

SINTESI

Bilancio di Sostenibilità 2024



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

CAFC presenta l'ottava edizione del Bilancio di Sostenibilità in un contesto segnato da crisi globali e cambiamenti climatici. Il documento testimonia l'impegno dell'Azienda nel coniugare trasparenza, innovazione e sviluppo sostenibile. La rendicontazione si ispira volontariamente alla CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) e ai nuovi standard di rendicontazione ESRS (European Sustainability Reporting Standard). Tra i risultati del 2024: energia da fonti rinnovabili, completamento della Carbon Footprint sull'intero perimetro aziendale, l'uso di un supercalcolatore alimentato da energia idroelettrica per supportare la ricerca medica e progetti educativi con 4.000 studenti. CAFC conferma così la sostenibilità come valore condiviso e leva di crescita per tutti gli stakeholder.

Il Presidente CAFC S.p.A.

Salvatore Piero Maria Benigno



I NUMERI CHIAVE NEL 2024

6 certificazioni possedute

UNI EN ISO 14001: 2015

Certificazione Gestione Ambientale

UNI EN ISO 9001: 2015

Certificazione Gestione Qualità

UNI CEI EN ISO/IEC 17025

Requisiti generali per la competenza
dei Laboratori di prova e taratura

UNI EN ISO 45001: 2018

Certificazione Gestione Salute e la
Sicurezza sul lavoro

UNI/PdR 125:2022

Prassi di riferimento per la Parità di
Genere

UNI EN ISO 14064-1:2019

Certificazione per la Carbon Footprint



9

SDGs a cui la Società
contribuisce direttamente



86%

dell'energia consumata
proviene da fonti rinnovabili



69.352.938

metri cubi di acqua scaricata



74,7%

di acqua trattata con
trattamento terziario



29

siti all'interno o in prossimità
di aree naturali protette



10.810

tonnellate di CO₂eq evitate



280

dipendenti: **97,5%** con
contratto a tempo indeter-
minato



4.604

ore di formazione erogate e
16,4 ore pro capite

2.747

download dell'app di CAFC
con 66.071 accessi

10.655

nuove attivazioni dello
Sportello Online con 101.187
accessi

1.640.874

euro di piani di rateizzazioni
attivati



1. CHI È CAFC

CAFC è il principale gestore del Servizio Idrico Integrato in Friuli-Venezia Giulia. Serve oltre **mezzo milione di persone in 122 Comuni**, con una rete estesa e servizi affidabili. Dal 2023 gestisce anche le analisi chimiche e microbiologiche, grazie alla fusione con Friulab. Il modello di gestione è pubblico, con affidamento fino al 2045. Insieme alle autorità locali e nazionali, CAFC partecipa a progetti innovativi per la gestione intelligente dell'acqua, puntando su investimenti infrastrutturali e sull'educazione ambientale nelle scuole e sul territorio.



CAFC in breve

Comuni serviti 122

**Fusione completata
con Friulab** 2023

**Popolazione servita nei
picchi estivi** (compreso
afflusso turistico)
>595.000 abitanti

**Autorità di regolazione
locale** AUSIR (EGA FVG)

Modello di gestione
In house providing

**Autorità nazionale di
regolazione** ARERA

Affidamento
Fino al 2045

**Programma
interaziendale attivo**
Smart Water
Management

Rete idrica gestita
Oltre 5.700 km

**Interventi
infrastrutturali
realizzati** Adeguamento
impianti, nuovi sistemi di
monitoraggio

Rete fognaria gestita
Oltre 3.700 km

**Impianti di depurazione
gestiti** 514

**Iniziative educative
ambientali** Scuole,
università, enti locali

Sede centrale Udine

2. ANALISI DI DOPPIA MATERIALITÀ



Nel 2024 CAFC ha condotto l'analisi di **doppia materialità**, in linea con gli standard europei **ESRS** e la normativa **CSRD**. Il processo ha coinvolto stakeholder interni ed esterni nella valutazione di impatti, rischi e opportunità (**IRO**) rilevanti per l'Azienda, attraverso focus group e questionari. L'obiettivo è stato individuare gli impatti, rischi e opportunità rilevanti lungo la catena del valore, sia in ottica ambientale e sociale, sia dal punto di vista economico-

finanziario e raggrupparli in tematiche materiali in linea con gli ESRS.

Sono emersi numerosi elementi strategici: opportunità legate a innovazione, efficienza e welfare; rischi legati a malfunzionamenti, reputazione e carichi organizzativi. L'analisi ha portato all'individuazione di **11 temi materiali** che guideranno la strategia sostenibile dell'Azienda.

Tematiche materiali – CAFC 2024

ID	Tematica rilevante
1	Cambiamenti climatici (E1)
2	Inquinamento (E2)
3	Acque e risorse marine (E3)
4	Biodiversità ed ecosistemi (E4)
5	Economia circolare (E5)
6	Forza lavoro propria (S1)
7	Lavoratori nella catena del valore (S2)
8	Comunità interessate (S3)
9	Consumatori e utilizzatori finali (S4)
10	Condotta delle imprese (G1)
11	Sostenibilità in azienda



3. GOVERNANCE E SOSTENIBILITÀ: UN EQUILIBRIO RESPONSABILE



CAFC adotta un sistema di governance ispirato a trasparenza, legalità e responsabilità. Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri nominati dai Soci pubblici; il Presidente ha funzioni esecutive, mentre gli altri amministratori garantiscono requisiti di indipendenza e professionalità. La

rappresentanza femminile nel **CdA è del 40%**.

La sostenibilità è integrata nella governance operativa: viene seguita a livello di Direzione e gestita all'interno del Sistema di Gestione Integrato (qualità, ambiente, sicurezza, parità di genere).



4. LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO



Lotta ai cambiamenti climatici

Nel 2022 CAFC ha adottato un Piano per la riduzione delle emissioni aggiornato nel 2025, con obiettivi intermedi al 2027 e finali al 2030. Dal 2019 il 100% del fabbisogno elettrico è coperto da **fonti rinnovabili certificate**, dal 2020 CAFC misura la propria **Carbon Footprint** che dal 2023 viene validata da parte di un ente

terzo. Nel 2024 i consumi energetici di CAFC sono stati pari 46.558 MWh (-3% rispetto al 2023). Le emissioni totali sono diminuite, grazie anche a interventi su impianti, mobilità e processi e sono state pari a 15.190 tCO₂eq (metodo Location-based). All'interno del proprio Piano d'Azione CAFC ha definito obiettivi finalizzati alla riduzione delle emissioni atmosferiche.

Obiettivi finalizzati alla riduzione delle emissioni atmosferiche.

Descrizione dell'obiettivo	Livello da raggiungere	Ambito dell'obiettivo	Valore base per la misurazione dei progressi	Anno base per la misurazione dei progressi	Periodo di applicazione
Riduzione delle emissioni da energia elettrica	0,073 kgCO ₂ /m ³	Acquedotto	0,083 kgCO ₂ /m ³	2021	2030
	0,123 kgCO ₂ /m ³	Depurazione	0,123 kgCO ₂ /m ³		
	0,207 kgCO ₂ /km	Trasporti	0,244 kgCO ₂ /m ³		

Prevenzione dell'inquinamento

La prevenzione dell'inquinamento è parte della Politica del Sistema Integrato. Un sistema fognario adeguato e un sistema di controlli efficace, consente di restituire all'ambiente un'acqua di alta qualità. In tale contesto i Piani di Sicurezza dell'Acqua consentono di assicurare un'elevata qualità dell'acqua distribuita e la continuità del servizio. Inoltre, la valutazione degli inquinanti emergenti, prevista dal D.lgs.

18/2023, contribuisce alla mitigazione dei rischi legati alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano. Lo stesso approccio si applica alle acque reflue, attraverso la valutazione degli inquinanti emergenti, come indicato dal D.lgs. 152/2006, con il potenziale di migliorarne la qualità. Infine, la collaborazione con l'Università di Trieste offre l'opportunità di ridurre la presenza di microplastiche nelle acque di scarico, con conseguenti vantaggi sull'efficienza operativa.

Obiettivi connessi all'inquinamento

Descrizione dell'obiettivo	Livello da raggiungere	Ambito dell'obiettivo	Valore base per la misurazione dei progressi	Anno base per la misurazione dei progressi	Periodo di applicazione
Miglioramento dell'indicatore M6 – Qualità acqua depurata	Miglioramento della classe attuale	Tutto il territorio servito. Divisione operativa depurazione	15,8%	2024	2024-2027

Tutela delle acque

CAFC ha attuato un piano di azioni finanziate dal PNRR per il progetto Smart Water Management. In tale contesto, nel 2024 sono stati rilevati e distrettualizzati **807 km di rete**, superando l'obiettivo previsto.

Investiti oltre **2,9 milioni di euro** per il **progetto PNRR Smart Water Management**, finalizzato alla distrettualizzazione e al monitoraggio intelligente della rete.



Obiettivi connessi alle acque

Descrizione dell'obiettivo	Livello da raggiungere	Ambito dell'obiettivo	Valore base per la misurazione dei progressi	Anno base per la misurazione dei progressi	Periodo di applicazione
Miglioramento dell'indicatore M1 – Perdite idriche	Distrettualizzazione di 2200 km di rete idrica	Tutto il territorio servito	300 km di rete distrettualizzata	2023	2023-2025
Miglioramento dell'indicatore M1 – Perdite idriche	Riduzione del 5% dell'indicatore M1a	Tutto il territorio servito	49,3%	2023	2023-2025
Miglioramento dell'indicatore M2 – Interruzioni di servizio	Riduzione del 2% dell'indicatore ovvero 2,56 ore	Tutto il territorio servito	2,62 ore – classe B	2023	2023-2025
Efficientamento del servizio	Sostituzione di 20.000 contatori smart	Tutto il territorio servito	7.693	2024	2024-2026

Protezione della biodiversità e degli ecosistemi

La protezione della biodiversità è riconosciuta come tema rilevante. CAFC collabora con parchi regionali e, in seguito al censimento dei propri impianti, è emersa la presenza di **29 siti all'interno o in prossimità di aree protette**, inclusi SIC (Siti di Importanza Comunitaria) e ZPS (Zone di Protezione Speciale). La Società ha inoltre analizzato le specie incluse nelle **Liste Rosse italiane dell'Agenzia Ambientale Europea** ed è emerso che nei territori di CAFC trovano habitat 232 specie elencate.

Uso delle risorse ed economia circolare

Nell'ambito dell'uso delle risorse e dell'economia circolare, CAFC ha attuato diverse azioni nel 2024 come il recupero dei fanghi di depurazione come fertilizzanti (oltre **11.600 t**), riuso industriale delle acque depurate, recupero di sabbie per aggregati da riciclo (oltre 1.200 t) e il recupero di materiali ferrosi dai contatori dismessi.

L'obiettivo ambientale dichiarato è il **mantenimento della Classe A** dell'indicatore M5 ARERA per lo smaltimento dei fanghi in discarica, mantenuto nel 2024 con un valore pari a **1,88%**.





5. PERSONE E IMPATTO SOCIALE

Lavoratori propri

Nel 2024 CAFC ha raggiunto un organico di **280 dipendenti**, con un tasso di assunzioni pari al 6,4% e un tasso di uscita del 3,2%. La quasi totalità del personale è assunta a tempo indeterminato e a tempo pieno, a conferma di una politica di stabilità occupazionale. Le **donne** rappresentano il **29% del totale** e i giovani sotto i 30 anni il 4%. La contrattazione collettiva copre il **100% dei dipendenti**.

CAFC promuove la parità di genere e la conciliazione vita-lavoro tramite smart working, part-time post maternità e una piattaforma di welfare che ha registrato il 14,2% di adesione nel 2024. Il tasso di rientro dopo il **congedo parentale è stato del 100%**. Sono stati inoltre garantiti benefit aggiuntivi come mensa diffusa gratuita, assicurazioni, telefono e auto aziendale.

	2022	2023	2024
Numero di dipendenti	254	271	280
Donne	68	80	81
Uomini	186	191	199
< 30 anni	9	10	12
30- 50 anni	134	135	131
>50 anni	111	126	137
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	253	269	273
Donne	68	80	76
Uomini	185	189	197
Numero di dipendenti a tempo determinato	1	2	7
Donne	-	-	5
Uomini	1	2	2
Numero di dipendenti a orario variabile	-	-	-
Donne	-	-	-
Uomini	-	-	-
Numero di dipendenti a tempo pieno	244	260	269
Donne	59	69	70
Uomini	185	191	199
Numero di dipendenti a tempo parziale	10	11	11
Donne	9	11	11
Uomini	1	-	-

Formazione, salute e sicurezza

Nel 2024 sono state erogate **4.604 ore di formazione** (16,4 ore pro capite), di cui il 54,1% non obbligatorie. La formazione ha riguardato prevalentemente sicurezza sul lavoro (2.112 ore), anticorruzione (198 ore) e sviluppo professionale (2.295 ore). Nel 2024 l'investimento in formazione è stato pari a 48.668 euro.

L'Azienda applica il Sistema di Gestione della Sicurezza certificato ISO 45001, che ha coperto il **98,6% dei dipendenti**. Gli infortuni sul lavoro sono in calo: il tasso registrabile è sceso da 16,6 a 9,1 e quello relativo agli infortuni gravi è diminuito da 2,4 a 2,3. Nel triennio non sono stati registrati decessi.

	2022			2023			2024		
	♂	♀	tot.	♂	♀	tot.	♂	♀	tot.
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	2.021	250	2.271	1.695	376	2.070	1.729	383	2.112
Dirigenti	21	-	21	8	-	8	6	-	6
Quadri	9	8	17	18	35	53	2	10	12
Impiegati	319	242		471	341	812	330	373	703
Operai	1.672	-	1.672	1.198	-	1.198	1.392	-	1.392

Salute, sicurezza e diritti anche per i lavoratori nella catena del valore

CAFC promuove una **gestione responsabile anche lungo la catena di fornitura**. Nel 2025 è stato avviato un sistema di **Vendor Rating** che premia i fornitori più attenti alla salute e sicurezza sul lavoro. Questo nuovo approccio rafforza la collaborazione con partner affidabili e valorizza le pratiche virtuose.

Un primo passo concreto verso un modello di relazione più sicuro, trasparente e orientato al miglioramento continuo.



Comunità locali

CAFC contribuisce attivamente al miglioramento delle condizioni ambientali, lavorative e di servizio sul territorio. Ha attivato **progetti educativi**, percorsi di sensibilizzazione sul consumo idrico, e collabora con enti locali, scuole e università. Tra gli impatti positivi rilevati

figurano la riduzione degli sprechi idrici grazie a iniziative di sensibilizzazione, il rafforzamento dei legami con le comunità locali grazie al sostegno di progetti sul territorio e il miglioramento delle condizioni impiantistiche, di lavoro e ambientali, e di erogazione del servizio.

Dati sulle iniziative di educazione ambientale nelle scuole (al dicembre 2024)

	Scuole coinvolte	Classi coinvolte	Alunni coinvolti	Laboratori didattici	Docenti interessati
L'acqua in cattedra	Scuole primarie	-	3.705	239	23
Giornata mondiale dell'Acqua	Scuole secondarie – classi IV e V	5	80	-	12
Visita al depuratore di Udine	Scuole secondarie – classi IV e V	-	90	-	-

Relazione con l'utenza e qualità del servizio

Nel 2024 CAFC ha confermato il proprio impegno verso un servizio idrico efficiente, trasparente e inclusivo. La relazione con l'utenza si è rafforzata grazie a canali digitali e fisici sempre più accessibili, con tempi di risposta rapidi e performance oltre gli standard ARERA.

Lo Sportello On Line, l'App CAFC e il sito web hanno registrato un aumento degli accessi e delle operazioni gestite. A questi si sono affiancati sportelli fisici e numeri verdi, con tempi di attesa ridotti (**7 minuti**) e un servizio clienti efficace.

La gestione delle criticità è avvenuta tramite 580 reclami, 24 conciliazioni paritetiche e 9 con il Servizio ARERA. Le attività di ascolto sono proseguite anche attraverso i social, contribuendo a rafforzare il dialogo con le comunità.

L'attenzione alle utenze fragili si è tradotta in **tariffe inferiori alla media nazionale** e in un calo della morosità (-11,1%). Sono stati attivati quasi 1.000 piani di rateizzazione e riconosciuti oltre 416.000 euro di bonus idrico.

Nel 2024 CAFC ha mantenuto la classe A nei due macro-indicatori ARERA, con performance del 99,7% per MC1 e 97,4% per MC2.

Tra le azioni migliorative, anche l'avvio della fatturazione digitale e la formazione del personale del contact center.

Per il 2025, l'obiettivo resta quello di garantire qualità, prossimità e inclusione, consolidando il ruolo di CAFC come gestore pubblico attento alle persone.

Utenza – Numeri chiave 2024

Indicatore	Valore 2024
Reclami gestiti	580
Conciliazioni paritetiche	24
Conciliazioni tramite ARERA	9
Accessi agli sportelli fisici	6.892
Tempo medio attesa sportelli	7,05 minuti
Classe indicatore ARERA MC1	A (99,7%)
Classe indicatore ARERA MC2	A (97,4%)
Morosità	0,72% (-11,1%)
Piani di rateizzazione attivati	998
Bonus idrico erogato	416.568 €
Nuclei beneficiari bonus	11.128
Nuove azioni	Fatturazione digitale, formazione contact center
Obiettivo 2025	Mantenimento classe A ARERA ¹



¹ La classe A è il livello più alto di performance e riguarda:

- MC1 – Tempo di avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

ARERA assegna una classe di merito (A, B, C, D) in base alle performance ottenute rispetto a specifici standard di qualità (tempi di risposta, puntualità, rispetto degli obblighi informativi, ecc.).

6. ETICA E TRASPARENZA: LA COMPLIANCE DI CAFC



CAFC ha costruito un sistema di compliance solido, fondato su Modello 231, Codice Etico, Codice Comportamentale verso la PA e Codice Anticorruzione. L'obiettivo è prevenire i reati, rafforzare la trasparenza e promuovere comportamenti etici.

Nel 2024 il Modello 231 è stato aggiornato e sono proseguite le attività formative: 75 persone formate, con una copertura del 94%, considerando solo le funzioni a rischio.

L'Azienda adotta una politica di tolleranza zero e promuove una cultura della legalità attraverso formazione, audit e comunicazioni interne. Nessun caso di corruzione è stato registrato.

È attivo un canale whistleblowing accessibile in forma scritta (piattaforma TeamSystem o posta) e orale (colloqui riservati con il RPCT), nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato.

Gestione responsabile della catena di fornitura

CAFC collabora con **691 fornitori**, di cui circa il 60% ha sede in Friuli-Venezia Giulia. Per la gestione e la selezione dei fornitori, CAFC si avvale della piattaforma **software NET4MARKET**, che consente di tracciare lo storico delle prestazioni e di registrare eventuali non conformità.

Investimenti, performance e sostenibilità integrata

L'Azienda è certificata **UNI EN ISO 9001** (Qualità), **ISO 14001** (Ambiente), **ISO 45001** (Salute e sicurezza), **UNI/PdR 125** (Parità di genere), **UNI CEI EN ISO/IEC 17025** (Requisiti generali per la competenza dei Laboratori di prova e taratura) e **UNI EN ISO 14064-1:2019** (Certificazione per la Carbon Footprint). Tali strumenti sono parte integrante del sistema di gestione e della cultura d'impresa orientata alla legalità, al miglioramento continuo e alla trasparenza,



Investimenti in qualità tecnica

		2022	2023	2024	Investimento programmato 2025
Resilienza idrica	M0a - Resilienza idrica a livello di gestione del SII			343.085 €	296.033 €
	M0b - Resilienza idrica a livello sovraordinato				
Acquedotto	M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	4.089.490 €	6.768.658 €	11.489.222 €	16.684.888 €
	M1b - Perdite idriche percentuali (%)				
	M2 - Interruzioni di servizio (ore)	4.337.474 €	3.191.632 €	2.478.832 €	2.335.716 €
	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)				
	M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi (%)	960.706 €	855.977 €	2.736.020 €	2.989.123 €
	M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi				
Fognatura	M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)				
	M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	4.459.788 €	4.608.416 €	3.416.702 €	5.547.617 €
	M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)				
Depurazione	M5 - Smaltimento fanghi in discarica (%)	487.449 €	950.225 €	6.527.357 €	8.131.310 €
	M6 - Campioni di acqua depurata non conformi (%)	2.933.772 €	3.213.340 €	4.818.654 €	7.022.947 €
Altro	Prerequisito 1 - Disponibilità dati	429.897 €	619.283 €	261.270 €	
	Prerequisito 2 - Acquedotto				
	Prerequisito 3 - Fognatura	5.709.706 €	3.891.143 €	7.909.481 €	4.944.549 €
	Prerequisito 3 - Depurazione				
	Altro - Spese generali	6.618.062 €	5.472.338 €	2.516.634 €	4.622.237 €
TOTALE		30.026.345 €	29.571.013 €	42.497.256 €	52.574.420 €

Parità che scorre, futuro che cresce



www.cafcspa.com/it/21684/bilanci-di-sostenibilita

Seguici su

