	Fonti rinnovabili SI/NO	2023	2024	2025
Flocculante	NO	-	-	-
Polielettrolita	NO	126	125	112
Cloruro ferrico	NO	165	187	194

GRI
301-1

Tabella 29 - Quantità di rifiuti prodotti

Descrizione	2023		2024		2025	
	ton	%	ton	%	ton	%
Rifiuti pericolosi	12,3	0,1%	17,8	0,1%	50,0	0,4%
Rifiuti non pericolosi	14.551,5	99,9%	14.288,7	99,9%	14.085,8	99,6%
Produzione totale rifiuti	14.563,8		14.306,5		14.135,8	
<i>di cui da processo di depurazione</i>	<i>11.774,0</i>	<i>80,8%</i>	<i>11.517,4</i>	<i>80,5%</i>	<i>11.745,1</i>	<i>83,1%</i>
<i>di cui da processo di potabilizzazione</i>	<i>42,5</i>	<i>0,3%</i>	<i>51,8</i>	<i>0,4%</i>	<i>43,5</i>	<i>0,3%</i>
<i>di cui da processo di fognatura</i>	-	-	-	-	-	-
<i>di cui da altro</i>	<i>2.747,3</i>	<i>18,9%</i>	<i>2.737,3</i>	<i>19,1%</i>	<i>2.347,2</i>	<i>16,6%</i>
<i>di cui da processo di distribuzione</i>	-	-	-	-	-	-
Rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione e depurazione-fognatura	11.816,5	81,1%	11.569,2	80,9%	11.788,6	83,4%
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di potabilizzazione</i>	<i>42,5</i>		<i>51,8</i>		<i>43,5</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi da processi di depurazione-fognatura</i>	<i>11.774,0</i>		<i>11.517,4</i>		<i>11.745,1</i>	

GRI
306-3

Tabella 30 - Quantità di rifiuti smaltiti-recuperati

Descrizione	2023		2024		2025	
	ton	%	ton	%	ton	%
Recupero	13.195,9	90,6%	13.015,4	91,0%	12.984,6	91,9%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>3,2</i>		<i>9,0</i>		<i>44,6</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>13.192,7</i>		<i>13.006,4</i>		<i>12.940,0</i>	
Smaltimento	1.367,9	9,4%	1.291,1	9,0%	1.151,2	8,1%
<i>di cui rifiuti pericolosi</i>	<i>9,1</i>		<i>8,8</i>		<i>5,4</i>	
<i>di cui rifiuti non pericolosi</i>	<i>1.358,8</i>		<i>1.282,3</i>		<i>1.145,8</i>	
Totale	14.563,8	100,0%	14.306,5	100,0%	14.135,8	100,0%

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

Tabella 31 - Rifiuti smaltiti-recuperati (ton)

Descrizione	Codici R-D	2023	2024	2025
Messa in riserva	R13	2.204,8	4.709,2	4.743,0
Spandimento agricoltura	R10	2.159,1	2.278,8	1.914,4
Recupero energia	R1	-	-	-
Altre categorie	R*	8.832,1	6.027,4	6.327,2
Totale rifiuti recuperati		13.195,9	13.015,4	12.984,6
Discarica	D1	-	-	-
Trattamento biologico	D8	-	-	11,7
Trattamento fisico-chimico	D9	115,0	30,8	317,4
Stoccaggio in sito	D15	994,7	808,7	822,1
Altre categorie	D**	258,2	451,6	-
Totale rifiuti smaltiti***		1.367,9	1.291,1	1.151,2

* si devono intendere tutti i rifiuti Codice R non indicati nelle precedenti categorie
 ** si devono intendere tutti i rifiuti Codice D non indicati nelle precedenti categorie
 *** smaltiti presso sito esterno

 GRI
306-3

 GRI
306-4

 GRI
306-5

Clienti e qualità del servizio

Tabella 32 - Dati demografici

Descrizione	2023		2024		2025	
	n.	% copertura	n.	% copertura	n.	% copertura
Comuni serviti	38		38		38	
Popolazione ISTAT totale	489.624	100,0%	488.230	100,0%	487.680	100,0%
Popolazione servita da acquedotto	486.934	99,5%	485.218	99,4%	484.471	99,3%
Popolazione servita da fognatura	434.555	88,8%	433.746	88,8%	433.268	88,8%
Popolazione servita da depurazione	399.977	81,7%	400.006	81,9%	400.135	82,0%

 GRI
2-6

Tabella 33 - Utenze per servizio (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Utenze totali	237.075	238.205	239.259
Utenze servite da acquedotto	235.956	236.918	237.861
Utenze servite da fognatura	209.985	211.184	212.113
Utenze servite da depurazione	192.885	194.351	195.503
Utenze scarichi industriali	227	487	617

 GRI
2-6

Tabella 34 - Utenze per Comune (n.)

Comune	2023	2024	2025
Assisi	13.031	13.124	13.226
Bastia Umbra	8.583	8.636	8.751
Bettona	1.724	1.747	1.762
Cannara	1.958	1.956	1.967
Castiglione del Lago	8.627	8.675	8.702
Citerna	836	847	862
Città della Pieve	4.571	4.560	4.549
Città di Castello	17.018	17.036	17.136
Collazzone	1.554	1.563	1.574
Corciano	9.773	9.914	9.956
Costacciaro	883	876	869
Deruta	4.045	4.101	4.124
Fossato di Vico	1.679	1.683	1.679
Fratte Todina	714	720	728
Gualdo Tadino	7.970	7.995	8.012
Gubbio	14.858	14.919	14.952
Lisciano Niccone	276	275	276
Magione	7.475	7.504	7.524
Marsciano	7.300	7.337	7.387
Massa Martana	1.978	1.968	1.969
Monte Castello di Vibio	754	759	752
Monte Santa Maria Tiberina	547	554	552
Montone	801	809	818
Paciano	678	679	676
Panicale	2.758	2.752	2.752
Passignano sul Trasimeno	3.342	3.359	3.377
Perugia	80.386	80.730	81.047
Piegario	1.729	1.728	1.738
Pietralunga	917	914	915
San Giustino	4.846	4.869	4.900
San Venanzo	1.320	1.306	1.294
Scheggia e Pascelupo	1.255	1.252	1.245
Sigillo	1.580	1.579	1.574
Todi	8.316	8.383	8.432
Torgiano	2.872	2.899	2.956
Tuoro sul Trasimeno	1.994	2.012	2.024
Umbertide	6.593	6.641	6.651
Valfabbrica	1.534	1.544	1.551
Totale	237.075	238.205	239.259





Tabella 35 - Contatti inbound (n.)

Canali di contatto	2023	2024	2025
Call center	257.196	201.799	201.622
Sportello	6.646	6.365	6.412
Servizio guasti	60.318	66.107	66.143
Sportello digitale e "A casa tua"	56	45	23
Altro (lettera, mail, raccomandate, PEC)	76.408	40.116	37.536

Tabella 36 - Autoletture (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Autolettura da fax	2	-	-
Autolettura da IVR (telefonica)	46.769	45.379	46.648
Autolettura consegnata al letturista	535	927	947
Autolettura da sms	9.595	9.721	9.664
Autolettura consegnata allo sportello	34.666	36.898	36.577
Autolettura da Telegram	209	227	165
Autolettura da web	49.347	52.488	56.280
Totale autoletture	141.123	145.640	150.281

Tabella 37 - Modalità di pagamento utenza

Canali di pagamento	2023	2024	2025
Bancomat	0,2%	0,1%	0,2%
PagoPA	0,4%	0,5%	1,9%
Bonifici	10,0%	10,2%	9,3%
Incasso domiciliazioni (RID)	43,4%	44,3%	44,9%
CBILL	3,9%	4,5%	4,8%
Lottomatica	1,9%	1,7%	1,7%
Coop	4,0%	3,4%	3,3%
Bollettini postali	25,7%	24,2%	23,2%
Sisal	4,8%	4,6%	4,2%
Pagamenti web	2,3%	2,5%	2,5%
Incassi di Ingiunzione	0,1%	0,1%	0,1%
Postepay	0,2%	0,3%	0,3%
Altro	3,1%	3,6%	3,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 38 - Agevolazioni tariffarie

Descrizione	2023	2024	2025
Utenze Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016 (n.)	27.245	22.468	16.281
Volumi Bonus idrico - DPCM 13 ottobre 2016 (€)	1.768.971	1.707.236	1.173.957

Tabella 39 - Customer Satisfaction Index*

Indicatori	2023	2024	2025
CSI Complessivo	94,4	93,9	90,1
Qualità dell'acqua	88,2	90,9	82,1
Aspetti tecnici	95,9	94,2	90,8
Fatturazione	91,9	93,8	88,4
Rapporto qualità/prezzo	90,4	88,6	82,1
Segnalazione guasti	95,4	93,8	92,7
Intervento tecnico	95,6	95,6	91,4
Numero verde commerciale	95,3	97,0	93,4
Sportello	99,1	98,2	96,6
Area web	94,4	87,1	86,8

GRI
2-25

* i dati riferiti agli esercizi 2023 e 2025 sono definiti dalla media dei risultati delle rilevazioni semestrali. Il dato riferito al 2024 è estratto dall'unica rilevazione condotta nel corso dell'anno

Tabella 40 - Commissione conciliativa

Descrizione	2023	2024	2025
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute	6	7	4
<i>di cui istanze ammesse</i>	6	7	3
<i>di cui istanze non ammesse</i>	-	-	1
Commissione conciliativa paritetica: istanze ricevute ammesse	6	7	3
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	3	3	1
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	2	3	1
<i>di cui istanze ancora aperte</i>	1	1	1
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	26	23	25
<i>di cui istanze ammesse</i>	26	23	25
<i>di cui istanze non ammesse</i>	-	-	-
Commissione conciliativa ARERA: istanze ricevute	26	23	25
<i>di cui istanze risolte prima della conciliazione</i>	-	1	1
<i>di cui istanze concluse con accordo</i>	18	10	19
<i>di cui istanze concluse senza accordo</i>	4	9	2
<i>di cui istanze ancora aperte</i>	4	3	3

Tabella 41 - Contenziosi

Descrizione	2023	2024	2025
Cause civili e amministrative aperte	34	46	48
<i>di cui verso ARERA e AURI</i>	8	7	6
Accertamenti tecnici preventivi	4	9	10
Ambientali	3	2	4
Azioni di risarcimento danni	167	205	176
Cause di opposizione a d.i. e accertamenti indebiti	14	24	42

GRI
2-27GRI
416-2

Il totale delle pene pecuniarie per violazioni ambientali nel 2023 è stato pari a € 9.000,00, per il 2024 pari a € 6.000,00 e per il 2025 pari a € 12.000,00

Gestione delle risorse umane

Tabella 42 - Numero totale personale per tipologia di contratto

Descrizione	2023				2024				2025			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Personale stabile a tempo indeterminato	296	94	390	96,8%	299	95	394	97,3%	294	97	391	94,9%
<i>di cui personale in part-time</i>	-	7	7	1,8%	1	7	8	2,0%	1	7	8	2,0%
<i>di cui personale in full-time</i>	296	87	383	98,2%	298	88	386	98,0%	293	90	383	98,0%
Personale a tempo determinato	6	5	11	2,7%	4	6	10	2,5%	16	5	21	5,1%
Personale in contratti di apprendistato professionalizzante	2	-	2	0,5%	1	-	1	0,2%	-	-	-	0,0%
Totale*	304	99	403	100,0%	304	101	405	100,0%	310	102	412	100,0%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

* ai fini del calcolo del numero complessivo dei dipendenti è stata adottata una metodologia basata sul conteggio delle unità di personale (headcount). Si segnala l'assenza del personale ad ore non garantite

GRI 2-7

Tabella 43 - Numero totale dipendenti per fascia di età e qualifica

Qualifica e fascia di età	2023				2024				2025			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	1	-	1	-	1	-	1	-	1	-	1
	> 50 anni	4	-	4	-	4	-	4	-	4	-	4
	Totale dirigenti	5	-	5	1,2%	5	-	5	1,2%	5	-	5
Quadri	< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	7	1	8	-	6	1	7	-	6	1	7
	> 50 anni	7	1	8	-	8	1	9	-	8	1	9
	Totale quadri	14	2	16	4,0%	14	2	16	4,0%	14	2	16
Impiegati	< 30 anni	8	3	11	-	5	2	7	-	2	3	5
	30 - 50 anni	43	67	110	-	41	68	109	-	50	66	116
	> 50 anni	25	26	51	-	28	28	56	-	29	30	59
	Totale impiegati	76	96	172	42,7%	74	98	172	42,5%	81	99	180
Operai	< 30 anni	7	-	7	-	6	-	6	-	3	-	3
	30 - 50 anni	99	1	100	-	93	1	94	-	99	1	100
	> 50 anni	103	-	103	-	112	-	112	-	108	-	108
	Totale operai	209	1	210	52,1%	211	1	212	52,3%	210	1	211
Totale	304	99	403	100,0%	304	101	405	100,0%	310	102	412	100,0%

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

GRI 2-7

GRI 405-1

Tabella 44 - Numero dipendenti appartenenti a categorie protette

Descrizione	2023	2024	2025
Categorie protette (art. 18 c. 2 L. 68/99)	3	3	3
Disabili	17	25	21
Totale	20	28	24

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

GRI 2-7

GRI 405-1

Tabella 45 - Uscite e tasso di turnover per genere e fascia di età (n.)

Numero dipendenti assunti	Fascia di età	2023			2024			2025		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Personale assunto	< 30 anni	1	1	2	-	1	1	1	1	2
	30 - 50 anni	6	3	9	3	1	4	14	3	17
	> 50 anni	-	1	1	-	-	-	2	-	2
	Totale	7	5	12	3	2	5	17	4	21
Personale cessato	< 30 anni	1	-	1	-	-	-	-	-	-
	30 - 50 anni	2	1	3	2	-	2	-	3	3
	> 50 anni	8	1	9	1	-	1	14	1	15
	Totale	11	2	13	3	-	3	14	4	18
Cessazioni totali	11	2	13	3	-	3	14	4	18	
<i>di cui pensionamento</i>	1	-	1	1	-	1	14	1	15	
<i>di cui dimissioni volontarie</i>	3	1	4	2	-	2	-	1	1	
<i>di cui licenziamenti</i>	7	1	8	-	-	-	-	-	-	
<i>di cui altro (mobilità verso altre società, inabilità capacità lavorativa)</i>	-	-	-	-	-	-	-	2	2	
Tasso di Turnover in entrata (per genere)	2,3%	5,1%	3,0%	1,0%	2,0%	1,2%	5,5%	3,9%	5,1%	
Tasso di Turnover in uscita (per genere)	2,3%	2,0%	3,2%	1,0%	-	0,7%	4,5%	3,9%	4,3%	
Tasso di turnover in entrata (<30)	6,7%	33,3%	11,1%	-	50,0%	7,7%	20,0%	33,3%	25,0%	
Tasso di Turnover in entrata (30-50)	4,0%	4,3%	4,1%	2,1%	1,4%	1,9%	9,0%	4,4%	7,6%	
Tasso di Turnover in entrata (>50)	-	3,6%	0,6%	-	-	-	1,3%	-	1,1%	
Tasso di Turnover in uscita (<30)	6,7%	-	5,6%	-	-	-	-	-	-	
Tasso di Turnover in uscita (30-50)	1,3%	1,4%	1,4%	1,4%	-	0,9%	-	4,4%	6,7%	
Tasso di Turnover in uscita (>50)	5,8%	3,6%	5,4%	0,7%	-	0,6%	9,4%	0,7%	8,3%	

La suddivisione dei dipendenti per area geografica non risulta significativa

Tabella 46 - Ore lavorate ed ore di assenza

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore di assenza totali	90.453	30.812	121.265	89.030	32.596	121.626	93.907	33.665	127.572
<i>di cui per malattia e infortunio</i>	16.697	4.722	21.420	14.959	4.992	19.951	18.185	5.169	23.354
<i>di cui sciopero</i>	156	93	248	320	91	411	73	44	117
<i>di cui altro</i>	73.600	25.997	99.597	73.751	27.513	101.265	75.649	28.452	104.101
AR - Tasso di assenteismo (ore assenza/ore lavorabili)	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Tasso di malattia	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Ore lavorabili	575.881	181.552	757.434	572.980	184.248	757.228	580.322	188.423	768.746
Ore lavorate comprensive di ore di straordinario	509.575	152.001	661.576	510.356	153.667	664.023	513.526	155.028	668.555
<i>di cui ore straordinario</i>	23.485	1.276	24.761	26.406	2.015	28.421	28.128	1.604	29.733

GRI 401-1



Tabella 47 - Ore totali formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	157	-	157	108	-	108	208	0	208
Quadri	245	1	246	424	50	474	410	43	453
Impiegati	858	770	1.628	1.710	1.217	2.927	1.926	1.676	3.602
Operai	4.199	22	4.221	4.607	28	4.635	5.131	7	5.138
Totale	5.458	793	6.251	6.849	1.295	8.144	7.675	1.726	9.401

Tabella 48 - Ore medie formazione dipendenti per qualifica e genere

Qualifica	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	31,4	-	31,4	21,6	-	21,6	41,6	-	41,6
Quadri	17,5	0,5	15,3	30,3	25,0	29,6	29,3	21,5	28,3
Impiegati	11,3	8,0	9,5	23,1	12,4	17,0	23,8	16,9	20,0
Operai	20,1	22,0	20,1	21,8	28,0	21,9	24,4	7,0	24,4
Totale	18,0	8,0	15,5	22,5	12,8	20,1	24,8	16,9	22,8

Tabella 49 - Ore totali formazione dipendenti per tipologia e genere

Formazione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Manageriale / leadership	60	-	60	68	-	69	102	1	103
Formazione anticorruzione	-	-	-	-	-	-	301	96	397
Formazione HSE	3.611	129	3.740	4.856	643	5.499	3.779	286	4.065
Formazione professionale e tecnica	1.787	664	2.451	1.925	652	2.577	3.492	1.344	4.836
Totale	5.458	793	6.251	6.849	1.295	8.144	7.674	1.727	9.401

Tabella 50 - Anticorruzione

Soggetti a cui sono rivolte le politiche e procedure in materia di anticorruzione	2023					2024					2025*				
				interessati da					interessati da					interessati da	
	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione	Formazione	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione	Formazione	Uomini	Donne	Totale	Comunicazione**	Formazione
Consiglio di Amministrazione	5	4	9	9	-	5	4	9	9	-	-	-	-	-	-
Dirigenti	5	-	5	5	-	5	-	5	5	-	5	-	5	-	5
Quadri	14	2	16	16	-	14	2	16	16	-	14	2	16	-	16
Impiegati	76	96	172	172	-	74	98	172	172	-	75	93	168	-	168
Operai	209	1	210	210	-	211	1	212	212	-	207	1	208	-	208
Totale	309	103	412	412	-	309	105	414	414	-	301	96	397	-	397



* per quanto concerne l'esercizio 2025, i corsi hanno coinvolto il 100% di dirigenti e quadri, il 98,6% degli operai e il 93,3% degli impiegati
 ** il Consiglio di Amministrazione è costantemente aggiornato dagli organi e funzioni interne aziendali in merito alle evoluzioni normative e alle attività svolte in ambito anticorruzione

Salute e sicurezza sul lavoro

Tabella 51 - Ore totali formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	-	2	18	-	18	12	-	12
Quadri	10	-	10	140	42	182	50	11	61
Impiegati	384	-	384	790	601	1.391	359	275	634
Operai	3.342	2	3.344	3.908	-	3.908	3.358	-	3.358
Totale	3.738	2	3.740	4.856	643	5.499	3.779	286	4.065

Tabella 52 - Ore pro-capite formazione sicurezza per categoria e genere

Qualifica	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2,0	-	2,0	6,0	-	6,0	6,0	-	6,0
Quadri	3,3	-	3,3	7,0	10,5	7,6	5,5	5,5	5,5
Impiegati	5,2	4,4	4,9	7,6	6,8	7,2	5,5	6,3	5,8
Operai	5,4	2,0	5,4	7,0	-	7,0	4,6	-	4,6
Totale	5,3	4,3	5,3	7,2	6,9	7,2	4,6	6,2	4,7

Tabella 53 - Infortuni sul lavoro lavoratori dipendenti

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni (> 1 giorno)	5	1	6	3	-	3	3	1	4
di cui con gravi conseguenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in itinere (> 1 giorno)	-	1	1	-	-	-	1	1	2
N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di giorni di assenza per infortuni	379	11	390	142	-	142	132	78	210
N. ore assenteismo (infortuni, malattia, stress)*	2.347	660	3.007	2.073	700	2.773	2.438	703	3.141

La suddivisione degli infortuni per area geografica non è rilevante

* 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 54 - Indici infortunistici

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore lavorate (comprehensive di ore straordinario)	509.575	152.001	661.576	510.356	153.667	664.023	513.526	155.028	668.555
LDR - Indice di gravità*	0,7	0,1	0,6	0,3	-	0,2	0,3	0,5	0,3
Indice di incidenza**	1,6	1,0	1,5	1,0	-	0,7	1,0	1,0	1,0
Durata media degli infortuni***	75,8	11,0	65,0	47,3	-	47,3	44,0	78,0	52,5
Tasso per infortuni sul lavoro registrabili	9,8	6,6	9,1	5,9	-	4,5	5,8	6,5	6,0
Tasso per infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso dei decessi risultati da infortuni sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-



* gg di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000
 ** n. totale infortuni/n. dipendenti x 100
 *** gg assenza per infortuni/n. totale infortuni
 **** n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000

Tabella 55 - Infortuni sul lavoro lavoratori non dipendenti*

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale ore lavorate**	-	1.763	1.763	-	503	503	-	-	-
N. di infortuni sul lavoro*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di giorni di assenza per infortuni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. Decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di lavoratori non dipendenti in forza al 31 dicembre	-	1	1	-	1	1	-	-	-



* per lavoratori non dipendenti si intendono stagisti, somministrati e co.co.co.
 ** il totale delle ore lavorate si riferisce ai lavoratori non dipendenti in forza al 31/12

Tabella 56 - Malattie professionali lavoratori dipendenti

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N. di casi di malattie professionali registrabili	2	-	2	-	-	-	4	-	4



Tabella 57 - Malattie professionali lavoratori non dipendenti*

Descrizione	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di casi di malattie professionali registrabili	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* per lavoratori non dipendenti si intendono stagisti, somministrati e co.co.co.

GRI
403-10

Stakeholder e territorio

Tabella 58 - Laboratori didattici in classe (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Laboratori didattici in classe scuola superiore	1	2	1

GRI
413-1

Tabella 59 - Visite didattiche c/o impianti (n.)

Descrizione	2023	2024	2025
Visite c/o impianto sorgente Scirca	14	21	16
Visite c/o impianto laboratorio di analisi	4	3	2
Visite c/o impianto di depurazione Vestricciano-Genna	4	2	5
Visite c/o impianto conservoni di Montepacciano	4	1	5
Visite c/o impianto sorgente Bagnara	7	10	-
Visite c/o impianto di depurazione Città di Castello - Canonica	1	2	-
Visite c/o Sede Legale - Sala Operativa Ambientale	-	-	1
Visite c/o impianto di Sollevamento di Cannara	-	-	1
Visite c/o cantiere del Chiascio	-	-	1
Totale	34	39	31

GRI
413-1

Performance economica e creazione di valore

Tabella 60 - Principali voci del Conto Economico (€)

Descrizione	2023	2024	2025
Ricavi da S.I.I.	91.664.365	95.409.897	105.765.528
Valore della produzione	109.117.232	118.205.909	124.765.738
Margine Operativo Lordo (MOL-EBITDA)	34.113.128	44.967.663	48.770.461
Risultato Operativo Netto (EBIT)	11.493.525	21.035.818	24.712.845
Risultato Netto (Utile)	7.882.174	13.920.937	16.197.009

GRI
2-6

Tabella 61 - Principali voci dello Stato Patrimoniale (€)

Descrizione	2023	2024	2025
Patrimonio Netto	71.061.455	84.077.959	99.887.796
Capitale Investito Netto*	138.512.608	155.531.603	170.980.402
Posizione Finanziaria Netta monetaria*	67.451.153	71.453.644	71.092.606

* per il 2023 il metodo di calcolo è stato oggetto di variazione

Tabella 62 - Indici di redditività

Descrizione	2023	2024	2025
ROE Lordo	14,5%	23,2%	22,7%
ROE Netto	12,6%	19,8%	19,4%
ROI	8,3%	13,5%	14,5%
ROS	12,4%	21,8%	23,1%

GRI
2-6

Tabella 63 - Indici di investimento (€)

Descrizione	2023	2024	2025
Totale investimenti	35.580.867	60.409.736	63.517.222
Investimenti in € per mc di acqua venduta	1,2	1,99	2,1
Investimenti in € per abitante del territorio servito	72,7	123,73	130,2

Tabella 64 - Investimenti totali per servizio

Tipologia servizio	2023		2024		2025	
	mln di €	%	mln di €	%	mln di €	%
Acquedotto	23,2	65,1%	47,4	78,6%	45,9	72,3%
Fognatura	4,9	13,7%	4,7	7,7%	7,5	11,8%
Depurazione	4,2	11,9%	4,6	7,6%	5,2	8,3%
Generale S.I.I. (altre attività)	3,3	9,4%	3,7	6,1%	4,8	7,6%
Totale	35,6	100,0%	60,4	100,0%	63,5	100,0%

Tabella 65 - Investimenti infrastrutture S.I.I. per area geografica (€)

Area	2023	2024	2025
Alto Chiascio	3.857.845	4.452.621	4.408.727
Lago Trasimeno	3.941.966	5.612.447	6.339.638
Alto Tevere	2.807.273	4.967.115	6.111.203
Medio Tevere	3.677.479	4.913.109	4.727.188
Perugino-Assisano	16.202.819	19.551.802	21.975.083
Investimenti classificati come intercomunali	5.093.486	20.912.642	19.955.384
Totale	35.580.867	60.409.736	63.517.222

Tabella 66 - Valore Aggiunto Globale generato e distribuito (€)

Descrizione	2023	2024	2025
Valore economico generato (ricavi, inclusi i proventi della gestione finanziaria)	111.578.388	120.966.459	126.458.242
Distribuzione agli stakeholder			
Fornitori	46.002.404	43.538.682	45.318.036
Personale dipendente	22.808.179	23.534.189	24.711.430
Azionisti (comprende dividendi per esercizio proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi)	-	-	-
Finanziatori	3.676.728	4.264.881	3.711.756
Pubblica Amministrazione	8.317.668	11.479.259	12.128.634
Collettività	271.632	296.665	333.761
Impresa (valore trattenuto, comprensivo di ammortamenti e utile non distribuito)	30.501.777	37.852.783	40.254.625

GRI
201-1

Tabella 67 - Ordinativi

Descrizione	2023		2024		2025	
	n.	valore	n.	valore	n.	valore
Forniture	115	85.173.147	107	26.925.361	128	32.970.772
Lavori	83	87.728.518	69	31.496.023	85	40.270.663
Servizi	196	22.314.918	182	23.550.397	221	16.832.021
Totale	394	195.216.582	358	81.971.781	434	90.073.456

GRI
2-6

Tabella 68 - Ripartizione ordinativi fornitori in base all'importo commessa

Descrizione	2023	2024	2025
Ordinativi da fornitori con importo commessa < 40k €	1,0%	2,7%	2,9%
Ordinativi da fornitori con importo commessa 40-400k €	6,4%	16,6%	18,8%
Ordinativi da fornitori con importo commessa > 400k €	92,6%	80,7%	78,3%

GRI
2-6

Tabella 69 - Ripartizione geografica ordinativi

Descrizione	2023				2024				2025			
	n. ordini		valore		n. ordini		valore		n. ordini		valore	
	n.	%	€	%	n.	%	€	%	n.	%	€	%
Umbria	149	37,8%	62.406.177	32,0%	152	42,5%	11.333.882	13,8%	171	39,4%	20.826.953	23,1%
Altre regioni	245	62,2%	132.810.405	68,0%	206	57,5%	70.637.899	86,2%	263	60,6%	69.246.503	76,9%
Totale	394	100,0%	195.216.582	100,0%	358	100,0%	81.971.781	100,0%	434	100,0%	90.073.456	100,0%

GRI
2-6

Tabella 70 - Fornitori locali*

Descrizione	2023	2024	2025
Fornitori locali con ordinativi nell'anno (n.)	109	103	110
Fornitori locali con ordinativi nell'anno sul totale dei fornitori	38,1%	37,6%	35,5%

GRI
204-1

* fornitori ricadenti nel territorio della Regione Umbria



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 l'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 2025.

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 "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards").

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

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

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (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 il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari 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 Como Firenze Genova
 Lecce Milano Napoli Novara
 Padova Palermo Pavia Perugia
 Pescara Roma Torino Treviso
 Trieste Varese Verona

Società per azioni
 Capitale sociale
 Euro 10.415.500,00 i.r.
 Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
 e Codice Fiscale N. 00709600159
 R.E.A. Milano N. 512867
 Partita IVA 00709600159
 VAT number IT00709600159
 Sede legale: Via Giovanni Battista Pirelli, 38
 20124 Milano MI ITALIA



Umbra Acque S.p.A.
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2025

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal 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 (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi.

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

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli 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 analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Performance economica e creazione di valore" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel bilancio di sostenibilità.

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

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità della Società Umbra Acque S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards.



Umbra Acque S.p.A.
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2025

Altri aspetti

Il bilancio di sostenibilità per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono stati sottoposti a un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 7 maggio 2025, ha espresso su tale bilancio una conclusione senza rilievi.

Perugia, 23 aprile 2026


KPMG S.p.A.


Maurizio Cicioni
Socio

Umbra Acque S.p.A.
Bilancio di Sostenibilità 2025

design
paolo tramontana
042026

photo
www.icponline.it
www.storyblocks.com
umbra acque

The background is a vibrant green with a bokeh effect of out-of-focus light spots. Overlaid on the left side are several stylized blue water droplets of various sizes and orientations, some overlapping each other.

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

info@umbraacque.com
www.umbraacque.com