

# Alle sorgenti dell'acqua

Report di sostenibilità 2022  
highlight



*dalla sorgente  
a casa tua*



Territorio



Impegno



Passione





***Non conosciamo mai  
il valore dell'acqua  
finché il pozzo è asciutto.***

Thomas Fuller

*Inquadra  
il QR code!*



**SCARICA  
IL PDF DEL  
REPORT DI  
SOSTENIBILITÀ**

# I nostri valori

## Territorio

**Tutelare il territorio e salvaguardare l'ambiente** per preservare l'acqua delle nostre sorgenti e dei pozzi. Una parola d'ordine che oggi più che mai, di fronte ai profondi cambiamenti climatici che si iniziano a vedere, richiede grande senso di responsabilità per tutti noi.

Ancora più importante, **garantire la qualità e la fruibilità della risorsa idrica** a tutti i cittadini, recuperarla e restituirla pulita all'ambiente: un impegno complesso ma che ci permette ogni giorno di migliorare l'ambiente e il territorio sul quale operiamo, facendo dell'economia circolare un naturale processo delle nostre attività.

## Impegno

Essere un'organizzazione significa per noi non solo riuscire ad erogare con precisione e tempestività i servizi a noi affidati, ma riuscire a **favorire il benessere e la crescita individuale delle persone** che assieme a noi, ogni giorno, si impegnano nel portare a termine la missione di Uniacque.

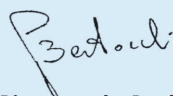
Ci impegniamo per **comunicare con i nostri utenti con trasparenza, chiarezza e tempestività**. Per questo ci siamo dotati di strumenti efficaci e digitali, volti a garantire il dialogo e l'ascolto delle esigenze dei cittadini, anche da remoto.

## Passione

La nostra **passione per la tutela della risorsa idrica** deve continuare ad essere un tratto distintivo della nostra attività. Perseguiamo una **gestione sostenibile** di ciascuna fase del ciclo idrico e la **diffusione di una cultura dell'acqua** che ponga al centro la resilienza ambientale, sociale ed economica. Ci impegniamo a diffondere pratiche di consumo sostenibile, assicurando una **divulgazione trasparente delle informazioni** relative ai consumi, alla fatturazione e alle tariffe.



**Luca Serughetti**  
Presidente



**Pierangelo Bertocchi**  
Amministratore Delegato

# Siamo leader della Sostenibilità!

**Uniacque è stata inclusa tra le 200 aziende italiane “Leader della sostenibilità 2022”** nella seconda edizione dell’indagine condotta da **Statista** e **Il Sole 24 Ore**, volta a identificare le aziende in Italia che si distinguono maggiormente per scelte orientate alla sostenibilità.

La lista è stata creata, in collaborazione con Il Sole 24 Ore, da Statista, azienda leader delle ricerche di mercato e specializzata in ranking e analisi di dati aziendali.

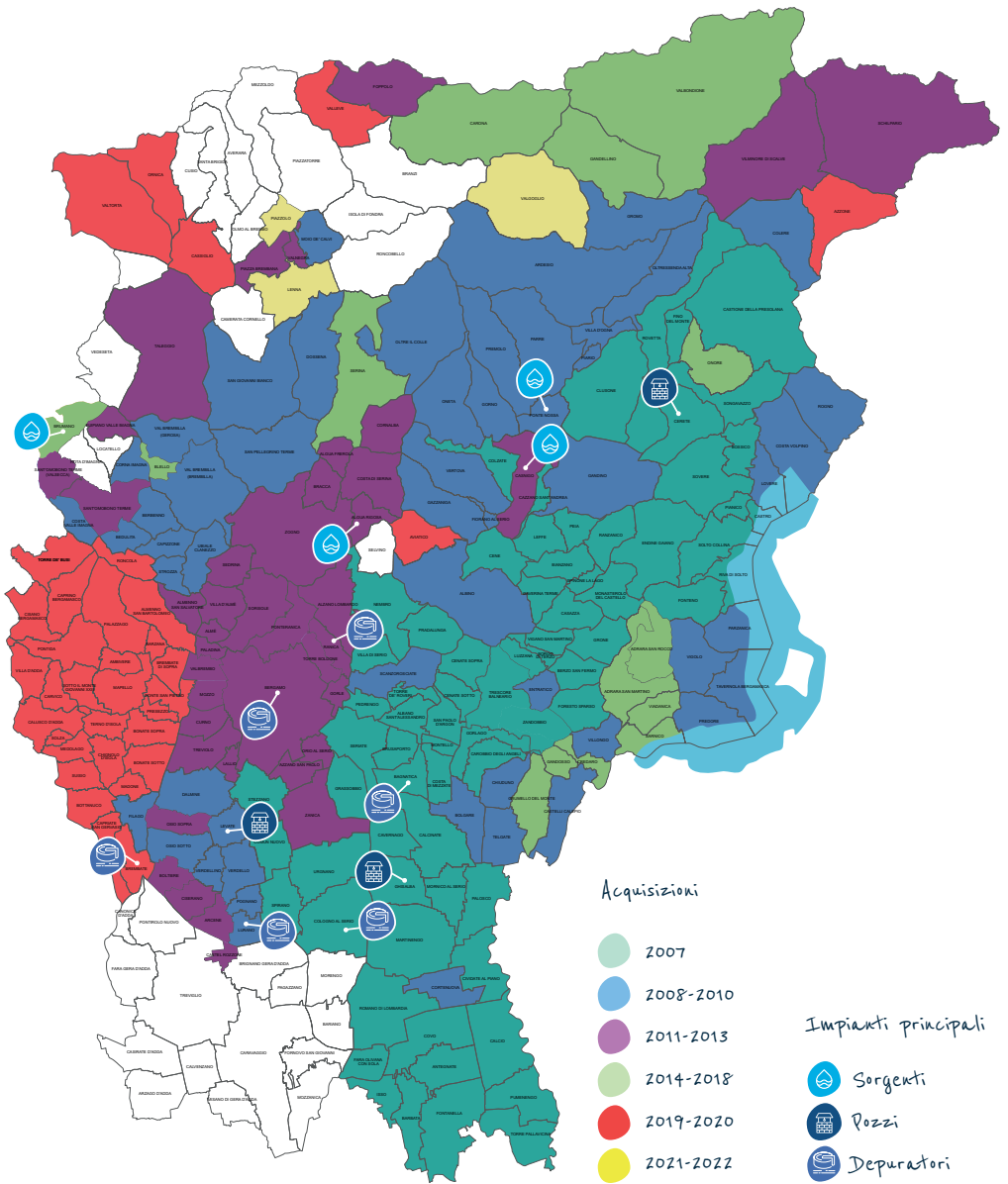
La ricerca è focalizzata sulle tre macroaree della sostenibilità: ambientale, sociale e governance aziendale, prendendo in esame 43 indicatori totali. Tutti i dati sono stati ricercati all’interno del bilancio di sostenibilità così come nella relazione finanziaria o bilancio annuale; in totale sono stati presi in considerazione oltre 1.500 report di sostenibilità di aziende attive in Italia.



*Inquadra il QR code!*



*SCOPRI LE ALTRE AZIENDE PREMIATE*



# HIGHLIGHTS 2022

Abbiamo servito l'acqua a

**1.005.904** abitanti e

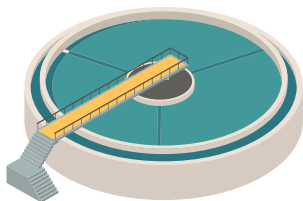


**214** comuni per un totale di

**146** milioni di metri cubi

---

Gestiamo un sistema idrico integrato caratterizzato da



**74** impianti  
di depurazione

**7.201** Km di rete di acquedotto

**5.095** Km di rete di fognatura

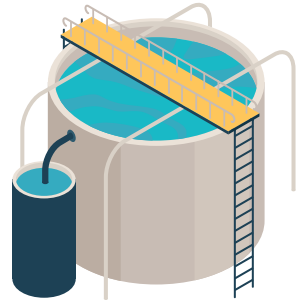


**219** pozzi e **863** sorgenti

**1.374** serbatoi e rilanci

**92** fosse imhoff e

**300** stazioni di sollevamento



**Garantiamo la qualità e la continuità  
del servizio attraverso**

*un sistema di gestione  
integrato certificato*

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI ISO 45001:2018**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**







**7.636**

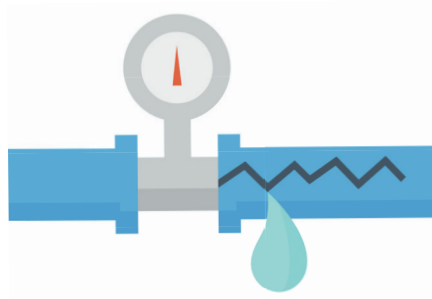
campioni d'acqua  
potabile e

**4.248**

campioni di acque reflue  
il controllo di

**830** km di rete

per la ricerca di perdite



---

**Cresciamo assieme alla nostra comunità**

Abbiamo rivolto al territorio bergamasco



**4**

**grandi iniziative**

a favore dell'ambiente

**5** grandi iniziative per la cultura e

**un'importante iniziativa  
di solidarietà sociale**



Nel 2022 abbiamo lavorato oltre

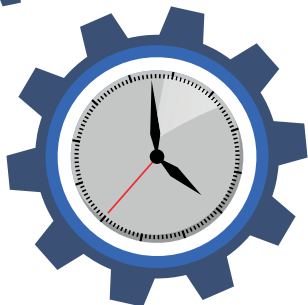
**699.911** ore



e seguito

**9.098** ore

di formazione.





 **UniAcque**  
SERVIZIO CIRCOLO INTEGRATO

Mobilità Sostenibile al 100%

# Il nostro contributo agli SDGs

Gli SDGs (obiettivi di sviluppo sostenibile) dell'Agenda 2030 a cui Uniacque sta contribuendo sono diversi e si collocano negli ambiti della parità di genere, dell'acqua pulita, della dignità del lavoro, dell'innovazione tecnologica, delle città sostenibili, del consumo e produzione responsabili, della lotta al cambiamento climatico e della partnership per gli obiettivi.



Vediamoli nel dettaglio:

## ■ GOAL 5 - PARITÀ DI GENERE

Utilizzare politiche retributive senza distinzione di genere, nel rispetto dei differenti ruoli e delle professionalità maturate e garantire ai nostri dipendenti pari opportunità in termini di assunzione, formazione e crescita professionale, senza distinzione di genere.

## ■ GOAL 6 - ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI

Fornire acqua pulita a un prezzo equo e agevolare gli utenti vulnerabili; proteggere le acque sotterranee e le falde acquifere, estendere la rete di fognatura, trattare le acque reflue negli impianti di depurazione e scaricarle pulite nei corpi ricettori; effettuare periodici controlli sugli scarichi industriali e sugli scaricatori di piena, diminuire i terminali non depurati; riutilizzare l'acqua depurata; informare ed educare i cittadini sulle buone pratiche; ricercare le perdite di rete. Creare innovazione ed efficienza tramite un percorso comune con le altre società di Water Alliance; garantire ai dipendenti pari opportunità, senza distinzione di genere.

## ■ GOAL 8 - LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Partecipare alle attività di Water Alliance per l'introduzione di nuove tecnologie per il ciclo idrico integrato, estendere la rete di telecontrollo sugli impianti e installare contatori smart metering. Includere nella forza lavoro persone appartenenti a categorie protette, utilizzare politiche retributive eque e in grado di sostenere un tenore di vita dignitoso, rinnovare in media circa il 5% l'anno della forza lavoro, tutelare la salute e la sicurezza di chi lavora per l'azienda.

## ■ GOAL 9 - IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

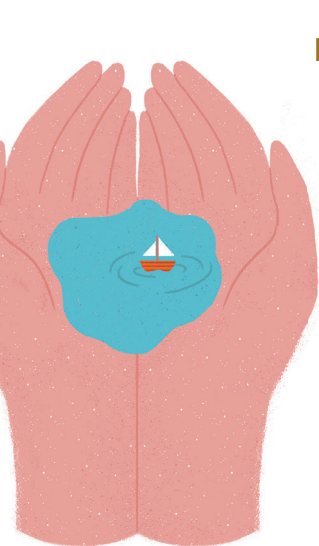
Investire circa 26 milioni di euro in nuove opere e 43 milioni di euro in manutenzione straordinaria. Contenere le perdite idriche e migliorare progressivamente l'efficienza energetica degli impianti.

## ■ GOAL 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Monitorare costantemente la frequenza degli allagamenti e degli sversamenti dovuti a malfunzionamenti delle reti di fognatura.

## ■ GOAL 12 - CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Gestire in modo sostenibile e corretto il ciclo dell'acqua, assicurando una produzione e un consumo responsabile ed efficiente. Adottare un approccio circolare alla gestione dei fanghi recuperati. Monitorare costantemente l'utilizzo dei principali reagenti chimici nei processi di potabilizzazione e depurazione. Porre attenzione al recupero e al riciclo dei rifiuti. Redigere il report di sostenibilità per dichiarare l'impegno e rendicontare gli sforzi. Adottare i Criteri Minimi Ambientali per gli acquisti. Assicurare ai clienti una divulgazione trasparente delle informazioni relative ai consumi e alle caratteristiche dell'acqua. Divulgare ai cittadini comportamenti virtuosi per un uso efficiente e sostenibile dell'acqua. Educare le scuole e gli altri visitatori su attività chiave come il ciclo dell'acqua e il trattamento delle acque reflue.



## ■ GOAL 13 - LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Collaborare costantemente con gli enti locali per la predisposizione del documento semplificato del rischio idraulico o lo studio di gestione del rischio idraulico. Calcolare le emissioni di gas ad effetto serra cercando di limitarle e di diminuirle anno dopo anno. Favorire l'efficientamento energetico, rinnovare il parco mezzi aziendali con autovetture a basso impatto ambientale. Acquistare energia solo da fonti rinnovabili con certificati di Garanzia d'Origine.



## ■ GOAL 17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

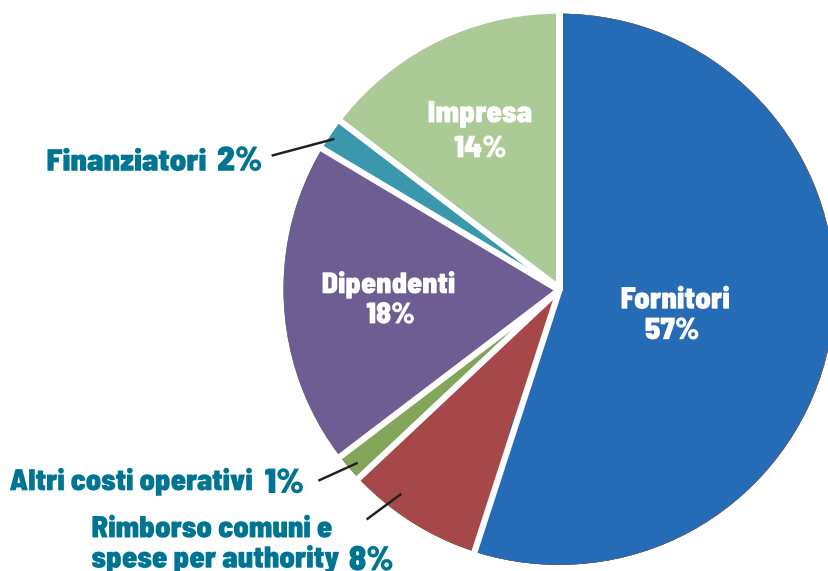
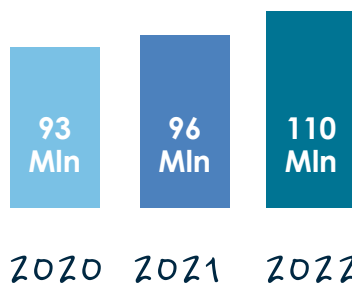
Partecipare alle attività di Water Alliance, sostenere progetti realizzati in collaborazione con stakeholder locali e collaborare con le Università per progetti di ricerca.

# Il valore condiviso con il territorio bergamasco

Ogni anno attraverso le nostre attività generiamo ricchezza, contribuendo alla crescita economica della provincia di Bergamo. Il valore economico generato è aumentato rispetto al 2022, raggiungendo oltre 128 milioni.

**110** milioni di euro  
è il valore distribuito  
agli stakeholder  
sul territorio

Valore economico distribuito (euro)



oltre **11** milioni  
di euro investiti in

**125** interventi  
per nuove opere

oltre **15** milioni  
di euro investiti in

**948** interventi  
per manutenzioni  
straordinarie



Negli ultimi 3 anni **abbiamo investito circa oltre 73,5 milioni di euro** per nuove opere e manutenzioni straordinarie

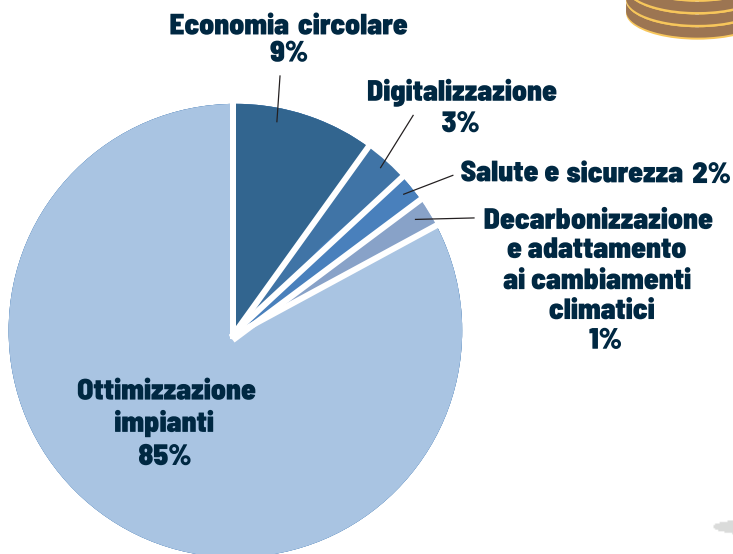


8%  
STRUTTURA

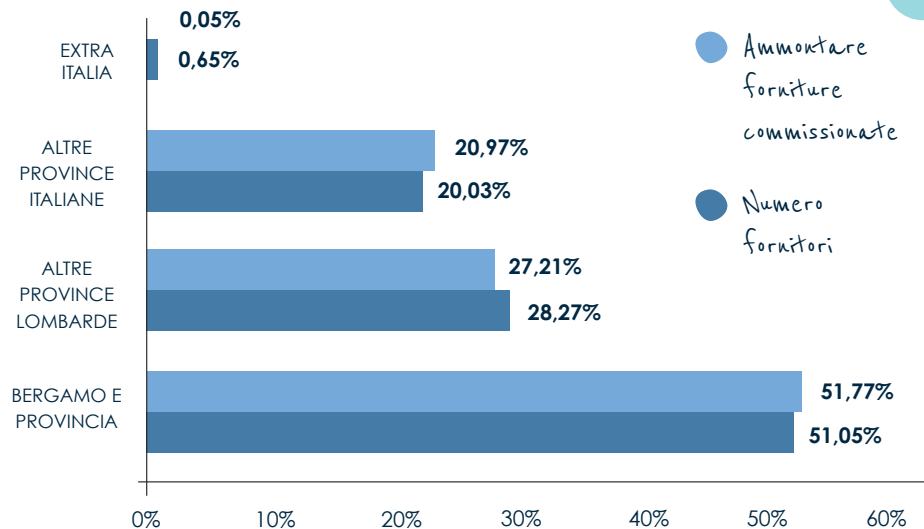
14%  
DEPURAZIONE

35%  
FOGNATURA

43%



## Valore delle forniture commissionate



**32 milioni di euro**

a fornitori di Bergamo e Provincia

**16 milioni di euro**

a fornitori di  
altre province Lombarde





# Custodi dell'acqua

## L'acqua del rubinetto che... si può imbottigliare

L'acqua di Bergamo e della sua provincia, caratterizzata da una durezza media e un basso contenuto di minerali, può essere considerata come un'acqua oligominerale povera di sodio, con basse concentrazioni di nitrati. I valori delle analisi effettuate negli ultimi tre anni sui principali pozzi e sorgenti che alimentano i 5 grandi acquedotti sovracomunali (che coprono circa il 41% di tutta l'acqua distribuita nel nostro territorio), confermano che le caratteristiche dell'acqua di Bergamo e provincia sono particolarmente positive.

### PRINCIPALI PARAMETRI DELL'ACQUA DI BERGAMO (fontanella di Piazza Matteotti)

	Valore rilevato	Valore limite o consigliato (D. Lgs. n. 31/01)
<b>Durezza totale (°F)</b>	18,4	15-50
<b>Residuo fisso (mg/l)</b>	217	1500
<b>Ammonio (mg/l)</b>	<0,10	0,5
<b>Magnesio (mg/l)</b>	14,5	--
<b>Calcio (mg/l)</b>	49,7	--
<b>Sodio (mg/l)</b>	2,5	200
<b>Nitrato (mg/l)</b>	4,4	50
<b>Nitrito (mg/l)</b>	<0,05	0,5

**59** %

acqua di sorgente

**41** %

acqua di pozzo



## L'etichetta dell'acqua

I risultati delle analisi del proprio Comune, aggiornati ogni sei mesi, possono essere consultati sul nostro sito web.

Inquadra  
il QR code!



SCOPRI  
I PARAMETRI  
DELL'ACQUA NEL  
TUO COMUNE



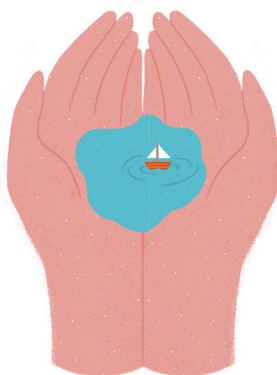
# Acqua potabile, acqua di qualità

Con l'obiettivo di garantire ai nostri clienti la massima qualità dell'acqua, controlliamo ogni fase del servizio idrico attraverso analisi sia sul campo che in laboratorio.

**0** ordinanze  
di non potabilità

**99** %  
controlli della  
conformità dell'acqua  
con esito positivo

**7.636**  
controlli eseguiti



## I controlli eseguiti (num.)



**ACQUA DA  
POZZO**



**ACQUA DA  
SORGENTE**



**ACQUA  
EROGATA**

di cui conformi  
(ai sensi del D.Lgs. 31/2001)

di cui non conformi  
(ai sensi del D.Lgs. 31/2001)

**TOTALE**

	ACQUA DA POZZO	ACQUA DA SORGENTE	ACQUA EROGATA	di cui conformi (ai sensi del D.Lgs. 31/2001)	di cui non conformi (ai sensi del D.Lgs. 31/2001)	<b>TOTALE</b>
2020	1.150	1.105	5.120	5.087	43	<b>7.376</b>
2021	1.082	1.175	1.175	5.427	40	<b>7.724</b>
2022	1.064	1.405	5.167	5.134	33	<b>7.636</b>

## Alla prova del futuro

La disponibilità idrica è fortemente influenzata dal cambiamento climatico, che contribuirà alla riduzione delle piogge e a una maggiore variabilità stagionale, con la conseguente alternanza tra periodi particolarmente secchi e fenomeni meteorologici più frequenti e intensi in altre fasi dell'anno.

**Il 2022 è stato un anno particolarmente siccitoso e ci ha portato a dover affrontare un importante fenomeno di scarsità idrica, che è durato 142 giorni e ha interessato 192.138 abitanti.**

Abbiamo quindi redatto un dettagliato piano di intervento considerando tutte queste possibili criticità e pianificato attività e interventi per limitarle, finalizzati a mitigare la mancanza di acqua e a limitare i disservizi alla popolazione.

## Economia circolare

L'economia circolare è un modello di produzione e consumo che si contrappone al modello "lineare" di sfruttamento delle risorse (estrazione → utilizzo → smaltimento). Il concetto originariamente legato all'estensione della vita utile dei prodotti finalizzato a ridurre l'impatto ambientale si è evoluto includendo una vasta gamma di strategie per un utilizzo più efficiente delle risorse. Queste strategie includono le cosiddette "nove R": rifiutare gli sprechi, ridurre, riutilizzare, riparare, riqualificare, remanufacture, re-purpose, riciclare, recuperare. L'economia circolare è indicata inoltre dall'Unione Europea come prerequisito per ridurre le emissioni di gas serra di almeno il 55% entro il 2030 e raggiungere la neutralità climatica entro il 2050.

**Da sempre poniamo molta attenzione a massimizzare il recupero dei rifiuti che generiamo.**

Nel 2022 il totale dei rifiuti smaltiti è pari al **2,43** %

mentre il totale dei rifiuti recuperati è pari al **97,57** %

## Operazioni di recupero dei rifiuti:

**58%**

avvio a impianti  
di compostaggio

**30%**

riutilizzo come  
combustibile

**9,6%**

riutilizzato  
in agricoltura

## Il riutilizzo dell'acqua depurata:

Il modello dell'economia circolare ha come obiettivo la riduzione al minimo del quantitativo di materie prime vergini necessarie per la produzione di beni e la fornitura di servizi. Per adeguarsi a tale modello è necessario aumentare l'utilizzo di sotto-prodotti e abbattere gli sprechi di materia ed energia.

In tale ottica poniamo particolarmente attenzione affinché l'acqua depurata venga riutilizzata in vari modi, quali ad esempio l'utilizzo a favore dell'agricoltura o a scopi industriali.



**27 milioni di metri cubi**

delle acque depurate  
sono state riutilizzate

**24,23%**

Acqua riutilizzata sul  
totale di acqua depurata

# Lotta al cambiamento climatico

Nel 2022 abbiamo consumato 83.849 MWh di energia elettrica, così suddivisa:

**51** %  
per il  
funzionamento  
degli impianti  
di acquedotto

**44** %  
per il  
funzionamento  
degli impianti  
di depurazione

**4** % per gli  
impianti di  
fognatura

**1** % per il  
funzionamento di  
uffici e sedi

Verifichiamo annualmente l'indice di intensità energetica globale, calcolato rapportando i consumi globali di energia al fatturato aziendale, e il tasso di riduzione annualizzato dell'utilizzo dell'energia in un biennio, che esprime la riduzione percentuale del consumo energetico in relazione al fatturato e permette perciò di valutare il percorso di riduzione nell'utilizzo di energia.

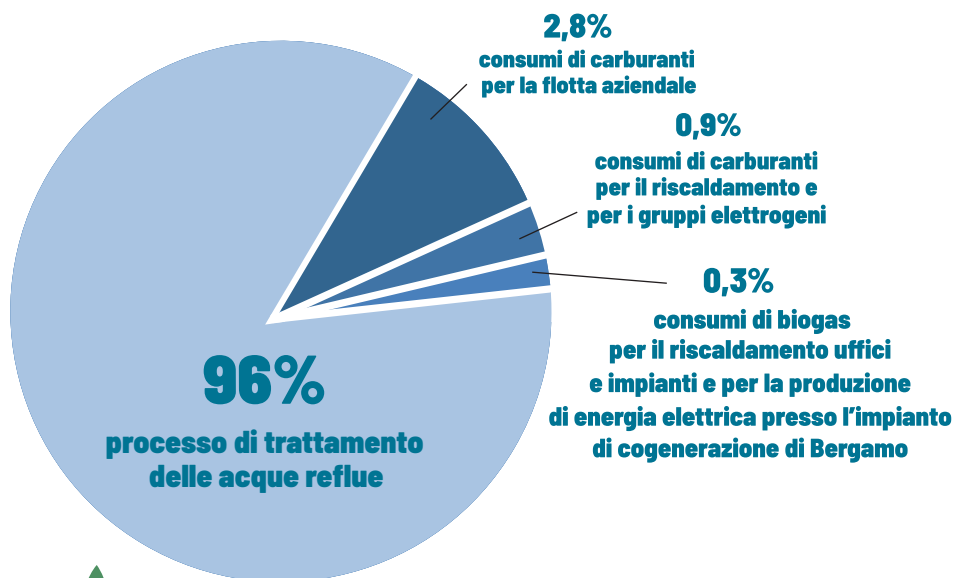


**-0,98** %  
Tasso di riduzione  
energetica  
2020/2022

**2,72**  
Indice di  
intensità  
energetica

Da tempo siamo impegnati a monitorare e contenere le nostre emissioni di gas a effetto serra (GHG) dovute all'utilizzo di energia e alle attività di ogni giorno. Abbiamo perciò previsto un percorso graduale che ci permetterà di affinare il computo delle nostre emissioni negli anni in modo da poter intervenire sui fattori di emissione.

## Le nostre emissioni



**261** tonnellate di CO<sub>2</sub>eq

evitate grazie all'energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili e consumata sui nostri impianti

**Indice di intensità di emissione**

**0,199** Market based

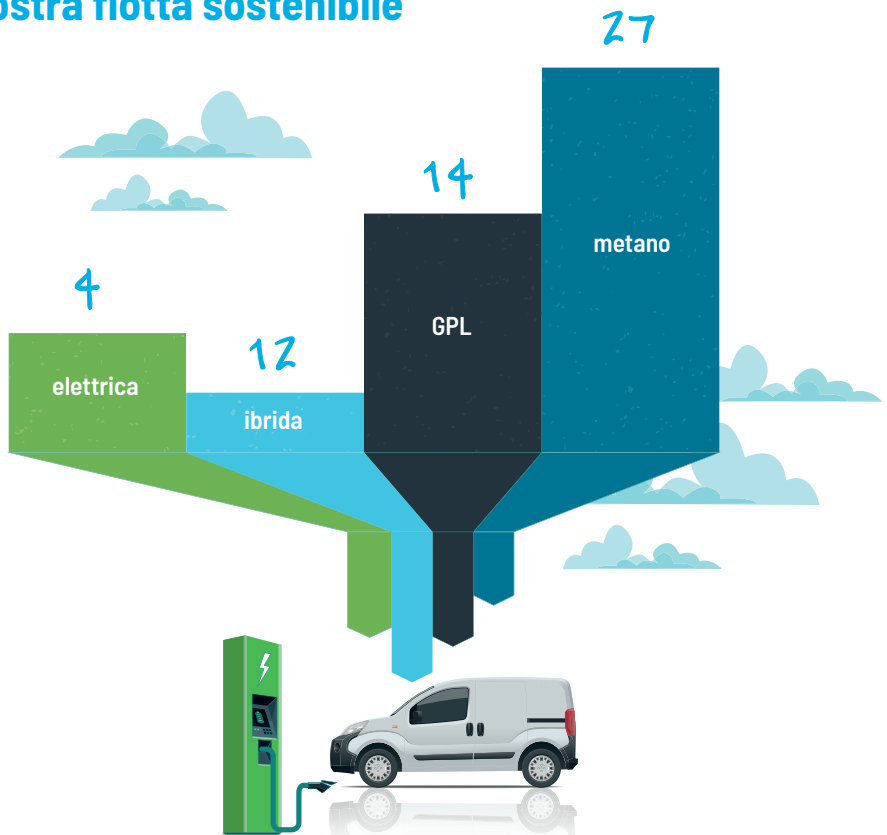
**0,409** Location based

**Tasso di riduzione emissioni**

**-16,80%**  
Market based

**-9,75%**  
Location based

## La nostra flotta sostenibile





# A servizio del territorio



Numero Verde  
**800.26.95.95**

## Informazioni e bollette

Numero verde gratuito  
da cellulare comporre lo 035 3070111

**7** sportelli  
territoriali

**30.333** clienti  
ricevuti agli sportelli

**94.191**  
chiamate  
all call center

**6,15** minuti  
il tempo medio  
di attesa allo sportello

**21.963**  
chiamate  
pronto intervento

Numero Verde  
**800.123.955**

## Guasti ed emergenze

Numero verde gratuito  
Attivo tutti i giorni 24h su 24

# 82,6 %

dei clienti giudica positivamente l'operato della società

I dati di Customer Satisfaction ci aiutano a definire i nostri punti di forza e di debolezza per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti.

# 0,21 %

i clienti che hanno presentato un reclamo

# 72/100

la soddisfazione dei clienti

# 16,37 %

clienti iscritti ai servizi online



ISCRIVITI  
ALLO SPORTELLO  
ON LINE

Inquadra  
il QR code!



## Funzionalità dello **SPORTELLO ONLINE:**

- richiesta per la fornitura dell'acquedotto
- voltura, il subentro e la cessazione.
- inserire in autonomia i propri contatti
- invio digitale della bolletta

## Le nostre iniziative per le comunità locali

Da sempre promuoviamo eventi e iniziative culturali, sociali, ambientali ed educative che ci permettano di essere vicini alle realtà del nostro territorio diffondendo la cultura dell'acqua in diversi contesti e contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita. Anche nel 2022 ci siamo impegnati a realizzare e portare avanti progetti di rilievo, con l'obiettivo di creare un impatto culturale e sociale positivo.

- **Orobie Film Festival 2022 dal 25 al 29 gennaio**
- **Rassegna culturale "Serio Art ti Racconta... Acqua, preziosa Acqua"**
- **Rassegna teatrale «Natura & Cultura»**
- **Bergamoscienza 2022**
  
- **Ristrutturazione del Teatro Donizetti e del Monastero del Carmine**
- **Bergamo Festival 2022**
- **Bergamo Film Meeting**
- **TEDxBergamo 2022**
  
- **Wheelchair basket**
- **Progetto Ragazzi On The Road**



**I Cammini d'Acqua:** sentieri tematici lungo le vie dell'acqua bergamasca

I Cammini d'Acqua sono dei percorsi che seguono le vie dell'acqua bergamasca, ideati al fine di creare una rete di sentieri tematici che possano valorizzare il ruolo culturale, storico, naturalistico e antropologico che l'acqua riveste ancora oggi nello sviluppo delle comunità del territorio.



## UniAcque Educational Center

Il 21 marzo 2022 abbiamo inaugurato a Cologno al Serio l'UniAcque Educational Center, un polo didattico dove i bambini e i ragazzi delle scuole possono comprendere in modo semplice e intuitivo come funziona il sistema idrico integrato.

È inserito all'interno di un progetto più ampio, denominato UniAcque Educational, che ha come scopo quello di comunicare la cultura dell'acqua ai più giovani.

Attività anno scolastico 2021 – 2022:



PORTALE UNIACQUE  
EDUCATIONAL

Inquadra  
il QR code!



- Realizzazione settimane di Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)

**9** settimane

**9** istituti scolastici del territorio

**225** studenti

**22** brevi video di carattere didattico realizzati

- Visite guidate

**21** visite didattiche presso la Sorgente Nossana, l'Itinerario dell'acqua in Città Alta e l'UniAcque Educational Center a Cologno al Serio

**772** alunni

**70** docenti



## Le nostre persone

Il nostro organico si conferma composto prevalentemente da impiegati, pari al 60% della forza lavoro, seguiti dagli operai, che rappresentano il 35,4% dei dipendenti e, con percentuali minori, da quadri (3,2%) e dirigenti (1,4%).

 26% donne  74% uomini

**94** % lavoratori

**28** nuove assunzioni  
a fronte di 16 uscite

Siamo promotori della diversity in ogni sua forma e ci impegnamo a tutelare i diritti dei più deboli, garantendo loro pari opportunità di formazione e apprendimento. Siamo in prima linea nella tutela dei diritti e sostegni della maternità e della paternità.

Per agevolare il rientro al lavoro delle neo – mamme, di norma a chi ne fa richiesta viene concessa la possibilità di lavorare part time.

**100** %  
tasso di rientro al  
lavoro

**1.359**  
ore di congedo  
parentale  
in smart working



Mettiamo a disposizione dei nostri dipendenti la possibilità di convertire tutto o parte del proprio premio di risultato in servizi welfare ottimizzando i vantaggi fiscali e aumentando il potere di acquisto.

**25,83** %  
dipendenti che  
convertono il premio di  
risultato in Welfare

**26,81** %  
dipendenti che  
hanno utilizzato i  
servizi di Welfare

Nella consapevolezza che la ricerca di un adeguato work-life balance, unita all'attenzione rispetto al benessere e alla flessibilità dei dipendenti, rappresentano fattori imprescindibili per aumentare la produttività aziendale, per il personale non operativo, oltre alla possibilità di usufruire di un orario di lavoro flessibile, abbiamo raggiunto un accordo per il lavoro in smart working assicurando continuità rispetto alle politiche adottate durante la pandemia.

**65.234 ore** di lavoro da remoto

Desideriamo promuovere e rafforzare le competenze di tutti i dipendenti. Il piano di formazione, volto a potenziare le competenze tecniche e trasversali, è sviluppato sulla base dei fabbisogni formativi identificati dai responsabili delle varie funzioni aziendali. Le tematiche oggetto di formazione hanno principalmente riguardato la salute e la sicurezza, la qualità, la privacy, l'ambiente, l'anticorruzione, la digitalizzazione e le nuove tecnologie.



**9.098 ore** di formazione  
aumentate del 18%  
rispetto allo scorso anno

di cui **194** incentrate sulle  
tematiche di sostenibilità

Il benessere delle nostre persone passa anche attraverso adeguati comportamenti in termini di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il nostro sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro è certificato secondo lo standard internazionale UNI ISO 45001.

**3.549**  
ore di formazione  
per la sicurezza

**4,24**  
indice di frequenza  
degli infortuni





**uniacque.bg.it**



**seguidici**