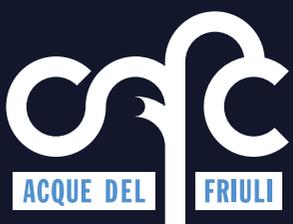


Bilancio di Sostenibilità

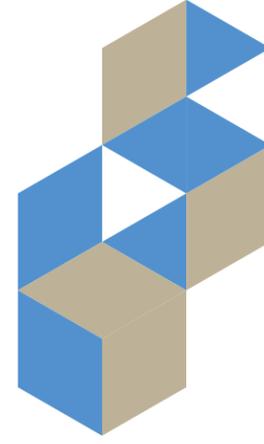
20
20







Lago del Predil
Tarvisio (Ud)



**Bilancio
di Sostenibilità**
20
20





Serbatoio pensile
CAFC S.p.A.
Lignano Sabbiadoro (Ud)

GRI STANDARD 102 – 14



Il Presidente CAFC S.p.A.
Salvatore Piero Maria Benigno
Centrale Molino del Bosso
Artegna (Ud)

Con questo bilancio di Sostenibilità vogliamo raccontare ai nostri stakeholder la pianificazione strategica dell'azienda per il futuro della Sostenibilità Ambientale, Sociale ed Economica, alla luce dei principali obiettivi del Piano Industriale 2020-2023, che ha confermato l'impegno di CAFC nel perseguire i traguardi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Un vero cambio di passo in linea con le politiche del Green Deal europeo, la cui attuazione vedrà l'elaborazione di schemi di produzione industriali sganciati dallo sfruttamento delle risorse naturali e agganciati all'economia circolare, oltre alla realizzazione di un vero e proprio *"Piano della Sostenibilità"*.

Il nostro impegno quotidiano è rivolto alla creazione di progetti concreti, inseriti nel Piano degli Investimenti allineati agli SDGs dell'Agenda 2030, al fine di rendere la transizione energetica e l'economia circolare sempre più vicine. Per facilitare l'accesso alla ricerca e alle tecnologie legate all'energia pulita, vogliamo accrescere entro il 2030 la cooperazione internazionale per le iniziative innovative che si presenteranno – comprese quelle riguardanti le risorse rinnovabili, l'efficienza energetica e le tecnologie inerenti ai combustibili fossili più avanzate e pulite.

Se l'Unione Europea ha stanziato i 750 miliardi di euro del Next Generation EU per una rinascita dell'economia, green e inclusiva, con l'ambizione di essere il primo continente a raggiungere la neutralità carbonica nel 2050, noi ci sentiamo allineati con questi ambiziosi programmi di sviluppo. I risultati d'esercizio saranno totalmente reinvestiti per perseguire queste finalità, senza assunzione di nuovo debito, migliorando la solidità aziendale e coniugando, al contempo, la salvaguardia della biodiversità ambientale tramite la decarbonizzazione dei propri processi produttivi, diffondendo modelli di responsabilità sociale e consumi etici.

La biodiversità è un presupposto per la salvaguardia degli esseri viventi e degli ecosistemi e per il progresso dell'uomo. Tuttavia, le statistiche mostrano una sua costante regressione nonché una diminuzione delle superfici boschive. Per questo motivo, per marcare concretamente il nostro operato green, ci vogliamo impegnare nell'adozione di boschi e di foreste.

La nostra missione è mantenere stabili i piani tariffari senza alcun incremento, assicurare la qualità dell'acqua, costantemente monitorata attraverso il programma di controllo sulla sicurezza denominato Water Safety Plan, ridurre l'inquinamento idrico, recuperare i fanghi di depurazione, opportunamente trattati, per trasformarli in materiale energetico, potenziare la già attivata cooperazione transfrontaliera al fine di pervenire a una gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli e proteggere il mare e tutte le risorse marine.



Sede centrale
CAFC S.p.A.
Udine

Ad orientare le nostre azioni c'è l'adozione della Sostenibilità come parametro di azione condivisa con gli stakeholder, attraverso un processo di confronto e di ascolto. A tal fine vogliamo proporre un documento di facile lettura, chiaro e inclusivo, in modo che ciascuno possa comprendere l'attualità e l'urgenza di sfide che, ogni giorno, orientano il lavoro della nostra Azienda e possono rappresentare uno stimolo per i comportamenti di tutti noi. Il nostro obiettivo è procedere migliorando, anno dopo anno, e questo è possibile solo grazie ad un monitoraggio costante delle nostre attività e performance. Questa tendenza al miglioramento continuo, che trova riscontro nei nostri ultimi anni di lavoro, ci conforta, perché racconta i nostri progressi, affinando la nostra capacità di leggere il contesto esterno e di proiettarci lungo percorsi ormai necessari.

Nel corso del 2020 siamo stati messi a dura prova dalla pandemia che ha afflitto il Paese e la forza lavoro, ma ce l'abbiamo fatta. Ci siamo presi cura delle persone e dei territori con competenza, passione e professionalità. Abbiamo messo in campo tutti gli strumenti di cui dispone un'azienda moderna: piani di emergenza, presidi per la salute e sicurezza dei lavoratori, tecnologie digitali, lavoro agile, innovazione dei processi. Grazie alla capacità di rimanere connessi gli uni con gli altri e con le nostre comunità, anche nei momenti in cui l'emergenza ci costringeva a stare distanti, abbiamo elaborato una nuova strategia di vita e di lavoro nella consapevolezza dell'importanza del nostro ruolo.

Un ambiente sano e sostenibile, acqua ed energia pulita, in armonia e nel rispetto delle risorse che fornisce la natura: queste sono le condizioni necessarie, essenziali, alla vita e dobbiamo lottare con forza per mantenerle e migliorarle. Fornire acqua pulita e buona vuol dire prendersi cura delle persone e guardare al domani in maniera consapevole e responsabile. Ed è proprio al domani che è rivolto il nostro impegno: alle nuove generazioni, per tracciare una linea che possa essere di esempio e promuovere una visione del mondo condivisa, sostenibile e rispettosa del futuro.

Il mio più sincero ringraziamento va a tutti i dipendenti di CAFC, per il loro impegno, la costanza, la professionalità, la passione e la forza che hanno dimostrato in questi mesi difficili.

IL PRESIDENTE CAFC S.p.A.

Salvatore Piero Maria Benigno

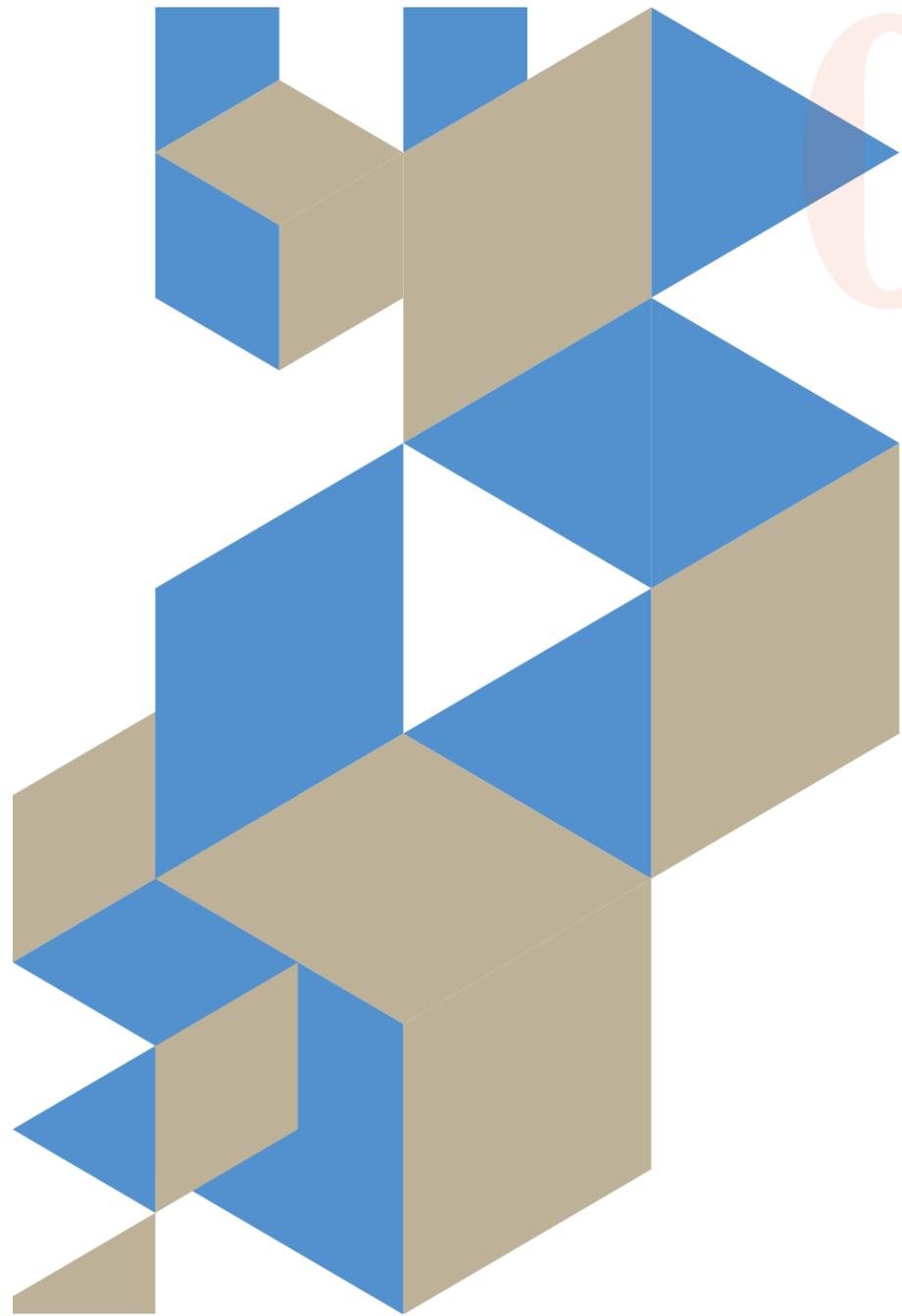


Monte Lussari
Tarvisio (Ud)

SOMMARIO

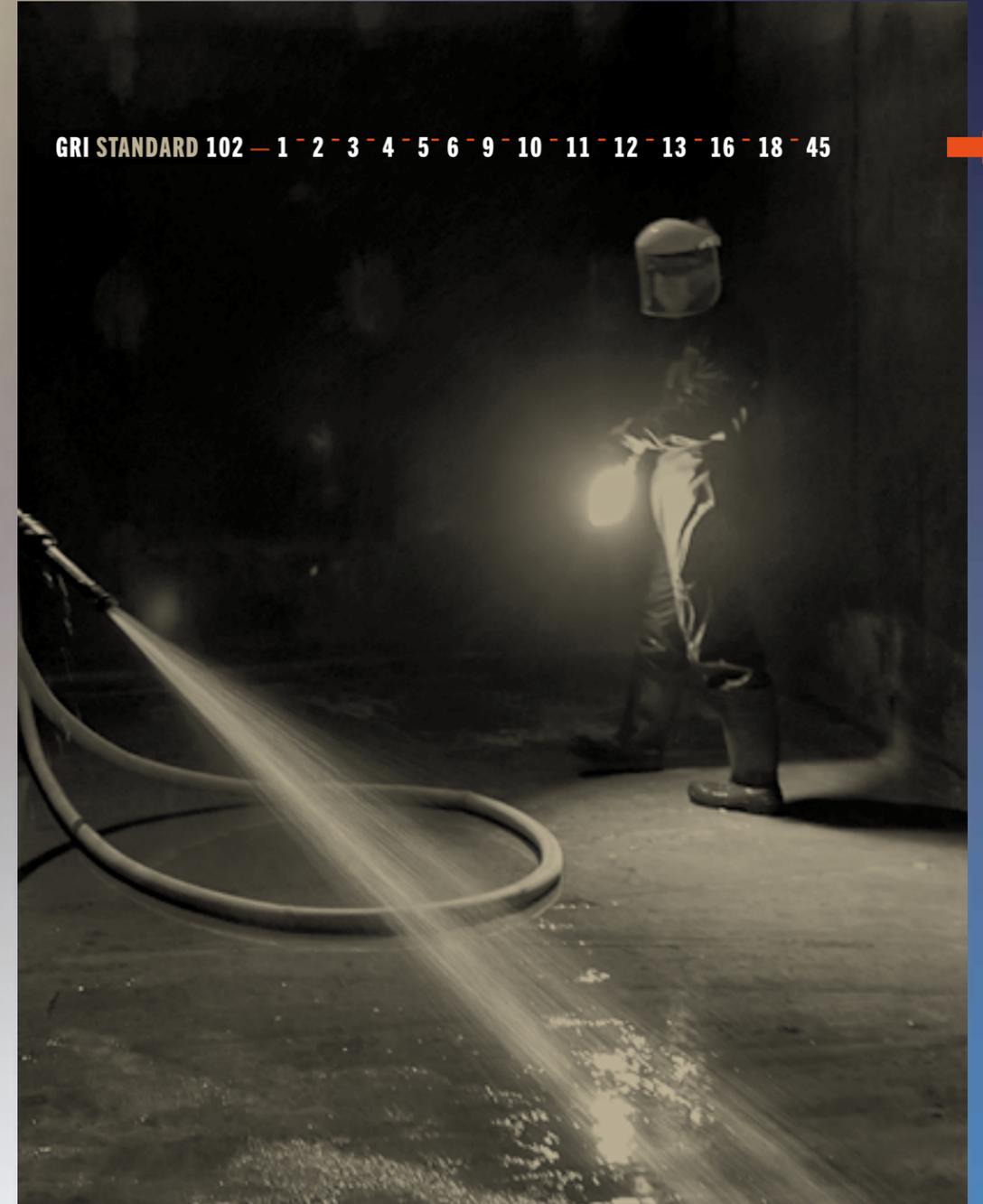


Lettera del Presidente	VII
1 CAFC S.p.A.	14
1.1 Company profile	17
1.2 Mission	20
1.3 Vision	21
1.4 La relazione con l'Agenda 2030	21
1.5 Etica	22
1.6 Governance	23
2 STAKEHOLDER E MATERIALITÀ	32
2.1 La relazione con gli stakeholder	35
2.2 La materialità	36
3 CURA DELLE PERSONE	52
3.1 Crescita professionale	57
3.2 Pari opportunità	58
3.3 Salute e sicurezza sul lavoro	72
4 IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	86
4.1 La raccolta dell'acqua e la sua qualità	93
4.2 La gestione della fognatura, della depurazione e dei rifiuti	100
4.3 Il Water Safety Plan	117
5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	126
5.1 L'attività regolatoria	131
5.2 Soddisfazione del cliente	134
5.3 L'innovazione al servizio della relazione	135
6 I CAMBIAMENTI CLIMATICI	148
6.1 La gestione dell'energia e delle emissioni	153
6.2 Il controllo dell'energia	154
6.3 Il controllo delle emissioni	162
7 PERFORMANCE ECONOMICHE E RAPPORTO CON IL TERRITORIO	168
7.1 Crescita e stabilità	173
7.2 Investimenti	178
7.3 Il rapporto con i fornitori	182
8 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	190
9 NOTA METODOLOGICA	198
9.1 Aspetti generali	201
9.2 Stakeholder management	202
10 ASSURANCE	210
11 INDICE DEI RIFERIMENTI GRI	214
12 CONTATTI	218



CAFC S.p.A.

01



Radici profonde nel territorio e nella società



Serbatoio CAFC S.p.A.
Castello di Udine

1.1 COMPANY PROFILE

CAFC S.p.A. nasce nel 1931 come Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale costituito da 14 Comuni del Medio Friuli. Nel 2000 avviene la trasformazione in Società per azioni, da Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale a CAFC S.p.A. e la conseguente trasformazione in Società di Gestione del Servizio Idrico Integrato (*acquedotto, fognatura e depurazione*).

Il capitale sociale dell'Azienda deve essere posseduto interamente da Enti Locali che abbiano sottoscritto la Convenzione ex Art. 30 del TUEL (*Testo Unico degli Enti Locali*) per la fornitura del Servizio Idrico Integrato.

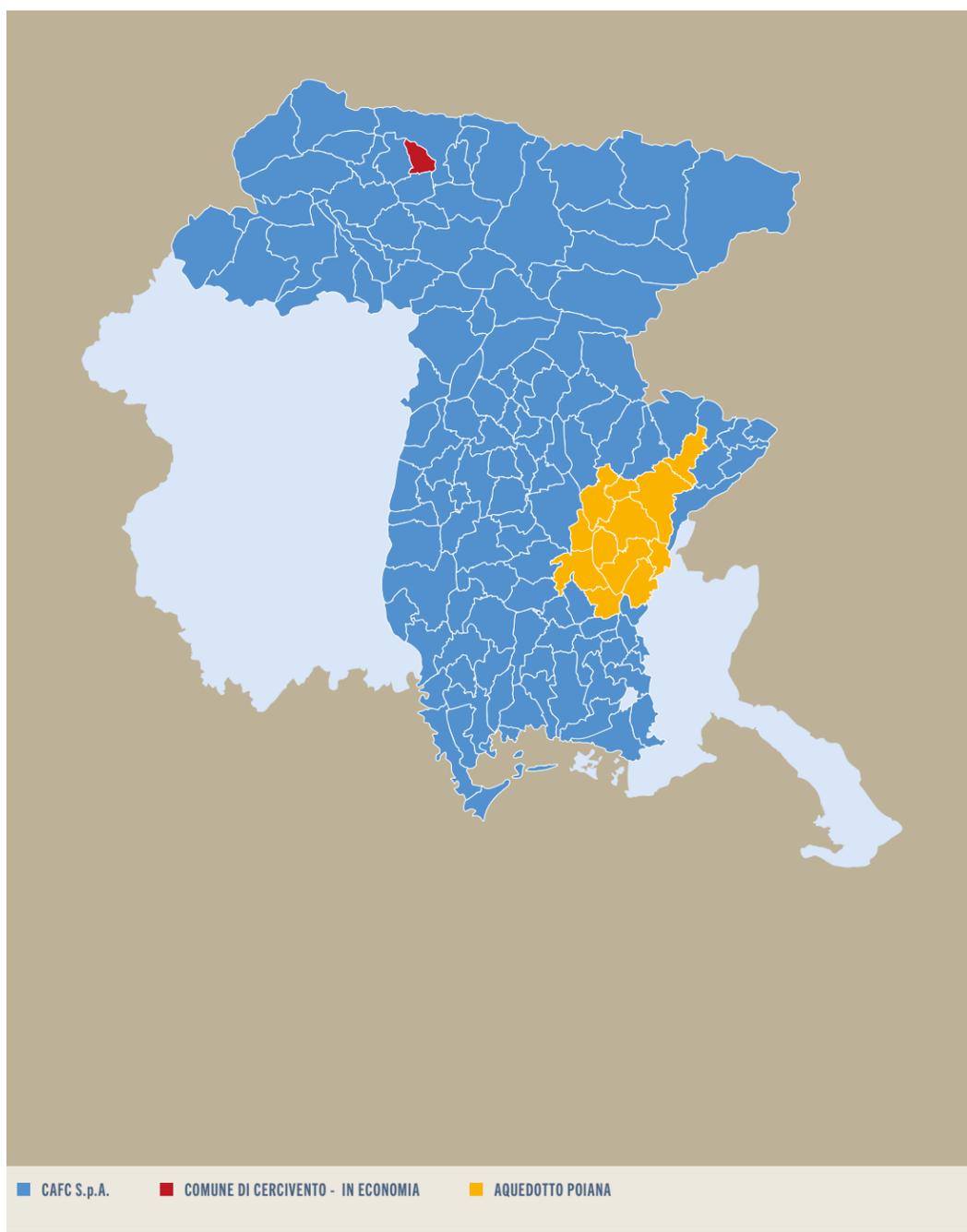
Per la gestione del servizio, la Società si affida a un modello organizzativo "in house providing", ovvero un sistema di gestione ed erogazione dei pubblici servizi che le Pubbliche Amministrazioni (*nel ns caso EELL*) adottano attraverso una società da loro posseduta che svolge, prevalentemente, la propria attività in favore dei soci. CAFC S.p.A. è, pertanto, soggetta al cosiddetto "controllo analogo" esercitato dagli Enti Locali azionisti per il tramite dell'Organo di Coordinamento dei soci.

CAFC S.p.A. è partecipata da **122 Amministrazioni Comunali**, dall'UTI del Gemonese e dalla Comunità di Montagna della Carnia, per un totale di **124 soci**. Il Servizio Idrico Integrato viene erogato in **121 Comuni** su 134 della ex Provincia di Udine. Permangono ancora **3 bacini tariffari**: CAFC storico, Città di Udine e zona montana (*ex Carniacque*); l'unificazione dei bacini tariffari in un bacino unico è prevista per il 2022.

L'11.09.2020 il socio Unione Territoriale Intercomunale del Canal del Ferro - Val Canale, ha ceduto l'intera quota di partecipazione detenuta in CAFC S.p.A. al Comune di Sappada/Plodn che è entrato a far parte della compagine sociale della Società. Dal 01.01.2021, a seguito della LR 21/2019 UTI della Carnia ha modificato la denominazione in "Comunità di montagna della Carnia". Resta autonomo il Comune di Cercivento. Nel 2020 si è provveduto all'acquisizione del Servizio Idrico Integrato del Comune di Sappada da BIM GSP S.p.A.. Conseguentemente il Comune di Sappada è stato compreso nel perimetro amministrativo di affidamento del Servizio Idrico Integrato già assegnato a CAFC S.p.A.. Dal 2021 è iniziata l'attività di uniformazione dell'operatività anche nel Comune di Sappada in collaborazione con BIM GSP S.p.A..

La semplificazione della gestione nell'Ambito Territoriale Ottimale Centrale Friuli, iniziata nel 2009, vede la presenza, al 31.12.2020, di due gestori di dimensioni industriali (*escluso Cercivento che resta autonomo*).

Al massimo entro il 2023, in ossequio alla normativa vigente che ha individuato in CAFC S.p.A. il **Gestore Unico d'Ambito**, l'ulteriore gestione verrà integrata in CAFC S.p.A..



Il capitale sociale dell'Azienda, al 31/12/2020, ammonta a 41.878.905 €, è interamente versato ed è rappresentato da 810.821 azioni ordinarie del valore nominale di 51,65 €.

Il 02.10.2020 CAFC S.p.A. ha adottato, su tutto il territorio di sua competenza, il nuovo **Regolamento della Fognatura**, sia per renderne omogenea la sua applicazione, sia in osservanza al Piano di Tutela delle Acque e alla nuova normativa sull'invarianza idraulica delle acque meteoriche.

Dal punto di vista strategico delle collaborazioni tra gestori del SII (*Sistema Idrico Integrato*) della Regione Friuli Venezia Giulia, è importante il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) tra tutte le società del SII per la redazione del Masterplan Acquedotti che costituirà il documento di pianificazione strategica di settore per i prossimi 30 anni. Analoga collaborazione è quella che vede tutti i gestori del Friuli Venezia Giulia curare la redazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua in forma condivisa.

CAFC S.p.A. ha sede principale e direzione a Udine in Viale Palmanova, 192.

Vi sono altre sedi e sportelli dislocati sul territorio, descritti nel capitolo: "Contatti".

Unico cambiamento significativo in termini di struttura societaria e dimensioni è dato dall'ingresso nella compagine sociale del Comune di Sappada, come già anticipato nello scorso Bilancio di Sostenibilità, avvenuto in data 11.09.2020. Mentre non si segnalano modifiche per ciò che concerne la proprietà o l'organizzazione, né per l'ubicazione o le attività, così come per la catena di fornitura.

La composizione societaria al 31.12.2020 è descritta all'interno del sito aziendale.

CAFC gestisce il **Servizio Idrico Integrato**, articolato nei segmenti acquedotto, fognatura e depurazione, assegnato dall'Ente di Governo dell'Ambito in virtù della convenzione Rep. 89677, sottoscritta il 22.12.2016 con la Consulta d'Ambito per il Servizio Idrico Integrato Centrale Friuli (*ora Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti - AUSIR*), con scadenza il 31 dicembre 2045.

Con la sua rete idrica di **oltre 5.400 chilometri** e una rete fognaria di **oltre 3.700 chilometri** di lunghezza, è il più grande gestore idrico del Friuli Venezia Giulia e svolge le sue attività in tutti i Comuni che compongono il suo capitale sociale. Il suo bacino è dotato di infrastrutture per soddisfare le necessità di **oltre 470.000 cittadini residenti**, numero che aumenta a circa 600.000 nei mesi estivi per effetto dei flussi turistici.

CAFC in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, garantisce ai cittadini prestazioni qualitative coerenti con i limiti di legge in materia di sicurezza del servizio e con il rispetto dei diritti degli utenti.

La struttura organizzativa di CAFC, si sviluppa attraverso quattro Divisioni Operative:

- ➔ Acquedotto
- ➔ Fognatura
- ➔ Depurazione
- ➔ Produzione Energia Elettrica

All'interno del sistema di gestione integrato aziendale CAFC analizza il contesto in cui opera in relazione alla propria attività e registra obiettivi e risultati in un documento denominato *Analisi del Contesto Aziendale*, individuazione delle Parti Interessate e dei rispettivi requisiti, dei Rischi e delle Opportunità.

Specificamente in merito ai rischi adotta una serie di misure a precauzione. Le aree valutate in relazione ai rischi, sono:

- ➔ la situazione inerente alla salute e alla sicurezza sul lavoro
- ➔ il knowledge management e il mantenimento delle competenze e del knowhow
- ➔ la gestione della contrattualistica con il cliente
- ➔ il clima aziendale
- ➔ il controllo sui livelli di erogazione del servizio
- ➔ la relazione operativa con Società che svolgono attività esternalizzate da CAFC
- ➔ la gestione degli eventi estremi
- ➔ la gestione finanziaria e relazioni con gli Istituti di Credito.

Le evoluzioni tecniche implementate per il programma dedicato all'WSP permettono valutazioni e una gestione ex ante dei rischi connessi alle attività aziendali in applicazione del principio precauzionale.

Per ciò che concerne le opportunità, citiamo:

- ➔ le attività relative al Water Safety Plan, di cui si tratta in dettaglio in uno dei capitoli del Bilancio
- ➔ le attività di miglioramento tecnologico dei processi con un'attenzione particolare alle applicazioni che rendono possibili le relazioni con l'utenza e l'attività operativa da remoto
- ➔ la gestione delle fonti energetiche
- ➔ la transizione a normative in via di aggiornamento
- ➔ la gestione del turnover del personale.

1.2 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, i servizi fognari e la gestione dei rifiuti.

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 e l'efficienza 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.

1.3 VISION

Questa la *visione* che deve guidare CAFC nei prossimi 3 – 5 anni.

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'efficientamento energetico 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 non positivi. I cambiamenti necessari nel rapporto con l'utenza saranno presi in carico. Questi cambiamenti renderanno le relazioni più semplici e veloci pur riducendo la componente relazionale *one to one (di persona)*. CAFC continuerà sulla strada dell'innovazione tecnologica e dei processi con l'obiettivo di stare al fianco dell'utente nel proprio ruolo di istituzione che cura il proprio territorio. L'incremento di competenze e di professionalità è uno dei mezzi necessari per attuare il cambiamento. CAFC proseguirà sulla strada già intrapresa per la valorizzazione delle persone e l'aggiornamento della struttura organizzativa che deve principalmente fondarsi sulla capacità e il coinvolgimento delle persone. La gestione della comunicazione e della relazione con l'utenza sarà uno dei focus dello sviluppo dell'Organizzazione. CAFC vuole utenti "affezionati" perché consapevoli della qualità dell'operato dell'Azienda.

CAFC vuole affermare il proprio ruolo di leader nella gestione del Servizio Idrico Integrato a tutti i livelli ponendosi l'obiettivo di dimostrare di poter essere competitiva in qualsiasi contesto, pur assicurando un livello di servizio da Organizzazione che non opera per il profitto.

1.4 LA RELAZIONE CON L'AGENDA 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile –*Sustainable Development Goals, SDGs*– in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi. L'avvio ufficiale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile ha coinciso con l'inizio del 2016, guidando il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi 15 anni: i Paesi, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030. L'Agenda 2030 riconosce lo stretto legame tra il benessere umano e la salute dei sistemi naturali e la presenza di sfide comuni che tutti i paesi sono chiamati ad affrontare. Nel farlo, tocca diversi ambiti, interconnessi e fondamentali per assicurare il benessere dell'umanità e del pianeta: dalla lotta alla

fame all'eliminazione delle disuguaglianze, dalla tutela delle risorse naturali all'affermazione di modelli di produzione e consumo sostenibili. CAFC ha valutato in che modo può contribuire allo sviluppo sostenibile riferendosi ai 17 obiettivi ed individuandone alcuni maggiormente attinenti alle proprie attività. Di seguito i 17 obiettivi e, a colori, le aree di intervento.



1.5 ETICA

Per CAFC il rispetto della legge, il miglioramento dei processi, la tutela della salute e sicurezza sul lavoro, la difesa dell'ambiente, il rispetto del territorio e il soddisfacimento dei bisogni della propria utenza rappresentano principi cardine. Questo in un quadro di correttezza, trasparenza, riservatezza e di riguardo della dignità delle persone. Un impegno etico che trova riscontro in codici, regolamenti e modelli organizzativi che garantiscono la trasparenza della sua azione.

Il **Modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al decreto legislativo 231/2001** è stato creato per prevenire la possibilità che vengano commessi reati e illeciti amministrativi; rappresenta, inoltre, un valido strumento di sensibilizzazione alla correttezza dei comportamenti.

Il "Modello 231" rappresenta un sistema strutturato e organico di processi, procedure e attività di controllo (*ex ante ed ex post*) che coinvolge ogni aspetto dell'attività della Società, attraverso la netta distinzione dei compiti operativi da quelli di controllo, con l'obiettivo di gestire correttamente le possibili situazioni di rischio e/o di conflitto di interesse.

CAFC, in conformità alla normativa vigente, integra all'interno del Modello, in apposita sezione della Parte Speciale, anche le misure di prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza, in con-

formità a quanto previsto dalla Legge 190/2012 - che tratta della prevenzione e della repressione dei fenomeni corruttivi nell'ambito della Pubblica Amministrazione ed è applicabile anche alle Società in controllo pubblico - e dal D.Lgs. n. 33/2013.

Per garantire il costante rispetto dell'integrità e dei valori etici da parte di tutto il personale, CAFC ha adottato un **Codice Etico**, condiviso anche con i fornitori. L'ultima revisione è stata approvata il 21 dicembre 2017. Il Codice Etico contiene:

- ➔ l'insieme dei principi che CAFC si impegna a rispettare
- ➔ l'insieme dei valori che la Società riconosce, accetta e condivide e l'insieme delle responsabilità che la stessa assume all'interno e verso l'esterno, nel perseguimento dell'oggetto sociale.

È portato a conoscenza di ogni componente del Consiglio d'Amministrazione e del Collegio Sindacale della Società. Grazie ad attività di formazione dedicate, ne sono consapevoli tutti i dipendenti e tutti coloro che instaurano rapporti con la Società. Una copia del Codice è pubblicata sul sito web di CAFC nella sezione "Amministrazione Trasparente" e nella intranet aziendale.

Nel corso del 2020 non sono registrate sanzioni disciplinari per la violazione di norme etiche.

A completamento del Codice Etico, CAFC ha implementato il **Codice Comportamentale Anticorruzione** elaborato in coerenza con quanto previsto dal Piano Nazionale Anticorruzione e che obbliga i dipendenti e i collaboratori a improntare la propria condotta in modo da non attribuire a sé o ad altri alcun vantaggio in considerazione della posizione o del ruolo rivestiti all'interno dell'Azienda.

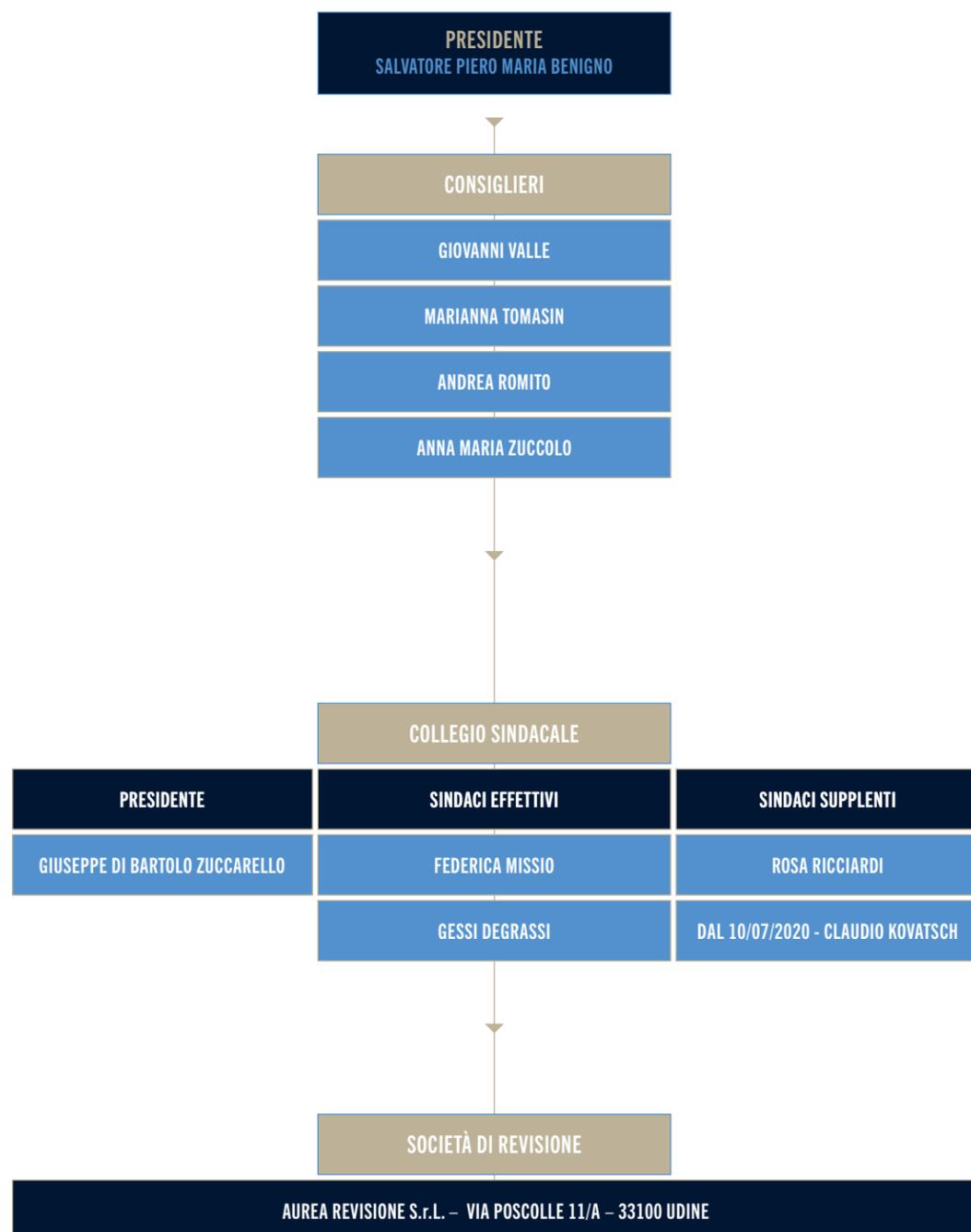
L'adozione della Carta del Servizio Idrico Integrato ha imposto nuovi standard di qualità contrattuale del servizio. In particolare, il documento fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Nell'anno 2020 non vi sono state irregolarità di ordine amministrativo.

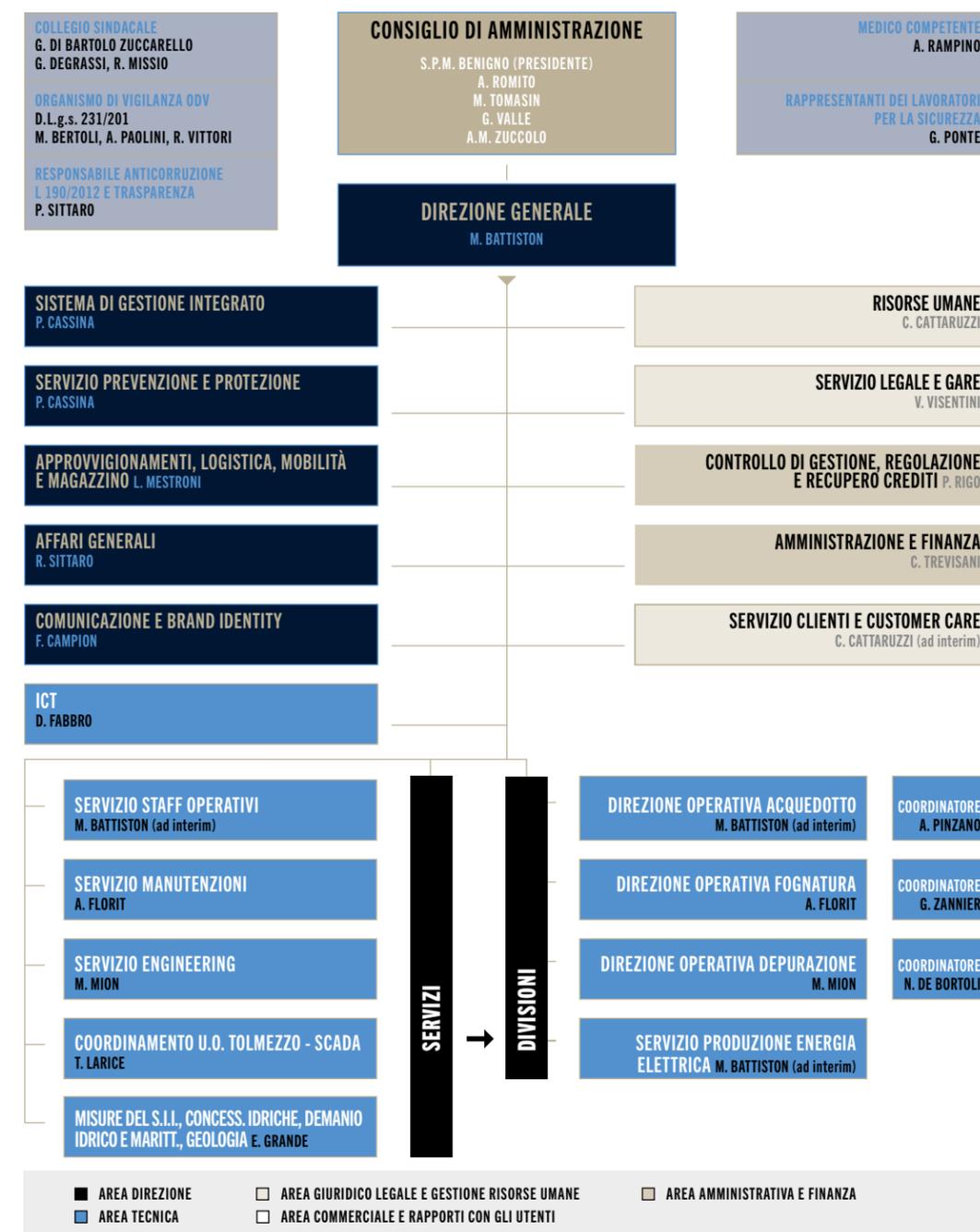
1.6 GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance di CAFC è complesso perché vincolato da obblighi di natura legislativa, statutaria e regolamentari. La Società deve gestire una pluralità di competenze in capo a diversi Enti e Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali, inoltre, particolarmente dettagliata e complessa risulta essere la regolamentazione di riferimento per il Servizio Idrico Integrato con leggi e regolamenti provenienti, per le diverse sfere di competenza legislativa, dall'Unione Europea, dallo Stato italiano e dagli Enti locali, che si intreccia con la regolamentazione di Autorità nazionali indipendenti come ARERA (*Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*) e di Enti di governo d'ambito locali come AUSIR (*Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti*). Informazioni di maggiore dettaglio sono nel sito aziendale. Il Consiglio di Amministrazione di CAFC è stato rinnovato il 04.09.2020. Nella pagina successiva viene riportata la tabella con i componenti del Consiglio di Amministrazione e i componenti il Collegio Sindacale.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CAFC S.p.A.



ORGANIGRAMMA AZIENDALE AL 31.12.2020 CAFC S.p.A.





Sede centrale
CAFC S.p.A.
Udine



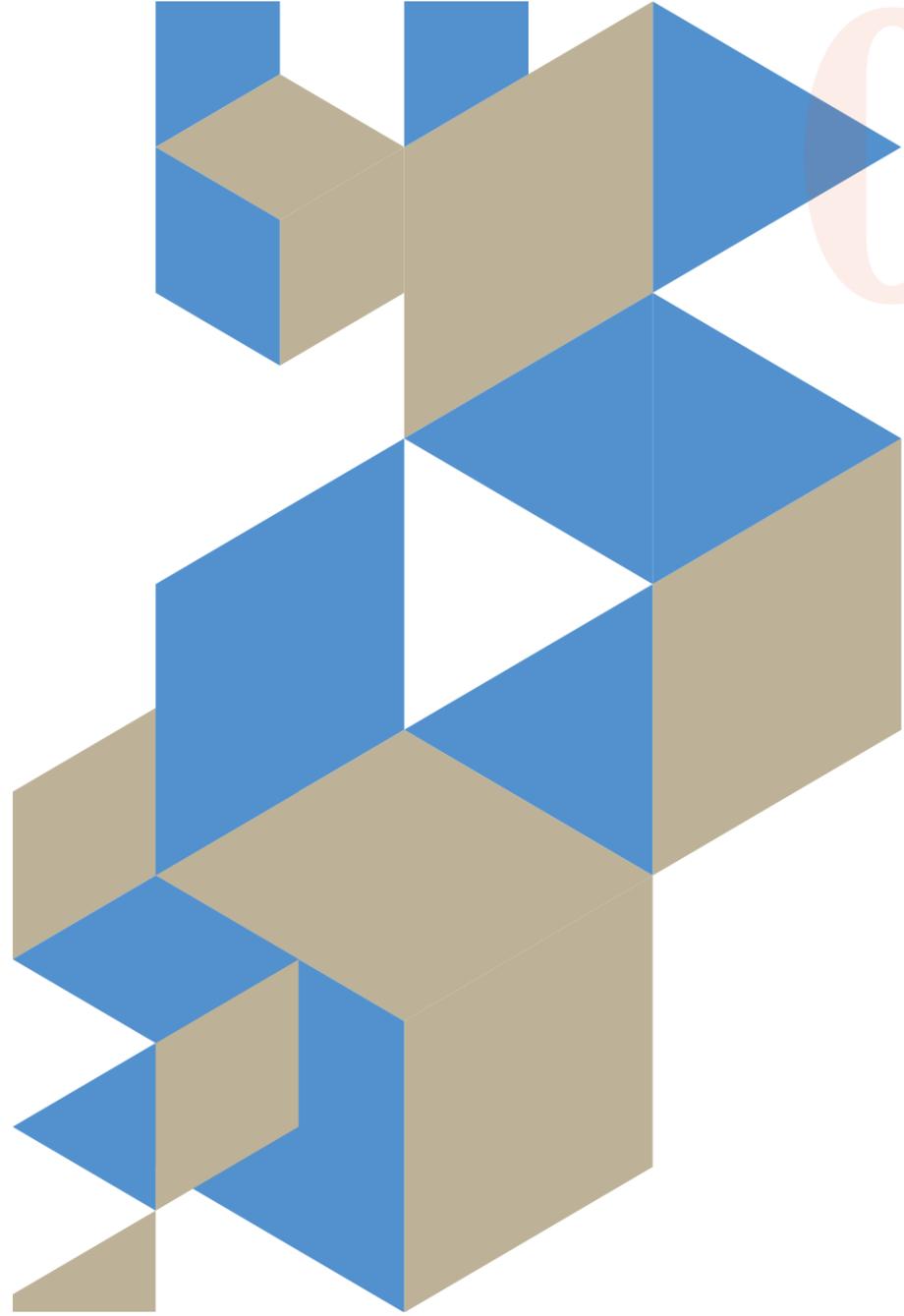
La cascata
di Salino
Paularo (Ud)



Serbatoio
Sella Nevea
Chiusaforte (Ud)



Depuratore
Forni di Sotto (Ud)



02

Stakeholder
e materialità



Una realtà fondata sull'impegno e sulla collaborazione



Sorgente di Gabrovizza
Savogna (Ud)

2.1 LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

CAFC ha proposto ai propri stakeholder, identificati di seguito, una serie di temi che hanno informato le attività dell'azienda inerenti alla sostenibilità. Di seguito l'elenco dei temi.

TEMI DEFINITI DA CAFC PER L'ANALISI DI MATERIALITÀ	CAFC S.p.A.
1— QUALITÀ DELL'ACQUA	
2— QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
3— CONSERVAZIONE E SALVAGUARDIA DELLA RETE IDRICA	
4— QUALITÀ DELLA RELAZIONE E DEL SERVIZIO ALL'UTENZA	
5— QUALITÀ NELLA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEGLI EFFLUENTI	
6— CONTENIMENTO DEL CONSUMO DI ENERGIA	
7— CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI DANNOSE PER L'UOMO E L'AMBIENTE	
8— GESTIONE DELLE PARI OPPORTUNITÀ	
9— GESTIONE DELLA FORMAZIONE	
10— GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	
11— RAPPORTI CON LE RAPPRESENTANZE DEI DIPENDENTI	
12— QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE CON IL TERRITORIO, LA STAMPA E LE ASSOCIAZIONI	
13— PERFORMANCE ECONOMICHE	
14— VALORE DISTRIBUITO SUL TERRITORIO	
15— VALORE DISTRIBUITO A FORNITORI APPARTENENTI AL TERRITORIO PERIMETRO DELLE ATTIVITÀ	
16— IMPEGNI E INVESTIMENTI	
17— RISPETTO DEI PAGAMENTI AI FORNITORI	
18— CORRETTEZZA DELLA PRASSI AMMINISTRATIVA	
19— IMPEGNI ETICI E RISPETTO DELLE CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE COGENTI	
20— QUALITÀ NELLA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI E DELLA CUSTOMER SATISFACTION	

Elenco degli stakeholder coinvolti

- ➔ Associazioni
- ➔ Dipendenti
- ➔ Fornitori
- ➔ Sindaci – Comuni soci
- ➔ Utenti

- TEMI AMBIENTALI
- TEMI SOCIALI
- TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE

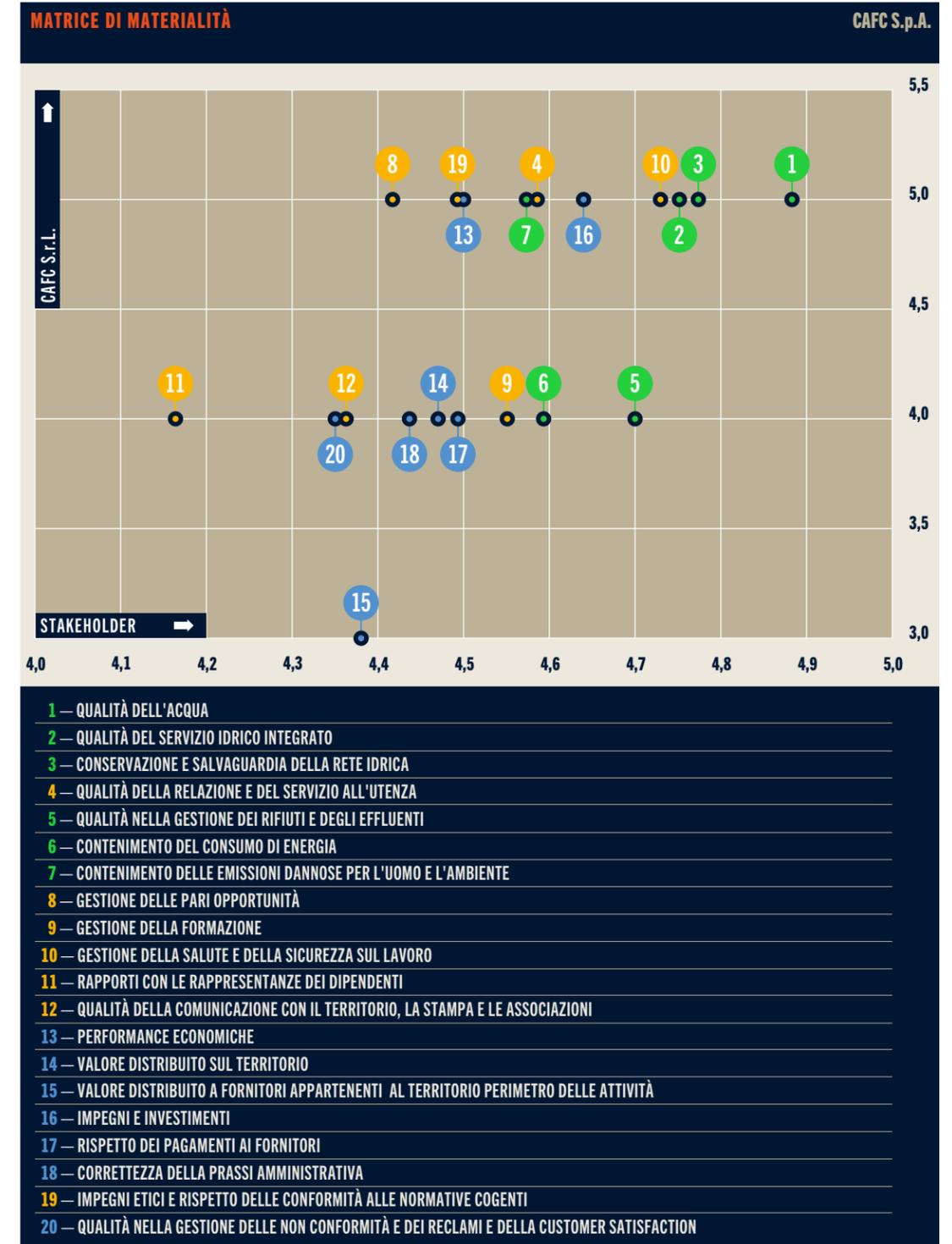
2.2 LA MATERIALITÀ

Tutti i temi, tranne il 15 (“Valore distribuito ai fornitori appartenenti al territorio perimetro delle attività”) sono stati valutati materiali secondo il criterio definito e descritto nel capitolo Nota Metodologica. Si segnala che per alcune categorie di stakeholder, descritte a seguire, determinati temi (oltre al “15”) hanno ottenuto un punteggio inferiore a quello definito come criterio per la materialità. Nello specifico, per i Dipendenti i temi 11 e 12, per i Sindaci il tema 11, per gli Utenti i temi 11 e 20. In relazione all’item 15, tra il valore inerente all’importanza per gli Stakeholder e quello definito dall’Organizzazione, si nota una “dispersione” (differenza), tra i due valori, significativa. Per questo, nonostante non sia risultato materiale, il tema viene trattato all’interno del Bilancio di Sostenibilità.

Nella pagina a fianco la matrice di materialità ottenuta sintetizzando i dati registrati per tutti gli stakeholder.

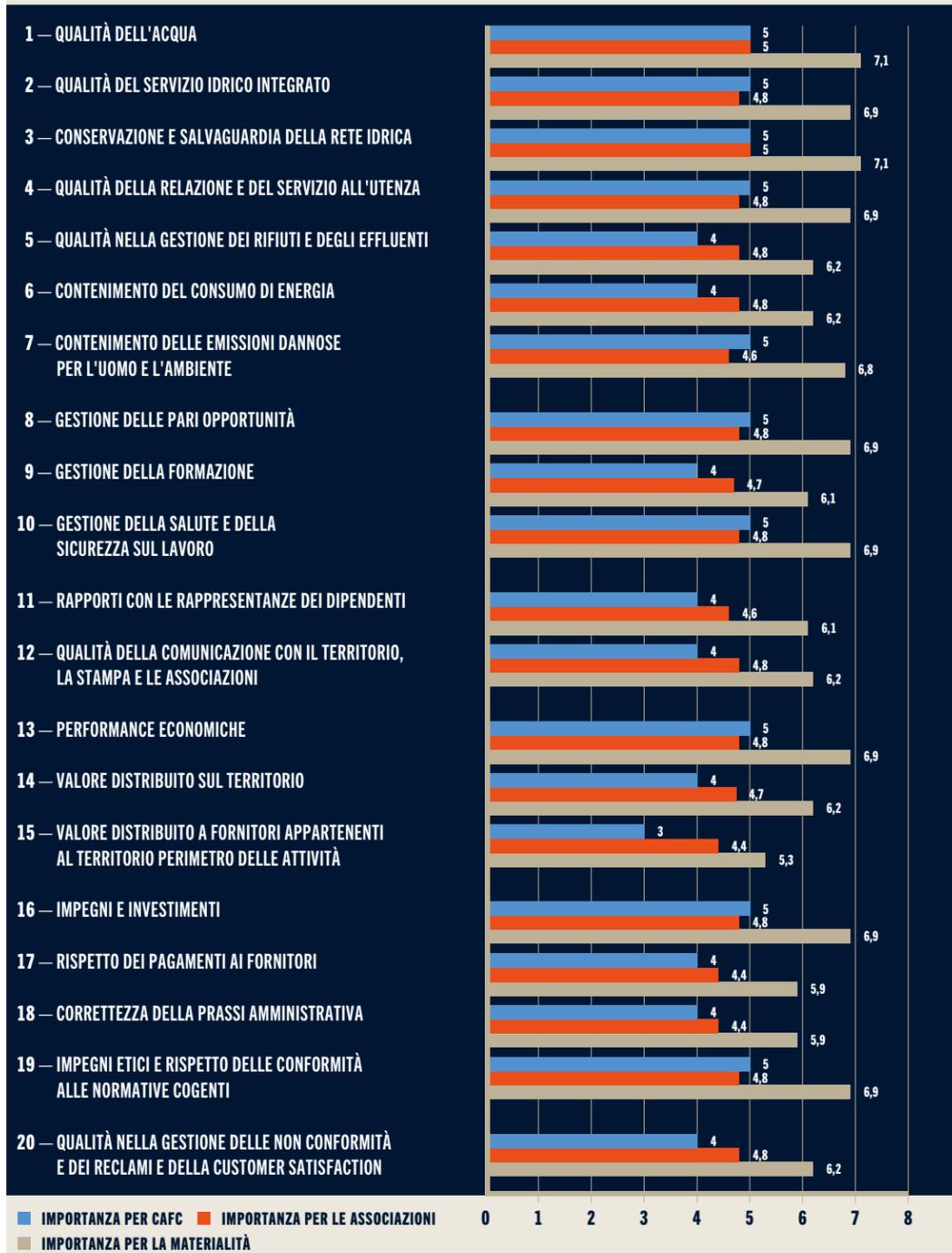


Sorgente di Gabrovizza
Savogna (Ud)



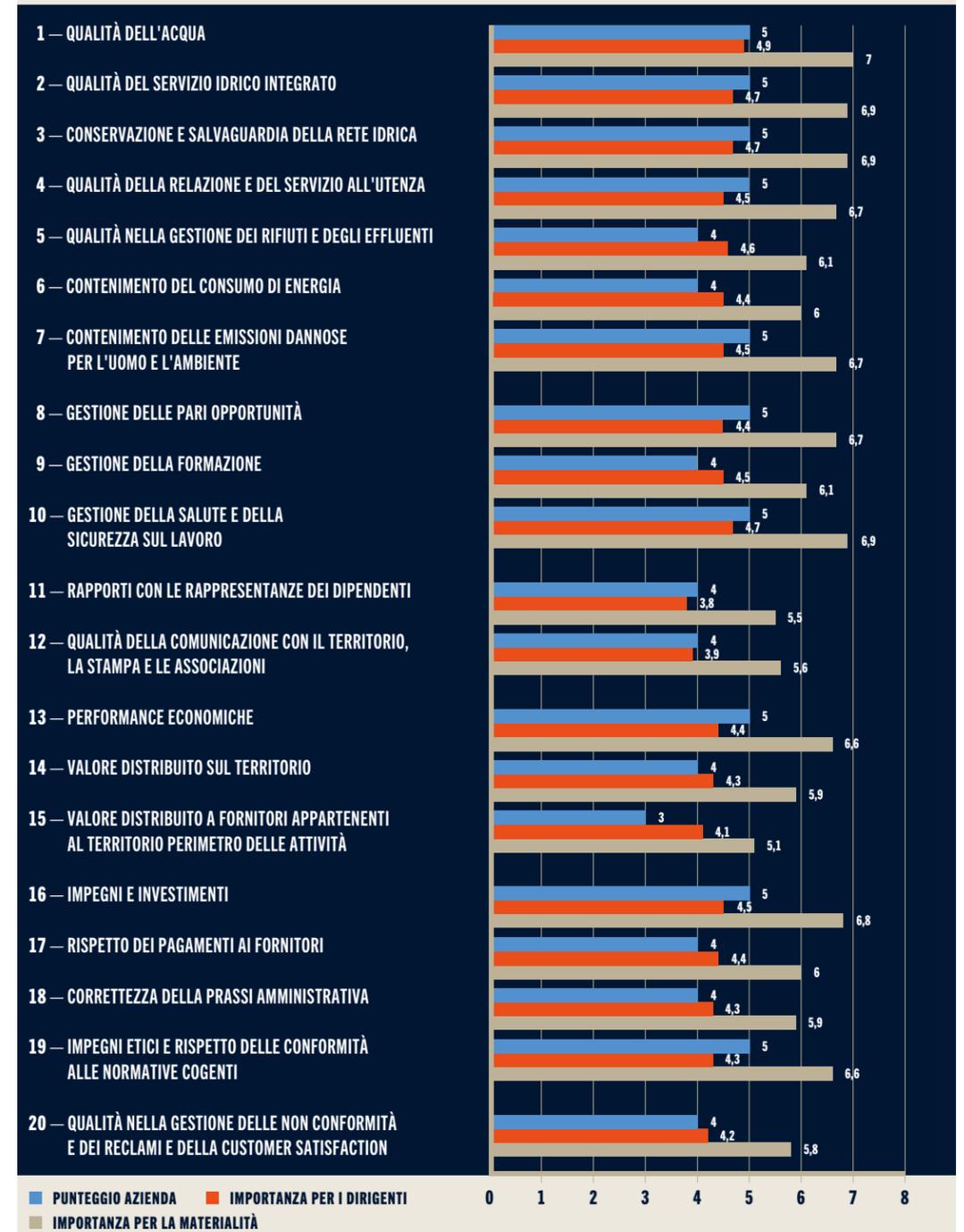
IMPORTANZA DEI TEMI E VALUTAZIONE DI MATERIALITÀ - ASSOCIAZIONI

CAFC S.p.A.



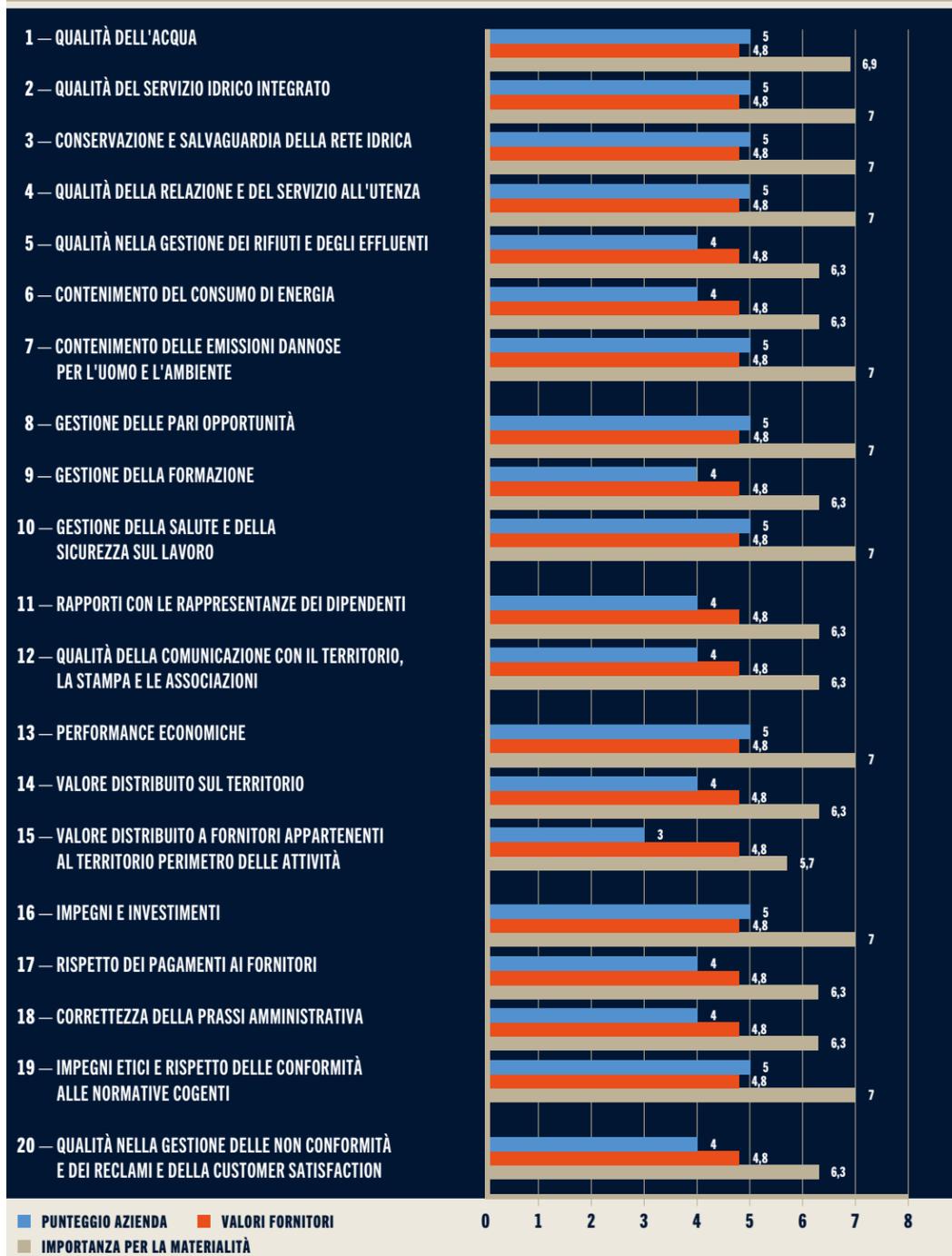
IMPORTANZA DEI TEMI E VALUTAZIONE DI MATERIALITÀ - DIPENDENTI

CAFC S.p.A.



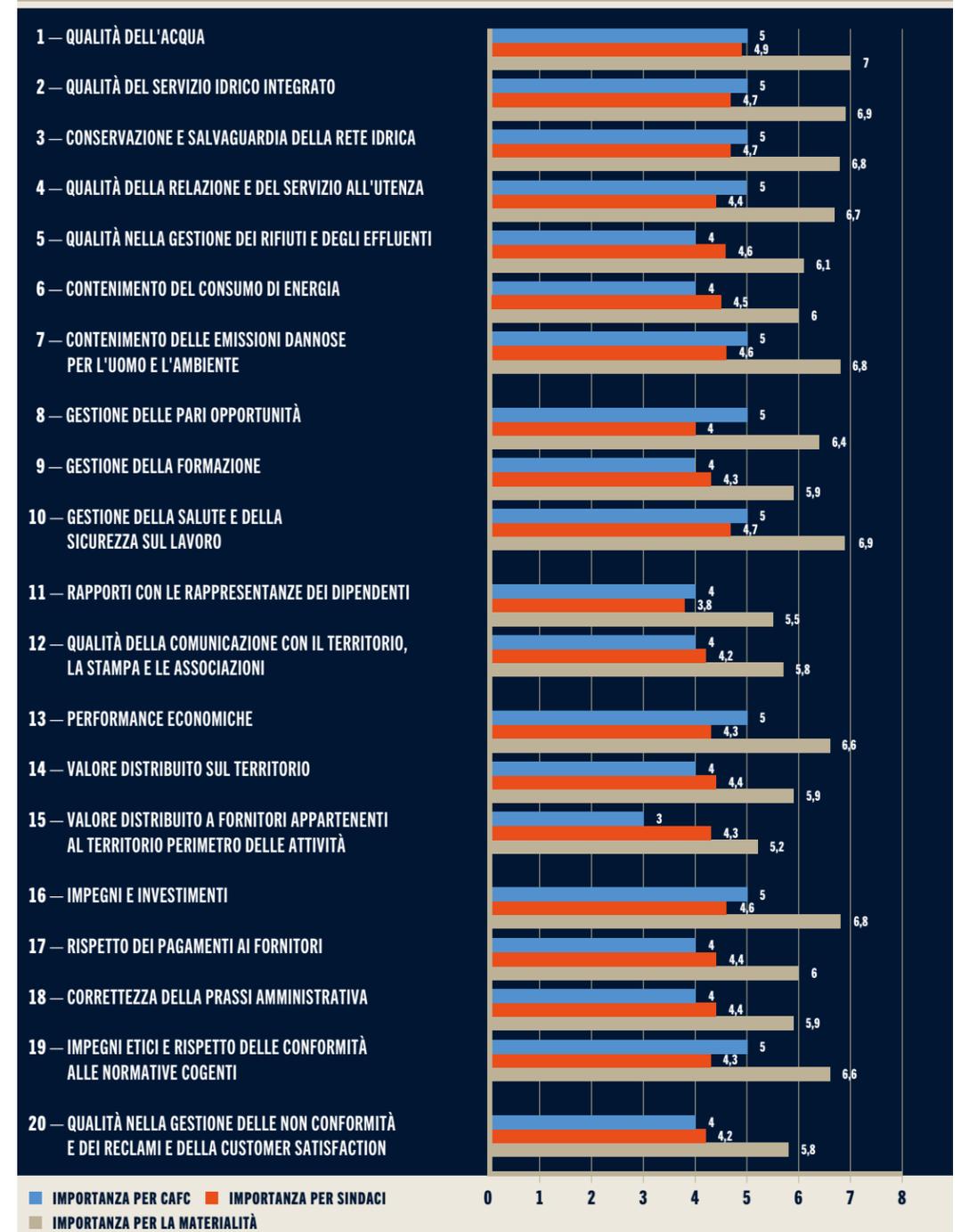
IMPORTANZA DEI TEMI E VALUTAZIONE DI MATERIALITÀ - FORNITORI

CAFC S.p.A.



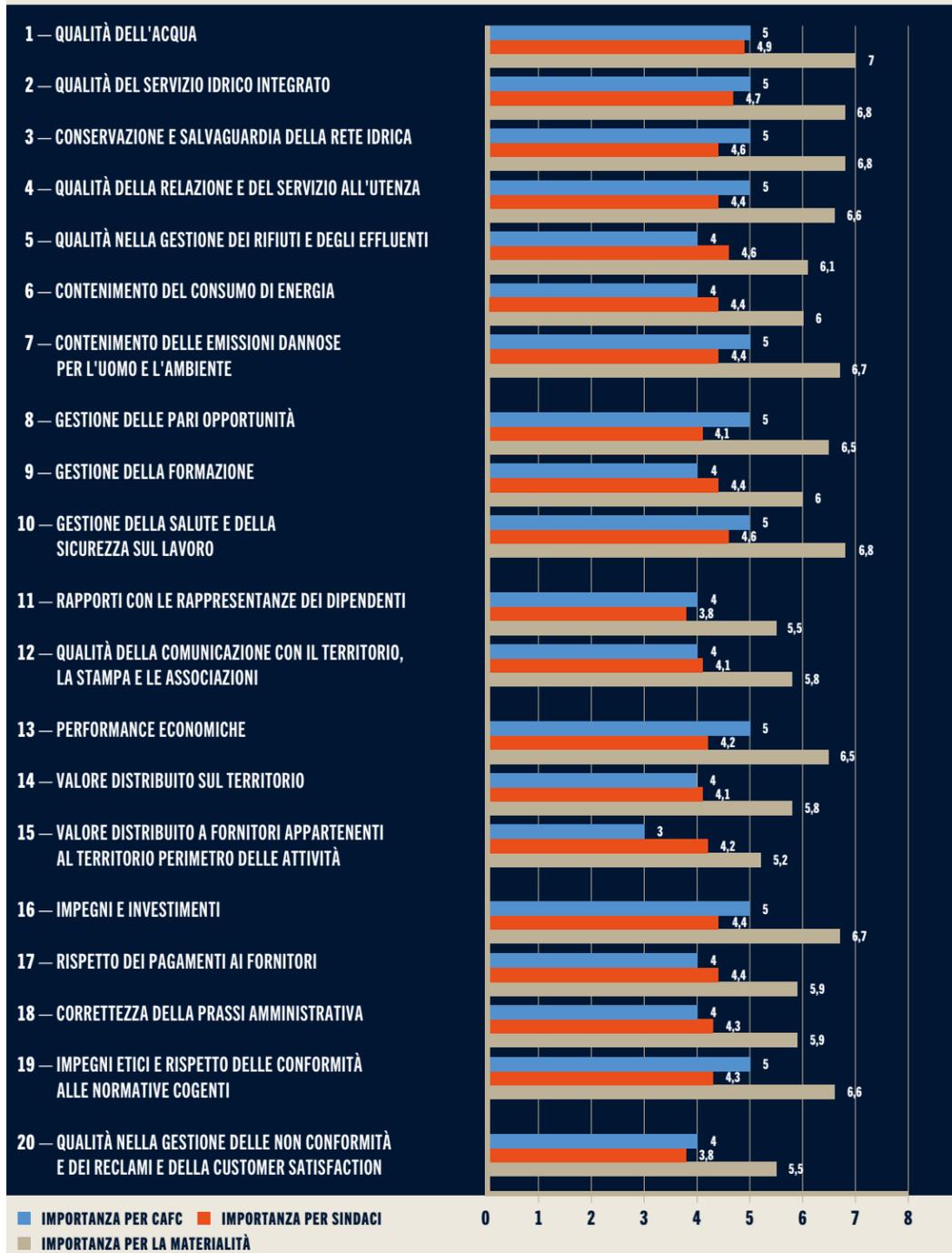
IMPORTANZA DEI TEMI E VALUTAZIONE DI MATERIALITÀ - SINDACI

CAFC S.p.A.



IMPORTANZA DEI TEMI E VALUTAZIONE DI MATERIALITÀ - UTENTI

CAFC S.p.A.



Per capire la sensibilità che le nuove generazioni hanno nei confronti dei temi relativi alla sostenibilità, sono state analizzate alcune recenti ricerche. Secondo la ricerca condotta dal Museo del Risparmio nel Febbraio del 2021 in Italia, la consapevolezza complessiva dei giovani nei confronti dell'ambiente è pari a 6,9 punti su 10 totali.

NUOVE GENERAZIONI 13 – 18 ANNI		CAFC S.p.A.
	PERCENTUALI/DATI	
TOTALE GIOVANI CHE HANNO SENTITO PARLARE DI CAMBIAMENTO CLIMATICO	96,1%	
QUANTO I GIOVANI PENSANO CHE IL LORO COMPORTAMENTO POSSA FARE LA DIFFERENZA NELLA RIDUZIONE DEL RISCALDAMENTO DEL PIANETA	6,7 su 10	
QUANTO SI SENTONO IMPEGNATI NEL RIDURRE IL PROBLEMA DELLO SPRECO DELLE RISORSE NATURALI	6,7 su 10	
QUANTO RITENGONO CHE SARÀ GRAVE LA MANCANZA DI ATTENZIONE AI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DA PARTE DEGLI ADULTI	7,9 su 10	
QUANTO I GIOVANI RITENGONO CHE I GOVERNI SARANNO IN GRADO DI CAMBIARE IL MODELLO DI SVILUPPO	6,3 su 10	
INDICE COMPLESSIVO DI CONSAPEVOLEZZA NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE	6,9 su 10	

Fonte: Museo del Risparmio, Il valore della sostenibilità ambientale ed economica per i giovanissimi, Marzo 2021, disponibile in: <https://www.museodelrisparmio.it/il-valore-della-sostenibilita-ambientale-ed-economica-per-i-giovanissimi/>

L'indagine nazionale realizzata dall'Associazione Laboratorio Adolescenza in collaborazione con Legambiente, Società Italiana di Medicina dell'Adolescenza e Mediatyche registra ulteriori dati di interesse presentati alla seguente tabella.

NUOVE GENERAZIONI 12 – 14 ANNI		CAFC S.p.A.
	PERCENTUALI/DATI	
GIOVANI INFORMATI SUI TEMI AMBIENTALI	68,5%	
DISPOSTI A DEDICARE IL LORO TEMPO LIBERO PER LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE	38%	
RITENGONO DI UTILIZZARE DEI MEZZI PER RIDURRE L'INQUINAMENTO	31,4%	
FANNO LA RACCOLTA DIFFERENZIATA	29,2%	
CONOSCONO L'ACCORDO DI PARIGI	40%	
CONOSCONO IL TEMA DELLE POLVERI SOTTILI	50%	

Fonte: Associazione Laboratorio Adolescenza, Adolescenza e Ambiente di Vita, disponibile in: http://www.laboratorioadolescenza.org/res/site144680/res1288318_Comunicato-stampa-adolescenti-e-ambiente.pdf

Dal rapporto BES 2020 – Benessere Equo e Sostenibile – condotto dall'Istat emerge la preoccupazione per la perdita di biodiversità, ossia per la scomparsa di specie animali e vegetali, espressa dal 24,3% della popolazione di 14 anni e più (era 22,2% nel 2019).

In generale, dalle ricerche condotte, emerge un'importante attenzione da parte delle nuove generazioni verso la sostenibilità. La maggior parte dei giovani, anche in età pre-adolescenziale (12 anni), conosce le cause che conducono al deterioramento ambientale del nostro pianeta. Inoltre, i ragazzi si dichiarano favorevoli a dedicare parte del loro tempo libero per contribuire a limitare gli impatti ambientali.



Serbatoio
Castello di Udine



Serbatoio
Passo Pramollo (Ud)



Ispezione serbatoio di Tamoris
Torreano di Cividale (Ud)



Veduta aerea
cantiere serbatoio pensile
Biazzo, Codroipo (Ud)



03

Cura delle
persone



Un *valore* inestimabile: le risorse umane



Cantiere riparazione
CAFC S.p.A.
Latisana (Ud)

—
Numero totale dipendenti: **255**

—
Donne: **68**

—
Uomini: **187**

—
Dipendenti con contratto full time: **246**

—
Dipendenti con contratto part time: **9**

—
Investimenti in formazione: **37.614,50 €**

—
Totale ore formazione: **1.160**

—
Infortuni: **7**

BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



5



PARITÀ DI GENERE

Promuovere l'uguaglianza di genere e altri livelli di diversità (età, cultura, formazione).

All'interno dell'Organizzazione è garantita la parità di genere, come previsto dalla normativa vigente e secondo i principi dell'Azienda.

3

SALUTE E
BENESSERE

BUONA SALUTE

Garantire una vita sana, promuovendo il benessere di tutti.

CAFC garantisce acqua buona da bere a tutti i propri dipendenti e stakeholder in generale, attraverso un'attività continua di monitoraggio e controllo; interviene tempestivamente quando si verificano problemi di ogni tipo, a tutela delle persone.

3.1 CRESCITA PROFESSIONALE

A causa dell'emergenza Covid-19, il 2020 è stato un anno di grandissime difficoltà per tutte le aziende nella gestione del lavoro e delle risorse umane. Anche CAFC, dunque, si è trovata a gestire molti *nuovi* problemi: contagi in azienda, utilizzo dei "tamponi", gestione della "quarantena", condizione di malattia dei dipendenti, lavoro da remoto, ferie coatte pianificate, ecc.... Tutto ciò ha richiesto l'impiego di nuove energie e la ricerca di nuovi strumenti.

Anche per i dipendenti la situazione si è rivelata complessa: dalle preoccupazioni per lo stato di salute, all'impatto psicologico derivato dall'isolamento e la difficoltà di adattarsi ad una vita e una gestione familiare completamente differenti (*figli a casa, didattica a distanza, lo smart working, ecc.*). Il personale, tuttavia, ha avuto la straordinaria capacità di adattarsi per continuare a fornire il servizio ai cittadini, 24 ore su 24. Per garantire la sicurezza dei propri lavoratori e al tempo stesso la prosecuzione delle proprie attività, CAFC ha dovuto rivedere in modo sostanziale le modalità di lavoro delle persone e, in poco tempo, è riuscita a dotare i dipendenti dei mezzi necessari per poter proseguire la propria attività da remoto, attivando un piano di potenziamento ed accelerazione del processo di trasformazione digitale.

La Società è, da sempre, molto attenta al controllo dei processi di gestione delle risorse umane e ha dedicato una cura particolare ai concetti di *chiarezza dei ruoli e delle responsabilità*. La politica aziendale ha puntato ad attirare le migliori competenze e professionalità presenti sul mercato e alla valorizzazione del merito, all'impegno e alla competenza delle risorse interne perché crede in un percorso continuo di crescita.

Tra i principi fondamentali della politica di gestione del personale emerge la netta distanza da tutte le forme di discriminazione nella selezione, formazione, gestione del personale, politiche premianti, ecc.... Particolare attenzione è rivolta, inoltre, alla formazione e alla conoscenza da parte dei dipendenti in materia di responsabilità ai sensi del D.Lgs 231 e in materia di prevenzione della corruzione. Non si sono verificati episodi di discriminazione in ambito lavorativo.

Con riguardo alle politiche di selezione e reclutamento, la Società sottolinea il ricorso ai criteri di trasparenza, pubblicità, pari opportunità, ricerca del merito e delle migliori competenze, con il ricorso a commissioni di selezione qualificate.

Per quanto attiene **le relazioni sindacali**, in CAFC sono improntate a rapporti di proficuo confronto, nel 2020 si sono concentrate soprattutto sulla gestione dell'emergenza sanitaria in corso. Come previsto dai protocolli nazionali, è stato istituito il Comitato COVID – 19, che ha prodotto una serie di incontri per assumere le decisioni e le modalità di intervento nelle varie e delicate situazioni.

Nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria, il 17.04.2020 è stato siglato un accordo (*con due delle tre sigle sindacali*) teso a definire le modalità di gestione dell'emergenza nelle sue primissime fasi, dalla proroga della possibilità di svolgere l'attività lavorativa in modalità agile ad una serie di altre determinazioni. In linea generale, i temi trattati hanno riguardato il premio di risultato, il servizio di reperibilità, le innovazioni tecnologiche con impatto sulle attività lavorative (*es. fornitura di tablet*

geolocalizzati per operatori, nuovi sistemi di videosorveglianza e installazioni GPS sui mezzi). Non si è registrata nel 2020 nessuna ora di sciopero. A tutti i dipendenti si applicano le previsioni dei CCNL unico di settore Gas – Acqua per le aziende aderenti a UTILITALIA. Tutti i dipendenti non dirigenti beneficiano anche di accordi di secondo livello integrativi, che regolano, principalmente il premio di risultato. La durata dell'accordo, per l'anno 2020, ha validità 1 anno.

3.2 PARI OPPORTUNITÀ

Le differenze di genere possono costituire una risorsa e vanno riconosciute e valorizzate per lo sviluppo delle aziende. Tuttavia, ad oggi, in Italia e nel mondo, il numero di donne che accedono a posizioni di vertice è basso sebbene la situazione nel nostro Paese stia cambiando negli ultimi anni.

Il Rapporto McKinsey Women sottolinea l'importanza della cultura aziendale per permettere alle donne di superare le difficoltà nell'acquisire il ruolo di manager. Tutti i dipendenti vogliono sentirsi rispettati e avere pari opportunità di crescere e progredire, e ritengono che il sistema debba essere equo. Gli sforzi per assumere e promuovere una forza lavoro più diversificata porta naturalmente a una cultura più inclusiva. Quando la cultura di un'azienda è percepita come giusta e inclusiva, le donne e i gruppi sottorappresentati sono più soddisfatti e hanno maggiori probabilità di prosperare.

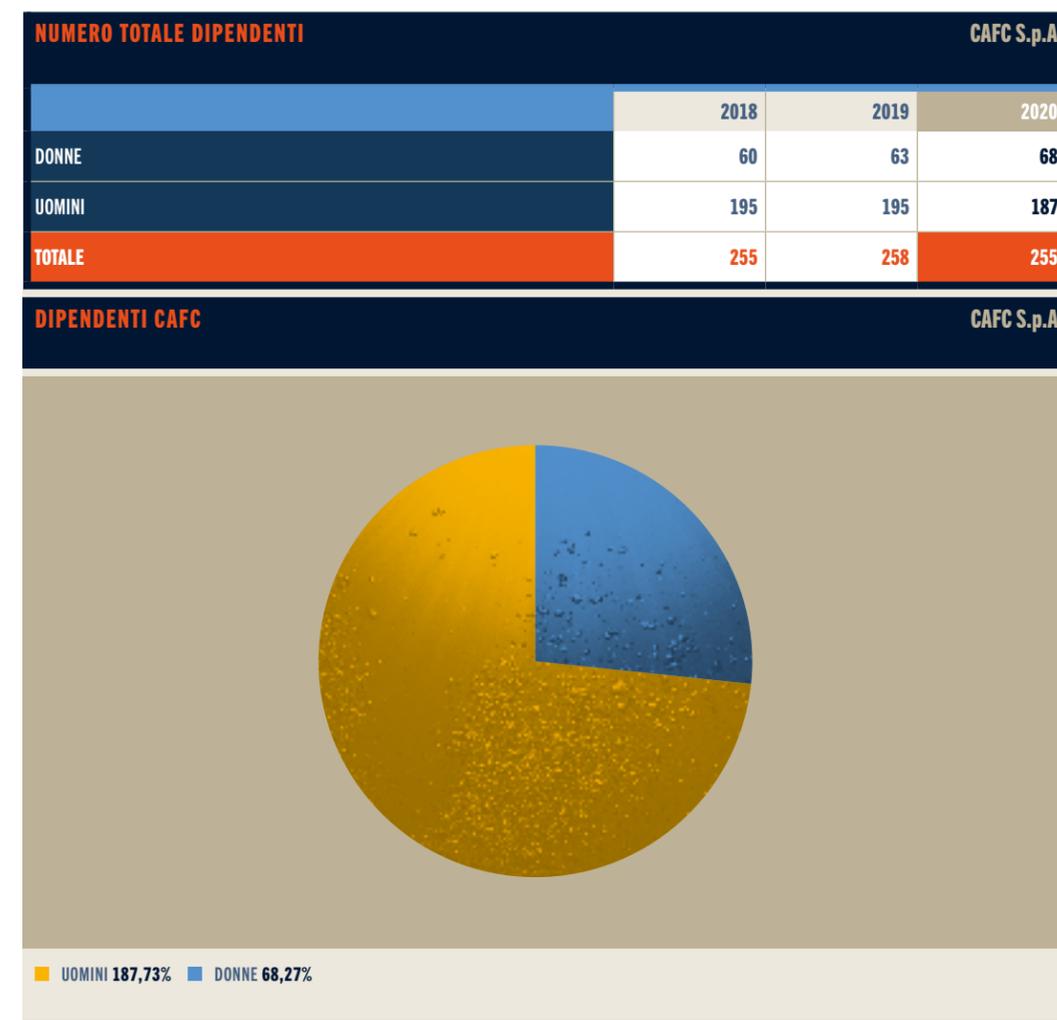
La seconda parte del Rapporto approfondisce l'esperienza dei dipendenti. È stata esaminata una serie di fattori che influenzano la soddisfazione e la fidelizzazione dei dipendenti, tra cui la responsabilità della leadership e il supporto dei manager. Pari opportunità per tutti e correttezza nelle scelte realizzate, la percezione di vivere in un ambiente di lavoro sicuro, equo e rispettoso, si distinguono come i più forti indicatori.

Quando i dipendenti percepiscono la presenza di pari opportunità di crescita e ritengono che il sistema sia corretto ed equo, sono più soddisfatti della propria carriera, pianificano una permanenza più lunga in azienda e sono più propensi a raccomandarla come un buon luogo in cui lavorare.

*<https://valored.it/news/cultura-aziendale-limportanza-delle-pari-opportunita-e-dellequita/>
<https://leanin.org/women-in-the-workplace-2019>*

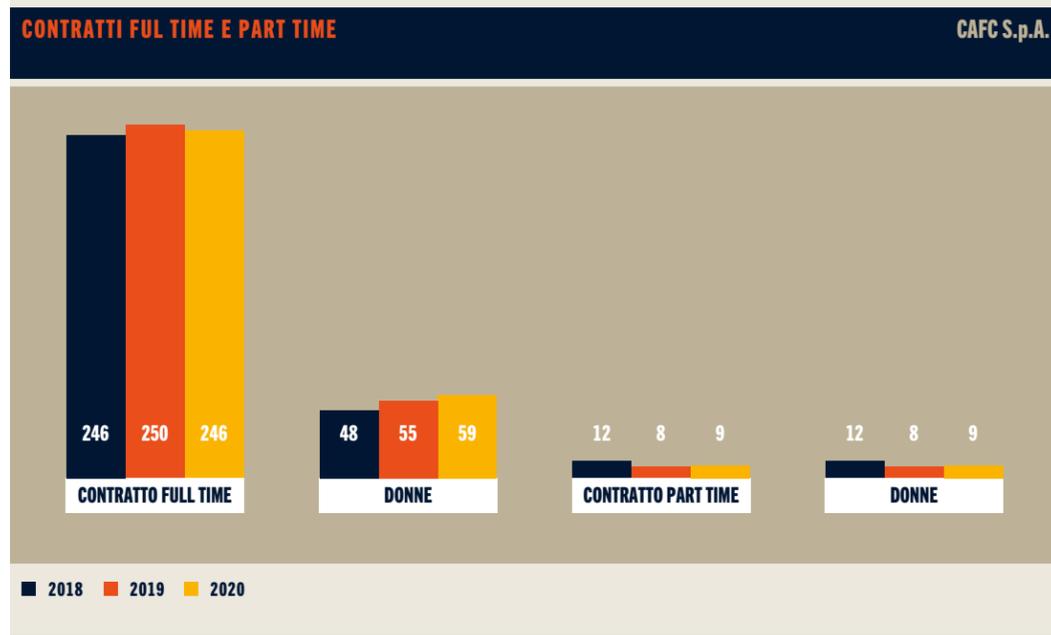
Pari opportunità, inclusione e rispetto dei diritti umani sono per CAFC parte della cultura aziendale. Ai collaboratori di CAFC è offerta pari opportunità di lavoro sulla base del merito, delle capacità professionali e del rendimento, senza alcuna discriminazione, nel pieno rispetto dei diritti della persona, senza distinzione di sesso, origine, nazionalità, etnia, credo religioso e, a parità di ruoli, non ci sono differenze di retribuzione tra uomini e donne.

Il concetto di “inclusione” nell’ambito aziendale significa valorizzare una comunità professionale con le sue diversità. Il capitale umano viene quindi fatto crescere e sviluppato attorno alle performance e alle attitudini individuali eliminando ogni possibile forma di stereotipo e pregiudizio. Non sono esclusi da questo approccio i dipendenti appartenenti alle categorie protette, (art. 1 e art.18 L. 68/1999) presenti in azienda in 12 su 255 in forza al 31.12.2020, che rappresentano il 4,71 % della forza lavoro in azienda. L'organico totale al 31.12.2020 è di 255 dipendenti di cui 68 donne e 187 uomini. Rispetto all'anno precedente, evidenziamo un numero superiore di 5 donne, pur registrando una cifra complessiva totale minore di 3 unità.



NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
TEMPO INDETERMINATO	249	258	253	
DI CUI DONNE	58	63	67	
TEMPO DETERMINATO	6	0	2	
DI CUI DONNE	2	0	1	
TOTALE	255	258	255	
DI CUI DONNE	60	63	68	

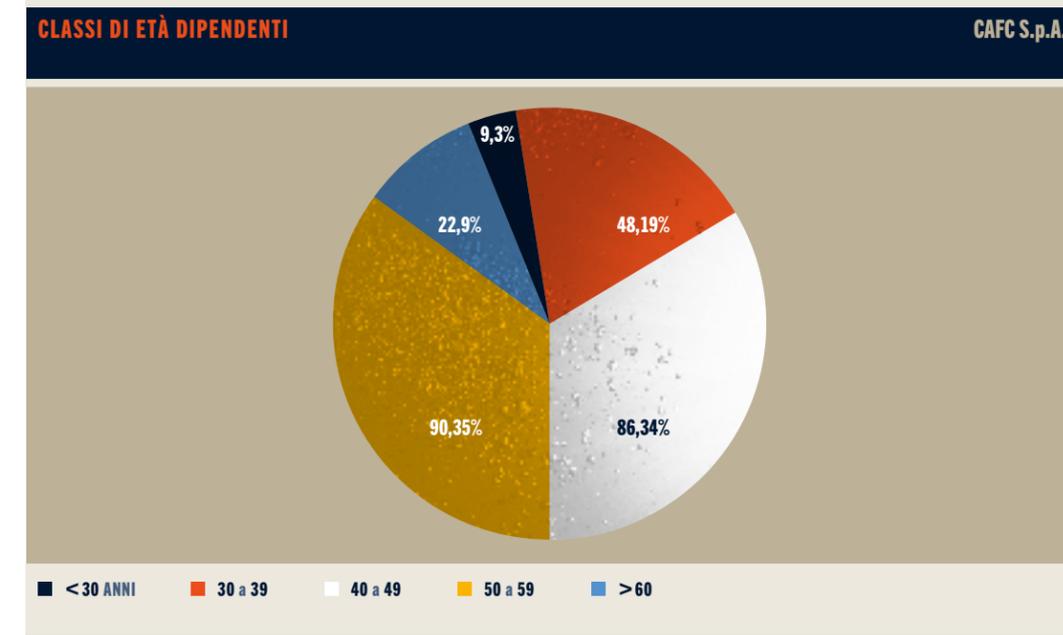
Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato si conferma essere la tipologia contrattuale sulla quale l'Azienda ha dimostrato di aver puntato la propria strategia gestionale, ritenendo che sia quella più adatta ad ottenere il massimo delle performance oltre che garantire stabilità ai propri dipendenti, i contratti a tempo determinato si registrano in percentuale non significativa anche per il 2020 (2 su 255, lo 0.8%).



La tabella indica le classi di età dei dipendenti con la suddivisione tra uomini e donne, nei tre anni.

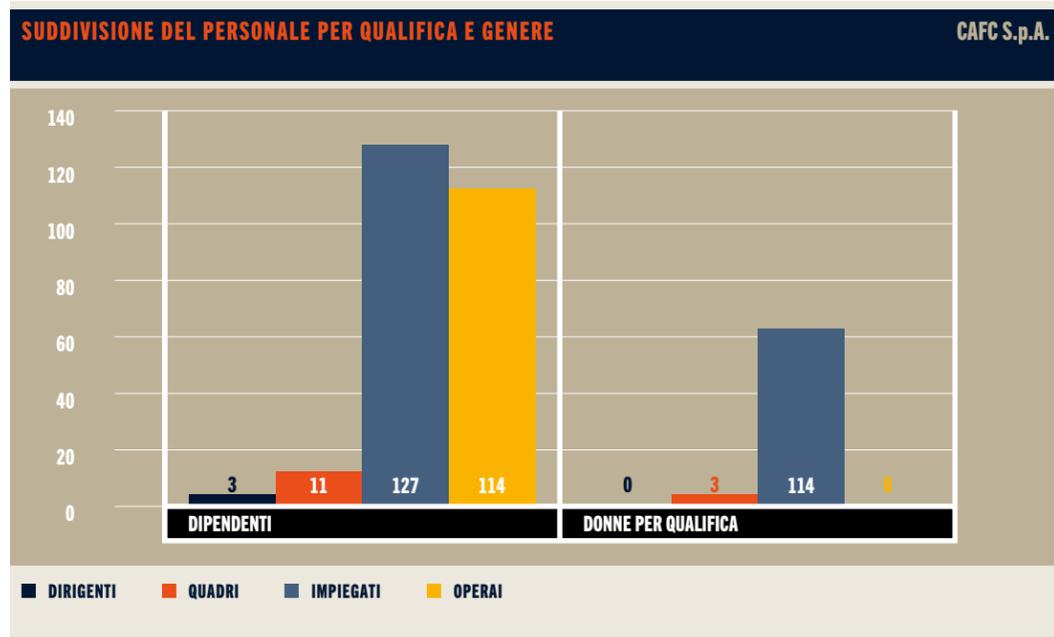
CLASSI DI ETÀ DIPENDENTI		CAFC S.p.A.								
CLASSI DI ETÀ	2018			2019			2020			
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	
<30	3	5	8	3	6	9	4	5	9	
30 - 39	13	31	44	13	38	51	14	34	48	
40 - 49	22	60	82	26	64	90	29	57	86	
50 - 59	18	68	86	19	66	85	16	74	90	
≥60	4	31	35	2	21	23	5	17	22	
TOTALE	60	195	255	63	195	258	68	187	255	

Il grafico indica il numero totale dei dipendenti (uomini e donne) divisi per classi d'età



SUDDIVISIONE PERSONALE PER QUALIFICA PROFESSIONALE E PER GENERE		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
DIRIGENTI	3	3	3	
DI CUI DONNE	0	0	0	
QUADRI	9	13	11	
DI CUI DONNE	2	5	5	
IMPIEGATI	131	127	127	
DI CUI DONNE	58	58	63	
OPERAI	112	115	114	
DI CUI DONNE	0	0	0	

In CAFC ci sono 3 Dirigenti; 11 Quadri, di cui 5 donne; 127 Impiegati, di cui 63 donne; 114 Operai, tutti maschi.



Le tabelle sottostanti, la prima relativa ai dati 2019 e la seconda a quelli del 2020, indicano la distribuzione del personale per aree aziendali nei due anni.

Abbiamo distinto: la **Struttura**, comprendente gli uffici amministrativi, commerciali, le risorse umane, l'ICT (*il servizio Informazione Comunicazione e Tecnologia*) e l'SGI (*il servizio Certificazione del Sistema di Gestione*), e i **Servizi Operativi**, che comprendono le Divisioni Operative Acquedotto, Fognatura, Depurazione, lo Staff operativo, le manutenzioni ed engineering. Evidenziamo un aumento di 4 donne in Struttura ed un aumento di 1 donna tra i Servizi Operativi, complessivamente un numero inferiore di uomini rispetto l'anno precedente.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE 2019		CAFC S.P.A.		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	
STRUTTURA (Uff. amministrativi, commerciali, risorse umane ICT, SGI)	43	19	62	
SERVIZI OPERATIVI (Divisioni operative acquedotto, fognatura, depurazione, staff operativo, manutenzioni, engineering)	20	176	196	

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE 2020		CAFC S.P.A.		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	
STRUTTURA (Uff. amministrativi, commerciali, risorse umane ICT, SGI)	47	15	62	
SERVIZI OPERATIVI (Divisioni operative acquedotto, fognatura, depurazione, staff operativo, manutenzioni, engineering)	21	172	193	

Nelle tabelle sottostanti evidenziamo le classi di età del personale suddiviso per qualifica professionale. Il confronto viene dato per gli anni 2019 e 2020. Il numero dei Dirigenti rimane inalterato, i Quadri subiscono una diminuzione di 2 unità maschili, gli Impiegati hanno un numero di donne superiore di 5 unità rispetto all'anno precedente, mentre gli uomini sono in misura inferiore di 5 unità, una unità in meno anche per gli Operai.

CLASSI DI ETÀ PERSONALE DIVISI PER QUALIFICA 2019													CAFC S.p.A.
CLASSI DI ETÀ	DIRIGENTI			QUADRI			IMPIEGATI			OPERAI			
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	
<30	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	2	2	
30 - 49	0	0	0	3	1	4	35	34	69	0	61	61	
≥50	0	3	3	2	7	9	21	34	55	0	52	52	
TOTALE	0	3	3	5	8	13	58	69	127	0	115	115	

CLASSI DI ETÀ PERSONALE DIVISI PER QUALIFICA 2020													CAFC S.p.A.
CLASSI DI ETÀ	DIRIGENTI			QUADRI			IMPIEGATI			OPERAI			
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	
<30	0	0	0	0	0	0	4	2	6	0	3	3	
30 - 49	0	0	0	1	1	2	40	32	72	0	58	58	
≥50	0	3	3	4	5	9	19	30	49	0	53	53	
TOTALE	0	3	3	5	6	11	63	64	127	0	114	114	

Anche per il 2020, come per l'anno precedente, il personale femminile è inquadrato in ruoli quasi esclusivamente impiegatizi.

% DI PERSONALE PER QUALIFICA PROFESSIONALE E GENERE				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
DIRIGENTI	1,18	1,16	1,18	
DI CUI DONNE	0	0	0	
QUADRI	3,53	5,03	4,31	
DI CUI DONNE	0,78	1,94	1,96	
IMPIEGATI	51,37	49,22	49,80	
DI CUI DONNE	22,75	22,48	24,71	
OPERAI	43,92	44,57	44,71	
DI CUI DONNE	0	0	0	

Turnover aziendale

Con il termine “turnover”, nell’ambito del mondo del lavoro e delle risorse umane, s’intende il flusso di persone assunte e dimesse/licenziate all’interno di un’azienda.

Parlare di *turnover* in azienda vuol dire non solo affrontare una situazione che riguarda tutte le imprese, ma anche fare una profonda riflessione su se stessi, su quello che si offre ai dipendenti, sulla propria proposta di valore, sugli obiettivi che ci si pone.

Il turnover del personale non riguarda solo i dipendenti che perdono il lavoro o decidono di andarsene spontaneamente ma, a cascata, interessa anche i capi, il management e tutti coloro che lavorano all’interno di un’Organizzazione. Se pensiamo ad un’azienda come CAFC, che necessariamente lavora in team, se avesse persone che ruotano continuamente, difficilmente riuscirebbe a trovare un livello di sintonia tale da portare a termine un progetto senza troppa fatica. Così come quando si tratta di formare una nuova squadra di lavoro, anche un responsabile dovrà fare i conti con la scelta delle persone cui affidarsi o meno. CAFC, dunque, investe nelle persone perché nel momento in cui le forma e punta sul loro miglioramento continuo, crea delle condizioni di stabilità non solo per se stessa, ma per il servizio che ne consegue. Pertanto, è suo interesse mantenere e curare l’*investimento* attuato attraverso una politica adeguata. CAFC negli ultimi anni ha subito un forte turnover determinato, in massima parte, dall’elevato numero di pensionamenti. Anche nell’ultimo anno numerose sono state

le nuove assunzioni per consentire il mantenimento della compagine aziendale in numero adeguato a garantire servizi di eccellenza.

Nel 2020 sono state effettuate:

- ➔ per la classe d'età inferiore a 30 anni, 5 nuove assunzioni di cui 3 donne, a fronte dell'esodo di 1 donna
- ➔ per la classe di età compresa tra i 30 fino ai 49 anni, 10 nuove assunzioni di cui 6 donne, a fronte dell'esodo di un uomo
- ➔ per la classe di età dai 50 anni, 4 nuove assunzioni di cui 1 donna, a fronte di 20 esodi, di cui 4 donne.

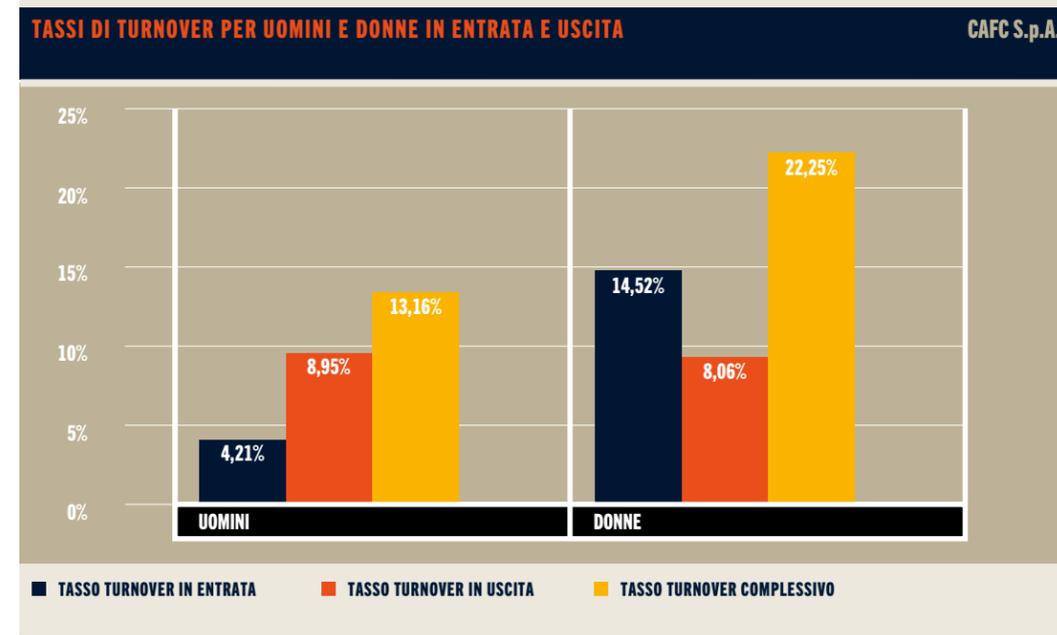
Complessivamente nel 2020 sono state effettuate **19 nuove assunzioni di cui 9 donne**, a fronte di **22 esodi**, di cui **5 donne**. Rispetto al 2019 sono diminuite le assunzioni ed aumentati gli esodi, se pur di poco.

TURNOVER AZIENDALE PER FASCE DI ETÀ							CAFC S.p.A.
CLASSI DI ETÀ	2018		2019		2020		
	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	
<30	4	1	3	2	5 di cui 3 F	1 di cui 1 F	
30 - 49	8	5	16	2	10 di cui 6 F	1 di cui 0 F	
≥50	2	17	3	16	4 di cui 1 F	20 di cui 4 F	
TOTALE	14	23	22 di cui 7 F	20 di cui 5 F	19 di cui 10 F	22 di cui 5 F	

TASSI TURNOVER AZIENDALE				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO	258	253	254	
TASSO TURNOVER IN ENTRATA %	8,75%	7,94%	6,75%	
TASSO TURNOVER IN USCITA %	5,32%	8,73%	8,73%	
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO	14,30%	16,60%	15,48%	

TASSI TURNOVER AZIENDALE FEMMINILE			CAFC S.p.A.
	2019	2020	
ORGANICO AD INIZIO ANNO	59	62	
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO	61	64,41	
TASSO TURNOVER IN ENTRATA	11,86%	14,52%	
TASSO TURNOVER IN USCITA	8,47%	8,06%	
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO	19,67%	22,25%	

TASSI TURNOVER AZIENDALE MASCHILE			CAFC S.p.A.
	2019	2020	
ORGANICO AD INIZIO ANNO	193	190	
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO	192,66%	189,41	
TASSO TURNOVER IN ENTRATA	7,77%	4,21%	
TASSO TURNOVER IN USCITA	7,77%	8,95%	
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO	15,57%	13,16%	





Impianto clorazione
Fauglis
Gonars (Ud)

Congedo parentale

Il numero totale dei dipendenti che ha avuto diritto al congedo parentale durante il periodo di rendicontazione è stato 60, in misura superiore di 7 unità rispetto l'anno precedente; ne hanno usufruito 3 donne e 3 uomini e tutti sono rientrati al lavoro.

CONGEDO PARENTALE		CAFC S.p.A.					
	2019			2020			
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	
AVENTI DIRITTO CONGEDO PARENTALE	12	41	53	18	42	60	
CHI NE HA USUFRUITO	4	3	7	3	3	6	
RIENTRO AL LAVORO	3	3	6	3	3	6	

La Formazione

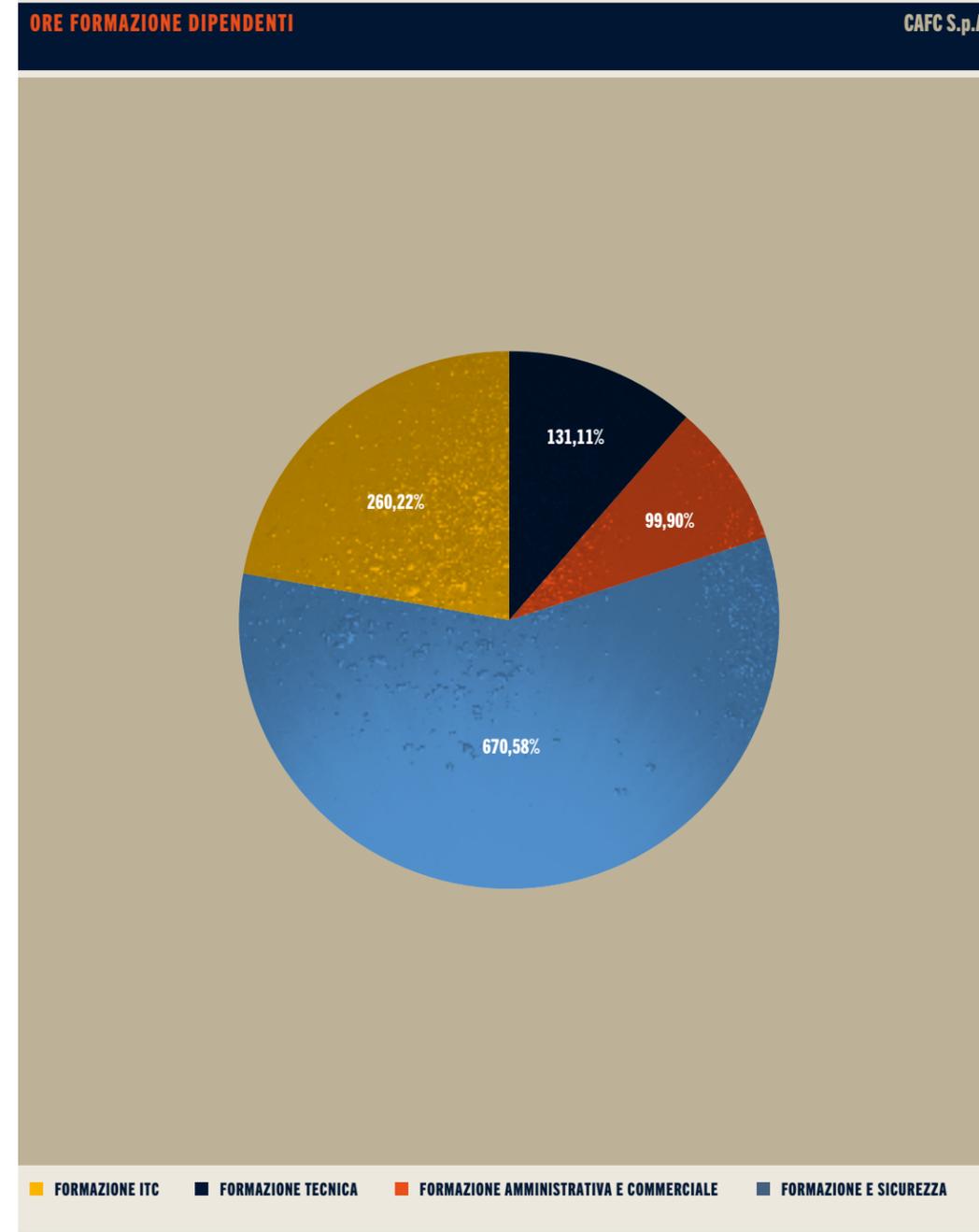
CAFC favorisce l'aggiornamento del proprio capitale umano, invitando i propri lavoratori a sviluppare le proprie abilità e a gestire la propria crescita professionale, per il prossimo anno si impegna ad implementare le ore di formazione a favore di tutti i dipendenti che ne vorranno usufruire. Nel 2020, a causa delle difficoltà legate all'emergenza sanitaria, sono state erogate complessivamente **1.160** ore di formazione, con una riduzione rispetto gli anni precedenti, per la maggior parte in modalità e-learning, per una media di **4,55** ore pro capite. La riduzione è in parte riconducibile al fatto che i corsi sono stati erogati in modalità online, pertanto progettati con una durata inferiore a quelli erogati negli anni precedenti e tenuti in aula. Per le attività di formazione, l'investimento complessivo 2020 risulta pari a circa **37.614,50 €**.

INVESTIMENTI IN FORMAZIONE		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
	€ 72.447,78	€ 58.702,50	€ 37.614,50	

Il numero totale dei frequentanti è stato **119**. Le ore sono state suddivise per tipologia dei corsi: formazione tecnica 131 ore, formazione amministrativa e commerciale 99 ore, formazione e sicurezza 670 ore e formazione ICT 260 ore.

ORE FORMAZIONE DIPENDENTI 2019			CAFC S.p.A.
TIPOLOGIA DEI CORSI	ORE	NUMERO FREQUENTANTI	
FORMAZIONE TECNICA	826	57	
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE	332	20	
FORMAZIONE E SICUREZZA	990	65	
FORMAZIONE ICT	984	37	
TOTALE	3.132	179	

ORE FORMAZIONE DIPENDENTI 2020			CAFC S.p.A.
TIPOLOGIA DEI CORSI	ORE	NUMERO FREQUENTANTI	
FORMAZIONE TECNICA	131	20	
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE	99	5	
FORMAZIONE E SICUREZZA	670	50	
FORMAZIONE ICT	260	44	
TOTALE	1.160	119	



3.3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e la sicurezza dei lavoratori sono temi prioritari per CAFC. Per questo la prevenzione e la formazione su questi temi sono promosse per tutti i dipendenti con una particolare attenzione a quelli addetti a mansioni operative. L'azienda ha definito un percorso di crescente attenzione a tutti i comportamenti dei lavoratori che possono influire sui rischi di infortuni, percorso che prevede costanti investimenti. Valuta, inoltre, regolarmente la possibilità di dotarsi di sempre più efficienti attrezzature, dispositivi di protezione individuale e dispositivi d'ausilio per le attività lavorative, al fine di ridurre la possibilità e l'entità di potenziali infortuni.

Gli obiettivi principali di CAFC in termini di Salute e Sicurezza sono la riduzione della gravità e della frequenza degli infortuni occorsi al personale e l'assenza di malattie professionali.

In questo caso gli obiettivi si perseguono attraverso l'esecuzione di diverse attività pianificate, in parte inserite tra le azioni di miglioramento che danno luogo ad interventi affidati anche a soggetti terzi (*ad esempio attività di riqualificazione degli accessi ai luoghi di lavoro, con rifacimento di carpenterie, installazione di protezioni e parapetti, e simili*); questi interventi rientrano, in parte, nel piano quadriennale degli investimenti soggetto all'approvazione di AUSIR.

CAFC si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato che presidia gli aspetti della Qualità (*certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015*), della Salute e Sicurezza del Lavoro (*UNI EN ISO 45001:2018*) e delle prestazioni aziendali verso l'Ambiente (*certificato secondo UNI EN ISO 14001:2015*). Tutte le certificazioni sono volontarie.

CAFC ha inoltre istituito un Modello di Organizzazione e Gestione conforme alle indicazioni di cui al D. Lgs. 231/2001, che definisce la responsabilità dell'Azienda nel caso in cui propri dipendenti commettano reati dai quali possano derivare vantaggi indebiti per l'Azienda.

I sistemi individuati definiscono: politiche, impegni, obiettivi, sistemi di responsabilità, risorse, procedimenti per la gestione del reclamo e azioni correttive, preventive e di miglioramento. Per ciò che riguarda, specificamente, la Salute e la Sicurezza del Lavoro, dal punto di vista strettamente metodologico, CAFC ha ritenuto, valutati gli Standard GRI, che il rispetto della normativa cogente in

Italia, inerente alla Salute e alla Sicurezza sul Lavoro, sia estremamente stringente e che la propria metodologia possa corrispondere al rispetto di quanto prescritto dal proprio Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro.

La normativa succitata prevede processi specifici per l'indagine, l'identificazione e la valutazione dei rischi per tutte le attività, non solo per quelle di routine; prevede altresì l'applicazione di controlli "gerarchici" al fine di eliminare o minimizzare i rischi. Il personale che gestisce detti processi è competente e responsabile secondo l'accezione e le definizioni della stessa normativa. Anche le modalità di acquisizione e valorizzazione delle informazioni, eventualmente provenienti dai lavoratori sul tema sono stabilite in maniera puntuale, e loro indicazioni sono tenute in considerazione anche in relazione ai loro casi personali.

Rispetto al 2019, novità di rilievo in riferimento a Salute e Sicurezza sul Lavoro, è il D.lgs. 101/2020 relativo alla radioprotezione, per il quale è stata redatta una nuova revisione del documento di valutazione dei rischi connessi alla esposizione a gas radon, in data 07.07.2020.

In riferimento agli indirizzi strategici, l'azienda persegue l'obiettivo di essere un riferimento nella gestione del Servizio Idrico Integrato per il territorio individuato all'interno dell'ATO Regione FVG, territorio soggetto al governo dell'AUSIR (*Autorità Unica dei Servizi Idrici ed i Rifiuti*).

Il coinvolgimento del personale e dei Rappresentanti dei lavoratori comporta una particolare sensibilizzazione sull'importanza delle segnalazioni, in particolare in merito al cosiddetto *near-miss* (ovvero il "quasi infortunio" o "mancato infortunio" correlato al lavoro - un evento, quindi, che ha in sé la potenzialità di produrre un infortunio o danno alla salute, malattia o morte, ma che, solo per caso, non lo ha prodotto) e nell'aumento della consapevolezza dei rischi associati alle proprie attività, che, per quanto ridotti, non sono del tutto eliminabili.

Di seguito vengono presentati i dati sugli infortuni e le patologie lavoro-correlate occorsi a tutto il personale dipendente. Gli eventi sono descritti utilizzando gli indici di analisi: **indice di frequenza** e **indice di gravità**. Nel corso delle ore lavorate nell'anno 2020, pari a **409.221**, non vi sono stati decessi né gravi lesioni. Si sono registrati **7** infortuni senza gravi conseguenze, tutti riguardanti l'attività del personale operativo. I dati sono riportati nella tabella alla pagina seguente.

ANALISI DEGLI INFORTUNI		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
NUMERO MEDIO DIPENDENTI	253	265	251	
NUMERO MEDIO OPERAI	112	112	114	
NUMERO MEDIO IMPIEGATI	141	153	151 esclusi i 3 dirigenti	
ORE LAVORATE	416.059	424.023	417.885	
INDICE DI FREQUENZA (=n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate)	7,21	14,15	16,75	
INDICE DI GRAVITÀ (=gg. assenza x 1.000/ore lavorate)	0,13	0,66	0,71	
INDICI F e G AL NETTO DELL'APPORTO DELL'INFORTUNIO IN ITINERE		12,94	12,67	
		0,12	0,33	
GIORNI DI INFORTUNIO	54	281	293	
GIORNI DI INFORTUNIO OPERAI	51	280	293	
GIORNI DI INFORTUNIO IMPIEGATI	3	1	0	
TOTALE INFORTUNI	3	6	7	
INFORTUNI OPERAI	1	5	7	
INFORTUNI IMPIEGATI	1	1	0	
N. INFORTUNI DA 1 A 10 GG.	2	3	3	
N. INFORTUNI DA 11 A 40 GG.	0	2	2	
N. INFORTUNI CON INVALIDITÀ OLTRE 40 GG.	1	1	2	

Nella tabella sopra, riferita all'analisi degli infortuni, è indicato come numero medio dipendenti: 251, differente dal numero medio dipendenti del turnover: 254, questo perché il numero di dipendenti medi utilizzato per il turnover è il numero di *teste* che sono state presenti nell'anno; il numero utilizzato per il calcolo di infortuni è invece il numero di Full Time Equivalent, ossia il numero di dipendenti in forza tenendo conto delle percentuali di presenza dei part time, che è, più correttamente, collegato con il numero di persone che si sono infortunate, in quanto relativo alle persone effettivamente presenti in ogni giornata di lavoro. Gli orari di lavoro sono stati calcolati **totali ed effettivi di tutto il personale**, comprensivi degli straordinari effettivi, per tutti 3 gli anni considerati.

Nel 2020 l'analisi degli infortuni evidenzia un peggioramento degli indici di Frequenza e di Gravità. L'infortunio che ha determinato un aumento dell'indice di gravità ha comportato una prognosi di 128 giorni ed è stato determinato da una caduta in bicicletta all'interno dell'area del depuratore durante uno spostamento, questo ha causato una frattura alla rotula con lunga assenza dal lavoro. La simulazione dell'andamento degli indici, al netto di un altro infortunio avvenuto *in itinere*, è pari a: **Frequenza = 16,75** (media scorrevole degli ultimi 3 anni pari a 12,67), e **Gravità = 0,71** (media scorrevole degli ultimi 3 anni pari a 0,33).

I dati evidenziano chiaramente sia l'aumento della gravità degli eventi sia l'aumento del numero di eventi accaduti passando dai 3 e 6 eventi degli anni precedenti ai 7 nell'anno 2020. L'età maggiormente colpita è stata individuata dai 40 ai 50 anni; il periodo dell'anno in cui si sono verificati maggiori incidenti va da ottobre a febbraio; il giorno della settimana di maggior frequenza è il lunedì nel pomeriggio. Sulla base di questi dati è difficile poter individuare una linea di intervento aziendale che consenta di limitare o individuare possibili azioni strutturali di prevenzione.

TIPOLOGIA DI INFORTUNIO ANNO 2020		CAFC S.P.A.		
	FASCIA D'ETÀ	RICONOSCIMENTO INAIL	PROGNOSI (GIORNI)	
MENTRE ALLENTAVA UN TUBO DENTRO UN POZZETTO SI PROCURAVA UNA DISTRAZIONE AL GOMITO	40-50	SI	60	
SPOSTANDOSI IN BICICLETTA ALL'INTERNO DELL'AREA DEL DEPURATORE, CADEVA BATTENDO IL GINOCCHIO	50-60	SI	128	
MENTRE ESEGUIVA UN SERRAGGIO CON L'ATTREZZATURA MANUALE IN DOTAZIONE, SI PROCURAVA UN INFORTUNIO MUSCOLARE	50-60	SI	25	
SCENDENDO LA SCALETTA DELLA CABINA DEL MEZZO, SCIVOLAVA E CADEVA A TERRA CAUSANDOSI UN TRAUMA AL POLSO	40-50	SI	23	
MENTRE ESEGUIVA UN SERRAGGIO CON L'ATTREZZATURA MANUALE IN DOTAZIONE, SI PROCURAVA UN INFORTUNIO MUSCOLARE	50-60	SI	48	
SALENDO SUL FURGONE NON SI ACCORGEVA DELLA PRESENZA DI UNA SPORGENZA CONTRO CUI URTAVA CAUSANDOSI UNA FERITA LACERO-CONTUSA AL CUOIO CAPELLUTO	40-50	SI	6	
DURANTE L'ATTIVITÀ DI RIMOZIONE DELLA NEVE PRESSO IL DEPURATORE DI CAVE DEL PREDIL, SCIVOLAVA SUL PAVIMENTO GHIACCIAIO PROCURANDOSI UNA CONTUSIONE	30-40	SI	3	

Indice di infortuni rispetto all'organico annuo (%)

Nella tabella è individuata la percentuale di dipendenti che si infortuna mediamente all'anno. Per l'anno 2020 non si tiene conto dell'infortunio in itinere. Tuttavia, per quanto l'azienda possa aver valutato, ritiene di aver fatto tutto il possibile per limitare al massimo l'accadimento degli eventi.

2018	2019	2020
1,19	1,89	2,76



Riparazione Cantiere CAFC S.p.A.
Rodeano
Rive d'Arcano (Ud)

Assenze dal servizio

Nella tabella sottostante il confronto ore lavorate e ore di assenza della forza lavoro in CAFC.

CAUSALI		CAFC S.p.A.		
	2018 in %	2019 in %	2020 in %	
ORE LAVORATE	83,37	85,63	82,82	
PERMESSI DONAZIONE SANGUE	0,06	0,08	0,06	
PERMESSI SINDACALI	0,12	0,06	0,07	
PERMESSI AMMINISTRATIVI	0,02	0,04	0,01	
CONGEDI PARENTALI L. 104	0,58	0,62	0,69	
PERMESSI L. 53/01	-	-	-	
PERMESSI RETRIBUITI	0,01	0,01	0,00	
CONGEDO MATRIMONIALE	0,05	0,02	0,03	
ASPETTATIVA CONGEDO NON RETRIBUITO	0,31	0,05	0,04	
PERMESSO DECESSO FAMILIARE	0,04	0,05	0,04	
PERMESSI NON RETRIBUITI	0,01	0,01	0,06	
MALATTIA	3,59	2,28	4,05	
MALATTIA FIGLIO	0,01	0,04	0,02	
MATERNITÀ OBBLIGATORIA	0,39	0,03	0,07	
MATERNITÀ FACOLTATIVA	1,01	0,28	0,14	
RICOVERI E DAY HOSPITAL	0,09	0,15	0,13	
INFORTUNI	0,08	0,32	0,46	
FERIE E ROL	10,08	10,35	10,72	
PERMESSI PROTEZIONE CIVILE	0,00	-	-	
CONGEDO STRAORDINARIO L. 104	0,16	-	-	
SCIOPERO	0,02	-	-	
ASSENZE COVID	-	-	0,56	
ALTRO	-	-	0,03	
TOTALE	100	100	100	

Analizzando la tabella, è evidente che la pandemia ha provocato un aumento delle ore di assenza rispetto agli anni precedenti. Sono aumentate anche le causali di assenza per malattia (*vengono qui ricomprese le quarantene coperte da certificazione medica e i casi di positività registrati tra i dipendenti aziendali*); sono in leggero aumento anche le assenze per Ferie e ROL (*Recupero Ore Lavoro*); tale aumento è dovuto alle *ferie coatte* utilizzate ad inizio pandemia, come da accordo sindacale stipulato con le OOSS e come previsto dalle disposizioni governative emanate in primavera. L'utilizzo delle ferie pregresse ha consentito, da un lato, di ridurre le presenze in azienda al fine di contenere i contagi ed in ossequio alle prescrizioni che chiedevano il mantenimento delle sole attività essenziali, dall'altro, di evitare il ricorso agli ammortizzatori sociali che avrebbero inciso negativamente sulle spettanze dei dipendenti, oltre che gravare sull'economia generale. Infine, si sono volute evidenziare le assenze legate agli strumenti messi in atto a livello legislativo a favore dei dipendenti che si fossero trovati in situazioni di difficoltà a causa della pandemia in atto.

La causale più ricorrente di assenza dal lavoro è la malattia (*comprensiva di ricoveri ospedalieri, day hospital e malattie legate all'emergenza COVID-19*) che ha un'incidenza complessiva pari al **4,18 %** delle ore lavorabili, seguita per l'anno 2020 dalle assenze legate all'assistenza di persone disabili (**1 %**), per assenze legate all'emergenza sanitaria in atto (**0,56 %**), per infortuni (**0,46 %**), maternità (**0,21 %**).

La voce Assenze COVID-19 comprende le seguenti voci:

- ➔ permessi extra per l'assistenza a persone disabili
L. 104/92 - incidenza **0,31 %** sul totale ore lavorabili
- ➔ permessi extra riconosciuti ai genitori di minori studenti durante il primo periodo della pandemia – incidenza **0,24 %** sul totale ore lavorabili
- ➔ permessi per quarantena scolastica dei figli introdotti nell'ultimo trimestre dell'anno – incidenza **0,01 %** sul totale ore lavorabili.

Le altre causali di assenza derivano tutte dall'applicazione di normative di tutela e hanno, per la maggior parte, incidenze specifiche complessive inferiori al 0,1 % delle ore lavorabili.





Pozzo d'ingresso
serbatoio
Castello di Udine



Attraversamento ferrovia
Torviscosa (Ud)



Attraversamento ferrovia
Torviscosa (Ud)



Lavaggio serbatoio
Savogna (Ud)



Lavori di manutenzione
Savogna (Ud)



Il Sistema Idrico Integrato 4



Un servizio capillare nel rispetto dell'ambiente



Serbatoio
Fusine (Ud)

—
Totale unità finali servite:
293.077

—
Impianti complessivamente gestiti:
oltre **3.500**

—
Impianti di depurazione:
oltre **500** di cui **3** con potenzialità
superiore a **100.000 AE**

—
Perdite idriche per km gestito:
16,19 (m³/km/gg)

—
Percentuale campioni conformi nelle analisi
di autocontrolli acquedotto: **97%**

—
Percentuale fanghi destinati al recupero
(misurata in sostanza secca): **97,1%**

—
Percentuale campioni conformi per le analisi
di autocontrollo per la depurazione: **95%**

BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



6
ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI



ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienico-sanitari.

CAFC effettua analisi e controlli dettagliati per garantire la disponibilità e la purezza dell'acqua distribuita all'utenza.

14
VITA
SOTT'ACQUA



UTILIZZO SOSTENIBILE DEL MARE

Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.

Una puntuale attività di depurazione contribuisce a mantenere il mare pulito, l'impegno di CAFC va in questa direzione.

17
PARTNERSHIP
PER GLI OBIET



PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.

Attraverso la partnership con altri gestori del SII su alcuni temi, il WSP ad esempio, CAFC contribuisce a porre basi importanti per lo sviluppo sostenibile.

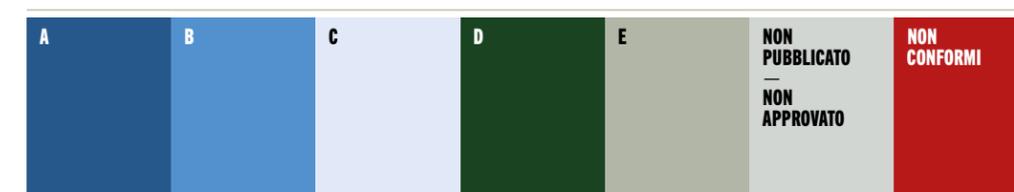
Il ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato viene esercitato da CAFC garantendo ai propri stakeholder la massima trasparenza, il pieno rispetto della normativa, delle concessioni, degli standard fissati dall'autorità di riferimento e la tutela dei diritti degli utenti.

Essere responsabili della gestione del Servizio Idrico Integrato significa gestire in qualità i servizi di captazione, di adduzione, di distribuzione dell'acqua potabile, di gestione della fognatura e della depurazione delle acque reflue. L'impegno di CAFC nei confronti degli utenti e dell'ambiente si rinnova costantemente con iniziative come l'adozione del Water Safety Plan, strumento che permette l'analisi dei rischi che possono interessare il Servizio Idrico Integrato, definendo in anticipo le misure di prevenzione, e ove necessario di correzione, da attuare per prevenire il verificarsi di situazioni critiche per la salute degli utenti, garantendo standard più elevati rispetto a quanto previsto dalla normativa.

L'Azienda risponde ad obiettivi di miglioramento del Servizio Idrico Integrato relativi alla gestione delle perdite idriche, delle interruzioni del servizio, della qualità dell'acqua erogata, dell'adeguatezza del sistema fognario, dello smaltimento dei fanghi in discarica e della qualità dell'acqua depurata attraverso il monitoraggio di standard specifici e generali introdotti dalla delibera 917/2017 ARERA, relativa alla qualità tecnica dell'acqua. Ci si riferisce ai Macro-indicatori:

- ➔ **M1** perdite idriche
- ➔ **M2** interruzione del servizio
- ➔ **M3** qualità dell'acqua
- ➔ **M4** adeguatezza del sistema fognario
- ➔ **M5** smaltimento fanghi
- ➔ **M6** qualità dell'acqua depurata

che classificano la conformità dei gestori idrici nazionali entro un range qualitativo nell'intervallo compreso tra la lettera A (*livello massimo*) e la lettera E (*livello minimo*).



- ➔ 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.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI CAFC		
SUPERFICIE TERRITORIO SERVITO DA CAFC: 4.656 km ²		
COMUNI SERVITI: 121		
UNITÀ FINALI SERVITE: 293.077		
ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
LUNGHEZZA RETE OLTRE 5.400 km	LUNGHEZZA RETE 3.718 km	ACQUA REFLUA TRATTATA 77.496.179 m ³
IMPIANTI DI PRESA PRINCIPALI 5	IMPIANTI GESTITI 1.463	IMPIANTI GESTITI 523
POZZI 67	ADEGUATEZZA SISTEMA FOGNARIO CLASSE A	
SORGENTI 523	INDICATORE ARERA	
PRESE SUPERFICIALI 13		
ACQUA PRELEVATA 71.592 ML		

L'unità di misura utilizzata è il Megalitro, simbolo ML che equivale a 1000 m³ di acqua.

Grazie a regolari investimenti l'Azienda attraverso l'operato delle sue divisioni operative (*Acquedotto, Fognatura, Depurazione e Produzione di energia elettrica*) garantisce il mantenimento e l'innovazione delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato e si impegna attivamente nelle sfide per la lotta al cambiamento climatico.

Al 31.12.2020 le utenze attive sono pari a 186.144 per l'acquedotto, 174.760 per la fognatura e 155.260 per la depurazione, mentre il numero di contratti attivi è pari a 206.400. Nella tabella di seguito riportata si espongono i dati relativi alle unità finali servite (*case, appartamenti, negozi, depositi, attività, etc.*).

UNITÀ FINALI SERVITE	CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020
UNITÀ FINALI SERVITE (uso abitativo)	279.921	267.967	267.534
UNITÀ FINALI SERVITE (uso non abitativo)	27.868	28.072	25.543
TOTALE UNITÀ FINALI SERVITE	307.789	296.039	293.077*

* Si precisa che per i dati 2019 e 2020 si tiene conto della riclassificazione obbligatoria delle utenze secondo ARERA (TICSI). Di conseguenza le unità finali servite (uso abitativo) non sono diminuite rispetto all'anno 2018, ma sono solo state classificate diversamente.

4.1 LA RACCOLTA DELL'ACQUA E LA SUA QUALITÀ

Al servizio Acquedotto competono le attività afferenti all'approvvigionamento e all'erogazione dell'acqua potabile e le attività di manutenzione e miglioramento degli impianti di captazione e delle condotte di distribuzione. Con il processo di captazione l'acqua viene prelevata e successivamente, quando le sue caratteristiche batteriologiche, chimiche o fisiche lo rendano necessario, viene trattata con appositi reagenti (*biossido di cloro, ipoclorito di sodio, trattamento a raggi UV*) per garantirne la disinfezione e quindi la potabilità. In alcuni casi può essere necessario un trattamento di filtrazione per eliminare la torbidità e/o la presenza di sostanze chimiche estranee. Infine, mediante le attività di adduzione e distribuzione, l'acqua viene resa disponibile alle derivazioni di utenza presso le sedi degli utenti finali, con la portata e la pressione necessarie all'erogazione del servizio.

La rete idrica di CAFC si estende su una superficie di 4.656 chilometri quadrati che va dal confine di stato con l'Austria alla costa adriatica e dal confine occidentale dell'ex Provincia di Udine al confine di stato con la Slovenia. L'ampiezza dei territori, le caratteristiche idrogeologiche, urbanistiche ed insediative presentano una grande variabilità che influisce anche sulle specifiche tecnologiche degli impianti gestiti dall'Azienda.

Gli impianti gestiti da CAFC, su tutti e tre i segmenti del Servizio idrico integrato (*Acquedotto, Fognatura, Depurazione*) sono più di 3.500. Fra questi: opere di presa, serbatoi, impianti di sollevamento, cabine di manovra, sollevamenti fognari e impianti di depurazione. Le tubazioni che compongono la rete di adduzione e di distribuzione dell'acquedotto misurano 5.434 chilometri di lunghezza.

La rete idrica di CAFC è servita da cinque principali impianti di presa:

- ➔ l'impianto di Molino del Bosso, località che si trova fra i territori di Artegna, Buja e Osoppo dove ha sede l'impianto di captazione principale
- ➔ l'impianto di presa di Biauzzo, in Comune di Camino al Tagliamento, dotato di 2 pozzi
- ➔ l'impianto di presa Fauglis, Comune di Gonars, dotato di 3 pozzi
- ➔ l'impianto di presa di Musi, situato in Comune di Lusevera, ai piedi dell'omonima catena montuosa, presso le sorgenti del torrente Torre
- ➔ l'impianto di presa della Piana di Sant'Agnese a Reana del Rojale da cui viene prelevata gran parte dell'acqua che rifornisce la Città di Udine.

Attraverso gli impianti di presa l'acqua viene prelevata da sorgenti superficiali, falde freatiche, pozzi e limitatamente a piccole opere di presa in aree montane, anche da corsi d'acqua superficiali. Presso gli impianti di CAFC viene prelevata esclusivamente acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). L'Azienda gestisce 67 pozzi, 523 sorgenti alle quali si aggiungono 13 briglie (*prese da corso d'acqua superficiale*). Nessuna delle aree di prelievo è sottoposta a stress idrico.

Durante il 2020 sono stati effettuati prelievi complessivi pari a 71.592 ML di acqua, dei quali 70.490 ML (*pari al 98,5%*) corrispondono a captazione da acque sotterranee e 432 ML (*pari al 0,6%*) da acque superficiali. Una quantità limitata d'acqua pari a 670 ML viene acquistata da altri gestori idrici presenti nel territorio limitrofo.

PRELIEVO D'ACQUA PER TIPOLOGIA DI CAPTAZIONE 2020 (1 ML corrisponde a 1000 m ³)		CAFC S.p.A.
	VOLUMI D'ACQUA (ML)	
ACQUA DI SUPERFICIE TOTALE		432
ACQUA SOTTERRANEA TOTALE		70.490
ACQUA ACQUISTATA DA TERZI		670
TOTALE		71.592

In merito ai principali indicatori del servizio di fornitura idrica si espongono alcune considerazioni.

- ➔ Nel volume in ingresso al sistema acquedotto è incluso il volume prelevato dall'ambiente nel territorio ex-Carniacque, prevalentemente stimato in quanto non ancora efficacemente misurato. L'Azienda si sta attivando affinché la maggior parte delle opere di presa sia dotata di misuratori di portata a garanzia del corretto utilizzo della risorsa.
- ➔ La zona montana del territorio gestito dall'Azienda, assieme ad una parte limitata della zona di pianura, è caratterizzata dalla mancanza di contatori alle utenze. L'Azienda si pone come impegno prioritario l'installazione di contatori in queste zone.
- ➔ Vengono effettuati stoccaggi d'acqua ove appropriato o necessario per l'esercizio del ciclo idrico integrato, mentre non si gestiscono grandi bacini naturali o artificiali di accumulo. Gli stoccaggi hanno volume limitato ed avvengono entro appositi manufatti edilizi (*serbatoi*); sono esclusi bacini all'aria aperta sia come tipologia sia come dimensione. Non c'è alterazione delle risorse idriche.
- ➔ Nel corso del 2020 si registra una diminuzione di circa l'1 % del volume fatturato alle utenze che conferma il trend già rilevato nel 2019 ed è conseguenza della messa a regime del sistema di misura nelle aree ex-Carniacque. Tali sistemi sono basati su metodologie consolidate di CAFC con conseguente diminuzione dei volumi stimati.
- ➔ Si registra una diminuzione dei volumi di acqua acquistati da altri sistemi acquedotto (*c.d. Wholesale-sale*) rispetto al 2019. Si precisa che si tratta di acque potabili (*"acque dolci"*) in quantitativi solitamente limitati.
- ➔ L'autoconsumo di acqua di CAFC è legato al lavaggio di condotte all'atto della messa in servizio o in seguito a segnalazioni degli utenti, al lavaggio periodico dei serbatoi, ai lavaggi di rete e di serbatoi dovuti a controlli e campionamenti interni, ai lavaggi dei filtri a sabbia degli impianti di potabilizzazione, ai lavaggi delle opere di presa, alle operazioni di scarico da condotte terminali soggette a stagnazione d'acqua e da condotte sottoposte a manutenzione (*es. riparazione perdite*). Si tratta di volumi non misurabili ma stimabili e quindi distinguibili dalle perdite causate da rotture alle tubazioni o guasti sugli impianti.

INDICATORI SERVIZIO FORNITURA IDRICA – VOLUMI D'ACQUA (in ML)				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
PRELEVATI PRESSO IMPIANTI PROPRI O IMPORTATI DA ALTRI SISTEMI	73.441	72.260	71.592	
CONSEGNATI AD ALTRI SISTEMI ACQUEDOTTO	662	619	595	
ACQUISTATI DA ALTRI SISTEMI ACQUEDOTTO	789	829	670	
CONSUMI FATTURATI ALLE UTENZE	35.541	34.037	33.538	
CONSUMI MEDI ANNUI DELLA RISORSA IDRICA IN m ³	190,7	182,9	180,2	

Attraverso le sei unità operative del servizio acquedotto si realizzano le attività necessarie per la gestione degli impianti e delle reti di distribuzione oltre che le manutenzioni straordinarie finalizzate a garantire la continuità del servizio. Interventi quali le attività di sostituzione delle reti di distribuzione, di installazione dei contatori sulle utenze che ne sono sprovviste, di gestione dell'utenza e di riparazione delle adduttrici sono realizzate attraverso personale di CAFC.

La costruzione e la sostituzione di allacciamenti di utenza e, parzialmente, le riparazioni delle reti sono affidate in appalto a terzi, con l'intento di ottenere significative riduzioni dei costi di realizzazione.

A seguito della diffusione della pandemia COVID-19 l'operatività di CAFC ha subito significativi impatti; tuttavia, la gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio di riferimento e nei confronti degli utenti è stata garantita. Rimandando alla relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2020 per la visione dei principali indicatori di gestione dell'acquedotto si vuole nei prossimi paragrafi evidenziare le performance relative alle perdite idriche e alle interruzioni di servizio.

Le Perdite Idriche

CAFC gestisce un acquedotto con caratteristiche di estensione che lo identificano quale grande acquedotto “rurale”. Ciò richiede un importante sforzo nel contenere la misura delle perdite idriche, in modo da limitare i prelievi dalle fonti. Sotto questo aspetto i due indicatori ARERA relativi alle perdite idriche sono strutturati in maniera opportuna. Essi sono:

- ➔ **M1a**: perdite idriche lineari, rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.
- ➔ **M1b**: perdite idriche percentuali, rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

In virtù della loro definizione i due indicatori non variano in maniera concorde, talvolta lo fanno in maniera opposta (*M1a aumenta e M1b diminuisce o viceversa*).

Relativamente all'indicatore M1a, il cui monitoraggio risulta particolarmente importante per CAFC per le ragioni esposte, si colloca nel 2020 nella fascia B, che presuppone un obbligo di miglioramento della posizione. Nel corso del 2020 - 2021 l'Azienda sta perseguendo l'obiettivo di miglioramento delle performance misurate dall'indicatore di perdite idriche lineari quantificabile nel **4%**.

Per quanto riguarda invece l'indicatore M1b, CAFC si colloca nella fascia C, con obbligo di miglioramento continuo su base biennale. Al 31.12.2020 il livello delle prestazioni che l'Azienda è in grado di garantire è in linea con gli standard di conformità previsti da ARERA per i gestori idrici nazionali. Inoltre, sempre relativamente alle perdite, si rimanda anche alle grandezze di calcolo del bilancio idrico secondo il DM 99/1997 dove gli indicatori P1 (*indice delle perdite totali in distribuzione*) e P3 (*indice delle perdite in distribuzione*), per l'anno 2020, registrano valori rispettivamente di 46% e 35%.

PERDITE IN DISTRIBUZIONE – MACRO INDICATORE ARERA M1*		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
M1a – PERDITE IDRICHE LINEARI (m ³ /km/gg)	16,85	16,62	16,19	
M1b – PERDITE IDRICHE PERCENTUALI (%)	44,55%	44,65%	44,96%	
CLASSE MACRO-INDICATORE ARERA M1	C	C	C	
OBIETTIVO DELL'AZIENDA	CAFC programma ed esegue gli interventi nelle infrastrutture dell'acquedotto che permettono di limitare le perdite in distribuzione ricercando una gestione volta alla riduzione dei costi e al miglioramento della qualità delle prestazioni agli utenti.			

* Indicatore con zona montana stimata

Le Interruzioni del Servizio

La somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate che si sono verificate in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti determina l'indicatore ARERA M2 che misura le performance relative all'interruzione dei servizi. L'Azienda si è mantenuta nella classe migliore nell'ultimo triennio attraverso interventi che garantiscono la continuità di funzionamento degli impianti di captazione ed estrazione dell'acqua potabile, interventi di manutenzione e di realizzazione di reti distributive e di mantenimento dei serbatoi d'acqua, per garantire il trasporto dell'acqua entro parametri di qualità e piena potabilità.

INTERRUZIONI DEL SERVIZIO – MACRO INDICATORE ARERA M2		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
M2 – INTERRUZIONE DEL SERVIZIO IDRICO (ore)	0,76	1,17	1,34	
CLASSE MACRO-INDICATORE M2	A	A	A	
OBIETTIVO DELL'AZIENDA	CAFC intende mantenere il livello massimo delle prestazioni anche per i prossimi anni.			

La qualità dell'acqua

CAFC si pone come impegno primario quello di garantire acqua potabile ogni giorno ai suoi utenti attraverso un sistema efficace di controlli, verifiche e ingenti investimenti per l'ammmodernamento delle tecnologie e per l'implementazione di piani di sicurezza come il Water Safety Plan. Le acque destinate al consumo umano devono necessariamente rispondere a determinati requisiti di qualità indicati nel D.Lgs. 31/2001, che stabilisce una serie di parametri riguardanti aspetti organolettici, chimico-fisici e microbiologici. Il D.Lgs 152/2006 stabilisce ulteriori linee guida e in particolar modo si focalizza sull'inquinamento causato da nitrati.

Nella home page del sito internet aziendale (www.cafcspa.com) è presente un link con la denominazione “Verifica cosa bevi – Analizza l'acqua della tua città” attraverso il quale è possibile consultare le analisi delle acque potabili distribuite nella maggior parte delle aree servite da CAFC.

I controlli analitici

Sono affidati alla società FRIULAB S.r.l., partecipata da CAFC e dall'Acquedotto Poiana. Attraverso un sistema informativo centralizzato, a cui possono accedere i Gestori, viene condivisa la programmazione dei campionamenti, la logistica dei campioni e la consultazione delle analisi. Tramite tale sistema vengono predisposti i programmi annuali, la visibilità e l'accesso in tempo reale ai risultati analitici. Ciò consente un controllo immediato delle condizioni qualitative delle acque, permettendo di intervenire tempestivamente in caso di anomalie.

L'attività analitica viene condotta con riferimento agli standard ufficiali stabiliti dall'ISPRA (*Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale*). Oltre alle analisi di verifica (*analisi complete con oltre 65 parametri chimico-fisici e batteriologici*) ed alle analisi di routine (*analisi con 10 parametri*) sono state eseguite, anche nel 2020, analisi approfondite per la determinazione di sostanze fitosanitarie (*DACT- diaminoclorotriazina - in particolare*).

Grazie alle efficaci attività intraprese negli ultimi due anni per lo sviluppo impiantistico dei sistemi di disinfezione, vi è una considerevole diminuzione dei dati relativi ai tre indicatori ARERA che misurano le performance relative alla qualità dell'acqua (*M3a, M3b, M3c*).

Di seguito si presentano le azioni implementate nel corso degli ultimi due anni e alcune considerazioni di commento:

- ➔ sono stati individuati nuovi punti strategici per il monitoraggio del disinfettante in rete mediante strumentazione online
- ➔ sono stati implementati sistemi di disinfezione presso i piccoli acquedotti rurali montani e della Carnia, della Val Canale e Canal del Ferro
- ➔ sono stati realizzati dei punti d'integrazione del disinfettante in rete ove necessario
- ➔ è continuata la formazione e sensibilizzazione del personale addetto alle attività di disinfezione reti
- ➔ è continuata la riduzione dell'incidenza delle utenze interessate da ordinanze di non potabilità come registrato dall'indicatore ARERA M3a
- ➔ gli indicatori M3b ed M3c rilevano, entrambi, un deciso calo della percentuale dei campioni e dei relativi parametri non conformi rispetto all'anno precedente continuando il trend di miglioramento
- ➔ Il numero dei controlli esterni non favorevoli è risultato pari a 10. Le non conformità rilevate si riferiscono prevalentemente a piccoli acquedotti rurali di piccole e micro-dimensioni.

ORDINANZE DI NON POTABILITÀ				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
NUMERO DI ORDINANZE DI NON POTABILITÀ	10	10	10	
NUMERO COMPLESSIVO DI UTENTI FINALI INTERESSATI DA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (compresi utenti indiretti)	577	1.878	618	
ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
NUMERO CAMPIONI TOTALI (captazione, distribuzione, nuove reti ecc.)	2.390	2.336	2.828	
NUMERO CAMPIONI EFFETTUATI IN DISTRIBUZIONE A VALLE DI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE	1.052	1.128	1.425	
NUMERO CAMPIONI EFFETTUATI IN DISTRIBUZIONE A VALLE DI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE, NON CONFORMI AL D.LGS 31/2001*	65	55	42	
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI NEI CAMPIONI EFFETTUATI IN DISTRIBUZIONE A VALLE DI EVENTUALI IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE	22.732	25.782	30.790	
* la non conformità al d.lgs 31/2001 viene valutata con riferimento alla Parte A, B e C del provvedimento legislativo.				
LA QUALITÀ DELL'ACQUA – MACRO-INDICATORE ARERA M3				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
M3a – INCIDENZA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (%)	0,007%	0,005%	0,003%	
M3b – CAMPIONI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	6,18%	4,88%	2,95%	
M3c – PARAMETRI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	0,32%	0,25%	0,17%	
CLASSE MACRO-INDICATORE	E	C	C	
OBIETTIVO DELL'AZIENDA	L'obiettivo di CAFC rimane quello di ottimizzare ulteriormente l'indicatore M3 incrementando i controlli, diminuendo in modo significativo le analisi non conformi e ponendo massima attenzione alla gestione dei piccoli acquedotti rurali implementando per questi ultimi i sistemi di disinfezione. Tuttavia, per motivi tecnici legati alla struttura della rete acquedottistica e alla sua complessità per ciò che riguarda le prese e i punti di erogazione più frequentemente nella zona montana, sarà difficile perseguire questo obiettivo.			

4.2 LA GESTIONE DELLA FOGNATURA, DELLA DEPURAZIONE E DEI RIFIUTI

Il Servizio Idrico Integrato di CAFC comprende, oltre all'acquedotto, la rete fognaria e il processo di depurazione. A seguito dell'utilizzo, da parte degli utenti, le acque reflue vengono raccolte e trasportate, mediante le condotte fognarie, ai depuratori.

La Divisione Operativa Fognatura si occupa della raccolta delle acque reflue e meteoriche attraverso la gestione diretta e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti fognari (*sollevamenti, sfioratori, ecc.*). Di sua competenza anche la gestione delle autorizzazioni e dei nulla osta allo scarico (*rilasci, rinnovi, variazioni, ecc.*) e la gestione degli allacciamenti (*domande, sopralluoghi, verifica assoggettamenti, ecc.*).

Successivamente alla riorganizzazione iniziata nel 2017, proseguita nel corso del biennio successivo, la Divisione Operativa Fognatura è oggi suddivisa in quattro zone territoriali: bassa pianura, zona collinare e zona montana, Città di Udine. Tale suddivisione, considerate le peculiarità e l'ampiezza del territorio e delle infrastrutture presenti consente una conduzione più razionale grazie a un miglior utilizzo di competenze specifiche. Dal punto di vista organizzativo e operativo sono stati perseguiti significativi obiettivi in termini di sinergia nella gestione dei sistemi di fognatura anche al fine di dare seguito alle prescrizioni gestionali contenute nelle autorizzazioni allo scarico di acque reflue urbane emesse prima dalla Provincia di Udine ed ora dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

La Divisione Operativa Depurazione presiede alla conduzione degli impianti di depurazione che attraverso una sequenza di operazioni unitarie di trattamento posto al termine della rete fognaria hanno come finalità principale la depurazione del refluo.

Gli impianti di depurazione sono costituiti da due linee di trattamento:

- ➔ la linea acque, deputata alla depurazione del refluo e volta a garantire la conformità dello stesso prima dell'immissione dei corpi idrici ricettori
- ➔ la linea fanghi, destinata a stabilizzare ed a gestire il fango di risulta dei processi depurativi.

L'attività della Divisione comprende anche la manutenzione ordinaria e straordinaria e della gestione dei lavori legati agli ampliamenti e alle modifiche degli impianti; della gestione tecnico amministrativa delle autorizzazioni allo scarico; della gestione delle analisi di controllo degli scarichi, dei rapporti con gli enti preposti al controllo e della correzione delle anomalie di funzionamento. Le acque, dopo essere state depurate, vengono reimmesse nel ciclo idrico naturale, confluendo quindi nei fiumi, nei corsi d'acqua superficiali o sul suolo. Ciò avviene nel pieno rispetto dei regolamenti di legge, in modo da evitare pericoli da contaminazione e garantire la salvaguardia ambientale. L'autorizzazione allo scarico degli impianti di depurazione viene rilasciata dall'Amministrazione Regionale ed impone che l'acqua depurata rispetti precisi requisiti qualitativi e quantitativi definiti dalla normativa di settore. Nel corso del 2020 per la Divisione Operativa Depurazione è proseguito il percorso di ottimizzazione

e standardizzazione della gestione degli impianti, sia per garantire la migliore resa dei trattamenti depurativi che per conseguire le massime efficienze di sistema. In parallelo sono continuate le attività inerenti agli interventi stabiliti dalla Legge 147 del 27.12.2013 in materia di "Accordo di programma quadro per l'attuazione del piano straordinario di tutela e gestione della risorsa idrica, finalizzata prioritariamente a potenziare la capacità di depurazione dei reflui civili".

Nell'anno 2020 è continuata l'attività del progetto Interreg Italia-Croazia "Managed use of treated urban wastewater for the quality of the Adriatic Sea" (acronimo: AdSWiM) di cui CAFC è partner. Il progetto ha per obiettivo la ricerca su diversi ambiti finalizzati alla salvaguardia del Mare Adriatico. In particolare, CAFC si sta occupando di promuovere il ripopolamento della fauna ittica in prossimità delle condotte di scarico a mare dell'impianto di Lignano Sabbiadoro e di testare metodologie alternative per la disinfezione dei reflui (*fotodisinfezione*).

Sempre nell'anno 2020 sono proseguite le attività di progettazione (*studi di fattibilità*) volte ad installare nei tre impianti principali soggetti ad Autorizzazione Integrata Ambientale le sezioni di essiccamento fanghi. Tali attività fanno parte di un progetto strategico più ampio per la gestione dei fanghi che prevede, per il futuro, la costruzione di un HUB per il trattamento finale dei fanghi nel sito di San Giorgio di Nogaro.

A seguito della sentenza di condanna della Corte di Giustizia Europea nei confronti dello Stato italiano per violazione della Direttiva 91/271/CE sul trattamento delle acque reflue urbane (*sentenza 19 luglio 2012 nella causa C-565/10, relativa all'agglomerato di Cervignano del Friuli che include anche gli abitati di San Giorgio di Nogaro e Carlino*), sono stati conclusi tre interventi significativi e un importante avanzamento degli investimenti effettuati nella Divisione Operativa Fognaria del Comune di Cervignano del Friuli, il quale era stato soggetto ad infrazione comunitaria. Durante l'anno è stato, inoltre, realizzato un primo lotto di fognatura nel comune di Rivignano Teor ed è stato avviato il secondo lotto. Anche questi interventi costituiscono risposta ad una procedura di infrazione europea (*la 2014/2059, anch'essa conseguente ad inosservanza della Direttiva 91/271/CE, ma non ancora pervenuta a sentenza*). La rete fognaria gestita da CAFC si estende per 3.718 km. I liquami provenienti da utenze domestiche (*abitazioni*) oppure da attività commerciali e produttive vengono convogliati a 523 impianti di depurazione; fra questi, 3 hanno una potenzialità superiore a 100.000 abitanti equivalenti (AE); 308 sono costituiti da fosse Imhoff ovvero impianti di tipo primario utilizzati per il trattamento dei liquami esclusivamente nei centri abitati di piccola o piccolissima dimensione: in essi si svolgono trattamenti depurativi di tipo fisico come la sedimentazione. Altri 215 sono impianti di tipo biologico con trattamento a fanghi attivi. In queste strutture il trattamento depurativo avviene mediante processo biologico che può essere di tipo secondario (*per la rimozione dei macroinquinanti*) o terziario (*per la rimozione spinta di azoto e fosforo*). In generale, la rete fognaria e il complesso degli impianti di depurazione garantisce una copertura su tutti i Comuni gestiti dal Servizio Idrico Integrato di CAFC.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE		CAFC S.P.A.
RANGE DI ABITANTI EQUIVALENTI	QUANTITÀ	
≥ 100.000 A.E.		3
10.000 – 99.999 A.E.		6
2.000 – 9.999 A.E.		47
< 2.000 A.E.		467
TOTALE		523

IMPIANTI DI DEPURAZIONE PRIMARI		CAFC S.P.A.
TIPOLOGIA	QUANTITÀ	
IMHOFF		308
BIOLOGICI		215

La vasca Imhoff (o fossa Imhoff o pozzo Imhoff), dal nome dell'ideatore, l'ingegnere tedesco Karl Imhoff (1876 – 1965), 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.

IMPIANTI FOGNATURA		CAFC S.P.A.
TIPOLOGIA	QUANTITÀ	
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO FOGNARIO E IDROVORE		331
MANUFATTI DI SFIORO E SCARICATORI		1117
SOTTOPASSI STRADALI		15

Di seguito si espone il trend triennale dell'indicatore ARERA M4 che misura la capacità di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue. L'Azienda si è mantenuta nella classe migliore nell'ultimo triennio.

FOGNATURA ADEGUATA – M4		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
M4a ALLAGAMENTI/SVERSAMENTI FOGNATURA (N/100 KM)	0,08	0,135	0,459	
M4b – SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI (%)	0,00%	0,00%	0,00%	
M4c – SCARICATORI DI PIENA NON CONTROLLATI (%)	0,00%	0,00%	4,78%	
CLASSE MACRO-INDICATORE ARERA M4	A	A	A	
OBBIETTIVO DELL'AZIENDA	CAFC intende mantenere il posizionamento dell'indicatore entro la classe A che rappresenta il massimo risultato raggiungibile.			

Le acque reflue trattate nei depuratori (*costituite da scarichi civili, da scarichi industriali e da acque meteoriche*) sono state, nel corso del 2020, complessivamente pari a un volume 77.496.179 m³. Permane significativa la gestione dei reflui fognari industriali provenienti in gran parte dalla zona industriale Aussa Corno di San Giorgio di Nogaro.

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
ACQUA REFLUA TRATTATA	75.949.746 m ³	74.644.977 m ³	77.496.179 m ³	
MEDIA GIORNALIERA ACQUA REFLUA TRATTATA	208.081 m ³ /die	204.507 m ³ /die	212.318 m ³ /die	

Le acque di risulta dal processo di depurazione operato presso gli impianti di CAFC vengono destinate pressoché interamente a corpi idrici superficiali (*la quota destinata al suolo è di carattere residuale*) mentre i fanghi di risulta possono avere diverse destinazioni.

Lo scarico idrico totale gestito dall'Azienda misura 59.508.063 m³/anno riversati in acqua di superficie e 17.988.116 m³/anno di acqua riversata a mare.

Non vi sono sostanze potenzialmente pericolose prioritarie per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento.

Le analisi di controllo della depurazione

Oltre che per l'acqua potabile anche per le acque trattate in uscita dai depuratori esistono precise normative di settore che prescrivono i controlli che devono essere effettuati per garantire il rispetto di alcuni parametri. Per quanto riguarda la conformità degli scarichi di acque reflue trattate dagli impianti di depurazione, la vigilanza viene svolta dall'ARPA FVG, mentre la Direzione Ambiente della Regione si occupa di autorizzazione agli scarichi, con i relativi controlli su obblighi normativi. A maggior tutela degli utenti finali, oltre ai controlli di legge, l'Azienda esegue una numerosa serie di verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti di depurazione. La resa depurativa ed il costante rispetto dei limiti imposti allo scarico sono stati monitorati mediante l'esecuzione di n. 3.691 controlli a campione sui reflui in ingresso ed allo scarico, con la conseguente determinazione di circa 47.624 parametri (35.399 nel 2019). I dati di sintesi dei controlli effettuati sono espressi nella sotto riportata tabella che presenta una quantificazione dove la non conformità comprende anche le analisi svolte per migliorare tarature ed impostazioni di processo dell'impianto e pertanto non rappresentano tutte le difformità sostanziali e conclamate dello scarico. A tale tabella segue l'esposizione del Macro-indicatore ARERA M6 che misura la qualità dell'acqua depurata.

ANALISI DEPURAZIONE		CAFC S.P.A.		
INDICATORE	2018	2019	2020	
NUMERO CAMPIONE E ANALISI SVOLTE	4.486	3.983	3.691	
NUMERO RISULTATI CONFORMI	4.226	3.755	3.475	
% RISULTATI CONFORMI	95%	94%	95%	
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	40.297	35.399	47.624	
NUMERO CONTROLLI ARPA	42	42	33	
NUMERO CONTROLLI ARPA NON CONFORMI	1	4	1	

Attraverso la rappresentazione tabellare si vuole dare evidenza all'indicatore ARERA M6 che misura il livello di prestazioni raggiunto per la minimizzazione dell'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque.

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA M6		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
M6 – CAMPIONI ACQUE REFLUE SCARICATE NON CONFORMI (%)	3,37%	3,89%	1,62%	
CLASSE MACRO-INDICATORE ARERA M6	B	B	B	
OBIETTIVO DELL'AZIENDA	CAFC si impegna nel miglioramento della qualità dell'acqua depurata anche mediante l'attenta programmazione degli interventi ordinari e straordinari di adeguamento degli impianti.			

Nel 2020 sono state effettuate verifiche formali condotte a fronte di rilievi e richieste di chiarimenti da parte delle autorità preposte al controllo della gestione di CAFC. L'andamento di queste specifiche attività di controllo sono da considerare nella norma a fronte dell'elevato numero degli accertamenti. Relativamente ai 5 provvedimenti sanzionatori avviati nel 2020, di cui alla tabella sottostante, si precisa che solo 1 è relativo ad una non conformità dei controlli qualitativi ARPA, mentre gli altri 4 fanno riferimento ad aspetti amministrativo/ procedurali.

AVVIO PROCEDIMENTI SANZIONATORI IN MATERIA AMBIENTALE		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
NUMERO PROCEDIMENTI	5	8	5	
ARPA	0	5	1	
ALTRI	5	3	4	
PROCEDIMENTI ARCHIVIATI	2	-	-	

SANZIONI COMMINATE IN MATERIA AMBIENTALE A SEGUITO DELLA CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI						CAFC S.P.A.
	2018	2019			2020	
NUMERO PROCEDIMENTI	2	9			5	
VALORE COMPLESSIVO	6.008,00€	23.654,05€			10.039,60€	
ANNO DI COMPETENZA	2018	2015	2016	2019	2015	2016
NUMERO	2	5	3	1	4	1
VALORE ANNO DI COMPETENZA	6.008,00€	9.860,70€	6.293,35€	7.500,00€	7.004,20€	3.035,40€

I controlli analitici vengono eseguiti anche per controllare gli scarichi in pubblica fognatura, relativi agli impianti produttivi nelle zone nelle quali CAFC gestisce il Servizio Idrico Integrato. In generale i controlli sulle acque di scarico hanno l'obiettivo di accertare le concentrazioni di inquinanti nell'acqua scaricata, verificando se rispettano i limiti di accettabilità concordati con le autorizzazioni rilasciate e la verifica delle concentrazioni inquinanti ai fini tariffari. Relativamente all'ultimo triennio la seguente tabella riepiloga, pertanto, i controlli effettuati da CAFC, con il supporto dei laboratori della controllata FRIULAB S.r.l., sugli scarichi delle attività produttive autorizzate a scaricare in fognatura.

ANALISI CONTROLLI PRESSO UTENZA PRODUTTIVE				CAFC S.P.A.
INDICATORE	2018	2019	2020	
NUMERO CAMPIONI	591	578	558	
PARAMETRI TOTALI ANALIZZATI	10.482	10.695	9.632	

La depurazione delle zone balneari

Da oltre dieci anni, CAFC realizza un costante e periodico monitoraggio della qualità delle acque di mare collocate in prossimità dei diffusori dello scarico, per accertare e garantire le condizioni di balneabilità delle acque nei pressi degli scarichi di Lignano Sabbiadoro e San Giorgio di Nogaro. Nelle tabelle sottostanti vengono riportati i dati relativi alle prestazioni degli impianti in termini di rese di abbattimento delle sostanze inquinanti dell'ultimo triennio; le stesse, oltre a confermare il rispetto della norma, rappresentano anche l'idoneità qualitativa delle acque depurate immesse nei corpi idrici.

Queste prestazioni attestano la qualità delle acque reimmesse in queste zone e garantiscono buone condizioni di balneabilità.

DEPURATORE LIGNANO SABBIAADORO (periodo estivo di massimo carico)				CAFC S.P.A.
RESE DI ABBATTIMENTO	2018	2019	2020	
SST (Solidi sospesi totali)	93%	96%	98%	
COD (Domanda chimica di ossigeno)	88%	89%	91%	
BOD (Domanda biochimica di ossigeno)	91%	94%	95%	
AZOTO TOTALE	78%	76%	78%	
FOSFORO TOTALE	70%	66%	81%	

DEPURATORE SAN GIORGIO DI NOGARO				CAFC S.P.A.
RESE DI ABBATTIMENTO	2018	2019	2020	
SST (Solidi sospesi totali)	85%	75%	83%	
COD (Domanda chimica di ossigeno)	80%	78%	75%	
BOD (Domanda biochimica di ossigeno)	85%	86%	84%	
AZOTO TOT	67%	64%	56%	
FOSFORO TOT	72%	68%	71%	

La gestione dei rifiuti

Secondo il **decreto legislativo 152 del 2006**, si definisce rifiuto “Qualsiasi sostanza o oggetto di cui il detentore si disfi o abbia intenzione o obbligo di disfarsi”.

CAFC pone particolare attenzione ai processi di gestione dei rifiuti, sia quelli derivanti direttamente dai processi di depurazione delle acque sia quelli inerenti ad altre attività (*ad esempio, gli imballi delle merci*).

Innanzitutto, è necessario chiarire alcuni termini e alcuni concetti su cui si fa a volte confusione. In base alla loro origine i rifiuti si classificano in **rifiuti urbani** e **rifiuti speciali**; in base alla pericolosità invece si dividono in **rifiuti pericolosi** e **rifiuti non pericolosi**. La classificazione dei rifiuti è descritta nel Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006.

Rifiuti urbani: sono i rifiuti...

- ➔ domestici
- ➔ non pericolosi provenienti da locali e luoghi adibiti ad usi diversi da quelli domestici
- ➔ provenienti dallo spazzamento delle strade
- ➔ giacenti sulle strade ed aree pubbliche o soggette ad uso pubblico e sulle rive dei corsi d'acqua
- ➔ vegetali provenienti da aree verdi, quali giardini, parchi e aree cimiteriali
- ➔ altri (*vari*).

Rifiuti speciali: sono i rifiuti derivanti da attività produttive di industrie ed aziende, gestiti e smaltiti da aziende autorizzate.

Rifiuti speciali non pericolosi: sono i rifiuti che non contengono al loro interno sostanze considerate pericolose.

Rifiuti speciali pericolosi: sono i rifiuti speciali che contengono al loro interno un'elevata concentrazione di sostanze inquinanti.

Caratteristiche di pericolosità del rifiuto: un rifiuto ha caratteristiche di pericolosità se è: esplosivo, comburente, infiammabile, irritante, tossico, cancerogeno, corrosivo, infettivo, mutageno, sensibilizzante, ecotossico.

I rifiuti pericolosi vengono classificati in base a differenti classi di pericolo che prevedono specifici trattamenti.

Per la loro classificazione e definizione, oltre che lo smaltimento, bisogna consultare il regolamento europeo **1357/2014 del 18.12.2014** e la decisione **2000/532/CE**.

Riciclato è materiale che è diventato un rifiuto non essendo più funzionale allo scopo per il quale è stato prodotto e che viene riutilizzato come materia prima.

Riusato è quell'oggetto o materiale che non è ancora diventato rifiuto e che, grazie ad un processo specifico può essere riutilizzato per la stessa finalità per cui era già stato utilizzato in precedenza.

Rigenerato (*recuperato*) è un manufatto complesso che attraverso un processo specifico può svolgere la funzione di un corrispondente nuovo.

Recuperato: il risultato di qualsiasi operazione il cui principale risultato sia di permettere ai rifiuti di svolgere un ruolo utile sostituendo altri materiali che sarebbero stati altrimenti utilizzati per assolvere una particolare funzione o di prepararli ad assolvere tale funzione, all'interno dell'impianto o nell'economia in generale.

La gestione del Sistema Idrico Integrato implica la produzione di fanghi, sabbie e vagli derivanti principalmente dal processo di depurazione delle acque reflue e dalla gestione delle reti fognarie nonché, in misura marginale, di altri rifiuti derivanti dalle attività manutentive connesse agli impianti. Questi tipi di rifiuti, per le loro caratteristiche vengono qualificati “a basso impatto ambientale” e possono essere riciclati.

Nel medesimo periodo sono state predisposte le procedure per l'ottenimento di *materie prime seconde* (consistono in scarti di produzione o di materie prime derivanti da processi di riciclo che possono essere immesse di nuovo nel sistema economico come nuove materie prime) derivanti dalla gestione dei rifiuti fognari, materiali che CAFC utilizza per proprie attività edili connesse con l'operatività corrente (*ad esempio per l'uso inerte di sabbie nelle attività di riempimento scavi per la posa di tubazioni dell'acquedotto e della fognatura*). L'avvio ufficiale dell'attività produttiva è programmato nei primi mesi del 2021. Questo progetto porterà ad una riduzione dei costi di tali attività.

CAFC valuta se sia possibile considerare il rifiuto come materia prima e segue con estrema attenzione la discussione e l'evoluzione della normativa sull'utilizzo dei fanghi in agricoltura, progettando impianti e sviluppando studi specifici, anche in collaborazione con alcune Università.

In generale, l'Organizzazione segue specifiche procedure per la suddivisione di tutti i materiali “di scarto” in categorie omogenee al fine di favorirne il conferimento presso operatori esterni per lo smaltimento o il riciclo.

Gli operatori incaricati di trasportare e gestire i rifiuti sono sottoposti a controlli da parte di CAFC che assicura il rispetto delle norme di legge, declinate in specifici capitolati, da parte degli appaltatori e, in generale, di tutti i soggetti coinvolti in questa attività. Vengono altresì condotte attività ispettive interne (*audit*) che si affiancano a quelle eseguite da enti di parte terza per il mantenimento e il rinnovo delle certificazioni dei Sistemi di Gestione.

CAFC effettua inoltre controlli sugli impianti, e presso le proprie sedi operative, per le tempestive registrazioni inerenti alla generazione e la movimentazione dei rifiuti. La Società si avvale dell'utilizzo di software costantemente aggiornati in accordo con l'evoluzione della normativa; le procedure aziendali garantiscono la copertura dei ruoli, delle funzioni e delle risorse umane dedicate al settore.

Durante il corso del 2020 sono state prodotte 38.745 tonnellate di rifiuti rispetto alle 35.013 tonnellate del 2019. Nel medesimo periodo sono state attuate delle azioni per il recupero dei fanghi.

Per l'anno 2020 il 99,97% dei rifiuti prodotti da CAFC sono di tipo non pericoloso. Ad eccezione dei fanghi destinati alle attività di smaltimento attraverso processi depurativi presso siti aziendali, i rifiuti vengono gestiti da operatori esterni. L'Azienda ha aumentato significativamente la percentuale di rifiuti destinati a riciclo, passando dal 47,21% del totale nel 2019 al 66,24% nel 2020.



Impianto
di depurazione
Lestizza (Ud)

In particolare, si registrano i seguenti dati:

- ➔ rifiuti non destinati a smaltimento: i rifiuti pericolosi sono destinati a riciclo per 0,031 t e ad altre operazioni di recupero per 7,52 t. I rifiuti non pericolosi vengono riciclati per 44,26 t e destinati ad altre operazioni di recupero per 25.613,18 t
- ➔ rifiuti destinati a smaltimento: i rifiuti pericolosi sono destinati a operazioni di smaltimento diverse dall'incenerimento e al conferimento in discarica per un totale di 4,63 t mentre i rifiuti non pericolosi vengono inceneriti con recupero di energia per 54,53 t, conferiti in discarica per 2.139,86 t e destinati ad altre operazioni di smaltimento per 10.880,71 t.



Di seguito una rappresentazione tabellare della gestione dei rifiuti di CAFC.

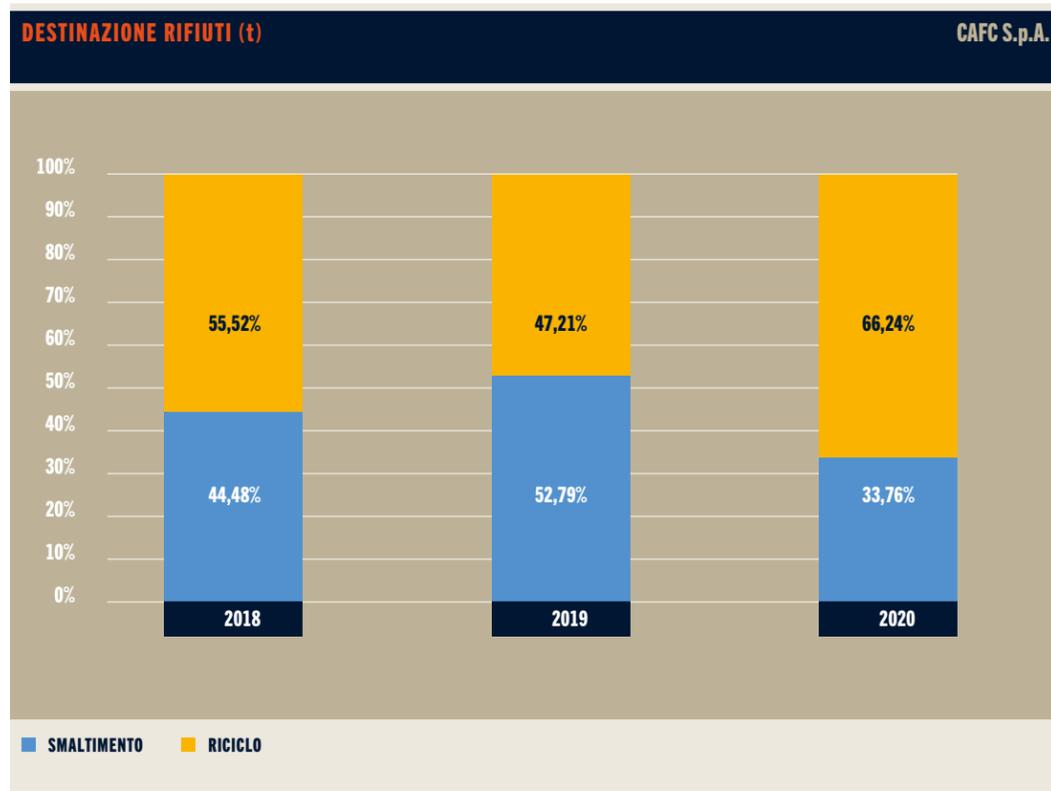
DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI RIFIUTO				CAFC S.P.A.
DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI RIFIUTO	QUANTITÀ RIFIUTI PRODOTTI IN TONNELLATE (t)	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO R** (t)	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO D*** (t)	
TONER PER STAMPA ESAURITI, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 08 03 17	0,031	0,031		
SCARTI DI OLIO MINERALE PER MOTORI, INGRANAGGI E LUBRIFICAZIONE, NON CLORURATI	4,60	4,60		
ALTRE EMULSIONI	4,74		4,74	
IMBALLAGGI DI CARTA E CARTONE	8,84	8,84		
IMBALLAGGI IN LEGNO	4,78	4,78		
IMBALLAGGI IN MATERIALI MISTI	16,30	16,30		
IMBALLAGGI CONTENENTI RESIDUI DI SOSTANZE PERICOLOSE O CONTAMINATI DA TALI SOSTANZE	0,03	0,03		
FILTRI DELL'OLIO	0,04	0,04		
APPARECCHIATURE FUORI USO, DIVERSE DA QUELLE DI CUI ALLE VOCI DA 16 02 09 E 16 02 13	3,28	3,28		
COMPONENTI RIMOSSI DA APPARECCHIATURE FUORI USO, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 16 02 15	0,12	0,12		
SOSTANZE CHIMICHE DI LABORATORIO CONTENENTI O COSTITUITE DA SOSTANZE PERICOLOSE, COMPRESSE LE MISCELE DI SOSTANZE CHIMICHE DI LABORATORIO	0,13	0,13		
BATTERIE AL PIOMBO	2,72	2,72		
SOLUZIONI ACQUOSE DI SCARTO CONTENENTI SOSTANZE PERICOLOSE	2,25		2,25	
PLASTICA	1,90	1,90		
FERRO E ACCIAIO	99,55	99,55		
TERRA E ROCCE, DIVERSE DA QUELLE DI CUI ALLA VOCE 17 05 03	676,38		676,38	
FANGHI DI DRAGAGGIO, DIVERSA DA QUELLA DI CUI ALLA VOCE 17 05 05	1.403,73		1.403,73	
ALTRI MATERIALI ISOLANTI CONTENENTI O COSTITUITI DA SOSTANZE PERICOLOSE	0,48		0,48	
MATERIALI DA COSTRUZIONE CONTENENTI AMIANTO	1,90		1,90	
VAGLIO	197,20	142,67	54,53	
RIFIUTI DELL'ELIMINAZIONE DELLA SABBIA	1.074,18	1.074,18		
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	582,84	582,84		
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	180,74		180,74	
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	59,75		59,75	

DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI RIFIUTO				CAFC S.P.A.
	QUANTITÀ RIFIUTI PRODOTTI IN TONNELLATE (t)	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO R** (t)	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO D*** (t)	
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	9.941,26		9.941,26	
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	18.106,71	18.106,71		
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO BIOLOGICO DELLE ACQUE REFLUE INDUSTRIALI, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 19 08 11	5.550,98	5.550,98		
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO BIOLOGICO DELLE ACQUE REFLUE INDUSTRIALI, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 19 08 11	16,60		16,60	
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO BIOLOGICO DELLE ACQUE REFLUE INDUSTRIALI, DIVERSI DA QUELLI DI CUI ALLA VOCE 19 08 11	149,26		149,26	
RIFIUTI SOLIDI PRODOTTI DAI PROCESSI DI FILTRAZIONE E VAGLIO PRIMARI	40,64	40,64		
CARBONE ATTIVO ESAURITO	18,56	18,56		
RIFIUTI BIODEGRADABILI	3,50	3,50		
RESIDUI DELLA PULIZIA STRADALE	0,26	0,26		
FANGHI DELLE FOSSE SETTICHE	1,09		1,09	
RIFIUTI DELLA PULIZIA DELLE ACQUE DI SCARICO	587,02		587,02	
RIFIUTI INGOMBRANTI	2,33	2,33		
TOTALE QUANTITÀ DI RIFIUTI COMPLESSIVO	38.744,72	25.664,99	13.079,73	

** Previste dall'elenco dell'allegato C alla parte IV del d.lgs.152/06
*** Previste dall'elenco dell'allegato B alla parte IV del d.lgs.152/06

CARATTERISTICHE RIFIUTI IN TONNELLATE							CAFC S.P.A.
	2018	% sul Totale	2019	% sul Totale	2020	% sul Totale	
PERICOLOSI	30	0,08%	15	0,04%	12	0,03%	
NON PERICOLOSI	35.711	99,92%	34.998	99,96%	38.733	99,97%	
TOTALE	35.741		35.013		38.745		

DESTINAZIONE RIFIUTI IN TONNELLATE							CAFC S.P.A.
	2018	% sul Totale	2019	% sul Totale	2020	% sul Totale	
RICICLO	19.843	55,52%	16.530	47,21%	25.665	66,24%	
SMALTIMENTO	15.898	44,48%	18.483	52,79%	13.079	33,76%	
TOTALE	35.741		35.013		38.745		



La gestione dei fanghi

Nel corso del 2020 i fanghi direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura, in accordo con le normative vigenti sono stati circa 6.739 tonnellate di fango palabile (18% di Sostanza Secca) e circa 12.652 tonnellate in fase liquida (4% di Sostanza Secca); ulteriormente, altre 8.558 tonnellate di fango in fase liquida, per economicità di gestione, sono stati conferiti presso l'impianto di Udine anche attraverso autobotti aziendali. A questi si aggiunge il fango prodotto dall'impianto di Tolmezzo che ammonta a 5.550,98 tonnellate (palabile, 16% di Sostanza Secca), mentre quello essiccato prodotto dal depuratore di San Giorgio è risultato di 763,6 tonnellate (93 % di Sostanza Secca) di cui 583 tonnellate sono stati inviati a recupero.

Il valore percentuale del fango destinato al recupero per l'anno 2020, è cresciuto considerevolmente, in quanto, contrariamente agli anni passati, il fango essiccato presso l'impianto di San Giorgio di Nogaro è stato inviato a recupero energetico e quindi utilizzato principalmente come combustibile o altro mezzo per produrre energia (Operazione di recupero R1, prevista dalla classificazione che si basa sull'elenco delle operazioni R dell'allegato C alla parte IV del D.Lgs.152/06).

Nella seguente tabella è messa in luce la performance di CAFC in merito all'indicatore ARERA M5 che rileva la capacità di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi.

SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA – M5		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA – M5 (%)	20,63%	27,39%	2,90%	
CLASSE MACRO-INDICATORE ARERA M5	C	C	A	
OBIETTIVO DELL'AZIENDA	L'azienda persegue l'obiettivo di minimizzare lo smaltimento in discarica, 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. Questi indirizzi consentiranno il mantenimento della prima classe A.			

Studi e ricerche sui processi di trattamento e sul recupero di materia ed energia nel SII

Durante l'anno 2020, nonostante le interruzioni causa pandemia, l'attività di ricerca si è sviluppata rafforzando e completando alcuni temi proposti nel 2019 con particolare attenzione agli approfondimenti relativi alle sperimentazioni e alle indagini teoriche correlate. Una delle principali attività di ricerca del Gruppo di "Inquinamento e depurazione dell'ambiente" è stata lo studio di processi di digestione anaerobica per la produzione di biogas da varie matrici organiche di tipo solido e liquido, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza di impianti esistenti in modo sostenibile, sfruttando le economie circolari disponibili sul territorio CAFC e limitrofi. Inoltre, si è concentrata l'attenzione sulla caratterizzazione qualitativa dei fanghi di depurazione da svariati impianti della zona, analizzando in particolare i parametri maggiormente critici per un riutilizzo agronomico sicuro ed efficace. Si è dato avvio, con un progetto pilota di notevole interesse sperimentale, al programma per il trattamento di ossidazione avanzata tramite ozono dei reflui di cartiera presso l'impianto di depurazione di Tolmezzo. Infine, si è svolto un approfondimento sulla modellazione di processo in un'ottica integrata di ottimizzazione multi-obiettivo, con lo scopo ultimo di coniugare l'efficienza impiantistica con la riduzione dei consumi energetici. Le attività sono state corroborate dalla pubblicazione di articoli scientifici di notevole interesse su riviste internazionali del settore. Sono state poi sviluppate ulteriori tematiche di ordine generale: la caratterizzazione di fanghi di depurazione; la codigestione anaerobica su matrici complesse; i Processi AOPs (*si tratta di processi di ossidazione avanzata grazie ai quali si possono degradare efficacemente diversi inquinanti tossici, nonché inattivare i patogeni in diverse matrici ambientali tra cui acqua, acque reflue, suolo, aria*); ulteriori attività hanno riguardato la caratterizzazione di matrici organiche liquide e solide, Test BMP (*MISURA del POTENZIALE BIOCHIMICO*) su scala laboratorio per processi di digestione anaerobica di matrici complesse e processi di ossidazione avanzata su liquidi modello e rifiuti.

Sviluppo di algoritmi avanzati di controllo di processo negli impianti di depurazione

Nel 2019 è stato istituito il Gruppo di Ricerca "Inquinamento e depurazione dell'ambiente" che ha proseguito il lavoro iniziato l'anno precedente con l'implementazione dello studio 2019/20, che aveva ottenuto un chiaro miglioramento nelle prestazioni del processo depurativo dell'impianto Bio2 di

Lignano Sabbiadoro, utilizzando algoritmi, sviluppati dal DIA (*Dipartimento di Ingegneria e Architettura*). Dalla metà di settembre 2020, gli stessi algoritmi sono stati adattati, sulla base della strumentazione presente, agli impianti di Cassacco e di Castions di Strada. L'attività fin qui sviluppata ha riguardato la dotazione per gli stessi tre impianti in oggetto, Lignano Sabbiadoro, Cassacco e Castions di Strada, di un ulteriore algoritmo di controllo, utile in casi di abbondanti precipitazioni, denominato "controllo pioggia". Il lavoro proseguirà con la messa a punto dei parametri operativi dei singoli impianti in funzione del nuovo algoritmo introdotto.

4.3 IL WATER SAFETY PLAN

Il piano di sicurezza delle acque, sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, è un modello innovativo che mira a migliorare la qualità dell'acqua erogata. Se, infatti, le regolamentazioni correnti monitorano gli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP si basa su un'analisi del rischio specifica per ogni singolo territorio.

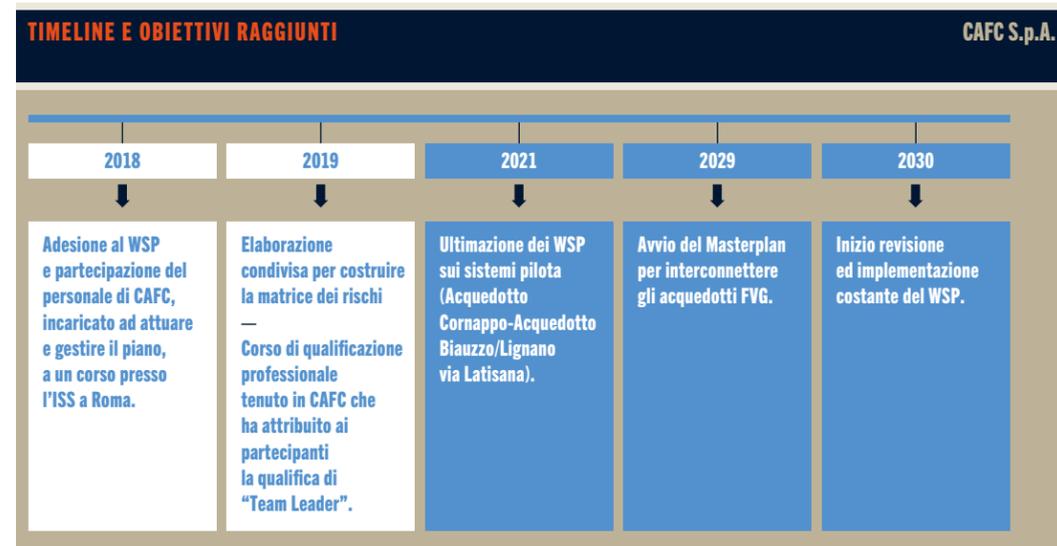
Il progetto consente di considerare la peculiarità di ogni area, analizzare l'intera filiera idrica (*dalla captazione all'utenza finale*) e monitorare in modo costante i dati.

L'approccio del WSP è rivoluzionario, in quanto non mira più a garantire solamente un controllo ex-post ma è basato sulla prevenzione e gestione dei rischi in qualsiasi fase della filiera idropotabile.

Il WSP, dunque, garantisce la qualità dell'acqua attraverso la riduzione dei rischi di contaminazione della risorsa idrica, eliminando o riducendo potenziali motivi di pericolo e la prevenzione di ricontaminazioni nella fase di distribuzione e consumo. Ciò permette all'Azienda di predisporre delle azioni per evitare che possibili contaminazioni della risorsa idrica legate, ad esempio, alle conseguenze di eventi sismici, ai materiali utilizzati per costruire gli acquedotti, all'inquinamento industriale, ecc. possano giungere fino ai rubinetti degli utenti. Esso permetterà anche lo sviluppo di una maggiore precisione nell'individuare i parametri che devono essere costantemente monitorati nelle analisi di laboratorio. Il percorso di adesione volontaria al modello WSP, ed il conseguente sviluppo di un metodo regionale per la stesura dei piani, vede un coinvolgimento dei sette gestori del SII della Regione Friuli Venezia Giulia (*AcegasApsAmga, Acquedotto del Carso, CAFC, Irisacqua, Acquedotto Poiana, HydroGEA e Livenza Tagliamento Acque*) sulla scelta delle metodologie. CAFC partecipa attivamente al progetto che viene supportato anche dalla Direzione Centrale Salute della Regione Friuli Venezia Giulia e dall'Azienda Regionale per la Protezione dell'Ambiente (*ARPA*), realizzando, in tal modo, una più ampia condivisione di tutte le conoscenze necessarie per la realizzazione del piano. Attraverso questa collaborazione si mira a raggiungere l'obiettivo dell'adozione di protocolli di controllo unificati e condivisi con gli altri gestori del servizio idrico della Regione.

WATER SAFETY PLAN

Piano di sicurezza delle acque sviluppato dall'OMS basato sulla prevenzione e gestione dei rischi in qualsiasi fase della filiera idropotabile.



Il Master Plan per interconnettere gli acquedotti del Friuli Venezia Giulia

Un ulteriore progetto legato al WSP e alla sicurezza delle acque è stato avviato nel dicembre 2020, con lo scopo di interconnettere gli acquedotti del FVG. Grazie alla creazione di un raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), sette gestori del Servizio Idrico Integrato del FVG, tra i quali la mandataria è CAFC, si sono impegnati in forma condivisa nel "Master Plan Acquedotti della Regione Friuli Venezia Giulia" per l'interconnessione degli acquedotti gestiti. Si vuole garantire ai cittadini l'accesso all'acqua in qualsiasi momento, anche a fronte di problematiche nell'approvvigionamento o nella distribuzione legate a emergenze idriche sempre più frequenti. L'RTI mediante l'individuazione di un componente per ciascun Gestore, ha costituito un gruppo di lavoro che ha elaborato le specifiche tecniche per la redazione del progetto e le linee guida per la procedura di gara. L'obiettivo per il 2021 è arrivare ad individuare l'operatore economico che eseguirà l'attività di progettazione del Master Plan ed al completamento dell'attività di redazione dello stesso.



Manutenzione straordinaria
pensile
Campoformido (Ud)



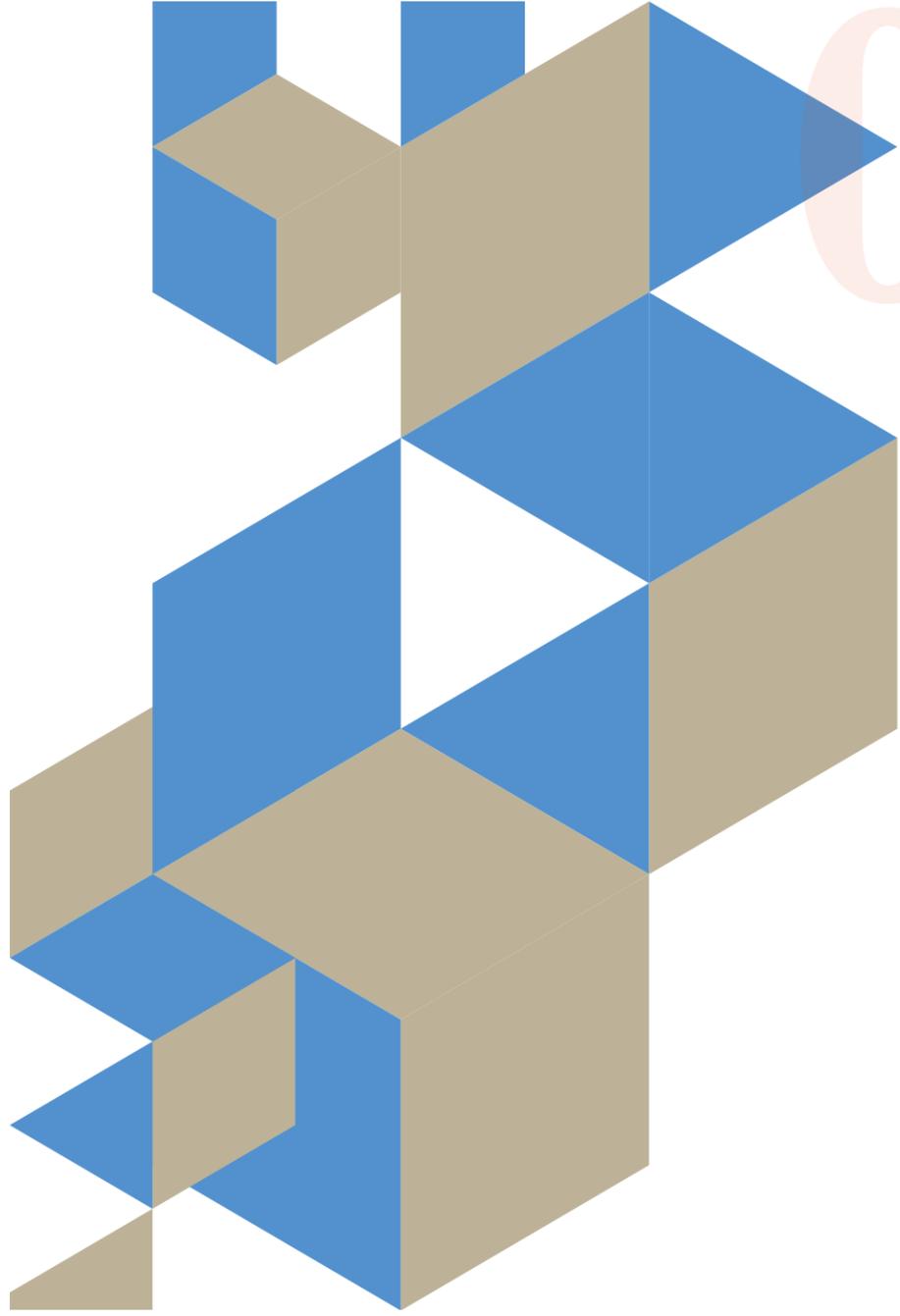
Controllo e verifica
contatori
Palmanova (Ud)



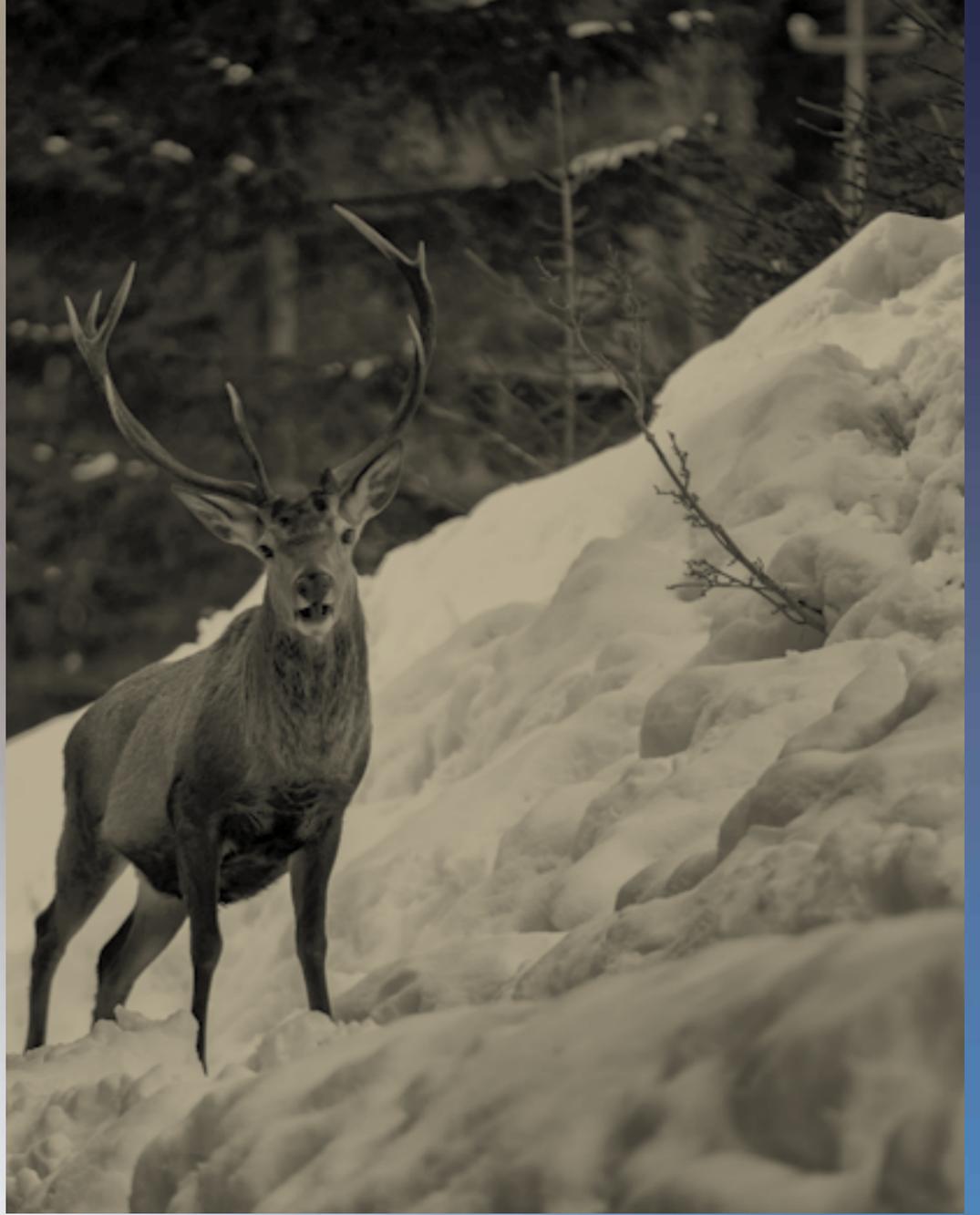
Cantiere depuratore
Lestizza (Ud)



Ultimazione lavori
depuratore
Lestizza (Ud)



05
**La Qualità
del servizio**



Qualità dell'acqua, qualità della vita



Prelievo campione acqua CAFC S.p.A.
Fontana di Masarolis
Torreano di Cividale (Ud)

Bonus Idrico
50 l/giorno
concesso a
2.520 utenze

Rinnovo portale Web

Area SOL
(Sportello OnLine)
completamente integrata
con CRM aziendale

Adeguamento
infrastrutture informatiche
con attivazione di sistemi
di Disaster Recovery
su piattaforma Oracle





INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Favorire l'innovazione e la promozione di un livello di industrializzazione sostenibile.

L'impegno di CAFC a spingere verso sistemi sempre più moderni, innovativi e sostenibili è testimoniato dagli investimenti in innovazione tecnologica ICT.

5.1 L'ATTIVITÀ REGOLATORIA

Il servizio all'utenza riveste particolare importanza per CAFC. La qualità del servizio è monitorata e valutata dagli utenti attraverso le indagini di soddisfazione effettuate tramite delle agenzie indipendenti ogni anno. Attraverso la delibera 655/2015/R/idr è stato approvato, dall'Autorità nazionale ARERA, il Testo integrato per regolare la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Tale provvedimento stabilisce gli obiettivi e i livelli minimi da perseguire, definendo indicatori omogenei su tutto il territorio nazionale, in termini di tempi massimi e standard minimi di qualità da assicurare all'utenza. La delibera determina anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti.

L'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità*, riferiti alle singole prestazioni erogate all'Utenza, e per quanto riguarda gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, è previsto un meccanismo di penalità.

Il rapporto con l'utenza

La pandemia da Covid-19 ha avuto impatti significativi sui rapporti con l'utenza. Gli sportelli al pubblico sono rimasti chiusi da marzo 2020 a fine maggio 2020. L'attività è ripresa, solo per gli sportelli delle sedi di Udine (*Viale Palmanova e Via della Vigna*) e della sede di Tolmezzo; sono rimasti chiusi gli sportelli minori e quelli itineranti dislocati sul territorio. L'accesso agli sportelli è stato mantenuto previo appuntamento telefonico e soltanto per pratiche urgenti che non possono essere svolte mediante altre modalità (*telefono, Sportello On Line*).

L'accesso agli sportelli, nonostante le chiusure durante il corso del 2020, ha registrato una numerosità di 4.726 persone (*nel 2019 si registravano 17.059 accessi*). L'attività di call center, gestita dalla sede di Udine, in conformità con i livelli di qualità richiesti da ARERA, ha rilevato un notevole incremento, con un aumento delle telefonate in ingresso del 28% rispetto al 2019. Il numero delle telefonate in ingresso è stato pari a 106.200, mentre il numero di chiamate con risposta si è attestato a 75.511.

I maggiori flussi si sono registrati infatti soprattutto dal mese di giugno 2020 (*avvio degli appuntamenti telefonici per gli accessi agli sportelli*) con aumenti di chiamate in ingresso che hanno raggiunto valori quasi prossimi al 100% rispetto ai dati del 2019. Questo aumento consistente delle telefonate in ingresso, oltre ad una riduzione del personale presente in azienda causa COVID, ha fatto diminuire il livello del servizio reso dal valore del 83,64% registrato nel 2019 al valore di 71,10%. Sulla gestione complessiva del rapporto con l'utenza, ha pesato molto anche la complessa gestione delle problematiche legate ai conguagli delle tariffe determinate dal TICSI (*Testo Integrato Corrispettivi Servizio idrico*).

* Per approfondire gli aspetti tecnici della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, si rimanda al seguente link: <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.html>

Lo Sportello Online

Lo Sportello OnLine (SOL), attivato attraverso la piattaforma integrata CRM, è un'applicazione che consente la gestione automatizzata delle diverse istanze; queste ultime, possono essere veicolate dagli utenti anche direttamente dal portale aziendale. Tale servizio di comunicazione digitale con gli utenti permette un notevole recupero di efficienza, una sensibile riduzione dei costi operativi aziendali e al contempo può migliorare il rapporto di interazione con l'utente.

Le funzionalità offerte dal SOL consistono in:

- ➔ consultazione delle fatture e delle letture
- ➔ controllo delle informazioni di dettaglio della fornitura
- ➔ autonoma consultazione dello stato di avanzamento delle richieste
- ➔ verifica dell'andamento dei consumi
- ➔ lettura di eventuali avvisi / segnalazioni relativi alla continuità del servizio
- ➔ inserimento delle seguenti tipologie di richieste: richiesta di informazioni, reclami domiciliazione bancaria, voltura o subentro contrattuale.

La gestione dei reclami

ARERA stabilisce degli standard obbligatori e garantiti per la gestione dei reclami. CAFC dispone a tal proposito di procedure e codifiche specifiche per le categorie di reclami, le casistiche gestite sono compiutamente sviluppate e la relativa gestione è monitorata. Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti 1.439 reclami (1.134 reclami nel 2019) ai quali è stata data risposta mediamente in 15,98 giorni lavorativi contro i 9,20 giorni lavorativi nel 2019 (Standard ARERA a 30 gg lavorativi). Sono altresì pervenute 498 richieste di rettifica di fatture (340 nel 2019) e 1.599 (245 nel 2019) richieste di informazioni. Anche in questo caso, l'aumento dei numeri rispetto all'anno precedente è dovuto principalmente alla complessa gestione delle problematiche legate ai conguagli delle tariffe determinate dal TICS (Testo Integrato Corrispettivi Servizio idrico), applicati con effetto dal 01.01.2018.

Altri aspetti relativi alla gestione dei rapporti con l'utenza

CAFC si impegna a garantire la qualità dei suoi servizi attraverso diverse iniziative:

- ➔ la possibilità di utilizzare lo strumento della Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei Consumatori Federconsumatori e Adiconsum. Nel corso dell'anno 2020 CAFC ha trattato 31 pratiche con i Conciliatori indicati dalle Associazioni e gli Utenti, di cui 28 concluse in accordo e 3 non ancora concluse. In aggiunta, tramite il Servizio Conciliazione ARERA sono state trattate 8 pratiche, di cui 7 concluse in accordo ed 1 in sospeso. Si segnala, inoltre, che lo Sportello del

- ➔ Consumatore, ancora attivo per la gestione dei reclami relativi al bonus idrico, registra 1 reclamo come previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato nella sezione dedicata alla "Accessibilità al servizio-facilitazioni per utenti particolari", per le categorie diversamente abili e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza, CAFC attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta, attraverso l'istituzione di un apposito sportello "itinerante". A seguito dell'emergenza pandemica scoppiata nel 2020 il Servizio è rimasto sospeso nel periodo di rendicontazione durante il quale, tuttavia, non sono state ricevute richieste di attivazione
- ➔ in coerenza con le disposizioni del D.P.C.M. 13 ottobre 2016, ARERA ha dato attuazione al sistema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica agli utenti domestici economicamente disagiati introducendo il Bonus sociale idrico attraverso regole uniformi applicabili sull'intero territorio nazionale. L'Autorità ha previsto anche l'applicazione del Bonus idrico integrativo salvaguardando le condizioni migliorative previste su base locale. Le utenze disagiate hanno la possibilità di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 m³ di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali. Nel corso del 2020, per il Bonus Idrico sono state trattate 2.520 richieste con 22 mancate validazioni (2.860 nel 2019 con 87 mancate validazioni)
- ➔ CAFC dedica particolare attenzione alle problematiche legate agli utenti in disagio economico e sociale. L'Azienda si impegna a trovare soluzioni in collaborazione con l'utente e con gli assistenti sociali ovvero particolari dilazioni di pagamento e piani di rientro sostenibili per i debitori. Nel corso del 2020 l'Azienda ha concesso complessivamente 1.508 rateizzazioni (1.908 nel 2019) su richiesta dell'utente. Durante la fase di lockdown (dal 11.03.2020 al 18.05.2020), si è disposta la rateizzazione dei pagamenti per tutte le fatture superiori a € 130,00 e per alcune tipologie di attività economiche
- ➔ il fondo di garanzia contro i rischi derivanti da perdite nelle reti private ha registrato nel corso dell'anno l'apertura di 1.175 sinistri con una flessione rispetto l'anno precedente (-11 %). Nel dettaglio la Città di Udine è stata interessata da 150 denunce di perdita, i Comuni ex-Carniacque da 100 ed i restanti Comuni del territorio gestito da CAFC da 925
- ➔ nell'arco dell'esercizio 2020, si è provveduto all'installazione, di concerto con le amministrazioni comunali interessate, di ulteriori "case dell'acqua". Alla data del 31.12.2020, CAFC gestiva n. 39 "case dell'acqua" in aumento rispetto alle 36 del 2019.

La gestione delle tariffe

L'acqua è venduta all'interno di un mercato regolamentato dove l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i criteri per determinare le tariffe a livello nazionale mentre, per quanto riguarda la nostra Regione, 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, raggiungerà 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, viene determinato dalla somma delle seguenti voci:

- ➔ Costi operativi (Opex)
- ➔ Contributi nuovi investimenti (FoNI)
- ➔ Costi investimenti (Capex)
- ➔ Costi risorse ambientali (ERC)
- ➔ Conguaglio anni precedenti (Rc)

L'Azienda si pone come obiettivo per il futuro l'aumento delle componenti di investimento rispetto a quella dei costi operativi.

Dal 28 Settembre 2017 ARERA ha radicalmente innovato i criteri per la determinazione delle tariffe. L'articolazione tariffaria innovativa, applicata dal 1° gennaio 2018, prevede l'applicazione del criterio del pro-capite che tiene in considerazione il numero dei componenti del nucleo familiare. Per maggiori informazioni di dettaglio relative all'articolazione tariffaria e alle assunzioni adottate per ridefinirla si rimanda alla relazione sulla gestione al Bilancio d'esercizio. Si vuole, tuttavia, ricordare che le determinazioni adottate consentiranno di raggiungere l'omogeneizzazione tariffaria per l'intero territorio servito entro il 2022, incrementando di un anno il periodo transitorio, rispetto a quanto era stato stabilito dall'ex Assemblea della CATO con delibera n. 28/2016/Ass del 15.07.2016, al fine di contenere gli aumenti nei bacini "Città di Udine" e "ex-Carniacque".

5.2 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CAFC valorizza il rapporto con l'utenza attraverso la somministrazione a cadenza annuale di un questionario ad un campione particolarmente diffuso. Il sondaggio è stato condotto attraverso un'indagine telefonica e attraverso un questionario online disponibile sul sito internet di CAFC. Gli esiti completi del sondaggio sono reperibili al seguente link:

<https://ik-cafc-site.azurewebsites.net/it/15384/soddisfazione-dei-clienti>

Il questionario è stato predisposto individuando dieci domande critiche che vanno a coprire altrettante aree tematiche. Il sondaggio è stato somministrato alle Utenze dei Comuni serviti da CAFC. La consistenza numerica sottoposta a indagine è rappresentata dal seguente campione: 727 utenze in riferimento alle famiglie e 144 utenze in riferimento alle aziende. I valori medi, riportati nella relazione, sono complessivi per tutti i Comuni serviti e non suddivisi. Il sondaggio è stato effettuato nel più assoluto rispetto della privacy dell'Utente. Nel caso dell'indagine telefonica l'Utente è selezionato casualmente da elenchi telefonici pubblici. Hanno risposto all'indagine: 694 famiglie e 144 aziende.

Nonostante la particolare situazione legata alla pandemia che ha sicuramente inciso sul livello generale del servizio reso, il questionario ha evidenziato solo una leggerissima flessione su alcuni parametri rispetto ai valori registrati per l'anno precedente.

5.3 L'INNOVAZIONE AL SERVIZIO DELLA RELAZIONE

CAFC si conferma su posizioni di estrema avanguardia per quanto attiene lo sviluppo delle tecnologie. Da un lato è stata incrementata la qualità del servizio, dall'altro si è mantenuto il contenimento dei costi e l'aumento dell'efficienza.

I processi di innovazione dell'azienda si focalizzano sulla costante ricerca di *soluzioni operative*: per la riduzione delle perdite sulle reti idriche e fognarie, sulla realizzazione di nuovi impianti per il riutilizzo dei fanghi di depurazione, il miglioramento dei processi di depurazione delle acque reflue, lo sviluppo di tecnologie di monitoraggio innovative e per le reti di distribuzione idrica negli usi idropotabili ed agricoli; oltre alla ricerca di *soluzioni informative* interne ed esterne all'azienda, per mantenere ed aumentare il rapporto di coesione con il territorio e le sue persone.

Lo sforzo dell'azienda è anche orientato a rendere i cittadini partecipi delle attività e degli investimenti sul territorio per tutto ciò che attiene il Servizio Idrico Integrato. CAFC ha predisposto un *restyling grafico* del sito internet con l'aggiunta di alcune funzionalità che consentano un migliore e più semplice accesso agli utenti ed una maggiore lettura dei servizi. L'azienda è proiettata verso la realizzazione di una campagna di adesione degli utenti *all'APP aziendale* per consentire loro una totale autonomia nella gestione delle informazioni, ciò significa rendere accessibili servizi anche a persone che hanno difficoltà a recarsi allo sportello oltre ad avere immediati impatti nella riduzione del cartaceo. CAFC ha in previsione di applicare le indicazioni previste dalla delibera 86/2013/R/IDR "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato". In particolare, la delibera prevede che il deposito cauzionale venga addebitato alle sole utenze prive di domiciliazione bancaria, statisticamente maggiormente interessate dal rischio di insolvenza. La possibilità di richiedere la sola notifica di emissione fattura (*in luogo dell'invio della fattura su supporto cartaceo*) è riservata ai soli contratti domiciliati, stante la necessità per tutti gli altri contratti di disporre di uno strumento di pagamento della fattura (*bollettino di pagamento postale*). La consultazione delle fatture in formato PDF è possibile accedendo ai servizi telematici offerti dal SOL (*Sportello On Line*) e/o attraverso l'utilizzo *dell'APP commerciale* per tutti gli utenti registrati. L'adesione al servizio di sola notifica dell'emissione fattura comporta:

- a. *la riduzione dei costi operativi per CAFC grazie all'efficientamento del processo (mediamente pari a 2 € contratto/anno) (considerando una fattura standard composta da 2 fogli ed un numero medio di fatture/anno contratto pari a 3)*
- b. *un'evidente sensibile riduzione dell'impatto ambientale (da esprimere sotto forma di emissione specifica di CO₂ in atmosfera...), per quanto sia impossibile al momento per l'azienda calcolare le emissioni indirette (GHG – SCOPE 3)*

La campagna di sensibilizzazione all'utilizzo dei servizi telematici potrà trovare piena aderenza al PNRR (*Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza*) e ai relativi concetti di transizione digitale (*“razionalizzazione e digitalizzazione della Pubblica amministrazione e lo sviluppo dei servizi pubblici digitali”*).

Situazione attuale

209.964 contratti attivi, di questi:

- a. 90.252 hanno attivato una domiciliazione bancaria
- b. 199.324 ricevono le fatture esclusivamente in formato cartaceo
- c. 352 ricevono la sola notifica (*via e-mail*) dell'emissione fattura
- d. 10.288 ricevono sia la fattura cartacea sia la relativa notifica di emissione.
Come già anticipato, la richiesta di ricevimento della sola notifica di emissione fattura è riservata ai contratti dotati di una domiciliazione bancaria attiva
- e. dei 90.252 contratti attivi domiciliati:
 - i. 370 sono contratti PA (*pubblica amministrazione*)
 - ii. 7.201 sono contratti B2B (*business to business*), cioè i contratti disciplinati dagli art. 1341 e 1342 del codice civ; le tipologie di questi contratti sono: la conoscibilità, l'approvazione con forma scritta e l'elenco chiuso
 - iii. 82.681 sono contratti B2C (*business to consumer*), sono una serie di norme a tutela del consumatore contenute, appunto, nel *Codice del Consumo* e prevedono, ad esempio: elenco aperto, soggette a specifica approvazione e trattativa ecc.
- f. Limitando l'analisi ai soli contratti B2C:
 - i. non risulta alcuna adesione al servizio di sola notifica emissione fattura
 - ii. 77.230 ricevono le fatture in formato esclusivamente cartaceo
 - iii. 5.451 ricevono sia la fattura cartacea sia la relativa notifica di emissione

Ne consegue che, al momento, ci sono 77.230 contratti potenziali target di una campagna di promozione dei servizi telematici offerti da CAFC (*SOL, APP*). La campagna verrà attuata, attraverso informazioni da veicolare direttamente in fattura (*eventualmente anche senza dover necessariamente prevedere l'utilizzo di fogli aggiuntivi*) oppure ricorrendo al modulo CRM di comunicazione massiva (*di prossima realizzazione*); a questo proposito, si consideri che solamente per 53.991 contratti CAFC dispone di almeno un canale di contatto telematico utile (*email, PEC, numero cellulare*) e che, quindi, sono necessarie alcune misure organizzative interne finalizzate all'acquisizione di informazioni aggiornate ad ogni occasione utile (*contatto telefonico, accesso front office, ecc.*).

Prospettive a breve

1. Attivazione del canale di pagamento “PagoPA”: in luogo del bollettino di pagamento postale, verrà emesso un “avviso di pagamento”, potenzialmente utilizzabile:
 - a. presso qualunque “PSP” (*Prestatore Servizi Pagamento*)
 - b. attraverso l'APP “IO” semplicemente inquadrando lo specifico QR Code o, in alternativa, comunicando il codice univoco corrispondente.
La possibilità di effettuare il pagamento delle fatture in modalità dematerializzata, attraverso il canale PagoPA, comporterà automaticamente la possibilità di estendere l'offerta dei servizi di sola notifica a tutti i contratti attivi (*209.964*), indipendentemente dall'attivazione o meno di una domiciliazione bancaria.
2. Realizzazione di un sistema di comunicazione “*multichannel*” (*e-mail, SMS, “push notification” su APP*) da utilizzare in via preferenziale per comunicazioni di servizio (*letture misuratori, emissione fatture, scadenza pagamento fatture, disservizi programmati, ecc.*) ed eventualmente anche per attuare una campagna di sensibilizzazione all'utilizzo dei servizi telematici offerti da CAFC. In un mondo sempre più connesso vengono forniti sistemi informatici ultra-resilienti per la gestione della continuità operativa delle aziende in ogni condizione. L'adeguamento delle infrastrutture informatiche ha portato ad un miglioramento dei processi di *business continuity* e all'attivazione di un sistema di *Disaster Recovery su piattaforma cloud Oracle*, ovvero quelli legati alla sopravvivenza dei sistemi informatici in caso di guasto hardware e software. Si tratta di un sistema che consente di salvaguardare i dati aziendali di maggiore importanza su una piattaforma in un data-center esterno a CAFC (*situato a Francoforte*).

(IoT)

Oggi le aziende hanno imparato a guardare ai dati come a nuove fonti di informazione da cui ricavare la conoscenza necessaria per prepararsi alle sfide del futuro e competere in un mercato sempre più in evoluzione: CAFC è all'avanguardia in questo processo di modernizzazione. L'azienda ha compreso che la mancanza di competenze, la carenza di risorse economiche e la difficoltà nel coordinamento di attori diversi sono le principali barriere alla corretta valorizzazione di oggetti connessi in un'impresa. Ecco perché è necessario adottare adeguate strategie di Governance, e promuovere un'adeguata Cultura Digitale oltre che dotarsi di strumenti necessari per essere al passo con i tempi. La sola analisi e interpretazione dei dati non è sufficiente al raggiungimento di questi obiettivi: oggi più che mai occorre fare squadra promuovendo l'integrazione di ecosistemi applicativi il cui elemento centrale è il dato dal quale trarre valore per:

- ➔ ottimizzare i processi
- ➔ ridurre i costi operativi di gestione

- ➔ aumentare la produttività, l'offerta e l'efficienza
- ➔ prevenire gli incidenti
- ➔ focalizzarsi sui vantaggi per l'utente/cliente.

Il termine “Internet of Things”, abbreviato nell'acronimo IoT, in italiano “internet delle cose”, si riferisce all'insieme dei dispositivi connessi al *web*, diversi da computer e smartphone. Esistono contesti in cui le attività ed i processi che coinvolgono la vita delle persone risultano più semplici e meno costosi. Grazie all'**IoT**, specificamente, dispositivi connessi fra loro sono in grado di scambiarsi automaticamente delle informazioni agevolando e regolando attività e processi.

L'area di applicazione dei dispositivi IoT è molto vasta: dalle applicazioni industriali (*processi produttivi*), alla logistica e all'infomobilità, fino all'efficienza energetica, all'assistenza remota e alla tutela ambientale. Questo sviluppo tecnologico, pensato all'inizio per il consumatore finale, è diventato essenziale per i processi produttivi interni.

Le aree di applicazione dell'IoT in CAFC sono:

- ➔ lo smart metering
- ➔ il controllo degli accessi alle opere d'arte (*strutture operative*)
- ➔ la gestione degli scaricatori fognari di piena
- ➔ la verifica sui chiusini pozzetti stradali acquedotto e fognari.

Il progetto smart metering (misurazione “intelligente”)

Il progetto Smart metering, operativo dal 2017, è inerente alla telelettura dei contatori. Nel bilancio di Sostenibilità dello scorso anno abbiamo descritto questo sistema di *contatori intelligenti*, oggi riprendiamo alcuni concetti per illustrarne il contenuto e l'evoluzione: si tratta di quelle strumentazioni che consentono di raccogliere i dati relativi ai consumi degli utenti da remoto e segnalare eventuali perdite. L'azienda può così rilevare le anomalie sui consumi in tempo reale, effettuare bilanci idrici mensili o giornalieri ed effettuare letture di contatori posizionati in luoghi di difficile lettura per gli operatori. L'obiettivo è eliminare le visite porta a porta e il sistema dei conguagli: grazie alle nuove risorse per la connettività e i contatori di nuova generazione; tutte le letture vengono effettuate su dati effettivi, con cadenza giornaliera anziché trimestrale e con sistemi di trasmissione radio dei dati a distanza; questo nel totale rispetto della privacy.

Le conseguenze sono: una migliore prassi per la determinazione dei consumi, una maggiore trasparenza e una riduzione dell'inquinamento dovuto agli spostamenti degli operatori, ora non più necessari. Questa vera e propria evoluzione tecnologica ha consentito a CAFC di entrare a pieno titolo nel futuro delle “smart cities” o città intelligenti: per smart city si deve intendere un'area urbana in cui, grazie all'utilizzo delle tecnologie digitali e più in generale dell'evoluzione tecnologica, è possibile ottimizzare e migliorare sia le infrastrutture che i servizi ai cittadini rendendoli più efficienti.

Quindi, la definizione di smart city parte dalla *digital transformation* e dall'utilizzo della tecnologia **IoT**

che, come illustrato nel capitolo precedente, è utilizzata da CAFC.

La continua evoluzione di questo settore con un mercato che propone diverse soluzioni applicabili ha spinto la Società a monitorare, nel corso del 2020, questo contesto tecnologico al fine di individuare la soluzione tecnico/economica ottimale.

Attualmente CAFC sta ottimizzando il sistema installato nel Comune di Lignano e aggiornando tutto il parco contatori nel Comune di Preone dove sono stati installati circa 200 contatori con telelettura di prossimità Drive-by. Consolidare le interazioni con i clienti aumenta a sua volta la trasparenza e dimostra ai consumatori i vantaggi dell'implementazione degli *smart meter*.

Il CRM (*in questo caso si definisce con l'acronimo CRM il software che permette la gestione dei processi e delle attività inerenti alle relazioni con gli utenti*).

CAFC si pone l'obiettivo di migliorare le relazioni con i clienti finali, semplificare i processi e migliorare l'efficienza ponendo l'utente al centro dell'attenzione.

Il CRM di CAFC è stato progettato e realizzato con un sistema informatico che permette di ottimizzare lo scambio di informazioni tra le unità organizzative e i diversi sistemi informatici. Nel 2020 è proseguito l'efficientamento delle diverse aree funzionali attraverso un maggior utilizzo della piattaforma CRM e della correlata piattaforma di *Work Force Management* grazie alla quale è stato possibile azzerare i tempi di pianificazione e rendicontazione degli interventi effettuati dal personale operativo.

Gli obiettivi principali del progetto CRM sono:

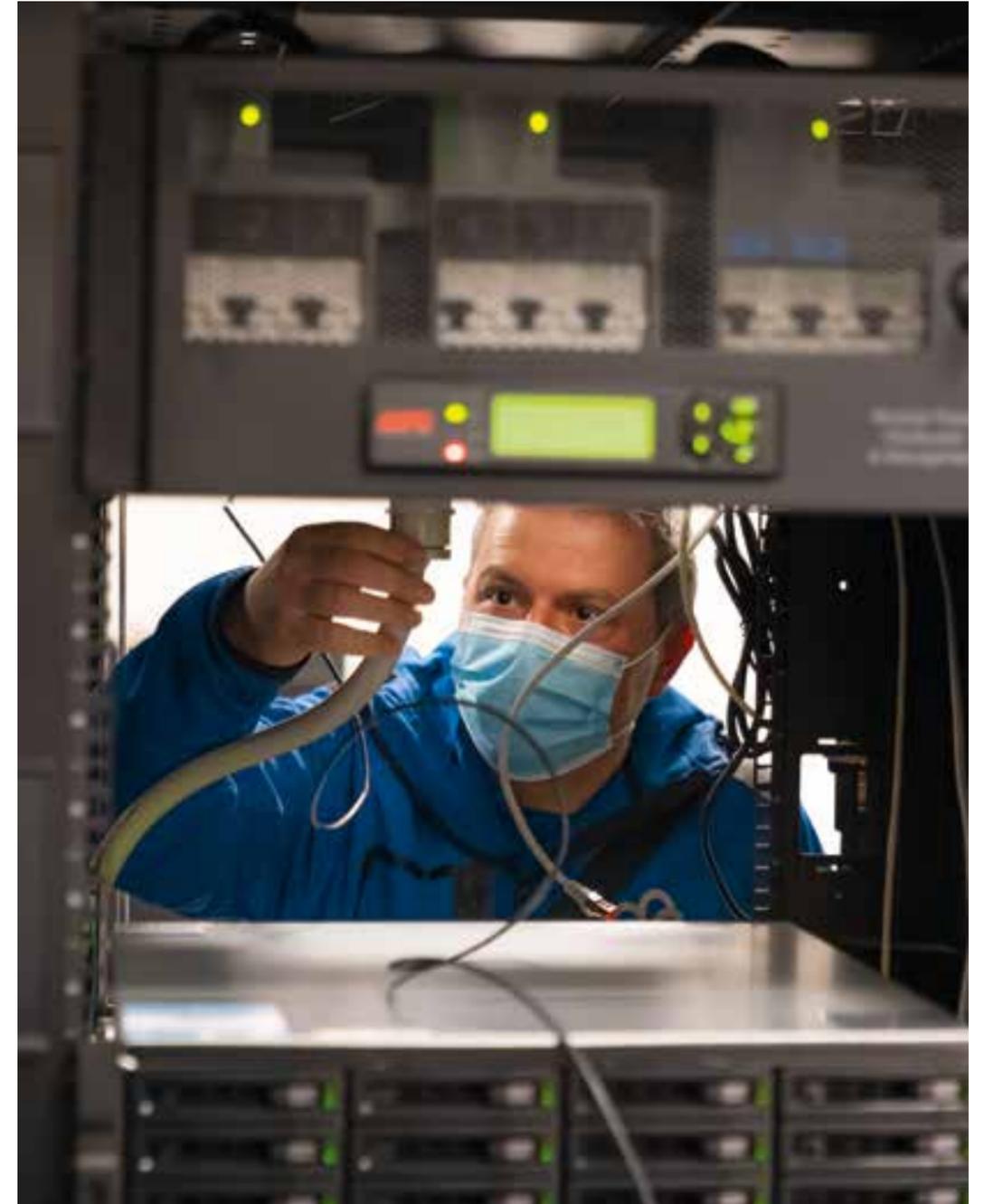
- ➔ ridurre i tempi di scambio delle informazioni tra sistemi e unità organizzative aziendali
- ➔ centralizzare in un unico sistema le informazioni relative alla posizione contrattuale dei clienti (*fascicolo informatico*)
- ➔ automatizzare i processi di aggiornamento delle informazioni anagrafiche all'interno del sistema di bollettazione
- ➔ rendere automatico il processo di protocollazione e spedizione dei documenti
- ➔ automatizzare la gestione degli interventi delle squadre operative
- ➔ permettere il monitoraggio degli indicatori dei livelli di servizio relativi alla qualità contrattuale e tecnica.

Ogni fase di avanzamento di un'istanza da parte dell'utenza viene registrata all'interno del sistema consentendone il costante monitoraggio e rendendone possibile la condivisione in tempo reale con tutte le unità organizzative coinvolte.

Il portale **WEB** è stato completamente rinnovato e dotato di funzionalità Content Management System (*CMS*). Infine, l'intera *area SOL (Sportello On Line)* è stata completamente integrata con il CRM aziendale ottenendo il risultato di migliorare significativamente i livelli di servizio resi all'utenza.

Come previsto dalla delibera ARERA 218/R/2017/IDR del 5 maggio 2016, continua l'attività di implementazione del Registro elettronico delle misure e l'intero servizio è stato messo a regime. Durante

il 2020 è stata focalizzata l'attenzione sulla messa a regime del programma CRM, che renderà più semplice l'analisi e la gestione dei dati relativi alle misure dei contatori degli utenti. La sostituzione programmata dei contatori è pianificata in funzione della vetustà o della non conformità del contatore alle specifiche CAFC. Si tratta di una attività prioritaria per l'azienda in quanto incide direttamente nei rapporti con l'utenza. Si focalizza sui misuratori installati prima del 1990. Il piano, redatto nel 2010 e revisionato nel 2017, considerava l'incremento annuo del 5 % di sostituzioni contatore e prevedeva per il 2023 la totale sostituzione dei contatori installati ante 1990 per il bacino CAFC storico. Tale obiettivo, a causa del perdurare della pandemia da Covid-19, sarà conseguito entro il 2025.







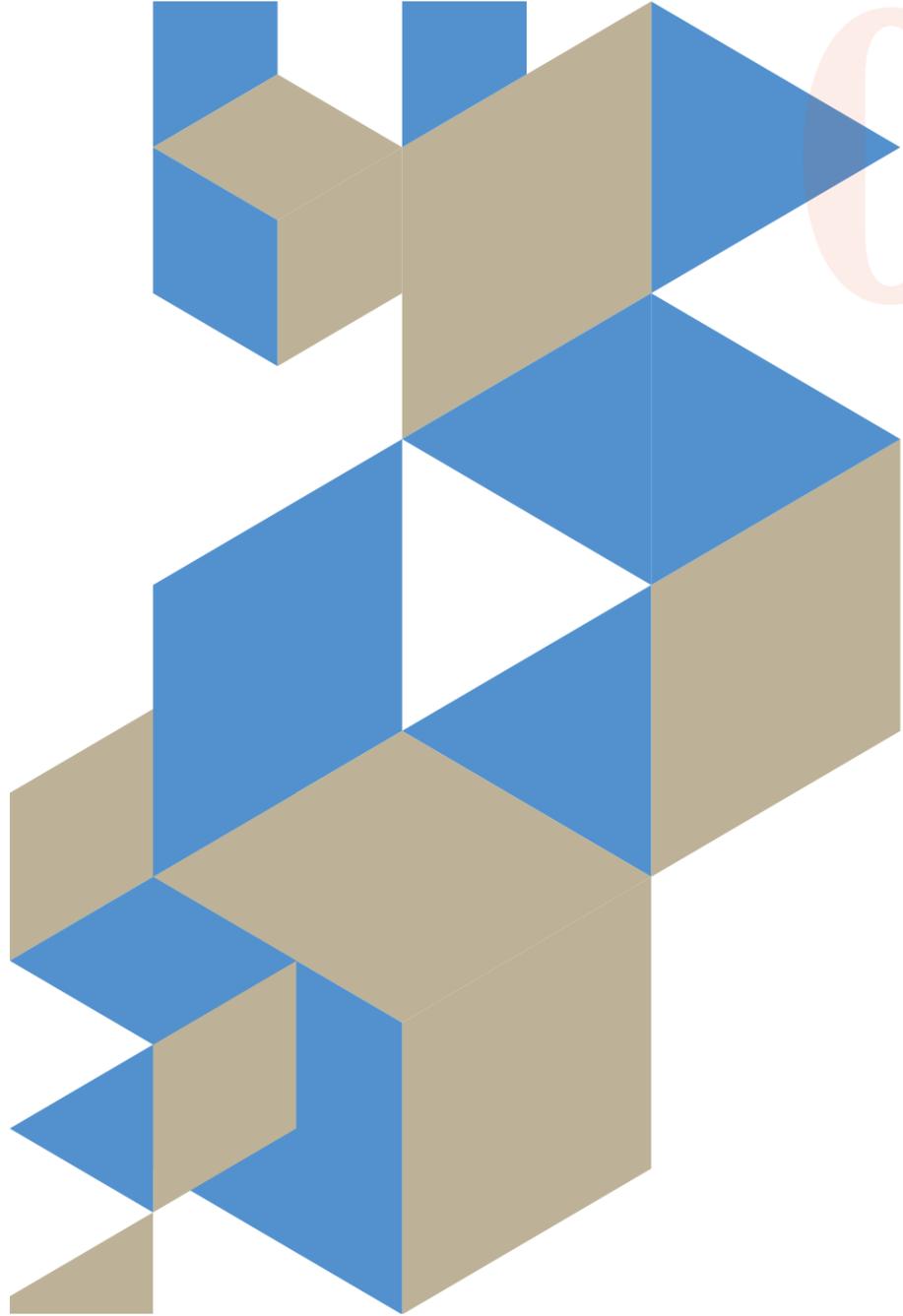
Gestione emergenza idrica
Forgaria del Friuli (Ud)



Ultimo stacco acquedotto italiano
Passo Pramollo
Pontebba (Ud)



Riparazione perdita
acquedotto
Savogna (Ud)

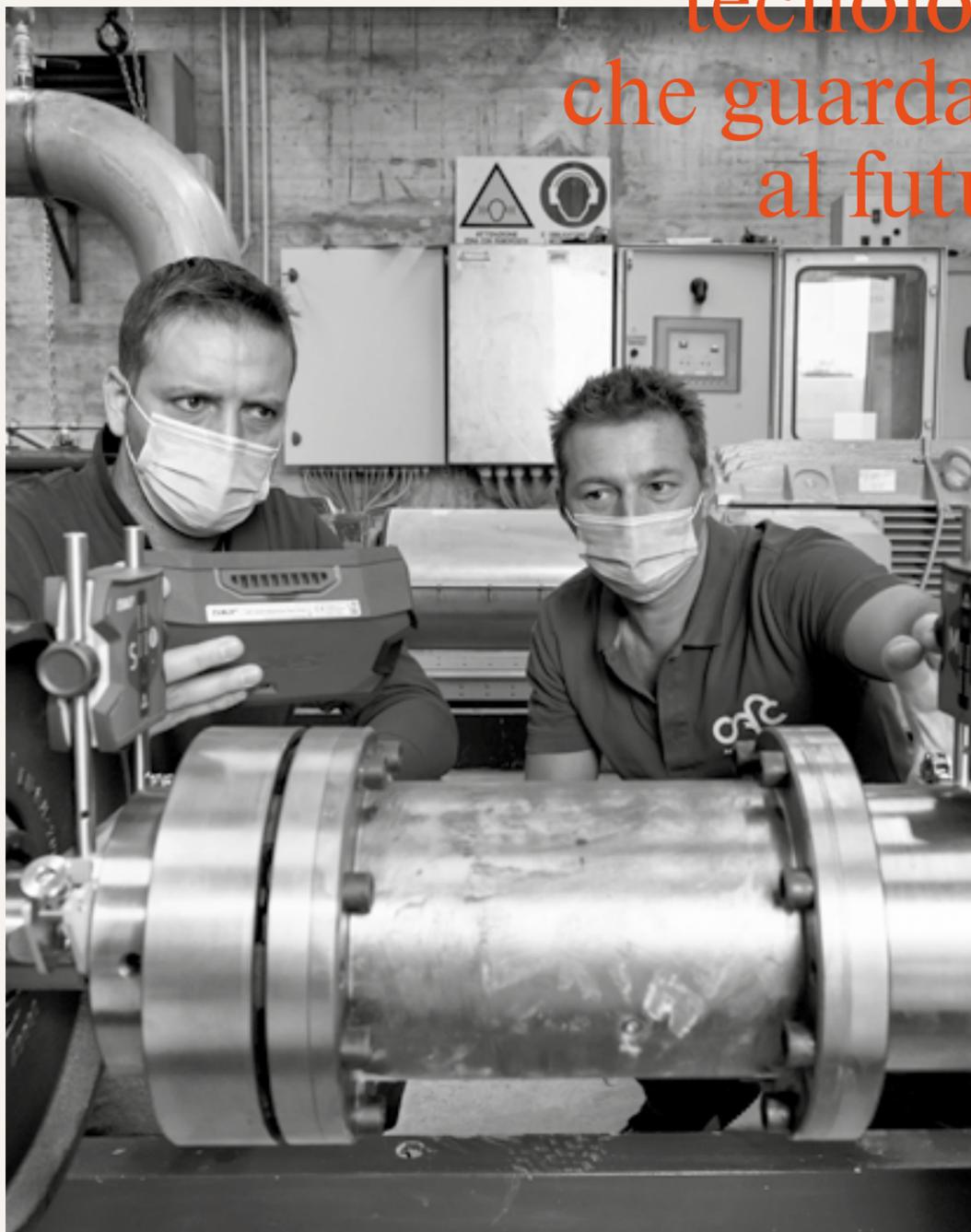


06

I cambiamenti
climatici



Energie e tecnologie che guardano al futuro



Tecnici al lavoro
Stazione di pompaggio
San Daniele del Friuli (Ud)

—
100%
di Energia Elettrica
da fonti “Green”
—

—
4.446,429 MWh
di energia elettrica
rinnovabile autoprodotta
(impianti FV, idroelettrici)
—

—
7,4%
del proprio fabbisogno elettrico
soddisfatto grazie a produzione
per autoconsumo
—

—
45.504,643 MWh
il consumo di energia totale
(acquistata + autoprodotta + combustibili)
—

—
5.290,500 tonnellate di CO₂
equivalenti emesse
(- 4% rispetto all’anno precedente)
—

BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



7
ENERGIA PULITA
E ACCESSIBILE



ENERGIA RINNOVABILE E ACCESSIBILE

Assicurare la disponibilità di servizi energetici accessibili, affidabili, sostenibili e moderni per tutti.

La Società assicura che le proprie attività vengano gestite, per quanto possibile, con energia pulita e tiene sotto controllo i consumi energetici.

13
LOTTA CONTRO
IL CAMBIAMENTO
CLIMATICO



AGIRE PER IL CLIMA

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.

CAFC si è assunta un impegno duraturo e concreto per l'ambiente e contribuisce alla lotta contro il cambiamento climatico e le sue conseguenze.

6.1 LA GESTIONE DELL'ENERGIA E DELLE EMISSIONI

CAFC mantiene i propri impegni per ridurre gli impatti della propria attività in termini di consumi energetici e di emissioni. Già da tempo l'Organizzazione ha iniziato un percorso per attuare iniziative di economia circolare e per l'autoproduzione di energia.

È importante comprendere come gli impatti vadano valutati in relazione con i volumi di attività svolte. Per facilitare la lettura da parte degli stakeholder presentiamo alcune informazioni utili in modo possano essere valutate puntualmente le ricadute delle attività dell'Organizzazione inerenti a questi ambiti. Vediamo assieme.

Il **tep** rappresenta la quantità di energia primaria contenuta in 1 tonnellata di petrolio. CAFC è tenuta ad utilizzare questa unità di misura in conformità al Dlgs.102 del 04.07.2014 inerente all'efficienza energetica che prevede la redazione della **diagnosi energetica**. In prima battuta, quindi, le valutazioni sui consumi energetici vanno effettuate in termini di tep.

La tonnellata di petrolio, tuttavia, non rappresenta un indicatore preciso poiché differenti qualità di questo combustibile (*Brent, WTI*) hanno poteri calorifici diversi (*capacità di produrre energia differenti*). Per questo, anche coerentemente con gli Standard GRI, le informazioni sui consumi energetici di CAFC vengono fornite in kWh. Il **kWh** (*kilowattora*) rappresenta la quantità di energia che un apparato rende disponibile in un'ora. Uno dei suoi multipli è il **MWh** (*megawattora*) che vale 1.000 kWh. **1 tep = 11.630 kWh** (fonte ENEA).

Lo stakeholder troverà anche l'unità di misura Sm³ in relazione alle quantità di gas naturale. Il significato dell'acronimo è **standard metro cubo**; si tratta di una delle unità di misura utilizzate per misurare la quantità di gas. Si tenga presente che il volume di una determinata quantità di gas cambia in base alla temperatura ed alla pressione. Per questo motivo è necessario definire ufficialmente le condizioni di temperatura e pressione nelle quali eseguire le misurazioni delle quantità. Con questa premessa, lo **standard metro cubo** è un volume di 1 metro cubo di gas misurato alla temperatura di 15 °C (*gradi centigradi, equivalenti a 288,15 gradi kelvin*), ed alla pressione di 1,01 bar / 101,325 kPa (*kilopascal - il kilopascal è l'unità di misura della pressione definita nel Sistema Internazionale di unità di misura, ed equivale a circa 1 atmosfera*).

Nel testo parleremo inoltre del rapporto tra un'attività, o il suo risultato, e il consumo di energia dedicato. Siamo nel campo dell'efficienza energetica; questi indicatori si usano sia per le attività di produzione o gestione dei processi (*ad esempio, per produrre uno spazzolino elettrico uso meno energia che in passato*) sia per indicare l'efficienza di un prodotto specifico (*ad esempio, un nuovo spazzolino elettrico funziona con quantità di energia minori*). I valori vengono definiti con i termini "Energia specifica". Lo Standard GRI definisce questo rapporto "**intensità energetica**". Questa definizione viene usata soprattutto per valutare l'efficienza energetica di un'economia. Ad esempio, è possibile rapportare, per ottenere la situazione di un Paese, il suo prodotto interno lordo (*PIL*) con il consumo interno lordo di energia (*CIL*). Per quanto riguarda le emissioni CAFC mantiene sotto controllo le proprie emissioni di gas serra (*GHGs*) mentre non emette alcun gas dannoso per l'ozono (*ODS*).

I GHGs (*Greenhouse Gases - gas ad effetto serra*) sono quelle sostanze che “intrappolano” il calore nell’atmosfera e sono responsabili del cambiamento climatico causato dall’attività dell’uomo; tra questi: anidride carbonica (CO_2), metano (CH_4), protossido di azoto (N_2O), ecc.. Grazie a fattori di conversione i valori delle varie sostanze vengono riportati alla quantità equivalente di CO_2 (CO_{2eq}).

ODS è la definizione di quelle sostanze che concorrono a ridurre lo strato di ozono presente nell’atmosfera. Comprendono, ad esempio i clorofluorocarburi (CFC), gli idroclorofluorocarburi (HCFC) e l’halon.

6.2 IL CONTROLLO DELL’ENERGIA

Nello specifico, la tensione al controllo dei consumi energetici e delle emissioni si è declinata, anche nel 2020, attraverso l’entrata in funzione di due ulteriori impianti fotovoltaici: un impianto di potenza pari 400 kWp (*l’acronimo kWp indica la potenza in kW di picco*), presso l’unità locale di Biauzzo, comune di Camino al Tagliamento, ed uno della potenza di 20 kWp a Rivignano Teor. Sempre nel 2020, inoltre, si è conclusa la progettazione per l’ammodernamento della linea fanghi dell’impianto di trattamento della città di Udine, che consentirà una maggiore produzione di biogas e pertanto una maggiore quota di valorizzazione energetica da fonte rinnovabile. Al contempo si è concluso lo studio di fattibilità per la costruzione di una nuova linea acque dell’impianto e la valutazione del recupero di materia ed energia nell’ottica WRRF (*Water Resources Recovery Facility – impianto per il recupero della risorsa idrica*) e ZEP (*Zero Energy Plant – impianto a zero consumo di energia*).

Sono proseguite le manutenzioni straordinarie volte a implementare sistemi di gestione basati sulla tecnologia degli *inverters* e l’installazione di motori ad alta efficienza che hanno consentito, nell’ultimo anno, di ridurre il consumo specifico di energia nel settore acquedotto (- 4%); chiariamo che la *tecnologia degli inverters* è associata a quei circuiti elettronici di conversione della corrente da continua ad alternata che si utilizzano per regolare l’assorbimento di energia elettrica di un motore in funzione del carico richiesto, evitando così lo spreco di energia che deriva dall’alimentare un motore sempre con la stessa quantità di energia.

È inoltre proseguita l’attività di ricerca, avviata nel 2019, dal gruppo “inquinamento e depurazione dell’ambiente” finalizzata ad incrementare l’efficienza di impianti di gestione dei fanghi con digestione anaerobica esistenti (= *quelli che producono biogas*), allo sfruttamento delle diverse matrici (*tipicamente, la frazione organica dei rifiuti urbani*) e ad un miglioramento dei parametri per un riutilizzo agronomico dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, favorendo in tal modo le economie circolari disponibili sul territorio di CAFC e limitrofi.

Nelle tabelle sottostanti sono evidenziati gli impianti in cui CAFC produce energia elettrica da centrali idroelettriche e da impianti fotovoltaici. In alcuni casi questa energia viene parzialmente consumata dagli impianti presenti sul posto, e l’esubero viene ceduto al gestore della rete elettrica pubblica; in altri casi l’intera quantità di energia viene ceduta al gestore.

IMPIANTI PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
IDROELETTRICO	5	6	6	
FOTOVOLTAICO	1	1	3	
BIOGAS	1	1	1	
GAS NATURALE	1	1	1	

PRODUZIONE DI EE IN kWh DA CENTRALI IDROELETTRICHE, IMPIANTI FOTOVOLTAICI E A BIOGAS		CAFC S.P.A.		
	2018	2019	2020	
LUCCHIN -TARCENTO	354.313	455.530	424.388	
MONTE DI BUJA	286.466	352.133	340.736	
ANCONA -UDINE	1.531.338	1.569.789	1.219.401	
VOLPE -UDINE	589.825	664.125	646.937	
BARBIERI -UDINE	694.914	694.838	659.798	
IMPIANTO FV SEDE UDINE	171.069	169.595	172.903	
IMPIANTO FV BIAUZZO	0	0	298.390	
IMPIANTO BIOGAS DEPURATORE UDINE	520.827	572.172	637.078	
DEPURATORE VILLANOVA-TURBINA	0	0	46.797	
TOTALE	4.148.752	4.478.182	4.446.429	



Tecnici al lavoro
Centrale Molino del Bosso
Artegna (Ud)

Nella tabella sottostante le informazioni inerenti all'energia prodotta da CAFC e ceduta alla rete elettrica nazionale.

ENERGIA ELETTRICA CEDUTA (kWh)					CAFC S.P.A.
		2018	2019	2020	NOTE
CENTRALINE IDROELETTRICHE	ANCONA	1.495.680	1.534.640	1.185.440	
	BARBIERI	678.680	679.720	607.960	
	VOLPE	576.200	649.120	604.080	
	CISERIIS LUCCHIN TARCENTO	345.844	445.167	401.683	
	BUIA	261.792	321.274	319.123	
	VILLANOVA DEPURATORE	NON ATTIVO	976	596	ATTIVAZIONE IMPIANTO 20.09.2019
IMPIANTI FV	UDINE	25.550	21.903	24.169	
	BIAZZO	NON ATTIVO	NON ATTIVO	38.171	ATTIVAZIONE IMPIANTO 25.03.2020
COGENERATORI	DEPURATORE SAN GIORGIO DI NOGARO	131.576	104.792	149.872	
	DEPURATORE UDINE	0	0	0	NESSUN PUNTO DI CESSIONE AL GESTORE DI RETE

A parte queste iniziative, che saranno ulteriormente sviluppate nel tempo, CAFC, nel 2020 e in confronto all'anno precedente, mantiene il proprio livello di consumi energetici.

ENERGIA DA COMBUSTIBILI										CAFC S.P.A.
FONTE O VETTORE ENERGETICO	SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	2019				2020				
		QUANTITÀ	UNITÀ DI MISURA	ENERGIA IN TEP	ENERGIA IN MWh	QUANTITÀ	UNITÀ DI MISURA	ENERGIA IN TEP	ENERGIA IN MWh	
GASOLIO AUTOTRAZIONE	ACQ	124.967	l	107,47	575	112.429	l	97	517	
GASOLIO AUTOTRAZIONE	FOG	13.434	l	11,55	62	11.152	l	10	51	
GASOLIO AUTOTRAZIONE	DEP	33.746	l	29,02	155	33.041	l	28	152	
GASOLIO AUTOTRAZIONE SERVIZI DIVERSI (Car sharing, manutenzione, progettazione, staff operativi, commerciale, direzione)	(TUTTI)	49.147	l	42,27	226	42.825	l	37	197	
BENZINE PER AUTOTRAZIONE (Tutti i servizi)	(TUTTI)	11.608	l	8,88	47	7.210	l	6	29	
GASOLIO RISCALDAMENTO	(TUTTI)	17.000	l	14,62	78	19.000	l	16	87	
GASOLIO GENERATORI EMERGENZA	ACQ	89.543	l	77,01	412	92.261	l	79	424	
GASOLIO GENERATORI EMERGENZA	FOG	7.583	l	6,52	35	9.314	l	8	43	
GASOLIO GENERATORI EMERGENZA	DEP	7.119	l	6,12	33	10.050	l	9	46	
GAS DI PETROLIO LIQUEFATTI (GPL) STATO LIQUIDO (kg)	ACQ	1.578	t	1,74	9	4.205	t	5	25	
GAS NATURALE PER RISCALDAMENTO	ACQ	8.286	Sm ³	6,93	37	6.118	Sm ³	5	27	
GAS NATURALE PER USI INDUSTRIALI	DEP	793.975	Sm ³	663,76	3.549	813.070	Sm ³	679,73	3.635	
TOTALE ENERGIA DA COMBUSTIBILI, NON RINNOVABILE				976	5.218			979	5.234	
TOTALE NON RINNOVABILE ACQ	ACQ			215	1.150			205	1.098	
TOTALE NON RINNOVABILE FOG	FOG			40	214			37	199	
TOTALE NON RINNOVABILE DEP	DEP			721	3.854			736	3.937	

ENERGIA ELETTRICA IN MWh					CAFC S.P.A.
	SEGMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	2018	2019	2020	
		(MWh)	(MWh)	(MWh)	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA NON RINNOVABILE	ACQ	10.888,859	-	-	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA NON RINNOVABILE	DEP	15.353,996	-	-	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA NON RINNOVABILE	FOG	2.496,733	-	-	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA, RINNOVABILE	ACQ	9.833,367	20.874,588	20.319,207 (*)	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA, RINNOVABILE	DEP	1.833,915	16.657,196	15.600,271	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA, RINNOVABILE	FOG	-	2.367,888	2.456,038	
ENERGIA ELETTRICA DALLA RETE PUBBLICA, RINNOVABILE	(VARIE)	-	578,393	567,587	
TOTALE ENERGIA ELETTRICA ACQUISITA DALLA RETE PUBBLICA		40.406,870	40.478,065	38.943,103	
DI CUI: DA FONTI RINNOVABILI		11.667,282	40.478,065	38.943,103	
DI CUI: DA FONTI NON RINNOVABILI		28.739,588	0,000	0,000	
TOTALE ENERGIA ELETTRICA ACQUISITA DALLA RETE PUBBLICA, SUDDIVISO PER SEGMENTO:	ACQ	20.722,226	20.874,588	20.319,207	
	FOG	2.496,733	2.367,888	2.456,038	
	DEP	17.187,911	16.657,196	15.600,271	
	VARIE	-	578,393	567,587	
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE PRODOTTA IN LOCO (Impianti FV e idroelettrici)		3.711,187	4.002,754	4.446,429	
TOTALE ENERGIA ELETTRICA (MWh) (= da rete pubblica + autoprodotta)		44.118,057	44.480,819	43.792,551	

(*) Nel segmento ACQ vengono ricompresi anche i consumi riferiti al funzionamento delle Case dell'Acqua e quelli relativi i servizi ausiliari negli impianti di produzione di energia elettrica.

RIEPILOGO CONSUMI DI ENERGIA IN MWh	2018	2019	2020
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRODOTTA DA COMBUSTIBILE PROVENIENTE DA FONTI NON RINNOVABILI	DATO NON DISPONIBILE	5.218,08	5.233,890
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRODOTTA DA COMBUSTIBILE PROVENIENTE DA FONTI RINNOVABILI (Biogas)	796,17	848,57	1.427,650
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISITA DALLA RETE DA FONTI RINNOVABILI	11.667,154	40.478,065	38.843,103
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISITA DALLA RETE	40.406,870	40.478,065	38.843,103
CONSUMO DI ENERGIA TOTALE (Acquistata + autoprodotta + combustibili)	45.250,182	46.089,207	45.504,643
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA "GREEN"	11.667,154	40.478,065	40.270,753

Di seguito vengono presentati i dati inerenti all'efficienza energetica per i processi e le attività aziendali.

ACQUEDOTTO – CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA PER UNITÀ DI VOLUME PRELEVATO DALL'AMBIENTE				CAFC S.P.A.
ANNO	kWh	m ³	EE _{specifico} = kWh/m ³	
2018	20.722.226	73.441.946	0,282	
2019	20.874.588	72.260.395	0,289	
2020	20.319.207	71.592.330	0,284	

ACQUEDOTTO – CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA PER UNITÀ DI VOLUME FATTURATO ALLE UTENZE				CAFC S.P.A.
ANNO	kWh	m ³	EE _{specifico} = kWh/m ³	
2018	20.722.226	35.541.239	0,583	
2019	20.874.588	34.037.311	0,613	
2020	20.319.207	33.537.904	0,606	

DEPURAZIONE – CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA PER UNITÀ DI VOLUME DI REFLUO TRATTATO				CAFC S.P.A.
ANNO	kWh	m ³ TRATTATI	EE _{specifico} = kWh/m ³	
2018	17.187.911	75.949.746	0,226	
2019	16.657.196	74.644.977	0,223	
2020	15.600.271	77.496.179	0,201	

Per il 2020: si fa riferimento all'energia TOTALE utilizzata nel segmento depurazione (en. elettrica acquisita + carburanti + gas utilizzati nel segmento + un terzo dell'energia consumata per servizi generali). Non viene sommata qui l'energia autoprodotta perché parte di questa non è stata consumata nel processo ma è stata ceduta al gestore della rete elettrica nazionale.

DEPURAZIONE – CONSUMO DI ENERGIA TOTALE (ELETTRICA E NON) PER UNITÀ DI VOLUME DI REFLUO				CAFC S.P.A.
ANNO	kWh	m ³ TRATTATI	EE _{specifico} = kWh/m ³	
2019	20.511.196	74.644.977	0,275	
2020	19.537.271	77.496.179	0,252	

Non si presentano i dati del 2018 in quanto i valori relativi a consumi di energia di alcuni combustibili per questo anno non sono disponibili.

FOGNATURA – CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA TOTALE PER SOLLEVAMENTO FOGNARIO				CAFC S.P.A.
ANNO	kWh	N° SOLLEVAMENTI GESTITI	EE _{specifico} = kWh/m ³	
2018	2.496.733	325	7.682,26	
2019	2.367.888	335	7.068,32	
2020	2.456.038	357	6.879,66	

INTENSITÀ ENERGETICA IN MWh/MOL – SECONDO LA DEFINIZIONE DEL GRI STANDARD DI RIFERIMENTO				CAFC S.P.A.
ANNO	2018	2019	2020	
ENERGIA IMPEGNATA MISURATA IN MWh IN RAPPORTO AL MOL (Margine operativo lordo misurato in migliaia di €)	2,22	2,34	2,29	

Evidenziamo che l'intensità energetica valutata rapportando i consumi di energia alla marginalità lorda presenta un lieve miglioramento rispetto al 2019.

6.3 IL CONTROLLO DELLE EMISSIONI

Per il secondo anno consecutivo CAFC ha affidato la valutazione degli impatti inerenti alle emissioni di CO_{2eq} (CO₂ equivalenti – anidride carbonica) ad un gruppo di specialisti. L'Organizzazione è la eFrame S.r.l.. Si riportano i risultati maggiormente rilevanti rimandando al documento completo, fruibile su richiesta, per una rappresentazione completa.

L'inventario aziendale delle emissioni e degli assorbimenti di gas serra (GHG) di CAFC è stato costruito seguendo il modello impostato nell'ambito del *GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* aderendo al contempo alle linee guida sulla qualità dei dati declinate all'interno dello Standard ISO 14064-1:2018.

L'impronta carbonica di CAFC, nel 2020, è stata pari a 5.290.500 kg di CO_{2eq}.

Si conferma un'incidenza rilevante delle emissioni derivanti dall'uso di fonti fossili in sorgenti stazionarie e mobili (*emissioni dirette*) che rappresentano il 46% delle emissioni complessive. Aumenta rispetto al 2019 il contributo delle emissioni indirette che sale al 54%. Si conferma infine un contributo nullo delle emissioni indirette attribuibili all'importazione di energia elettrica grazie al permanere degli acquisti di cui è verificata l'origine da fonte rinnovabile.

Rispetto al 2019 l'impronta carbonica ha registrato una diminuzione del 4%. Tale riduzione, tuttavia, appare riconducibile più alla situazione contingente che ad effettive azioni di efficientamento energetico. I settori che infatti hanno contribuito più degli altri sono:

- ➔ minor uso dei veicoli aziendali negli spostamenti (-17%)
- ➔ minor uso dei veicoli privati nei tragitti casa-lavoro dei dipendenti (-10%)

Le emissioni dirette generate dall'attività di CAFC nel 2020 ammontano complessivamente a circa 2.456 t/anno. Rispetto al 2019 le emissioni dirette hanno registrato una riduzione dell'8%.

Attualmente CAFC soddisfa il 7,4% del proprio fabbisogno elettrico mediante produzione per autoconsumo. Di seguito il dettaglio.

EMISSIONI SUDDIVISE PER PROCESSO AZIENDALE					CAFC S.P.A.
	CO ₂ kg/anno	CH ₄ kg/anno	N ₂ O kg/anno	CO _{2eq} kg/anno	RIPARTIZIONE %
ACQUEDOTTO	1.228.388	2.074	318	1.374.839	26%
FOGNATURA	139.365	210	39	155.877	3%
DEPURAZIONE	2.909.490	5.966	318	3.376.740	64%
ENERGIA ELETTRICA	1.210	1	0	1.268	0%
SERVIZI GENERALI	369.507	256	17	381.776	7%
TOTALE	4.647.960	8.507	692	5.290.500	100%

EMISSIONI SUDDIVISE PER PROCESSO AZIENDALE E TIPOLOGIA				CAFC S.P.A.
	EMISSIONI DIRETTE kg/anno	EMISSIONI INDIRETTE DA EN ELETTRICA kg/anno	ALTRE EMISSIONI INDIRETTE kg/anno	TOTALE
ACQUEDOTTO	397.215	0	977.624	1.374.839
FOGNATURA	64.811	0	91.066	155.877
DEPURAZIONE	1.795.934	0	1.580.805	3.376.740
ENERGIA ELETTRICA	0	0	1.268	1.268
SERVIZI GENERALI	197.867	0	183.909	381.776
TOTALE	2.455.828	0	2.834.672	5.290.500

EMISSIONI SUDDIVISE PER PROCESSO AZIENDALE E TIPOLOGIA				CAFC S.P.A.
	EMISSIONI DIRETTE kg/anno	ALTRE EMISSIONI INDIRETTE kg/anno	TOTALE	
ACQUEDOTTO	-38%	3%	-14%	
FOGNATURA	-13%	8%	-2%	
DEPURAZIONE	1%	-6%	-3%	
ENERGIA ELETTRICA		996%	996%	
SERVIZI GENERALI	12%	28%	19%	
TOTALE	-8%	-1%	-4%	

CONSUMO DI COMBUSTIBILI FOSSILI IN SORGENTI STAZIONARIE E MOBILI			CAFC S.P.A.
FONTE	CONSUMO 2019	CONSUMO 2020	DIFFERENZA (%)
GAS NATURALE	802.261	815.671	2%
GASOLIO RISCALDAMENTO	104.245	53.328	-49%
GASOLIO AUTOTRAZIONE	229.775	199.447	-13%
BENZINA	14.011	2.917	-79%
GPL	17.050	4.205	-75%
BIOGAS	578.291	434.012	-25%



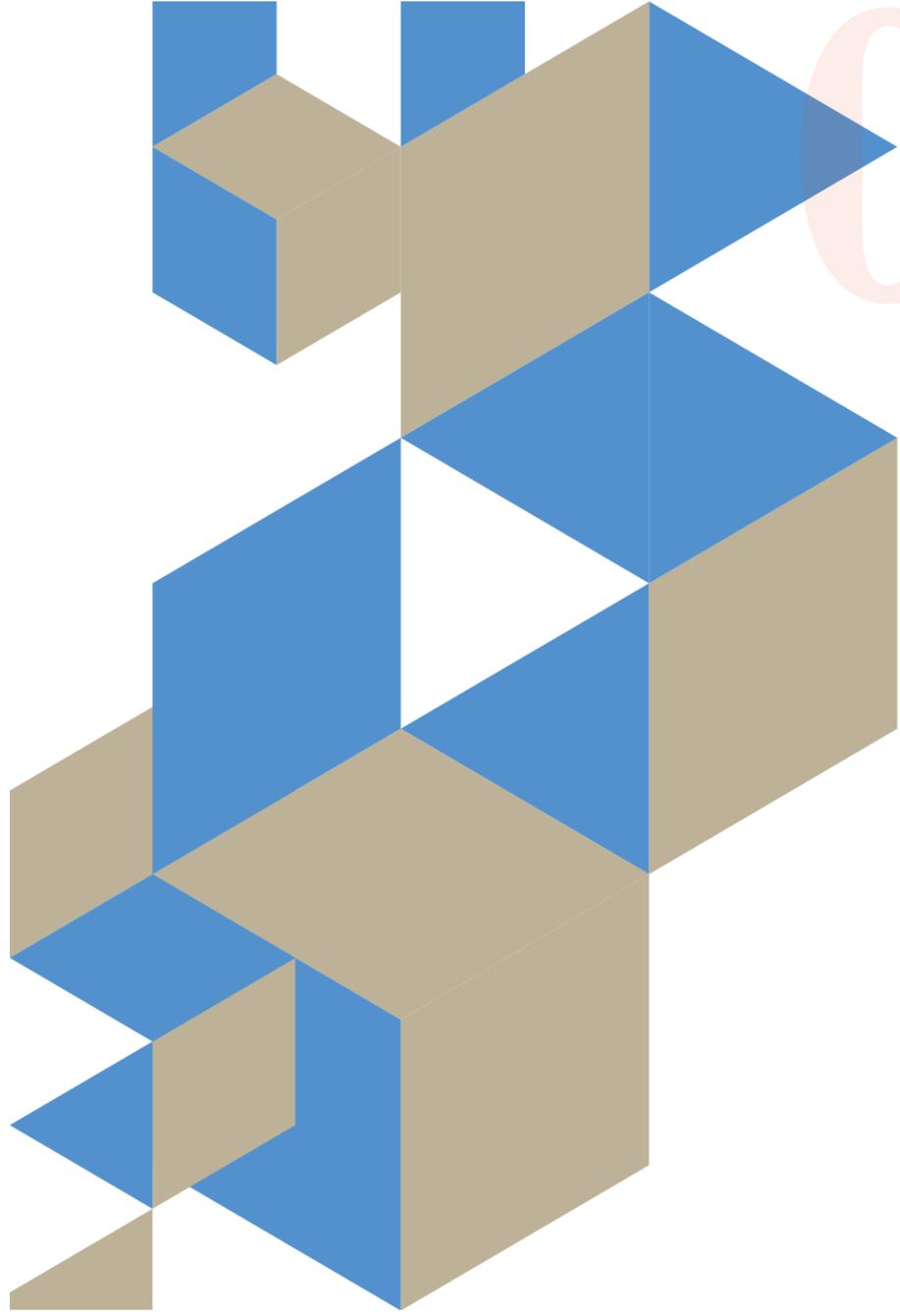
Passo Pramollo
Pontebba (Ud)



Serbatoio
di Tarvisio (Ud)



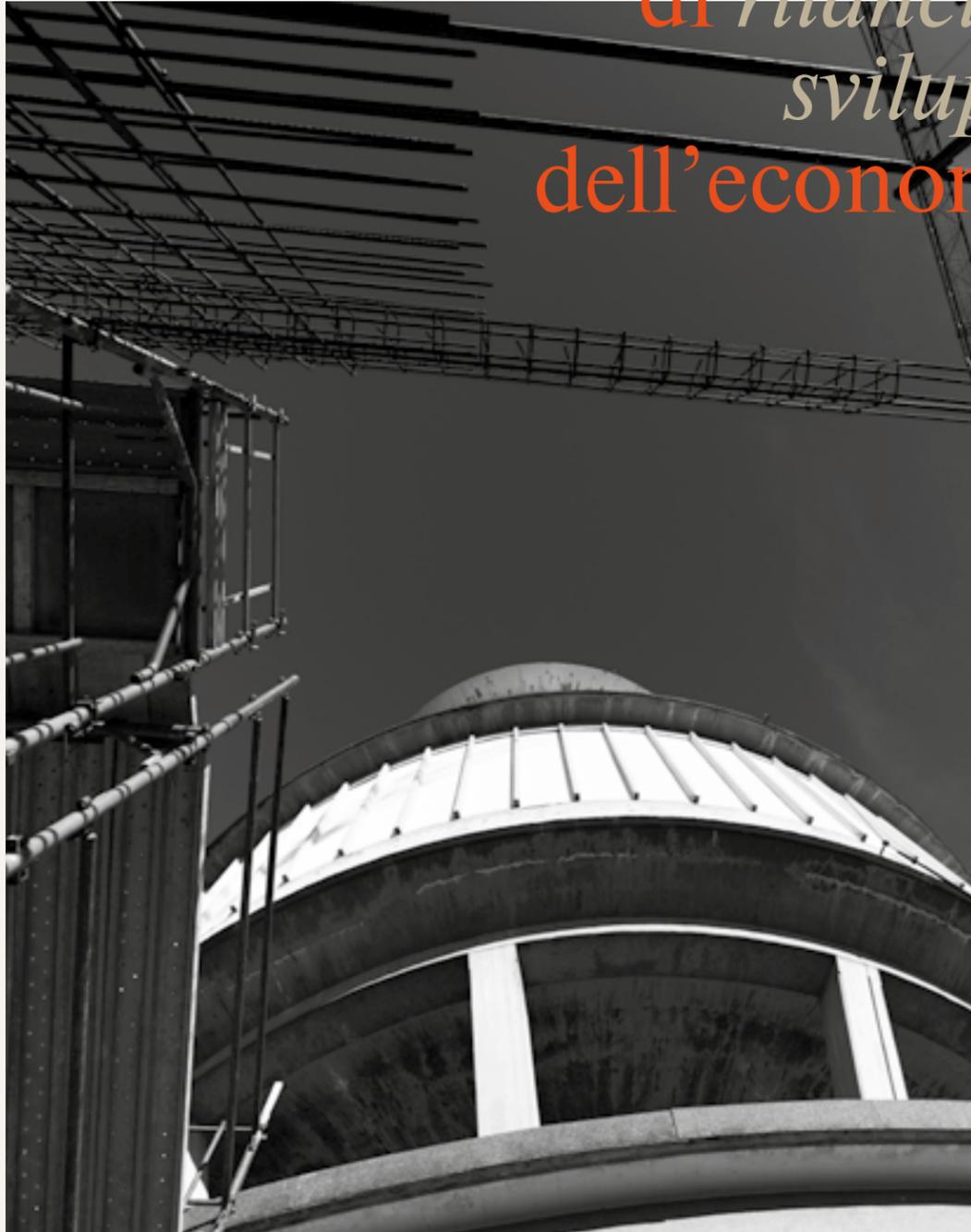
Sorgente Bicia
Cornappo, Taipana (Ud)



**Performance economiche
e rapporto
con il territorio**



Un motore di *rilancio e* *sviluppo* dell'economia



Cantiere CAFC S.p.A.
Biauzzo
Codroipo (Ud)

—
Margine operativo lordo:
€ 20.988.174

—
Risultato netto:
€ 2.620.096

—
Posizione finanziaria netta:
€ - 4.515.614

—
Totale degli investimenti:
€ 25.187.952

—
Progetti di investimento realizzati:
287

—
Piano di investimenti 2020-2023:
€ 90 milioni

—
Crescita percentuale degli investimenti rispetto al 2016:
93%

—
Valore economico distribuito:
€ 67.760.429

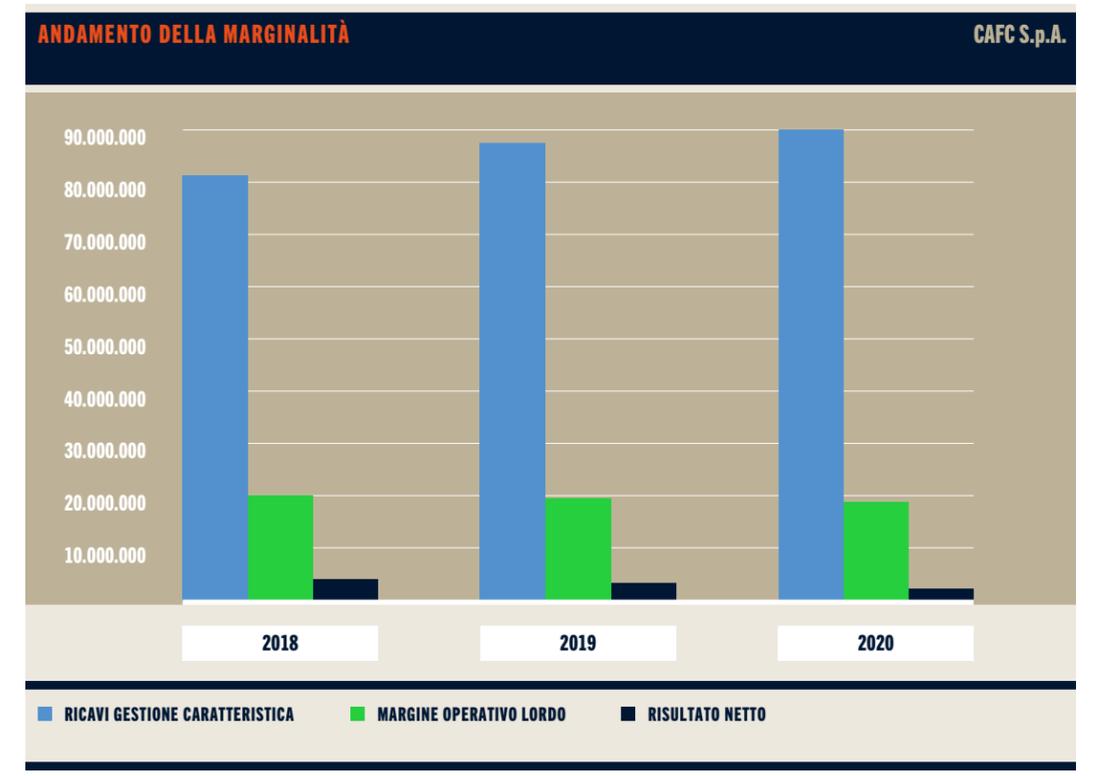


8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA
Promuovere una crescita economica duratura e sostenibile, lo sviluppo occupazionale e un lavoro dignitoso per tutti.	CAFC è da sempre attenta a garantire, per quanto possibile, lavoro nella zona in cui opera, sia nella scelta del personale che dei fornitori.
9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
Favorire l'innovazione e la promozione di un livello di industrializzazione sostenibile.	L'impegno della Società a spingere verso sistemi sempre più moderni, innovativi e sostenibili è testimoniato dagli investimenti in innovazione tecnologica ICT.

7.1 CRESCITA E STABILITÀ

CAFC, nel 2020, ha continuato a generare utili destinati interamente ad alimentare nuovi investimenti e mantenere equilibri economici e finanziari attraverso una sana gestione. Nel mese di dicembre è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il nuovo Piano Industriale della Società per il periodo 2020 - 2023 che programma investimenti nel triennio considerato per un importo di circa 90 milioni di euro; prevede di investire nella costruzione di nuove opere oltre che nell'ammodernamento e nella manutenzione degli impianti.

I risultati raggiunti dall'Azienda durante il 2020, sono di maggior rilievo se pensiamo al contesto nel quale ciò è avvenuto. Nonostante la grave emergenza legata al Covid-19, che non ha permesso la piena continuità nei cantieri, CAFC ha dato corso ad investimenti per un importo superiore a 25 milioni di euro. Di seguito si descrivono alcune voci del bilancio che rappresentano le performance economiche dell'azienda. Per comprendere a fondo tutti gli aspetti contabili riguardanti le performance economiche, finanziarie e patrimoniali di CAFC, si rimanda alla lettura del Bilancio d'esercizio e della Relazione sulla gestione per l'anno 2020.



RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	53.827.077	54.302.368	51.488.859	

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	81.249.080	87.028.547	87.723.027	

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	54.746.801	64.981.860	67.760.429	

Rappresenta una voce di “costo”: del Valore economico distribuito fanno parte i costi “operativi”, quelli del personale, gli oneri finanziari, i pagamenti alla PA e i dividendi per i soci.

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	26.502.279	22.046.687	19.962.598	

Rappresenta il valore dato dal valore economico generato cui si sottrae il valore economico distribuito.

MOL				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	22.285.243	21.446.474	20.988.174	

MOL è l'acronimo di “margine operativo lordo”. È un indicatore della marginalità aziendale. Il margine operativo lordo si registra in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente a causa di un aumento dei costi per forniture esterne, in particolar modo delle materie prime.

EBITDA MARGIN				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	41,40%	39,50%	40,76%	

EBITDA MARGIN designa il rapporto tra l'EBITDA e il fatturato totale. L'EBITDA MARGIN fornisce informazioni sulla redditività di un'impresa in termini di processi operativi. La redditività è lievemente aumentata rispetto al 2019 e nel complesso rimane stabile nel triennio.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	-12.502.904	-6.642.461	-4.515.614	

La PFN rappresenta la differenza tra il totale dei debiti finanziari aziendali e le attività liquide (*cassa, c/c attivi, titoli negoziabili e crediti finanziari*). Questo rapporto continua a mantenere un trend positivo facendo emergere il buon equilibrio finanziario dell'Azienda.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA/MOL				CAFC S.p.A.
	2018	2019	2020	
	0,56	0,31	0,22	

Si tratta di un rapporto che esprime la capacità dell'azienda 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. La continua diminuzione di questo indice attesta la buona capacità di CAFC di far fronte alle sue passività attraverso la redditività prodotta dalla gestione caratteristica.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA/PATRIMONIO NETTO		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
	0,15	0,08	0,05	

Il rapporto tra posizione finanziaria netta e patrimonio netto è un indicatore della solidità della struttura patrimoniale perché mette in relazione eventuali passività con il patrimonio dell'Organizzazione. Precisamente esprime l'eccedenza dell'indebitamento netto rispetto ai mezzi propri. Il rapporto si presenta in diminuzione rispetto agli anni precedenti, indice di una maggiore solidità finanziaria dell'impresa che riesce a far fronte al suo indebitamento grazie ai mezzi propri.

L'analisi complessiva degli ultimi quattro indicatori economico-finanziari è particolarmente significativa in termini di performance raggiunte. Dai dati evidenziati in un recente rapporto* pubblicato dal laboratorio Ref Ricerche, emerge che CAFC si posiziona tra le aziende più solide del settore. L'azienda gode quindi di un'ottima salute economico-finanziaria che ne rafforza la capacità di investimento sul territorio.

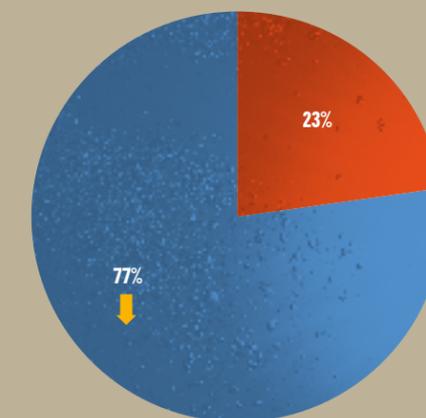
La distribuzione del valore economico

Creare valore economico è per CAFC una prerogativa per garantire la sostenibilità dell'Azienda e generare valore condiviso per i suoi stakeholder. La distribuzione del valore economico è stata determinata attraverso lo schema del Valore economico diretto generato e distribuito che rappresenta l'impatto economico delle attività a beneficio delle principali categorie di stakeholder. Nel 2020 il valore economico distribuito a fornitori, collaboratori, finanziatori, pubblica amministrazione e collettività ha raggiunto il valore di € 67.760.429. Il valore è in crescita rispetto agli anni precedenti.

* <https://laboratorioref.it/senza-industria-non-ce-transizione>.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

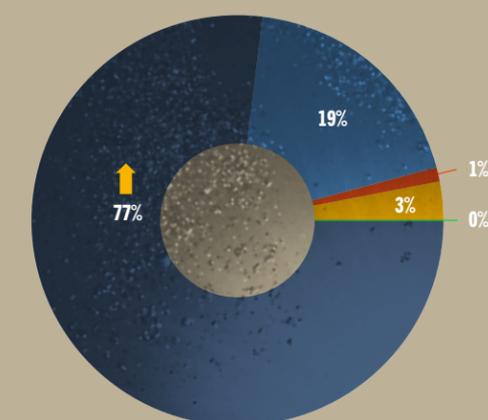
CAFC S.p.A.



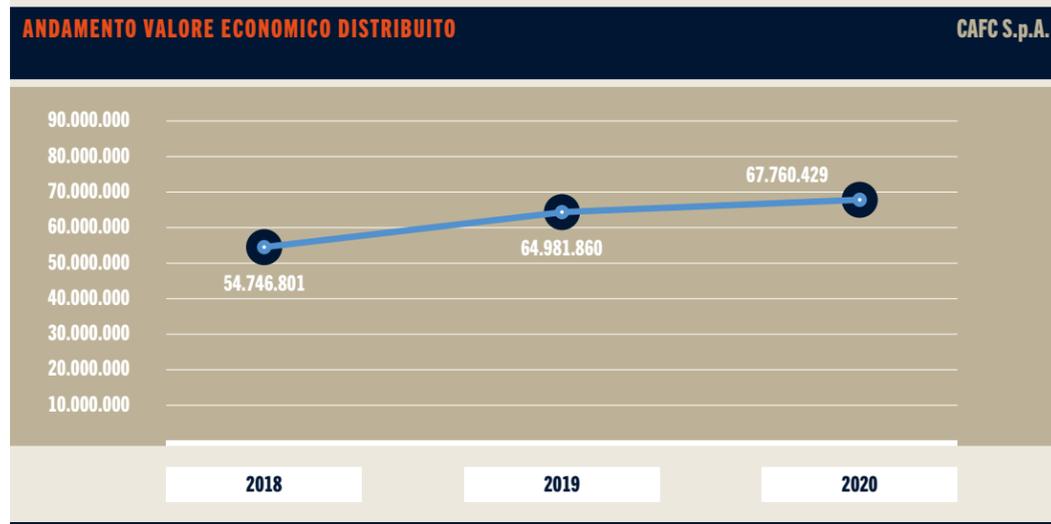
■ VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ■ VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

ANDAMENTO DEL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

CAFC S.p.A.



■ RETRIBUZIONE AI DIPENDENTI ■ REMUNERAZIONE DELLA PA ■ COSTI OPERATIVI
■ REMUNERAZIONI AI FINANZIATORI ■ REMUNERAZIONE AI SOCI



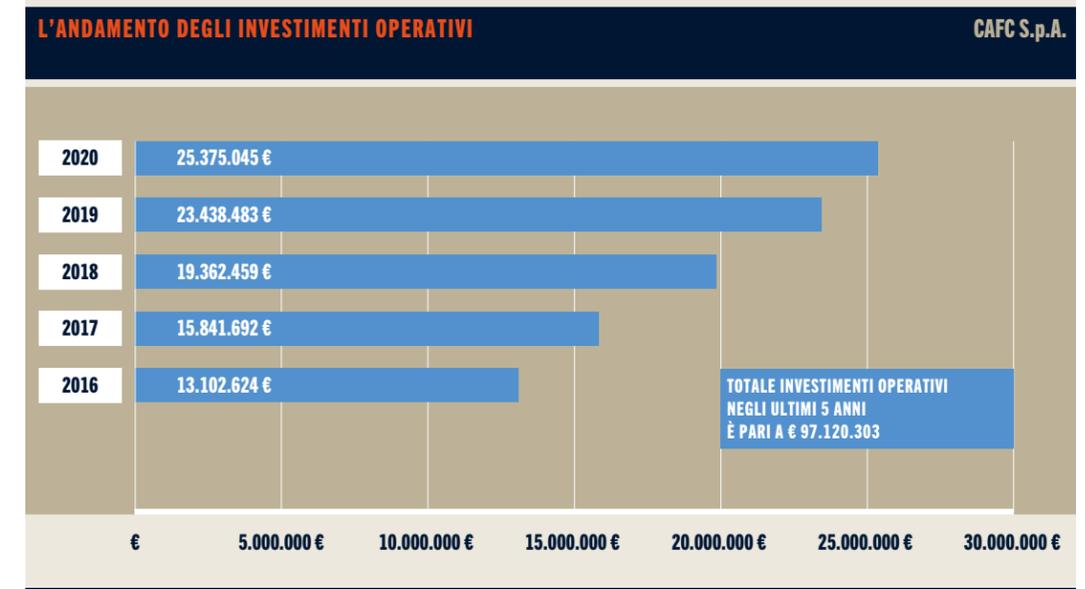
7.2 INVESTIMENTI

CAFC assicura sostenibilità ambientale e adeguata manutenzione ed innovazione del Servizio Idrico Integrato attraverso un preciso e dettagliato Programma degli Investimenti attuativo del Piano d'Ambito.

Gli investimenti capitalizzati dall'Azienda, ovvero costi interni ed esterni sostenuti per realizzare in economia nuove immobilizzazioni, si sono attestati nell'anno 2020 al valore complessivo di € 25.187.952 in aumento del 8,5% rispetto all'anno precedente (€ 23.202.359).

Gli investimenti sviluppati hanno consentito di utilizzare completamente il FoNI (*Fondo Nuovi Investimenti*) attribuito con la tariffa del SII. Durante il 2020, oltre ad effettuare tutti gli investimenti che erano stati pianificati all'interno del Piano di Interventi, sono proseguite le attività connesse alla ricostruzione delle infrastrutture che sono state danneggiate dalla tempesta VAIA. CAFC, in questo scenario, ha ricoperto il ruolo di Soggetto Attuatore degli interventi urgenti che sono stati finanziati dalla Protezione Civile Regionale.

Gli investimenti operativi effettuati da CAFC si attestano in continuo aumento con un trend sempre positivo nell'arco temporale dei 5 anni, passando da € 13.102.624 nel 2016 a € 25.375.045 nel 2020 (+ 93%), attestando l'impegno dell'azienda nei confronti dei suoi utenti e dell'ambiente.



Durante l'anno 2020 sono stati conclusi 287 interventi nel SII e nelle diverse Divisioni Operative. 126 interventi sono stati eseguiti nel settore acquedotto, 86 nel settore fognatura, 74 nel settore depurazione ed 1 relativo al rifacimento di impianti elettrici.

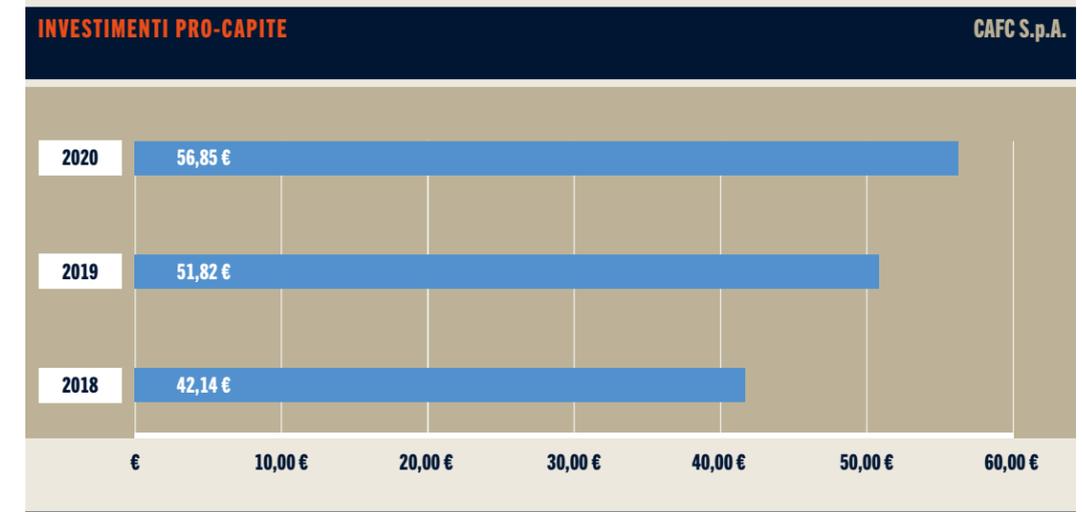
Gli obiettivi dei suddetti interventi sono stati:

- ➔ l'eliminazione delle maggiori criticità d'ambito, in particolar modo riguardo alla copertura fognaria e depurativa, alle emergenze ambientali e alle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite, nonché all'ottimizzazione dei consumi energetici
- ➔ la costruzione di nuove reti fognarie per l'eliminazione di infiltrazioni di acque parassite attraverso l'impiego di tecnologie non invasive
- ➔ la costruzione di nuove reti fognarie negli agglomerati soggetti a infrazioni comunitarie
- ➔ l'estensione del Servizio Idrico Integrato in zone non servite
- ➔ il potenziamento di reti idriche nelle zone con servizio non adeguato agli standard di qualità tecnica
- ➔ il rifacimento di reti idriche afflitte da perdite
- ➔ la dismissione di impianti di depurazione, centralizzazione dei trattamenti, realizzazione di nuovi investimenti di costruzione nonché manutenzioni straordinarie su impianti da ammodernare.

In generale, come si evince dal grafico, rispetto all'anno precedente sono aumentati del 75% gli investimenti effettuati nella depurazione, del 30% nell'acquedotto e sono diminuiti del 30% nella fognatura.



Si propone di seguito un confronto con altri benchmark presenti in Italia nel settore idrico, con l'intento di evidenziare con maggior dettaglio le capacità di sostenere investimenti da parte di CAFC. Si sottolinea che l'Azienda nel 2020 ha espresso una capacità di realizzare gli investimenti, rispetto a quelli programmati, del 98% con un aumento dell'1% rispetto al 2019 e del 19% rispetto al 2018. L'incidenza pro-capite degli investimenti realizzati è salita nel 2020 ed è pari a 56,85 € per abitante a fronte dei 51,82 € del 2019 e dei 42,14 € del 2018. Gli investimenti pro-capite effettuati da CAFC superano il dato medio nazionale registrato nel report "La sostenibilità nel Sistema Utilitalia" – Edizione 2019, disponibile al link: www.utilitalia.it/dms/file/open/?4c09b0df-abb1-44b4-bd57-7d7e776c6cea. L'Azienda considerando questa statistica si posiziona nelle top 15 più sostenibili.



INVESTIMENTI PRO-CAPITE E CAPACITÀ DI REALIZZARE INVESTIMENTI CAFC S.p.A.

	2018	2019	2020
INVESTIMENTO PRO-CAPITE CAFC	42,14 €	51,82 €	56,85 €
INVESTIMENTO PRO-CAPITE BENCHMARK*	-	34,40 €	44,60 €
CAPACITÀ DI REALIZZARE INVESTIMENTI RISPETTO AI PROGRAMMATI DI CAFC	79%	97%	98%

* Fonte: "La sostenibilità nel Sistema Utilitalia" – Edizione 2019

7.3 IL RAPPORTO CON I FORNITORI

Per l'acquisto delle Forniture, le politiche aziendali di CAFC si mantengono sempre orientate verso aziende locali, al fine di consentire una distribuzione di valore sul territorio. Nel 2020 il numero complessivo dei Fornitori è **484** di cui **253** con sede legale in Provincia di Udine, **300** in Regione FVG, e **185** da fuori Regione.

Le attività di outsourcing sono sostanzialmente uguali a quelle dello scorso anno; di seguito indichiamo le attività principali:

- ➔ lettura dei contatori di utenza
- ➔ analisi chimiche e batteriologiche, sia per il settore acqua potabile che depurazione
- ➔ manutenzioni straordinarie su impianti elettromeccanici ed elettronici
- ➔ manutenzione straordinaria su automezzi
- ➔ tutte le manutenzioni su macchine operatrici
- ➔ taratura degli strumenti di misura
- ➔ verifica dei contatori d'acqua su richiesta degli utenti
- ➔ asporto e smaltimento fanghi da depurazione
- ➔ manutenzione straordinaria hardware e software delle apparecchiature informatiche
- ➔ manutenzione straordinaria hardware e software per i sistemi informatici e le reti di telecomunicazione
- ➔ stampa ed invio delle bollette dei consumi.

FORNITORI E VALORE DELLE FORNITURE		CAFC S.p.A.	
	2019	2020	
N. FORNITORI ATTIVI	510	484	
N. FORNITORI ATTIVI N. FORNITORI ATTIVI CON SEDE LEGALE NELLA PROVINCIA DI UDINE	275	253	
N. FORNITORI ATTIVI CON SEDE LEGALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA	317	300	
N. FORNITORI PROVENIENTI DA FUORI REGIONE		185	
IMPORTO TOTALE DELLE FORNITURE IN €	27.021.311	26.186.484	
NUMERO GARE D'APPALTO CONTRATTUALIZZATE	56	60	
PERCENTUALE DEL FATTURATO DELLE FORNITURE DISTRIBUITO A FORNITORI CON SEDE LEGALE IN PROVINCIA DI UDINE RISPETTO AL FATTURATO TOTALE	62%	61%	
PERCENTUALE DEL FATTURATO DELLE FORNITURE DISTRIBUITO A FORNITORI CON SEDE LEGALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA RISPETTO AL FATTURATO TOTALE	66%	70%	
IMPORTO APPALTI CONTRATTUALIZZATI IN €	25.856.520	32.624.715	
PERCENTUALI APPALTI GESTITI A DITTE DELLA PROVINCIA DI UDINE	83%	52%	

TEMPI DI EVASIONE DEI PAGAMENTI DELLE FATTURE		CAFC S.p.A.		
	2018	2019	2020	
DILAZIONE MEDIA DEI CREDITI COMMERCIALI	212,7 GG.	180,3 GG.	187,5 GG.	
DILAZIONE MEDIA DEI DEBITI COMMERCIALI	103,5 GG.	84,4 GG.	96,4 GG.	

Le scelte aziendali permangono orientate verso i fornitori locali per garantire agli utenti il massimo di rapidità nell'esecuzione degli interventi; CAFC si rivolge a fornitori esterni qualora siano richieste competenze non presenti sul territorio, e sempre solo quando l'esternalizzazione permetta maggiore efficienza. Ci preme una precisazione: nella tabella sopra, alla voce importo totale delle forniture, gli importi sono riferiti agli ordini emessi e non alle fatture, questo chiarimento per non indurre in errore il lettore che potrebbe lamentare un dato dissonante con quello riportato nel conto economico.



Lavori di straordinaria
manutenzione del depuratore
San Giorgio di Nogaro (Ud)







8
**Comunicazione
e Informazione**



Condividere la conoscenza e la consapevolezza



Sala server
Sede centrale CAFC S.p.A.
Udine

CAFC ha avviato un percorso di crescita della cultura dell'informazione e della comunicazione per consentire ai cittadini di comprendere il valore della risorsa idrica, oltre che trasmettere il grande impegno, la professionalità e dedizione dell'Azienda per poter fornire quotidianamente *acqua buona* in tutte le abitazioni.

Il percorso intrapreso si basa sull'interlocuzione con i principali stakeholder per individuarne bisogni e indirizzi. Ovviamente, a corollario di tutto ciò, assumono un ruolo essenziale il dialogo, le innovazioni tecnologiche, la formazione del personale, lo sportello online, l'APP, ecc., in quanto rappresentano elementi di una strategia che mira a convergere sempre di più verso la soddisfazione e la consapevolezza del cliente/utente. Le principali iniziative per favorire la comunicazione vengono descritte di seguito.

Yammer

L'utilizzo della piattaforma Yammer, avviato nel 2019, ha dato un buon riscontro. Cento-settanta (170) dipendenti hanno scelto di utilizzare questo sistema informatico di Microsoft che piace ed è ritenuto coinvolgente. Attraverso di esso viene pubblicato materiale di vario tipo: dalle foto ai video, dai testi sui lavori ai progetti, un flusso continuo di informazioni aziendali.

LinkedIn

Anche l'utilizzo di LinkedIn ha registrato un certo gradimento; ad oggi sono presenti 1870 follower che seguono le varie *comunicazioni aziendali*. Vengono pubblicati progetti, lavori, documentazione su ammodernamenti di impianti di depurazione, video, podcast di interviste interne per spiegare ai cittadini i lavori svolti presso le località in cui si eseguono gli interventi nelle reti e le motivazioni. Vengono postate notizie, foto e video informativi (*direttamente dai cantieri*).

Le iniziative per l'educazione ad un consumo consapevole della risorsa idrica.

CAFC ha deciso di adottare una serie di iniziative per comunicare ai propri stakeholder l'importanza di assicurare il mantenimento della vita acquatica e dell'ambiente naturale, la qualità della vita dell'uomo, la conservazione, il risparmio della risorsa idrica e la tutela dell'ambiente. Ogni persona può adottare comportamenti quotidiani che tutelano qualitativamente e quantitativamente la *risorsa acqua*.

Progetto W² Challenge - Acqua pura, riciclo e Natura CAFC, NET, Comune di Udine e Consulta Provinciale degli Studenti

“Acqua pura, riciclo e natura” è un progetto pilota che, nella prima fase di attuazione, ha coinvolto le classi del biennio degli Istituti di II° grado di Udine città. Un progetto di informazione e sensibilizzazione che si pone quale fine la riduzione del consumo di acqua in bottiglie di plastica per salvaguardare la salute dell'uomo e dell'ambiente. Per poter operare nel rispetto del bene *acqua* occorre avere una consolidata cultura del rispetto ambientale, adottare buone pratiche di risparmio idrico e soprattutto essere in grado di ideare e sviluppare iniziative concrete. L'azione progettuale vuole sensibilizzare i giovani affinché adottino comportamenti e riflessioni finalizzati ad un uso sempre più responsabile delle *risorse naturali, dell'acqua e dei rifiuti*.

Il progetto prevede incontri formativi con esperti del settore sui temi del “Ciclo idrico integrato delle acque” e del “Ciclo dei rifiuti”. Al termine, agli studenti presenti viene consegnata una borraccia in alluminio. Per completare il percorso formativo CAFC e NET, inoltre, offrono la possibilità alle Scuole di richiedere l'organizzazione di visite guidate presso i propri impianti idrici e di trattamento dei rifiuti. Fino ad ora nove istituti hanno aderito al progetto, conclusosi con la distribuzione di 1400 borracce. Le scuole che hanno partecipato sono: Liceo Marinelli, Liceo Copernico, Istituto Bearzi, Istituto Malignani, Liceo Don Milani, Istituto Stringher, Istituto Deganutti, Istituto Marinoni, Liceo Sello.

Il Progetto: “Plastic Free - Insieme per l'ambiente” CAFC, NET e Comune di Tavagnacco

Il progetto educativo ambientale “Plastic Free – insieme per l'ambiente” è stato ideato dall'assessorato all'Istruzione e dall'assessorato all'ambiente del Comune di Tavagnacco, con le partnership di CAFC e NET, ed è rivolto all'Istituto Comprensivo del Comune.

La didattica del progetto, prevista inizialmente in presenza, a causa delle restrizioni imposte dalla pandemia è stata erogata in modalità online con la disponibilità della scuola, degli insegnanti di riferimento e dei formatori. L'obiettivo del progetto è far comprendere come ridurre l'utilizzo delle plastiche, far conoscere le tematiche ambientali e come utilizzare correttamente le risorse idriche presenti in natura evitandone gli sprechi. A compimento dell'attività formativa sono state consegnate alle classi quante 132 borracce fornite da CAFC. Questo progetto ha creato una positiva sinergia tra le parti che permetterà di dare continuità a nuovi progetti, legando le tematiche ambientali al mondo della scuola, oltre che a consolidare i rapporti fra CAFC ed i propri stakeholder.

CAFC consegna 1500 borracce all'Istituto Zanon a seguito del Progetto riguardante “l'Acqua come Risorsa”

CAFC ha avviato una collaborazione con l'Istituto di Istruzione Superiore “Zanon” di Udine, scuola particolarmente attenta alla dimensione della Sostenibilità Ambientale. Infatti, nei programmi disciplinari e negli approfondimenti di educazione civica, i temi della salvaguardia dell'Ambiente e dell'Economia Sostenibile vengono trattati con particolare attenzione. Il Direttore Generale, in un incontro dedicato, ha illustrato alle classi V il Servizio Idrico Integrato, le caratteristiche della risorsa idrica, il ciclo dell'acqua potabile e le analisi effettuate costantemente da CAFC al fine di consentire ai cittadini di bere tranquillamente l'acqua del rubinetto. A conclusione dell'intervento sono state distribuite le borracce fornite dall'azienda agli studenti e a tutto il personale.

“Top 100” Nord Est Economia, Palazzo Antonini Maseri Udine Testimonial CAFC – “Costruire il domani”

Durante l'evento “TOP 100” del 26 novembre 2020, tenutosi in modalità streaming, il Presidente Salvatore Benigno ha presentato alcuni punti del Programma sulla Sostenibilità di CAFC. In particolare: i risultati inerenti all'utilizzo di energia elettrica utilizzata al 100% da fonti rinnovabili, la programmazione sulla riduzione delle emissioni di CO₂, ecc.

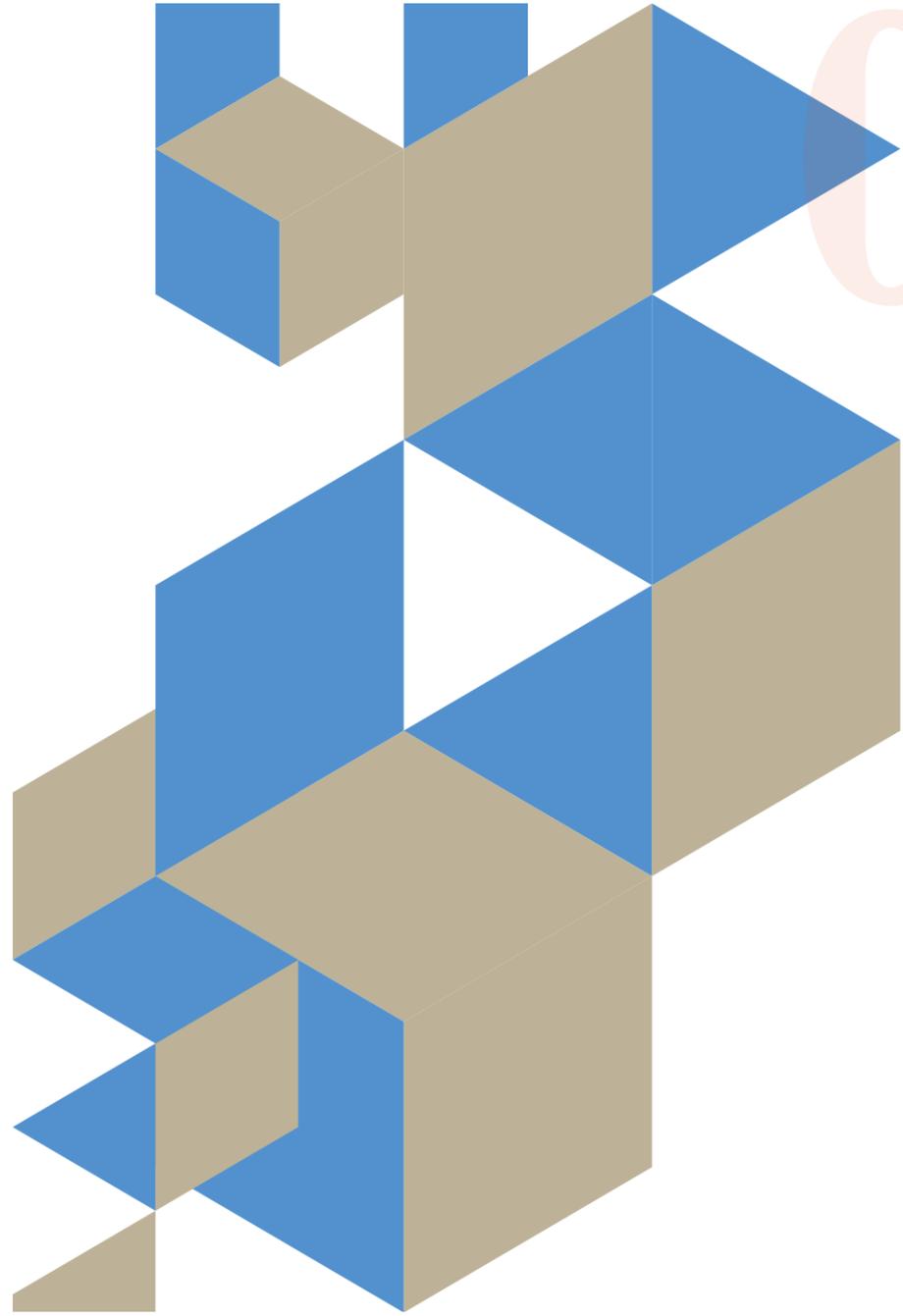
La ricerca e le collaborazioni con l'Università

Il “Master in Innovazione tecnologica e management del Ciclo Idrico Integrato” rappresenta un percorso biennale; iniziato nel 2019 che terminerà nel 2021. È finalizzato a preparare tecnici laureati pronti a cogliere le sfide future del Servizio Idrico Integrato.

Il **Progetto Managed use of treated urban wastewater for the quality of the Adriatic Sea (AdSWiM)** è iniziato nel 2019 ed è continuato nell'anno 2020; è proseguita l'attività del progetto Interreg Italia-Croazia “Managed use of treated urban wastewater for the quality of the Adriatic Sea” (acronimo: AdSWiM) di cui CAFC è partner. Il progetto ha per obiettivo la ricerca su diversi ambiti finalizzati alla salvaguardia del Mare Adriatico. In particolare, CAFC si sta occupando di promuovere il ripopolamento della fauna ittica in prossimità delle condotte di scarico a mare dell'impianto di Lignano Sabbiadoro e di testare metodologie alternative per la disinfezione dei reflui (*foto disinfezione*). La gestione delle acque reflue per rispettare il mare e l'ambiente, è un valore da tutelare per le generazioni future. L'obiettivo di creare una rete operativa e gestionale per il trattamento migliorativo delle acque e per applicare tecnologie innovative di monitoraggio è stato trasmesso agli studenti delle scuole elementari e medie di Udine, attraverso la realizzazione (*on line*) di laboratori didattici. Si è illustrato, ad esempio, il funzionamento di un depuratore in laboratorio.

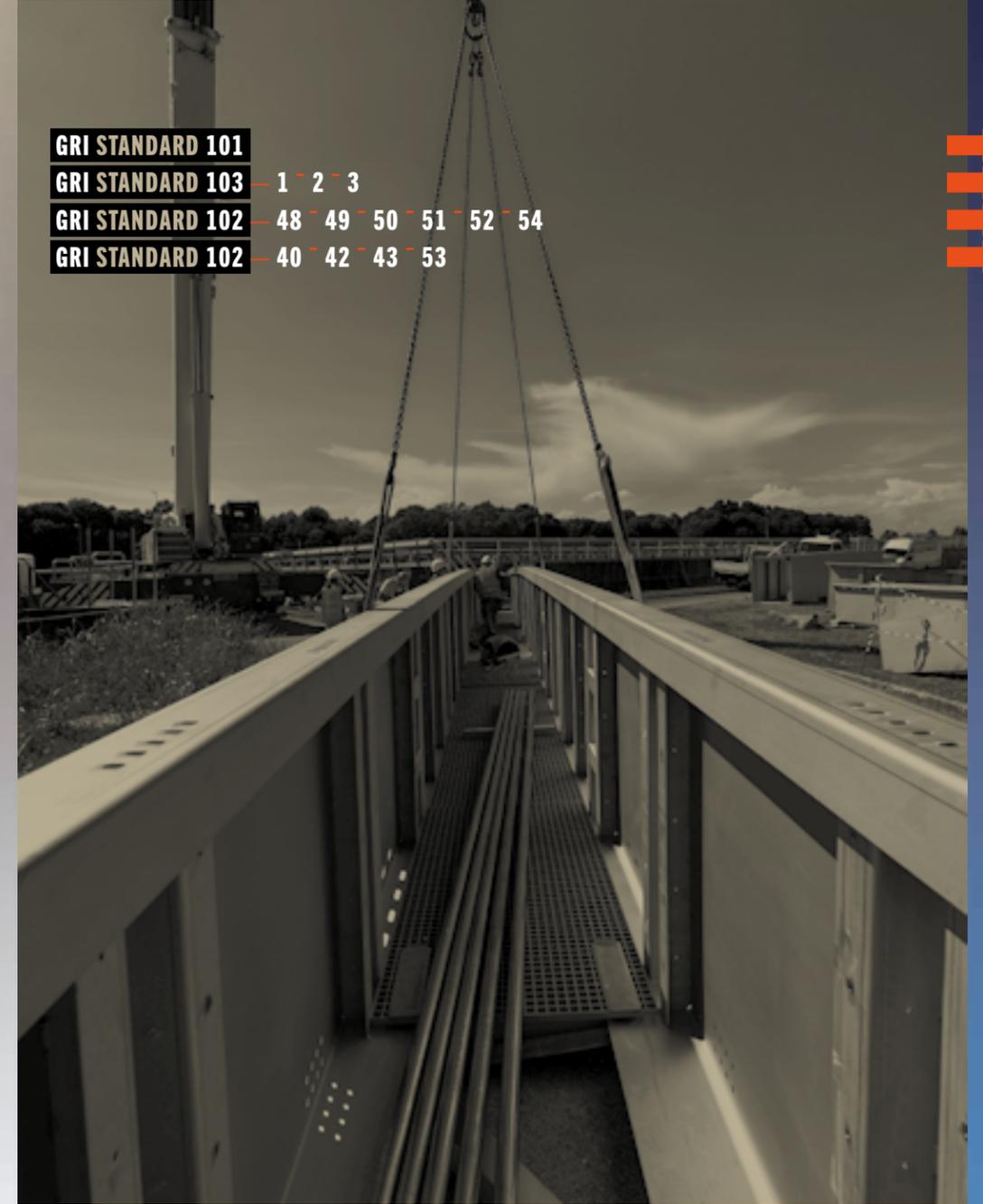


Innovazione
dell'ambiente lavorativo
CAFC S.p.A.
Udine



09

**Nota
metodologica**



GRI STANDARD 101	
GRI STANDARD 103	1 2 3
GRI STANDARD 102	48 49 50 51 52 54
GRI STANDARD 102	40 42 43 53

Trasparenza nei criteri e nelle informazioni



Depuratore
San Giorgio di Nogaro
(Ud)

9.1 ASPETTI GENERALI

Tutte le informazioni forniscono un quadro coerente inerente agli “impatti”; vengono considerati e riferiti *sia gli effetti positivi sia quelli negativi*. L'enfasi sui vari temi del bilancio riflette la loro priorità relativa. La predisposizione, la redazione e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rappresentano attività volontarie ed hanno regolare **cadenza annuale**. Il **periodo per il bilancio** è l'anno definito come “**anno solare**”.

Il **perimetro** di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferisce alla performance della Società nell'esercizio 2020 e presenta, a fini comparativi (*ove disponibili*) i dati degli esercizi 2018 e 2019.

Questo Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto ad audit per ottenere l'**Assurance** in relazione alla sua conformità agli Standard GRI per l'*opzione Core*.

GRI (*Global Reporting Initiative*) è un ente senza scopo di lucro nato con il fine di creare un supporto utile al rendiconto della performance sostenibile di Organizzazioni di qualsiasi dimensione, settore e Paese. I GRI Sustainability Reporting Standards (*GRI Standards*) sono pensati per essere utilizzati dalle Organizzazioni per la rendicontazione dei propri impatti economici, ambientali e sociali.

Per tutti i **temi materiali** così come definiti grazie all'attività di stakeholder engagement (*coinvolgimento dei portatori di interesse*) l'Organizzazione definisce gli obiettivi nel quadro della propria strategia sulla sostenibilità, nonché i rischi e le opportunità per la sua declinazione e applicazione. Questo Bilancio di Sostenibilità descrive puntualmente i dati con le rispettive unità di misura, definendo le relative basi e le possibilità di consultazione e verifica; stabilisce, inoltre, ciò che i dati descritti vogliono dimostrare. Sono illustrate altresì le eventuali tecniche e gli strumenti specifici utilizzati. *Il Presente Bilancio di Sostenibilità, anno di rendicontazione 2020, è stato predisposto e redatto in conformità con gli Standard GRI, opzione Core*. Altri documenti cartacei o digitali possono riportare i dati, le informazioni e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità anche in forma sintetica. Ogni documento di cui sopra riporta le informazioni per poter fruire della versione integrale.

Il presente documento contiene un indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (*GRI Content Index*) in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentate all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Per lo *Standard GRI – 305 Emissions – 2016*, il Bilancio di Sostenibilità combina le Disclosure 305 - 1 e 305 - 2. È stato preso in carico, rispetto al periodo per il bilancio precedente, lo *Standard GRI - 306 – Waste - 2020*.

Per ciò che concerne il tema delle emissioni si è fatto riferimento per gli anni 2019 e 2020 ai dati consuntivati dall'Organizzazione specializzata eFrame S.r.l. che ha eseguito l'analisi di carbon footprint. Per il capitolo dedicato “L'impegno per il contrasto ai cambiamenti climatici” le tabelle inerenti ai dati relativi ai consumi energetici sono stati semplificati e presentati, anche per i consumi di combustibili, in MWh per facilitare la lettura da parte degli stakeholder. **Si chiarisce che il rapporto MWh e GJ è pari a 3,6 (fonte ENEA).**

Il criterio di riclassificazione del conto economico esposto nel Bilancio d'esercizio di CAFC per determinare la distribuzione del valore nel territorio ha permesso di evidenziare grandezze quali il "valore generato", il "valore distribuito" e il "valore trattenuto". È stato abbandonato il criterio del Valore Aggiunto Globale Lordo ritenuto meno accessibile al lettore. I Bilanci di Sostenibilità di CAFC si possono consultare sul sito aziendale al link www.cafcspa.it.

9.2 STAKEHOLDER MANAGEMENT

Per determinare quali siano gli stakeholder si sono adottati i seguenti strumenti.

1. Analisi del processo

Le varie attività dell'Organizzazione, nella loro concatenazione, sono state analizzate al fine di elencare:

- a. i flussi di beni o risorse in entrata e in uscita
- b. gli impatti possibilmente correlati con la logistica interna ed esterna e con le varie attività nella loro specifica gestione
- c. la fruizione di beni e servizi da parte degli stakeholder e della stessa Organizzazione
- d. le relazioni interne ed esterne all'Organizzazione

2. Valutazione dei seguenti paradigmi:

a. Vicinanza, b. Rappresentanza, c. Responsabilità, d. Strategia

- a. Soggetti che sotto il profilo funzionale o per la loro localizzazione, o in altro modo, risultano "vicini" all'Organizzazione.
Si tratta di persone (*quelle presenti nel territorio*) o altri soggetti (*ad esempio la stampa locale*)
- b. Strutture e attività di rappresentanza che raccolgono istanze, aspettative, richieste e informazioni per conto di altri soggetti
- c. Persone o Organizzazioni verso le quali CAFC è, o si sente, responsabile
- d. Ogni soggetto che l'Organizzazione considera precauzionalmente "importante" in relazione all'attuazione della strategia, presente e futura

3. Analisi delle informazioni di contesto

Vengono reperite informazioni da articoli di stampa o sul web; vengono ricercate fonti che diano dati per valutare le ricadute delle attività. Concretamente e nello specifico è stata esaminata una serie di Bilanci di Sostenibilità redatti da altre importanti aziende del settore per identificare e definire sia gli stakeholder sia i temi già considerati materiali da altre Organizzazioni.

Questo l'elenco delle categorie di stakeholder definito.

- ➔ Dipendenti
- ➔ Sindaci (*Comuni Soci*)
- ➔ Fornitori
- ➔ Utenti
- ➔ Associazioni

Per definire gli argomenti circa i quali predisporre la rendicontazione di materialità (*temi materiali*) si è proceduto in questo modo.

1. Un approfondimento sulla strategia e le azioni che l'Organizzazione ha messo in atto o intende intraprendere, in relazione alla sostenibilità, ha dato luogo ad una serie di temi che essa ritiene siano materiali.
2. I temi, scelti dall'Organizzazione, sono stati proposti alle differenti tipologie di stakeholder.
3. I dati raccolti sono stati consuntivati per ogni singola tipologia di stakeholder e attraverso una sintesi globale.

In questo modo si è potuto ottenere sia valutazioni generali che specifiche per tipologia di stakeholder.

Sono stati intervistati questi soggetti:

- ➔ 198 dipendenti
- ➔ 54 Sindaci dei Comuni soci
- ➔ 34 fornitori critici
- ➔ 23 utenti
- ➔ 5 Associazioni

I sondaggi sono stati predisposti con format che permettono di esprimere il livello di importanza percepito per ogni tema, di aggiungere temi eventualmente non descritti dallo strumento e di fare altre osservazioni, nonché di esprimere preferenze sulle modalità di rappresentazione e fruizione.

Le consultazioni, inoltre, hanno riguardato orientamenti e obiettivi ipotetici, nonché idee e opinioni liberamente emerse dai soggetti interpellati.

Si è scelto di tener conto di eventuali differenze significative tra l'Organizzazione e una o più categorie di stakeholder per ciò che concerne l'importanza relativa all'*impatto* afferenti ad un tema specifico e di porre un'attenzione particolare su tali differenze. CAFC adotta un criterio aggiuntivo per ogni indicatore: si tratta di un indice di convergenza/dispersione che dà conto di un'eventuale distanza significativa circa la quale scambiare informazione tra la rappresentazione dell'Organizzazione stessa e quella degli stakeholder circa l'importanza di un tema. Questa riflessione va attuata anche di fronte a orientamenti divergenti, ed eventualmente conflittuali, in relazione agli obiettivi da perseguire, manifestati da parte di differenti tipologie di stakeholder.

Il **criterio per la definizione della materialità del tema** è il seguente: si è considerata la possibilità che sia l'Organizzazione sia la specifica categoria di stakeholder abbia valutato il tema importante, ovvero abbia assegnato a quest'ultimo un valore superiore a 4. In questo caso il valore inerente all'importanza del tema, inteso come distanza dall'Origine del punto individuato sul piano cartesiano utilizzato per rappresentare la matrice di materialità, risulterebbe maggiore di 5,65. **Si assume questo criterio come discriminante per la materialità del tema.**

Si è deciso di pubblicare un bilancio in versione cartacea e uno in versione digitale sul sito web aziendale. Sono state predisposte e attuate, inoltre, altre forme e modalità di comunicazione con un'articolazione che permette una migliore comprensione delle informazioni da parte di tutto il pubblico.

In ogni caso, per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché su procedure e iniziative aziendali che possano interessarli, CAFC utilizza i seguenti strumenti:

- ➔ portale web (*sito Internet*)
- ➔ call center
- ➔ sportello e punti informativi
- ➔ fatture e note esplicative allegate e opuscoli informativi
- ➔ organi di informazione
- ➔ campagne promozionali.





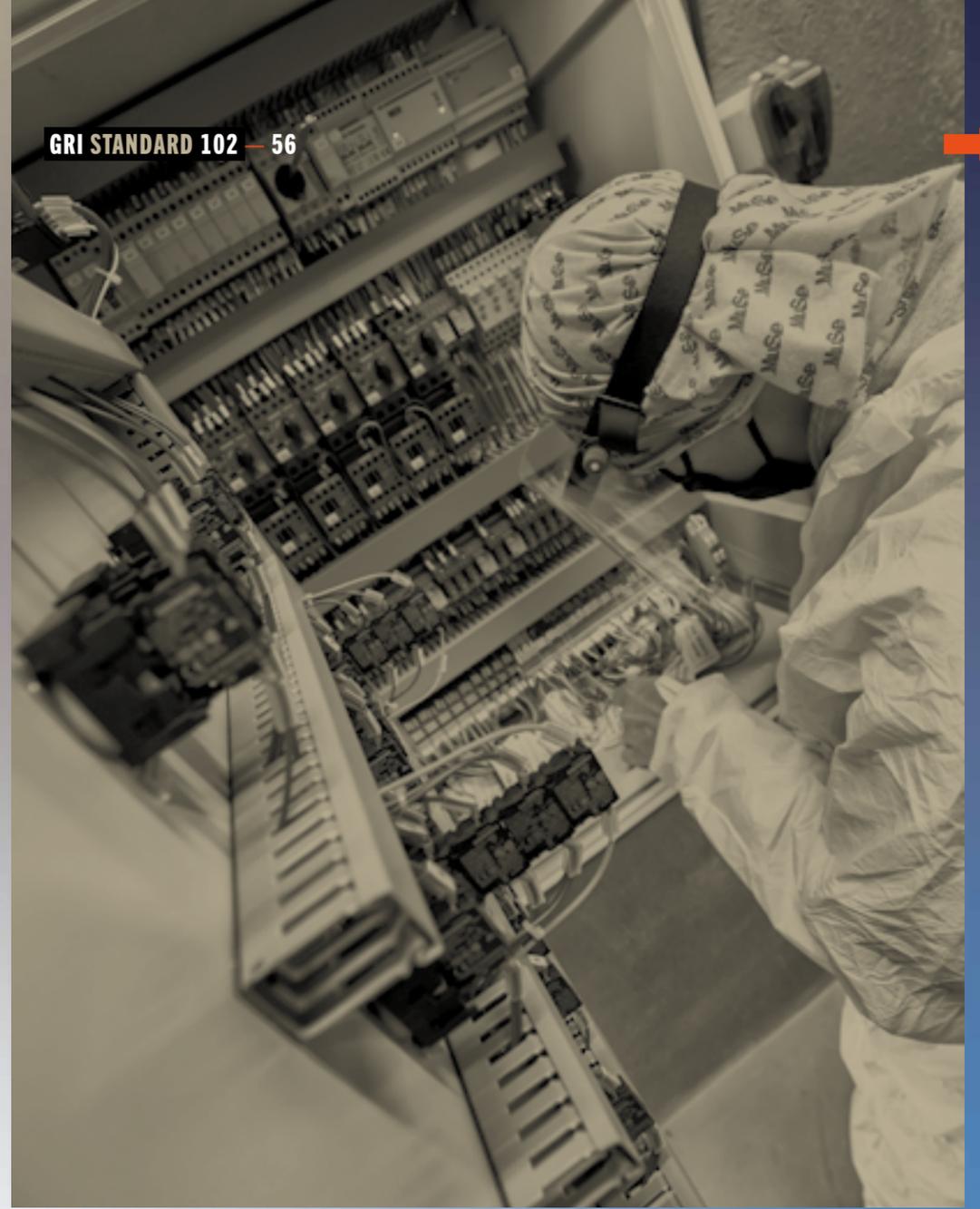
Sala situation room
Sede centrale CAFC S.p.A.
Udine



Aggiornamento flotta
veicoli commerciali
Udine



Assurance 10



CAFC S.p.A. – Bilancio di Sostenibilità 2021 Dichiarazione di Assurance Indipendente

Introduzione

BSI Group Italia S.r.l. ("BSI") è stata incaricata dal Management di CAFC S.p.A. ("CAFC") di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2021 ("il Bilancio") rispetto ai Sustainability Reporting Standards della Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Per i dettagli sulla composizione di CAFC e sul perimetro di rendiconto, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio.

CAFC è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci in buona fede dall'Organizzazione siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di CAFC.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di CAFC e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da soggetti diversi da questi.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con CAFC ha incluso i seguenti aspetti:

- Analisi, secondo un *Moderate level* di Assurance, delle attività e dei dati legati alla sostenibilità riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2020 e dicembre 2020, così come contenuti nel Bilancio.
- Valutazione dei principi di rendicontazione richiamati dai GRI Standards, secondo l'opzione "Core".

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio d'esercizio 2020 certificato di CAFC e non sono compresi nello scopo della nostra verifica.

Metodologia di verifica

La progettazione e conduzione della attività da parte di BSI è stata realizzata al fine di raccogliere evidenze su cui basare le nostre conclusioni.

La nostra verifica è stata condotta nel mese di luglio 2021 presso la sede di Udine. Abbiamo svolto le seguenti attività:

- revisione di alto livello delle eventuali istanze sollevate da stakeholder che potrebbero essere rilevanti per le politiche di CAFC;
- discussione con il management di CAFC in merito all'approccio dell'organizzazione sul coinvolgimento degli stakeholder esterni;
- intervista con il personale coinvolto nella gestione della sostenibilità, preparazione del Bilancio e fornitura di informazioni in esso contenute;
- revisione dei principali sviluppi organizzativi;
- revisione delle evidenze a sostegno delle affermazioni presentate nel Bilancio;
- valutazione dei processi di rendicontazione e di gestione dell'azienda in merito ai principi di rendicontazione ed alle specifiche disclosure previste dai GRI Standards, rispetto all'opzione "Core".

Non abbiamo avuto contatti diretti con stakeholder esterni.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da CAFC per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritti nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Conclusioni

Secondo l'opinione di BSI, il Bilancio di Sostenibilità 2021 di CAFC è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in linea con i requisiti "Core" richiamati dai GRI Standards.

Ulteriori conclusioni e osservazioni sull'adozione dei principi di rendicontazione e delle informazioni sulle performance specifiche sono riportate di seguito.

Inclusività: Il documento evidenzia l'impegno di CAFC verso l'adozione di una prospettiva plurale nella definizione delle strategie e del reporting di sostenibilità. Si valuta positivamente lo strutturato processo di raccolta ed analisi delle istanze rappresentate dalle diverse categorie di stakeholder intervistate per la definizione degli ambiti di rendicontazione.

Contesto di sostenibilità: Le informazioni e i dati presentati all'interno del Bilancio riflettono la strategia, gli impegni e le attività svolte da CAFC in relazione al contesto di sostenibilità e territoriale all'interno del quale l'Organizzazione opera.

Materialità: Il Bilancio riflette l'impegno di CAFC nel fornire informazioni e dati che consentono ai propri stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'Organizzazione. Si valuta positivamente l'approccio quantitativo adottato da CAFC per la definizione degli ambiti materiali ed il profondo coinvolgimento delle diverse categorie di stakeholder.

Completezza: Il Bilancio consente agli stakeholder di valutare le performance di sostenibilità di CAFC nel 2020 e di comprendere i suoi obiettivi di sostenibilità. Le informazioni contenute nel rapporto si riferiscono coerentemente al perimetro definito. Si raccomanda di proseguire nel processo di coinvolgimento dei fornitori e nella rendicontazione delle relative performance di sostenibilità, anche mediante la definizione di obiettivi condivisi.

Accuratezza: La nostra analisi dei processi, delle informazioni e dei dati prodotti ha fatto emergere come questi siano il risultato di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel Bilancio risultano pertanto sufficientemente accurate e dettagliate.

Neutralità: Il Bilancio è una descrizione completa e imparziale degli impatti e delle performance di sostenibilità di CAFC. Il documento rispecchia la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le proprie attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in modo equilibrato e coerente con le proprie strategie.

Chiarezza: Le informazioni presentate nel Bilancio sono comprensibili, accessibili e utilizzabili dagli stakeholder. Si raccomanda di rendere sempre più chiari gli obiettivi definiti e il relativo allineamento delle strategie di sostenibilità implementate. Pur mantenendo le informazioni riportate, inoltre, si ritiene importante rendere il documento più conciso e fruibile al lettore.

Comparabilità: Le informazioni riportate nel Bilancio consentono alle parti interessate di analizzare i cambiamenti nelle attuali prestazioni economiche, ambientali e sociali rispetto alle performance passate.

Affidabilità: I dati inseriti nel Bilancio sono risultati identificabili e rintracciabili. Il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati. Durante la nostra attività, abbiamo rilevato alcune imprecisioni, che sono state corrette prima dell'emissione della versione finale del Bilancio.

Tempestività: CAFC rendiconta periodicamente per consentire alle parti interessate di prendere decisioni informate.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e delle opportunità comunicate al management di CAFC che, ad ogni modo, non influiscono sulle nostre conclusioni sul Bilancio le quali risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere:

- al fine di consentire una gestione più tempestiva ed efficace delle istanze raccolte, si raccomanda di rendere più frequente, regolare e sistematica l'interazione con gli stakeholder.

Competenza e Indipendenza di BSI

BSI è uno dei principali organismi globali di standardizzazione e certificazione fondato nel 1901.

L'attività di assurance è stata effettuata in linea con il BSI Fair Trading Code of Practice.

BSI non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio, ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance.

BSI conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica. BSI declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per BSI Group Italia S.r.l.

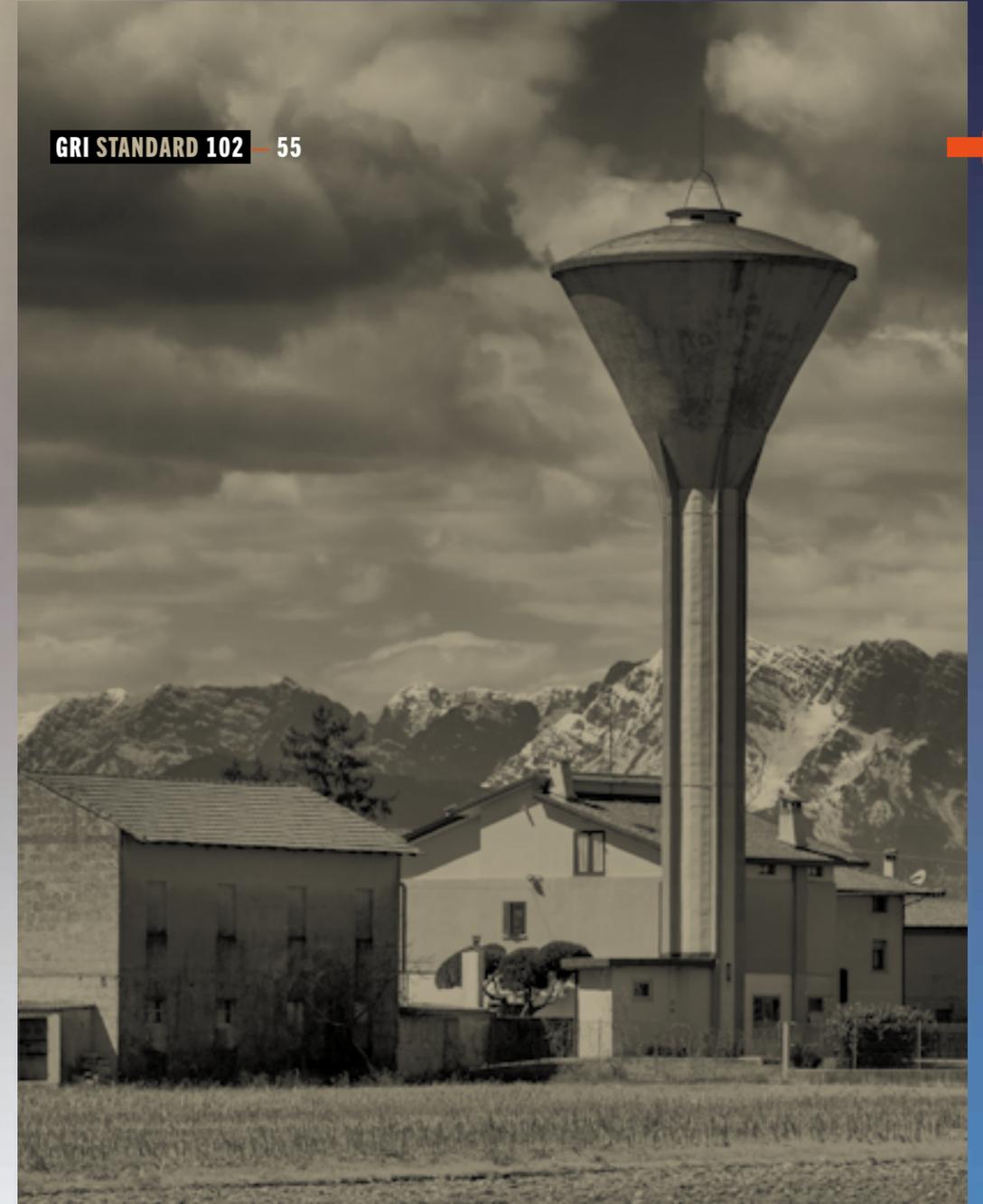
Fabrizio Foglia
Lead Verifier

Milano, 20 Luglio 2021

Federica Pagnuzzato
Reviewer



Indice dei riferimenti GRI



INDICE DEI RIFERIMENTI GRI		CAFC S.p.A.
DISCLOSURE	DISCLOSURE TITOLO	PAGINA
	GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE	
101		
	GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016	
	Profilo dell'organizzazione	
102-1	Nome dell'Organizzazione	15
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	15
102-3	Luogo della sede principale	15
102-4	Luogo delle attività	15
102-5	Proprietà e forma giuridica	15
102-6	Mercati serviti	15
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	15 - 53
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	53
102-9	Catena di fornitura	15
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	15
102-11	Principio di precauzione	15
102-12	Iniziative esterne	15
102-13	Adesione ad associazioni	15
	Strategia	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	VI - VII
	Etica e integrità	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	15
102-18	Struttura della Governance	15
	Coinvolgimento degli stakeholder	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	33 - 197
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	53
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	197
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	197
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	33
	Pratiche di rendicontazione	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	15
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	197
102-47	Elenco dei temi materiali	47
102-48	Revisione delle informazioni	197
102-49	Modifiche nella rendicontazione	197
102-50	Periodo di rendicontazione	197
102-51	Data del report più recente	197
102-52	Periodicità della rendicontazione	197
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	217
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	197
102-55	Indice dei contenuti GRI	214
102-56	Assurance esterna	209
	GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	IN TUTTI I CAPITOLI TECNICI
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	IN TUTTI I CAPITOLI TECNICI
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	IN TUTTI I CAPITOLI TECNICI
	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	
204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori locali	169
	GRI 302: ENERGIA 2016	
302-1	Energia consumata all'interno dell'Organizzazione	87

INDICE DEI RIFERIMENTI GRI		CAFC S.p.A.
DISCLOSURE	DISCLOSURE TITOLO	PAGINA
302-2	Energia consumata al di fuori dell'Organizzazione	149
302-3	Intensità energetica	149
302-4	Riduzione del consumo di energia	149
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	149
	GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	87
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	87
303-3	Prelievo idrico	87
303-4	Scarico d'acqua	87
303-5	Consumo d'acqua	87
	GRI 305: Emissioni 2016	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	149
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	149
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	149
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	149
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	149
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono	149
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	149
	GRI 306: Waste-2020	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	87
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	87
306-3	Rifiuti prodotti	87
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	87
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	87
	GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	87
	GRI 401: OCCUPAZIONE 2016	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	53
401-3	Congedo parentale	53
	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	53
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	53
403-3	Servizi di medicina del lavoro	53
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	53
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	53
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	53
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	53
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	53
403-9	Infortuni sul lavoro	53
403-10	Malattie professionali	53
	GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	53
	GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	53
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	53
	GRI 406: Non discriminazione 2016	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	53



GRI STANDARD 102 – 53

I contatti per CAFC S.p.A. (C.F. e P.IVA 00158530303)

SEDI

Viale Palmanova, 192 – 33100 Udine
aperto da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30
e il martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Via della Vigna, 24/B – 33100 Udine (sportello clienti)
aperto da lunedì a venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00
e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Via Giacomo Matteotti, 5/d – 33028 Tolmezzo (UD)
aperto da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30
e il martedì e il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Numero verde informazioni, contratti, recupero crediti, reclami 800 713 711

Numero verde emergenze e/o guasti 800 903 939

Portale web: www.cafcspa.com

Posta elettronica certificata: info@pec.cafcspa.com

VERSIONI

GRI STANDARD 101

Il Bilancio di Sostenibilità di CAFC: anno di rendicontazione 2020

può essere fruito sul sito web aziendale grazie al link:

<http://www.cafcspa.com/index.php/11-bilanci>

CREDITS

Art director: *Bruno Morello*

Contenuti e Consulenza: *Allaround srl e Alessandro Braida*

Editing: *Daniele Varelli*

Progetto grafico e impaginazione: *Bruno Morello Design*

Fotografie: *Marco Donà*

Stampa: *Grafiche Filacorda*

Ringraziamenti:

Si ringraziano tutte le persone di CAFC S.p.A.
che hanno collaborato nei vari modi e tempi alla
realizzazione del presente
Bilancio di Sostenibilità 2020



Tutte le immagini sono state realizzate
tra il 2020/2021 nei vari ambienti
e insediamenti di CAFC S.p.A.

Aggiornamento dati:
31 Dicembre 2020

Il bilancio è consultabile sul sito web:
www.cafcspa.com



Ingresso serbatoio
Castello di Udine



