

**Al servizio
del territorio
e delle persone**



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2022





Contenuti

IDENTITÀ	9
CAFC S.p.A. e il territorio servito	10
Definizione e composizione della governance	16
La regolazione nel settore idrico	20
etica, integrità e trasparenza	26
Certificazioni e sistemi di gestione	34
STAKEHOLDER E SOSTENIBILITÀ	39
Contesto di riferimento	
e i nostri impegni con l'Agenda 2030	40
Dialogo e confronto con i nostri stakeholder	50
Analisi di materialità e i principali impatti	54
CREAZIONE DI VALORE	65
L'importanza di distribuire valore al territorio	66
BENESSERE, PERSONE E COMUNITÀ	91
Le nostre persone al centro	92
Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	108
La qualità del servizio orientata agli utenti	122
TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO	139
APPENDICE	173
Nota metodologica e contatti	174
Indice dei contenuti GRI	176

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di sostenibilità, uno strumento di creazione di valore condiviso che si estende non solo all'interno della realtà aziendale, ma all'intera catena del valore e agli stakeholder che attivamente partecipano alle attività di CAFC Spa.

Con costante attenzione al dialogo presentiamo l'edizione del bilancio di sostenibilità CAFC SpA per l'esercizio 2022; un anno profondamente impegnativo poiché, mentre la società stava cercando di adattarsi ai nuovi scenari introdotti dalla pandemia, è stata immediatamente costretta a fronteggiare le tensioni geopolitiche che hanno interessato indirettamente anche il nostro Paese, generando, tra l'altro, una conseguente crisi energetica. Inoltre, gli eventi meteorologici estremi continuano a ricordarci quotidianamente le sfide che dobbiamo affrontare nel contesto del cambiamento climatico in corso. CAFC SpA ha dimostrato di essere una società resiliente e in grado di procedere con gli obiettivi prefissati legati all'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile guardando al futuro e sempre di più alle esigenze degli stakeholder, attraverso scelte ponderate che mirano a preservare il territorio per le generazioni future. In sintonia con l'attuale scenario di riferimento, anche il contesto normativo e regolatorio sta attraversando un processo di evoluzione e lo dimostra l'approvazione della nuova **Direttiva 2022/2464 (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) in materia di rendicontazione di sostenibilità** a cui CAFC SpA sarà soggetta a partire dall'anno fiscale 2025, in cui la rendicontazione di sostenibilità diverrà un allegato obbligatorio all'interno della relazione sulla gestione dei bilanci d'esercizio. Tuttavia, la spinta normativa rappresenta solo la punta dell'iceberg. Occorre prepararsi alle nuove sfide in materia di rendicontazione di sostenibilità e di finanza sostenibile attraverso una **pianificazione strategica** che includa obiettivi e azioni specifiche per integrare tutti gli aspetti del settore tra di loro interconnessi con gli aspetti di sostenibilità - sia legati alla gestione degli impatti negativi e positivi generati verso l'ambiente esterno, sia le-

gati alle ricadute che dall'esterno impattano sugli aspetti economico-finanziari dell'azienda. Ed è su questi aspetti che CAFC SpA **sta costruendo il proprio percorso di sostenibilità**, sviluppando una rendicontazione sempre più in linea con le richieste normative, una progettazione che guarda al futuro grazie alle opportunità avute con le risorse del PNRR, e in prima linea con il progetto della Tassonomia UE che partirà prossimamente per identificare quali attività economiche contribuiscono ai sei obiettivi ambientali. **Nel processo di crescita e adeguamento alle nuove sfide del contesto di riferimento, CAFC SpA nel proprio Bilancio di sostenibilità 2022 presenta alcuni aspetti di novità rispetto all'edizione 2021.** In particolare, sono stati condotti degli approfondimenti su alcune tematiche di rilievo quali: **governance, integrità, trasparenza, privacy, fiscalità**, mentre troveranno maggiore spazio all'interno del documento elementi quali **l'innovazione, gli investimenti finanziati grazie alle risorse del PNRR, gli aspetti legati al personale e alla clientela, alla salute e sicurezza sul lavoro per dipendenti e collaboratori esterni** e più in generale i principali rischi e opportunità legati agli aspetti di sostenibilità di interesse per CAFC SpA. Nel 2022 il valore **economico generato** sul territorio da CAFC SpA è stato pari a **94,9 milioni di euro**, di cui il **75% è stato redistribuito** ai principali stakeholder. Sono stati realizzati investimenti per 31,2 milioni di euro con un tasso di realizzazione sul programmato del 120%. CAFC SpA, insieme alla rete di gestori della Regione FVG, è stata ammessa a diversi progetti finanziati dalle risorse del PNRR tra cui lo **"Smart Water Management"** che punta soprattutto sulla **digitalizzazione e riduzione delle perdite** nel sistema di distribuzione e il progetto

"HUB fanghi SGN - Essiccatore fanghi da impianti di depurazione acque reflue urbane" - che prevede il "revamping" dell'esistente essiccatore fanghi nell'area dell'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro (UD). Tra le innovazioni proseguite nell'anno 2022 si ha sicuramente il **Masterplan Acquedotti**, i cui avanzamenti hanno interessato numerose analisi territoriali e demografiche nell'area di intervento e la redazione di un **Piano di resilienza** e un **rapporto ambientale**. È proseguito nell'esercizio l'acquisto di 100% energia da fonti rinnovabili (tramite certificati di Garanzia di Origine), la produzione di energia rinnovabile fotovoltaica e idroelettrica grazie agli impianti gestiti da CAFC SpA e la rendicontazione della **Carbon Footprint** su tutto il perimetro aziendale. Inoltre, nel 2022 è stato approvato un **"Piano d'azione per la riduzione dell'impronta di carbonio"** per arrivare all'azzeramento delle emissioni di gas serra nette entro il 2050. Sono proseguite le attività di **formazione e sviluppo per i dipendenti** e nel territorio sono state condotte le consuete attività di **educazione ambientale** per la sensibiliz-

zazione alla sostenibilità ambientale, all'uso consapevole della risorsa idrica che ha visto coinvolti più di 3.550 studenti in 50 Comuni con il progetto "L'Acqua in cattedra". Al fine di fornire uno strumento innovativo e più intuitivo per gli utenti, è stata introdotta lo scorso anno la **APP CAFC** che ha registrato il doppio dei download nel 2022. Sono lieto di presentarvi queste e ulteriori novità all'interno del Bilancio di sostenibilità 2022 di CAFC SpA insieme ai **traguardi raggiunti, agli obiettivi futuri e agli impegni presi**, con la **consapevolezza** di chi considera la sostenibilità non come un rischio da gestire, bensì come uno **strumento di creazione di valore condiviso che si estende non solo all'interno della realtà aziendale, ma all'intera catena del valore e ai propri stakeholder che attivamente partecipano alle attività di CAFC Spa e con cui ci interfacciamo quotidianamente; con l'auspicio di attuare non solamente un'adeguata comunicazione ma anche e soprattutto un processo di rinnovamento culturale per uno sviluppo sostenibile nel lungo periodo.**



— Il Presidente CAFC S.p.A. **Salvatore Piero Maria Benigno**

I numeri chiave nel 2022



4.642 km² superficie servita



+4.453

download dell'app CAFC



1,6

MLN € di piani di rateizzazioni attivati

12.347

utenze iscritte allo sportello online



31,2

MLN € investimenti realizzati (18% rispetto al 2021)

120%

degli investimenti programmati realizzati

67,09€

investimenti pro-capite realizzati

41,6

MLN € di forniture

62%

fornitori in provincia di Udine



1.425

tonnellate di CO₂eq evitate

71,8

MLN di m³ di acqua prelevati

3,93%

dei fanghi avviati a discarica



90%

dell'energia consumata proviene da fonti rinnovabili

66,5

MLN di m³ di acqua trattata

72%

di acqua trattata con trattamento terziario

01

IDENTITÀ

CAFC S.p.A. e il territorio servito

Definizione e composizione della governance

La regolazione nel settore idrico

Etica, integrità e trasparenza

Certificazioni e sistemi di gestione



CAFC S.P.A. E IL TERRITORIO SERVITO



CAFC è il più grande gestore del servizio idrico integrato del Friuli-Venezia Giulia, con una rete idrica di oltre 5.400 chilometri e una rete fognaria di oltre 3.700 chilometri di lunghezza.

CAFC è un gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) in 121 Comuni su 134 della ex Provincia di Udine. La Società nasce nel 1931 come Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale e nel 2001 si trasforma in CAFC S.p.A. La Società è affidataria **"in house"** della gestione del SII, ovvero l'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue nel territorio afferente all'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) "Centrale Friuli", fino alla fine del 2045.

La semplificazione della gestione nell'Ambito Territoriale Ottimale Centrale Friuli iniziata nel 2009 ha portato alla presenza, al 31.12.2022, di due gestori di dimensioni industriali: CAFC e Acquedotto Poiana S.p.A. Quest'ultimo gestisce il SII in 12 Comuni e terminerà il suo mandato il 31.12.2023. Pertanto, è stata avviata un'operazione di integrazione societaria tra i due gestori con effetti a partire dal 1° luglio 2023, con l'obiettivo che vi sia un Unico Gestore d'Ambito come previsto dalla normativa. Dei totali 134 Comuni della ex Provincia di Udine rimane fuori dalla gestione di CAFC il Comune di Cercivento, gestito in economia non conforme¹.

La Società, la cui sede principale è a Udine in Viale Palmanova n. 192, è **partecipata, al 31 dicembre 2022, da 122 Amministrazioni Comunali**, dalla Comunità di Montagna del Gemonese e dalla Comunità di Montagna della Carnia, per un totale di **124 Soci**. Gli Enti Locali detengono l'intero capitale sociale dell'Azienda esercitando sulla medesima un controllo sull'erogazione dei servizi, con un'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società, pari a quello che esercitano nel proprio Comune di competenza.

Indipendentemente dalle quote di partecipazione detenute dai Soci, tutti hanno uguale potere e non vi è quindi un Socio di riferimento che prevale sugli altri.

CAFC è il più grande gestore del servizio idrico integrato del Friuli-Venezia Giulia, con una rete idrica di oltre 5.400 chilometri e una rete fognaria di oltre 3.700 chilometri di lunghezza. La Società è organizzata in tre Divisioni Operative (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) le cui attività soddisfano le necessità di oltre 400.000 cittadini residenti, numero che aumenta a circa 600.000

nei mesi estivi per effetto dei flussi turistici. In particolare, si occupa principalmente delle attività di **progettazione, direzione dei lavori, gestione e manutenzione delle opere ed impianti** inerenti i segmenti acquedotto, fognatura e depurazione e quindi delle attività di captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione, misure di acqua potabile, collettamento mediante fognature nere, bianche e miste di acque reflue urbane ed industriali, depurazione e reimmissione nell'ambiente delle acque depurate. Si interfaccia con molteplici fornitori, tra appaltatori e grossisti tramite contratti quadro o ordini diretti ed eroga i propri servizi, a valle della catena del valore, a oltre 200.000 utenti industriali o privati (acquedotto e fognatura).

CAFC fa parte di **Utilitalia**, la Federazione che riunisce le imprese che operano nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. In particolare, la Federazione offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.



¹ È in corso la procedura di acquisizione da parte di CAFC del SII nel comune di Cercivento. Si prevede la presa in carico della gestione del SII nel comune a partire dall'inizio 2024.

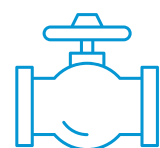
Le infrastrutture di CAFC a servizio del territorio

Acquedotto



189.069

utenze totali servite



631

opere di presa



71,8

milioni di m³ di acqua immessi nelle reti



5.468

km di rete acquedottistica



3.688

campioni di acqua potabile analizzati

Fognatura



175.922

utenze totali servite



3.764

km di rete fognaria



367

tra sollevamenti fognari e idrovore

Depurazione



157.301

utenze totali servite



216

depuratori



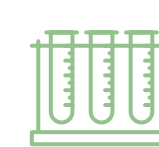
303

vasche imhoff



66,5

milioni di m³ di acque reflue trattate



3.849

campioni di acque reflue analizzati

La mission

CAFC vuole impegnarsi nel fornire acqua controllata, buona, conveniente e rispettosa dell'ambiente. Allo stesso modo intende gestire gli altri segmenti del Servizio Idrico Integrato: la depurazione e i servizi fognari. Pone una grande attenzione alla componente di servizio in fase di erogazione che si declina nella cura per relazioni corrette, chiare e cortesi, nella ricerca dell'innovazione tecnologica per incrementare l'efficacia del proprio operato e per rendere più facile e sicura la relazione con l'utenza. È aperta a forme di collaborazione con altre realtà del settore ritenendo che lo scambio di conoscenze ed esperienze sia sempre arricchente. Punta ad un continuo innalzamento della professionalità e in generale della qualità delle persone e delle loro competenze. Persegue la ricerca dell'eccellenza nel campo dei servizi di pubblica utilità ritenendo di poter essere un esempio e una guida nel proprio settore.

La vision

I recenti accadimenti, con la diffusione della pandemia di Coronavirus e i conseguenti cambiamenti culturali e di comportamento, spingono a ridefinire la visione che deve guidare CAFC nei prossimi 3 – 5 anni. Riteniamo che per il futuro debbano essere fissate alcune linee di sviluppo in relazione ad una serie di temi.



RELAZIONE CON L'UTENZA

Anche in considerazione di quanto accaduto recentemente si andrà incontro a cambiamenti significativi nel rapporto con l'utenza, salvi i principi di trasparenza, correttezza e cortesia. Questi cambiamenti renderanno le relazioni più semplici e veloci pur riducendo la componente relazionale one to one (di persona). Il cittadino è oggi disorientato. Chiede di essere accompagnato su una nuova strada che permetta di accettare le nuove situazioni senza sentirsi in balia degli eventi. Chiede competenza, decisione ed efficienza. Chiede anche pazienza e comprensione. CAFC è in grado, con uno sforzo importante, di innovare sul piano tecnologico e dei processi e di stare a fianco dell'utente impersonando il ruolo di istituzione che cura il proprio territorio.



RAPPORTO CON L'AMBIENTE FISICO

La Natura ci sta dimostrando quanto necessario sia assumere un atteggiamento e una posizione più umili e rispettosi nei suoi confronti. La sostenibilità ambientale resta quindi un focus fondamentale. Per questo si continuerà ad operare per limitare il consumo di energia e la quantità di emissioni di gas ad effetto serra (GHGs). Si ricercherà l'autosufficienza energetica e il ricorso ad approvvigionamenti di energia verde. Verranno valutate possibilità di trasformare il rifiuto in risorsa all'insegna di un'economia per quanto possibile "circolare". Si miglioreranno i processi che sono l'oggetto dell'attività di CAFC, all'insegna della sostenibilità e della massima riduzione degli impatti negativi.

DEFINIZIONE E COMPOSIZIONE DELLA GOVERNANCE

In base allo Statuto Sociale², il sistema di governance di CAFC S.p.A. è articolato come segue:

- **Assemblea dei Soci**
- **Coordinamento soci**
- **Commissione controllo Analogo**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio Sindacale**
- **Società di revisione**
- **Organismo di Vigilanza**

Al 31.12.2022 l'**Assemblea dei Soci** è formata dalle Amministrazioni Comunali (122 Comuni, la Comunità di montagna della Carnia e la Comunità di montagna del Gemonese) rappresentate dai Sindaci in qualità di legali rappresentanti o dagli assessori da questi delegati.

Gli Enti Locali detengono l'intero capitale sociale dell'Azienda, esercitando sulla medesima un controllo sull'erogazione dei servizi, con un'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società, pari a quello che esercitano nel proprio Comune di competenza.

Indipendentemente dalle quote di partecipazione detenute dai Soci, tutti hanno uguale potere e non vi è quindi un Socio di riferimento che prevale sugli altri.

Il **Consiglio di Amministrazione** (CdA) è composto da 5 componenti, di cui il Presidente è membro esecutivo, nominati dall'Assemblea dei Soci in data 06.04.2023, in conformità alla volontà degli Enti Locali azionisti manifestata in sede di Coordinamento dei Soci previsto dall'art. 25 bis dello Statuto. Gli amministratori durano in carica per un periodo non superiore a 3 esercizi, sono indipendenti dalla dirigenza aziendale e devono possedere i requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia stabiliti da specifiche disposizioni normative e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili.

Il Consiglio di Amministrazione ha, altresì, nominato un **Direttore Generale** (DG) - non componente del CdA - incaricando lo stesso di provvedere alla gestione operativa della Società secondo le direttive dell'organo amministrativo, a fronte di apposito mandato. Il Direttore Generale rappresenta di fatto il vertice della struttura operativa di CAFC.

Il **Consiglio di Amministrazione** delega proprie attribuzioni al Direttore Generale il quale riferisce al CdA e al Collegio Sindacale, almeno ogni sei mesi, sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalle società e dalle sue controllate.

Il **Collegio Sindacale**, con il compito di garantire la correttezza, la trasparenza e la legalità delle operazioni aziendali, risulta composto dal Presidente, due sindaci effettivi e due sindaci supplenti nominati dall'Assemblea dei soci in data 13.05.2022 in conformità alla volontà degli Enti Locali soci manifestata in sede di Coordinamento dei Soci previsto dall'art. 25 bis dello Statuto.

I sindaci restano in carica per un periodo non superiore a 3 esercizi, scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili.

L'**Organismo di Vigilanza** (OdV), ai sensi del D. Lgs. 231/2001, è costituito dal Presidente e 2 componenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione della società in data 11.12.2020, con decorrenza dal 22.12.2020. Presiede le attività di controllo e sorveglianza e svolge un ruolo cruciale nel mantenere l'integrità e la trasparenza delle operazioni aziendali e nella gestione dei rischi.

Per il triennio (2020-2022) i membri dell'organo di governo (CdA, Collegio Sindacale e OdV) sono composti per il 64% da uomini e per il 36% da donne; rappresentano

² Lo Statuto di CAFC S.p.A. è stato aggiornato alle modifiche introdotte dal D.Lgs. n. 175/2016 con delibera dell'Assemblea Straordinaria di data 10.10.2017 previa approvazione da parte del Coordinamento dei soci in seduta di pari data, sulla base della deliberazione del Consiglio di Amministrazione di data 14.07.2017 e di apposita delibera conforme adottata tempestivamente da 123 soci su un totale di 127 Enti Locali. Le modifiche ed integrazioni sono entrate in vigore in data 24.10.2017.

per l'82% la fascia d'età over 50 e per la restante parte la fascia 30-50 anni.

Infine, viene svolta la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), da una **Società di Revisione** contabile incaricata dall'assemblea dei soci su proposta del Collegio Sindacale.

Il **Presidente** del Consiglio di Amministrazione viene nominato mediante delibera dell'Assemblea dei Soci, il massimo potere di rappresentanza dei cittadini poiché costituita dai Sindaci del territorio. Le candidature alla carica sono presentate dai diversi azionisti, i quali possono esprimere un numero di preferenze pari al massimo a quello indicato sulla scheda; i nomi da indicare devono essere scelti tra quelli contenuti nell'“Elenco dei candidati alla carica di Consigliere d'Amministrazione”³. Diversamente la preferenza è da ritenersi nulla.

A ciascuna delle preferenze valide contenute nella scheda viene attribuito il numero di voti corrispondente alla quota di azioni possedute dal soggetto votante. Al termine delle operazioni di scrutinio il Presidente della seduta procede alla lettura della lista dei votati e proclama gli eletti, ovvero i soggetti che hanno conseguito il numero di voti maggiore.

Nell'ambito di azioni e obiettivi legati allo sviluppo sostenibile, i dirigenti aziendali propongono gli interventi e le modifiche al Consiglio di Amministrazione, il quale valuta quanto proposto e avvala, respinge o chiede ulteriori chiarimenti in merito per effettuare i dovuti approfondimenti. Nella **gestione degli impatti** generati su economia, ambiente e persone, il Consiglio di Amministrazione si confronta periodicamente con il Collegio Sindacale, la Società di revisione, l'OdV, il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza, i quali sono responsabili di rendicontare le attività eseguite e quelle future. In questo modo sono previsti canali di comunicazione e adeguate modalità di gestione agevolano la rappresentazione e la discussione di tali aspetti.

Inoltre, nell'ambito di **coinvolgimento dei propri sta-**

keholder, il massimo organo di governo coinvolge l'Assemblea dei soci e il “Coordinamento dei soci di CAFC S.p.A.”, ovvero un organismo istituito con fini di esercizio del controllo analogo che può emettere dei pareri vincolanti per l'Assemblea e per l'organo amministrativo. In caso di delega della responsabilità per la gestione degli impatti, il CdA trasmette una delega formale al Direttore Generale, il quale a sua volta può incaricare i dirigenti. Il Direttore Generale, inoltre, si coordina con il Comitato di Direzione, composto da direttori di divisione, coordinatori e responsabili di ufficio, in incontri che si tengono circa 10 volte all'anno, fornendo rapporti sulle decisioni prese in relazione alla gestione degli impatti.

In merito alla **rendicontazione di sostenibilità**, il Presidente sovrintende l'intero processo del Bilancio di Sostenibilità; i contenuti del documento, elaborati in maniera congiunta mediante la collaborazione di tutti i singoli referenti e coordinati dall'ufficio Servizio di Gestione Integrato, vengono condivisi con il Comitato di Direzione. A seguire, il DG sottopone il medesimo documento al CdA che procede a una revisione e conferma del testo; non è stata definita una procedura di reportistica specifica, ma è prassi consolidata presentare il documento al Consiglio di Amministrazione e ottenere la sua approvazione prima della pubblicazione.

Inoltre, il Presidente e il Consiglio di Amministrazione mantengono le proprie **competenze** aggiornate tramite un dialogo costante con consulenti e responsabili di funzione, promuovendo l'acquisizione di competenze e l'esperienza condivisa sulla gestione della sostenibilità. Le informazioni derivate dalle attività di assurance sono, inoltre, considerate cruciali per orientare la revisione delle attività e migliorare le procedure relative alla sostenibilità. Infine, si sottolinea come CAFC non sia una holding e non abbia alcun legame con altre entità che potrebbero influenzare le sue operazioni. Per consultare la composizione azionaria si può di visitare il sito aziendale nella sezione Amministrazione trasparente.

³ Si struttura un elenco generale di tutti i candidati in ordine alfabetico denominato “Elenco dei candidati alla carica di consigliere d'amministrazione”. Nel caso in cui ricorrano le condizioni previste dell'Art. 17 dello Statuto sociale vi potrà essere un secondo elenco generale destinato ai soggetti diversi da quelli di diritto pubblico. Tale lista sarà composta dall'insieme dei candidati presentati ai sensi dell'Art. 17 medesimo.



LEGENDA

Area direzione | Area commerciale e rapporti con gli utenti | Area tecnica | Area amministrazione, finanza, controllo di gestione e regolazione | Area giuridico legale e gestione Risorse umane



13

LA REGOLAZIONE NEL SETTORE IDRICO



Per assicurare una gestione adeguata delle risorse idriche, il sistema di governance del servizio idrico integrato in Italia coinvolge diversi attori, ognuno con ruoli specifici di regolamentazione, pianificazione strategica, supervisione e controllo. Questo sistema complesso è organizzato su vari livelli, sia sovranazionali, nazionali che territoriali.

Tra gli **enti di legislazione** sovranazionali vi è sicuramente l'**Unione Europea** da cui discendono le normative, tra le altre, relativamente all'acqua potabile, alla raccolta e trattamento dei reflui e alla protezione delle acque. Il quadro normativo italiano include lo **Stato italiano** e i **Ministeri**, in particolare il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), i quali emanano normative e decreti di settore in conformità alla legislazione UE. A livello territoriale, la Regione Friuli-Venezia Giulia, così

come tutte le Regioni, ha il compito di stabilire il perimetro degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e di individuare gli Enti di Governo d'Ambito (EGA).

Tra gli Enti di Regolazione, **ARERA**, l'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, è l'ente che dal 2012 svolge funzioni di **regolazione e controllo** del settore idrico a livello nazionale. Si occupa principalmente del controllo del servizio in materia di tariffa all'utenza e qualità del servizio; di promuovere l'efficienza delle attività e la trasparenza nel settore nell'interesse della tutela gli utenti e in generale contribuisce allo sviluppo di normative e linee guida per il settore idrico, assicurando che siano aggiornate e rispecchino le esigenze del mercato. A tal proposito ha emanato una serie di provvedimenti in questi 10 anni volti a garantire che il servizio idrico in Italia sia gestito in modo efficiente, economicamente sostenibile e a beneficio dei consumatori e dell'ambiente.



Dieci anni di obiettivi della regolazione indipendente

Sistemi tariffari certi e trasparenti

Tutela degli utenti

Promozione di efficienza e qualità

2012

METODO TARIFFARIO TRANSITORIO (2012-2013)

Trasparenza e definizione dei costi ammissibili riconosciuti in tariffa

2013

METODO TARIFFARIO IDRICO (2014-2015)

Introduzione, nella definizione della tariffa, di primi elementi di incentivazione degli investimenti

2015

METODO TARIFFARIO IDRICO 2 (2016-2019)

Introduzione, nella definizione della tariffa, dei costi legati alla qualità contrattuale e di elementi di efficientamento dei costi operativi

QUALITÀ CONTRATTUALE

Standard minimi da garantire nelle prestazioni all'utenza

CONVENZIONI TIPO

Regolazione dei rapporti tra enti di governo d'ambito e gestori del servizio

2016

UNBUNDLING CONTABILE

Misurazione e rendicontazione separata dei costi di ciascun segmento del servizio

MISURA D'UTENZA

Regolazione della gestione dei contatori e delle letture dei consumi d'utenza



Bilancio di sostenibilità 2022

2017

TARIFFA SOCIALE (BONUS IDRICO)

Agevolazioni a beneficio delle famiglie in stato di disagio economico

ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

Ridefinizione dell'articolazione tariffaria per l'introduzione della tariffa pro-capite

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI DEGLI INTERVENTI

Criteri per la pianificazione degli investimenti e definizione della priorità degli interventi

QUALITÀ TECNICA

Standard da raggiungere in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, minori perdite di rete, interruzioni del servizio, fanghi in discarica, impatti ambientali della fognatura

2019

SISTEMA TUTELA DELLE CONTROVERSIE

REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ

INTEGRAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE

Integrazione di due macro-indicatori, obiettivi di miglioramento e meccanismo premi e penalità

PIANO NAZIONALE «ACQUEDOTTI»

METODO TARIFFARIO MTI-3 2020-23

2020

FONDO DI GARANZIA PER LE OPERE IDRICHE

AGGIORNAMENTO BONUS SOCIALE IDRICO

EMERGENZA COVID-19

2021

RICONOSCIMENTO AUTOMATICO BONUS IDRICO

2022

APPLICAZIONE DEL MECCANISMO INCENTIVANTE DELLA QUALITÀ TECNICA

AGGIORNAMENTO VERIFICA QUALITÀ CONTRATTUALE

MISURE PER MITIGARE L'EFFETTO DEI RINCARI ENERGETICI



LE PRINCIPALI DELIBERE EMESSE DA ARERA NEL 2022



APRILE 2022

(Delibera 183/2022/R/idr) Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2018-2019. Risultati finali



MAGGIO 2022

(Delibera 229/2022/R/idr) Introduzione di misure urgenti in relazione alla straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici



(Delibera 231/2022/R/com) Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato



OTTOBRE 2022

(495/2022/R/idr) Riapertura dei termini per l'anticipazione finanziaria volta alla mitigazione degli effetti connessi alla crescita del costo dell'energia elettrica sui gestori del servizio idrico integrato



DICEMBRE 2022

(651/2022/R/com) Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 554/2022/R/com

Gli **Enti di Governo d'Ambito [EGA]** rappresentano gli organismi individuati dalle Regioni per ciascun Ambito Territoriale Ottimale (ATO), all'interno dei quali vi deve essere una sola gestione del servizio, con la funzione di gestire le attività del ciclo idrico a livello integrale, ossia di acquedotto, fognatura e depurazione. In Friuli-Venezia Giulia vi è un EGA unico regionale, **AUSIR** - Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti. L'Autorità svolge attività di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato e tutela gli interessi degli utenti dei servizi, ai fini del controllo della qualità del servizio idrico integrato. Tra i suoi molteplici incarichi, AUSIR si occupa di aggiornare il piano economi-

co-finanziario e di elaborare la tariffa, conformemente al metodo tariffario stabilito dall'Autorità, prima di sottoporla all'approvazione dell'Autorità stessa.

Tra gli enti di controllo, rientra **ARPA Friuli-Venezia Giulia - Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente** - ovvero l'ente che si occupa delle attività tecniche relative alla vigilanza e al controllo ambientale, di ricerca e di supporto tecnico-scientifico, nonché dell'erogazione di prestazioni analitiche di rilievo sia ambientale che sanitario. Inoltre va ricordata ASUFC (Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale) per la vigilanza e il controllo del servizio erogazione acqua potabile.



13

ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA

I principi della responsabilità sociale: legalità, correttezza, lealtà, imparzialità, professionalità e trasparenza

Ogni dipendente e collaboratore di CAFC nello svolgere le attività interne ed esterne alla Società deve rispettarne i principi della responsabilità sociale: legalità, correttezza, lealtà, imparzialità, professionalità e trasparenza, (oltre che la tutela della privacy e ottemperanza dei doveri d'ufficio).

A questi si aggiungono i due valori inderogabili nell'operatività della Società: l'attenzione al territorio e la riservatezza.

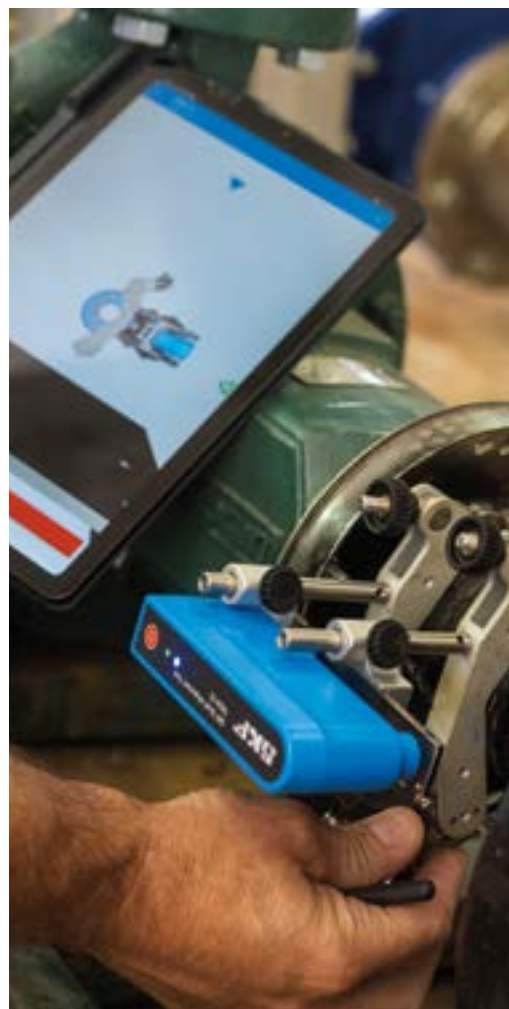
Per garantire una condotta responsabile, la Società si è dotata di una serie di impegni formali, in particolare il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231/2001**, il **Codice Etico**, il **Codice Comportamentale nei confronti della Pubblica Amministrazione** e il **Codice Comportamentale Anticorruzione**. La presenza di tali documenti viene comunicata ai dipendenti in occasione dell'instaurazione del rapporto di lavoro e ai terzi in occasione della contrattualizzazione del rapporto o dell'affidamento dell'incarico. Inoltre, essi sono disponibili sul sito web aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente.

Il modello organizzativo D.Lgs. 231/2001

Uno degli strumenti principali per garantire il rispetto dei principi della responsabilità sociale è rappresentato dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231/2001 (di seguito **"Modello 231"**). Questo strumento, infatti, costituisce l'insieme delle soluzioni organizzative, del sistema gestionale e del sistema dei controlli interni della Società, rivisti con l'obiettivo di prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa da reato. Il Modello 231 si applica a tutte le attività dell'organizzazione e si applica ad organi societari (Amministratori e Sindaci), dipendenti, mandatari, procuratori, outsourcer e altri soggetti con cui la Società entri in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari.



Per analizzare l'esposizione al rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 la Società effettua una mappatura dei rischi, delle attività, dei controlli esistenti e del contesto aziendale



In particolare, il Modello 231 si articola in 2 parti, una Parte Generale che descrive la metodologia e le caratteristiche salienti del Modello adottato dalla Società e una Parte Speciale che specifica nel dettaglio come la Società applica i principi della Parte con riferimento ai rischi di reato a cui risulta maggiormente esposta tra quelli elencati nel D.Lgs. 231/2001. Si tratta per esempio di reati corruttivi, truffe e frodi ai danni della pubblica amministrazione e in materia di finanziamenti pubblici, reati societari, reati informatici, reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi e gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, reati ambientali, reati tributari.

Per analizzare l'esposizione al rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 la Società effettua

una **mappatura dei rischi, delle attività, dei controlli esistenti e del contesto aziendale** grazie alla quale vengono identificate le attività sensibili nell'ambito delle quali possano essere potenzialmente commessi dei reati tra quelli previsti dal Decreto. Per prevenire o mitigare il rischio di commissione di tali reati, la Società ha formulato dei principi generali di comportamento, dei protocolli generali di prevenzione applicabili a tutte le attività sensibili e dei protocolli specifici di prevenzione per ciascuna delle attività a rischio identificate.

Il Modello 231 è stato aggiornato in data 09.09.2022 in relazione al recepimento delle fattispecie di reato aggiuntive introdotte con l'approvazione della Legge 22/2022 relativa ai delitti contro il patrimonio culturale e al riciclaggio di beni culturali e devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici.

Inoltre, è stata effettuata un'analisi di Risk Assessment per aggiornare il Modello 231 sulla base delle ulteriori novità di carattere normativo o di natura organizzativa e di alcune nuove procedure interne.

Nel 2022 CAFC non ha subito alcuna sanzione per reati relativi alla disciplina 231, segno che le misure intraprese sono efficaci nella prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Codice Etico

La mappatura delle aree e attività a rischio di reato svolta attraverso il Modello 231 consente di definire i processi

sensibili, nelle cui fasi, sottofasi o attività si potrebbero verificare le condizioni, le circostanze o i mezzi per la commissione di reati. Uno degli strumenti fondamentali che CAFC adopera per regolamentare i processi sensibili e prevenire i reati sono i "Protocolli Preventivi".

Tra i principali protocolli preventivi, previsti dal Modello, vi è il Codice Etico. Si tratta di un documento di portata generale, contenente una serie di principi di "deontologia" che la Società riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza da parte di tutti i suoi dipendenti e di tutti coloro che, anche all'esterno della Società, cooperano al perseguimento dei fini aziendali. Il rispetto di tali principi è sostenuto dalla diffusione delle informazioni relative alla **disciplina normativa** ed alle **regole comportamentali e procedurali** da rispettare, sia all'interno della Società che nei confronti dei soggetti che con essa collaborano. Tutti gli stakeholder possono consultare tale documento, che viene pubblicato sul sito web di CAFC, nella sezione Amministrazione trasparente. Il Codice Etico sarà sottoposto periodicamente ad aggiornamento ed eventuale ampliamento sia per eventuali novità legislative sia per eventuali modifiche nell'operatività di CAFC.

Prevenzione della corruzione

Nella normativa italiana in materia di corruzione vige la Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" (c.d. legge anticorruzione), che ha introdotto per le Amministrazioni Pubbliche centrali e locali, nonché per gli enti di diritto privato riconducibili nell'alveo della Pubblica Amministrazione, l'obbligo di adottare una serie di misure di contrasto ai fenomeni corruttivi.

Alla luce del combinato disposto della Legge n. 190/2012 e del D. Lgs. n. 33/2013, così come modificati dal D. Lgs. n. 97/2016 e ss.mm.ii., CAFC, in quanto società in house soggetta a controllo analogo congiunto da parte degli Enti Locali soci, ha integrato il proprio modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. n. 231/2001 con misure idonee a prevenire anche i fenomeni di corruzione e di illegalità in coerenza con le finalità della L. n. 190/2012.

Le Misure Integrative di Prevenzione della Corruzione, adottate dalla Società, sono contenute nella Sezione B della Parte Speciale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/2001 di CAFC S.p.A., sono pubblicate nell'ambito dell'Amministrazione

Trasparente del sito internet aziendale e sono regolarmente aggiornate.

Le Misure Integrative di Prevenzione della Corruzione si applicano a tutti i dipendenti e a tutte le funzioni aziendali e regolano i rapporti tra gli stessi e con i terzi collaboratori o fornitori. Le politiche e le procedure adottate in materia di anticorruzione vengono comunicate a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione, che approva il Modello 231 e quindi ne conosce integralmente i contenuti. Vengono inoltre comunicate a tutti i dipendenti in fase di contrattualizzazione del rapporto e rese disponibili a tutto il personale in una apposita directory condivisa sul server aziendale e pubblicate sul sito internet aziendale. Inoltre, queste sono oggetto di breve formazione nell'ambito del programma di Welcome Training per i nuovi assunti.

Nel 2022, in coerenza con l'anno precedente, sono state mappate il 100% delle aree a rischio corruzione⁴. Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e l'OdV hanno portato avanti la collaborazione per applicare e monitorare le misure integrative in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. Inoltre, è proseguito il lavoro congiunto tra il servizio Sistema di Gestione Integrato (SGI) e l'OdV, configurandosi con attività di supporto, formazione del personale sul modello di gestione e sui connessi protocolli applicativi.



⁴ Per l'anno 2020 il dato non è disponibile.

Formazione anticorruzione (EX L.190/2012) e comunicazione in materia anticorruzione nel triennio

Membri dell'organo di governo*	2020	2021	2022
cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione	100%	100%	100%
che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione ⁵	0%	0%	0%

* membri del CDA pari a 5 componenti

Dipendenti cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione dell'organizzazione

2020		2021		2022	
N. 255	100%	N. 252	100%	N. 254	100%

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

	2020		2021		2022	
Dirigenti	3	100%	100%	3	0	0
Quadri	11	100%	100%	12	0	0
Impiegati	56	44%	41%	52	0	0
Operai	0	0%	0%	0	0	0
Totale	70	27,5%	67	26,6%	0	0

Nel 2022, in continuità con il triennio trascorso, non si sono verificati episodi di corruzione.

⁵ Non è previsto l’inserimento dei componenti del CdA nel piano di formazione.

Nel corso del 2023 verrà effettuata una valutazione accurata sull’implementazione delle misure integrative in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza alla luce del Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) 2022, a valere per il triennio 2023 – 2025.

CONFORMITÀ NORMATIVA

Oltre a garantire la prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, la Società opera in un quadro normativo e regolatorio sempre più restrittivo ed in continua e rilevante evoluzione e gestisce un’attività in cui si concretizzano di fatto tutti i rischi disciplinati dal D.Lgs. 81/2008 e tutti gli aspetti ambientali disciplinati dal Testo Unico dell’Ambiente - il D.Lgs. 152/2006. In questo contesto, il Sistema di gestione Integrato risulta essere uno strumento fondamentale per la Società nel conformarsi alla normativa applicabile. Nel 2022 CAFC è stata interessata da 14 casi di non conformità: si tratta di casi violazioni amministrative a cui

sono seguite sanzioni poco significative, che non superano complessivamente i 6.500 euro. Queste sono legate per la maggior parte alla rilevazione di superamenti dei limiti tabellari, dei parametri prescritti su alcune sostanze o del mancato adempimento di prescrizioni. Delle non conformità relative al 2022, una è stata pagata nell’anno di competenza, mentre gli altri procedimenti risultano ancora aperti. Nel 2022 inoltre sono state pagate sanzioni per 4 non conformità relative al 2019 e 10 relative al 2017: pertanto, nel 2022 è stato pagato un totale di 53.407 euro per 15 casi di non conformità riferiti in un caso al 2022 e negli altri casi agli anni precedenti.

Casi di non conformità nel triennio

	2020		2021	2022		
Casi significativi totali di non conformità	5		3	14		
Casi seguiti da sanzioni monetarie pagate nell’anno	5		0	15		
Valore complessivo delle sanzioni monetarie (€)	10.040 €		0	53.407 €		
Anno di competenza	2015	2016	-	2017	2019	2022
Numero di non conformità	4	1	-	10	4	1
Valore anno di competenza (€)	7.002 €	3.035 €	-	33.991 €	12.915 €	6.500 €
Casi seguiti da sanzioni non monetarie	0		3	0		

GESTIONE DELLA PRIVACY

Con il Regolamento 2016/679 (**GDPR**) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, l'UE ha voluto rafforzare i diritti fondamentali delle persone nell'era digitale e rendere chiaro alle attività economiche quali sono le regole da rispettare.

Il Regolamento ha iniziato ad applicarsi dal 2018 e CAFC ha effettuato il Check Assessment GDPR insieme al Data Protection Officer (DPO) per verificare la conformità delle operazioni di CAFC con quanto previsto dal nuovo Regolamento. Inoltre, la Società si sta adoperando per redigere il "Piano GDPR", per cui è stata avviata la revisione dello stato di conformità aggiornando la documentazione in ambito di Privacy e Data Protection.

È stato inoltre avviato un processo di adeguamento alle "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) per predisporre un piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, prevedendo opportune misure tecniche ed organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali. Nel 2022 non sono pervenuti alla Società reclami riguardanti violazioni della privacy degli utenti e perdita di loro dati⁶.

APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

L'approccio alla fiscalità della Società è ispirato ai principi sanciti dal Codice Etico aziendale: principi di onestà, correttezza e di attenta osservanza di tutte le norme civili, tributarie, contributive, doganali e fiscali di volta in volta applicabili che si estrinsecano anche in un approccio collaborativo e trasparente nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di ridurre al minimo ogni possibile rischio fiscale o reputazionale. Sono condivisi e diffusi ad ogni livello aziendale i principi definiti nel Codice Etico e i "Protocolli generali di comportamento" che, all'interno del Modello 231, definiscono in dettaglio i modelli di comportamento da adottarsi e da perseguire al fine di prevenire la commissione dei Reati Tributarie. In ossequio a tali principi CAFC non persegue pratiche antielusive e condotte finalizzate a perseguire ingiusti vantaggi fiscali o a ridurre indebitamente la base imponibile.

La società opera in Italia, nel mercato regolato del SII dove le tariffe, il livello dei ricavi, il tipo di attività, le regole chiare e rigide di fatturazione agli utenti e di contabilizzazione di ricavi e costi sono già definiti e controllati

dall'Autorità. Ciò consente già di confinare i rischi fiscali che sono ulteriormente ridotti da tutte le procedure e le soluzioni informatiche adottate dalla Società. Misure specifiche di prevenzione dei rischi fiscali sono contenute nella normativa interna alla Società e, in particolare, all'interno di una serie di procedure, quali la PRO 113 - Clausole contrattuali 231, Formazione, Processi di analisi del rischio di reato, PRO 111 - Gestione Contabilità e Bilancio.

Un adeguato assetto amministrativo-contabile costituisce un presidio necessario. L'attenzione è perciò posta soprattutto sull'osservanza fedele all'articolata normativa fiscale ed è assicurata attraverso attività di formazione continua ai vari livelli in particolare all'interno dell'Ufficio Amministrazione oltre che dal confronto sulle varie problematiche fiscali con gli altri gestori del SII del FVG attuato a vari livelli grazie anche al coordinamento della costituita rete dello Smart Water Management.

Un primo livello di controllo è perciò affidato ai singoli operatori che, adeguatamente formati, quotidianamente nell'adempimento delle attività di loro pertinenza attuano il controllo in continuo per il corretto svolgimento delle attività operative, incluse quelle con riflessi sugli adempimenti fiscali.

La governance prevede poi un secondo livello di controllo e la responsabilità per tutte le dichiarazioni e gli adempimenti fiscali in capo alla Direzione Amministrazione Finanza Controllo e Regolazione.

Infine, un terzo livello di controllo è attuato tramite un professionista esterno, esperto fiscalista, che cura e controlla il corretto rispetto della normativa fiscale in tutti gli adempimenti e le dichiarazioni predisposti dalla società. Le decisioni fiscali più importanti inerenti operazioni straordinarie, cambio dei principi contabili, adesione delle richieste dell'Amministrazione finanziaria a seguito di accertamenti ed eventuali composizioni di liti fiscali, sono assunte sempre con il supporto del Fiscalista esterno coinvolgendo la Direzione Generale e informando preventivamente Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Società di Revisione.

Nel perseguire la propria strategia fiscale e nell'assolvimento di tutti gli adempimenti fiscali CAFC agisce in piena trasparenza nei confronti delle Autorità fiscali con approccio corretto e collaborativo utilizzando gli strumenti messi a disposizioni dall'ordinamento tributario (ad esempio l'interpello). Anche in occasione di un recente accertamento fiscale riguardante le annualità pregresse, la composizione delle problematiche emerse è avvenuta mediante modalità e criteri concordati con l'Amministrazione finanziaria in parte attraverso lo strumento del ravvedimento operoso e in parte con l'"accertamento con adesione" per evitare l'insorgere di liti tributarie.

WHISTLEBLOWING

Il whistleblowing, disciplinato nelle misure di prevenzione della corruzione, è una pratica che permette ai dipendenti o agli altri soggetti interni all'organizzazione di segnalare attività illegali, non etiche o comportamenti scorretti all'interno dell'azienda. Questa pratica è finalizzata a promuovere la trasparenza, l'etica e la conformità all'interno dell'azienda, riducendo i rischi di frodi, corruzione o altre violazioni delle normative. Dunque, in

via del tutto anonima, si possono manifestare preoccupazioni, ma anche porre domande e chiedere supporto per le proprie attività e prassi. CAFC si assicura il rispetto della normativa ed organizza riunioni periodiche in tal senso. Si sta adoperando una revisione della pratica per aggiornarla con le nuove modalità, razionalizzando il canale dei flussi comunicativi e potenziandone l'efficienza per incrementarne l'utilizzo.



⁶ L'attività di registrazione e raccolta di tali dati è iniziata nel 2022, per gli anni precedenti il dato non è reperibile.

CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE

CAFC negli anni si è impegnata a mantenere un livello di prestazioni elevato in tutti i settori delle proprie attività. L'Azienda ha, difatti, avvertito la necessità di riconoscere e valorizzare i propri sforzi, al fine di promuovere il costante miglioramento; pertanto, è stato intrapreso quindici anni fa un percorso volto a ottenere un riconoscimento autorevole in riferimento alla costante ricerca dell'eccellenza. La Società si è quindi dotata di un Sistema di Gestione Integrato (SGI), uno strumento organizzativo per tenere sotto controllo gli aspetti relativi alla qualità delle proprie prestazioni, alle proprie interazioni con l'ambiente ed alla sicurezza del lavoro. Nel 2022 è stato sostituito il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, nonché Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, in quanto il precedente responsabile si è dimesso per quiescenza. Nella stessa annualità sono poi stati eletti i nuovi Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza relativamente al Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro. Nel contesto del SGI CAFC si è dotata di una Politica aziendale, che rappresenta un documento formalizzato per dichiarare i propri intenti e i propri valori. All'interno di questo percorso, la Società ha ottenuto

una serie di certificazioni dei propri sistemi di gestione, elencate di seguito. Nel contesto del Sistema di Gestione Integrato che prevede un approccio basato sul rischio, la Società con cadenza annuale redige un'analisi dei rischi e delle opportunità aziendali, i cui risultati sono riportati del documento "Analisi del Contesto Aziendale, individuazione delle Parti Interessate e dei rispettivi requisiti, dei Rischi e delle Opportunità". Si tratta di un'analisi delle varie aree che costituiscono il contesto aziendale per comprendere quali siano i rischi o le opportunità associate che potrebbero impattare le prestazioni e l'operatività sui sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza - le quali risultano essere alcune tra le questioni di sostenibilità più rilevanti per CAFC. Ad ogni rischio e opportunità viene associato un punteggio dato dal prodotto tra la probabilità di accadimento e il danno generato o in alternativa dell'opportunità di miglioramento colta. Per ogni rischio e opportunità vengono poi specificate le misure di prevenzione attuate o di mantenimento che vengono enunciate all'interno degli obiettivi di miglioramento e integrate nei documenti aziendali per il loro monitoraggio.





UNI EN ISO 14001:2015

Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale, che attesta l'impegno della Società per la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività, verificata attraverso controlli e monitoraggi continui e sistematici dei propri impatti ambientali significativi.

Certificata da Certiquality, certificato n. 11460. Accredita-mento: Accredia. Per le seguenti attività: IAF 27,25,28,39.



UNI EN ISO 9001: 2015

Certificazione del Sistema Organizzativo in Qualità, che garantisce la massima attenzione della Società ai propri processi che direttamente o indirettamente impattano sulla qualità finale del servizio fornito al cliente attuando le prassi per il miglioramento continuo.

Certificata da Certiquality, certificato n. 7519. Accredita-mento: Accredia. Settore IAF 27,25,28,39.



UNI ISO 45001:2018

Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro. Questa attesta che la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro è garantita attraverso l'attuazione di tutte le misure che è stato possibile definire, coerentemente con le rischiosità specifiche delle attività aziendali e in linea con gli obiettivi definiti a fronte dell'analisi delle varie realtà operative.

Certificata da Certiquality, certificato n. 7519. Accredita-mento: Accredia. Settore IAF 27,25,28,39.



02

STAKEHOLDER E SOSTENIBILITÀ



Contesto di riferimento e i nostri
impegni con l'Agenda 2030

Dialogo e confronto
con i nostri stakeholder

Analisi di materialità e i principali
impatti



CONTESTO DI RIFERIMENTO E I NOSTRI IMPEGNI CON L'AGENDA 2030



L'anno 2015 riveste un ruolo cruciale nella definizione del nuovo contesto globale per promuovere lo sviluppo sostenibile. È stato l'anno in cui sono state concepite strategie e politiche a livello mondiale con l'obiettivo di orientare nazioni ed imprese verso un profondo cambiamento, affrontando così le crescenti sfide globali.

Nel mese di settembre, i 193 Governi dei Paesi membri delle Nazioni Unite sottoscrivono l'**Agenda 2030**, approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, ovvero un programma di azione per le persone, il pianeta e la prosperità, che consta di **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals, SDGs) declinati in **169 target** o traguardi ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030. Tutti i soggetti a livello globale possono partecipare al raggiungimento degli obiettivi

in cui si richiede di limitare il riscaldamento globale mantenendolo al di sotto dei 2° C e proseguire con ulteriori sforzi per limitarlo a 1,5° C. Il cambiamento climatico ha ormai assunto un'importanza centrale nel dibattito pubblico e secondo l'IPCC (Gruppo intergovernativo sul cambiamento climatico), un aumento limitato a 1,5° C dovrebbe avere come conseguenza la diminuzione del 45% delle emissioni globali di GHG entro il 2030 rispetto ai livelli del 2010, perseguendo efficacemente l'obiettivo "emissioni zero" previsto per il 2050⁷.

fissati per lo sviluppo sostenibile, dai governi e il settore pubblico alle imprese private, fino alla società civile e i singoli cittadini. Per la prima volta si supera definitivamente l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale e si afferma una **visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo** contribuendo al contempo al raggiungimento di obiettivi sociali, ambientali ed economici.

A dicembre viene firmato a Parigi, durante la Convenzione sui cambiamenti climatici (COP21), l'**Accordo di Parigi**, ovvero il primo accordo giuridicamente vincolante sul clima



⁷ IPCC, Special Report: Global Warming of 1.5°C, 2018.



L'accordo di Parigi si inserisce nel quadro più ampio definito dall'Agenda 2030 e si integra con i traguardi dell'Agenda che le aziende intendono raggiungere promuovendo un **modello di business sostenibile**.

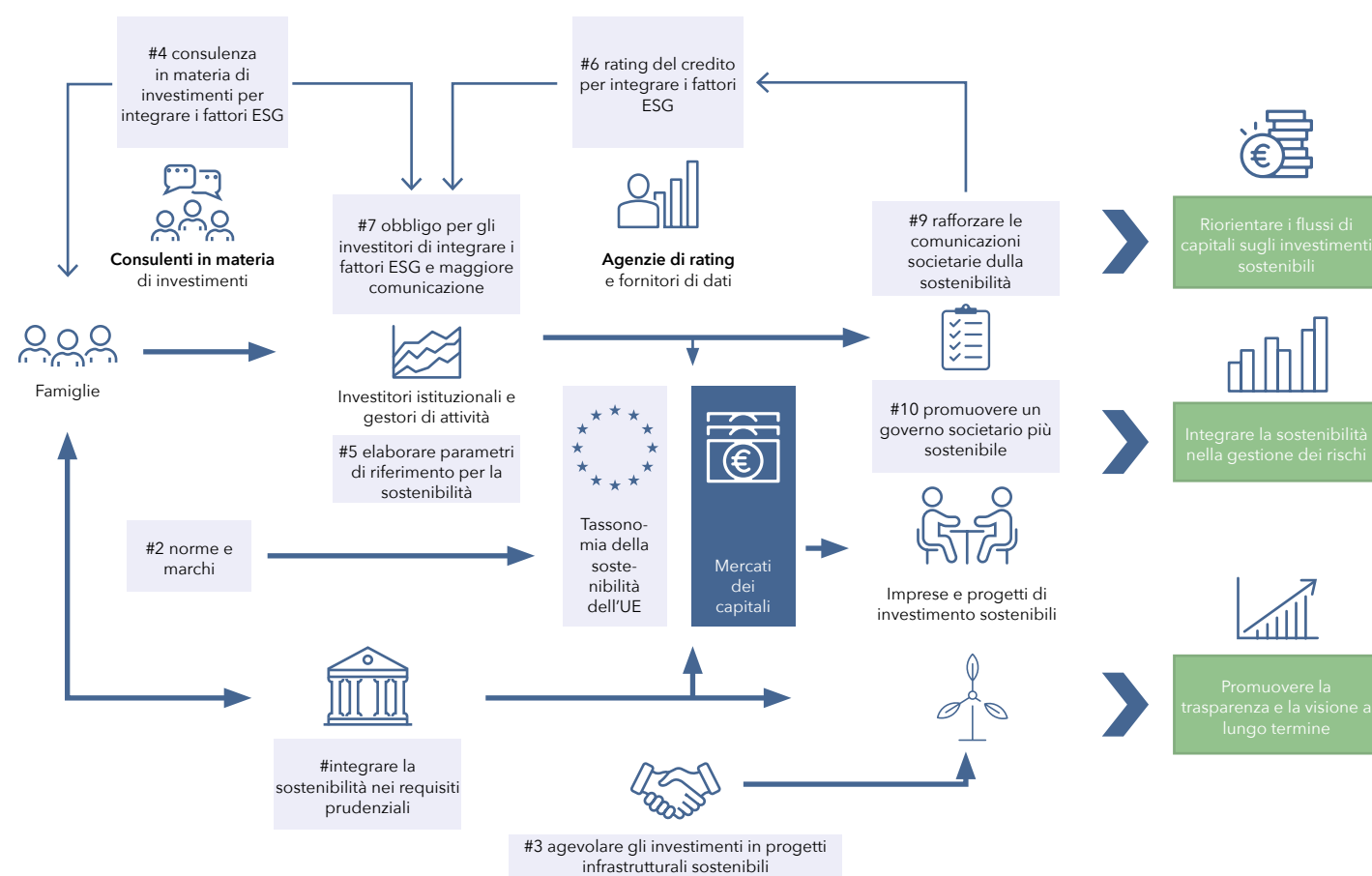
A livello europeo, negli anni successivi all'adozione dell'Accordo di Parigi, la Commissione Europea ha inteso guidare la promozione

dello sviluppo sostenibile e di modelli di business in grado di sostenerlo, attraverso l'emanazione della **strategia del Green Deal**, strategia di punti con la quale si intende principalmente raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, dissociare la crescita economica dall'uso delle risorse e garantire che nessuna persona o luogo sia trascurato.

Il Green Deal rappresenta una sfida e al contempo un'opportunità senza precedenti per ridefinire il modello

di business in cui le aziende conducono le proprie attività, creano valore e interagiscono con l'ambiente esterno. Tra gli strumenti per mettere in pratica la strategia rientra il **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile** (Piano d'azione) lanciato nel 2018: si tratta di un pacchetto di raccomandazioni rivolte al settore finanziario e non solo per sostenere la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Questo comprende una serie di azioni e iniziative, tra le quali la **Tassonomia Europea**, ovvero un sistema di classificazione delle attività "ecosostenibili" volto a reindirizzare i finanziamenti privati e pubblici verso attività e iniziative a basso impatto, e il **Green Bond Standard**, strumento per certificare a livello globale l'uso volontario del marchio "green bond" (obbligazione verde). Mentre il primo Regolamento è stato approvato nel 2020 ed è stato già utilizzato e applicato da diverse aziende europee - in maniera anche volontaria -, il secondo è stato adottato ad ottobre 2023 in via definitiva⁸.

I 10 PUNTI DEL PIANO D'AZIONE PER FINANZIARE LA CRESCITA SOSTENIBILE



⁸ Il Consiglio ha adottato il regolamento il 23 ottobre 2023. Sarà firmato e pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'UE ed entrerà in vigore 20 giorni dopo. Inizierà ad applicarsi 12 mesi dopo l'entrata in vigore.

Ad oggi, dunque, le sfide globali legate allo sviluppo sostenibile sono sempre più urgenti e le aziende sono chiamate a svolgere un ruolo cruciale.

In particolare, i gestori del servizio idrico integrato sono chiamati a svolgere le proprie attività guardando agli obiettivi strategici aziendali che devono sempre di più convergere verso obiettivi globali di lotta al cambiamento climatico, tutela dell'ambiente e delle persone, benessere delle comunità e giustizia sociale.

Gli obiettivi strategici stabiliti a livello aziendale devono inoltre considerare la dimensione locale delle proprie attività e del territorio servito. Alcune Regioni italiane, ad esempio, per aiutare a adattare il framework internazionale dell'Agenda 2030 in contesti nazionali e locali, hanno redatto dei documenti strategici al fine di indicare obiettivi specifici e attività da intraprendere.

Tra gli aspetti disciplinati dalla suddetta legge regionale vi sono non solo la strategia regionale per lo sviluppo sostenibile, ma anche la **strategia e il piano regionale di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici**. Molte aziende tra cui CAFC verranno coinvolte in quanto, tra i settori strategici interes-

sati dalle azioni di adattamento ai cambiamenti climatici, vi sono, tra gli altri, la gestione delle risorse idriche e gli ecosistemi di acque interne ed ecosistemi marini. Gli enti pubblici che operano nei settori interessati dalla strategia e dal piano regionale di mitigazione e adattamento verranno consultati in un processo partecipativo per l'elaborazione degli stessi⁹.

L'implementazione delle strategie e dei piani regionali saranno uno strumento utile per migliorare **gli indicatori relativi allo sviluppo sostenibile monitorati da ASViS¹⁰** nel dettaglio per ciascuna regione pubblicati annualmente (a dicembre) nel Rapporto Territori.

Nel 2019 la Regione **Friuli-Venezia Giulia** ha avviato il proprio percorso di redazione della **Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile (SRSvS)**, approvando dapprima il Rapporto di posizionamento del Friuli-Venezia Giulia rispetto agli obiettivi della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile e ai 17 Goal dell'Agenda 2030. La **SRSvS FVG** è stata, infine, approvata a febbraio 2023, consegnando un documento grazie al quale poter mettere a sistema le proprie politiche, azioni e strategie, settoriali o plurisettoriali, nell'ottica del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile in conformità con la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile (SNSvS). Successivamente, è stata approvata la legge regionale (17 febbraio 2023, n. 4) "FVGGreen - Disposizioni per lo sviluppo sostenibile e la transizione ecologica" ed è stata costituita una Cabina di regia per la strategia regionale per lo sviluppo sostenibile.



⁹ Legge regionale 17 febbraio 2023, n. 4, "FVGGreen - Disposizioni per lo sviluppo sostenibile e la transizione ecologica del Friuli Venezia Giulia".

¹⁰ ASViS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.

Nel Rapporto Territori del 2022¹¹ secondo ASVIS risultano peggiorati in Friuli-Venezia Giulia l'obiettivo 1 relativo alla povertà a causa dell'aumento della povertà assoluta, della bassa intensità lavorativa e dell'aumento delle persone che vivono in abitazioni con problemi strutturali; peggiorano anche l'obiettivo 6 sull'acqua pulita e sui servizi igienico sanitari a causa della diminuzione dell'efficienza delle reti di distribuzione dell'acqua, l'11 sulle città e comunità sostenibili per via del peggioramento dell'accesso ai servizi e dell'abusivismo edilizio, il 15 sulla vita sulla terra a causa di un aumento del consumo di suolo annuo e il 16 sulla giustizia e le istituzioni. Mentre si registra un miglioramento sull'obiettivo 2 relativo all'agricoltura e l'alimentazione grazie all'aumento della quota di coltivazioni biologiche, alla riduzione dell'uso di fertilizzanti e alla diminuzione delle persone obese o in sovrappeso; migliora anche l'obiettivo 4 riguardante

l'istruzione per via della formazione continua in aumento, della diminuzione dell'uscita precoce dal sistema di istruzione e dell'aumento del numero di diplomati; migliora l'obiettivo 7 relativo all'energia in quanto aumentano la quota di energia da fonti rinnovabili e l'efficienza energetica, il 9 relativo alle imprese, innovazione e infrastrutture grazie all'aumento della presenza della banda larga e del numero di lavoratori della conoscenza e il 12 relativo al consumo e la produzione responsabili in quanto migliora la quota di rifiuti urbani differenziati.

CAFC, coerentemente con la crescente importanza che lo sviluppo sostenibile e la finanza sostenibile stanno assumendo all'interno del panorama finanziario, ma anche aziendale e industriale, si **impegna quotidianamente per contribuire al raggiungimento degli SDGs al 2030** inerenti alle proprie attività aziendali.



¹¹ "I territori e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile", Rapporto ASVIS 2022.

* La correlazione tra GRI e SDGs è presente nel documento del GRI: Global Reporting Initiative, "Linking the SDGs and the GRI Standards", Maggio 2022. Gli indicatori GRI a fianco dei quali è presente un asterisco indicano che la correlazione tra l'indicatore GRI e l'SDG non era presente nel documento suddetto, ma è stata effettuata poiché si è riscontrata una pertinenza dell'indicatore GRI monitorato rispetto al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile.



3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali

3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo.

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 416-1, 416-2

CAFC ha ottenuto la **certificazione UNI ISO 45001:2018** che attesta l'impegno di CAFC nel monitorare e analizzare con regolarità le situazioni di pericolo e i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, predisporre misure per garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro, nonché nel formare i propri lavoratori su tali aspetti per prevenire ulteriormente eventuali incidenti sul lavoro. CAFC contribuisce in modo significativo allo sviluppo

sostenibile fornendo acqua buona da bere a tutto il territorio servito e dedicandosi alla tutela della salute delle persone attraverso **analisi e monitoraggi continui**. Il progetto **Water Safety Plan**, ovvero stabilire dei "Piani di sicurezza delle acque", oltre a tutelare la risorsa idrica da un punto di vista quantitativo, permette di potenziare l'attuale sistema di monitoraggio della qualità delle acque destinate al consumo umano e di contribuire ad aumentare la fiducia del cittadino nell'acqua distribuita.



5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo.

protezione sociale e la promozione della responsabilità condivisa all'interno del nucleo familiare, secondo le caratteristiche nazionali.

5.4 Riconoscere e valorizzare il lavoro di cura e il lavoro domestico non retribuiti tramite la fornitura di servizi pubblici, infrastrutture e politiche di

5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.

GRI 2-9, 2-10, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 405-1, 405-2

Si rinnova di anno in anno l'impegno di promuovere l'uguaglianza di genere attraverso una politica volta all'eliminazione di ogni forma di discriminazione in ambiente lavorativo. In modo costante, si lavora per garantire alle

donne la piena partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli. Nel 2022 è iniziato il procedimento per raggiungere la **certificazione della parità di genere** in applicazione della prassi UNI/PdR 125:2022.



6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti.

6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1, 306-2

CAFC garantisce che i cittadini abbiano **accesso alla risorsa idrica**, considerata un diritto umano, e si impegna per garantire la sua **qualità e purezza** attraverso un'attenta attività orientata al continuo miglioramento dei controlli. Nel 2022 è nato, in collaborazione con altri gestori del territorio, il progetto **"Smart Water Management"** - Gestione avanzata dei sistemi idrici per la

reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale.

6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua.

riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli Venezia Giulia e del Veneto Orientale" per raggiungere un livello di eccellenza nella qualità del servizio erogato. Infine, il progetto **Water Safety Plan**, oltre ad assicurare la qualità dell'acqua distribuita, permette di adottare un sistema di prevenzione dei rischi tale da garantire alle generazioni future la stessa disponibilità idrica attuale.



7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.

7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici.

GRI 302-1, 302-3, 305-1, 305-2

Rappresentano la vera sfida per un futuro sostenibile. CAFC ormai da vari anni si assicura che le sue attività vengano gestite, per quanto possibile, con energia pulita e nel rispetto dell'ambiente. Inoltre, la Società ha iniziato un percorso per attuare iniziative per l'**autoproduzione di energia elettrica**, e dal 2019 acquista interamente energia elettrica da fonte rinnovabile certificata da Garanzie d'Origine.

Tra il 2022 e il 2023 sono previsti diversi interventi dai quali si attendono anche effetti sul risparmio energetico. In merito agli interventi conclusi recentemente con un contributo apprezzabile nella direzione del risparmio energetico, si segnala il revamping della centrale di sollevamento di San Daniele del Friuli in località Tiro a Segno concluso nella seconda metà del 2020, in cui a parità di volumi sollevati i consumi si sono ridotti quasi del 30% (dagli 0,88 MWh pre-intervento agli 0,64 MWh

successivi). Per un maggiore approfondimento fare riferimento al capitolo ambientale, nella sezione "Energia ed Emissioni".

Dal 2020 CAFC calcola la propria **impronta di carbonio** (Carbon Footprint), attraverso la metodologia esplicitata nell'ambito del GHG Protocol, nel rispetto delle prescrizioni sulla qualità dei dati previsti dalla ISO 14064. Tale strumento permette di monitorare le emissioni in atmosfera di gas serra causate dalle attività aziendali e consente quindi di comprendere i propri impatti ambientali e quali possono essere le misure di contrasto ai cambiamenti climatici da mettere in atto in futuro; nel 2022 è stato infatti approvato un "Piano d'azione per la riduzione dell'impronta di carbonio" che contiene i principali interventi di efficientamento previsti nonché i progetti per implementare ulteriori sistemi per l'autoproduzione dell'energia da fonti rinnovabili.



8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro,

piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.

GRI 2-1, 2-8, 204-1, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 405-1, 405-2, 404-1

CAFC dimostra un **forte impegno nei confronti del territorio** e delle comunità locali, promuovendo, per quanto possibile, l'assunzione di personale e la selezione di fornitori a livello locale. In particolare, la Società redistribuisce il 75% agli stakeholder del proprio valore economico generato.

I dipendenti della società sono coperti al 100% dal Contratto Collettivo Nazionale per il settore Gas-Acqua, garantendo in questo modo che i salari erogati ai propri dipendenti siano in linea con quanto stabilito tra le organizzazioni sindacali rappresentanti dei lavoratori e le associazioni rappresentanti i datori di lavoro.



9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità.

9.5 Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, in particolare nei paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo ogni milione di persone e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo.

GRI 201-1, 203-1; 306-3*, 306-4*, 306-5*

CAFC con gli investimenti in **innovazione tecnologica** si può definire una realtà molto orientata al futuro. CAFC è consapevole che le risorse dovranno essere impiegate in modo sempre più efficiente e sarà necessario adottare processi sempre più rispettosi dell'ambiente. Nel corso

del 2022 si sono svolte diverse attività di ricerca e sviluppo legate alla macro-tematica della sostenibilità del ciclo idrico integrato che hanno riguardato, tra le altre, il recupero di acque nutrienti in ambito agronomico, utilizzo di modelli di LCA (Life Cycle Assessment).



14.1 Entro il 2025, prevenire e ridurre in modo significativo l'inquinamento marino di tutti i tipi, in particolare quello proveniente dalle attività terrestri, compresi i rifiuti marini e l'inquinamento delle acque da parte dei nutrienti.

GRI 301-1*, 303-2*, 303-4*

CAFC contribuisce, con la sua attività di verifica e controllo, a **limitare l'inquinamento marino** grazie all'attività dei suoi depuratori, che permettono di rimuovere sostanze dannose per le acque e le risorse marine.

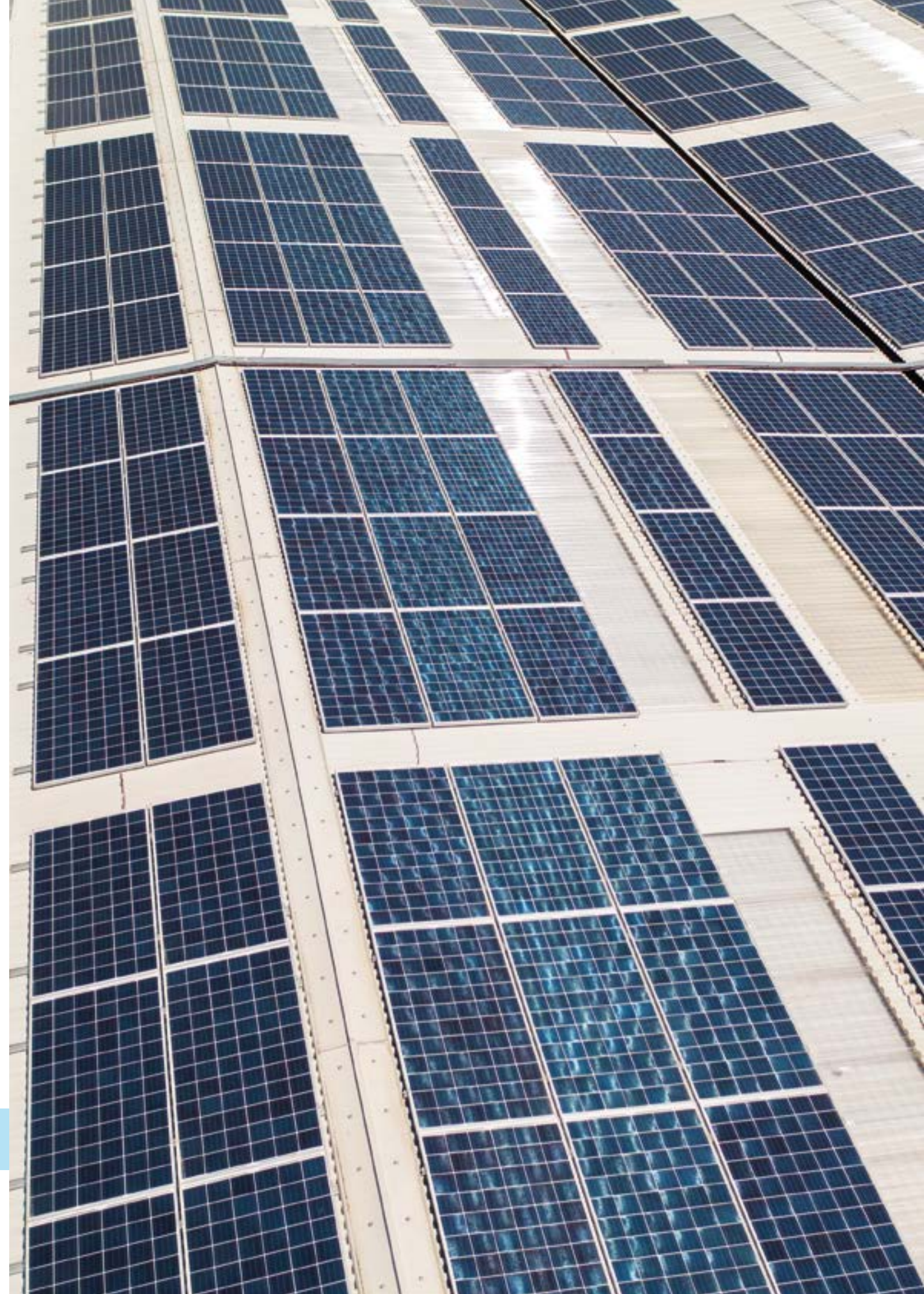
Questi aspetti sono tanto più importanti se si considera che il crescente aumento della popolazione mondiale porterà a una crescente dipendenza dalle risorse marine in futuro.



17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.

Per riuscire a raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Agenda 2030 è necessario trovare accordi e strategie comuni. Con stakeholder del territorio, Università ed esperti di riconosciuta professionalità, da diversi anni l'Azienda si sta impegnando per formare aggregazioni e

collaborazioni per lo sviluppo di grandi progetti. Il **Masterplan Acquedotti**, il **Water Safety Plan**, lo **Smart Water Management** rappresentano lo sforzo congiunto dei fornitori del SII del territorio per prevenire i danni causati dai cambiamenti climatici.





DIALOGO E CONFRONTO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

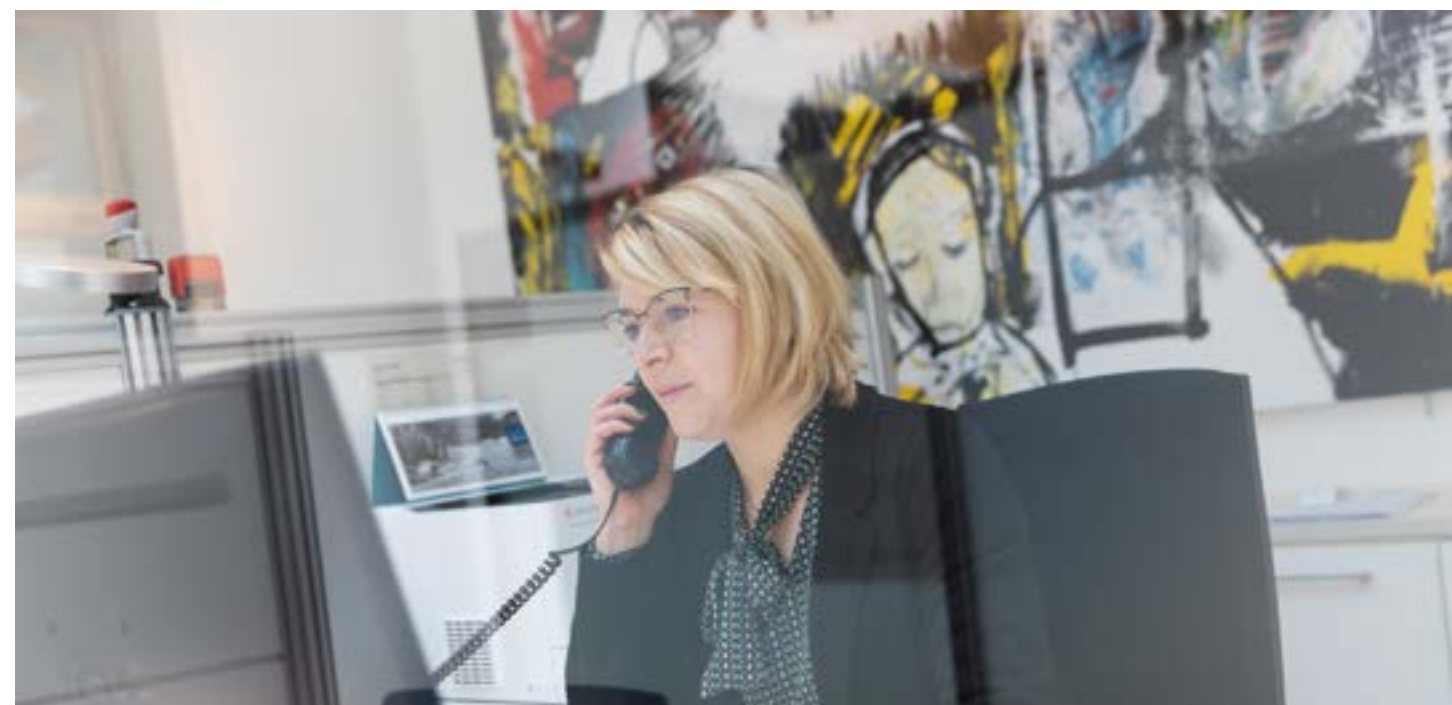


CAFC negli anni ha curato la relazione con i propri portatori di interesse tenendo conto dei loro bisogni e aspettative attraverso un dialogo e confronto continuo orientato alla qualità del servizio e all'eccellenza ed efficienza dei propri servizi.

I portatori di interesse, o stakeholder, sono i soggetti (entità o individui) che possono essere significativamente influenzati dalle attività, dai prodotti e dai servizi dell'impresa o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità della stessa di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Nel 2022, con il supporto delle dei vari referenti interni che hanno partecipato ai focus group inerenti al processo di analisi di materialità¹², sono state aggiornate le **categorie di stakeholder rappresentative di CAFC**. Tra le principali categorie vi rientrano sicuramente gli utenti destinatari del servizio, i Comuni Soci espressione del territorio servito, la comunità locale e il territorio circostante, le istituzioni e gli enti che regolano il settore, le future generazioni verso cui si è responsabili con le attività odierne, le associazioni di categoria con le quali si ha una interlocuzione periodica e regolare, il personale dipendente e i collaboratori, i fornitori che premiano una conduzione etica delle attività di business e gli istituti di credito.

Di seguito le principali modalità e iniziative di coinvolgimento intraprese per avere un ascolto e dialogo sempre più costruttivi.



¹² Per maggior dettagli fare riferimento al seguente paragrafo "Analisi di materialità e i principali impatti".

Stakeholder e principali strumenti e attività di coinvolgimento

UTENTI

Carta del Servizio Idrico
Sito internet
Call center
Sportelli fisici
Sportello On-Line
App CAFC
Canali Media (Linkedin)
Canali interni (Yammer)
Customer satisfaction
Rassegna Stampa

SOCI

Assemblea dei Soci
Comunicati stampa e conferenze
stampa
Incontri periodici

COMUNITÀ LOCALE

Carta del Servizio Idrico
Sito internet
Sportelli fisici
App CAFC
Sportello On Line
Canali media (LinkedIn)
Programmi di educazione ambientale
Attività di comunicazione e campagne informative
Organizzazione e partecipazione ad eventi
Partnership con università e/o centri di ricerca
Comunicati stampa e conferenze
stampa

ISTITUZIONI ED ENTI DI REGOLAZIONE E CONTROLLO

Bilancio d'esercizio
Bilancio di sostenibilità
Incontri periodici
Partecipazione a convegni ed eventi
Sistemi di gestione certificati

FUTURE GENERAZIONI

Sito internet
Attività di sensibilizzazione
Bilancio di sostenibilità
Comunicati stampa e conferenze
stampa

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Incontri periodici
Sito internet

LAVORATORI

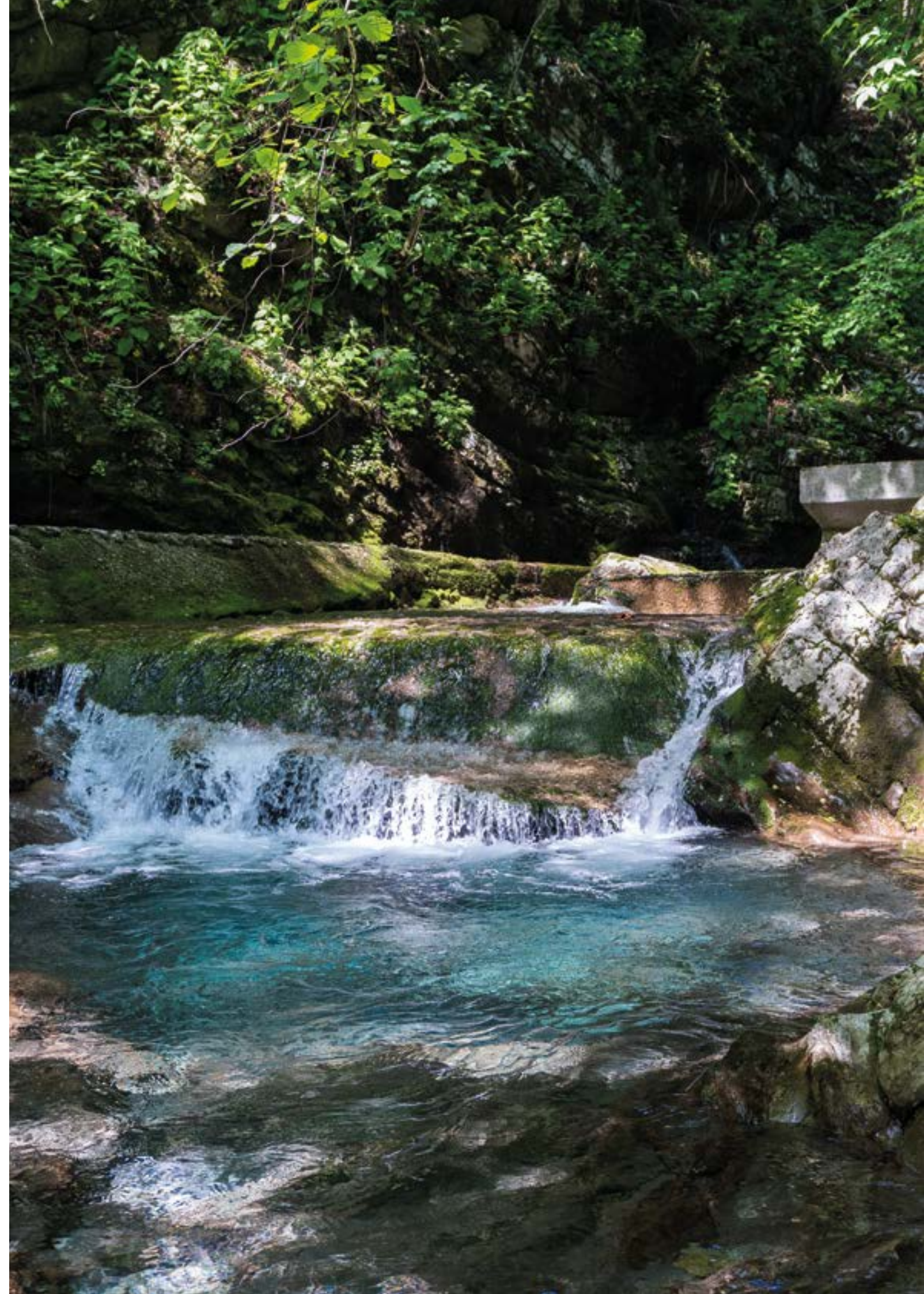
Codice Etico
MOG 231
Bilancio d'esercizio
Bilancio di sostenibilità
Attività di formazione
Incontri con RSL
Sito internet
Cartella di rete e newsletter aziendale

FORNITORI

Codice Etico
MOG 231
Sito internet
Sistemi di gestione certificati

ISTITUTI DI CREDITO

Incontri periodici
Sito internet
Rassegna stampa





ANALISI DI MATERIALITÀ E I PRINCIPALI IMPATTI



Dopo numerosi anni dall'emanazione della NFRD¹³ relativa alla rendicontazione non finanziaria, la Commissione Europea ha iniziato un processo di consultazione con l'obiettivo di rivedere tale direttiva. La revisione fa parte dell'ampio sforzo di irrobustimento del quadro normativo europeo per la finanza sostenibile, che ha portato all'approvazione, nel dicembre 2022, della Direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), pubblicata nella Gazzetta Ufficiale come Direttiva 2022/2464¹⁴.

Una delle principali novità richieste dalla Direttiva riguarda l'utilizzo del principio della **doppia rilevanza o doppia materialità** per identificare le tematiche materiali ovvero rilevanti per l'impresa. Si richiede, dunque, di comunicare non solo gli impatti dell'impresa sull'ambiente e sulla società (prospettiva inside-out), ma anche l'influenza che ambiente e società esercitano sull'impresa (prospettiva outside-in).

Per quest'anno CAFC, in attesa dell'applicazione della Direttiva CSRD, ha realizzato l'analisi di materialità secondo l'approccio *inside-out*, realizzando dunque la **materialità d'impatto** che mira a comprendere quali sono i principali impatti che la Società genera verso l'esterno. Tale approccio è stato previsto dalle Linee Guida GRI Standards (GRI), lo standard di rendicontazione di sostenibilità maggiormente diffuso e utilizzato da diversi anni da CAFC, nell'ultima versione aggiornata al 2021.

In particolare, di seguito, vengono descritti i **quattro passaggi** seguiti, come richiesto dal "GRI 3: Temi materiali 2021" che prevedono una prima identificazione e valutazione degli impatti e una successiva determinazione delle tematiche materiali attraverso un raggruppamento dei principali impatti prioritizzati.



IMPATTO

Effetto che l'organizzazione ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compreso sui loro diritti umani, che a sua volta può indicarne il contributo (negativo o positivo) allo sviluppo sostenibile.

(Fonte: GRI Standards 2021)

¹³ La Direttiva NFRD (Non Financial Reporting Directive) recepita in Italia con il D.Lgs 254/2016 che ha introdotto la rendicontazione della DNF – Dichiarazione Non Finanziaria.

¹⁴ La Direttiva prevede l'estensione dell'ambito di applicazione della precedente Direttiva, in particolare a tutte le grandi imprese che soddisfano almeno 2 dei 3 criteri dimensionali seguenti: a) totale dello stato patrimoniale: 20 milioni di euro; b) ricavi netti delle vendite e delle prestazioni: 40 milioni di euro; c) numero medio dei dipendenti occupati durante l'esercizio pari a 250. Per questi soggetti la Direttiva si applicherà nel FY 2025, su rendicontazione nel 2026.

PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Identificare e valutare gli impatti dell'impresa in modo continuativo

Comprendere il contesto d'impresa

- Attività
- Relazioni industriali
- Stakeholder
- Contesto di sostenibilità

Identificare gli impatti attuali e potenziali

- Negativi o positivi
- Diretti o indiretti
- Di breve, medio o lungo periodo
- Intenzionali e non intenzionali
- Reversibili e irreversibili

Valutare la significatività degli impatti

- Gravità / Rilevanza
- Probabilità

Determinare i temi materiali da rendicontare nel bilancio di sostenibilità

Comprendere il contesto d'impresa

- Soglia di rilevanza

Temi materiali



1. COMPrensione DEL CONTESTO D'IMPRESA

Realizzata attraverso analisi di benchmark dei principali gestori pari di CAFC, dei trend del settore in cui opera e delle relazioni industriali e di business che intrattiene con fornitori e collaboratori, al fine di ottenere un quadro generale sulle attività significative svolte da CAFC. Sono state aggiornate le categorie dei portatori di interesse principali e il contesto di sostenibilità in cui la Società

opera, ossia l'insieme di normative e framework nazionali e internazionali relativi alla sostenibilità che influenzano le attività di impresa - includendo, tra gli altri, l'Agenda 2030, le nuove normative europee legate alla rendicontazione di sostenibilità, gli obiettivi della regolazione ARE-RA, le nuove direttive europee in ambito acque potabili e acque reflue urbane.

2. IDENTIFICAZIONE DEGLI IMPATTI ATTUALI E POTENZIALI

Basandosi sul quadro di contesto generale ottenuto, sono stati presi in considerazione le "Questioni di sostenibilità da includere nella valutazione della rilevanza" elencate nei nuovi standard di rendicontazione europei ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*)¹⁵ che le imprese rientranti nell'ambito della CSRD dovranno utilizzare dai prossimi anni. Le questioni elencate sono state analizzate insieme al contesto esterno - tendenze di settore, fonti di contesto normativo e di sostenibilità a livello nazionale e internazionale - e al contesto interno

- stakeholder, attività, progetti, iniziative - in cui CAFC opera. Inoltre, tramite benchmarking, sono stati presi in considerazione aspetti materiali e impatti rendicontati dai principali gestori pari di CAFC. Sono stati, dunque, identificati **49 principali impatti**, tutti intesi come potenziali, positivi o negativi, che CAFC genera direttamente o indirettamente e riguardanti la governance, l'ambiente e le persone, inclusi gli impatti sui diritti umani e lungo la catena del valore.

3. VALUTAZIONE DELLA SIGNIFICATIVITÀ DEGLI IMPATTI

Avvenuta tramite **focus group** per le diverse aree di interesse - governance, ambiente e persone - con coordinatori di divisione e principali responsabili della Società per **valutare la significatività** degli impatti individuati.

All'interno di ciascun focus group i referenti aziendali hanno assegnato un **punteggio (da 1 a 5) relativo alla magnitudo** (gravità/importanza) **e probabilità di accadimento** di ciascun impatto.

¹⁵ Gli ESRS sono stati approvati dalla Commissione Europea tramite Atto Delegato il 31 luglio 2023.

4. PRIORITIZZAZIONE DEGLI IMPATTI PIÙ SIGNIFICATIVI

Realizzata attraverso l’elaborazione dei risultati dei focus group e l’identificazione degli impatti con punteggi maggiori di gravità/importanza e probabilità di accadimento. In particolare, è stata utilizzata la matrice dei rischi di CAFC¹⁶, identificando come **“prioritari”** gli impatti ricadenti nelle aree della matrice che, sulla base della suddetta valutazione dei rischi, sono considerate a rischio “estremo”. Gli impatti selezionati come prioritari, positivi e negativi, sono stati infine **raggruppati** in tematiche, che corrispondono alle **tematiche materiali** (ossia rilevanti) di CAFC, oggetto del presente bilancio di sostenibilità.

I risultati del processo sono stati condivisi in via preliminare con il gruppo di lavoro ristretto che si è occupato della redazione del bilancio di sostenibilità e con il Direttore Generale che ne ha valutato la congruenza con gli impegni strategici di CAFC.

Sono state, dunque, identificate **12 tematiche materiali** nel 2022, che hanno subito **modifiche e integrazioni**, rispetto a quelle emerse nell’analisi di materialità dello scorso anno, in linea gli obiettivi e le strategie messe in atto da CAFC.

In particolare, *Gestione della catena di fornitura ed Etica e conformità normativa* sono tematiche nuove emerse con riferimento agli impatti legati ai fornitori e alla gestione etica del business, mentre gli aspetti core relativi alla Salvaguardia idrica sono stati arricchiti da altre due tematiche, quali *Acque reflue e prevenzione dell’inqui-*

namento e Gestione dei rifiuti ed economia circolare. *Performance economiche e rapporto con il territorio* è divenuta *Performance economiche e investimenti per il territorio*, per focalizzare l’attenzione sulle ricadute degli investimenti; le tematiche relative al personale - *Pari opportunità, non discriminazione e turn over e Knowledge management*- sono confluite in *Parità di genere* - per evidenziare gli sforzi realizzati in tal senso- e in *Tutela e gestione delle risorse umane* che include occupazione, welfare, crescita e formazione. *Tariffa e qualità del servizio* è divenuta *Qualità del servizio* per porre il focus sull’utenza e sul servizio fornito e, infine, *Energia e cambiamenti climatici* è subentrata a *Lotta ai cambiamenti climatici* in quanto parte degli sforzi legati alla lotta contro i cambiamenti climatici sono inerenti agli aspetti energetici e alle misure di efficientamento.

La seguente tabella riporta una correlazione tra temi materiali, impatti principali collegati, stakeholder impattati e modalità di gestione, politiche e azioni di CAFC che vengono riprese lungo tutto il presente documento. Viene rappresentato uno sforzo di termini di *accountability* e trasparenza per cui si offre una panoramica a tutti gli stakeholder di come le attività di CAFC sono orientate verso la mitigazione e la prevenzione di impatti negativi e l’implementazione di impatti positivi. Sono attività e modalità di gestione che contribuiscono a **guidare la pianificazione strategica dell’impresa e a rafforzare l’engagement e il dialogo con i gruppi di stakeholder** che possono essere influenzati dall’attività di CAFC.

Tema materiale	Impatto	Tipologia	Stakeholder impattati	Modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti
Gestione della catena di fornitura	Generazione ricchezza per il territorio locale	+	Fornitori, Comunità locale	- Codice Etico - Carta del Servizio Idrico - Regolamento degli acquisti - Codice degli appalti - Diversificazione dei fornitori - Politiche e procedure dei sistemi di gestione implementati - Coinvolgimento in occasione di eventi (p.es. presentazione BS)
Performance economiche e investimenti per il territorio	Aumento dell'efficienza nella gestione dei servizi	+	Tutti gli stakeholder	- Piano degli investimenti - Avvio dell’analisi sull’ammisibilità e allineamento degli investimenti alla Tassonomia UE - Istituzione di sistemi informativi per la raccolta dei dati richiesti come indicatori di servizio - Istituzione figura di raccordo (Responsabile Affari Regolatori) - Carta del Servizio Idrico - Formazione interna
	Aumento della resilienza del servizio ai cambiamenti climatici	+		
	Danno per mancato raggiungimento obiettivi ARERA	-		
	Accesso a finanziamenti vincolati a performance ESG	+		
	Danno per mancato raggiungimento obiettivi PDI	-		
Etica e conformità normativa	Danno per sanzioni legate al Modello 231	-	Lavoratori, Comunità locale, Future generazioni, Utenti, Istituzioni ed enti di regolazione e controllo	- Carta del servizio - Modello 231 - Codice etico - Sistemi di gestione - Canale di whistleblowing - Utilizzo di più fonti (consulenze) - Comunicazione interna, newsletter, iscrizione a riviste di settore - Periodiche valutazioni da parte di personale specializzato (audit di 1 e 3 parte) - Mantenimento del sistema di gestione ambientale certificato
	Sensibilizzazione sulla compliance	+		
	Assenza di episodi di corruzione	+		
	Non compliance ambientale	-		

¹⁶ Utilizzata nel documento “Analisi del contesto aziendale” aggiornata al 13.03.2023.

Tema materiale	Impatto	Tipologia	Stakeholder impattati	Modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti
Salute e sicurezza sul lavoro	Aumento infortuni di dipendenti	-	Lavoratori, Fornitori	- Documento di Valutazione dei Rischi / DUVRI - Formazione ai dipendenti su SSL - Sensibilizzazione ai dipendenti sulle modalità di intervento in caso di emergenze - Procedura reperibilità - Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 45001:2018 - Implementazione di un sistema di valutazione e verifica dell'idoneità tecnico professionale dei fornitori - Tenuta sotto controllo della normativa e contestuale aggiornamento della documentazione - Eliminazione di attrezzature pericolose (p. es. apparecchi in pressione) - Attività di auditing interno
	Infortunio di lavoratori esterni	-		
Tutela e gestione delle risorse umane	Stabilità lavorativa dei dipendenti	+	Lavoratori	- Ristrutturazione organico a seguito di acquisizioni - Mantenimento livello delle competenze/intercambiabilità - Piano assunzioni 2023-2024 - Disponibilità a tavoli di confronto - Comunicazione interna tramite Yammer - Comunicazione all'esterno delle attività aziendali
	Mancata consapevolezza sul clima aziendale	-		
	Crescita professionale dei dipendenti	+		
	Mancato mantenimento di adeguato know-how	-		
	Perdita di attrattività legata a politiche retributive	-		
	Perdita di attrattività e competitività nel mondo del lavoro	-		

Tema materiale	Impatto	Tipologia	Stakeholder impattati	Modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti
Parità di genere	Eventuali situazioni di disequilibrio inerenti le opportunità di lavoro ed il trattamento lavorativo	-	Lavoratori	- Valutazione preliminare per il raggiungimento della certificazione UNI PdR 125/2022 - Ottenimento della certificazione
Qualità del servizio	Soddisfazione utenti per adeguati canali di comunicazione	+	Utenti, Comunità locale, Soci	- Sistema contrattuale definito - Carta dei Servizi - Definizione tariffaria coerente con ARERA - Verifica fattibilità e conformità della richiesta in caso di richieste degli utenti - Pianificazione investimenti specifici per la qualità del servizio - Concessione di rateizzazioni ed erogazione del Bonus sociale idrico
	Malcontento dell'utenza sui tempi di risposta	-		
	Aumento del disagio economico- sociale	-		
Rapporti con il territorio e la collettività	Contestazione di progetti da parte della comunità locale	-	Comunità locale, Soci	- Educazione nelle scuole - Revisione periodica sito WEB - Spettacoli di sensibilizzazione - Convegni con altri gestori - Campagne di sensibilizzazione contro lo spreco di acqua - Sviluppo di progetti sul territorio (es. maratona udinese)
	Sensibilizzazione nell'utilizzo dell'acqua	+		
	Vicinanza e conoscenza dell'azienda da parte della comunità locale	+		

Tema materiale	Impatto	Tipologia	Stakeholder impattati	Modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti
Energia e cambiamenti climatici	Aumento dei costi per adattare i vari comparti al cambiamento climatico	-	Tutti gli stakeholder	- Calcolo della Carbon footprint - Piano d'azione per la riduzione dell'impronta di carbonio anche con azioni di compensazione delle emissioni - Installazione di campi fotovoltaici nelle sedi aziendali - Produzione di energia rinnovabile idroelettrica - Produzione di biogas da attività depurative (cogeneratore del depuratore di Udine) - Riduzione dei percorsi per il trasporto dei campioni grazie all'integrazione della società Friulab ed efficientamento da gestione diretta - Revamping di impianti con installazione di apparecchiature a minor consumo - Controllo costante dei consumi per interventi mirati al risparmio energetico
	Mitigazione del cambiamento climatico - Energia rinnovabile	+		
Acque reflue e prevenzione dell'inquinamento	Copertura totale del territorio con il servizio fognario	+	Utenti, Future generazioni, Comunità locale, Soci	- Piano degli investimenti - Analisi continue secondo programmazione - Gestione delle non conformità - Accessi periodici di controllo - Per il servizio depurazione inserimento di innovazioni - Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 14001. Accordo Gestione SII per il Comune di Sappada
	Gestione del rischio sulla qualità dell'acqua	+		
	Aumento degli investimenti per adeguarsi alla nuova direttiva acque reflue urbane	-		

Tema materiale	Impatto	Tipologia	Stakeholder impattati	Modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti
Salvaguardia della risorsa idrica	Razionamento del servizio per la siccità	-	Utenti, Comunità locale, Soci, Future generazione	- Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 14001 - Ridondanza sistema acquedottistico e interconnessione reti - Servizio trasporto acqua potabile - Attività coordinate con gestori di altri servizi acquedottistici - Adozione di sistemi di analisi rischi e azioni preventive (WSP) - Ricerca perdite - Sostituzione di tratti di rete - Controlli e gestione dei flussi in tempo reale - Aumento della capacità di controllo e misura (installazione nuovi contatori) - Adesione a piani nazionali e correlati investimenti per gli interventi strategici alla ricerca sistematica e connessa riduzione delle perdite
	Costanza nella fruizione idrica nelle comunità gestite	+		
	Dispersione della risorsa	-		
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	Contributo al recupero di materie prime e conservazione delle risorse	+	Future generazioni, Comunità locale, Soci	- Recupero sabbie da depurazione al fine di produrre aggregati da materiale riciclato destinati a terzi - Politiche e procedure relative al Sistema di gestione UNI ISO 14001 (p.es. Procedura per la gestione dei rifiuti)
	Contributo all'economia circolare avviando a recupero i rifiuti prodotti	+		

03

CREAZIONE DI VALORE



L'importanza di distribuire valore
al territorio



L'IMPORTANZA DI DISTRIBUIRE VALORE AL TERRITORIO



I risultati economici di CAFC nel 2022 hanno registrato trend positivi nonostante la congiuntura economica sfavorevole, aggravata dai rincari dei costi delle materie prime e dell'energia. Gli esiti provano la resilienza della Società, che ha dimostrato solidità organizzativa e scelte strategiche adeguate.

Nel 2022 i **ricavi delle vendite e delle prestazioni** risultano **in aumento dell'1,63%** rispetto all'anno precedente, arrivando a **48.756.179 euro**. Si tratta dei ricavi di competenza relativi principalmente al Servizio Idrico Integrato e ad altre attività e servizi che la Società svolge. I costi esterni e il costo del personale sono aumentati, in quest'ultimo caso per via della variazione retributiva stabilita dal CCNL e per via di maggiori oneri di rivalutazione dei trattamenti di fine rapporto accantonati.

Si registra poi un **Margine Operativo Lordo (MOL o EBITDA caratteristico)** di **21.332 mila euro**, in aumento di 2.395 mila euro rispetto al 2021. Il MOL è una misura della marginalità aziendale riconducibile alla gestione operativa.

Un indicatore importante, che designa il rapporto tra l'EBITDA caratteristico e i ricavi delle vendite e delle prestazioni, è l'**EBITDA MARGIN**. Esso fornisce informazioni sulla redditività di un'impresa in termini di processi operativi. Nel 2022 è pari a **43,75%**, in crescita rispetto al 2021.

Il **Risultato operativo (EBIT caratteristico)**, al netto degli ammortamenti, delle svalutazioni e degli accantonamenti risulta pari a **4.207 mila euro**, anche in questo caso in aumento rispetto all'anno precedente. L'utile è arrivato a **4.613 mila euro**, aumentando di oltre 3.260 mila euro rispetto al 2021.

A livello finanziario, la **Posizione Finanziaria Netta (PFN)** rappresenta la **differenza tra il totale dei debiti finanziari aziendali e le attività liquide** (disponibilità, c/c attivi, titoli negoziabili e crediti finanziari). Questo rapporto nel 2022 è pari a **9.317.154 euro**, crescendo notevolmente rispetto al 2021 e confermando il buon equilibrio finanziario di CAFC che anche nel 2022, come

per l'anno precedente, registra una PFN positiva con disponibilità liquide superiori ai debiti finanziari.

Il **rapporto tra la PFN e il MOL** esprime la **capacità della Società di coprire l'indebitamento finanziario mediante i flussi finanziari derivanti dalla gestione caratteristica**.

Questo valore, se maggiore di 5, indica una situazione molto rischiosa; tra 3 e 5 descrive una situazione rischiosa e da migliorare. Un valore inferiore a 3 indica una situazione ottima. Anche nel 2022 questo valore rimane ben al di sotto di tale soglia, essendo pari a **0,44** e testimoniando la buona capacità di CAFC di far

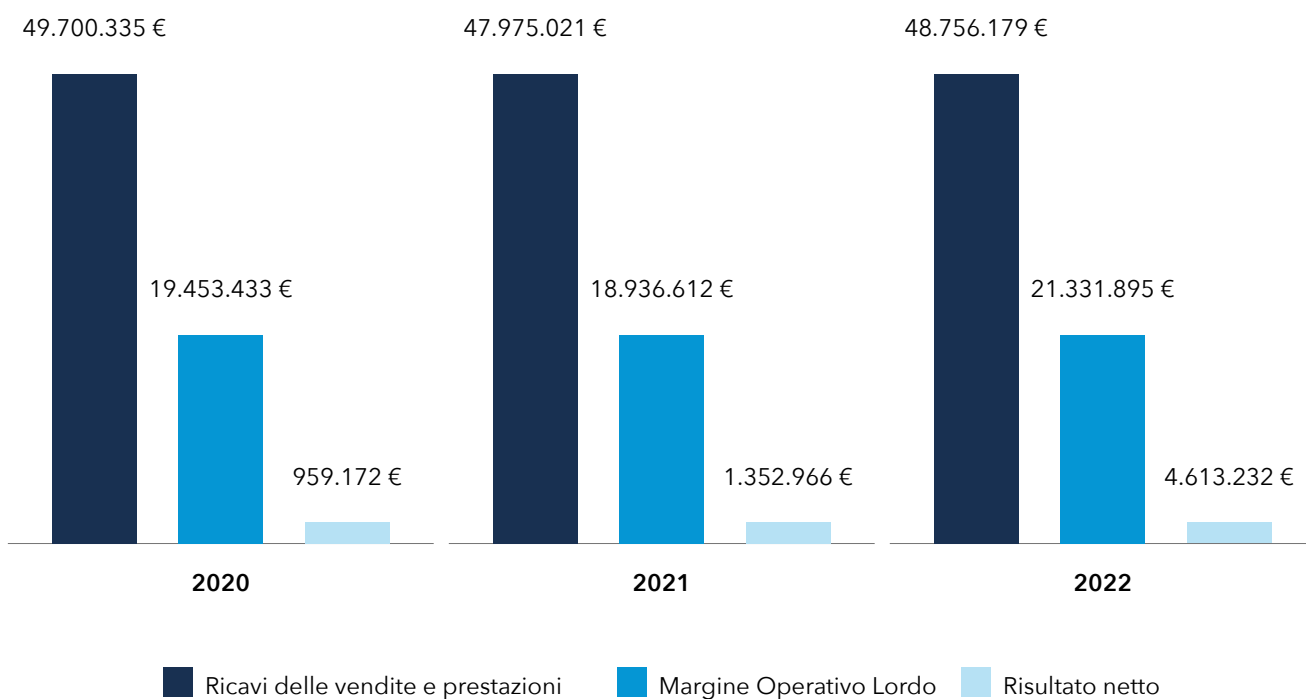
fronte alle sue passività attraverso la redditività prodotta dalla gestione caratteristica.

Il **rapporto tra posizione finanziaria netta e patrimonio netto (PN)** è un indicatore della solidità della struttura patrimoniale perché **mette in relazione eventuali passività con il patrimonio della Società**. Precisamente esprime l'eccedenza dell'indebitamento netto rispetto ai mezzi propri. Il notevole aumento della PFN e un aumento modesto del PN portano il rapporto nel 2022 pari a -0,10.

Per una completa analisi degli aspetti contabili relativi alle prestazioni economiche, finanziarie e patrimoniali di CAFC, si consiglia di consultare il Bilancio d'Esercizio e la Relazione sulla Gestione per l'anno 2022.



Andamento della marginalità nel triennio



Principali indicatori economici e finanziari nel triennio

	2020	2021	2022
EBITDA MARGIN	39,14%	39,47%	43,75%
PFN/MOL	-0,23	0,15	0,44
PFN/PN	0,05	-0,03	-0,10

In evidenza

21,3 mln€
EBITDA caratteristico

48,8 mln€
ricavi delle vendite e delle prestazioni

4,2 mln€
EBIT caratteristico

43,75%
EBITDA Margin

9,3 mln€
PNF

4.613 k€
utile

IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER

Una misura della ricchezza prodotta da un'impresa verso il territorio è rappresentata dal valore economico generato. Attraverso una riclassificazione del Conto Economico nel Bilancio d'Esercizio, è possibile calcolare il Valore economico generato dalle attività aziendali, il valore redistribuito ai propri stakeholder e il valore trattenuto in azienda per essere reinvestito a sostegno del territorio.

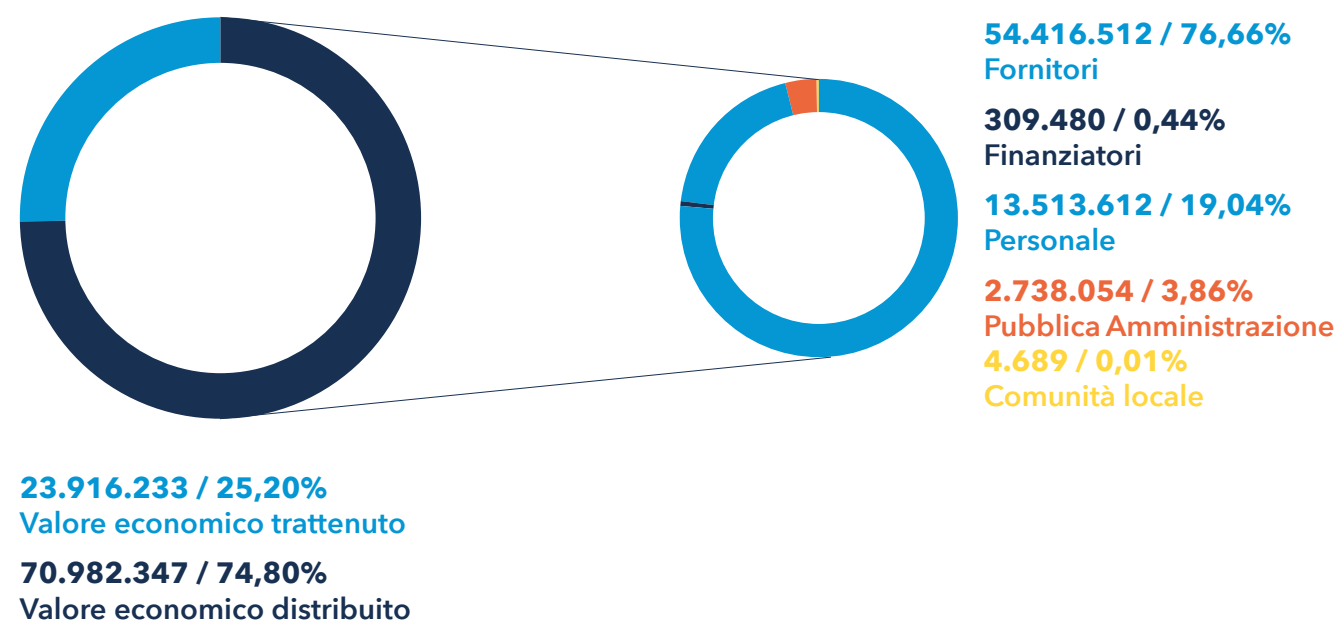
Il **valore economico netto generato** da CAFC nel 2022, calcolato come la somma di ricavi di vendita, altri ricavi e lavori per immobilizzazioni interne, risulta pari a **94.898.580 euro**. Circa il **75%** del totale, pari a 70.982.347 euro, viene **distribuito agli stakeholder** della Società: in particolare, il **76,66%** viene destinato al

pagamento dei **fornitori** per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo, di merci e per servizi; seguono i **dipendenti**, ai quali viene distribuito il **19,04%**; a questi segue la **Pubblica Amministrazione** per il **3,86%**, i **finanziatori** per lo **0,44%** e il residuale **0,01%** alla **comunità locale** attraverso campagne radiofoniche sulla sensibilizzazione sui temi del SII nonché una donazione all'Associazione Maratonina Udinese.

La quota del valore economico generato non distribuita, corrispondente a 23.920.922 euro, oltre il **25%** del totale generato, viene **trattenuta dalla Società per realizzare gli investimenti** necessari per garantire la qualità e il miglioramento continuo del servizio.

94.898.580€ | **70.982.347€** | **23.916.233€**
 valore economico netto nel 2022 (+9% rispetto al 2021) | valore economico distribuito agli stakeholder (pari al 74,8%) | valore economico trattenuto dalla società (pari al 25,2%)

Valore economico generato agli stakeholder nel 2022



La distribuzione del valore economico generato nel triennio (euro)

Valori in euro	2020	2021	2022
Ricavi di vendita	49.700.335	47.975.021	48.756.179
Lavori per immobilizzazioni interne	25.187.952	25.762.796	30.350.991
Altri ricavi	11.106.411	12.994.597	15.791.410
Valore economico direttamente generato	85.994.698	86.732.414	94.898.580
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci e per servizi	44.913.930	45.237.256	49.355.645
Costi per godimento beni di terzi	6.185.169	5.875.491	5.060.867
Costi del personale	12.883.787	13.080.532	13.513.612
Pagamenti agli istituti di credito	389.872	347.606	309.480
Pagamenti alla PA	2.086.327	1.944.847	2.738.054
Investimenti nella comunità	-	5.000	4.689
Valore economico distribuito	66.459.085	66.490.732	70.982.347
Valore economico trattenuto	19.535.613	20.241.682	23.916.233

INVESTIRE PER INNOVARE

Gli investimenti effettuati dalla società sono stabiliti nel quadriennale **Programma degli Interventi**, che attua il Piano d'Ambito e viene approvato dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA). Il Programma prevede un elenco degli investimenti da realizzare per singolo Comune o su più Comuni, associati al segmento del servizio idrico interessato, ai tempi di realizzazione, all'oggetto dell'intervento e agli obiettivi che si intendono raggiungere a fronte delle criticità riscontrate ed ai relativi mezzi di finanziamento.

Gli **obiettivi principali** degli interventi rispondono alle indicazioni di ARERA necessarie per il miglioramento degli indicatori di qualità tecnica e sono stati improntati a:

- eliminare le maggiori criticità d'Ambito con particolare riferimento alla copertura fognaria e depurativa, alle emergenze ambientali e alle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite;
- ottimizzare i consumi energetici;
- costruire nuove reti fognarie finalizzate all'eliminazione di infiltrazioni di acque parassite, anche con tecnologie non invasive;
- estendere il servizio idrico integrato in zone non servite;
- potenziare le reti idriche in zone col servizio non adeguato agli standard di qualità tecnica e minimizzare le perdite;
- dismettere alcuni impianti di depurazione centraliz-

zando i trattamenti, nonché ammodernando alcuni siti impiantistici.

In generale, gli investimenti individuati si estendono sull'intero territorio gestito da CAFC e sono essenziali per una gestione efficiente delle risorse idriche attraverso il contenimento dei consumi energetici, la promozione della tutela dell'ambiente e l'innovazione delle infrastrutture.

Nel **2022 gli investimenti realizzati** da CAFC sono stati pari a **31.231.412 euro a fronte di 26.112.450 euro programmati**, portando a terra quindi il **120% degli investimenti programmati**. Si tratta di un risultato superiore alla media italiana, che per il 2021 è pari al 97% e superiore anche alla media del Nord-Est pari ad un tasso di realizzazione del 106%¹⁷.

I valori degli investimenti negli ultimi tre anni sono costantemente aumentati seguendo i programmi di spesa aziendali. Nell'ultimo anno ha parzialmente influito l'incremento prezzi dovuti al "caro materiali", che ha comportato il riconoscimento alle imprese appaltatrici di maggiori costi rispetto il contrattualizzato. Nonostante ciò, gli investimenti sono **cresciuti del 18% rispetto al 2021** quando gli investimenti realizzati si attestavano a 26.506.104 euro e del 4% rispetto al 2020, pari a 30.082.924 euro¹⁸. La Società ha quindi realizzato **nel triennio un totale di 87.820.440 euro di investimenti**.

¹⁷ Analisi condotta dal Laboratorio REF Ricerche su un campione di 83 gestioni per la media Italia e di 30 gestioni per la media Nord-Est. Per un maggiore approfondimento consultare il Position Paper del Laboratorio REF Ricerche n.252, "Qualità tecnica, secondo atto: adattamento e mitigazione le nuove priorità", Ottobre 2023.

¹⁸ Il dato riportato è diverso da quanto riportato nel Bilancio di sostenibilità 2021 in quanto nel bds 2021 si parla di investimenti operativi.

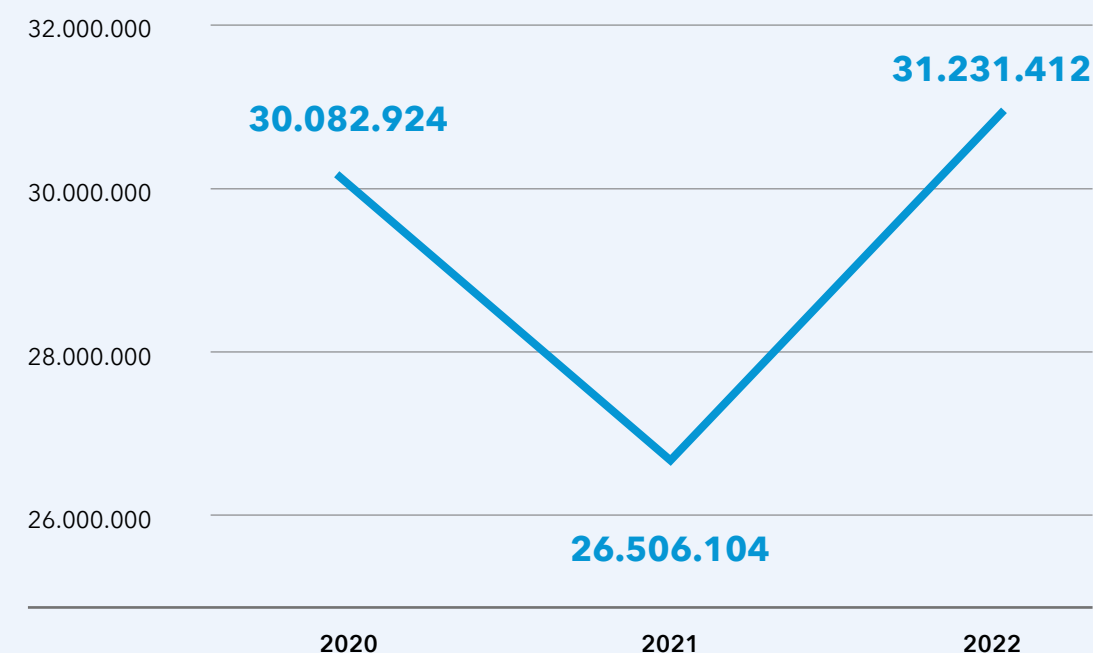
A differenza dell'anno precedente dove la quota maggiore di investimenti era diretta al comparto fognario, nel 2022 il 41% è indirizzato al comparto acquedotto, seguito dalla fognatura per il 36%, dalla depurazione a cui è dedicato il 17% e da investimenti comuni ai tre comparti relativi anche a studi, ricerche o aspetti IT, per il restante 6%.

Nel **comparto acquedotto** l'attività del 2022 è stata caratterizzata dalla sostituzione delle reti di distribuzione, movimentazione dei contatori, gestione dell'utenza e riparazione delle adduttrici, mentre la costruzione e la sostituzione di allacciamenti di utenza e le riparazioni delle reti è stata affidata parzialmente in appalto a terzi, con riduzione dei costi di realizzazione. L'attività del servizio acquedotto è stata gestita attraverso le sei Unità Operative chiave: Udine, Artegna-Molino del Bosso, Camino al Tagliamento-Biauzzo,

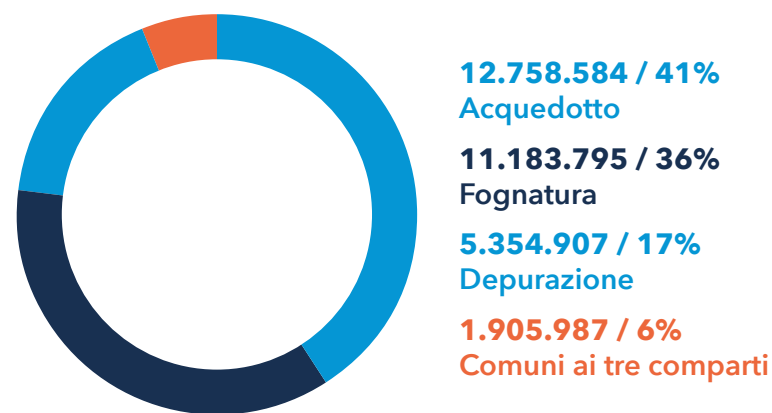
Gonars-Fauglis, Tolmezzo e Tarvisio.

Per quanto riguarda la **fognatura** si sono concluse le attività di realizzazione delle fognature separate nell'abitato di Cervignano del Friuli (UD) e sono proseguite nell'abitato di Rivignano Teor; sono poi stati effettuati durante l'anno collegamenti fognari, nuove opere fognarie (es. in comune di Pozzuolo del Friuli) e risoluzione di criticità emerse. Sul **comparto depurativo** CAFC si è concentrata sull'ottimizzazione e uniformazione della gestione degli impianti di depurazione sia per garantire la migliore resa dei trattamenti depurativi che per conseguire massime efficienze di sistema. Sono stati avviati poi alcuni progetti ed interventi finalizzati al risparmio energetico che, una volta conclusi, consentiranno un risparmio complessivo atteso di circa 2.500.000 kWh circa. Per un maggiore approfondimento fare riferimento al paragrafo "Energia ed emissioni".

L'ANDAMENTO DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL TRIENNIO



Investimenti per segmento nel 2022¹⁹



L'aumento degli investimenti si riflette negli **investimenti pro capite realizzati**: 67,09 euro²⁰ pro capite nel 2022 rispetto ai 57,04 e 56,77 rispettivamente del 2021 e 2020.

Si tratta di un risultato in linea con la media italiana 2021 che realizza livelli di spesa di 61,75 euro per abitante servito e si avvicina nel 2022 ai livelli del Nord-Est dell'Italia pari a 73,61 (2021)²¹.

I risultati di CAFC si **inseriscono in un contesto di trend migliorativi del settore** in tal senso: la regolazione ARERA ha infatti fornito un forte stimolo agli investimenti, anche grazie all'introduzione della regolazione della

qualità tecnica a fine 2017 che ha permesso una migliore programmazione degli interventi, seguita da una maggiore capacità di realizzazione degli stessi. Questi sviluppi hanno consentito al settore idrico italiano di avvicinarsi alle migliori esperienze europee che vedono una programmazione di 80-100 euro pro capite di investimenti programmati all'anno²².

La Società si prefissa dei valori obiettivo di investimento pro capite che nel 2022 sono stati superati. L'andamento degli obiettivi viene monitorato e controllato tramite le costanti rendicontazioni e verifiche sulle varie commesse oltre che con verifiche trimestrali.

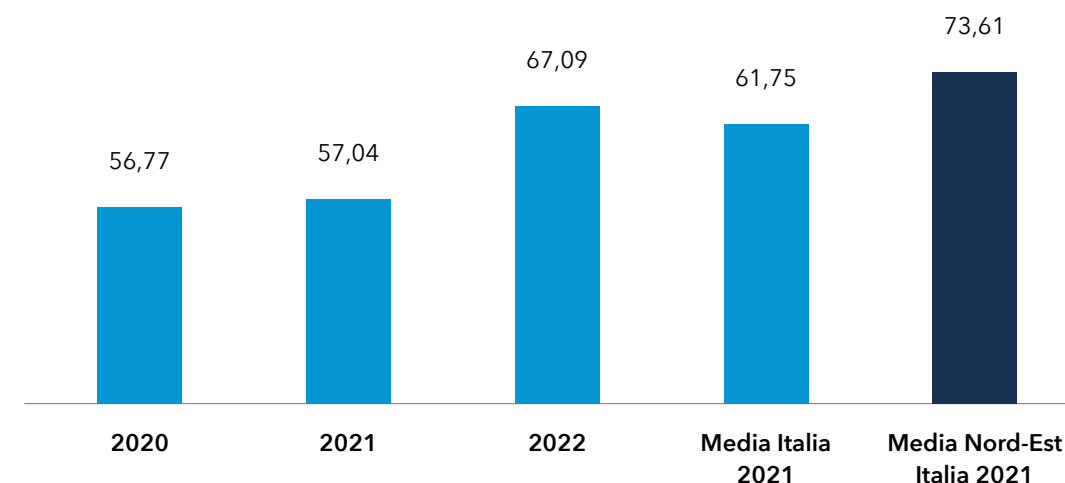
¹⁹ Il valore considerato comprende gli investimenti del SII.

²⁰ Calcolo investimenti pro capite: investimenti realizzati/popolazione residente.

²¹ Analisi condotta dal Laboratorio REF Ricerche su un campione di 83 gestioni per la media Italia e di 30 gestioni per la media Nord-Est. Per un maggiore approfondimento consultare il Position Paper del Laboratorio REF Ricerche n.252, "Qualità tecnica, secondo atto: adattamento e mitigazione le nuove priorità", ottobre 2023.

²² Position Paper del Laboratorio REF Ricerche n.252, "Qualità tecnica, secondo atto: adattamento e mitigazione le nuove priorità", ottobre 2023.

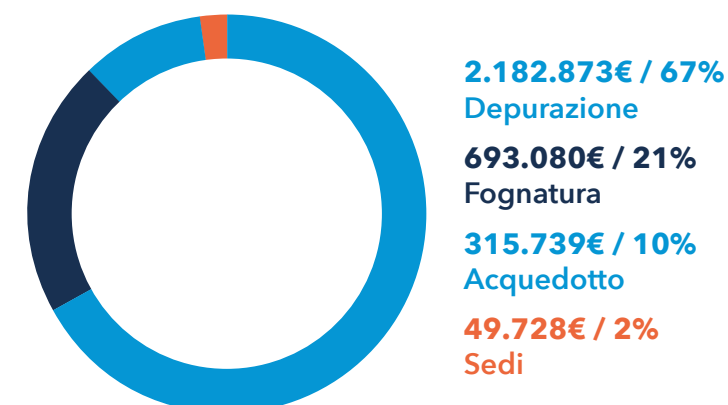
Gli investimenti pro capite realizzati nel triennio (euro/abitante)



Nei prossimi anni si prevede che l'incertezza nel quadro macroeconomico persista, con la crescita dei costi di approvvigionamento delle materie prime e delle risorse energetiche e conseguenti spinte inflazionistiche. D'altra parte, le imprese si troveranno davanti a maggiori possibilità di investimento grazie alle politiche economiche legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Un quadro quindi estremamente sfidante anche per il futuro.

Per quanto riguarda gli investimenti futuri, CAFC ha programmato di sostenere investimenti nel territorio nel 2023 pari a 26,8 milioni di euro. CAFC ha, inoltre, speso oltre **3,2 milioni di euro** per le **manutenzioni ordinarie** delle infrastrutture in esercizio: in particolare, la maggioranza di tali spese, il 67%, va al comparto depurazione, seguito da quello fognario per il 21%, da quello acquedottistico per il 10% e dalle sedi per una quota residuale del 2%.

COSTI IN MANUTENZIONI ORDINARIE NEL 2022



120%

tasso di realizzazione
CAFC

31,2mln €

investimenti
realizzati nel 2022

97%

media Italia

3,2mln €

manutenzioni
ordinarie nel 2002

67,09€

investimenti pro-capite
CAFC 2022

61,75

media Italia 2021

31,2mln€

impatto economico
diretto

30,7mln€

impatto economico
indiretto

29,4mln€

impatto economico
indotto

184

posti di lavoro:
impatto
occupazionale
diretto

182

posti di lavoro:
impatto
occupazionale
indiretto

181

posti di lavoro:
impatto
occupazionale
indotto

CAFC E LE RICADUTE ECONOMICO- OCCUPAZIONALI SUL TERRITORIO

Per quanto riguarda gli effetti derivanti dagli **investimenti** sul territorio, è stata condotta un'analisi che distingue tra impatti diretti, indiretti e indotti sia in termini economici che occupazionali.

L'impatto **diretto** riguarda gli effetti direttamente causati dagli investimenti nelle attività aziendali, compresi l'importo degli investimenti stessi e i posti di lavoro creati attraverso tali spese.

L'impatto **indiretto** comprende la domanda generata lungo la catena di approvvigionamento a seguito degli investimenti, attraverso l'acquisto di beni e servizi necessari per realizzare gli investimenti, nonché i posti di lavoro sostenuti da tali acquisti. Infine, nell'ambito dell'impatto indotto, vengono considerati gli acquisti per i consumi finali delle famiglie, che sono generati grazie ai redditi da lavoro percepiti dai lavoratori diretti e indiretti, insieme ai relativi posti di lavoro sostenuti da tali consumi.

Il modello **Input-Output** è un framework sviluppato dall'economista Leontief, che descrive quantitativamente le interdipendenze economiche fra i settori merceologici all'interno di una economia nazionale, permettendo così di stimare il contributo generato da un'azienda, tramite la variazione di uno o più componenti della domanda finale, sugli altri settori dell'economia in termini di valore aggiunto e occupazione.

Questa quantificazione, attraverso l'utilizzo di una matrice di transazioni intersettoriali, tiene conto non solo degli effetti diretti esercitati sui settori interessati dalla domanda addizionale generata, ma anche di tutti quegli effetti che sono connessi ai processi di attivazione che ciascun settore rivolge agli altri per l'acquisto di beni intermedi e per i semilavorati necessari al processo produttivo.

L'impatto **economico complessivamente generato** da CAFC²³ è pari a **91,3 milioni** di euro. Di questi, 31,2 milioni di euro di investimenti realizzati rappresentano l'impatto diretto, 30,7 milioni di euro l'impatto indiretto lungo la catena del valore e 29,4 milioni di euro l'effetto indotto tramite la spesa degli occupati diretti e indiretti attivati dagli investimenti. A livello occupazionale, gli investimenti hanno sostenuto 184 posti di lavoro diretti, (persone impiegate nei processi), 182 posti di lavoro indiretti (personale di aziende che forniscono impianti, materiali e servizi) e sono stati sostenuti 181 posti di lavoro di indotto tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti. L'impatto **occupazionale** complessivo generato è di **547 posti di lavoro**.

²³ Per CAFC è stato considerato il settore "Natural water; water treatment and supply services" della matrice input-output di Leontief.

L'INNOVAZIONE

L'innovazione in CAFC risponde alle attuali esigenze di affrontare le sfide complesse del settore e del territorio servito. Gli obiettivi prefissati sono indissolubilmente legati all'innovazione dei processi e dei sistemi infrastrutturali che permette di:

- migliorare l'efficienza operativa interna all'azienda attraverso l'adozione di nuove tecnologie per il monitoraggio e la gestione delle reti idriche e delle dispersioni della risorsa;
- contenere e diminuire i consumi energetici, portando a costi operativi inferiori;
- migliorare le prestazioni del servizio, attraverso il soddisfacimento degli standard di qualità richiesti;
- diminuire gli impatti ambientali attraverso investimenti

in pratiche innovative e tecnologie, quali l'adozione di fonti di energia rinnovabile o il miglioramento del trattamento delle acque reflue o ancora la gestione di produzione di biogas o il recupero di materie prime seconde dai fanghi di depurazione.

Inoltre, CAFC sta indirizzando investimenti aggiuntivi in innovazione per rispondere in maniera efficace alle nuove sfide legate ai cambiamenti climatici, con particolare riguardo alla scarsità della risorsa a cui essi contribuiscono, realizzando attività in grado di accrescere la resilienza dei sistemi di approvvigionamento idrico e attuando serrati programmi di ricerca perdite.

Parte di questi obiettivi saranno perseguiti anche attraverso alcuni **progetti finanziati grazie alle risorse europee del PNRR**, dalla digitalizzazione e ricerca perdite delle reti acquedottistiche, all'essiccamento dei fanghi di depurazione e col rinnovo di infrastrutture.



FOCUS SU CAFC E PROGETTI PNRR

Il PNRR, nell'ambito del progetto europeo Next Generation EU, è stato istituito in Italia per far fronte alla situazione emergenziale da Covid-19 e per promuovere la ripresa economica e la crescita sostenibile del nostro Paese. In particolare, sono state stanziati circa il 31%²⁴ delle risorse totali alla **Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica"** al cui interno sono presenti diverse componenti: gli investimenti in infrastrutture idriche fanno riferimento alla Componente 4 "Tutela del territorio e della risorsa idrica". Ed è all'interno della missione "M2C4" che CAFC ha presentato un progetto insieme alla rete dei gestori del Friuli-Venezia Giulia tramite l'AUSIR: **"Smart Water Management - Gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli Venezia Giulia e del Veneto Orientale"**.

Il progetto è risultato quarto classificato ed è stato ammesso al finanziamento per circa 37,4 milioni di euro a fronte in un investimento complessivo di circa 48 milioni di euro.

CAFC, insieme agli gestori del SII della Regione, hanno scelto di rafforzare la loro consolidata collaborazione creando una rete di imprese dedicata alla **digitalizzazione** e alla **riduzione delle perdite nel sistema di distribuzione**. Questa iniziativa coinvolge strutture tecniche e operative organizzate in team trasversali, supportati da una rete di partner esterni e mira a creare un vantaggio competitivo e a promuovere la crescita professionale, sfruttando le opportunità di sviluppo che si presentano per il Friuli-Venezia Giulia e il Veneto orientale nel settore.

Nell'ambito della Missione M2 nella Componente C1 "Agricoltura sostenibile ed economia circolare", CAFC insieme alla rete dei gestori della Regione è stato ammesso al finanziamento sul bando PNRR per 10 milioni di euro a fronte di un investimento di 12,5 milioni di euro. Il progetto **"HUB fanghi SGN - Essiccatore fanghi da impianti di depurazione acque reflue urbane Regione"** prevede il "revamping" dell'esistente essiccatore fanghi nell'area dell'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro. Vi saranno importanti benefici ambientali e previsioni future di impatti positivi sulle tariffe a carico dei cittadini.

Nell'ambito del comparto fognario-depurativo, i fondi del PNRR sono stati approvati a giugno del 2022 con un budget di 600 milioni di euro. CAFC, attraverso le Regioni identificate come soggetto proponente e per il tramite di AUSIR, ha presentato diverse proposte progettuali in linea con i requisiti del decreto per l'ammissione al finanziamento, focalizzandosi su situazioni che richiedono un intervento prioritario. Nell'ambito della Missione M2 nella componente C4 "Tutela del territorio e della risorsa idrica" è stato concesso il finanziamento a favore di CAFC per tre diversi progetti di realizzazione di rete e collegamenti fognari per complessi euro 6.490.000.

²⁴ Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili in collaborazione con la Direzione Generale per le Dighe e le Infrastrutture idriche, "Gli Investimenti e le riforme PNRR per le infrastrutture idriche", 2022.



Tra le innovazioni proseguite nel 2022, vi è sicuramente quella del **Masterplan Acquedotti** promossa dai sette gestori della Regione che dal 2020 collaborano per affrontare insieme le sfide legate ai cambiamenti climatici. CAFC ricopre il ruolo di leader del Raggruppamento Temporaneo di Imprese interessato nella realizzazione degli interventi necessari e per promuovere il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche. Nel corso del 2022, sono state condotte **analisi territoriali, sociali, demografiche ed economiche nell'area di intervento**. Sono state esaminate le **reti di approvvigionamento idrico** gestite dagli operatori del SII ed è stato redatto un **Piano di resilienza e un rapporto ambientale**. Inoltre, è stato condotto un dettagliato confronto tra le previsioni del Masterplan e l'attuale utilizzo delle risorse e delle infrastrutture, con la pianificazione di scenari a breve (2031), medio (2041) e lungo (2051) periodo. Il progetto, che sarà completato nel 2023, verrà presentato alla Regione Friuli-Venezia Giulia, all'AUSIR e a tutti gli stakeholder dopo l'approvazione.

Inoltre, nell'ambito del programma denominato **"Horizon**

Europe Framework Programme (HORIZON)" CAFC ha presentato un progetto per la definizione di un modello di forecasting basato su reti neurali profonde ("deep learning"), allo scopo di determinare gli effetti dei recenti eventi pandemici, in relazione alla ridistribuzione delle curve di consumo idropotabile e dei conseguenti impatti sulla condizione di esercizio degli impianti. Il progetto chiamato "Strategies and technologies for United and Resilient Critical Infrastructures and Vital Services in Pandemic - Stricken Europe - SUNRISE" risponde alla chiamata europea incentrata su diversi obiettivi, tra i quali, sviluppare strategie per garantire una maggiore resilienza delle reti e dei servizi e comprendere i meccanismi di interdipendenza e le strategie di reazione in caso di malfunzionamenti delle reti a livello locale, regionale, nazionale o europeo.

Vi sono infine, diversi studi e ricerche portate avanti da CAFC insieme ad illustri **Università e Centri di Ricerca** allo scopo di rafforzare le collaborazioni nazionali e internazionali e accrescere la rete di contatti scientifici per future partnership.

GLI INVESTIMENTI IN QUALITÀ TECNICA

Con la Delibera 917/17 ARERA ha introdotto un sistema di monitoraggio e incentivazione per migliorare la "qualità tecnica" delle performance dei gestori idrici italiani. Questo sistema è volto a **misurare le prestazioni dei gestori su acquedotto, fognatura e depurazione** calcolandole sulla base di **6 macro-indicatori**.

- tre di questi riguardano l'acquedotto: M1 Perdite idriche, M2 Interruzioni di servizio, M3 Qualità dell'acqua erogata;
- uno riguarda la fognatura: M4 Adeguatezza del sistema fognario;
- due la depurazione: M5 Smaltimento dei fanghi in discarica e M6 Qualità acqua depurata.

Ognuno di questi macro-indicatori è composto da indicatori semplici, il calcolo dei quali permette di inserire i gestori all'interno di classi di valutazione da E (classe inferiore) ad A (classe più elevata).

La raccolta dei dati per la classifica delle prestazioni avviene biennalmente, è partita nel biennio 2018-2019 ed ora è alla sua **terza fase con la raccolta dei dati 2022-2023**. Sulla base delle prestazioni raggiunte nell'anno base (2016 o 2017), ARERA assegna ad ogni gestore **obiettivi annuali di mantenimento** (se in classe A) o di **miglioramento** (se in una classe minore rispetto alla A) per ogni macro-indicatore²⁵.

A	B	C	D	E	NON PUBBLICATO	NON CONFORMI
					NON APPROVATO	

- A, B, C, D, E, gestioni conformi alla regolazione della qualità tecnica;
- NON pubblicato/NON approvato: gestioni conformi alla regolazione e alla normativa nazionale, i cui dati non sono disponibili pubblicamente o sono in attesa dell'approvazione dell'Ente d'Ambito;
- NON conformi: gestioni in economia NON conformi alla legge, gestioni cessate ex lege, gestioni non conformi alla regolazione.

Per incentivare i gestori a raggiungere gli obiettivi posti, vi è un **sistema di premi e penalità**. Per il calcolo degli stessi avviene una valutazione su tre livelli: Base, Avanzato, Eccellenza. Per i primi due, i gestori in classe A e quelli nelle altre classi vengono valutati separatamente sulla base delle prestazioni nei singoli macro-indicatori; mentre per il livello "Eccellenza" vengono valutati solo i gestori in classe A e viene effettuata una valutazione unica e complessiva di tutti i macro-indicatori.

²⁵ Per la definizione puntuale degli indicatori ARERA relativi alla qualità tecnica e presentati in questo capitolo si rimanda alla consultazione del seguente link: <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>; <https://www.arera.it/it/dati/QTSII.htm>

Gli stadi di valutazione delle prestazioni

	Gestore in classe A	Gestore non in classe A
Base Valutazione per singolo macro-indicatore	Premio se è rimasto in classe A Penalità se è soggetto a cambio di classe	Premio se ha superato l'obiettivo Penalità se non ha raggiunto l'obiettivo
Avanzato Classifica per singolo macro-indicatore	Premio per i primi 3 classificati Penalità per gli ultimi 3 classificati	Premio per i primi 3 gestori per sforzo di miglioramento Penalità per gli ultimi 3
Eccellenza Classifica comprensiva di tutti i macro-indicatori	Premio per i primi 3 classificati; Nessuna penalità prevista	



Le prestazioni di CAFC sugli indicatori di qualità tecnica²⁶

Indicatori di qualità tecnica	Valore indicatore 2022	Classe	Obiettivo 2023
M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	14,76	D	-5% di M1a annuo
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	47,9%		
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	3,36	A	Mantenimento
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,001%	C	Rientro nella classe precedente in 2 anni
M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	2,79%		
M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,50%		
M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	0,21	A	Mantenimento
M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	0,0%		
M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	2,33%		
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	3,93%	A	Mantenimento
M6 - Campioni di acqua depurata non conformi (%)	1,23%	B	-10% di M6 annuo

²⁶ Per il 2022 sono stati inseriti dati sulla base delle indicazioni fornite da ARERA per la raccolta dati sugli anni 2020 e 2021. Pertanto potrebbero essere soggetti a modifiche in caso di eventuali aggiornamenti delle indicazioni di ARERA.

La Società si trova nelle classi più alte A e B in tutti i macro-indicatori meno che l'M1 sulle perdite idriche e l'M3 sulla qualità dell'acqua. La difficoltà nel raggiungere risultati migliori in tal senso è dovuta alla struttura della rete acquedottistica e alla sua complessità. Nella zona montana le sorgenti con approvvigionamento prevalentemente superficiale sono fortemente influenzate dal ciclo idrologico, situate in zone impervie, difficilmente raggiungibili nei mesi invernali a causa della neve e prive di alimentazione elettrica. La Società ha attivato un piano di miglioramento per ridurre le criticità con adeguamento dei sistemi di captazione e potabilizzazione dei piccoli acquedotti rurali di montagna prevenendo tra l'altro l'installazione di sistemi di telecontrollo ed automazione, azioni di miglioramento dei cui effetti si ha evidenza e riscontro oggettivo dall'andamento degli indicatori di qualità tecnica. Le performance del gestore riguardo agli specifici macro-indicatori verranno descritte nel capitolo 5 dedicato alla sostenibilità ambientale.

Nel 2022 la quota più alta di investimenti, il **22%**, è stata dedicata alla voce **"altro"** cioè non riconducibile a nessuno dei macro-indicatori di qualità tecnica stabiliti da ARERA: si tratta principalmente di interventi sulla linea fanghi del depuratore di Udine, di impianti di sollevamento e pompaggio dell'acquedotto, di investimenti in telecontrollo, dell'installazione di sistemi di essiccazione dei fanghi e di un impianto pilota per la pirolisi²⁷, nonché dell'implementazione del tool Enterprise Asset Management e del completamento della rete idrica in alcune zone.

Al secondo posto, per il **19%**, vi sono gli investimenti per raggiungere il **Prerequisito 3**, relativo alla conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane:

gli investimenti maggiori in tal senso sono stati destinati per realizzare nuovi collegamenti fognari. Al terzo posto si trovano gli investimenti per mantenere il **macro-indicatore M4** per il quale CAFC si trova in classe A. Tali interventi valgono il **14,9%**, e hanno riguardato principalmente la realizzazione di condotte fognarie.

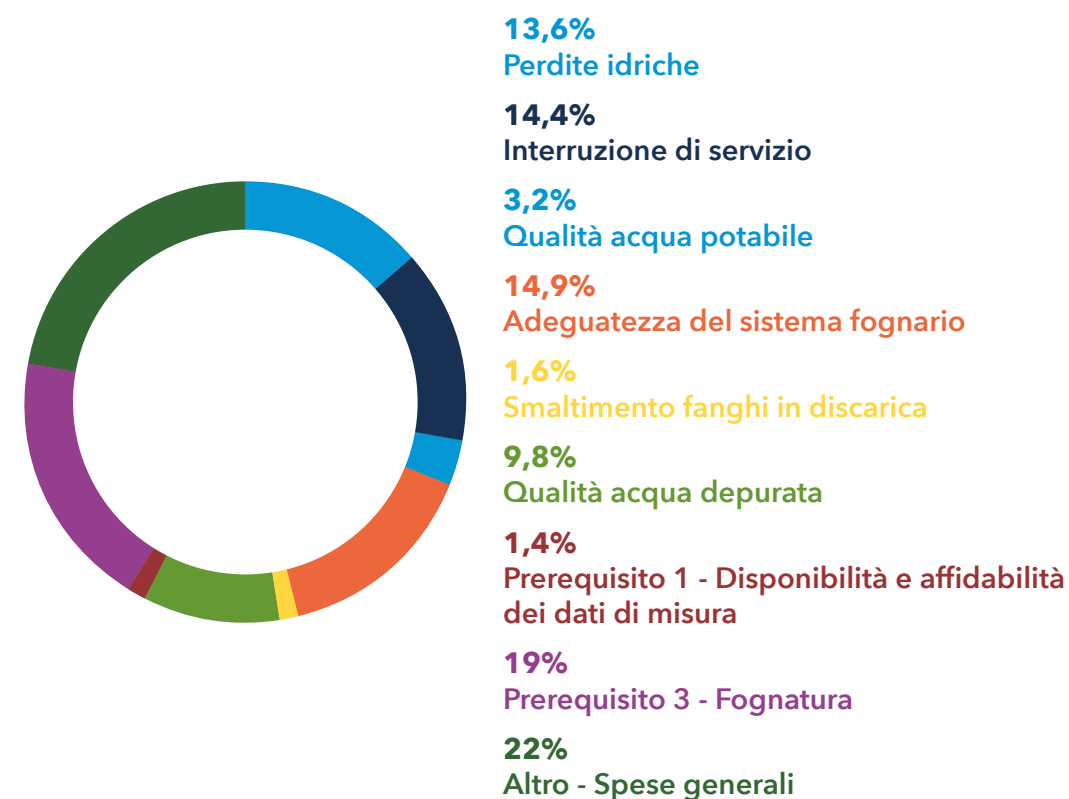
Seguono con il **14,4%** gli interventi per mantenere la Società in classe A per quanto riguarda il **macro-indicatore M2** sulle interruzioni di servizio, con interventi per adeguamento antisismico, lavori sui serbatoi, su opere di presa, rifacimento, sostituzione e messa in sicurezza di tratti di rete di adduzione.

Il **13,6%** degli investimenti è stato destinato al miglioramento del **macro-indicatore M1** rispetto al quale la Società si trova in classe B per l'indicatore sulle perdite idriche lineari (M1a) e in classe D per quello sulle perdite idriche percentuali (M1b). In questo senso sono stati investiti oltre 2,3 milioni in condotte di acquedotto, nonché ulteriori interventi per realizzare nuove adduzioni, sostituire tratti di rete idrici, rifare infrastrutture del SII e ripristinare la captazione presso alcune sorgenti.

A seguire il **9,8%** è stato indirizzato al **macro-indicatore M6** in particolare destinando quasi 2 milioni per portare alcuni depuratori a realizzare trattamenti sino al terziario e terziario avanzato.

Infine, le quote residuali del 3,2%, 1,6% e 1,4% sono state destinate rispettivamente al macro-indicatore M3 sulla qualità dell'acqua potabile, al macro-indicatore M5 relativo allo smaltimento dei fanghi in discarica e al prerequisito 1 relativo alla disponibilità e affidabilità dei dati di misura.

Gli investimenti per la qualità tecnica nel 2022



GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

CAFC per svolgere le sue attività si affida ad appaltatori che erogano servizi di manutenzione e grossisti per l'acquisto di articoli per la manutenzione. In particolare, nel 2022 il **49%** dell'importo delle forniture è stato erogato a **fornitori di beni e servizi** mentre nel **51%** ad **appaltatori**. Gli appaltatori vengono scelti per attività quali costruzione e manutenzione dei manufatti per l'erogazione del servizio. Le tipologie contrattuali variano da contratti di breve e lungo periodo, contratti quadro e ordini diretti.

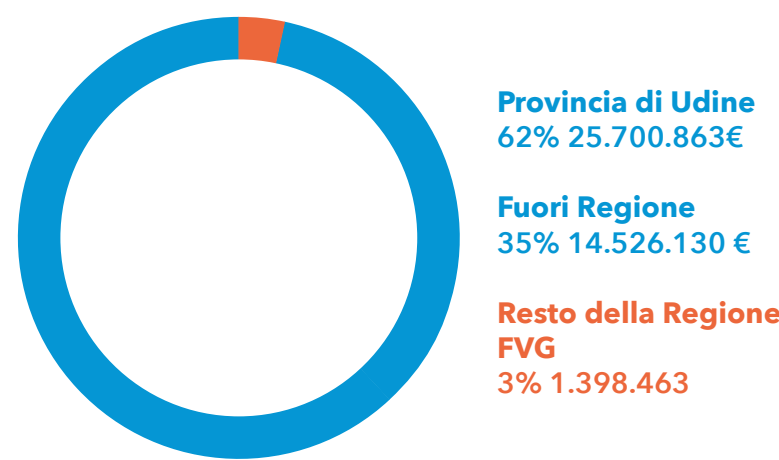
La gestione dei fornitori in CAFC è basata su una politica aziendale orientata verso la predilezione, laddove consentito, degli acquisti locali. Questo comporta un im-

patto positivo di generazione di ricchezza per il territorio locale, descritto nel dettaglio nel paragrafo "L'importanza di distribuire valore al territorio".

Nel 2022 il **valore delle forniture** di CAFC è stato di **41.625.456 euro**, in aumento dello 0,3% rispetto allo scorso anno; del totale delle forniture il **62% è stato erogato a fornitori con sede legale nella provincia di Udine**, e un aggiuntivo **3% a fornitori della Regione**, rimanendo pertanto in Friuli-Venezia Giulia il 65% del totale delle forniture, e la rimanente quota fuori Regione. Nel caso specifico degli appalti, la percentuale di importi delle forniture assegnate a ditte locali sale a 80%.

²⁷ Processo di degradazione termica.

Approvvigionamenti per la maggior parte dal territorio (2022)



Proporzione della spesa a favore di fornitori locali nel triennio

	2020	2021	2022
Provincia di Udine ²⁸	61%	61%	62%
Resto della Regione FVG	9%	4%	3%
Fuori Regione	30%	35%	35%

I fornitori di cui si è avvalsa CAFC nel 2022 sono **634**, in aumento del 2,6% rispetto al 2021 e del 31% rispetto al 2020. La gestione dei fornitori di beni e servizi avviene tramite il **portale fornitori**, introdotto nel 2018, pubblico e gratuito, poiché non vengono richieste fee di ingresso.

Il portale viene utilizzato per selezionare i fornitori per affidamenti fino a 40 mila euro. Al di sopra di tale soglia, gli affidamenti vengono gestiti tramite il **Servizio Legale e Gare**. In particolare, nel 2022 CAFC ha usufruito di 551 fornitori di beni e servizi e di 83 fornitori di appalti.

²⁸ Per fornitori locali si intendono i fornitori con sede legale nella provincia di Udine.

Tipologia di fornitori e provenienza, nel triennio

	2020	2021	2022
N. totale di fornitori	485	618	634
di cui fornitori di beni e servizi	485	550	551
- con sede legale in provincia di Udine	253	275	275
-con sede legale nel resto della Regione	47	52	52
- con sede legale fuori Regione	185	223	224
di cui appalti	0	97	83
-con sede legale in provincia di Udine	-	71	56
-con sede legale nel resto della Regione FVG	-	4	7
-con sede legale fuori Regione	-	22	20



Il 2022 è stato un anno impattato, come i precedenti, dagli squilibri nello scenario geopolitico internazionale. Questo ha causato uno sconvolgimento e ridimensionamento dei mercati delle materie prime e del gas naturale, con ripercussioni sul servizio in particolare per quanto riguarda le materie prime per trattamenti chimici nell'acquedotto e depurazione e la disponibilità di gas per la produzione di calore ed energia elettrica.

Nel 2022 inoltre il Governo ha approvato in esame preliminare uno schema di decreto legislativo di **riforma del Codice dei contratti pubblici**, diventato legge con il D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36. Le novità rilevanti riguardano la riduzione dei livelli di progettazione dei lavori pubblici da tre a due (progetto di fattibilità e progetto esecutivo, con eliminazione del progetto definitivo); l'ulteriore spinta alla totale digitalizzazione delle procedure di acquisto; la maggior apertura all'utilizzo dell'appalto integrato (con richiesta al partecipante alla gara di presentare anche il progetto esecutivo), che nell'attuale assetto normativo costituisce una rara eccezione e la rimodulazione delle garanzie provvisorie e definitive da richiedersi in sede di gara. Inoltre, vista la situazione attuale legata all'innalzamento dei costi delle materie prime ed all'incognita del costo dell'energia elettrica, è stato introdotto l'obbligo di previsione di clausole di revisione dei prezzi. Infine, è concessa la possibilità di operare in base al cosiddetto subappalto a cascata e sono state introdotte semplificazioni in materia di partenariato pubblico - privato.

Per gestire i fornitori, CAFC si è dotata di una piattaforma **software per la gestione e selezione dei fornitori - NET4MARKET**, strutturata per tener conto, nella scelta del fornitore, anche dello storico delle prestazioni, permettendo di tenere memoria di eventuali non conformità.

Inoltre, le prestazioni dei fornitori vengono monitorate grazie agli audit effettuati a fornitori, che permettono di identificare eventuali non conformità o le modalità di gestione delle stesse. Il livello di prestazione delle forniture si può considerare soddisfacente; nei prossimi anni la Società ritiene opportuno intensificare il flusso di comunicazione verso il servizio acquisti di tutte le informazioni che possono contribuire alla corretta qualificazione dei fornitori.

In generale, comunque, l'intero processo di acquisto, di gestione dei fornitori e di tracciamento della qualità delle forniture (tramite la possibilità di esprimere una valutazione sulla fornitura del referente dell'acquisto) è stato profondamente revisionato e razionalizzato, ottenendo uno snellimento nelle attività di procurement e di tenuta sotto controllo dei fornitori.

Un altro tema importante, su cui la normativa europea in materia di rendicontazione di sostenibilità porrà il focus, concerne la **tempestività nei pagamenti ed eventuali modifiche o annullamento degli ordini ai fornitori**. Riguardo ai quantitativi di ordini, la Società generalmente non effettua modifiche in tal senso avvalendosi di una precisa contezza dei quantitativi da ordinare.

41,6 mln€

forniture (+0,3% rispetto al 2021)

62%

erogato a fornitori in provincia di Udine

634

fornitori attivati nel 2022 (+2,6% rispetto al 2021)



04

BENESSERE, PERSONE E COMUNITÀ



Le nostre persone al centro

Salute e sicurezza
dei lavoratori sui luoghi di lavoro

La qualità del servizio orientata
agli utenti



LE NOSTRE PERSONE AL CENTRO



Negli ultimi anni, inclusi quelli seguenti all'inizio della pandemia da Covid-19, il mondo ha affrontato significativi cambiamenti in vari ambiti.

Alcuni di questi hanno interessato il mondo del lavoro e le relazioni interpersonali. In seguito alla pandemia, i lavoratori hanno cercato soluzioni innovative per armonizzare il lavoro e la vita familiare, sfruttando l'aumentata flessibilità degli orari e l'opportunità di lavorare da remoto. Le caratteristiche della situazione demografica italiana, con un invecchiamento costante della popolazione, e la diffusione crescente di innovazioni tecnologiche, richiedono ai lavoratori un elevato spirito di adattamento per acquisire le competenze necessarie per stare al passo con i cambiamenti costanti. In tal senso, l'attività formativa assume un ruolo cruciale per garantire che la popolazione aziendale rimanga allineata alle attuali trasformazioni in corso. Inoltre, risulta fondamentale riuscire a trattenere i lavoratori, analizzando con regolarità i rispettivi bisogni e richieste. La Missione 5 del PNRR "Inclusione e coesione" ha previsto un investimento totale di 19,81 miliardi di euro da suddividere tra tre Componenti: Politiche per il lavoro (6,66 miliardi di euro), Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore (11,17 miliardi) e Interventi speciali per la coesione territoriale (1,98 miliardi di euro). In generale, la Missione ha l'obiettivo di sostenere l'empowerment femminile e la lotta contro le discriminazioni di genere, incrementare le prospettive occupazionali dei giovani, riequilibrare

i territori e sostenere il Mezzogiorno e le aree interne.

Le persone impiegate da CAFC sono tutte dipendenti della Società, in quanto la scelta aziendale è sempre stata quella di non ricorrere al lavoro somministrato. Nel 2022 i **dipendenti sono 254**, in aumento di 2 unità rispetto all'anno precedente, di

cui 68 donne. I dipendenti provengono per l'**88%** dal territorio servito, la **provincia di Udine**, mentre i restanti lavoratori provengono, con una sola eccezione per il Veneto, dal resto della regione FVG. La quasi totalità, il **99,6%** dei dipendenti della Società, ha un **contratto a tempo indeterminato**; viene, difatti, limitato il ricorso ai contratti a termine, generalmente per rispondere ad esigenze sostitutive di lavoratori assenti o per far fronte ad attività legate alla stagionalità - tipicamente durante la stagione estiva viene rinforzata la presenza di personale sull'impianto di depurazione di Lignano Sabbiadoro. Tale scelta aziendale consente di garantire ai lavoratori una buona stabilità dei rapporti di lavoro.

Inoltre, il 96,1% dei lavoratori è impiegato a tempo pieno, mentre il 3,9% a tempo part-time. Ad essere impiegate part-time sono prevalentemente le donne, il 13,2% delle quali lavora in questa modalità.

CAFC intrattiene un continuo confronto con le organizzazioni sindacali. A tutti i dipendenti si applica il **Contratto Collettivo di Lavoro Unico di Settore Gas - acqua**. Tutti i dipendenti non dirigenti beneficiano anche di accordi di secondo livello.

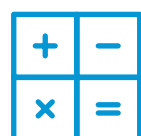




254
dipendenti nel 2022



99,6%
dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato



96,4%
la media dei dipendenti a contratto a tempo indeterminato dei gestori idrici italiani²⁹



88%
dei lavoratori risiede nel territorio servito



26,8%
donne



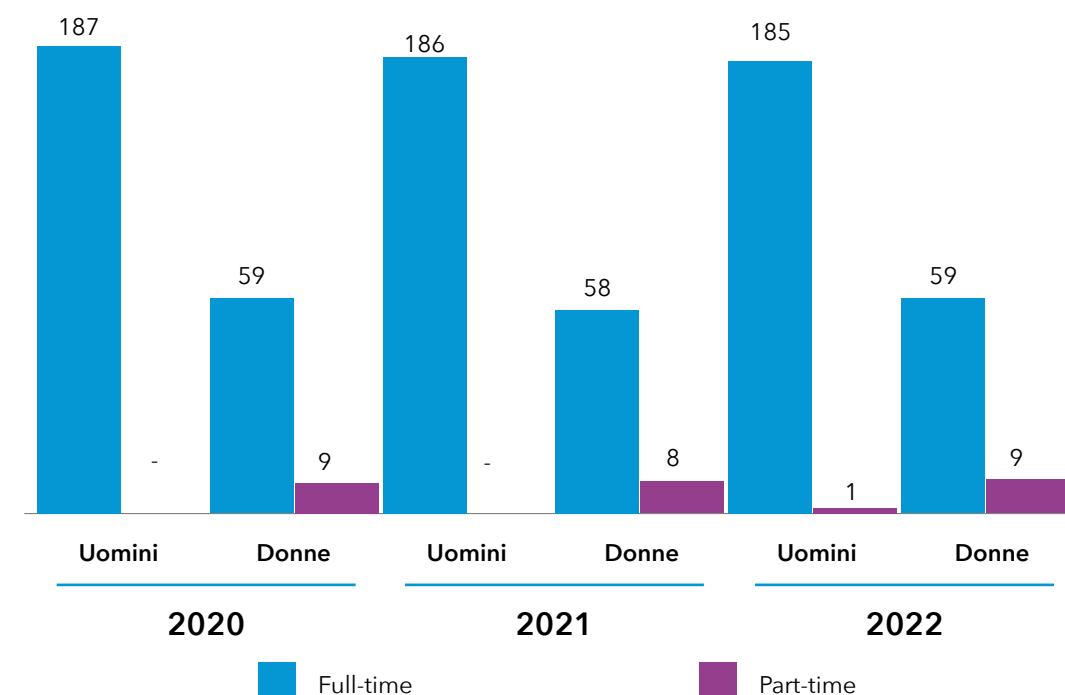
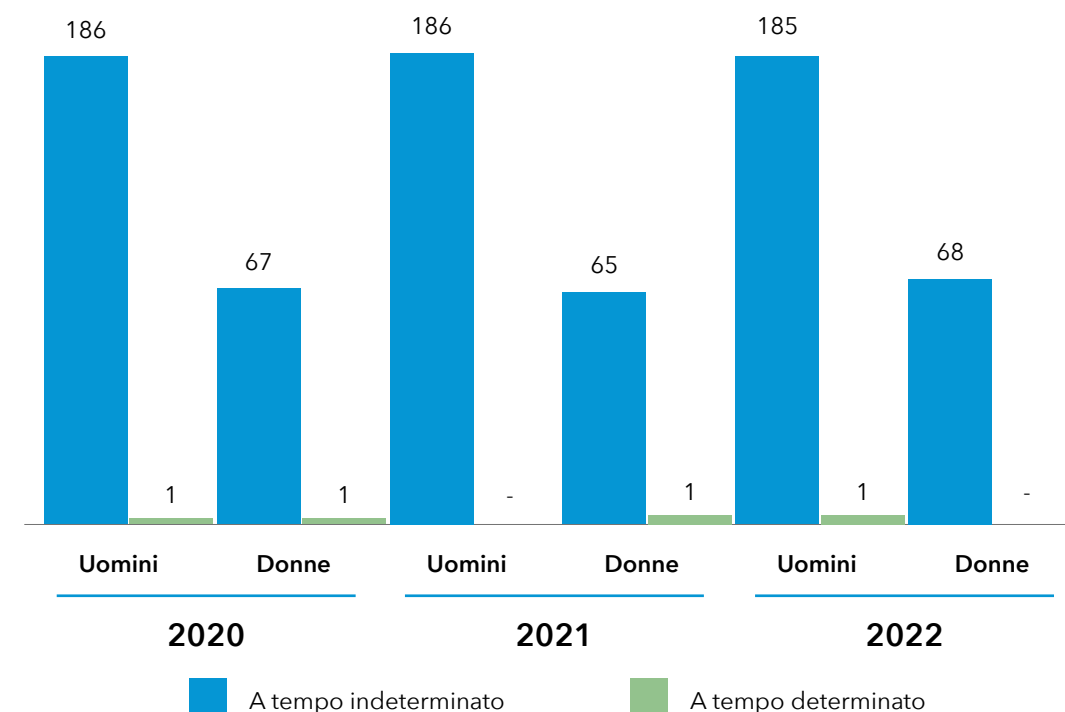
96%
dei dipendenti lavora full time



100%
dei dipendenti coperti da CCNL

²⁹ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monoutility idriche italiane (dato 2021).

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, full-time e part-time e per genere, nel triennio



ASSUNZIONI E TURNOVER ³⁰

Negli ultimi anni CAFC si sta confrontando con un significativo turnover, principalmente a causa dall'elevato numero di pensionamenti; il 2022, come lo scorso anno, è stato caratterizzato da diverse nuove assunzioni per consentire il mantenimento dell'organico aziendale.

Nell'anno 2022 sono state assunte **19 persone**, portando il totale delle assunzioni nel triennio a 56. I nuovi assunti, 12 uomini e 7 donne, sono per la maggior parte (53%) lavoratori nella fascia 30-50 anni, il 32% delle persone appartiene alla fascia sotto i 30 anni, mentre il 16% alla fascia over 50 anni.

La responsabilità per le **procedure di selezione e inserimento del personale operaio e impiegatizio**, a eccezione dei livelli dirigenziali, è affidata alla Direzione aziendale. Essa è incaricata di garantire una corretta definizione delle necessità di risorse umane, promuovendo la copertura adeguata degli organici, considerando la mobilità interna, il turnover e le esigenze di qualificazione del personale.

L'assunzione di personale può avvenire mediante:

- selezione pubblica per titoli ed esami, anche con svolgimento di prove volte all'accertamento della professionalità richiesta;
- chiamata degli iscritti nelle apposite liste del Centro per l'impiego formate dagli appartenenti alle categorie protette di cui alla Legge 68/1999 o tramite apposite convenzioni ad essi dedicate;
- assunzione a tempo determinato ai sensi della normativa vigente all'atto dell'assunzione medesima, con eventuale conferma in servizio, per periodi fino a tre mesi da effettuarsi in situazioni di particolare necessità ed urgenza, tali da non consentire l'espletamento dell'apposita selezione;
- assunzioni a tempo determinato effettuate per la sostituzione di personale assente con diritto di conservazione del posto e le assunzioni a tempo determinato effettuate per attività stagionali;
- mediante altre modalità previste dalla legge.

Le selezioni pubbliche che vengono effettuate generano graduatorie di merito che rimangono in vigore, di norma, per due anni dall'approvazione del CdA. Ove possibile, per caratteristiche e per requisiti, si verificano le graduatorie in essere anche per il reperimento di risorse su profili professionali simili a quelli per cui sono state fatte le selezioni. Nel caso, invece, tale verifica non dia risultato positivo, si può procedere con la pubblicazione di un nuovo avviso di selezione. Nel 2022 alle selezioni pubbliche per la ricerca di figure amministrative, operative e tecniche, le domande di partecipazione pervenute sono state rispettivamente 147, 41 e 36.

Le persone in **uscita nel 2022** sono invece **17³¹**, con un **tasso di turnover in uscita** pari al **6,7%**. Per il 65% si tratta di persone sopra i 50 anni, per il 29% di persone nella fascia 30-50 e per il 6% persone under 30. In 9 casi su 17 le dimissioni hanno riguardato il pensionamento, in 5 casi si è trattato di dimissioni volontarie, 2 casi sono da ricondursi a scadenza del contratto e un caso al decesso del lavoratore.

Se nel 2022 si osserva un calo dei pensionamenti - 17 nel 2020, 14 nel 2021- aumenta invece il numero delle dimissioni volontarie - stabili a 3 nel 2020 e 2021. Le motivazioni che spingono a dimettersi dall'azienda sono principalmente di natura pratica. Ad esempio, molte dimissioni sono dovute alla ricerca di opportunità lavorative simili all'interno di un'azienda simile, ma situata geograficamente più vicino al luogo di residenza. In alcuni casi più rari, le dimissioni sono causate da offerte di lavoro in aziende private con salari più elevati. In quest'ultimo scenario, CAFC, impresa pubblica, non dispone delle leve per intervenire economicamente in modo da invertire questa tendenza.

Tra le uscite, si segnalano la responsabile del servizio amministrativo e il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (ed RSPP aziendale). Le due nuove figure subentrate sono state selezionate sulla base delle precedenti esperienze lavorative e sono in pieno possesso delle competenze necessarie a ricoprire i ruoli.

³⁰ I dati relativi alle assunzioni, uscite e turnover del 2020 e 2021 discordano da quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021 per un aggiornamento sulla modalità di calcolo. Il dato 2022 discorda da quanto pubblicato nel Bilancio d'esercizio 2022 in seguito ad un aggiornamento dei dati.

³¹ Il dato discorda da quanto pubblicato nel Bilancio d'esercizio 2022 (pari a 18 uscite) in seguito ad un aggiornamento dei dati.

Assunzioni di nuovi dipendenti per genere ed età, nel triennio

Assunzioni	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Totale	5	10	4	19	3	10	5	18	6	10	3	19
Donne	3	6	1	10	1	3	0	4	2	4	1	7
Uomini	2	4	3	9	2	7	5	14	4	6	2	12

%assunzioni	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Totale				7,5%				7,1%				7,5%
Donne	1,2%	2,4%	0,4%	3,9%	0,4%	1,2%	0,0%	1,6%	0,8%	1,6%	0,4%	2,8%
Uomini	0,8%	1,6%	1,2%	3,5%	0,8%	2,8%	2,0%	5,6%	1,6%	2,4%	0,8%	4,7%



Uscite di dipendenti per genere ed età, nel triennio

Uscite	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Totale	1	1	20	22	1	4	16	21	1	5	11	17
Donne	1	0	4	5	1	1	4	6	1	2	2	5
Uomini	0	1	16	17	0	3	12	15	0	3	9	12

%uscite	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Totale				8,6%				8,3%				6,7%
Donne	0,4%	0,0%	1,6%	2,0%	0,4%	0,4%	1,6%	2,4%	0,4%	0,8%	0,8%	2,0%
Uomini	0,0%	0,4%	6,3%	6,7%	0,0%	1,2%	4,8%	6,0%	0,0%	1,2%	3,5%	4,7%

19

nuove assunzioni
nel 2022

17

uscite nel 2022

56

assunzioni
nel triennio

La retribuzione dei lavoratori

Relativamente alle politiche retributive dei dipendenti va tenuta in considerazione la natura particolare della Società, di proprietà degli EELL, che opera in regime di monopolio con tariffe stabilite dall'autorità nazionale basate su valutazioni di costi standard e soggetta al controllo della Corte dei Conti, che impone dei vincoli significativi sulle politiche salariali. Questi vincoli esercitano una considerevole limitazione sul potere contrattuale dell'azienda, a differenza delle imprese private che possono attrarre diverse risorse, la cui disponibilità sul mercato attuale è inferiore alla domanda.

Per quanto riguarda i dipendenti, le retribuzioni applicate sono quelle previste dal **CCNL Gas-Acqua**. Sulla base dell'esperienza maturata e sulla base di valutazioni meritocratiche fatte dalla Direzione Aziendale, congiuntamente con i Responsabili di Servizio, possono essere erogate somme aggiuntive (superminimi) ai dipendenti. L'organo amministrativo definisce il valore annuale stanziato per il riconoscimento dei premi di risultato da erogare, a valle del raggiungimento di determinati obiettivi, ai dipendenti e ai Dirigenti. Gli azionisti formulano atti di indirizzo che mirano a contenere la spesa del personale, come previsto dal TU Società Partecipate (art. 19, co. 5). Nel 2022 sono stati interessati da **salary review 57 dipendenti**³².

Il compenso dei componenti del Consiglio di amministrazione viene invece determinato dall'Assemblea dei Soci, all'interno della quale viene nominato l'organo amministrativo. Il compenso riconosciuto soggiace alle

disposizioni contenute nel D.Lgs. 175/2016 (TU Società partecipate). In particolare, l'art. 11 del decreto definisce i limiti da applicarsi nella determinazione del numero dei componenti dell'organo amministrativo nonché degli importi dei compensi erogabili (è previsto anche che, qualora un componente degli organi di governo delle società pubbliche sia percettore di pensione, egli possa prestare la propria attività solamente a titolo gratuito).

Per quanto riguarda invece i **Dirigenti**, viene applicato il CCNL dei Dirigenti dell'Industria di aziende produttrici di beni e servizi. Vengono in particolare applicate le disposizioni relative al TMG (Trattamento Minimo di Garanzia) sia le disposizioni relative alla retribuzione variabile definita nel suo ammontare di anno in anno da parte del CdA della Società, sulla base di obiettivi stabiliti di anno in anno dal Presidente del CdA. Inoltre, sono previsti indennizzi di funzione riconosciuti individualmente. I contratti di lavoro individuali non prevedono pagamenti aggiuntivi al termine del contratto di lavoro, né recuperi, né benefit di pensionamento.

Il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (dirigenti compresi) è pari a 3,86*, con un aumento medio di 0,90 rispetto all'ultimo biennio - dato dal rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti.



³² Si è fatto riferimento agli avanzamenti di carriera e ai riconoscimenti di superminimi ai dipendenti nel triennio.
*Per il calcolo sono stati utilizzati i dati retributivi ETP; le voci retributive considerate sono quelle della paga base, anzianità, superminimi individuali, ad personam individuali; superminimi collettivi; voci fisse e continuative derivanti da passaggi di contratto; fringe benefit riconosciuti; premi di produzione nei valori massimi teorici; MBO nei valori massimi teorici; la persona con la massima retribuzione ha la funzione di Direttore Generale dell'Azienda.

Diversità

Il settore idrico italiano è un settore a prevalenza di lavoratori di sesso maschile. Diverse le ragioni, legate alla percezione del settore come un’area di lavoro più associata agli uomini, che spesso influenza le scelte di carriera dei giovani. Occorre un cambiamento culturale e educativo e un lavoro continuo per promuovere l’equità di genere e coinvolgere più donne in questo settore incoraggiando la formazione, la sensibilizzazione e l’eliminazione dei pregiudizi di genere.

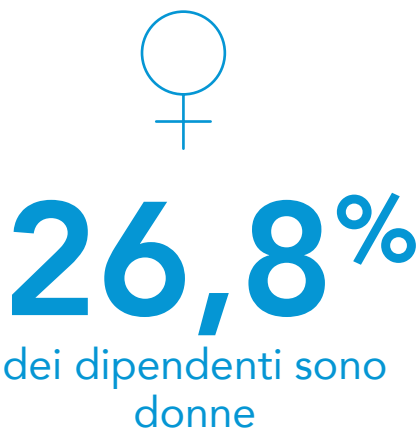
In media la presenza femminile tra le monoutility è pari al 27,4% della forza lavoro totale³³. Anche CAFC conferma questo trend, con una **rappresentanza femminile tra i dipendenti del 26,8%**, contro una presenza maschile del 73,2%.

In particolare, le donne sono suddivise tra la categoria

degli impiegati, per il 92,6%, e la categoria dei quadri, per il restante 7,4%, mentre gli uomini sono rappresentati da tutte le categorie, in primis quella degli operai (per il 59,7%), a seguire impiegati, quadri e dirigenti.

Se si guarda alla totalità dei dipendenti, la metà, il 50,8%, è impiegato, mansione ricoperta in egual misura da uomini e donne (rispettivamente per il 26% e per il 24,8%), la restante metà è rappresentata per la maggior parte da operai, tutti uomini, e seguono i quadri che rappresentano il 3,9% dei dipendenti e i dirigenti l’1,6%.

Per quanto riguarda le fasce d’età, la maggioranza della popolazione aziendale, il 52,8%, è costituito da persone tra i 30 e i 50 anni, seguita dalle persone over 50 che rappresentano il 43,7% e dagli under 30, che sono il 3,5% dei lavoratori, in linea con l’ultimo triennio.



³³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monoutility idriche italiane (dato 2021).
³⁴ Cfr nota precedente.

I dipendenti di CAFC per genere ed età, nel triennio

Numero di persone	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021				al 31 dicembre 2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	2%	35,7%	35,7%	73,3%	2,4%	34,5%	36,9%	73,8%	3,1%	34,3%	35,8%	73,2%
Donne	1,6%	16,9%	8,2%	26,7%	1,2%	17,5%	7,5%	26,2%	0,4%	18,5%	7,9%	26,8%
Totale	3,5%	52,5%	43,9%	100%	3,6%	52,0%	44,4%	100%	3,5%	52,8%	43,7%	100%

I dipendenti di CAFC per categoria professionale e genere, nel triennio

Numero di persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,2%	0%	1,2%	1,2%	0%	1,2%	1,6%	0%	1,6%
Quadri direttivi	2,4%	2%	4,3%	2,4%	2,4%	4,8%	2%	2%	3,9%
Impiegati	25,1%	24,7%	49,8%	26,6%	23,8%	50,4%	26%	24,8%	50,8%
Operai	44,7%	0%	44,7%	43,7%	0%	43,7%	43,7%	0%	43,7%
Totale	73,3%	26,7%	100%	73,8%	26,2%	100%	73,2%	26,8%	100%

I dipendenti di CAFC per categoria professionale ed età, nel triennio

Numero di persone	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	0%	0%	1,2%	1,2%	0%	0%	1,2%	1,2%	0%	0%	1,6%	1,6%
Quadri direttivi	0%	0,8%	3,5%	4,3%	0%	1,2%	3,6%	4,8%	0%	1,2%	2,8%	3,9%
Impiegati	2,4%	28,2%	19,2%	49,8%	2,8%	29,8%	17,9%	50,4%	1,6%	31,5%	17,7%	50,8%
Operai	1,2%	22,8%	20,8%	44,7%	0,8%	21%	21,8%	43,7%	2%	20,1%	21,7%	43,7%
Totale	3,5%	51,8%	44,7%	100%	3,6%	52,0%	44,5%	100%	3,5%	52,8%	43,7%	100%

Nel 2022 la Società ha avviato il **Progetto di certificazione in accordo alla UNI/PdR 125:2022 sul sistema di gestione per la parità di genere** che si concluderà con l'audit di certificazione nel 2023.

La certificazione viene riconosciuta successivamente la verifica dell'adozione del relativo sistema di gestione ai sensi della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, come previsto dal D.M. 29 aprile 2022 relativo ai parametri per il conseguimento della certificazione della parità di genere alle imprese e al coinvolgimento delle rappresentanze sindacali aziendali.

Nell'ambito della promozione della parità di genere, CAFC considera e monitora diversi fattori fondamen-

tali per sostenere le pari opportunità ed eliminare la discriminazione di genere. Uno tra questi è rappresentato dal rapporto tra la retribuzione annua totale media delle donne rispetto agli uomini, il cui obiettivo sarebbe portarlo 1:1: nel 2022 tale rapporto è pari a 0,93 per i quadri e 0,97 per gli impiegati³⁵ - nelle altre categorie aziendali il rapporto è pari a 0 in quanto non vi è presenza femminile.

L'andamento dell'indicatore è in leggera diminuzione per quanto riguarda la categoria dei quadri. Tale andamento è conseguente all'uscita nel triennio di quattro quadri per pensionamento (3 uomini e 1 donna) e la nomina di quattro nuovi quadri (1 uomo e 3 donne).

Rapporto tra retribuzione annua totale media delle donne e quella degli uomini per categoria professionale, nel triennio

	2020	2021	2022
Dirigenti	0	0	0
Quadri	0,96	0,95	0,93
Impiegati	0,95	0,96	0,97
Operai	0	0	0

L'EQUILIBRIO VITA-LAVORO E I BENEFIT PER I DIPENDENTI

Durante il 2022 si è consolidata la prassi del lavoro agile per il personale impiegato. Anticipando di fatto i tempi rispetto la contrattazione nazionale, a marzo 2022 la Società ha stipulato un accordo quadro con le Organizzazioni Sindacali (OOSS), che disciplina l'utilizzo del **lavoro agile** in azienda come strumento di **conciliazione dei tempi vita-lavoro** per i propri dipendenti, anche al di fuori dell'emergenza sanitaria. Questa modalità diventa quindi una nuova modalità standard di lavoro in azienda. Con l'inizio del 2023 i lavoratori che possono usufruire di questa opportunità sono 79.

Le disposizioni incluse nell'accordo quadro sono risultate in linea con il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) avvenuto a settembre 2022. Anche se è importante sottolineare che la stipula di accordi individuali con i lavoratori interessati è ancora necessaria per attivare la modalità agile di svolgimento del lavoro, l'accordo quadro stabilisce le linee guida generali che tali accordi individuali dovranno seguire. Ad esempio, vengono definite le massime giornate settimanali e mensili in cui è consentito lavorare in modalità agile, in quanto l'ambiente lavorativo in azienda riveste comunque un ruolo fondamentale e centrale; vengono stabilite le garanzie e le regole relative al diritto del lavoratore a disconnettersi dal lavoro. Inoltre, l'accordo quadro prevede situazioni particolari che possono modificare il numero di giornate

in cui il lavoro agile può essere utilizzato. Si contemplano situazioni particolari come la necessità di assistere figli di età inferiore a 14 anni o il rientro al lavoro delle madri dopo un periodo di maternità, che possono influenzare il numero di giorni in cui il lavoro agile è consentito. L'accordo individuale ha una durata predeterminata di un anno, rinnovabile su richiesta dell'interessato. Infine, elemento essenziale per l'attivazione dello smart working è la valutazione della compatibilità dell'attività lavorativa con la modalità agile di svolgimento della stessa. Lo stesso accordo definisce quali attività vengono ritenute idonee ad essere svolte in modalità agile.

Un altro aspetto di fondamentale novità per il 2022 è stata l'introduzione in azienda di una piattaforma di **welfare aziendale**, attivabile attraverso la **conversione del premio di risultato riconosciuto** ai dipendenti. Si può aderire alla piattaforma caricando tutto o parte dell'importo del premio di risultato. La scelta è stata quella di utilizzare una piattaforma di welfare operante sul territorio nazionale per mettere a disposizione dei lavoratori una maggiore varietà di opzioni di spesa. L'attivazione del welfare ha consentito ai lavoratori di avere maggiori somme a disposizione rispetto a quelle che avrebbero avuto a fronte della liquidazione in denaro del premio, usufruendo delle condizioni di miglior favore previste dalle normative fiscali.

³⁵ Sono state considerate tutte le voci che costituiscono la retribuzione fissa e continuativa. Sono state escluse le voci attribuite uniformemente a categorie di lavoratori (uomini, donne, impiegati, operai, quadri) a seguito di passaggio di contratto collettivo applicato. Sono stati considerati i premi di produzione e gli MBO nella misura massima conseguibile e i fringe benefit riconosciuti.

Attraverso la contrattazione di secondo livello, l'Azienda ha previsto anche l'erogazione del bonus carburante a tutti i dipendenti (escluso i dirigenti con auto in fringe benefit) come misura di mitigazione rispetto l'aumento dei costi dei carburanti intervenuti durante l'anno. Vi sono altri benefit che CAFC mette a disposizione dei propri dipendenti, quali:

- Copertura assicurativa a seguito di licenziamento per superamento periodo di comporto (per accordo aziendale stipulato il 09/02/2023)
- Telefono aziendale
- Smart working (solo per il personale impiegatizio e previa valutazione della compatibilità delle attività con il lavoro agile)

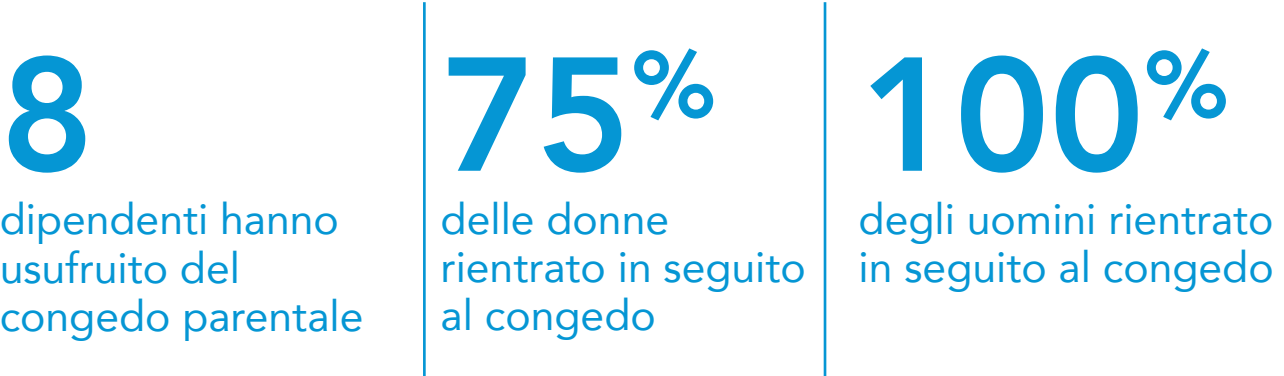
- Possibile conversione del premio di risultato in welfare aziendale (ad esclusione dei dirigenti)

Infine, l'auto aziendale per i dirigenti e l'assicurazione sulla vita per dirigenti e quadri.

Tra le misure di promozione della parità di genere vi è il congedo parentale che supporta la diversità e mira a preservare e rafforzare i legami familiari. Nel 2022 hanno usufruito del **congedo parentale** il 25% e l'11% rispettivamente delle donne e degli uomini che ne avevano diritto, per un totale di 8 persone. In seguito al periodo di congedo, sono tornati al lavoro tutti i dipendenti ad eccezione di una dipendente che dopo il congedo ha richiesto un'aspettativa di 12 mesi.

I numeri del congedo parentale, nel triennio

Numero di persone	2020		2021		2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	42	18	39	17	37	16
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	3	3	2	6	4	4
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	3	3	2	4	4	3
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale e ancora assunti 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	3	3	2	4	4	3
Tassi di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	100%	67%	100%	75%
Tassi di ritenzione dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	100%	100%	67%	100%	75%



SVILUPPO DELLE COMPETENZE E CRESCITA PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI

La formazione del personale è sempre stata al centro dell'attenzione dell'azienda, che crede molto nella crescita professionale dei propri dipendenti. Dopo il brusco rallentamento delle attività formative effettuate nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria, le attività formative obbligatorie si sono sviluppate secondo lo scadenziario normativo mentre la **formazione non obbligatoria risulta essere in costante aumento** per poter far fronte alle sempre maggiori sfide che l'azienda è chiamata ad affrontare.

Annualmente tutti i Responsabili di Servizio provvedono a segnalare le esigenze formative del personale coordinato. Sulla base di queste segnalazioni, si provvede ad organizzare le sessioni formative richieste. Inoltre, ciascun Responsabile, anche su segnalazione dei propri collaboratori, può, nel corso dell'anno, aderire ad attività formative attivate in corso d'anno, soprattutto nel caso delle formazioni specifiche tecniche che spesso, lavorando in un settore di nicchia, devono essere organizzate ad hoc.

Nel 2022 sono state **4.377 le ore totali di formazione** erogata ai dipendenti, ossia **17,2 ore pro capite**, quasi in linea alla media dei gestori idrici italiani pari a 19,6 ore pro capite³⁶. Un aspetto rilevante è rappresentato dalla quasi equivalenza tra le ore pro-capite per uomini e donne, che ammontano rispettivamente a 17,3 ore e 17 ore.

La maggior parte delle ore di formazione, 1.993,5, sono state erogate agli impiegati, seguiti dagli operai che hanno ricevuto in totale 1.879 ore di formazione, dai quadri con 350 ore e infine dai dirigenti con 154 ore.

Le ore di formazione hanno riguardato prevalentemente la **sicurezza** (2.271 ore), seguita dalla formazione **ICT** (1.104 ore), dalla formazione **amministrativa e commer-**

ciale (530 ore) e da quella **tecnica** (472 ore).

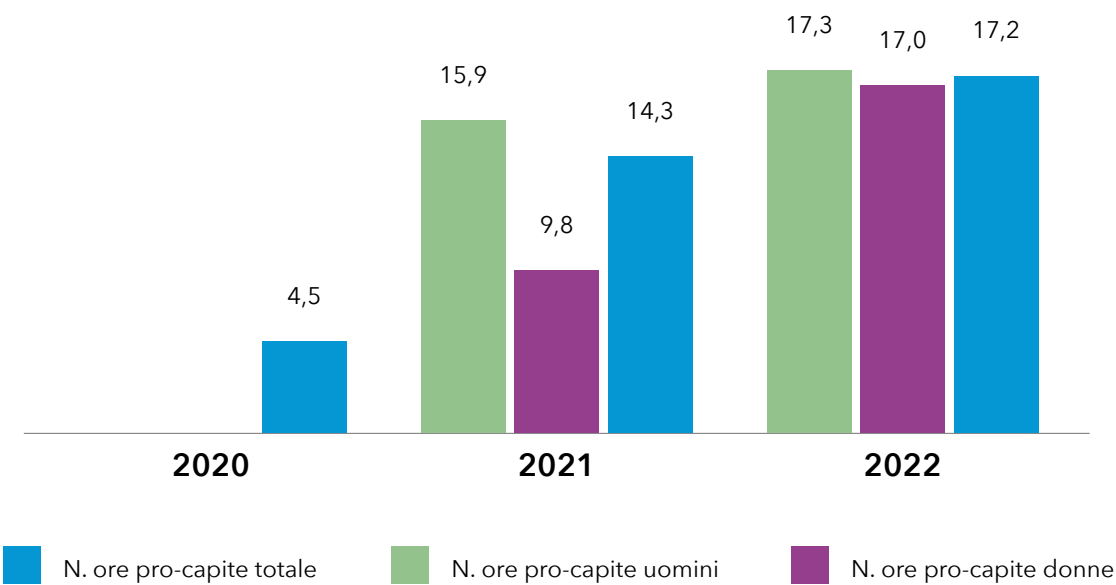
A dimostrazione del fatto che la formazione non riguarda un mero obbligo normativo, ma una vera opportunità di crescita professionale per la Società, 2.106 ore di formazione, ossia il **48%**, sono relative a **formazione non obbligatoria**.

I corsi di formazione non obbligatoria hanno riguardato soprattutto attività formative in ambito ICT. Sono state fatte oltre 570 ore di formazione relative all'utilizzo della piattaforma CRM utilizzata in azienda e volta a rendere più snello e lineare il flusso delle attività lavorative dei vari Servizi aziendali, cercando nel contempo di fornire un miglior servizio agli utenti del servizio idrico. La formazione tecnica ha riguardato tutti i segmenti del servizio erogato (acquedotto, fognatura e depurazione), la gestione dei sistemi di rilevazione delle misure e le attività formative in campo ambientale (come, ad esempio, gli aggiornamenti sulla corretta gestione dei formulari di rifiuti). Per quanto riguarda invece la formazione amministrativa e commerciale, gran rilievo ha avuto il percorso di crescita manageriale per il gruppo dei responsabili di servizio nonché gli aggiornamenti in materia di GDPR che hanno coinvolto più di un terzo dei lavoratori di CAFC. Inoltre, sono stati effettuati corsi di formazione legati al mondo della regolazione tariffaria.

Nel 2022 hanno poi partecipato alle attività aziendali in **Alternanza Scuola Lavoro** uno studente dell'Istituto Tecnico A. Zanon di Udine e 2 studenti dell'Istituto Tecnico Tecnologico A. Malignani di Cervignano del Friuli per un totale di 231 ore. Oltre ad essi, CAFC ha accolto un **tirocinio formativo** dell'Università degli studi di Udine per un totale di 200 ore.

³⁶ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouility idriche italiane (dato 2021).

Formazione pro-capite per genere, nel triennio



Formazione pro-capite per categoria professionale, nel triennio

Ore di formazione per categoria professionale	pro-capite 2020	pro-capite 2021	pro-capite 2022
Dirigenti	N.d.	9	38,5
Quadri	N.d.	18,8	35,0
Impiegati	N.d.	11,5	15,5
Operai	N.d.	17,2	16,9

Anche se attualmente non sono presenti in azienda sistemi di valutazione dei dipendenti standardizzati, la valutazione delle performance dei dipendenti viene fatta annualmente dalla Direzione Generale, congiuntamente con il Servizio Risorse Umane, attraverso l'analisi delle relazioni predisposte dai Responsabili di Servizio con le proposte per eventuali avanzamenti di carriera e/o riconoscimenti economici per i propri collaboratori. Infine, è

emerso come altamente rilevante l'impatto che una mancata consapevolezza sul clima aziendale può generare verso le attività di CAFC e di conseguenza sugli stakeholder. Attualmente CAFC non ha attivato indagini di clima o di soddisfazione aziendale, tuttavia, promuove misure mirate per migliorare la soddisfazione dei dipendenti e per favorire un ambiente di lavoro sano ed efficiente.



48%
ore di formazione non obbligatorie erogate

19,6
media dei gestori idrici italiani³⁷

4.377
ore di formazione erogate

17,23
ore di formazione pro capite

³⁷ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monoutility idriche italiane (dato 2021).



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI SUI LUOGHI DI LAVORO

42



Ove possibile, l'Azienda ha creato una struttura di modo da rendere omogeneo l'approccio al lavoro e di conseguenza anche le misure di prevenzione, DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), etc. In alternativa, la prassi instaurata prevede una valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione approfondita e specifica.

La complessità e la dimensione aziendale, data dalla numerosità degli impianti, dall'estensione e disomogeneità territoriale, fanno sì che i singoli rischi relativi alla salute e la sicurezza dei lavoratori e di conseguenza le misure di prevenzione scelte e adottate non siano standardizzabili facilmente ed applicabili sistematicamente a tutti i casi.

Nel 2022, è stata designata una nuova RSPP/RSOI in sostituzione del precedente responsabile, che aveva ricoperto l'incarico dal 1996. In seguito a questo cambiamento, l'ufficio ha subito una riorganizzazione, considerando anche l'assenza di una risorsa.



IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO E GLI IMPATTI LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

In Azienda è presente un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGS) che è stato implementato a partire dal 2006. Il sistema è stato voluto fortemente dall'Azienda, la quale ha scelto di aderire liberamente agli standard internazionali, prima con la BS OHSAS 18001 poi con la UNI ISO 45001.

Tutte le attività di CAFC e tutti i dipendenti rientrano nel perimetro del campo di applicazione del SGS. Gli ispettori interni all'Azienda, appartenenti all'ufficio SGI (Sistema di Gestione Integrato), sono in possesso di specifiche qualifiche che li abilitano ad operare come Auditor interni. Gli audit vengono pianificati ad inizio anno e considerano tutte le attività svolte dall'azienda. Su apposito calendario si definiscono quindi sia le attività oggetto dell'audit che gli impianti da visitare, tenendo conto della complessità del singolo sito, del territorio nel quale è ubicato (montagna, pianura, valli, etc.) e

di eventuali segnalazioni interne ricevute dai colleghi, dalle attività svolte. Gli impianti di grandi dimensioni come i depuratori e le sedi periferiche, vengono visitate almeno una volta all'anno. Nessun processo si ritiene escluso dall'ambito della certificazione. In particolare:

- gli audit interni vengono effettuati direttamente dall'Organizzazione. Vengono svolti nel sito di interesse mediante presa visione delle attività lavorative e compilazione di check-list dedicate che tengono conto delle norme ISO 9001 - ISO 14001- ISO 45001³⁸;
- gli audit di seconda parte possono essere realizzati dai Comuni soci di CAFC che hanno interesse diretto a verificare la corretta gestione e l'andamento delle attività all'interno degli impianti;
- gli audit di terza parte vengono condotti annualmente dall'organismo di certificazione Certiquality. Il perimetro considerato è l'intera azienda.

Copertura dei lavoratori da parte del SGS

Dipendenti da sistema di gestione su salute e sicurezza sul lavoro basato su requisiti di legge e/o standard / linee guida accreditati		
2020	2021	2022
255 (100%)	252 (100%)	254 (100%)
Coperti dal sistema e sottoposti a un audit interno		
2020	2021	2022
255 (100%)	252 (100%)	254 (100%)
Coperti dal sistema e certificati da una terza parte esterna		
2020	2021	2022
255 (100%)	252 (100%)	254(100%)

³⁸ Rispettivamente le certificazioni per i Sistemi di Gestione di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza..

In merito ai **lavoratori** dei fornitori che operano **sotto il controllo di CAFC**, si applicano i punti norma relativi agli approvvigionamenti, ossia tenuta sotto controllo dei documenti, verifica Idoneità Tecnico Professionale, etc. Il sistema di e-procurement adottato prevede la tenuta sotto controllo delle prestazioni degli stessi in merito alla salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, con i fornitori che erogano lavori (attività operative) avviene un confronto preliminare all'inizio dell'attività al fine di concordare le

misure di prevenzione e protezione da attuare. Attualmente, i lavoratori esterni non sono coperti dal SGS e le ditte in appalto vengono sottoposte ad audit interni e ad audit di terza parte a campione. Ove prevista, viene erogata formazione al personale esterno che lavora sotto il controllo di CAFC. Relativamente alla rendicontazione sui dati salute e sicurezza, al momento i dati non vengono censiti e si valuta di inserire l'obbligo di comunicazione in fase di gara.

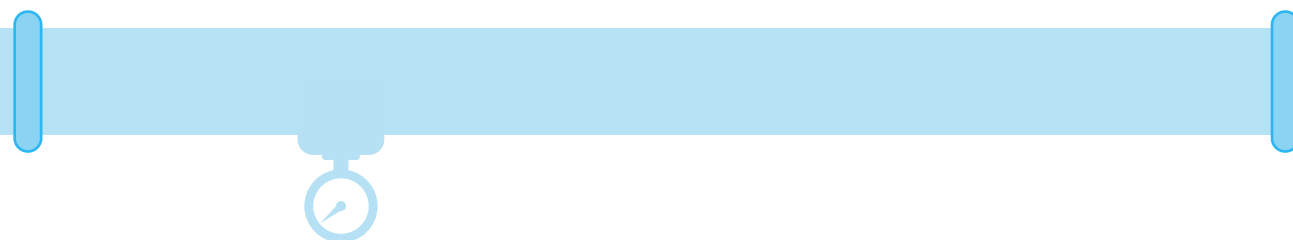


100%

dei dipendenti coperti dal sistema, sottoposti ad audit interno e certificati da terza parte

UNI ISO 45001

sistema di certificazione ai sensi della norma



IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

La **probabilità di un danno** viene valutata conoscendo o visitando l'impianto, l'attività, la lavorazione, il luogo, raccogliendo le esperienze del personale che opera, consultando le registrazioni degli infortuni pregressi, e così via. Il valore attribuito al rischio non è, né può essere, generico o di letteratura, ma è calato sulla realtà effettiva riscontrata la quale tiene conto anche delle misure di prevenzione già adottate.

La **gravità** attribuita al **danno** è quella relativa al peggior evento che può teoricamente verificarsi nelle circostanze considerate.

I **rischi** a cui i lavoratori sono esposti sono ridotti grazie all'individuazione e adozione di misure di prevenzione così come con l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale (DPI). Inoltre, come precedentemente chiarito, gli audit interni su impianti e attività e gli audit sulle attività svolte da ditte terze alimentano il processo di prevenzione dei rischi, fornendo valutazioni obiettive, identificando aree di miglioramento e garantendo la conformità alle normative.

Per **segnalare pericoli e situazioni critiche**, i lavoratori hanno oramai adottato la prassi di comunicare direttamente all'ufficio SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione) direttamente o mediante mail i pericoli o le anomalie riscontrate durante l'attività lavorativa. È inoltre in uso il modulo "checklist audit impianti per personale operativo" utilizzato dal personale per segnalare situazioni di impianti pericolosi. I lavoratori si rivolgono anche agli RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) con i quali discutono direttamente di problematiche riscontrate nel quotidiano. In ultimo, per permettere la comunicazione mantenendo l'anonimato, presso le sedi di personale sono presenti le cassette presso le quali poter segnalare eventuali problemi (impiantistici, tra colleghi, malfunzionamenti vari, etc.) nell'ambito del whistleblowing.

Nel caso in cui si dovesse valutare congiuntamente, tra lavoratore e SPP, una situazione pericolosa, quest'ultimo può anche decidere di sospendere l'attività così come previsto dalla legge 81/08 e comunicato in occasione della formazione prevista dall'ASR (Accordo Stato Regioni).

Qualora si verifichino degli infortuni anche di lieve entità il personale presente informa il preposto, il RSPP ed il servizio risorse umane, oltre al responsabile del proprio servizio di appartenenza. Il preposto, in particolare:

- raccoglie tutte le informazioni disponibili sulla dinamica dell'infortunio e sulle conseguenze, immediatamente constatabili, riportate dalla persona o dalle persone coinvolte, in modo da consentire agli uffici che intervengono a valle dell'infortunio di disporre di tutti i dati necessari per la ricostruzione dell'evento e l'adozione delle dovute misure correttive. Se possibile, effettua anche delle foto del luogo di accadimento;
- individua gli eventuali testimoni presenti al fatto;
- individua i provvedimenti da prendere o da predisporre per mettere in sicurezza, ove applicabile e necessario, l'ambito nel quale l'infortunio si è verificato, ed attua tali provvedimenti.

Una volta acquisita dal preposto o eventualmente dal diretto interessato la documentazione relativa all'evento, il SPP compila la comunicazione interna di infortunio (con l'apposito Modulo Registrazione Infortuni e near miss). La descrizione particolareggiata dell'infortunio deve riferire in modo preciso ed esauriente la dinamica e le circostanze dell'evento. Con altrettanta cura devono essere indicate, se immediatamente individuabili, le cause dell'evento, nonché i provvedimenti presi, da prendere o da proporre, per evitare il ripetersi dell'accadimento.

Il SPP registra il fatto e, in base alla valutazione delle circostanze relative all'accadimento (gravità, numero persone coinvolte, dettagli meritevoli di approfondimento), predispone **un'analisi dell'accaduto, individuando le misure da attuare** per evitare il ripetersi dell'evento. In tale valutazione vengono coinvolte tutte le figure aziendali che possano fornire un contributo (preposti, responsabili di servizio, dirigenti etc.).

L'evento infortunistico viene gestito come una Non Conformità del Sistema di Gestione Integrato; pertanto, si provvede a individuare e successivamente attuare tutte le azioni preventive e/o correttive individuate per il caso specifico.

SERVIZI PER LA SALUTE PROFESSIONALE

Il medico competente viene coinvolto costantemente nell'aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), nella scelta dei DPI e riguardo a modifiche sostanziali nell'assetto aziendale. In occasione di giudizi di idoneità sanitaria con limitazioni che richiedono una ristrutturazione delle mansioni viene avviata una consultazione diretta del medico competente al fine di ottenere un suo parere. I dipendenti hanno a disposizione il contatto del medico competente in modo da poterlo contattare direttamente e, ove necessario, inoltrare direttamente eventuale documentazione sanitaria personale in loro possesso. Le cartelle sanitarie del personale sono custodite dal medico competente presso la struttura sanitaria. I giudizi di idoneità sanitaria vengono pubblicati dal medico su un **portale** condiviso tra struttura sanitaria e Azienda e l'accesso è limitato all'ufficio risorse

umane e SPP; inoltre, i giudizi vengono protocollati su protocollo riservato accessibile unicamente a un numero limitato di persone. Inoltre, il portale messo a disposizione dalla struttura sanitaria è consultabile dai lavoratori limitatamente alla parte di loro interesse, i quali, mediante accesso personale, possono visualizzare i giudizi di idoneità, analisi ematochimiche (se effettuate e previste da protocollo) e tutti gli esami specialistici effettuati in occasione di lavoro.

Il medico effettua, come previsto dal D lgs. 81/08, almeno una visita annuale dei luoghi di lavoro e, considerate la numerosità delle attività svolte e la complessità territoriale, effettua minimo 2 sopralluoghi all'anno visionando ambienti nuovi o contesti complessi.

IL COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI SUI PROGRAMMI DI SALUTE E SICUREZZA

I lavoratori vengono periodicamente consultati per raccogliere informazioni utili ai fini dell'aggiornamento dei documenti di valutazione dei rischi e delle istruzioni operative. Inoltre, sono coinvolti nei processi di prova dei DPI, delle attrezzature di lavoro, delle misure di prevenzione, nonché nelle consultazioni con i RSL e nel sistema di segnalazioni delle anomalie.

Tutti hanno accesso al **portale lavoratori** di INAZ, utilizzato, oltre che per la salute e la sicurezza, anche come sistema di comunicazione dei documenti relativi alle Risorse Umane; sul suddetto portale vengono inoltre pubblicati documenti, ordini di servizio, circolari, istruzioni varie in visibilità a tutti. Inoltre, l'Azienda ha dato accesso a tutti i lavoratori ad una **cartella di rete** nella quale vengono pubblicati documenti utili alla gestione del lavoro e delle attività operative, tra gli altri, regolamenti, procedure e istruzioni. Ai fini di facilitare la comunicazione interna vi sono bacheche affisse presso le sedi di servizio che forniscono uno spazio visivo su cui rendere disponibili i documenti aggiornati in formato cartaceo.

In occasione del primo giorno di lavoro, a tutto il personale neoassunto viene erogata una **formazione di accoglienza** riguardo a temi inerenti la sicurezza sul lavoro e

agli strumenti disponibili per accedere alle informazioni.

L'attenzione, riferita al mantenimento della qualità delle prestazioni aziendali, alla salute e sicurezza dei lavoratori e di tutte le parti interessate, al rispetto dei requisiti ambientali e di quelli relativi alla responsabilità sociale dell'azienda, si estende a tutti i processi gestiti dall'Azienda in tutte le sedi di attività; inoltre, come precedentemente esplicitato, la Politica SGI riporta la **realizzazione di un sistema di segnalazioni e comunicazioni bidirezionali con il personale** e, più in generale, con tutte le parti interessate che assicuri, attraverso il costante controllo dell'ambiente di lavoro e delle modalità operative, l'aumento dell'efficacia delle azioni aziendali, la riduzione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi, il miglioramento delle prestazioni ambientali e la gestione dei problemi di responsabilità sociale.

Nella Società non è presente un comitato formale di gestione dei lavoratori relativo alla salute e la sicurezza. Periodicamente sono attuate delle riunioni tra RSPP, l'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) ed RLS al fine di confrontarsi sullo stato di avanzamento dei lavori e su segnalazioni emerse nel periodo.

LA FORMAZIONE DEI LAVORATORI SULLA SALUTE E LA SICUREZZA

La formazione sulla sicurezza sul posto di lavoro è da sempre considerata il cardine della formazione in azienda, costantemente monitorata e aggiornata. A novembre 2022, è stato avviato un **primo progetto di formazione** finanziato da Fondimpresa che si concluderà nel 2023. Il Piano Formativo si articola in **27 azioni formative** con argomenti prettamente relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il progetto vede coinvolti 163 lavoratori di cui 88 operai, 70 impiegati, 5 quadri. A maggio 2023 è stato avviato un secondo progetto di formazione finanziata che si concluderà a metà del 2024; questo secondo progetto vedrà coinvolti 74 partecipanti per 170 ore di formazione suddivisi in 23 corsi.

Nel 2022 CAFC ha erogato **2.271 ore di formazione obbligatoria in ambito di salute e sicurezza**, di cui 56 ore dedicate all'addestramento primo soccorso. A tale tematica è stato riservato ampio spazio nel 2021 per un totale di 826 ore.

Il 74% delle ore totali in ambito SSL sono state erogate agli operai, a seguire impiegati, dirigenti e quadri. Oltre a queste, sono state erogate 6 ore su queste tematiche ai tirocinanti curriculari.

I **corsi di formazione erogati nel 2022** possono essere classificati nelle seguenti categorie:

- Corsi definiti per le figure previste dall'Accordo Stato Regioni (ASR) del 21 dicembre 2011 relativo ai **corsi di formazione per lo svolgimento** diretto, da parte del datore di lavoro, **dei compiti di prevenzione e protezione dai rischi** - destinatari: preposti, dirigenti, RSPP, ASPP, Coordinatore della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE) e Coordinatore della Sicurezza in fase di Progettazione (CSP), RLS, lavoratori;
- Corsi definiti dall'ASR del 22 febbraio 2012 concernente l'individuazione delle **attrezzature di lavoro** per le quali è richiesta, tra le altre, una specifica abilitazione degli operatori: carrelli elevatori, Piattaforma Mobile Elevabile (PLE), gru su autocarro, Macchine Movimento Terra (MMT);

- **Corsi di formazione specifici:** lavori in quota e DPI di III categoria, corso sugli spazi confinati per operatori e per responsabili del DL (Datore di Lavoro), lavori elettrici per le persone esperte (PES) e le persone avvertite (PAV), antincendio, primo soccorso, corso per posizionamento della segnaletica stradale, corso per attività di bonifica dell'amianto (operatori e responsabili), corso di formazione e addestramento a lavori su pali e tralicci, corso di addestramento linea vita, corso su lavori in quota per copertura delle vasche; corso di formazione per il Mobility Manager;

- Corso di **formazione interna:** formazione relativa ad istruzioni operative e a documenti aziendali relativi a salute e sicurezza sul luogo di lavoro;

Le necessità di formazione vengono raccolte da parte della responsabile della formazione in due modi:

- Ogni responsabile/capo ufficio ad inizio anno compila il **modulo** mediante il quale **evidenziare le necessità formative**, gli argomenti, le ore dei singoli corsi e i discenti da coinvolgere.
- In fase di assunzione, all'inserimento in Azienda di una nuova figura, il responsabile della stessa provvede a **segnalare eventuali necessità formative** all'ufficio preposto al fine di predisporre l'organizzazione dei corsi richiesti.

L'organizzazione dei corsi avviene tenendo conto delle scadenze periodiche dei corsi già erogati e delle esigenze formative riportate sopra. Alla fine dell'anno, secondo le scadenze calendarizzate, si pianificano i corsi da erogare nell'anno successivo coinvolgendo alcuni fornitori locali per una valutazione dei prezzi. Agli stessi viene richiesto anche il curriculum dei formatori al fine di valutarne le competenze. Le richieste di formazione che pervengono all'ufficio durante l'anno vengono gestite singolarmente inserendole nella pianificazione già in essere. Tutta la formazione relativa alla salute e sicurezza sul lavoro ritenuta obbligatoria, viene organizzata tendenzialmente durante l'orario di lavoro. Laddove non fosse possibile rispettare questa regola generale, le ore di formazione effettuate al di fuori dall'orario di lavoro vengono tutte retribuite.

Formazione in ambito di salute e sicurezza, nel triennio

	2020			2021			2022 ³⁹		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	-	-	670	2.472	177	2.649	2.021	250	2.271
Dirigenti	N.d.	N.d.	N.d.	-	-	-	21	-	21
Quadri	N.d.	N.d.	N.d.	28	6	34	9	8	17
Impiegati	N.d.	N.d.	N.d.	487	171	658	319	242	561
Operai	N.d.	N.d.	N.d.	1.957	-	1.957	1.672	-	1.672

Piano formativo in ambito SSL in arrivo nel 2023

2.271 
ore di formazione in ambito di salute e sicurezza

³⁹ Nel 2022 non sono state considerate le ore di formazione erogate ai neoassunti in occasione della prima giornata di lavoro.

LA PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

Nell'ambito dei servizi offerti da CAFC per facilitare l'accesso dei dipendenti a servizi medici e sanitari non legati prettamente al lavoro, nel 2022 è stato sottoscritto un contratto tra CAFC e le rappresentanze sindacali per dare la possibilità ai dipendenti di ricevere le quote individuali del premio di risultato aziendale del 2022 non

sotto forma di denaro, ma di **welfare**. All'interno della piattaforma si può usufruire di una moltitudine di servizi, tra cui alcuni legati alla salute e il benessere. Per ulteriori dettagli consultare il paragrafo "L'equilibrio vita-lavoro e i benefit per i dipendenti".

GLI INDICI INFORTUNISTICI

Nel 2022 si sono verificati 8 eventi infortunistici registrabili⁴⁰, di cui 1 grave che ha causato la frattura di una scapola e di cui nessun decesso. Si registra quindi un lieve aumento del numero di infortuni pari a 3 e 7 rispettivamente nel 2021 e 2020. Aumenta di conseguenza

l'indice di frequenza degli infortuni⁴¹ che sale a 17,8 nel 2022. L'indice di incidenza⁴², sale a 3,15. Gli infortuni che hanno causato prognosi più durature hanno riguardato un ematoma ungueale, una distorsione di un arto, un'ustione di II grado.

I dati sugli infortuni

	2020	2021	2022
Infortuni registrabili	7	3	8
di cui infortuni gravi	1	0	1
Ore lavorate	416.667	400.000	450.000
Indice di frequenza degli infortuni registrabili	16,80	7,50	17,78
Indice di incidenza	2,75	1,19	3,15

⁴⁰ Oltre a questi, si è verificato un nono infortunio non registrabile, con assenza non superiore a 3 giorni.
⁴¹ Nel 2022 non sono state considerate le ore di formazione erogate ai neoassunti in occasione della prima giornata di lavoro.
⁴² Dato dal rapporto tra il numero totale degli infortuni registrabili e il totale dei dipendenti nell'anno moltiplicato per 100.

Tipologia di infortuni nel 2022

	Totale infortuni	Età dell'infortunato	Prognosi (giorni)
Distorsione arto	1	37	21
Frattura scapola dx	1	54	198
Ematoma ungueale - frattura lacero contusa	1	55	32
trauma distorsivo-contusivo ginocchio destro	1	61	8
Contusione	1	53	11
Ustione II grado volto	1	53	18
Strappo muscolare pettorale sinistro	1	53	13
Distorsione caviglia dx	1	48	8

Se da un lato, nel corso del 2022, si è osservato un peggioramento relativo alla numerosità e alle tipologie di infortuni, dall'altro lato vi è stato un aumento delle segnalazioni dei mancati infortuni (incidenti e quasi incidenti - i *near miss*): 6 segnalazioni nel 2022 a fronte di una sola segnalazione nel 2020 e una nel 2021. Le segnalazioni pervenute sono state comunicate o dai lavoratori che hanno assistito ad eventi anomali o da lavoratori direttamente coinvolti. Tali segnalazioni hanno permesso di gestire i singoli eventi evitando che questi si trasformassero in episodi ben più gravi.

Considerato il numero di infortuni del 2022, il numero di *near miss* avrebbe dovuto essere ben più elevato di 6 (rapporto 1:3); a tal fine si continua a sensibilizzare costantemente il personale sull'importanza delle segnalazioni dei *near miss*, anche compilando l'apposito modulo di segnalazione già diffuso a tutti i lavoratori.

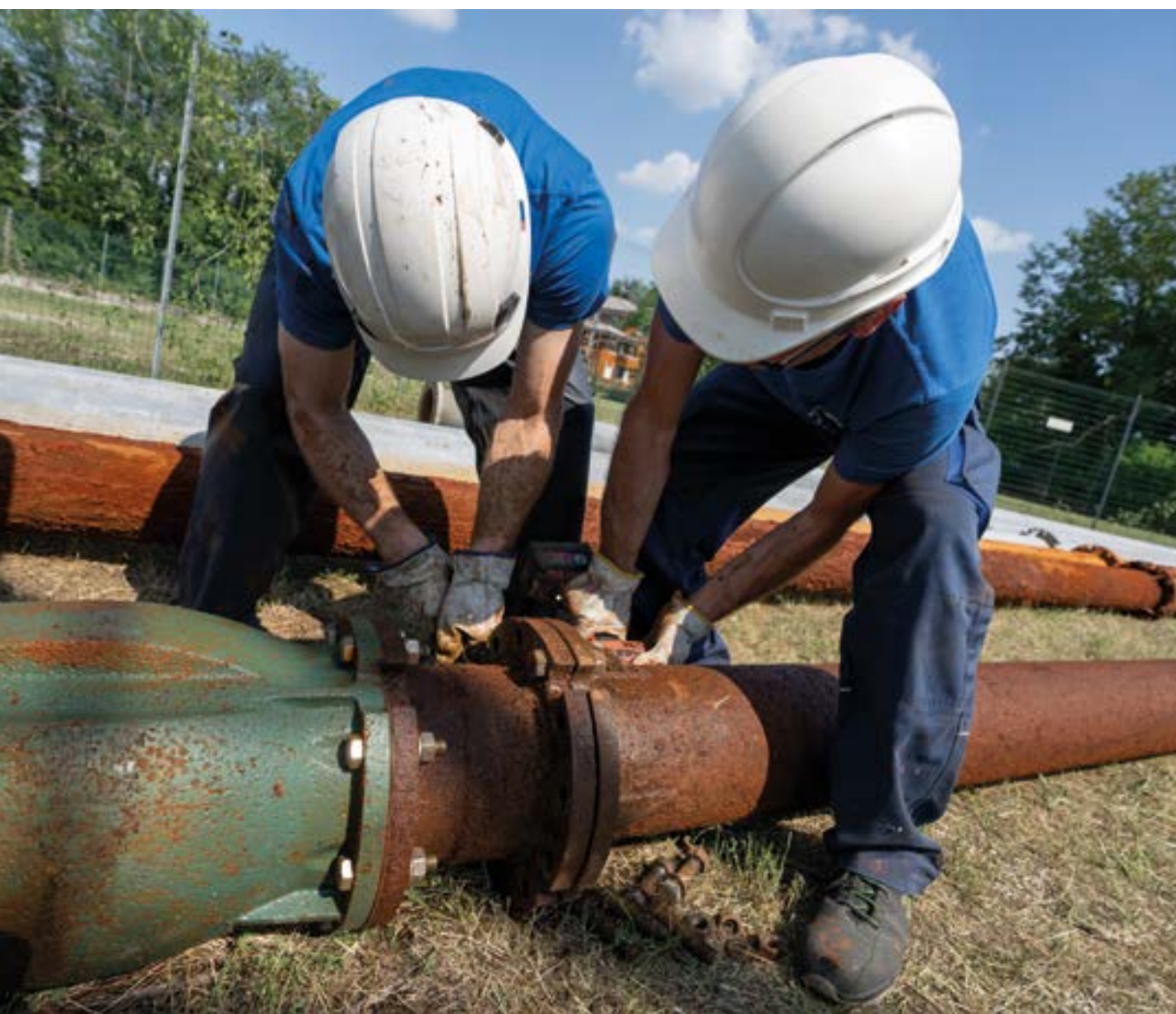
Relativamente alle cause che possono interessare i principali infortuni, si segnala che i maggiori rischi di infortunio sono legati ad attività di manutenzione e consistono in rischio meccanico, rischio elettrico, attività legate a spazi confinati e sospetti di inquinamento, lavoro in quota, attività con uso di macchine operatrici, conduzione di mezzi su strada, lavori all'interno di scavi (cantieri

stradali), lavori su strada.

Tali pericoli vengono determinati attraverso l'analisi e la valutazione delle attività lavorative tramite sopralluoghi in sito al fine di verificare effettivamente le modalità operative (organizzazione interventi, attrezzatura di lavoro e macchine usate, fasi di lavoro, etc.).

Gli eventi gravi che si sono verificati nel 2020 e 2022 sono stati determinati dalla conduzione di mezzi per il trasferimento degli operatori rispettivamente con bicicletta all'interno di un impianto di proprietà CAFC e con mezzo aziendale su strada pubblica.

Tra le attività implementate con il fine di eliminare tali pericoli e minimizzare i rischi vengono erogati formazione e addestramento del personale, revisionate le istruzioni operative utili ai lavoratori al fine di indicare il corretto comportamento da tenere in occasione di interventi che espongono ai rischi sopracitati. Vengono inoltre revisionati i DPI adottati in azienda e sostituite macchine e attrezzature. In particolare, le tipologie di eventi accaduti nel 2022 sono state gestite intervenendo a livello aziendale con la revisione delle misure di prevenzione e protezione riportate poi nelle istruzioni operative di manutenzione, le quali sono oggetto di formazione del personale.



⁴³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monoutility idriche italiane (dato 2021).

⁴⁴ Cfr nota precedente.

IL NOSTRO IMPEGNO A FIANCO DELLE COMUNITÀ LOCALI

Il progetto “L’Acqua in Cattedra - Impariamo a non sprecare questa preziosa risorsa”

Nel 2022 è proseguito l’impegno di CAFC verso gli studenti con la realizzazione del Progetto dei laboratori didattici “**L’Acqua in Cattedra - Impariamo a non sprecare questa preziosa risorsa**”, un percorso formativo che ha permesso ai ragazzi di vivere e conoscere il mondo dell’acqua, sensibilizzandoli su un uso più consapevole della risorsa idrica.

Nel corso del 2022 in solo due settimane sono state raccolte le **210 adesioni** predefinite per l’attivazione del progetto. L’iniziativa è stata accolta con grande entusiasmo da tutte le scuole primarie dei territori serviti da CAFC così come dai docenti che hanno avuto l’opportunità di proporre ai propri studenti un percorso educativo innovativo su un tema ambientale di rilievo. Lo sviluppo del progetto è stato incentrato sulla conoscenza della corretta gestione della risorsa acqua, dalla fase di estrazione e raccolta fino alla sua depurazione e restituzione in natura (ciclo idrico integrato).

Si tratta della seconda edizione del progetto didattico di **sensibilizzazione alla sostenibilità ambientale, dedicato alla conoscenza e all’uso consapevole della risorsa idrica**, insostituibile e non infinita, e ha visto la partecipazione numerosa di studenti delle scuole primarie presenti nei territori gestiti da CAFC.

“L’Acqua in cattedra” si è sviluppato principalmente mediante attività didattiche, in presenza, nelle classi, della durata di due ore. Grazie all’esperienza del pool di educatori coinvolti, si sono utilizzate le **principali tecniche educative**, dando spazio quanto più possibile all’interazione. Alle prime ottanta classi che hanno aderito al progetto è stata, inoltre, offerta la possibilità di completare l’offerta formativa mediante l’accesso alla **piattaforma Scuolapark.it**, con risorse didattiche in streaming on demand e centinaia di contenuti tra documentari, video lezioni, dispense, giochi e test di valutazione. Insegnanti e alunni hanno potuto accedervi in autonomia, da scuola o da casa e approfondire ulteriormente i temi trattati durante l’attività didattica con l’educatore.



22 MARZO 2022: GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Per celebrare la Giornata Mondiale dell'Acqua 2022 è stato realizzato da CAFC un tour informativo nelle scuole secondarie di primo e secondo grado della Città di Udine.

Hanno aderito quattro istituti quali l'Istituto Malignani, l'Istituto Copernico, l'Istituto Bearzi e l'Istituto Zanon. La Giornata mondiale dell'acqua (World Water Day), ricorrenza istituita dalle Nazioni Unite nel 1992 e prevista all'interno delle direttive dell'Agenda 21, ha avuto come tema per il 2022 le **"Acque sotterranee: rendere visibili l'invisibile"**.

Le acque sotterranee sono invisibili, ma il loro impatto è visibile ovunque. Lontano dalla vista, sotto i nostri piedi, la falda freatica è un tesoro nascosto che arricchisce la nostra vita. Quasi tutta l'acqua dolce liquida del mon-

do è sotterranea. Con l'aggravarsi del cambiamento climatico le acque sotterranee diventeranno sempre meno disponibili. In generale, le falde sono soggette a prelievi ingenti che ne mettono a rischio la rinnovabilità e ne riducono la capacità di diluizione e trasporto degli inquinanti, sia di origine agro-zootecnica (fertilizzanti e fitosanitari) sia legati alla presenza e cattiva gestione di impianti industriali, di siti contaminati o di discariche. Nelle aree costiere il prelievo eccessivo favorisce l'intrusione salina che riduce ulteriormente l'utilizzabilità dell'acqua.

Da tale consapevolezza è nata l'idea di illustrare agli studenti l'importanza di condividere nuovi modelli comportamentali per gestire in modo sostenibile questa preziosa risorsa.

Dati sulle iniziative di educazione ambientale 2022 (a.s. 2022 - 2023)

	Suole coinvolte	Alunni coinvolti
Progetto 1 - L'Acqua in Cattedra	Suole primarie	3.550
Progetto 2 - Settimana mondiale dell'Acqua	Suole secondarie di 1° e 2°	350

CAFC E I GIOVANI RUNNERS DELLA MARATONINA UDINESE

Per il terzo anno (2018, 2019, 2022) CAFC, nell'ambito delle iniziative promozionali, ha instaurato con l'**"Associazione Sportiva dilettantistica maratonina udinese"** un rapporto di collaborazione a carattere promo-pubblicitario per promuovere la diffusione delle proprie attività quale gestore pubblico del Servizio Idrico Integrato. Durante l'evento, CAFC è stata presente in una serie di attività quali:

- la **"Mini Run"**, corsa ludico motoria dedicata ai bambini fino ai 14 anni che si sono sfidati in un percorso di 1.000 metri nel centro della Città di Udine.

In questa attività a cui hanno assistito gli insegnanti, i genitori ed il pubblico, CAFC ha promosso il consumo dell'acqua potabile, sicura, buona, controllata consegnando ad ogni partecipante una **"T-Shirt"** con il logo aziendale;

- la divulgazione della partecipazione di CAFC all'evento a mezzo del sito dell'Associazione e dei link che sono stati proposti dall'Organizzatore quali lo spazio all'interno della newsletter con approfondimenti sull'attività di CAFC. Il posizionamento di **fontanelle d'acqua potabile** lungo il percorso con specifici roll-up aziendali.

EMERGENZA SICCIÀ

Negli ultimi anni il susseguirsi di eventi climatici estremi si è fatto sempre più frequente e dannoso.

Le cause sono diverse e, prima tra tutte, il riscaldamento globale che, con temperature al di sopra delle medie storiche stagionali, altera gli equilibri del pianeta. Ad aggravare la situazione, la scarsità di piogge in tutta Italia e la scomparsa della neve sulle Alpi.

Una importante **campagna di comunicazione** istituzionale è stata lanciata nel 2022, a seguito dell'eccezionale siccità che ha colpito l'Italia e della conseguente situazione di carenza idrica che ha coinvolto anche alcuni Comuni gestiti da CAFC.

La campagna di CAFC è stata caratterizzata dal claim **"Contro lo spreco dell'acqua"** con il duplice scopo di

fornire un'informazione puntuale e costante sugli investimenti e gli interventi messi in atto in ambito idrico da parte dell'Azienda per contrastare l'emergenza e mettere in sicurezza l'approvvigionamento e di coinvolgere i cittadini nell'adozione di comportamenti atti ad evitare sprechi nell'uso dell'acqua.

La campagna di comunicazione si è basata sul rendere evidente in quali modalità CAFC pianifica, a breve scadenza e con una programmazione anche a medio-lungo termine, al fine di attuare un costante monitoraggio ai livelli delle falde per fronteggiare eventuali crisi idriche. Peraltro, il piano di azione introdotto ha permesso di gestire le criticità estive legate alla disponibilità della risorsa evitando azioni impattanti per la popolazione quali turnazioni idriche o il ricorso alle autobotti.

ALTRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE IMPLEMENTATE

CAFC, in collaborazione con Confcommercio Udine, ha lanciato una **campagna informativa nei territori turistici per un corretto utilizzo dell'acqua** in questa fase di perdurante siccità.

L'iniziativa si è concretizzata con un flyer in tre lingue (italiano, inglese e tedesco) che conteneva poche e semplici regole per la gestione responsabile delle risorse idriche, dalle docce di breve durata al riutilizzo per annaffiare le piante nonché all'uso dell'acqua per lavare frutta e verdura.

La campagna informativa ha coinvolto i media, quali quotidiani, radio, siti web soprattutto nelle zone turistiche marine e montane servite da CAFC.

Da parte di Confcommercio Udine vi è stata una pronta adesione all'iniziativa di CAFC anche mediante la concessione del marchio nazionale "Imprendigreen 2022" inserito nel flyer distribuito.

"Imprendigreen 2022", in collaborazione con la Scuola Sant'Anna di Pisa, è l'asse portante del progetto confederale "Confcommercio per la sostenibilità" con il quale la Confederazione intende offrire il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'Onu. L'Associazione dei commercianti ha collaborato per trasmettere il flyer contro lo spreco dell'acqua agli hotel ed alle agenzie immobiliari di Lignano Sabbiadoro e delle zone turistiche montane della Carnia, con l'aggiunta di una propria comunicazione via social media.

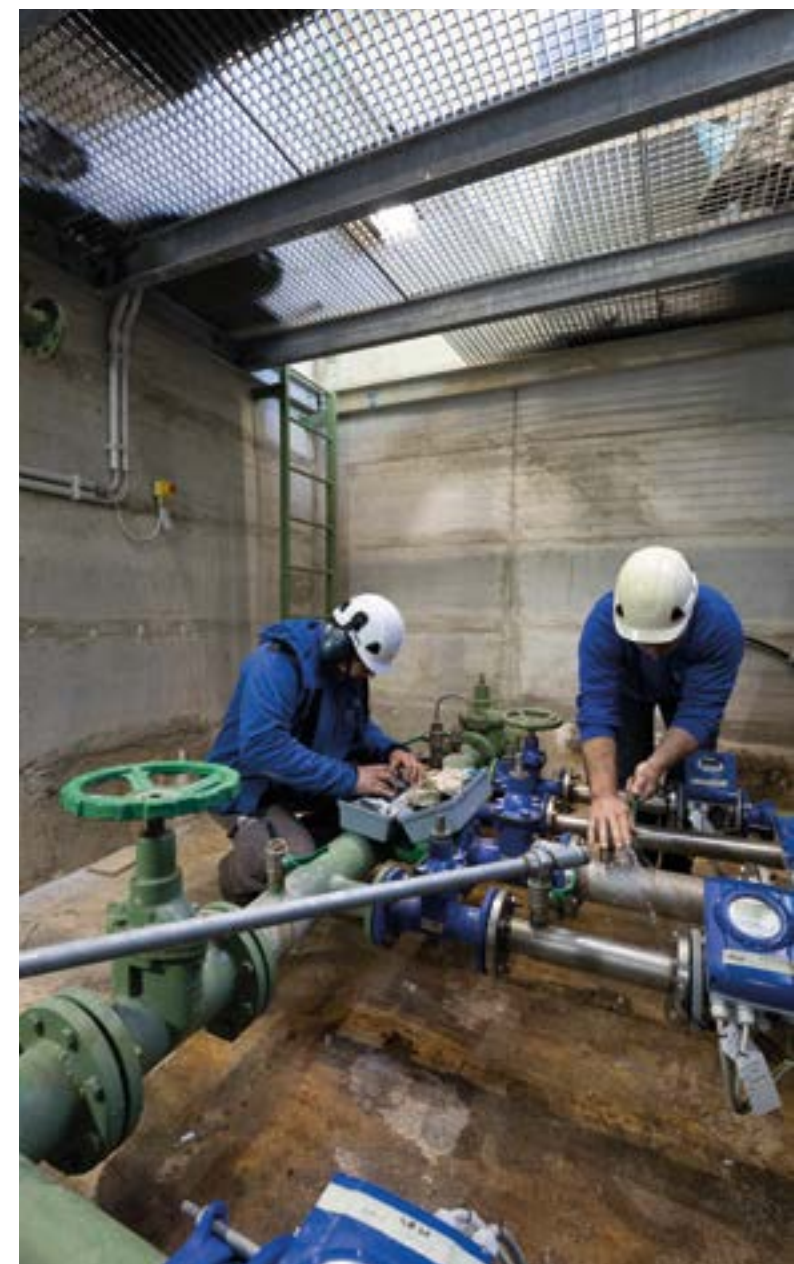


LA QUALITÀ DEL SERVIZIO ORIENTATA AGLI UTENTI



In Italia vi è la mancanza di una consapevolezza effettiva riguardo al servizio fornito dai gestori e alla qualità dell'acqua erogata.

Nella regione del Nord-Est, ad esempio, il 28% della popolazione non sa chi sia il gestore del Servizio Idrico Integrato, mentre il 15% indica erroneamente un gestore diverso⁴⁵. La notorietà dei gestori idrici è limitata, il che spesso porta a percezioni distorte del servizio, poiché i cittadini tendono a interagire con il gestore solo in caso di problemi, ignorando gli sforzi dedicati a garantire la qualità generale del servizio. La disinformazione e la mancanza di conoscenza accurata sulle attività svolte dal gestore del Servizio Idrico Integrato sono questioni di rilevanza crescente. CAFC ritiene che, solo attraverso una comunicazione efficace delle azioni quotidiane intraprese per assicurare la qualità del servizio, sia possibile aumentare la consapevolezza nella popolazione e rafforzare la fiducia nel gestore. In tal senso l'iniziativa realizzata da ARERA di diffusione della qualità tecnica e contrattuale va in questa direzione e si configura come un valido strumento per chiudere il gap tra la soggettività delle esperienze e l'oggettività della misurazione⁴⁶.



⁴⁵ Fonte: Laboratorio REF Ricerche, "Cittadini dell'acqua: Desideri e aspirazioni degli utenti del servizio idrico", novembre 2020.

⁴⁶ Fonte: Laboratorio REF Ricerche e Amapola, "Cittadini dell'acqua: tra percezione, realtà e sentiment", luglio 2023.

I CANALI DI CONTATTO

CAFC mette a disposizione dei suoi utenti diverse modalità per comunicare con la Società, sia di tipo tradizionale che innovativo e digitale.

I canali tradizionali

Per garantire una capillare assistenza agli utenti, sono stati istituiti **5 sportelli** aperti al pubblico presso le sedi di Udine (Viale Palmanova e Via della Vigna) e la sede di Tolmezzo, nonché a Pontebba e a San Giorgio di Nogaro. Gli utenti possono accedere liberamente in determinati giorni o previo appuntamento telefonico. Quest'ultima modalità è stata introdotta durante la pandemia dovuta alla diffusione del Covid-19 ed è stata mantenuta anche in seguito, in quanto ha ricevuto apprezzamenti da parte di un ampio pubblico per la sua rapidità e puntualità. Nel complesso, sono stati registrati un totale di **4.267 accessi agli sportelli fisici**, in aumento del 119% dopo in calo del 2021, ma comunque inferiore al 2020 (-10%).

Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 11 minuti, ben al di sotto del livello richiesto da ARERA pari a 20 minuti. Nel 97% dei casi, infatti, i clienti di CAFC sono stati serviti entro i 20 minuti.

Un altro canale fondamentale è il **call center**. In particolare, sono presenti un numero verde dedicato al Servizio Clienti e un numero verde dedicato al Pronto intervento e alla segnalazione dei guasti.

La gestione del call center è stata condotta con l'obiettivo di assicurare il rispetto degli standard di qualità generali associati al servizio telefonico di assistenza agli utenti, come stabilito dalla Carta del Servizio. Rispetto all'anno precedente, il numero verde dedicato al Servizio Clienti ha registrato un calo del 12% nelle chiamate in entrata, riducendo il numero totale di telefonate ricevute a 81.734, per via del maggiore utilizzo dei canali digitali che consentono di svolgere numerose funzioni senza recarsi in un luogo fisico.

Nell'88% dei casi la l'utenza ha effettivamente parlato con un operatore, mentre il tempo medio di attesa al call center è di 136 secondi, rispettando nel 97% dei casi il

livello stabilito da ARERA di 240 secondi.

Per quanto riguarda il **pronto intervento**, il call center per guasti ed emergenze attivo 24 ore su 24, sono state ricevute **12.434 chiamate** e il **tempo di risposta medio alla chiamata**, che deve essere **inferiore a 120 secondi**, è stato rispettato nel **71% dei casi**.

I canali digitali

Oltre ai canali tradizionali, CAFC ha interesse a sviluppare canali più innovativi per raggiungere diverse tipologie di utenze. L'utilizzo del servizio di **Sportello On Line** ha continuato a crescere e rappresenta un canale essenziale a disposizione degli utenti per svolgere molte delle operazioni commerciali con la Società. Queste operazioni includono voltture, subentri, domiciliazioni bancarie nonché consultazione della propria posizione contrattuale, richieste di informazioni circa il gestore o avanzamento di reclami. Nel corso del 2022, è stato ulteriormente ampliato il servizio, introducendo una funzionalità che permette agli utenti di attivare autonomamente il servizio di notifica delle fatture tramite e-mail. Nel 2022 le **utenze** iscritte allo Sportello Online sono pari a **12.347**, tramite questo strumento nel 2022 sono state compiute 10.868 procedure.

Un'altra innovazione a favore dell'utenza riguarda l'**App CAFC**, inaugurata nel 2021 e che nel 2022 ha registrato **4.453 nuovi download**, in aumento del 193% rispetto all'anno precedente, segno dell'apprezzamento dell'utenza per il nuovo strumento. Dalla sua attivazione i download totali sono stati quindi 5.971.

Grazie a queste innovazioni, si rende sempre meno necessaria la stampa delle bollette in formato cartaceo: nel 2022 sono state registrate 24.962 fatture non postalizzate, consentendo di **risparmiare 0,5 tonnellate di carta**. In particolare, le fatture non stampate hanno riguardato principalmente tre destinatari: in 11.520 casi la Pubblica Amministrazione (per default), in 50.852 casi le imprese e in 584.194 casi gli utenti, per i quali è stata ricevuta una richiesta esplicita.



I CANALI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

5

sportelli fisici
aperti al
pubblico

97%

degli utenti
serviti entro 20
minuti

11

minuti il tempo
medio di attesa

4.267

accessi nel 2022
(+119% rispetto
al 2021)



CALL CENTER

81.734

chiamate nel 2022
(-12% rispetto al 2021)

88%

delle chiamate
soddisfatte

136

secondi il tempo
medio di attesa



PRONTO INTERVENTO

12.434

chiamate ricevute

71%

delle chiamate ricevute
entro 120 secondi



SPORTELLO ON LINE

12.347

utenze iscritte al 2022

10.868

procedure compiute


APP CAFC
5.971

download dell'app

+4.453

download dell'app nel 2022

24.962

fatture non postalizzate grazie ai canali digitali

0,5

tonnellate di carta risparmiate

LA COMUNICAZIONE DI CAFC VERSO L'INTERNO E L'ESTERNO

La definizione delle policy di comunicazione e la conseguente gestione della stessa nonché del brand di CAFC vengono curate dalla Funzione "Comunicazione & Brand Identity", costituita in azienda nel corso del 2019. La Funzione Comunicazione & Brand Identity in CAFC indirizza e attua le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione, definendo lo sviluppo della *reputation* aziendale.

Presidia l'informazione giornalistica, assicura la gestione dei rapporti con i mass-media, incluse la redazione e diffusione di comunicati stampa non *price-sensitive*, la predisposizione della rassegna stampa e l'organizzazione delle conferenze stampa in occasione di eventi e convegni.

Coordina altresì le attività di comunicazione e divulgazione interna di documenti, news e contenuti editoriali, la valorizzazione del brand, la gestione della *corporate identity*, la realizzazione delle campagne istituzionali e commerciali, l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, l'elaborazione e la gestione di progetti di educazione ambientale, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a rafforzare il legame tra CAFC e il territorio.

Inoltre, la funzione definisce la *digital strategy* e la *digital identity*, in coerenza con le linee strategiche definite dai vertici aziendali ed il posizionamento di CAFC nell'ecosistema digitale, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sito web istituzionale.

Si occupa della gestione operativa dei canali social per diffondere e valorizzare, oltre alle notizie e informazioni sull'Azienda, la *brand awareness*, i valori e la mission aziendale e le iniziative attuate.

Nel 2022 la comunicazione di CAFC è stata incentrata sui **temi dell'innovazione dei processi industriali** gestiti

e sulla **creazione di valore e di servizio per i territori gestiti**.

Il percorso di comunicazione viene portato avanti anche grazie ai seguenti strumenti.

Yammer - Durante il lockdown del 2020 la comunicazione interna ha rappresentato un fattore di rilievo e di rafforzamento della comunità aziendale.

In quel periodo il lancio del social network "Yammer" ha suscitato reazioni positive ed apprezzamenti.

Per l'Azienda, dunque, la comunicazione interna continua ad essere un elemento di rilievo e da coltivare. Di fronte alla trasformazione digitale ed all'aumento delle attività lavorative da remoto risulta imprescindibile adottare strategie di comunicazione interna efficaci per promuovere un ambiente sano e collaborativo.

Per tale ragione "Yammer" ha come obiettivo quello di stabilire un canale efficace di comunicazione che permetta una trasmissione fluida e continua delle attività aziendali.

Il social interno viene utilizzato dal 90% dei dipendenti e nel corso dell'anno 2022 sono stati pubblicati in "Yammer" ben 500 post.

Sitoweb Aziendale - Il sito, tra le altre funzioni, svolge quella di servizio alla collettività con la pubblicazione tempestiva degli avvisi su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'Azienda opera e l'evidenza delle analisi chimico-fisiche online con i parametri principali di qualità dell'acqua. Nell'anno 2022 sono state totalizzate 92.832 visualizzazioni, in aumento di circa l'8% rispetto alle 86.114 dell'anno 2021.

LinkedIn - Il profilo LinkedIn mostra un costante aumento nel numero di follower pari a 2.685 (quasi il 12% in più rispetto al 2021), con una media di 1.200 visualizzazioni dei post pubblicati (230 post nell'arco dell'anno) e 4.600 interazioni. Su questo canale CAFC rafforza il suo ruolo di utility anche al fine di attrarre talenti e nuove competenze.

YouTube - Il profilo YouTube, in cui vengono raccolti i video realizzati da CAFC, conta 230 iscritti (+ 15% rispetto al 2021). CAFC intende estendere ad altri social la sua strategia di comunicazione come, ad esempio, attraverso

il canale Instagram, per la promozione e la divulgazione delle iniziative mediante un approccio più diretto ed informale.

I principali obiettivi assegnati al Servizio Comunicazione e Brand Identity per quanto riguarda la comunicazione, per l'anno 2022, relativi al sostanziale incremento degli accessi degli utenti alla piattaforma aziendale nonché ad un incremento dei follower dei social network attivati, si può confermare siano stati raggiunti. Alla pubblicazione del presente documento è stata aperta anche la pagina Instagram.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tra le principali delibere di ARERA che regolano il rapporto del gestore con l'utenza relativamente alla qualità del servizio vi sono:

- la **regolazione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (TICO)**, di cui alla deliberazione TICO 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, che disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e altri organismi, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati da ARERA;
- le **disposizioni per l'erogazione del servizio di misura (TIMSII)**, di cui alla deliberazione 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016, aggiornata con la deliberazione 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021, che disciplinano il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati;
- la **regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)** di cui si dettaglierà nelle prossime pagine.

Con la deliberazione n. 655/2015/R/idr, l'Autorità Nazionale ARERA ha introdotto il Testo Integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Questo provvedimento stabilisce gli obiettivi e i livelli minimi che devono essere raggiunti, insieme agli standard di qualità che devono essere garantiti in modo uniforme in tutto il territorio nazionale, misurabili attraverso indicatori specifici. La deliberazione definisce anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni offerte dai gestori in risposta alle richieste degli utenti. Gli standard di qualità del servizio sono suddivisi in due categorie: **standard specifici e standard generali**. L'Autorità prevede l'assegnazione automatica di indennizzi agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, in relazione alle prestazioni singole fornite all'utenza. Per quanto riguarda gli standard generali di qualità, che riguardano l'insieme delle prestazioni, è previsto un meccanismo di applicazione di sanzioni.

Nel corso del mese di maggio 2022 si è chiusa la sesta

edizione della raccolta dati "Qualità contrattuale del servizio idrico integrato".

I dati relativi alla qualità contrattuale afferiscono a **28 standard specifici** (indicatori per i quali ciascuna prestazione viene valutata singolarmente rispetto ai tempi massimi da rispettare) e **14 standard generali** (indicatori per i quali si fa riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del gestore), riconducibili ai seguenti aspetti:

- Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- Gestione del rapporto contrattuale
- Fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte
- Gestione degli sportelli e dei servizi telefonici

Dal 2020 sono stati introdotti da ARERA degli obiettivi di miglioramento annuali e basati sulla definizione di **due macro-indicatori**, con la finalità di incentivare il rispetto degli standard di qualità contrattuale:

- **MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"**, composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e alla disattivazione della fornitura
- **MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"**, composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte alle richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

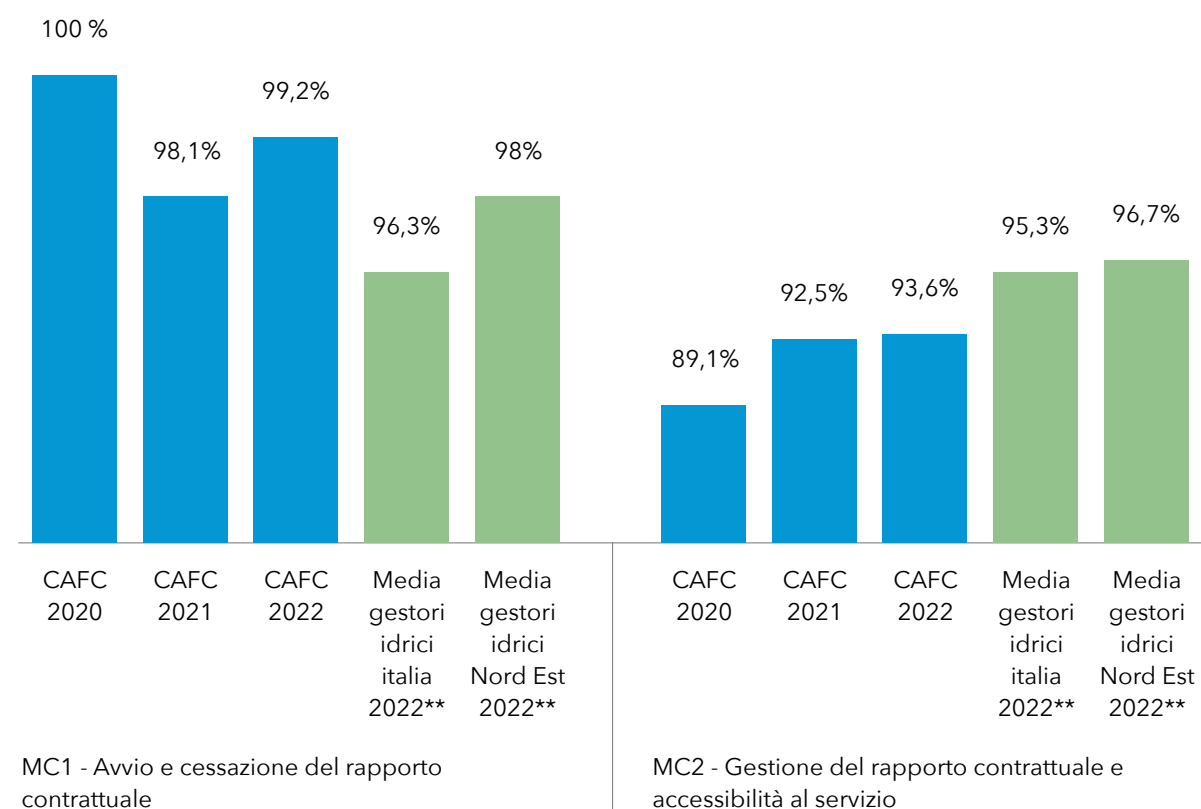
Riguardo al 2022, CAFC ha eseguito il **99,2%** delle prestazioni afferenti al macro-indicatore **MC1** entro gli standard stabiliti da ARERA mantenendo la classe A e superando la media dei gestori idrici italiani pari a 96,3%, ma anche quella dei gestori del Nord-Est pari al 98%⁴⁷. Ha soddisfatto poi il **93,6%** di quelle afferenti al macro-indicatore **MC2**, aumentando di 1,1 punto percentuale rispetto al 2021 e avvicinandosi alla media italiana del 95,3% e quella del Nord-Est pari a 96,7%⁴⁸. Gli obiettivi di miglioramento del servizio all'utente sono stabiliti da ARERA annualmente sulla base dei risultati ottenuti riguardo ai due macro-indicatori e sono riportati nella tabella seguente.

⁴⁷ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

⁴⁸ Cfr nota precedente.

Classi e obiettivi di qualità contrattuale	2020	2021	2022	Obiettivo
Classe MC1	A	A	A	Mantenimento in Classe A
Classe MC2	C	B	B	+1%

La performance di qualità contrattuale di CAFC (non GRI)*



*Medie ponderate delle prestazioni eseguite nel rispetto dei singoli indicatori

**Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

Di seguito si riportano alcuni indicatori che vengono considerati per misurare il livello delle prestazioni di qualità contrattuale relative all'Avvio e cessazione del rapporto contrattuale e alla Gestione del rapporto con-

trattuale e accessibilità del servizio. I dati evidenziano il buon livello di qualità di servizio di CAFC misurato attraverso la comparazione dei tempi medi delle prestazioni.

Indicatori del livello di Qualità Contrattuale* (non GRI)

Indicatore	Standard di Servizio ARERA	Gestori del SII ⁴⁹ (RQSII 2022)	Livello di prestazioni CAFC 2022	
	Tempo medio	% rispetto	Tempo medio (giornata)	% rispetto
Tempo di attivazione della fornitura**	5 giorni	90,9%	-	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	94,5%	2,82	100%
Tempo di subentro nella fornitura	5 giorni	86,5%	1,13	100%
Tempo di voltura della fornitura	5 giorni	97,9%	0,04	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	<= 30 giorni	84,6%	34,94	85,6%
Tempo di esecuzione allaccio idrico semplice	15 giorni	88%	9,66	94,5%
Gestione del rapporto contrattuale				
Tempo massima risposta e reclami	30 giorni	95,1%	13,90	99,6%
Tempo massimo emissione fattura	45 giorni	99,6%	14,41	100%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	82,1%	14,58	99,5%
Rettifica di fatturazione	60 giorni	96%	26,56	100%
Risposta a richiesta di informazioni	30 giorni	98%	6,81	99,9%

*Per gli standard di servizio ARERA vedasi: <https://www.arera.it/allegati/docs/15/655-15all.pdf>

** La firma del contratto è contestuale alla posa del contatore

⁴⁹ ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

Nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti 975 reclami, in calo rispetto all'anno precedente del 23,65%, ai quali è stata data risposta mediamente in 13,89 giorni lavorativi, contro lo standard previsto da ARERA di 30 giorni lavorativi.

Nel corso del 2022, **la Carta del Servizio Idrico Integrato è stata aggiornata** conformemente alle deliberazioni ARERA n. 609/2021/R/IDR, relative all'integrazione della normativa sulla misura del servizio idrico integrato (TIMSII). Successivamente, nell'ambito del processo di revisione biennale delle tariffe per il periodo 2022-2023, come previsto dall'articolo 6 della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR, si è reso necessario apportare ulteriori modifiche alla **Carta del SII**. Queste modifiche prevedono che, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto (S1, S2, S3), l'indennizzo automatico agli utenti venga applicato anche per ciascun utente indiretto coinvolto. Si sottolinea che CAFC non solo garantisce il rispetto degli standard specifici di continuità del SII, ma solitamente esegue gli interventi programmati con tempi di sospen-

sione inferiori. La versione aggiornata della Carta del SII è stata implementata a partire dal 13 marzo 2023.

Nel 2022 è stato necessario anche rivedere il **Regolamento per la Gestione delle perdite nelle reti private**, considerando che la deliberazione ARERA n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 ha stabilito una disciplina minima di tutela per gli utenti in caso di problematiche legate alle perdite occulte nelle reti private. La versione rivista del Regolamento, denominata Rev. 2.0, è stata applicata a partire dal 1° giugno 2022. Di conseguenza, è stata adeguata la quota di adesione al servizio di garanzie per le perdite per l'anno 2022. Inoltre, è stata apportata una **modifica al Regolamento del Servizio Idrico**, in particolare all'articolo 25 ("Perdite nelle reti private degli utenti"), al fine di renderlo coerente con le disposizioni normative introdotte dalla Deliberazione ARERA n. 609/2021/R/IDR.

Nel 2022 sono stati aperti 1.464 sinistri attraverso il fondo di garanzia contro i rischi derivanti da perdite nelle reti private in leggero aumento (+19%) rispetto al 2021.

LA TARIFFA (NON GRI)

Anche riguardo alla tariffa vi sono alcune delibere di ARERA che regolano le azioni del gestore:

- Delibera 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019, aggiornata con Delibera 639/2021/R/IDR del 30 dicembre 2021, che introduce il metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio MTI-3;
- Deliberazione 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 sulla **riforma dei corrispettivi dei servizi idrici (TICSI)**, che ha introdotto criteri uniformi sul territorio nazionale per il riordino della struttura delle articolazioni tariffarie applicate all'utenza;
- Deliberazione 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 con l'**introduzione del bonus sociale idrico (TIBSI)**, con particolare riferimento a:
 - le modalità di copertura degli oneri derivanti dal riconoscimento delle agevolazioni alle utenze domestiche in documentato stato di disagio economico sociale, atteso che la normativa di riferimento (D.P.C.M. 13 ottobre 2016) espressamente prevede che "l'Autorità (...), nel disciplinare il bonus acqua, dovrà garantire mediante il metodo tariffario e la relativa articolazione tariffaria, il recupero dei costi efficienti del servizio e degli investimenti, l'equilibrio

economico finanziario della gestione e la tutela degli utenti";

- le modalità applicative per l'erogazione del bonus sociale e del bonus integrativo eventualmente riconosciuto su base locale;
- Deliberazione 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 sulla **regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)**, volta al contenimento e alla gestione della morosità nel servizio idrico integrato, disciplinando le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili.

L'acqua, quindi, è venduta all'interno di un mercato regolamentato dove ARERA definisce i criteri per determinare le tariffe a livello nazionale; mentre, per quanto riguarda la Regione Friuli-Venezia Giulia, l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR) stabilisce le tariffe e la loro articolazione.

Il metodo tariffario di ARERA definisce i costi relativi al Servizio Idrico Integrato che concorrono alla definizione del **Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG)** basandosi sul principio del recupero integrale dei costi. Applicando

questo principio, il gestore del Servizio Idrico Integrato nell'esercizio delle sue attività raggiunge l'equilibrio fra i costi sostenuti e i ricavi derivanti dalla gestione e dagli investimenti. Il Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG), alla base del calcolo della tariffa, è definito dalla formula: $VRG^a = Capex^a + FoNI^a + Opex^a + ERC^a + Rc^a$

dove:

- Opex: rappresenta i costi operativi
- FoNI: rappresenta i contributi per nuovi investimenti (FoNI)
- Capex: rappresenta i costi per investimenti
- ERC: è una componente legata ai costi per risorse ambientali
- Rc: è una voce di conguaglio anni precedenti

A partire dal 28 settembre 2017, ARERA ha apportato modifiche significative ai criteri di determinazione delle tariffe. Questa innovativa struttura tariffaria, entrata in vigore il 1° gennaio 2018, si basa sull'approccio "pro-capite", che tiene conto del numero di membri presenti nel nucleo familiare. Per ulteriori dettagli sulla struttura tariffaria e sulle considerazioni alla base della sua ridefi-

nizione, si può fare riferimento alla relazione inclusa nel Bilancio d'esercizio.

Nel corso del 2022, in applicazione della delibera ARERA 86/2013/R/IDR, si è provveduto all'addebito del deposito cauzionale a tutte le utenze business to customer (B2C) prive di domiciliazione bancaria in quanto maggiormente a rischio di insolvenza. Attualmente, vi sono 207.627 contratti attivi, e un numero crescente di essi (+10,6% rispetto al 2021) ha attivato la domiciliazione bancaria, grazie all'introduzione del deposito cauzionale.

Attualmente CAFC opera con un piano tariffario approvato dall'EGA che prevede **tre bacini tariffari**: CAFC storico, CAFC città di Udine, Zona montana (ex Carniacque). Considerando che la spesa media della bolletta per il servizio idrico di una famiglia tipo composta da 3 persone (con un consumo medio di 150 m3/anno), come calcolato da ARERA, è di 326 € all'anno⁵⁰, anche nel 2022 nelle tre zone geografiche di riferimento gli utenti hanno sostenuto una spesa inferiore alla media nazionale. L'aumento e adeguamento delle tariffe è dovuto unicamente all'inflazione.

Bolletta media annua (euro) per utenza domestica con 3 persone e consumo medio di 150 mc/annuo - Bacino CAFC storico*

CAFC	2022
Acquedotto	107,86
Fognatura	43,00
Depurazione	86,20
IVA 10%	23,71
totale	260,76

* Le componenti tariffarie relative all'acquedotto, fognatura, depurazione considerano al loro interno la quota fissa e non considerano gli oneri di perequazioni.

⁵⁰ Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022. Campione di 63 operatori che operano in 49 ATO/sub-ambiti e che servono circa 34 milioni di abitanti.

Bolletta media annua (euro) per utenza domestica con 3 persone e consumo medio di 150 mc/annuo - Bacino città di UDINE*

UDINE	2022
Acquedotto	96,14
Fognatura	43,00
Depurazione	86,20
IVA 10%	22,53
totale	247,88

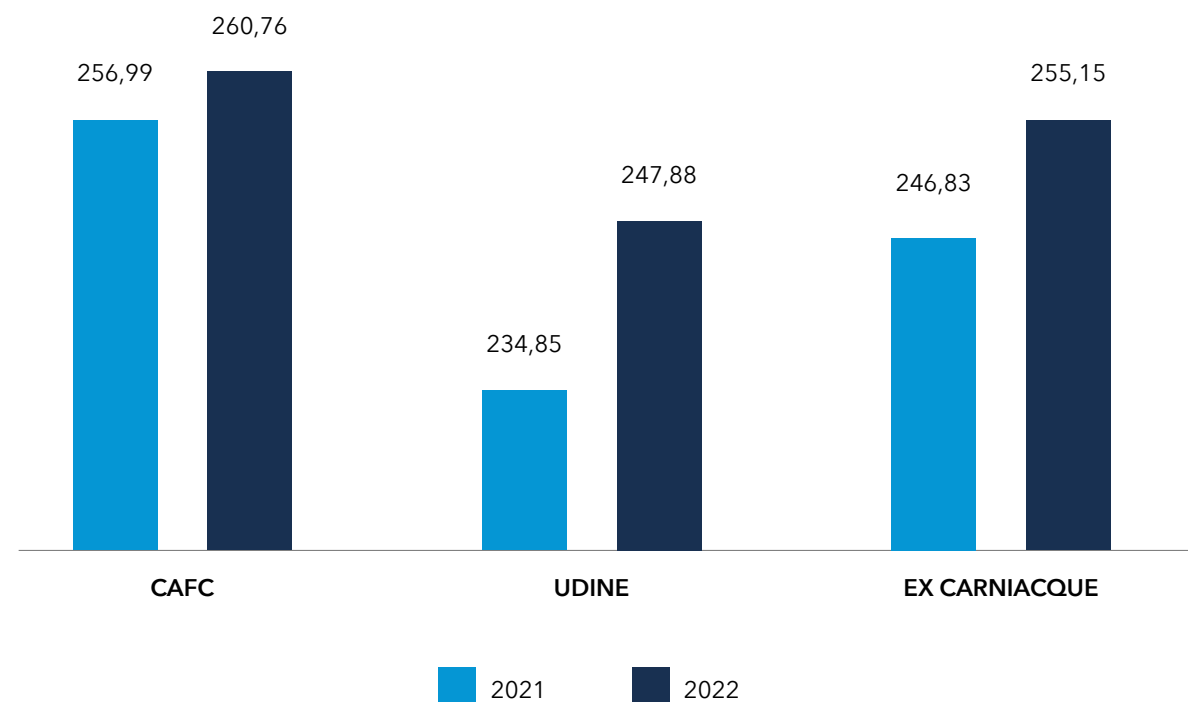
* Le componenti tariffarie relative all'acquedotto, fognatura, depurazione considerano al loro interno la quota fissa e non considerano gli oneri di perequazioni.

Bolletta media annua (euro) per utenza domestica con 3 persone e consumo medio di 150 mc/annuo - Bacino montano ex CARNIACQUE*

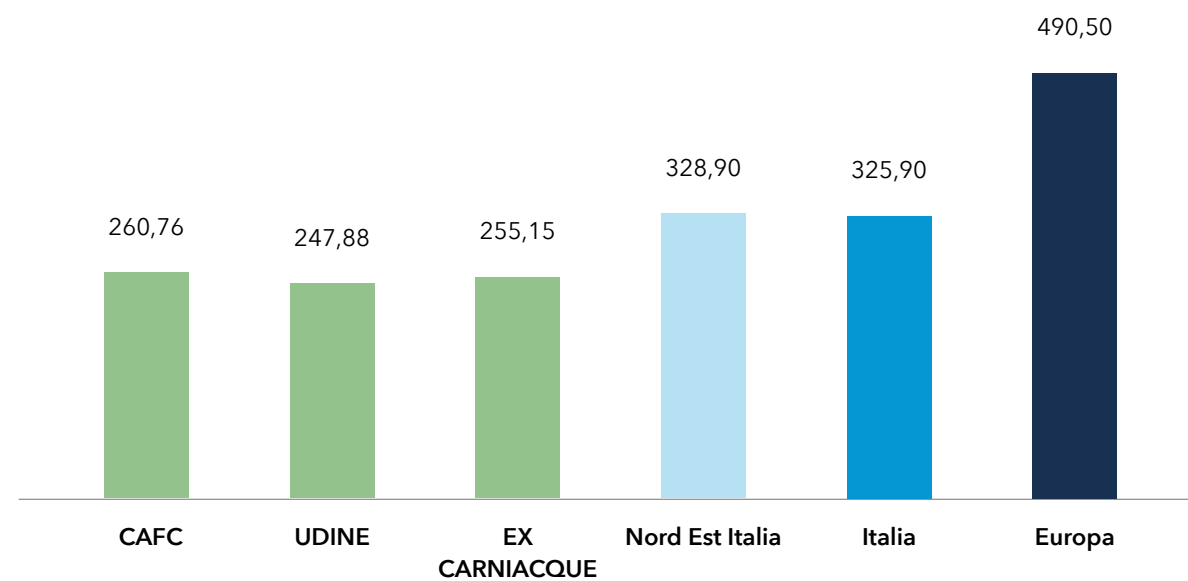
UDINE	2022
Acquedotto	102,75
Fognatura	43,00
Depurazione	86,20
IVA 10%	23,20
totale	255,15

* Le componenti tariffarie relative all'acquedotto, fognatura, depurazione considerano al loro interno la quota fissa e non considerano gli oneri di perequazioni.

Tariffe dei tre bacini serviti da CAFC, nel biennio (€/anno)



Confronto tariffe dei tre bacini di CAFC 2022 con tariffe italiane ed europee (€/anno)



* Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022. Campione di 63 operatori che operano in 49 ATO/sub-ambiti e che servono circa 34 milioni di abitanti.

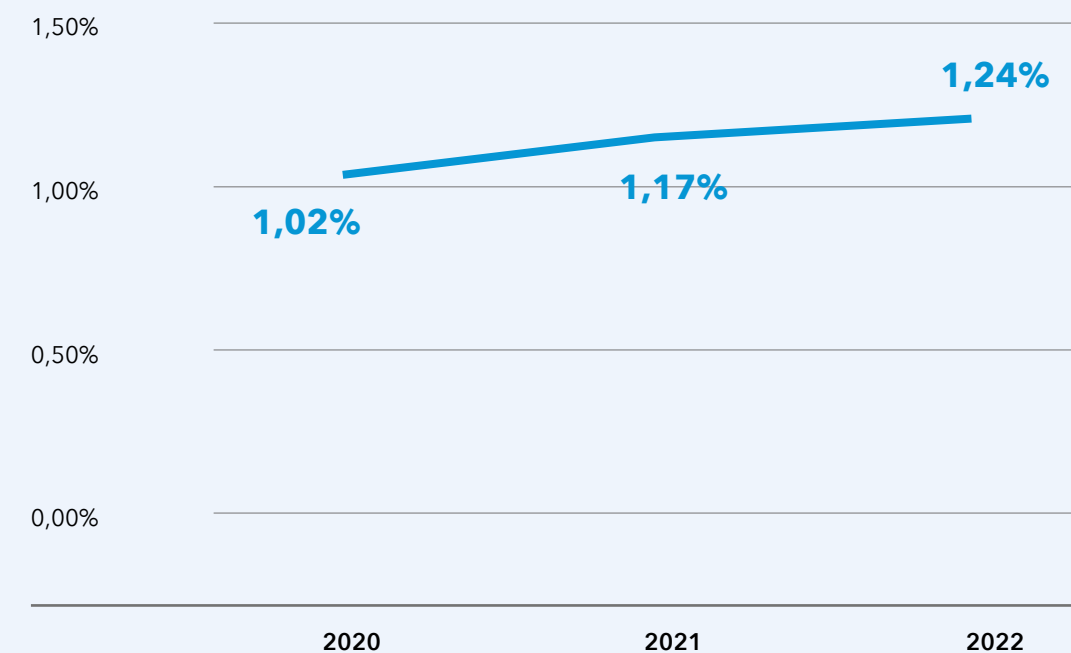
** Fonte: Media semplice 111 città europee rappresentative di 27 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2021-2020) ipotizzando un consumo di 150 mc/anno per 3 persone.

La **morosità** degli utenti di CAFC nel 2022 è salita leggermente del 6% rispetto al 2021 arrivando a 1,24%. Il target aziendale prevede ovviamente la riduzione della percentuale d'insolvenza e il contenimento dei tempi di sospensioni/limitazione delle singole utenze. Eventuali riattivazioni vengono solitamente effettuate in giornata o appena l'utente prende contatto con i nostri uffici per pagamento o accordo di rateizzazione

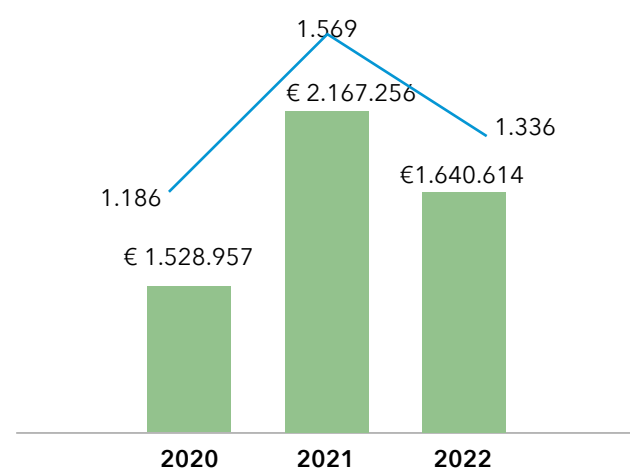
In caso d'importi elevati e per utenti in condizioni di particolare disagio, CAFC su richiesta espressa dell'utente, di sue Associazioni di tutela, o dei Servizi assistenziali dei Comuni, concede rateizzazione, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori come indicato dalla Carta dei servizi. Qualora la situazione di morosità perduri, CAFC produce avvisi di mancato pagamento a distanza prestabilita, con tre diversi livelli di importanza (super bonario con lettera semplice, bonario con raccomandata e messa

in mora con raccomandata). Trascorsi 35 giorni dall'invio della raccomandata di messa in mora senza che l'utente abbia fatto pervenire agli uffici attestazione di avvenuto pagamento, verrà attivata la procedura per la limitazione/sospensione della fornitura: l'utente potrà evitarla con il pagamento di tutti i sospesi o con la richiesta della rateizzazione di tale importo. La priorità ai casi in cui effettuare la limitazione/sospensione viene data solitamente in funzione dell'importo, della recidività della situazione di morosità e dell'anzianità del debito. Tutte le limitazione/sospensione della fornitura hanno sempre una durata limitata e si cerca la risoluzione del problema entro la giornata: eventuali situazioni di difficoltà o criticità vengono gestiti fornendo la massima disponibilità a trovare un accordo per il rientro del debito. Nel 2022 CAFC ha attivato **1.336 piani di rateizzazione** per un importo complessivo di 1.640.614 euro.

LA MOROSITÀ DELL'UTENZA, NEL TRIENNIO



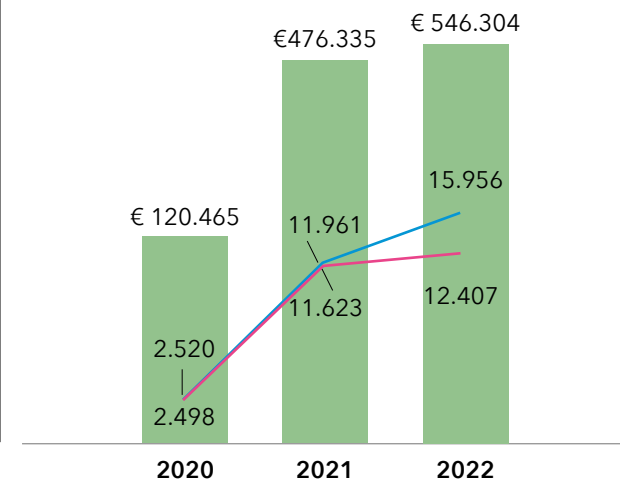
I piani di rateizzazione attivati, nel triennio



■ Importo complessivo interessato dalle rateizzazioni avviate

— Numero dei piani di rateizzazione attivati

Il bonus sociale idrico⁵¹



■ Importo complessivo del bonus sociale idrico erogato

— Numero di richieste trasmesse a CAFC nel 2020 | Richieste trasmesse a CAFC automaticamente nel 2021

— Numero dei nuclei familiari ammessi al bonus sociale idrico

Inoltre, a livello nazionale è stato introdotto il **Bonus sociale idrico**, che, a partire dal 1° gennaio 2021, viene automaticamente riconosciuto ai cittadini e nuclei fa-

miliari che ne hanno diritto. Nel 2022 sono stati annessi al bonus 12.407 nuclei famigliari, e sono stati erogati 546.304 euro di bonus.

12.407

nuclei familiari hanno ricevuto il bonus idrico

1.336

piani di rateizzazione attivati

546.304€

di bonus idrico erogati

1.640.614€

l'importo complessivo

⁵¹ Per le annualità 2021 e 2022, stante la modifica dell'iter applicativo del bonus sociale idrico, le competenze relative alle Dichiarazioni Uniche Sostitutive (DSU) delle annualità 2021 e 2022 sono state erogate nel corso del 2023. I dati riportati sono stati elaborati alla data del 31/08/2023.

LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Tra il 21/05/2022 e il 31/12/2022 sono stati svolti **questionari su un campione di 200 utenze private e aziendali** per effettuare un'analisi della **soddisfazione dell'utenza**. In particolare, gli obiettivi da raggiungere, attraverso l'indagine, sono stati:

1. determinare il grado di soddisfazione per le aree tematiche individuate
2. evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato
3. individuare degli obiettivi di miglioramento

Il **questionario** è stato predisposto individuando delle aree tematiche, alle quali sono state associate delle domande ritenute principali, seguite da parametri di approfondimento facoltativi.

Le **aree tematiche** sono:

- Qualità dell'acqua erogata
 - Interventi tecnici
 - Servizio fognatura
 - Fatturazione dei servizi
 - Servizio telefonico (Numero Verde)
 - Servizio allo sportello
 - Web e servizio sportello on-line
 - Opinione generale su CAFC
- Tutte le aree tematiche ad eccezione di "Web e servizio

sportello on-line" hanno ottenuto il punteggio massimo, "Ottimo", ossia tra 8,0 e 10.

Tra queste, l'area tematica riguardo alla quale è risultato il maggior apprezzamento è "Servizio allo sportello", area nella quale vengono indagati la cortesia e la competenza degli operatori nonché la chiarezza delle informazioni fornite.

Riguardo a "Web e servizio sportello on-line", il grado di soddisfazione raggiunto è "Buono" e il valore 7,7 è molto vicino al valore più elevato. Andando poi nel dettaglio, i parametri di approfondimento mettono in risalto che la "chiarezza e completezza dei contenuti del sito" è "Ottima" e anche il "Servizio Sportello On-line" registra un 7,8. Come negli anni passati i parametri con il valore più basso risultano essere:

- presenza di calcare nell'acqua, che ottiene il valore di 6,5 - risultato sopra la sufficienza;
- rapporto qualità/prezzo dell'acqua, che ottiene il valore di 6,9 - risultato in ogni caso molto soddisfacente.

L'opinione generale sul gestore è pienamente soddisfacente in quanto questa area ottiene il punteggio di 8,4/10.





05

**TUTELA
DELL'AMBIENTE E
DEL TERRITORIO**

CAFC opera nella gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) all'interno del territorio assegnato. In alcune parti di questa area, la copertura dei vari segmenti del SII non è completa, principalmente a causa dei seguenti fattori:

- La presenza di un notevole numero di utenze con sistemi di auto-approvvigionamento, utilizzando sistemi di approvvigionamento idrico propri come pozzi domestici e vicinie, in virtù di radicate tradizioni locali (soprattutto nella zona Bassa friulana orientale).

- Una copertura fognaria incompleta, specialmente nelle aree rurali dove sono presenti insediamenti isolati.

Le **utenze** di CAFC, ossia i contratti attivi con la Società, sono **207.627** al 31 dicembre 2022. Tuttavia, ad un contratto possono corrispondere più unità, ad esempio nel caso dei condomini: se si considerano le singole unità abitative/non abitative servite si ottengono le **utenze finali servite**, che sono **296.104**. Delle utenze finali servite, il 74% sono abitanti residenti, il 17% non residenti e i restanti sono non abitanti.

Bacino servito nel triennio

UDINE	Unità di misura	2020	2021	2022
Superficie servita	km²	4.656	4.641	4.642
Utenze servite	n.	206.400	207.331	207.627
Unità finali servite	n.	293.077	294.632	296.104
- di cui abitanti residenti	n.	221.131	219.727	219.239
- di cui abitanti non residenti	n.	46.403	48.961	50.746
- di cui non abitanti	n.	25.543	25.944	26.119
Utenze servite acquedotto	n.	186.144	188.403	189.069
Utenze servite fognatura	n.	174.760	175.533	175.922
Utenze servite depurazione	n.	155.260	156.647	157.301

GESTIONE SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA

Il servizio acquedotto gestisce una serie di attività essenziali che comprendono l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua potabile, unite all'importante compito di manutenzione e miglioramento degli impianti di prelievo e delle reti di distribuzione. La rete idrica di CAFC si estende su un'area di **4.642 km²**, caratterizzata da una **notevole varietà geografica**: essa va dalla frontiera con l'Austria fino alla costa adriatica e dal confine occidentale dell'ex Provincia di Udine fino al confine di stato con la Slovenia. Questa area comprende sia zone montane con piccoli insediamenti sparsi su vaste estensioni, sia zone collinari e pianeggianti, con

la città di Udine, oltre a numerosi insediamenti rurali. Il territorio servito comprende anche la località turistica di Lignano Sabbiadoro e alcune importanti zone industriali, come la Zona Industriale Aussa Corno (ZIAC), la Zona Industriale Udinese (ZIU), la Zona Industriale di Osoppo, Buja, Gemona del Friuli (CIPAF) e la zona industriale di Amaro (COSILT).

La popolazione residente servita con l'acquedotto è pari a 415.181 persone, a cui si aggiunge la popolazione fluttuante pari a 148.838. Le utenze collegate all'acquedotto sono pari a 189.069.

4.642km²
di superficie servita

148.838
la popolazione fluttuante

189.069
utenze totali servite col servizio acquedotto

121
comuni serviti

415.181
popolazione residente servita col servizio acquedotto

IL PRELIEVO E I CONSUMI

Il processo di prelievo permette di estrarre l'acqua da diverse fonti. L'Azienda gestisce complessivamente 72 pozzi, 541 sorgenti, e in aggiunta, 18 prese superficiali o briglie.

Attraverso il sistema di adduzione e la rete di distribuzione **vengono garantite la portata e la pressione necessarie per fornire un servizio affidabile**. In parte, l'acqua viene immagazzinata in vasche di stoccaggio o serbatoi pensili ". Queste vasche e serbatoi pensili sono cruciali poiché assicurano una pressione costante nella rete durante l'intera giornata, indipendentemente dalle variazioni di utilizzo in diversi momenti. Questo processo è fondamentale in quanto il sollevamento dell'acqua richiede notevoli quantità di energia.

La **rete idrica** di CAFC è **lunga 5.468 km** ed è servita da **cinque principali opere di presa**, tra cui l'impianto di Molino del Bosso, situato tra i comuni di Gemona, Artegna e Buja, che ospita l'impianto di captazione principale. Gli altri impianti di presa includono Biauzzo a Camino al Tagliamento, Fauglis a Gonars, Musi a Lusevera e la Piana di Sant'Agnese a Reana del Rojale, da cui proviene gran parte dell'acqua che rifornisce la città di Udine.

L'approvvigionamento idrico di CAFC proviene principalmente dal territorio della provincia di Udine, con una piccola parte proveniente dalla provincia di Pordenone acquistata da un altro gestore di Servizio Idrico Integrato.

L'acqua così prelevata è destinata all'uso potabile nei comuni gestiti da CAFC. Il prelievo di acqua dalle opere di presa del territorio avviene in base alle concessioni idriche rilasciate dalla Regione FVG.

Per la corretta gestione delle risorse idriche la Società calcola il **fabbisogno idrico** delle aree rifornite dalle singole opere di presa. Nel 2022 la Società **ha prelevato 71,8 milioni di metri cubi di acqua**, interamente acqua dolce con un contenuto di solidi disciolti totale inferiore o uguale a 1.000 mg/l, l'84% della quale proveniente da aree a **stress idrico**⁵¹. La maggior parte dei prelievi avviene da falda o fonti sotterranee (77,7%) tramite i pozzi, seguita dalle sorgenti (21,1%) e in parte residua dalle acque superficiali (0,5%). La rimanente quota dello 0,6% viene acquistata da altri gestori.

Dal 2020 si osserva una riduzione del volume acquistato da altri sistemi acquedotto (-32%): da inizio 2021 infatti è stata attivata una nuova opera di presa da pozzo che ha permesso di ridurre i prelievi idrici da un altro gestore.

In merito alla gestione delle aree sottoposte a stress idrico, CAFC rendiconta **uno stato di emergenza idro-potabile** in cui vengono monitorati, per ciascun comune, i livelli di criticità riscontrati, la tipologia e il numero di cittadini interessati. Tra le tipologie emerse per CAFC vi sono la sorgente/derivazione con portata molto ridotta e la sorgente/derivazione in asciutta.

⁵¹ Tramite lo strumento Aqueduct Water Risk Atlas (<https://www.wri.org/aqueduct>) del World Resources Institute, un dataset di mappe e analisi sui rischi idrici presenti e futuri, è possibile valutare il livello di stress idrico per le varie aree geografiche. Il territorio gestito da CAFC, valutato con questo strumento, presenterebbe un livello medio-alto di stress idrico. Bisogna precisare che le valutazioni effettuate tramite il WRI potrebbero risentire di prelievi per differenti usi, tra cui le irrigazioni.

L'acqua prelevata (in milioni di metri cubi) nel triennio*

	2020	2021	2022
Acqua da captazione superficiale (fiume, laghi, etc.)	0,4	0,4	0,4
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000mg/L)	0,4	0,4	0,4
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	0,1	0,1	0,1
Acqua di sorgenti⁵²	16,3	16,0	15,2
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	16,3	16,0	15,2
- di cui da aree a stress idrico	6,0	6,3	6,2
Acqua di falda o da fonti sotterranee	54,1	55,1	55,8
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	54,1	55,1	55,8
- di cui da aeree a stress idrico	51,7	52,8	53,6
Acqua acquistata all'ingrosso (da altri gestori)	0,7	0,4	0,5
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	N.d	N.d	N.d
- di cui da aree a stress idrico	N.d	N.d	N.d
Totale	71,4	71,9	71,8

Relativamente agli **indicatori del servizio di fornitura**, è opportuno precisare che la zona montana del territorio della Provincia di Udine è caratterizzata dalla mancanza di contatori. Questa mancanza, seppur garantendo il servizio alle zone più densamente abitate, non consente ancora di avere un "bilancio idrico" dell'area servita da CAFC senza stime. Si segnala, tuttavia, che nel 2022 si è

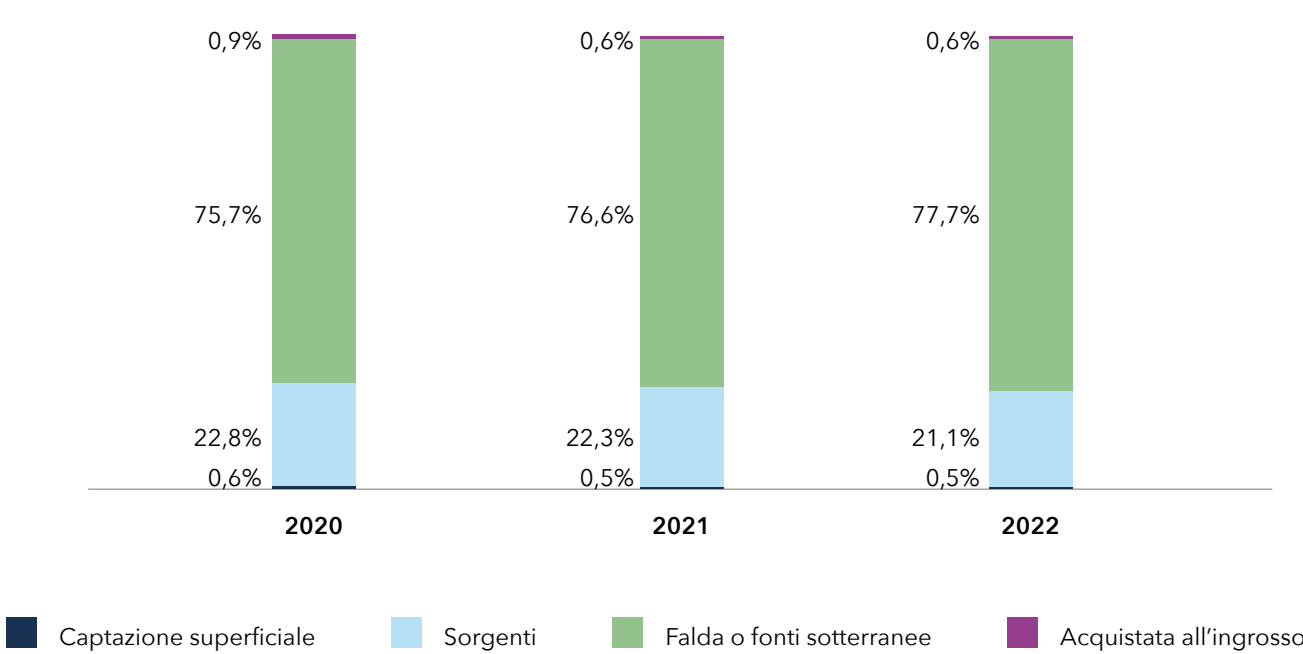
evidenziato un leggero incremento delle attività connesse con l'**installazione di nuovi misuratori** (soprattutto nelle zone montane finalizzate a diminuire la presenza dei contratti a forfait). Per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio d'esercizio 2022. Dell'acqua prelevata, CAFC ha fatturato all'utenza un totale di 33,7 milioni di metri cubi, per un consumo medio delle utenze attive pari a 178 metri cubi annui⁵³.

*I volumi di processo provengono prevalentemente da strumenti di misura di portata installati presso le opere di presa, gli impianti ed i punti di scambio con altri gestori ed in parte da stime basate sul calcolo del fabbisogno idrico delle aree servite. La stima dei quantitativi d'acqua prelevati dall'ambiente si basa sull'individuazione del fabbisogno idrico delle aree servite, calcolato assegnando un consumo idrico giornaliero pro capite a ciascuno degli abitanti residenti della zona di interesse. Per le aree a forte attrazione turistica si considera anche il fabbisogno idrico della popolazione fluttuante - persone che occupano solo temporaneamente strutture alberghiere o seconde case.
Per quanto attiene la stima dei volumi d'utenza, nei casi di allacci privi di contatore viene assegnato un valore forfettario di consumo idrico così calcolato differenziato a seconda del tipo di utenza: abitativo residente: 73 mc/anno per ciascun componente; di tipo abitativo non residente: 73 mc/anno per l'utenza; di tipo non abitativo (esclusi gli antincendio): 73 mc/anno assegnati ad una quantità pari a (n° addetti/3) arrotondata in eccesso; antincendio: 365 mc/anno per utenza.
La rete acquedottistica a servizio della ZIU di Udine è privata, di proprietà del Consorzio di Sviluppo Economico del Friuli, e CAFC si occupa solamente di gestirla, per conto del Consorzio. Tale rete non rientra nel perimetro ordinario della gestione di acque per usi civili, perché è a servizio di usi industriali e perché la titolarità dell'infrastruttura non è pubblica ma privata.
⁵²Rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021, la voce "acqua sotterranea" è stata suddivisa in "acqua da sorgenti" e "acqua da falda o da fonti sotterranee".
⁵³I volumi d'utenza ed il conteggio delle utenze derivano da estrazione ed elaborazione di dati dall'applicativo gestionale utenze. In particolare, i quantitativi consumati provengono quasi totalmente da letture eseguite ai contatori d'acqua installati presso gli allacci delle utenze alla rete di distribuzione acquedotto, salvo i casi delle utenze prive di contatore per le quali il consumo viene attribuito a forfait.

Indicatori servizio fornitura idrica nel triennio

(milioni di m³)	2020	2021	2022
Consegna ad altri sistemi acquedotto	0,6	0,6	0,7
Consumi fatturati alle utenze	33,7	33,8	33,7
Consumi medi annui per utenza attiva	180	179	178

Le fonti dell'acqua servita nel triennio



Per lo svolgimento della attività aziendali CAFC nel 2022 **ha consumato 0,05 milioni di metri cubi di acqua** (-2% rispetto al 2021). Di questi, 0,01 milioni di metri cubi sono stati consumati per uso civile, ossia per il consumo delle sedi, degli uffici e degli spazi annessi, mentre la maggioranza ossia gli altri 0,04 milioni di metri cubi sono stati consumati per uso industriale, finalizzati alla gestione del servizio idrico integrato. L'88% dei consumi complessivi proviene da aree a stress idrico.

GESTIONE DELLA CRISI IDRICA

Nel 2022 si è portato avanti un costante e periodico **monitoraggio dello stato di disponibilità idrica** delle opere di presa, avviato in tarda primavera e protratto fino all'autunno, finalizzato ad individuare tempestivamente e a fronteggiare situazioni emergenziali di siccità/carenza idrica, così da garantire la continuità del servizio acquedotto. Da fine maggio a fine settembre la Società ha riscontrato per diversi periodi criticità su parte significativa del territorio in più comuni, con conseguente attivazione di interventi provvisori di somma urgenza quali riempimento o integrazione dei serbatoi con autobotti e interconnessioni.

Una corretta **valutazione degli impatti ambientali** associati alle attività del Servizio Idrico Integrato deve tenere in considerazione le caratteristiche geografiche del territorio e il suo clima. È inoltre necessario analizzare gli effetti del cambiamento climatico e di altre variabili relative a dinamiche demografiche, urbanistiche, economiche e sociali.

Il territorio friulano è noto per la sua elevata piovosità annuale, con piogge frequentissime soprattutto in autunno e primavera e con diverse occasioni di instabilità durante la stagione calda, mentre sono rare nei mesi invernali⁵⁴. Questa variabilità è accentuata dalle differenze tra l'area prealpina,

con precipitazioni annuali significative, e quella costiera, dove le piogge sono meno frequenti. Tuttavia, il costante avanzamento del cambiamento climatico richiede una maggiore attenzione a sfide evidenti, come la diminuzione delle precipitazioni, il rischio di siccità e stress idrico, e l'aumento degli eventi di precipitazioni intense. Questi fenomeni comportano rischi legati alla morfologia del terreno, alla geologia (come frane ed erosione) e alla gestione idraulica. Ciò richiede la gestione di possibili eventi di dissesto, come frane ed esondazioni fluviali, che possono influire sulle infrastrutture del SII e sulla qualità della sua gestione.

Nel 2022 la crisi idrica ha avuto un particolare rilievo. A seguito della crisi conclamata per le Regioni del Nord Italia è stata emanata un'ordinanza del Capo Dipartimento nazionale della Protezione civile che ha dichiarato l'emergenza per la situazione di deficit idrico. L'ordinanza nazionale ha nominato un Commissario delegato e ha visto l'individuazione di CAFC quale **soggetto attuatore con la delega delle funzioni di stazione appaltante per la realizzazione degli interventi urgenti** per fronteggiare le conseguenze derivanti dall'aggravarsi della crisi idrica. CAFC ha pertanto esercitato le funzioni ed i compiti di stazione Appaltante, per tutta la procedura di affidamento e sottoscrizione dei

contratti d'appalto per gli interventi programmati e approvati dalla Protezione Civile regionale. Nell'ambito delle attività di contenimento degli effetti della crisi idrica è stata avviata una campagna di sensibilizzazione per un uso più consapevole delle risorse idriche attraverso canali multimediali e la stampa locale. In particolare, nei Comuni in situazione di maggiore sofferenza è stato suggerito di emanare un'ordinanza per limitare l'utilizzo dell'acqua potabile erogata dalla rete pubblica ai soli fini potabili ed igienico sanitari.

Tra le azioni concrete che CAFC ha iniziato a mettere in pratica per affrontare queste sfide vi sono il Water Safety Plan, il Masterplan Acquedotti e i progetti di miglioramento tecnologico. Il **Water Safety Plan**, noto come Piano di Sicurezza delle Acque (PSA), rappresenta lo strumento principale adottato per identificare gli impatti correlati alle risorse idriche e per analizzare i possibili scenari e la loro gestione. Si tratta infatti di un sistema di analisi e gestione dei rischi emergenti nell'attuale scenario, fortemente influenzato dal cambiamento climatico e dai suoi impatti sulla catena dell'acqua potabile. Sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), il PSA costituisce un approccio basato sulla prevenzione e gestione dei rischi lungo l'intera filiera dell'acqua potabile. Attraverso analisi dettagliate, vengono individuate in anticipo le misure preventive e, se necessario,

correttive, per affrontare situazioni critiche e garantire standard di sicurezza superiori a quelli richiesti dalla normativa.

Al 2022 sono stati completati o predisposti **due PSA** relativi a due delle principali opere di presa, il sistema **Biauzzo-Lignano** e il sistema **Cornappo**.

Un altro progetto fondamentale è il **Masterplan Acquedotti** a cui collaborano attivamente, dal novembre 2020, i sette gestori idrici operanti nella Regione Friuli-Venezia Giulia. Questo studio ha l'obiettivo di coordinare la pianificazione degli investimenti dei gestori al fine di rendere la fornitura di acqua potabile più resiliente nei confronti dei cambiamenti climatici. CAFC assume il ruolo di **leader** all'interno del Raggruppamento Temporaneo di Imprese coinvolto nell'attuazione delle misure necessarie e nella promozione dell'ampliamento e dell'adeguamento delle infrastrutture idriche.

Il Masterplan conterrà un'analisi dell'evoluzione dei trend demografici e di sviluppo di ciascuna area interessata, nel breve (2031), medio (2041) e lungo (2051) termine. Inoltre, sarà condotta un'analisi dello stato delle attuali reti di approvvigionamento idrico. Il Masterplan si è definitivamente concluso nel 2023 ed è stato validato da un audit indipendente. I primi progetti conseguenti sono stati avviati nel 2023.

⁵⁴ Per approfondimenti si rimanda al seguente link della Regione FVG.

I consumi di CAFC nel triennio

	Unità di Misura	2020			2021			2022		
		Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale	Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale	Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale
Consumi interni complessivi	Mln di m³	0,01	0,03	0,04	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05
- di cui aree a stress idrico	Mln di m³	0	0,03	0,03	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04	0,04
	%	40 %	93,94 %	86,84 %	42,86 %	97,73 %	90,20 %	50%	97,50 %	88 %

5.468^{km}
di rete di acquedotto

18
prese superficiali

72
pozzi

71,8^{mln}
di m³ di acqua prelevata

0,05^{mln}
di m³ di acqua consumata dal gestore

541
sorgenti

LA DISTRIBUZIONE

La gestione sostenibile della risorsa idrica richiede un impegno nella riduzione delle perdite nelle reti dell'acquedotto. Le perdite eccessive, causate da rotture delle condutture, obsolescenza degli impianti, prelievi abusivi dalla rete, consumi non autorizzati, errori di misurazione dei contatori e altri fattori, comportano impatti negativi sia dal punto di vista ambientale (ad esempio, un eccessivo utilizzo di acqua che aumenta lo stress idrico) che dal punto di vista dei costi aggiuntivi per il gestore del Servizio Idrico Integrato.

Tra gli standard e obiettivi di qualità tecnica stabiliti da ARERA vi è la riduzione delle perdite idriche, monitorato attraverso l'indicatore **M1 sulle perdite idriche**. In particolare, vengono misurate le perdite idriche lineari (M1a), pari al rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete acquedotto in un determinato anno, che nel caso di CAFC sono pari a 14,76 m³/km/gg per il 2022, inferiori alla media nazionale di 17,9 m³/km/gg; vengono inoltre monitorate le perdite idriche percentuali (M1b), che derivano dal rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema acquedotto in un determi-

nato anno e che per CAFC sono pari al 47,89%, più alte della media nazionale pari a 41,8%⁵⁵.

Le classi di appartenenza del macro-indicatore M1 per CAFC S.p.A., pertanto, corrispondono alla "B" per l'indicatore M1a e alla "D" per l'indicatore M1b, con la conseguenza che quest'ultimo indicatore determina l'appartenenza alla classe "D" del macro-indicatore M1. L'appartenenza a una classe di merito diversa dalla "A" prevede il perseguimento di obiettivi di miglioramento a stadi successivi, verificati su base biennale, fino al raggiungimento della Classe A il cui obiettivo è il mantenimento. Nel caso specifico, l'obiettivo posto da ARERA⁵⁶ di ridurre del 5% annuo il valore dell'indicatore M1a è particolarmente sfidante per la Società per via dell'estensione e morfologia del territorio. I km di rete pro-capite sono infatti molto elevati in quanto il territorio è particolarmente vasto e in alcune zone ha una bassissima densità di popolazione. Gli indicatori per l'anno 2022 evidenziano un lieve miglioramento rispetto al 2021 frutto dell'incremento degli investimenti nel risanamento e sostituzione delle condotte di acquedotto.

⁵⁵Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 163 gestioni, con una copertura dell'84,6% della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).
⁵⁶Si rimanda al paragrafo "Investire per innovare" nel capitolo 3 per gli obiettivi di qualità tecnica posti al gestore da parte di ARERA.

LE PERDITE IDRICHE NEL TRIENNIO (NON GRI)

	2020	2021	2022
M1a - Perdite idriche lineari (m³/km/gg)	14,92*	15,07*	14,76
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	48,70%*	48,81%*	47,89%
Classe macro - indicatore M1	D*	D*	D

* il dato differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021 in seguito a correzioni apportate da ARERA

CAFC attua interventi mirati sulle infrastrutture dell'acquedotto al fine di limitare le perdite nella distribuzione, con l'obiettivo di contenere i costi e migliorare la qualità del servizio fornito agli utenti. Nel 2022 **sono stati sottoposti a controllo 2.200 km di rete** e sono state effettuate 1.847 riparazioni di rete, risanando 19,848 km della stessa. Al pronto intervento sono giunte 5 segnalazioni di perdite di rete. I trend sono sostanzialmente in linea con gli anni precedenti, la rete presenta mediamente un'età superiore ai 60 anni e nella zona pedemontana il materiale prevalente di realizzazione delle condotte è l'acciaio.

L'impegno alla realizzazione di investimenti per la riduzione delle perdite è contenuto nel Programma degli Interventi 2020-2023 attinente al periodo regolatorio MTI-3 approvato da AUSIR e da ARERA. Lo stesso programma è stato oggetto di revisione biennale per gli anni 2022÷2023. Nel Programma degli Interventi le opere specifiche per la riduzione delle perdite sono associate al macro-indicatore M1 - Perdite idriche della qualità tecnica come previsto dalla nomenclatura ARERA.

Tramite l'AUSIR, insieme agli altri gestori della Regione FVG, CAFC ha redatto un progetto nell'ambito della Missione 2 ("Rivoluzione Verde e Transizione Ecologica"), Componente 4 ("Tutela del territorio e della risorsa idrica") del PNRR: **Smart Water Management - Gestio-**

ne avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto Orientale". Il progetto prevede la messa in campo di strumenti, tecnologie e le migliori tecniche proprie della geomatica per ottenere o implementare la digitalizzazione della rete idrica nei rispettivi ambiti dei gestori. L'approccio è basato sull'implementazione di una distrettualizzazione telecontrollata di tipo misto (virtuale/fisica), ottenuta sia con la realizzazione di saracinesche di partizione della rete, sia con l'installazione di strumenti di misura in continuo delle portate. A completamento dei flussi informativi utilizzabili per attuare un monitoraggio spinto e costante delle perdite, saranno installati **31.000 smart meter** oltre a strumenti per il monitoraggio della qualità dell'acqua in punti sensibili. Grazie all'insieme delle attività descritte saranno potenziati e migliorati gli attuali sistemi di ricerca perdite, per ottenere una riduzione delle perdite idriche stesse complessive dell'11% circa. Saranno infine eseguiti alcuni **interventi di riabilitazione di tratti di rete** individuando le migliori alternative progettuali e la prioritizzazione degli interventi per raggiungere gli obiettivi tecnici e regolatori al minor costo.

Un aspetto fondamentale riguardante la distribuzione concerne le performance relative alle interruzioni del servizio. Queste sono valutate attraverso l'indicatore ARERA M2, che calcola la somma delle ore di interruzione del servizio, programmate e non, verificatesi durante l'anno. Questo valore è moltiplicato per il numero di utenti finali interessati all'interruzione e rapportato al numero totale di utenti finali serviti.

Nel 2022 questo indicatore è pari a 3,36, ben al di sotto della media nazionale di 54,45. Il gestore si mantiene quindi in classe A e conferma il giudizio positivo ottenuto negli anni precedenti. Si continuano ad effettuare interventi mirati per garantire il funzionamento ininterrotto degli impianti di prelievo e trattamento dell'acqua potabile e l'obiettivo per i prossimi anni è quello di mantenere le performance attuali per rimanere in classe A.

14,76
m³/km/gg di perdite idriche lineari

41,8%
i gestori idrici italiani ⁵⁸

47,89%
di perdite idriche percentuali

17,9
m³/km/gg i gestori idrici italiani ⁵⁷

^{57,58} Cfr. nota 55

LE INTERRUZIONI DI SERVIZIO NEL TRIENNIO (NON GRI)

	2020	2021	2022
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	2,71	2,20	3,36
Classe macro-indicatore M2	A	A	A

3,36
il valore medio di ore di interruzioni per utente all'anno

54,45
il valore dei gestori idrici italiani ⁵⁹

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Prima di arrivare nelle case dei cittadini, l'acqua distribuita passa da un **sistema di controlli e verifiche altamente efficiente**⁶⁰. Al fine di garantire la potabilità dell'acqua lungo il percorso fino all'utente finale, può essere necessario utilizzare un trattamento a raggi UV e un trattamento di "copertura" mediante l'impiego di specifici reagenti disinfettanti a base di cloro, come il biossido di cloro⁶¹. Inoltre, per assicurare ulteriormente la qualità dell'acqua, potrebbe essere richiesto un processo di filtrazione utilizzando sabbia e/o carbone attivo per intercettare in modo preventivo eventuali sostanze chimiche potenzialmente dannose. Il dosaggio dei reagenti è completamente automatizzato e controllato tramite logiche di processo predefinite attraverso il sistema di supervisione SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition), con controlli ridondanti sulle concentrazioni immesse, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

L'acqua che giunge ai rubinetti è potabile e sicura, in quanto **rispetta tutti i limiti stabiliti per oltre 100 parametri di qualità chimica, microbiologica e fisica**, come definiti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e recepiti in Italia dal Ministero della Salute attraverso il Decreto Legislativo 31/2001 e sue modifiche successive.

Sono diverse le fasi della filiera di acquedotto interessate dal controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano:

- Sulle fonti di acqua grezza (sorgenti, acque superficiali, falda)
- All'ingresso e all'uscita e nei punti intermedi dei sistemi di trattamento per verificare l'efficacia del trattamento
- All'uscita dei sistemi di pompaggio e serbatoi di accumulo per monitorare la qualità nell'erogazione
- Alle fontanelle ubicate sul territorio per garantire la qualità dell'acqua distribuita
- Prima del contatore d'utenza

L'ufficio servizio qualità delle acque e WSP (Water Safety Plan) di CAFC è responsabile della pianificazione e dell'esecuzione dei monitoraggi sul territorio. Il personale tecnico altamente specializzato esegue i **campionamenti e alcune analisi direttamente sul campo**, tra cui la misurazione del cloro residuo, la torbidità e la concentrazione di ferro. Le analisi si concentrano sui principali parametri chimico-fisici, come pH, conducibilità, durezza, residuo fisso, metalli, cationi e anioni, oltre a sostanze fitosanitarie ed emergenti. Dal punto di vista microbiologico, vengono analizzati batteri coliformi, Escherichia coli, enterococchi, Pseudomonas aeruginosa, Clostridium perfringens e altri indicatori di sicurezza dell'acqua. CAFC svolge l'attività analitica in conformità agli standard ufficiali stabiliti dall'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). Questa attività comprende analisi di verifica, che coprono più di 65

parametri chimico-fisici e batteriologici, nonché analisi di routine con 10 parametri. Nel corso del 2022, sono state condotte analisi approfondite anche per la rilevazione di sostanze fitosanitarie, con particolare attenzione al DACT (diaminoclorotriazina).

ARERA monitora le performance dei gestori nell'ambito della qualità tecnica attraverso l'indicatore **M3** sulla qualità dell'acqua e, più nello specifico, sulla base di **tre indicatori semplici**. Il primo monitora la presenza e l'impatto delle ordinanze di non potabilità rilevate nell'anno (M3a), espresso in termini di utenze coinvolte e durata di ciascuna ordinanza rispetto alle utenze complessive; nel 2022 sono state emanate nel territorio servito 2 ordinanze di non potabilità e l'indicatore è risultato pari a 0,001% per CAFC, inferiore alla media nazionale di 0,088%⁶². Gli altri due indicatori monitorano il tasso di non conformità alla normativa in materia, determinato osservando sia il numero di campioni non conformi sul totale dei campioni interni effettuati (indicatore M3b), sia il numero di parametri non conformi rispetto al totale dei parametri analizzati (indicatore M3c). Nel 2022 CAFC ha analizzato **totalmente 65.675 parametri e 3.688 campioni di acqua**, ovvero il 207% in più dei campioni minimi che il gestore è tenuto a eseguire (pari a 1.200). Le analisi hanno registrato che il **97,2%** dei campioni è risultato **conforme**, portando quindi l'indicatore M3b a 2,79%, quasi un punto percentuale in meno della media nazionale di 3,95⁶³. Il **99,5%** dei **parametri** è risultato **conforme**, e di conseguenza solo lo 0,5% misurato dall'indicatore M3c risulta non conforme, in questo caso registrando un valore leggermente più alto della media nazionale pari a 0,23%⁶⁴. I dati utilizzati per gli indicatori M3b e M3c rappresentano rispettivamente i campioni e i parametri non conformi effettuati in distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione rapportati al numero totale dei campioni e dei

parametri effettuati in distribuzione a valle degli impianti di potabilizzazione.

Grazie alle efficaci attività intraprese negli ultimi due anni per lo sviluppo impiantistico dei sistemi di disinfezione, nel 2022 si osserva una diminuzione dei dati relativi agli indicatori M3a ed M3b. In particolare, sono state attuate le **seguenti azioni**:

- Individuazione di nuovi punti strategici per il monitoraggio del disinfettante in rete mediante strumentazione online;
- Implementazione dei sistemi di disinfezione presso i piccoli acquedotti rurali montani e delle valli;
- Realizzazione di punti d'integrazione del disinfettante in rete ove necessario;
- Formazione e sensibilizzazione del personale addetto alle attività di disinfezione reti.

In ogni caso, anche nel caso dell'obiettivo posto da ARERA per l'indicatore M3 di rientrare in classe B per il gestore risulta particolarmente sfidante il raggiungimento: infatti, Il gestore ha ereditato l'area montana caratterizzata da sorgenti con approvvigionamento principalmente superficiale, fortemente influenzate dal ciclo idrologico. Queste sorgenti si trovano in zone remote, spesso difficili da raggiungere durante i mesi invernali a causa della neve e sono prive di alimentazione elettrica. Per affrontare queste sfide, la Società ha avviato un **piano di miglioramento che mira a mitigare le criticità**. Questo piano prevede l'adeguamento dei sistemi di captazione e trattamento dell'acqua per i piccoli acquedotti rurali di montagna. Una delle iniziative chiave del piano è l'installazione di sistemi di telecontrollo e automazione, che consentono di monitorare e gestire in modo più efficiente l'approvvigionamento idrico anche in condizioni difficili. Gli effetti positivi di tali interventi sono chiaramente evidenti e verificabili attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità tecnica.

⁵⁹Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura dell'85% circa della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).
⁶⁰Nella home page del sito internet aziendale (www.cafcspa.com) è presente un link con la denominazione "Analisi dell'acqua" attraverso il quale è possibile consultare le analisi delle acque potabili distribuite nella maggior parte delle aree servite da CAFC.
⁶¹Per maggiori informazioni sulla disinfezione dell'acqua si rimanda al vademecum disponibile alla seguente pagina web: <https://www.cafcspa.com/ProxyVFS.axd?snode=19469&stream=>

⁶²Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).
^{63,64}Cfr nota 62.

La qualità dell'acqua di CAFC nel triennio

	2020	2021	2022
Campioni analizzati totali (n.)	2.825*	3.862	3.688
Parametri analizzati totali (n.)	63.255*	80.866*	65.675
M3a - Ordinanze di non potabilità (%)	0,003%	0,003%	0,001%
M3b - Campioni non conformi ai limiti di legge (%)	3,01%	3,58%	2,79%
M3c - Parametri non conformi ai limiti di legge (%)	0,30%	0,33%	0,50%
Classe macro-indicatore M3	C	C	C

* Il dato differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della metodologia di calcolo.

La qualità dell'acqua di CAFC risulta particolarmente apprezzata dall'utenza che nel **sondaggio** effettuato nel 2022 ha dato un **punteggio** di **8,2/10** alla stessa (per un maggiore approfondimento fare riferimento al paragrafo "La soddisfazione dell'utenza"). In particolare, vengono apprezzati l'odore (8,3), la limpidezza (8,2) e il sapore (8,1), mentre sotto il punteggio di 8 e in ogni caso ben

sopra la sufficienza si ritrovano la pressione (7,8), il rapporto qualità-prezzo (6,9) e il calcare (6,5). Di seguito si riporta l'intervallo di valori minimo e massimo dell'acqua di CAFC (medie dei valori rilevati nell'anno) confrontato con i valori richiesti dal D.Lgs 31/2001⁶⁵. Si tratta, in particolar modo, di parametri oggetto di interesse da parte della popolazione.

			Intervallo valori CAFC 2022	
	Unità di misura	D.Lgs n. 31/2001	Minimo	Massimo
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	scala pH	6,5 - 9,5	7,60	8,00
Residuo secco a 180°	mg/l	1500	238	380
Durezza	°F	50	19,0	27,0
Calcio	mg/l	non previsto	55,1	75,0
Magnesio	mg/l	non previsto	13,7	20,8
Sodio	mg/l	200	1,7	3,2
Cloruri	mg/l	250	1,6	3,6
Solfati	mg/l	250	28,6	94,0
Fluoruri	mg/l	1,5	<0,1	0,11
Nitrati	mg/l	50	2,7	4,1
Nitriti	mg/l	0,5	<0,05	0,1

Tra le misure che CAFC intende attuare per monitorare e contrastare possibili impatti sulla risorsa da parte di terzi vi è la **sensibilizzazione delle realtà agricole e produttive** poste a monte dei **campi pozzi di Biauzzo e**

Molino del Bosso, oltre il raggio dei 200 metri dal punto di presa ma entro la zona di protezione, **ai fini di un uso consapevole di sostanze chimiche, quali fertilizzanti/pesticidi**.



IL LABORATORIO DI ANALISI FRIULAB

FRIULAB è il laboratorio specializzato nelle analisi ambientali dei gestori del ciclo integrato dell'acqua, tra cui CAFC, Acquedotto Poiana S.p.A. nella provincia di Udine e il gestore convenzionato HydroGEA nel pordenonese. Il laboratorio svolge un ruolo cruciale nella sorveglianza della qualità dell'acqua, con un focus su varie fasi del ciclo idrico, compreso il monitoraggio dell'acqua destinata al consumo umano, dalla sorgente (superficiale o profonda) alla rete di distribuzione e consegna agli utenti, nonché il controllo delle acque reflue provenienti dalla rete fognaria, dagli scarichi degli utenti industriali, fino alle fasi di trattamento e restituzione all'ambiente.

È importante sottolineare che il Laboratorio è accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, il che conferma la sua competenza, indipendenza e imparzialità. L'accredimento Accredia è sia visibile sul sito web

di FRIULAB sia sul sito web dell'ente unico di accreditamento. FRIULAB è inoltre incluso nell'elenco regionale dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo per le industrie alimentari, conformemente al Decreto della Giunta Regionale n° 2452 del 24/09/2004.

FRIULAB promuove iniziative ecologiche, come l'eliminazione della plastica monouso a favore di vetro pyrex sterilizzabile per i prelievi microbiologici, la raccolta differenziata, l'adozione di reagenti meno inquinanti e pericolosi per l'ambiente, nonché la riduzione dei rifiuti speciali liquidi attraverso metodi miniaturizzati. Inoltre, il laboratorio ha implementato una gestione documentale completamente paperless e utilizza strumentazione tecnologicamente avanzata, inclusi sistemi robotizzati, per migliorare l'efficienza delle analisi, garantendo nel contempo elevati standard di qualità.

⁶⁵Si tratta dei valori dell'opera di presa Molino del Bosso che serve il bacino di utenza più grande tra le altre opere.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

La fognatura

La rete fognaria gestita da CAFC ha una lunghezza totale di **3.764 chilometri**. La maggior parte delle reti fognarie è di tipo misto, con una lunghezza di 3.500 chilometri, mentre le reti fognarie nere coprono una distanza di 264 chilometri.

La rete fognaria serve un totale di **175.922 utenze**, corrispondenti all'84,73% del numero totale di utenze di CAFC, che ammontano a 207.627. La popolazione residente servita da fognatura è pari a 393.574 abitanti. Nel 2022 sono stati eseguiti 214 sopralluoghi per la realizzazione di utenze fognarie private da realizzarsi a seguito del rilascio dei nulla-osta all'allacciamento. Inoltre, nel corso dell'anno sono stati inviati nei vari Comuni 339 notifiche relative all'obbligo di allacciamento in fognatura a seguito della realizzazione di nuove condotte fognarie. Infine, sono stati realizzati 230 allacciamenti per fognatura in sede stradale per nuove utenze.

Le acque reflue, attraverso la rete fognaria, vengono trasportate tramite condotte ai depuratori, dove vengono raccolte e successivamente trattate. La Divisione Operativa responsabile del servizio fognatura svolge diverse attività, tra cui la gestione diretta e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti fognari, la gestione delle autorizzazioni e dei nulla osta allo scarico, nonché la gestione degli allacciamenti. In particolare, CAFC gestisce **1.497 impianti della rete fognaria**: 367 sollevamenti fognari e idrovore, 1.115 manufatti di sfioro e scaricatori, 15 sottopassi stradali.

Il Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro rappresenta il punto di riferimento per definire le politiche, gli impegni e le performance relative a tutte queste attività. Per quanto riguarda la gestione diretta e la manutenzione delle reti e degli impianti fognari, CAFC agisce in conformità con la Convenzione sottoscritta con l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR).

Dopo una riorganizzazione iniziata nel 2017 e continuata nei due anni successivi, la Divisione Operativa Fognatura

è ora suddivisa in **quattro zone territoriali**: bassa pianura, zona collinare, zona montana e Città di Udine. Questa suddivisione, considerando le specifiche caratteristiche e l'ampiezza del territorio e delle infrastrutture, permette una **gestione più razionale grazie a un migliore utilizzo di competenze specializzate**. Da un punto di vista organizzativo e operativo, sono stati raggiunti significativi obiettivi per migliorare la sinergia nella gestione dei sistemi di fognatura, anche per rispettare le prescrizioni gestionali contenute nelle autorizzazioni allo scarico di acque reflue urbane, emesse prima dalla Provincia di Udine e ora dalla Regione FVG.

Le attività del servizio di gestione della fognatura comportano diversi impatti, monitorati tramite il macro-indicatore ARERA **M4** che misura l'efficienza nel ridurre l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. Nello specifico esso misura **3 indicatori**:

- **Allagamenti e sversamenti della fognatura (M4a)**, misurato come rapporto tra il numero di episodi di allagamento da fognatura mista o bianca e di sversamento di liquami da fognatura nera e la lunghezza di rete fognaria gestita ed è pari a 0,21 in CAFC, molto inferiore alla media nazionale di 4,6 episodi ogni 100 km⁶⁹;
- **Presenza di scaricatori di piena non adeguati (M4b)**, calcolato come numero di scaricatori di piena non conformi alle normative attinenti ai rapporti di diluizione o anche ai dispositivi per trattenere i solidi sospesi, ove previste, e il numero complessivo di scaricatori gestito; questo valore è pari a 0% in CAFC e notevolmente inferiore al valore di 20% dei gestori idrici italiani⁷⁰;
- **Scaricatori di piena non controllati (M4c)**, ossia il rapporto tra il numero di scaricatori di piena che non sono stati oggetto di ispezione nel corso dell'anno, ovvero che non siano dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione, e il numero totale di scaricatori gestito.

È importante notare che CAFC ha costantemente mantenuto un alto standard di performance in questa area, rimanendo nella classe migliore negli ultimi tre anni.

^{66,67,68} Cfr. nota 62

⁶⁹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

⁷⁰ Cfr nota 69

^{71,72} Cfr nota 69.

Adeguatezza della fognatura nel triennio (non GRI)

	2020	2021	2022
M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100 km)	0,46*	0,29	0,21
M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (%)	0%	0%	0%
M4c - Controllo degli scaricatori di piena (%)	4,80%	5,70%	2,33%
Classe macro-indicatore M4	A	A	A

*il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito a correzioni apportate da ARERA.

3.746km

di rete fognaria

1.497

impianti di fognatura gestiti

0,21

allagamenti e/o sversamenti da fognatura ogni 100km

0,0%

scaricati di piena non adeguati

4,6

i gestori idrici italiani ⁷¹

20%

i gestori idrici italiani ⁷²

LA DEPURAZIONE

Gli scarichi domestici, gli scarichi industriali e le acque meteoriche degli utenti confluiscono nei depuratori, sotto forma di acque reflue, e lì vengono sottoposte a specifici trattamenti. Le acque di risulta del processo di depurazione vengono fatte confluire nei fiumi, nei corsi d'acqua superficiali o in via residuale nel suolo.

La popolazione residente servita da depurazione è pari a 361.995 abitanti, corrispondenti a **157.301 utenze**, ossia il 75,76% del numero totale di utenze (207.627). La Divisione Operativa Depurazione di CAFC è responsabile di **diverse attività chiave**, tra cui:

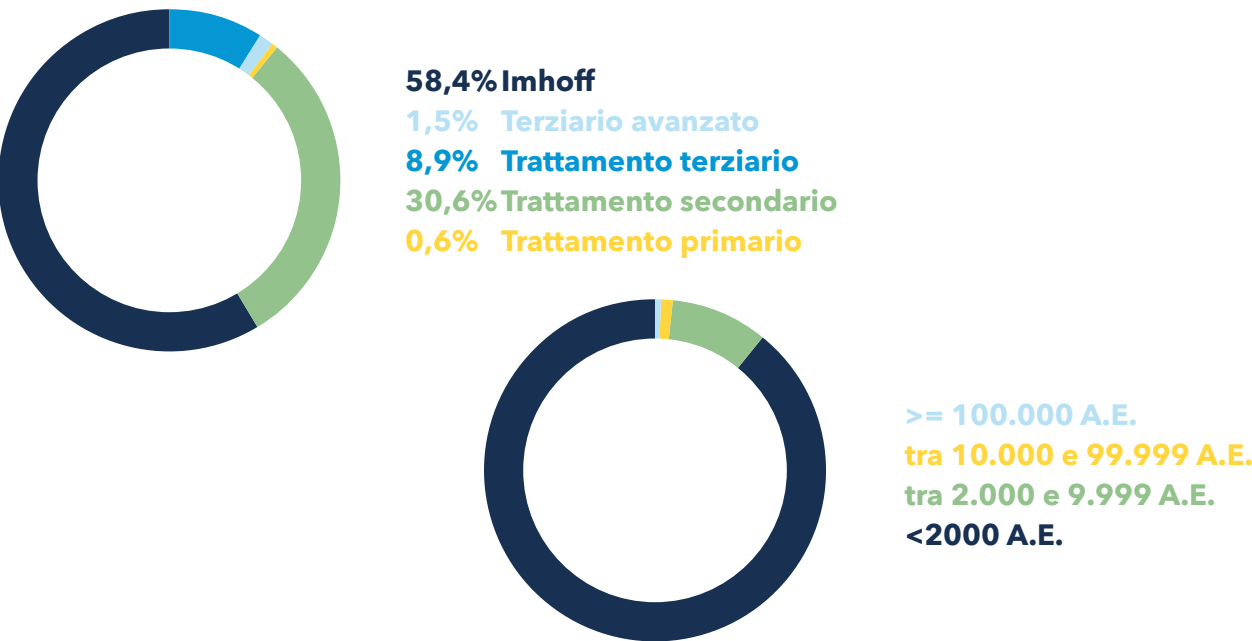
- Conduzione degli impianti di depurazione;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di depurazione;
- Gestione dei lavori, che includono ampliamenti, modifiche, dismissioni e altre operazioni;
- Gestione tecnico-amministrativa delle autorizzazioni allo scarico dei depuratori;
- Supervisione delle analisi degli scarichi, la gestione dei rapporti con gli enti preposti al controllo e la gestione delle anomalie di funzionamento.

Gli impianti di depurazione sono composti da **due linee di trattamento**:

- La linea acque, che si occupa della depurazione delle acque reflue e garantisce la conformità del refluo prima dell'immissione nei corpi idrici ricettori;
- La linea fanghi, che è responsabile della stabilizzazione e della gestione dei fanghi residui dai processi di depurazione.

La Società gestisce **519 depuratori**, di cui la maggior parte, 303, sono vasche Imhoff e impianti di trattamento secondario, 159. La vasca Imhoff è un dispositivo utilizzato per il trattamento dei liquami nei piccoli o medi impianti di depurazione. Tali vasche settiche offrono il vantaggio di avere in un unico recipiente i compartimenti destinati rispettivamente alla sedimentazione primaria e alla digestione del fango. Oltre alle vasche Imhoff vi sono 46 impianti di trattamento terziario, 8 impianti di trattamento terziario avanzato e 3 impianti di trattamento primario. Inoltre, l'89,2% dei depuratori di CAFC ha una capacità di trattamento inferiore a 2.000 abitanti equivalenti (A.E.), seguita dagli impianti tra i 2.000 e i 9.999 A.E. per l'8,9% e da quelli tra i 10.000 e i 99.999 A.E. per l'1,2%. Gli impianti con capacità di trattamento superiore ai 100.000 A.E. sono 3, lo 0,6%.

Gli impianti di depurazione nel 2022 (n. e %)



Nel 2022 il **volume complessivo di acque reflue trattate e scaricate da CAFC si è attestato a 66,5 milioni di metri cubi**. Il 73% di questi viene riversato in acqua di superficie, il 25% nel mare e il 2% nel suolo.

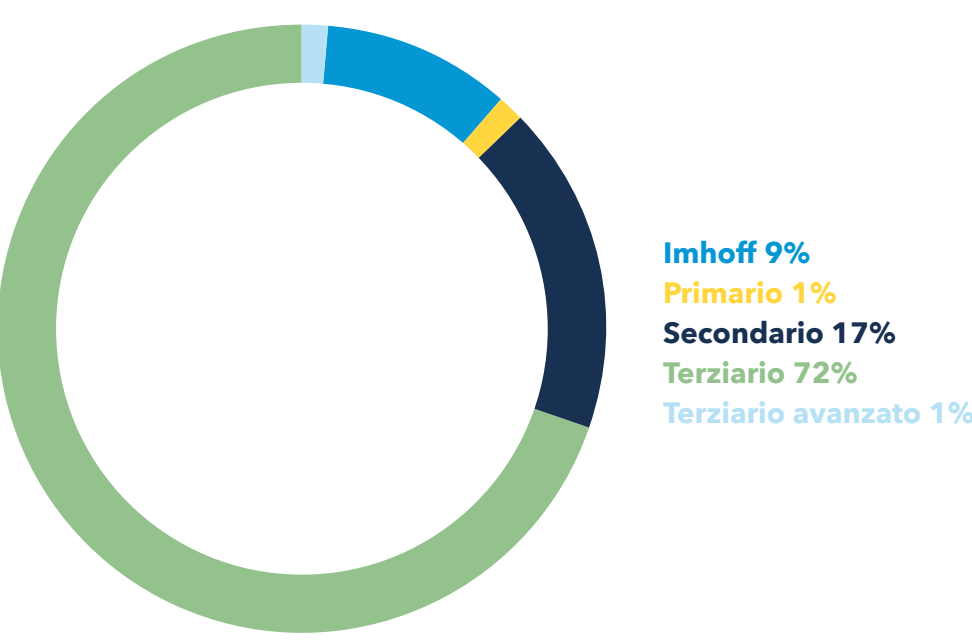
Lo scarico dell'acqua depurata (milioni di metri cubi)⁷³

	2020	2021	2022
Corpi idrici superficiali (fiumi, laghi, etc.)	59,5	55,6	48,3
Acque marino-costiere	18,0	18,0	16,9
Suolo	-	-	-
Totale	77,5	73,6	66,5
Media giornaliera delle acque reflue trattate (m³/gg)	212.318	201.548	182.077

Del totale delle acque depurate, **la maggior parte (il 72%) ottiene un trattamento terziario**. Il 17% subisce un trattamento secondario, il 9% viene trattato tramite vasche Imhoff, l'1% con trattamento primario e un ulteriore 1% con trattamenti terziari avanzati.

⁷³ Il 75% del volume scaricato è ricavata da misurazioni dirette mentre il rimanente 25% è stimato. Le stime sono basate sulla portata riportata in autorizzazione, altrimenti stimato partendo dalla potenzialità dell'impianto, con 250 l/AE giorno e coefficiente di afflusso 0,8. I dati non comprendono la Zona Industriale Udinese (ZIU). Nel 2022 è stato separato il dato relativo lo scarico al suolo, mentre per il 2020 e 2021 esso era riassorbito nella voce scarico in corpo idrico, in considerazione della inconsistenza del dato. L'area è caratterizzata da un livello medio-alto di stress idrico.

LE TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE NEL 2022 (%)



LE ACQUE METEORICHE

Le acque meteoriche rappresentano la frazione delle acque generate da una precipitazione atmosferica che, non essendo assorbita o evaporata, scorre sulla superficie, spesso erodendo terreni impermeabili o parzialmente permeabili. L'**urbanizzazione** intensiva del territorio, con la costruzione di infrastrutture stradali, aree industriali, insediamenti urbani, ha portato a un crescente processo di impermeabilizzazione del suolo. Questo fenomeno **influisce negativamente sul ciclo naturale dell'acqua, alterando l'equilibrio tra precipitazione, evaporazione, alimentazione delle falde acquifere e deflusso superficiale**. Per affrontare questa sfida, è necessario superare l'approccio tradizionale di canalizzazione delle acque meteoriche e invece promuovere la ri-permeabiliz-

zazione del suolo. Inoltre, va considerato che le acque meteoriche subiscono un inquinamento iniziale nell'atmosfera, ma gran parte delle sostanze inquinanti si accumulano dalle superfici attraverso le quali scorrono le piogge. Le prime acque piovute sono spesso più inquinate delle successive. Prima di essere infiltrate nel suolo o riversate nelle acque superficiali, le acque meteoriche devono essere eventualmente sottoposte a un pretrattamento in base al grado di inquinamento. Di solito, il trattamento delle acque meteoriche coinvolge pretrattamenti fisici, biologici o una combinazione di entrambi. Quindi, è evidente che il trattamento delle acque meteoriche è un processo complesso che richiede misure specifiche per gestire in modo adeguato questa risorsa.

519

impianti depurazione gestiti

66,5

mln di m³ di acque reflue trattate

72%

viene trattata con trattamenti di tipo terziario

LA QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE

Dopo il trattamento, le acque depurate vengono reintegrate nel ciclo idrico naturale, confluendo nei fiumi, nei corsi d'acqua superficiali o nel suolo.

Tale attività viene eseguita nel pieno rispetto dei regolamenti di legge evitando pericoli da contaminazione e garantendo la salvaguardia ambientale. L'acqua depurata deve rispettare precisi requisiti qualitativi e quantitativi definiti dalla normativa di settore che sono adattati alla capacità di assorbimento del corpo idrico destinatario; non ci sono altri standard applicati dall'azienda in relazione allo scarico delle acque. Non vi sono sostanze potenzialmente pericolose prioritarie per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento.

All'interno del territorio gestito dall'Azienda è presente l'area balneare di Lignano Sabbiadoro e la più grande (per estensione) zona industriale regionale a San Giorgio di Nogaro. In entrambe queste aree vi è un impianto di depurazione asservito da una condotta di scarico a mare. Fermo restando che l'ARPA è l'ente responsabile della vigilanza sulla conformità degli scarichi di acque reflue trattate dagli impianti di depurazione, CAFC implementa ulteriori **verifiche per garantire una maggiore tutela degli utenti finali**. A titolo precauzionale, ad esempio,

vengono effettuati controlli sulle condizioni di balneabilità delle acque costiere attraverso il periodico monitoraggio della qualità delle acque marine collocate in prossimità ai diffusori di scarico dei depuratori di Lignano Sabbiadoro e San Giorgio di Nogaro.

Nel corso del 2022, CAFC **ha prelevato un totale di 3.849 campioni sui reflui** (che divengono 4.210 se si considerano le analisi di processo).

Oltre ai dati monitorati internamente da CAFC, ARERA monitora le performance dei gestori sulla linea acque attraverso il macro-indicatore M6 che misura il tasso di superamento dei limiti tabellari del D.Lgs. 152/2006 nei campioni di acqua reflua scaricata⁷⁴. Nel 2022 sono risultati non conformi l'1,2% dei campioni, contro una media nazionale di 8,8%⁷⁵. Si precisa che eventuali casi di non conformità vengono gestiti dall'Azienda nel rispetto delle normative vigenti e seguendo la procedura tecnica prevista dal Codice dell'ambiente. In conseguenza all'indicatore di ARERA la classe di merito è la "B" e l'obiettivo aziendale è quello di mantenere tale riconoscimento migliorando comunque ogni anno (come nei precedenti) la prestazione.

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente nel triennio (non GRI)

	2020	2021	2022
Numero totale di campioni e analisi svolte per il settore depurazione, incluse le analisi di processo	N.d	3.882	4.210*
Numero totale di campioni e analisi svolte a monte e a valle su tutti gli impianti di depurazione	3.691	3.447	3.849
Numero risultati conformi	3.475	3.164	3.396
% di campioni di acque reflue non conformi	5%	8,2%	11,8%

*Il dato differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di esercizio 2022.

Macro-indicatore M6 - Qualità dell'acqua depurata (non GRI)

	2020	2021	2022
M6 - % di campioni di acque reflue scaricate non conformi	1,9%	1,6%	1,2%
Classe macro-indicatore M6	B	B	B

Nel seguito si riporta la percentuale media di abbattimento di alcune sostanze presenti nelle acque reflue in

uscita dagli impianti di trattamento rispetto a quelle in entrata.

Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue nel biennio (non GRI)

	2021	2022
BOD5 - Domanda biochimica di ossigeno 5 giorni	94,9%	94,2%
COD - Domanda chimica di ossigeno	90,3%	89,5%
SST - Soldi di sospesi totali	88,6%	93,4%
Fosforo totale	77,8%	77,7%
Azoto totale	71,5%	74,1%

L'obiettivo principale degli scarichi è **mantenere la conformità del refluo trattato allo scarico** cercando di contenere i costi. A tal scopo, nel 2022 sono state avviate e/o proseguite una serie di attività, quali, l'introduzione di contratti di gestione per macchine di depurazione complesse (come, ad esempio, impianti a membrana MBR, sostituzione dei pannelli diffusori sugli impianti di depurazione, manutenzione mirata su impianti che presentano criticità ed inseriti in piano investimenti) e la sostituzione di macchine energivore con altre a minor consumo energetico (es. compressori). Per quanto riguarda i **controlli analitici** condotti da

CAFC nelle aree di sua competenza relativamente agli scarichi degli impianti produttivi nella pubblica fognatura, la Società ha l'obiettivo di determinare, in collaborazione con il laboratorio FRIULAB, le concentrazioni di inquinanti nelle acque scaricate e verificare se rispettino i limiti di accettabilità stabiliti nelle autorizzazioni rilasciate, oltre a valutare le concentrazioni inquinanti ai fini tariffari. Le utenze industriali che scaricano in pubblica fognatura sono 637, in aumento rispetto allo scorso anno pari a 633, e di queste ne vengono controllate 472. CAFC ha effettuato **563 controlli** sulle stesse nel 2022 per un totale di **16.127 parametri totali analizzati**.

⁷⁴ In particolare, misura il tasso di superamento dei limiti fissati dall'allegato 5 alla parte III del D.Lgs. 152/2006 per i parametri della tabella 1 e, con riferimento agli impianti di depurazione recapitanti in aree sensibili, per uno o entrambi i parametri di cui alla tabella 2 del medesimo decreto.

⁷⁵ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni idriche, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).

3.849

campioni effettuati

563

controlli sugli scarichi in pubblica
fognatura

1,2%

dei campioni di acque reflue risultati
con confronti

16.127

parametri analizzati

8,8%

i gestori idrici italiani⁷⁶

GESTIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA CIRCOLARE

In CAFC il segmento che causa il maggior impatto dal punto di vista dei rifiuti è la divisione depurazione per la produzione di fanghi e, a seguire la divisione acquedotto, la fognatura e il servizio manutenzioni rispettivamente per:

- Materiale da costruzione, manutenzione e riparazione delle reti e degli impianti come tubi, contatori, apparecchiature idrauliche, meccaniche ed elettromeccaniche (pompe, contatori ecc.);
- Scarti derivanti dalle manutenzioni (oli esauriti);
- Imballaggi derivanti da acquisti di materiale da impiegare nel ciclo produttivo delle attività oggetto di lavorazione.

Le attività del comparto depurazione generano rifiuti sotto forma di fanghi, sabbie e vagli, che rappresentano il risultato residuale dei processi di depurazione delle acque reflue, della gestione delle reti fognarie e delle operazioni di manutenzione. La quantità di questi rifiuti non è completamente controllata da CAFC in quanto può essere influenzata da eventi eccezionali, come fenomeni atmosferici straordinari, che non sono gestibili dall’organizzazione stessa.

Per garantire il corretto smaltimento, il recupero o il riciclo dei rifiuti presso **operatori esterni**, la Società ha adottato una procedura specifica di suddivisione dei rifiuti in categorie omogenee. Tutti gli operatori coinvolti nel trasporto e nella gestione dei rifiuti, così come quelli coinvolti in attività connesse, sono soggetti a controlli e verifiche da parte di CAFC per assicurare il rispetto delle normative del settore stabilite nei capitolati. Inoltre, la Società svolge anche **attività ispettive interne** al fine di garantire il mantenimento e il rinnovo delle certificazioni dei propri Sistemi di Gestione e per monitorare la produzione e la successiva movimentazione dei rifiuti presso gli impianti. In particolare, vengono verificati l’ITP (Idoneità Tecnico Professionale) del fornitore, lo stato di aggiornamento delle autorizzazioni (per smaltitori) e

dell’iscrizione all’ALBO per i trasportatori tramite verifica automatizzata con il gestionale SOGER.

Nel corso del 2022, **la quantità di rifiuti derivata dalle attività di CAFC** è pari a **37.015,59 tonnellate**, in leggero calo rispetto alle 37.296,72 tonnellate del 2021 (-1%) e alle 38.744,24 tonnellate del 2020 (-4%). La quasi totalità dei rifiuti generati, **il 99,91% nel 2022, è costituita da rifiuti non pericolosi**, principalmente fanghi di depurazione. In linea generale, il materiale acquistato e utilizzato nel ciclo produttivo non è materiale di tipo pericoloso; ad esempio, una parte degli olii usati nel ciclo produttivo sono olii sintetici biodegradabili. Ad eccezione dei fanghi conferiti presso i depuratori aziendali autorizzati al trattamento dei rifiuti (Udine e San Giorgio) pari a 13.049 tonnellate, i restanti rifiuti vengono gestiti da operatori esterni. Nel 2022 **la percentuale di rifiuti destinati a operazioni di recupero è pari al 59,17%**; più della metà (58,35%) di questi rifiuti viene speso sul suolo a beneficio dell’agricoltura. **Il 40,83% dei rifiuti viene avviato a smaltimento**, e la maggior parte di essi, l’85,32%, subisce un trattamento biologico. Oltre alle attività di recupero dei fanghi, CAFC svolge diverse attività a **favore della circolarità**. Si impegna, ove possibile, a reimpiegare materiale riciclato certificato per il reinterro a seguito di interventi sulla rete acquedotto, permettendo il reimpiego di materiale che in alternativa sarebbe destinato a smaltimento. In particolare, nel 2022 **è stata completata la certificazione** del materiale inerte proveniente dalla sezione di trattamento specifica dell’impianto di depurazione di Udine, **secondo la norma UNI EN 13242**.

Nel ciclo produttivo della divisione depurazione, anche l’attività di **recupero delle sabbie** derivanti dalla pulizia delle caditoie dei Comuni Soci contribuisce alla riduzione della produzione di rifiuti e al reimpiego del materiale nel ciclo produttivo di CAFC.

I rifiuti generati da CAFC nel triennio per tipologia e destinazione (t)

Rifiuti prodotti per composizione	2020		
	non destinati a smaltimento	destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	7,55	8,89	16,44*
Non Pericolosi	25.657,44	13.070,36	38.727,80 *
Totale	25.664,99	13.079,25	38.744,24*

Rifiuti prodotti per composizione	2021		
	non destinati a smaltimento	destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	3,55	8,03	11,58
Non Pericolosi	23.344,75	13.940,39	37.285,14
Totale	23.348,30	13.948,42	37.296,72

Rifiuti prodotti per composizione	2022		
	non destinati a smaltimento	destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	7,13	25,85	32,98
Non Pericolosi	21.895,27	15.087,34	36.982,61
Totale	21.902,40	15.113,19	37.015,59

*il dato differisce da quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della modalità di calcolo.

⁷⁶ Cfr. nota 75

Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)⁷⁷

		2020			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	44,14
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	0,12
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	0,03	-	-
Altre operazioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	142,67
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	18,56
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	18.106,71*	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	5.550,98
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	2,33
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	7,52	582,84	1.209,09

*il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della modalità di calcolo.

⁷⁷ Le operazioni della tipologia R sono previste dall'elenco dell'allegato C alla parte IV del D.lgs.152/06.

Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)⁷⁷

		2021			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	51,72
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	0,33
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	0,04	-	119,56
Altre operazioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	196,58
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	-
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	14.631,07*	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	0,95
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	5.944,12
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	-
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	3,51	1.084,62	1.315,80

*il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della modalità di calcolo.

⁷⁷ Le operazioni della tipologia R sono previste dall'elenco dell'allegato C alla parte IV del D.lgs.152/06.

Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)⁷⁷

		2022			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	39,90
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	62,13
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	-	-	3.016,39
Altre operazioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	102,10
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	-
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	12.779,56	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	0,90
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	4.817,40
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	0,90
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	7,13	269,90	806,09

*il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della modalità di calcolo.

⁷⁷ Le operazioni della tipologia R sono previste dall'elenco dell'allegato C alla parte IV del D.lgs.152/06.

Destinazione dei rifiuti destinati a smaltimento (in t e %) ⁷⁸

		2020		2021		2022	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Messa in discarica	D1 - Discarica	-	2.139,86	-	2.504,32	-	2.182,36
Incenerimento con recupero energia	D10 - Incenerimento a terra	-	54,53	-	3,46	-	0,00
Altre operazioni di smaltimento	D8 - Trattamento biologico	-	10.678,63	-	11.404,81	-	12.883,78
	D9 - Trattamento fisico-chimico	2,25		-	0,00	-	10,20
	D15 - Giacenza e/o deposito preliminare	6,64	197,34	8,03	27,80	25,85	-

Tra gli obiettivi dei prossimi anni, permane come obiettivo aziendale la riduzione della produzione di imballaggi, che si traduce sostanzialmente nell'effettuazione di acquisti mirati e nella scelta di fornitori che limitano l'uso di imballo o lo reimpiegano nel loro ciclo produttivo (es. taniche ipoclorito usate per la clorazione dell'acqua).



LA GESTIONE DEI FANGHI

I fanghi di risulta ottenuti dai processi depurativi direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura sono stati pari a **12.780 tonnellate**, delle quali 7.334 tonnellate di fango palabile (con un tenore di secco del 14% di Sostanza Secca) e 5.446 tonnellate in fase liquida. Ulteriori quantità di fango in fase liquida pari a **9.549 tonnellate**, per economicità di gestione, sono state conferite presso l'impianto di depurazione di Udine. A questi si aggiunge il fango inviato a impianti di recupero energetico e quindi utilizzato principalmente come combustibile per produrre energia, pari a **5.087 tonnellate**, prodotto in parte dall'impianto di depurazione di Tolmezzo (4.817 tonnellate, di cui 17% di Sostanza Secca) e in parte dal

depuratore di San Giorgio di Nogaro ed essiccato (270 tonnellate). I fanghi residui inviati in discarica sono quelli prodotti dalle sezioni di pretrattamento dell'impianto di Udine pari a 121 tonnellate e quelli dell'impianto di depurazione del Consorzio COSEF pari a 326 tonnellate (si tratta in questo caso di fango industriale che non va in agricoltura). La capacità di controllare gli impatti ambientali derivanti dal trattamento dei reflui è misurata dall'**indicatore di qualità tecnica di ARERA M5 Smaltimento dei fanghi in discarica** che calcola il rapporto percentuale tra i quantitativi di fango da depurazione destinati allo smaltimento finale in discarica e le quantità complessive

⁷⁸ Le operazioni della tipologia D sono previste dall'elenco dell'allegato B alla parte IV del D.lgs.152/06.

registrate in uscita dagli impianti di depurazione gestiti. CAFC nel triennio ha mantenuto una performance ottima in tal senso tale da farla rientrare in classe A: i fanghi di depurazione inviati a discarica sono infatti solo il 3,93% del totale, rispetto a una media nazionale di 8,7%⁷⁹.

Smaltimento dei fanghi in discarica (%) (non GRI)

	2020	2021	2022
M5 – Smaltimento dei fanghi in discarica	3,39%*	0,60%	3,93%
Classe macro-indicatore M5	A	A	A

* il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito a correzioni apportate da ARERA.



ENERGIA ED EMISSIONI

CAFC si impegna attivamente nel controllo dell’energia e delle emissioni, concretizzando tale impegno attraverso il mantenimento operativo di impianti dedicati all’auto-produzione di energia rinnovabile, una mobilità gradualmente più sostenibile e interventi puntuali sugli impianti installando nuove tecnologie o attraverso il revamping. Parallelamente, prosegue l’attività di ricerca denominata “Inquinamento e depurazione dell’ambiente”, composto da personale di CAFC e dell’Università di Udine che mira a identificare modalità per migliorare l’efficienza degli impianti esistenti che effettuano la digestione anaerobica dei fanghi, ossia che producono biogas. L’obiettivo è sfruttare diverse matrici, come la frazione organica dei rifiuti urbani, e migliorare i parametri che favoriscono il riutilizzo agronomico dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione. Ciò contribuisce a promuovere economie circolari nella zona di competenza di CAFC e nelle aree limitrofe.

Nel 2022 CAFC ha consumato 175.343 GJ di energia, in calo del 10% rispetto al 2021. Il minor consumo è dovuto in parte al minor consumo generale di ciascun vettore energetico, come per esempio il carburante, e

L’obiettivo per i prossimi anni è il mantenimento della classe A. questo avviene sia aumentando il più possibile in produzione la separazione tra i fanghi idonei al recupero da quelli non idonei, sia effettuando gare di servizio incentivanti il recupero mediante premialità.

in parte alla netta diminuzione del gas naturale a causa della messa fuori servizio del cogeneratore di San Giorgio di Nogaro a causa del prezzo del metano in continua crescita nel 2022, che ha imposto il fermo della linea di essiccamento fanghi. Il 90% dell’energia consumata proviene da fonti rinnovabili, una quota che aumenta del 12% rispetto all’anno precedente quando era pari a 80,7%. La maggioranza dell’energia consumata, l’83,4% è energia elettrica. Di questa, la quasi totalità, ossia il 99%, viene acquistata tramite Garanzia d’Origine (GO) ossia proviene da fonte rinnovabile certificata, mentre il restante 1% proviene dall’energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile, fotovoltaico e idroelettrico. Il 6,6% dell’energia totale consumata proviene da combustibile rinnovabile, il biogas, mentre i combustibili fossili occupano il 10%. Gli impianti acquedotto, fognatura e depurazione utilizzano energia elettrica, mentre i combustibili vengono impiegati per autotrazione o per la produzione di energia termica. Parte dell’energia autoprodotta da fonti rinnovabili viene ceduta al gestore della rete elettrica pubblica.

I consumi energetici nel triennio (GJ)

	2020	2021	2022
Combustibili non rinnovabili	41.342	37.753*	17.484
Benzina	94	139	112
di cui autotrazione	94	139	112
Gasolio	11.850	9.604	8.878
di cui autotrazione	7.150	8.198	8.312
GPL	102	175	144
Gas naturale	29.296	27.835	8.350
Combustibili rinnovabili	9.982	12.699	11.624
Biogas	9.982	12.699*	11.624
Energia elettrica consumata ³⁴	142.639*	145.076*	146.235
EE acquistata	140.937	142.984	144.047
da fonti rinnovabili*	140.937	142.984	144.047
EE autoprodotta e consumata	1.703	2.092	2.188
da fonti rinnovabili (fotovoltaico e idroelettrico)	1.703	2.092	2.188
TOTALE CONSUMI ENERGETICI	193.964	195.528	175.343
di cui da fonte rinnovabile	152.622	157.775	157.859
% da fonte rinnovabile	78,7%	80,7%	90,0%

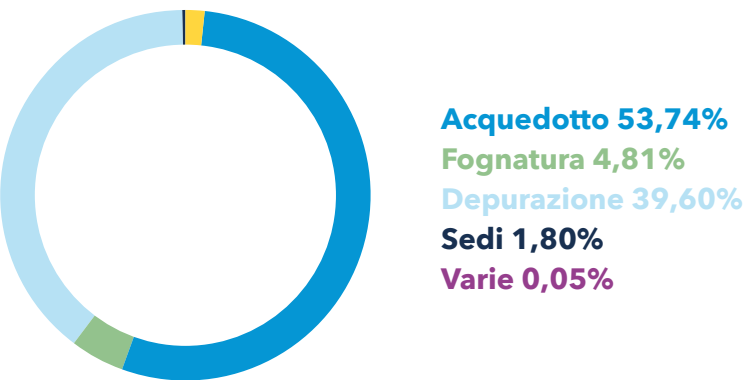
*i dati sono stati modificati per un aggiornamento della metodologia di calcolo rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2021.

I comparti che utilizzano maggiormente energia elettrica sono l’acquedotto (53,74%) e la depurazione (39,60%), mentre la restante quota è suddivisa tra fognatura (4,81%), sedi (1,80%) e attività trasversali varie (0,05%). Per l’acquedotto sono stati utilizzati 0,30 kWh di energia per metro cubo di acqua da impianti propri o altri sistemi. Mentre se si considera l’acqua fatturata alle utenze l’energia specifica sale a 0,65 kWh/metro cubo di acqua. Entrambi i valori sono in leggero aumento, del 5%, rispetto al 2021, a causa della necessità di sollevare l’acqua sotterranea da una profondità maggiore, dovuta all’abbassamento delle falde causato dalla siccità 2022.

Riguardo alla fognatura nel 2022 sono stati utilizzati 5.328,5 kWh per sollevamento fognario, con una riduzione del 21% rispetto all’anno precedente, mentre la depurazione ha consumato 0,24 kWh per unità di volume di refluo trattato, con un aumento dell’11% rispetto al 2021. I consumi di energia elettrica della depurazione si sono mantenuti in linea rispetto al precedente esercizio nonostante l’avvio di nuovi impianti maggiormente complessi e performanti, e di conseguenza maggiormente energivori. Infatti, l’aumento di energia è stato compensato con l’esecuzione di interventi mirati all’efficientamento energetico.

⁷⁹ Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).
⁸⁰ Cfr. nota 79.

Energia elettrica consumata per comparto (2022)



Energia specifica per comparto, nel triennio

	Unità di misura	2020	2021	2022
Energia specifica acquedotto: consumo di energia elettrica per unità di volume di acqua da impianti propri o altri sistemi	kWh/m³	0,29*	0,29*	0,30
Energia specifica acquedotto: consumo di energia elettrica per unità di volume fatturato alle utenze	kWh/m³	0,61	0,62*	0,65
Energia specifica fognatura: consumo di energia elettrica totale per sollevamento fognario	kWh/impianti rete fognaria	7.420,05	6.719,99	5.328,50
Energia specifica depurazione: consumo di energia elettrica per unità di volume di refluo trattato	kWh/m³	0,20	0,22	0,24

*il dato differisce da quanto pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 in seguito ad un aggiornamento della modalità di calcolo.

175.343^{GJ}
di energia consumati nel 2022 (-10% rispetto al 2021)

90%
proviene da fonti rinnovabili (+12% rispetto al 2021)

100%
dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili

Acquedotto
0,30 kWh/m3
di acqua da impianti propri o altri sistemi

Depurazione
0,24 kWh/m3
di acqua depurata⁸²

0,47
media gestori idrici italiani ⁸¹

0,36
media gestori idrici italiani

⁸¹ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo Stato dei Servizi 2022 (dati 2021).
⁸² Cfr. nota 81

GAS NATURALE E BIOGAS

Il gas naturale, come combustibile fossile, si distingue per la sua maggiore efficienza e minore impatto ambientale rispetto ad altri simili. Le sue vantaggiose caratteristiche includono un minor rilascio di sostanze nocive e climalteranti rispetto ad altre fonti fossili; una maggiore produzione di energia dalla combustione nelle centrali elettriche rispetto a pari quantità di petrolio o carbone e un facile immagazzinamento e trasportabilità, con la possibilità di programmazione del consumo, rendendolo un alleato ideale nella transizione verso fonti rinnovabili. Il gas naturale, derivato dalla decomposizione di organismi animali e vegetali, è composto principalmente da metano, oltre ad altre sostanze come anidride carbonica, azoto, elio, solfuro di idrogeno e mercurio. Il biogas, invece, è una miscela composta principalmente da metano, anidride carbonica, ossigeno, acido solfidrico, idrogeno e azoto con tracce infinitesimali di altre sostanze. Esso è generato in impianti appositi, grazie alla fermentazione di grandi quantità di sostanze organiche dette biomasse.

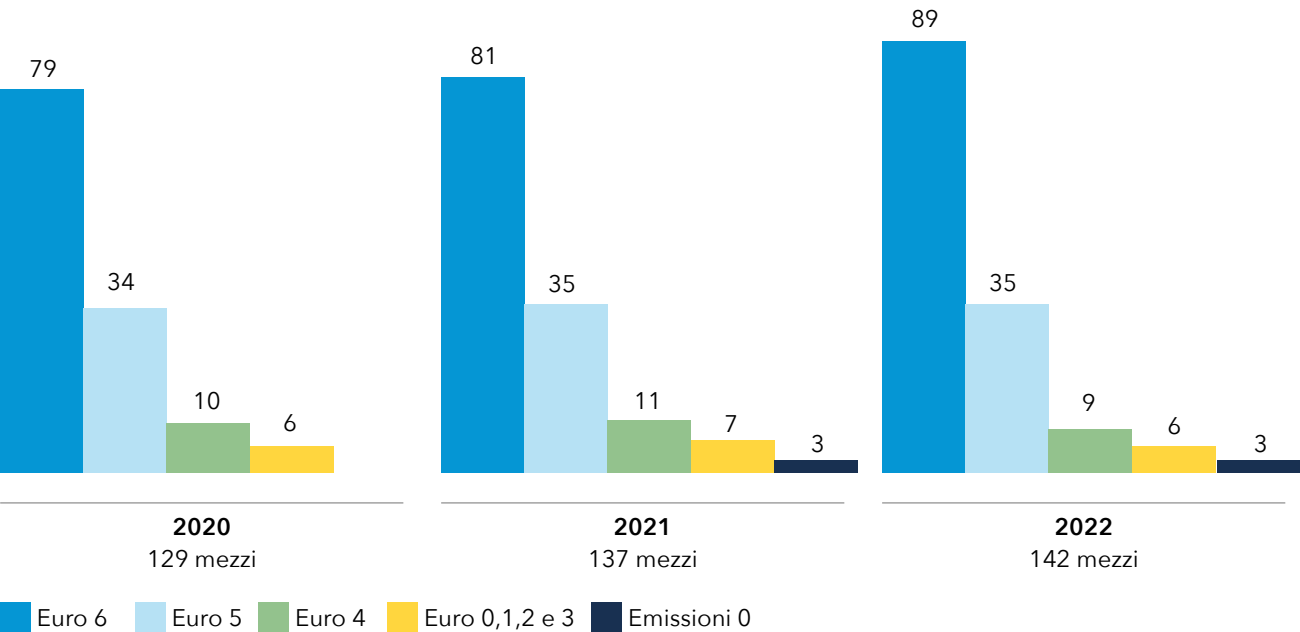
Il biogas trova impiego nella produzione di energia elettrica e termica attraverso cogeneratori, simili ai motori degli autoveicoli. Il calore prodotto durante la combustione viene utilizzato nel processo di digestione dei fanghi che generano biogas. L'utilizzo del biogas comporta diversi vantaggi, tra cui costi di produzione ridotti, risparmio ambientale evitando l'uso di altri combustibili e la trasformazione del metano, gas ad alto potenziale di effetto serra, in anidride carbonica, con un impatto climalterante notevolmente inferiore. Un ulteriore beneficio deriva dal digestato, il residuo della fermentazione, utilizzato come ammendante del suolo. Questo materiale, prodotto naturalmente, arricchisce la microflora e la microfauna del terreno e contribuisce alla fissazione dell'anidride carbonica atmosferica, contribuendo così alla riduzione dell'effetto serra.

IL PARCO AUTO DI CAFC

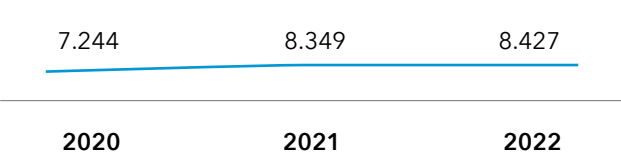
Buona parte dei combustibili non rinnovabili viene utilizzata per il parco auto della Società. Nel 2022 infatti, CAFC possiede 142 mezzi, di cui 132 a gasolio e 7 a benzina, che hanno consumato 8.427 GJ di energia. L'89% dei mezzi sono a basso impatto ambientale, ossia Euro 6, Euro 5 ed elettrici, in linea con il triennio (87% e 88% rispettivamente nel 2021 e 2020). Infatti, oltre ai

mezzi a gasolio e benzina nel 2021 la Società ha acquistato 3 mezzi elettrici, che vengono alimentati da energia fotovoltaica. I mezzi aziendali sono per la maggior parte, 128, mezzi leggeri, mentre i restanti 14 sono mezzi pesanti, un dato in linea con gli anni precedenti quando erano rispettivamente 122 e 15 nel 2021 e 117 e 12 nel 2020.

Il parco mezzi aziendale per classe ambientale, nel triennio



Consumi del parco mezzi (GJ)



La gestione dei veicoli avviene attraverso un programma che permette di monitorare lo stato dei veicoli da remoto. Questo permette di mantenere costantemente in efficienza la flotta aziendale. La sostituzione dei veicoli è programmata, di solito dopo 5 anni il loro utilizzo, mentre quelli a noleggio vengono solitamente sostituiti dopo 48 mesi.

La Società ha iniziato ad installare **colonnine di ricarica**, attualmente ve ne sono circa 15 presso la sede di Udine. In futuro queste verranno installate anche nella sede di Tolmezzo e nel lungo periodo l'obiettivo è coprire la ricarica lungo tutto il territorio. Il riscontro aziendale sui mezzi elettrici è infatti molto positivo in quanto il consumo è molto ridotto potendo sfruttare anche la produzione da fotovoltaico.

 **3**
mezzi elettrici
nel 2022

89%
della flotta è a basso
impatto ambientale

LE INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Nella seguente tabella si riportano le iniziative di efficientamento energetico che hanno consentito o consentiranno in futuro di risparmiare notevoli quantità di kWh di energia, riducendo in questo modo anche le emissioni in atmosfera dovute alle attività di CAFC.

Titolo intervento (fase 1) (fase 2)	Risparmio atteso [kWh]	Data prevista
Conclusione dell'intervento Ammodernamento comparto di aerazione del depuratore di San Giorgio di Nogaro	500.000 kWh	In esecuzione
Ammodernamento del comparto di aerazione depuratore di San Giorgio di Nogaro	450.000 kWh	In esecuzione
Manutenzione straordinaria dei sollevamenti iniziale e finale del depuratore di S. Giorgio di Nogaro	100.000 kWh	Febbraio 2023 - concluso
Installazione del sistema oblysis nei bacini di ossidazione del depuratore di Tolmezzo	300.000 kWh	Luglio 2023 - sospeso temporaneamente
Realizzazione della copertura del digestore secondario nell'impianto di depurazione di Udine	50.000 kWh	Ottobre 2022 - concluso
Ammodernamento del comparto di aerazione del depuratore di Udine	350.000 kWh	Settembre 2023 - concluso
Installazione del sistema di automazione per il controllo di processo su impianti di depurazione	300.000 kWh	Agosto 2023 In esecuzione
Installazione nuovi sistemi di aerazione su impianti di depurazione (Codroipo, Farla Ovest, Udine)	450.000 kWh	In fase di esecuzione
TOTALE	2.500.000 kWh	

Le emissioni di gas serra e l'impronta di carbonio

Nel 2022 le **emissioni totali di gas serra** (Scope 1, Scope 2) sono state pari a **13.753 tonnellate di CO₂eq** con il metodo **Location-based** e **3.495** tonnellate di CO₂eq con il metodo **Market-based**⁸³. Rispetto agli anni precedenti il perimetro delle attività considerate è stato esteso.

In particolare, le **emissioni dirette (Scope 1)** sono pari a **3.455 tCO₂eq** e includono l'uso di combustibili fossili in sorgenti stazionarie, l'uso di combustibili fossili in sorgenti mobili e le emissioni fuggitive derivanti da perdite di gas refrigeranti climalteranti. Sono state, inoltre, prodotte 7.383 tCO₂eq di origine biogenica, da linee di trattamento delle acque o dei fanghi durante i processi di depurazione delle acque reflue e di trattamento biologico e fisico dei fanghi di risulta.

Le emissioni indirette da consumi energetici (Scope 2) rappresentano le emissioni derivanti dall'importazione e utilizzo di energia elettrica. Se ci si basa sulla posizione geografica (Location-based) le emissioni sono pari a 10.298 tCO₂eq. Invece, se si prende in considerazione il mercato (Market-based), queste sono pari a 10 tCO₂eq, in quanto l'energia acquista proviene al 100% da fonti rinnovabili (di cui l'1% da biomasse). In particolare:

- La metodologia Location-based considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, basandosi su fattori di emissioni medi della rete.
- La metodologia Market-based considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura.

Emissioni Location-based nel 2022 (tCO₂eq)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Varie	Totale	%
Scope 1	372	41	2.883	159	3.455	25%
Scope 2	5.517	503	4.124	154	10.298	75%
Totale	5.889	544	7.007	313	13.753	100%

Emissioni Market-based nel 2022 (tCO₂eq)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Varie	Totale	%
Scope 1	372	41	2.883	159	3.455	99%
Scope 2	21	2	16	1	40	1%
Totale	393	43	2.899	160	3.495	100%

Grazie alla produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili sono state evitate 1.425 tonnellate di CO₂eq. Per l'energia elettrica prodotta da fonti fisiche (fotovoltaico e idroelettrico) si è ipotizzata la sostituzione di un equivalente energia elettrica acquistata dalla rete ovvero prodotta dal mix energetico nazionale, ed è stato applicato il fattore emissivo corrispondente (ISPRA, 2021). Per l'energia elettrica e termica prodotta in cogenerazione da biogas si è ipotizzata la sostituzione di un quantitativo energetico equivalente di gas naturale in ingresso all'impianto cogenerativo, a parità di rendimen-

ti e di energia fornita all'utenza ed è stato applicato il fattore emissivo ISPRA (2021) per i motori stazionari. Per il calcolo del gas metano sostituito sono stati impiegati i poteri calorifici utilizzati nel calcolo degli altri valori energetici (fonte: DEFRA).

Nel 2020 (dati 2019) è iniziato il lavoro di calcolo di impronta carbonica grazie al quale è possibile rendicontare le emissioni interne dirette e indirette ed esterne al perimetro aziendale. La metodologia utilizzata è quella esplicitata nell'ambito del GHG Protocol, nel rispetto

delle prescrizioni sulla qualità dei dati previsti dalla ISO 14064. L'utilità intrinseca della redazione dell'inventario aziendale delle emissioni e del calcolo dell'impronta carbonica risiede, non soltanto nella assunzione di consapevolezza dell'attuale livello di emissioni (confrontabilità con benchmark), ma anche nella finalità di monitorare le variazioni di emissioni negli anni, valutando l'evoluzione e l'efficacia delle misure di mitigazione intraprese. I dati relativi alle emissioni esterne (Scope 3) saranno soggetti a revisione entro la fine dell'anno e riportati nel documento di Carbon Footprint 2023 (sui dati 2022). Per la riduzione delle emissioni prosegue l'importante contributo derivato dall'acquisto di energia elettrica proveniente unicamente da fonti rinnovabili e dall'aumento della autoproduzione di energia da fonti rinnovabili. Un importante apporto in termini di aumento delle emissioni deriva invece dai consumi di prodotti chimici, che vengono utilizzati in modo intensivo sia nel settore acquedotto che nella depurazione. Le emissioni in questo caso sono determinate sia dalla produzione dei reagenti sia dal loro trasporto verso CAFC.

Nel 2022 è stato approvato un "Piano d'azione per la riduzione dell'impronta di carbonio". La strategia di de-

carbonizzazione ha l'obiettivo di ridurre a zero le emissioni di gas serra nette entro il 2050, un impegno preso a livello formale. Essa si fonda sul perseguimento degli Science Based Targets (SBT) ed è in linea con l'Accordo di Parigi che prevede di limitare il riscaldamento globale a +1,5°C. Le azioni, comprese nel Programma degli Investimenti 2020-2023 poste in essere da CAFC, riguardano l'efficientamento energetico degli impianti, la riduzione dei consumi di combustibile fossile e la sostituzione con fonti rinnovabili, la riduzione dei consumi per i trasporti, la riduzione del consumo di reagenti, la riduzione dei tragitti dei dipendenti negli spostamenti casa-lavoro e la compensazione delle emissioni tramite l'acquisto di crediti di sostenibilità. In particolare, quest'ultima attività è stata portata a termine nel 2022. Le emissioni vengono compensate attraverso il finanziamento di iniziative di gestione virtuosa di un ambiente naturale locale (boschi gestiti dal Consorzio Boschi Carnici) in grado di funzionare da serbatoio della CO₂ emessa da CAFC. Tale volume è destinato a diminuire nel tempo in virtù delle iniziative di risparmio fino ad arrivare alla compensazione delle sole cosiddette emissioni non eliminabili.



⁸³ Fonte: banca dati ISPRA ad uso inventario nazionale. Energia elettrica: energia elettrica mix nazionale anno 2021 al consumo (0,257 kgCO₂eq/kWh). Energia termica: fattore emissivo gas naturale combusto in motori stazionari (2,069 kgCO₂eq/Sm3).

06

APPENDICE

Nota metodologica e contatti

Indice dei contenuti GRI



NOTA METODOLOGICA E CONTATTI

1



Il Bilancio di sostenibilità di CAFC S.p.A. (nel testo indicata come "CAFC", "Società", "Azienda", "Organizzazione") giunge alla sua sesta edizione ed è stato rendicontato in conformità ai GRI Standards 2021.

Sono descritte con chiarezza e trasparenza le attività svolte nel corso del 2022 congiuntamente ai risultati raggiunti, agli obiettivi posti nel breve, medio, lungo termine. Tutti i dati e le informazioni inserite forniscono un quadro coerente e sono stati redatti ispirandosi ai principi di rendicontazione dei GRI Standards, tra i quali l'accuratezza, l'equilibrio, la comparabilità e la completezza delle informazioni, il contesto di sostenibilità, la tempestività e la verificabilità.

I contenuti del Bilancio di sostenibilità 2022 sono stati definiti attraverso l'analisi di materialità. Questa analisi permette di identificare i temi materiali ovvero i temi che rappresentano gli impatti maggiormente significativi di un'organizzazione sull'economia, sull'ambiente, sulle persone inclusi quelli sui diritti umani.

Sono stati considerati gli effetti attuali, potenziali, positivi e negativi che CAFC ha generato o genera verso l'esterno. Per un maggiore approfondimento si può fare riferimento al paragrafo "Analisi di materialità e i principali impatti".

La predisposizione, la redazione e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità hanno regolare cadenza annuale. Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce alla performance economiche, sociali ed ambientali della Società nell'esercizio 2022 - dal 1° gennaio al 31 dicembre - e presenta, a fini comparativi (ove disponibili) i dati degli esercizi 2020 e 2021. Vengono descritti puntualmente i dati con le rispettive unità di misura, definendo le relative basi e le possibilità di consultazione e verifica. Sono illustrate altresì le eventuali tecniche e gli strumenti specifici utilizzati e eventuali limitazioni di perimetro e revisioni delle

informazioni precedentemente pubblicate sono state opportunamente segnalate all'interno del testo. Vi sono, inoltre, riferimenti ad altri documenti cartacei o digitali che riportano dati e informazioni contenute nel presente documento in forma sintetica.

Le specifiche fonti relative ai dati di benchmarking, ai dati di energia ed emissioni e le modalità di calcolo del valore economico generato e degli impatti economico-occupazionali sono state inserite in nota. Gli indicatori di Qualità tecnica per il 2022 potrebbero subire delle modifiche in quanto la raccolta dei dati RQTI verrà realizzata da ARERA nel 2024 sui dati 2022-2023.

Si segnala che rispetto al precedente periodo di rendicontazione non vi sono cambiamenti significativi per dimensioni o struttura societaria, per proprietà o organizzazione, ubicazione o attività, o per la catena di fornitura. Si dichiara altresì che non vi sono cambiamenti significativi nel settore in cui la Società opera, in riferimento alla catena del valore e ad altre relazioni di business, rispetto al bilancio precedente.

Il presente documento contiene in appendice un indice di riepilogo (Indice dei contenuti GRI) delle tematiche materiali correlate agli indicatori GRI rendicontati per una maggiore fruibilità delle informazioni qualitative e quantitative presentate nel testo.

Tutti i Bilanci di CAFC si possono consultare sul sito aziendale al link www.cafcspa.it. Il presente Bilancio di sostenibilità 2022 è stato sottoposto ad audit dalla società Certiquality. La Relazione della società di revisione è riportata alla fine del presente documento.

I contatti di CAFC per eventuali domande sulla rendicontazione o sulle informazioni riportate sono i seguenti:

CAFC S.p.A.

Viale Palmanova, 192 - 33100 Udine

Portale web: www.cafcspa.com

Servizio Clienti: 800 713 711

Centralino: 0432 517311

Posta elettronica certificata: info@pec.cafcspa.com



INDICE DEI
CONTENUTI GRI

2



Per il periodo di rendicontazione in corso non sono stati pubblicati gli standard di settore GRI. CAFC S.p.A. rendiconta in conformità con il GRI Standard per il periodo 01.01.2022 – 31.12.2022. Viene utilizzato il GRI 1: Principi fondamentali 2021. Per tutti gli Standard specifici GRI utilizzati per la rendicontazione si applica l’informativa 3.3 Gestione dei temi materiali dei GRI Standard 2021.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
INFORMATIVA GENERALE			
GRI 2: Informative generali 2021			
2-1	Dettagli organizzativi	Cap. 1 - CAFC S.p.A. e il territorio servito	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	-	Bilancio di esercizio 2022 - Sito web di CAFC S.p.A. - Sezione Amministrazione trasparente - Bilanci
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
2-5	Assurance esterna	Relazione di revisione	
2-6	Attività, catena del valore, e altri rapporti di business	Nota metodologica Cap. 1 - CAFC S.p.A. e il territorio servito	
2-7	Dipendenti	Cap. 4 - Le nostre persone al centro	I dati sui dipendenti sono riferiti al 31.12.2022.
2-8	Lavoratori non dipendenti	Cap. 4 - Le nostre persone al centro	
2-9	Struttura e composizione della governance	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	I membri del CdA non ricoprono altre cariche importanti. Il CdA non rappresenta gruppi sociali sottorappresentati poiché non presenti. La rappresentazione degli Stakeholder negli organi di governo è data dalle 122 Amministrazioni comunali e 2 comunità montane che formano l'Assemblea dei soci.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	-	Il Presidente non è un alto dirigente dell'organizzazione. L'alto dirigente si configura nel Direttore Generale.
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	
2-15	Conflitti d'interesse	-	In occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione, prima dell'avvio lavori, tutti i membri dichiarano che non sussistono motivi di interesse diretto con gli argomenti da trattare elencati nell'ordine del giorno. Nel 2022 si intende parte correlata la Società controllata Friulab S.r.l. che ha un proprio Consiglio di Amministrazione distinto da CAFC.
2-16	Comunicazione delle criticità	-	Le criticità vengono comunicate in occasione dell'incontro con l'OdV e con gli incontri periodici tenuti con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza. Nel 2022 non si sono registrate segnalazioni di eventi o processi critici.
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	-	La performance viene valutata e riportata sulla valutazione di rischio di crisi aziendale elaborata dal Consiglio di Amministrazione. La procedura adottata dall'Azienda al verificarsi di provvedimenti emersi a seguito della presenza di indicatori negativi è l'attuazione di un piano di miglioramento sottoposto all'organo di controllo, il quale definisce tempi e modalità di attuazione. Il Direttore Generale riporta in sede di comitato di direzione e in riunioni dedicate con le funzioni competenti, le attività definite dal Consiglio di amministrazione.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - La retribuzione dei lavoratori	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - La retribuzione dei lavoratori	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - La retribuzione dei lavoratori	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza	Sito web di CAFC S.p.A. - Amministrazione Trasparente - il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231/2001, il Codice Etico, il Codice Comportamentale nei confronti della Pubblica Amministrazione e il Codice Comportamentale Anticorruzione. Tali documenti sono stati approvati tramite delibere del Consiglio di Amministrazione.
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza	Nella Parte Speciale del Modello 231 sono presenti le modalità di applicazione nel dettaglio dei principi richiamati nella Parte Generale con riferimento ai rischi di reato richiamati dal D.Lgs. n. 231/2001 ai quali la Società risulta maggiormente esposta. Inoltre, la documentazione che riguarda la condotta responsabile d'impresa è fruibile dagli stakeholder nel sito web aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza Cap. 3 - Investire per innovare - Gestione responsabile della catena di fornitura Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - Il nostro impegno a fianco delle comunità locali - La qualità del servizio orientata agli utenti Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il servizio di fognatura e depurazione - Gestione dei rifiuti in ottica circolare - Energia ed emissioni	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Whistleblowing	Gli stakeholder di CAFC possono chiedere chiarimenti e sollevare preoccupazione sulla condotta d'impresa attraverso l'accesso agli atti e attraverso la procedura di Whistleblowing.
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Conformità normativa	
2-28	Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 - CAFC S.p.A. e il territorio servito	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 2 - Dialogo e confronto con i nostri stakeholder	
2-30	Contratti collettivi	Cap. 4 - Le nostre persone al centro	
ETICA E CONFORMITÀ NORMATIVA			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Prevenzione della corruzione	
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Prevenzione della corruzione	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Prevenzione della corruzione	
GRI 207: Tasse 2019			
207-1	Approccio alle imposte	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Approccio alla fiscalità	
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Approccio alla fiscalità	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Approccio alla fiscalità	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cap 1 - Etica, integrità e trasparenza - Gestione della privacy	
PERFORMANCE ECONOMICHE E INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - L'importanza di distribuire valore al territorio Cap. 3 - Investire per innovare	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
GRI 201: Performance economiche 2016			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 - L'importanza di distribuire valore al territorio - Il valore economico generato e distribuito agli stakeholder	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Cap. 3 - Investire per innovare	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap. 3 - Investire per innovare	
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA			
3-3: Gestione dei temi materiali			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Gestione responsabile della catena di fornitura	
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Cap. 3 - Gestione responsabile della catena di fornitura	
SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il prelievo e i consumi - La distribuzione	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il prelievo e i consumi - La distribuzione	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
303-3	Prelievo idrico	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il prelievo e i consumi	
303-5	Consumo idrico	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il prelievo e i consumi	
ACQUE REFLUE E PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il servizio di fognatura e depurazione	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il servizio di fognatura e depurazione	
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il servizio di fognatura e depurazione	
303-4	Scarico idrico	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - Il servizio di fognatura e depurazione - La depurazione	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - La qualità dell'acqua	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - La qualità dell'acqua	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Cap. 5 - Gestione sostenibile della risorsa idrica - La qualità dell'acqua	
GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
306-3	Rifiuti generati	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Cap. 5 - Gestione dei rifiuti in ottica circolare	
ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Energia ed emissioni	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap. 5 - Energia ed emissioni	
302-3	Intensità energetica	Cap. 5 - Energia ed emissioni	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 5 - Energia ed emissioni - Le emissioni di gas serra e l'impronta di carbonio	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 5 - Energia ed emissioni - Le emissioni di gas serra e l'impronta di carbonio	
TUTELA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Assunzioni e turnover - L'equilibrio vita-lavoro e i benefit per i dipendenti - Sviluppo delle competenze e crescita professionale dei dipendenti	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Assunzioni e turnover	
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - L'equilibrio vita-lavoro e i benefit per i dipendenti	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
401-3	Congedo parentale	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - L'equilibrio vita-lavoro e i benefit per i dipendenti	

GRI 404: Formazione e istruzione 2016

404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Sviluppo delle competenze e crescita professionale dei dipendenti	
-------	---	---	--

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
GRI 3: Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	
-----	-----------------------------	---	--

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Il sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro e gli impatti lungo la catena di fornitura	
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi	
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Servizi per la salute professionale	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Il coinvolgimento dei lavoratori sui programmi di salute e sicurezza	
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Sviluppo delle competenze e crescita professionale dei dipendenti Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - La formazione dei lavoratori sulla salute e la sicurezza	
403-6	Promozione sulla salute dei lavoratori	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - L'equilibrio vita-lavoro e i benefit per i dipendenti Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - La promozione della salute dei lavoratori	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Il sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro e gli impatti lungo la catena di fornitura	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Il sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro e gli impatti lungo la catena di fornitura	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - Gli indici infortunistici	

PARITÀ DI GENERE

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Diversità	
-----	-----------------------------	--	--

GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Diversità	
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - Diversità	

QUALITÀ DEL SERVIZIO

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - La qualità del servizio orientata agli utenti	
-----	-----------------------------	--	--

RAPPORTO CON IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Il nostro impegno a fianco delle comunità locali	
-----	-----------------------------	---	--

Progetto editoriale
realizzato da REF Ricerche



Progetto grafico
realizzato da Amapola
Srl Società Benefit



VERIFICA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ANNO 2022 CAFC SPA

Scopo

Certiquality S.r.l. ha ricevuto da CAFC S.p.A. l’incarico per la revisione limitata (“limited assurance engagement”) del proprio Bilancio di Sostenibilità relativo all’anno 2022 al fine di valutarne la rispondenza con le linee guida GRI (Global Reporting Initiative) Standards, che prevedono che un’organizzazione abbia soddisfatto tutti i nove requisiti obbligatori dello standard, offrendo un quadro esaustivo sui principali impatti a livello economico, ambientale e sociale e di spiegare come gestisce tali impatti, permettendo, così, ai lettori di fare le opportune valutazioni e prendere decisioni informate.

La presente lettera descrive le attività svolte, riporta i risultati della verifica e le raccomandazioni per il miglioramento.

La verifica è stata effettuata in conformità agli “GRI Standards” aggiornati nel 2021 dal Global Reporting Initiative ed ha riguardato in particolare:

- la verifica dei principi di definizione del contenuto del report (inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità, materialità, completezza);
- la corretta definizione del perimetro del report;
- la verifica dei principi di garanzia della qualità del report (equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità del sistema di gestione dei dati e delle informazioni);
- la rispondenza dei contenuti del Bilancio a quelli previsti dalle linee guida GRI Standards.

La verifica è stata condotta nel rispetto delle procedure adottate da Certiquality per gli audit in conformità alla norma UNI EN ISO 19011:2018. La verifica si è svolta in modalità, in parte in presenza (per le interviste al personale operativo e la verifica dei controlli operativi) e in parte da remoto, esaminando la documentazione condivisa su piattaforme informatiche.

Metodi

L’attività si è svolta secondo le seguenti modalità operative:

- analisi del documento “Bilancio di Sostenibilità CAFC S.p.A. 2022”, con particolare riferimento ai principi e ai contenuti previsti dalle linee guida GRI (definizione del perimetro del report, informativa standard e indicatori di performance);
- verifica dei processi operativi, logistici, gestionali ed organizzativi presso la sede legale ed operativa di Viale Palmanova 192, Udine;
- colloqui con le funzioni coinvolte, direttamente o indirettamente, nella redazione del documento e nel processo di gestione dei dati e delle informazioni (dalla raccolta alle successive elaborazioni);
- esame di documenti e registrazioni presenti presso la sede aziendale e da remoto; l’analisi ha riguardato sia le procedure adottate per la raccolta, archiviazione ed elaborazione dei dati, sia gli aspetti tecnico-normativi delle attività svolte.

I dati di tipo economico-finanziario sono ricavati dal bilancio di CAFC S.p.A. approvato dall’Assemblea Ordinaria dei Soci in data 19 maggio 2023.

Le attività di verifica relative alla gestione dei dati e delle informazioni contenute nel Bilancio si sono svolte a campione, avendo cura di garantire un’adeguata copertura di tutti gli aspetti trattati nel documento.

Il Bilancio di sostenibilità CAFC si riferisce alle attività svolte presso tutte le sedi direzionali e operative che rientrano nel perimetro di attività aziendale. Sia l’informativa standard, sia la rappresentazione degli indicatori, è riportata per il triennio 2020–2022 e mostrano un buon grado di aderenza ai requisiti delle linee guida GRI Standards.

In considerazione degli obblighi di rendicontazione biennali nei confronti di ARERA (Autorità di Regolazione per l’Energia, Reti ed Ambiente che svolge funzioni di regolazione e controllo anche del settore idrico a livello nazionale), per gli anni 2020 e 2021, alcuni indicatori (NON GRI) relativi ai servizi resi da CAFC nel settore idrico, sono stati aggiornati per tener conto delle correzioni apportate da tale Autorità.

Risultati e raccomandazioni

L’Organizzazione, la Direzione e il personale di CAFC si sono dimostrati positivamente impegnati nella strategia di sostenibilità, attraverso le azioni descritte nel loro Bilancio che è stato oggetto della presente verifica; sia l’informativa standard, sia la rappresentazione degli indicatori mostrano un buon grado di aderenza ai requisiti delle linee guida GRI Standards, anche se permangono alcuni margini di miglioramento di seguito descritti.

Sono stati adottati con correttezza, trasparenza e completezza gli indicatori aggiornati dal GRI; la rendicontazione di dati e informazioni proviene da fonti rintracciabili o da stime effettuate attraverso metodologie di calcolo affidabili. Il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati è sufficientemente strutturato e documentato anche nell’ambito del sistema di gestione integrato Ambiente-Qualità-Sicurezza (certificato ISO 14001, ISO 9001 e ISO 45001); in particolare sono state predisposte ed utilizzate dei file di supporto per la raccolta dati (schede GRI), oggetto di recente affinamento, che permettono di tracciare in modo adeguato il processo di rendicontazione.

I punti di forza e le aree ed opportunità di miglioramento del Bilancio di Sostenibilità CAFC sono relative a:

PUNTI DI FORZA:

- Impegno della Direzione alla diffusione dei valori della sostenibilità all’interno e all’esterno dell’organizzazione, testimoniato dalla politiche aziendali, dalle certificazioni ottenute e da interventi di miglioramento del sistema idrico finalizzati alla riduzione delle perdite ed una migliore qualità dell’acqua distribuita, nonché all’incremento della produzione di energia rinnovabile (fotovoltaica ed idroelettrica); ciò grazie ad importanti investimenti pari a 31,2 milioni di euro con un tasso di realizzazione sul programmato del 120%;
- Forte legame con il territorio e con il tessuto sociale, testimoniato da importanti iniziative di coinvolgimento delle comunità locali, dall’alta presenza di personale proveniente dal territorio (88%) e dal peso rilevante di fornitori di prossimità (65%);
- Preparazione e forte impegno sui temi della sostenibilità della Direzione ed elevata professionalità di tutte le funzioni preposte alla raccolta ed elaborazione dei dati per il monitoraggio delle performance aziendali e per il reporting di Sostenibilità;
- Concreto impegno nell’integrazione delle tematiche ESG nelle proprie strategie di sostenibilità, economica, sociale ed ambientale e nel continuo miglioramento della relativa rendicontazione.

AREE DI MIGLIORAMENTO:

- Migliorare la leggibilità e comprensione del Bilancio di Sostenibilità sintetizzando la trattazione di alcune tematiche e rivedendo in termini “non tecnici” gli approfondimenti su aspetti quali la qualità delle acque distribuite e trattate (ciò al fine di permettere a tutti gli stakeholder di avere un quadro sufficientemente chiaro degli aspetti più rilevanti presentati in tale documento);
- Definire in una procedura di sistema, il processo di raccolta ed elaborazione dei dati per il Bilancio di Sostenibilità (già strutturato attraverso le schede di rilevazione predisposte per il BdS 2022), formalizzando anche le attività di validazione dei dati nelle diverse fasi di rilevazione degli stessi;
- Proseguire nel consolidamento del sistema di raccolta e rendicontazione dei dati funzionali all’elaborazione del Bilancio di sostenibilità; in particolare, per quanto riguarda il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra, integrare strumenti e metodologia utilizzati per la Carbon Inventory;
- Integrare il documento di Bilancio con informazioni aggiuntive anche relative a temi non risultati materiali, ma comunque di possibile interesse per l’analisi del contesto dove opera l’organizzazione.

Conclusioni

La verifica del “Bilancio di Sostenibilità CAFC S.p.A.” relativo al 2022 non ha evidenziato carenze significative per quanto riguarda il rispetto dei principi delle linee guida GRI Standards e i contenuti in termini di informazioni e indicatori di performance, pur con alcuni margini di miglioramento, sopra riportati.

Dalle verifiche effettuate non sono emersi elementi tali da far ritenere che il Bilancio non possa essere considerato in conformità con quanto richiesto dagli standards GRI.

12 dicembre 2023



Certiquality S.r.l.
Il Presidente
Cesare Puccioni

