

BILANCIO
di Sostenibilità
2019

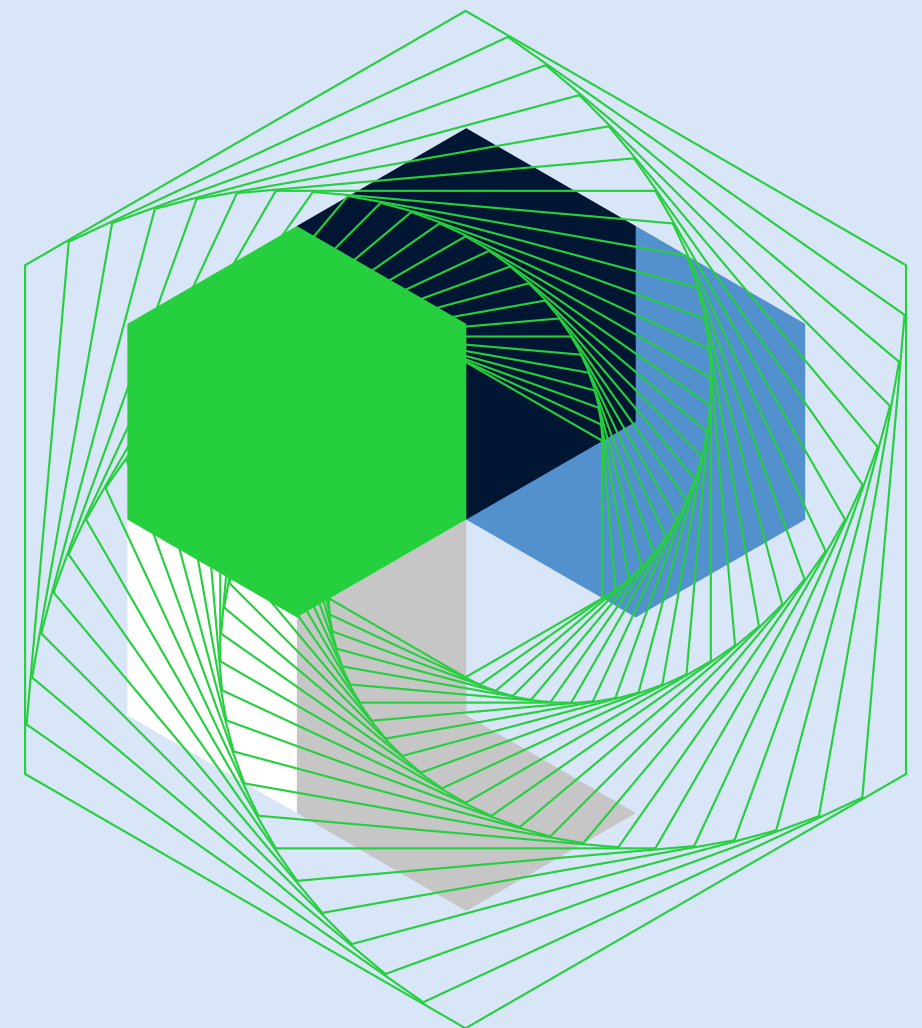




Serbatoio pensile
Fauglis, Gonars (Ud)

BILANCIO
di Sostenibilità
2019







Sorgenti di Chiampomano
Villa Santina (Ud)



UN
IMPEGNO
COSTANTE IN
UN'EPOCA
DI GRANDI SFIDE





Salvatore Piero Maria Benigno
Presidente CAFC S.p.A.

Gestire la Società CAFC S.p.A. è un compito estremamente sfidante; lo è a maggior ragione in momenti di particolare difficoltà come quelli recentemente passati dove la nostra società e l'intero territorio regionale e nazionale sono stati messi a dura prova. In questo contesto la Società CAFC si è dimostrata essere all'altezza del mandato assegnatole e questo ci deve fare sentire investiti di una grande responsabilità rispetto agli impegni presi, agli obiettivi raggiunti, alle relazioni intrattenute, continuando a coltivare speranze per il futuro.

È in questo contesto che presento il Bilancio di Sostenibilità di quest'anno. Per la prima volta il Bilancio di Sostenibilità viene redatto in conformità agli Standard internazionali GRI (Global Reporting Initiative), ovvero gli standard di riferimento per il "sustainability reporting" a livello internazionale. Questa scelta, puntualmente orientata, ha come obiettivo quello di porre CAFC al livello delle aziende più affermate operanti nel mercato. Il sistema di rendicontazione viene verificato da un auditor di parte terza che rilascia l'"assurance" ovvero una dichiarazione che garantisce che il Bilancio di Sostenibilità di CAFC è conforme agli Standard GRI.

A sostegno e supporto di questo nuovo percorso abbiamo voluto introdurre uno "stakeholder engagement" di estrema avanguardia per avvicinarci a tutti i "portatori di interesse" ed ascoltare il loro parere; lo abbiamo fatto grazie a consultazioni dedicate a ciascuna loro categoria.

Ci preme sottolineare che l'impostazione che viene inaugurata con il presente Bilancio di Sostenibilità è indirizzata a far comprendere ai cittadini e al territorio di riferimento l'impegno e le attività dell'azienda.

Pertanto, volendo rispondere in maniera efficace ed efficiente alle domande e alle attese degli stakeholder, da un lato descriviamo le performance e i progetti più importanti realizzati da CAFC nel periodo di riferimento, dall'altro indichiamo la strategia messa in atto dalla Società in termini di sostenibilità, convinti che condurre una società pubblica di gestione del Servizio Idrico Integrato implichi una grande responsabilità nei confronti del territorio.

L'acqua è una risorsa fondamentale per la vita, elemento essenziale da presidiare, difendere, tutelare e preservare: è a partire da questo concetto che CAFC lavora per diffondere a qualsiasi livello, forte della propria

esperienza, una maggior consapevolezza ecologica, ai fini di un equilibrio ambientale più ampio e a garanzia di un servizio che assicuri lo stesso livello qualitativo e gli stessi servizi per tutti i Comuni coinvolti. Questi obiettivi di sostenibilità vengono perseguiti attraverso un bilanciato rapporto tra la qualità del servizio, inteso nel senso più ampio del termine, la programmazione degli interventi e una oculata gestione degli investimenti. Nel farlo mettiamo a disposizione la nostra passione per il lavoro e la nostra professionalità, oltre ad una forte propensione per il riconoscimento del bene pubblico inteso come “bene per il cittadino”. E questo all’insegna della convinzione che coltivare un rapporto di partecipazione con l’utenza, sia essenziale in un’ottica di reciproco benessere. Crediamo che utilizzare l’**energia** in modo più efficiente, optare per fonti energetiche rinnovabili e ridurre le **emissioni** dannose di GHGs (Green House Gas) sia fondamentale per contrastare il cambiamento climatico e per diminuire in modo consistente l’**impronta ambientale** di CAFC. Ecco perché il risparmio energetico e il perseguimento di obiettivi inerenti all’economia circolare rappresenta, per la nostra Società, un obiettivo imprescindibile. Pur con la consapevolezza che la transizione verso questo modello richieda la partecipazione e l’impegno di una molteplicità di soggetti, riteniamo si tratti di un percorso necessario per poter finalmente certificare in maniera concreta che l’attenzione e la cura nei confronti dell’ambiente possono essere accresciute determinando un impatto positivo sugli stakeholder, anche grazie alla loro collaborazione. Agire in maniera socialmente responsabile e orientata verso la tutela dell’ambiente nel quale viviamo è un obiettivo che ci sta particolarmente a cuore. La comprensione del concetto “... *rifiuto*, da scarto a *materia prima* (commodity) ...” ci ha guidato, a titolo di esempio, nell’intraprendere un percorso per trattare i **fanghi del servizio depurazione** in modo tale che da essi si possa produrre **valore**. La focalizzazione della Società sulla modernizzazione dei sistemi informativi è la grande sfida del prossimo futuro. CAFC vuole assumere il ruolo di guida sia dal punto di vista del pensiero sia per l’azione con l’intento di offrire servizi sempre migliori. Per questi motivi è molto importante che i dipendenti, i collaboratori, la dirigenza e la presidenza agiscano in

maniera convergente, con competenza e professionalità. La rinnovata attenzione e la valorizzazione delle risorse interne ed esterne rappresenta un altro focus per ottenere i risultati ambiziosi che CAFC persegue. L’impegno, la passione, il costante lavoro, permettono alla visione strategica, che non si limita certo alla reazione di fronte a problemi contingenti, di dispiegarsi completamente. In questo senso il Bilancio di Sostenibilità certifica una volta di più come, nella visione di CAFC, la qualità dell’acqua e la sua difesa non rappresentino contenuti per degli slogan, ma determinino, invece, una serie di condotte costanti e quotidiane che trasformano gli ideali e i principi in azioni concrete. In questa prospettiva, il concetto di “valore condiviso” descrive perfettamente il riferimento che ha determinato il percorso di CAFC. Si tratta della possibilità di creare valore per l’impresa e per i suoi stakeholder. L’attività dell’azienda arricchisce il territorio, prima economicamente e poi sotto il profilo culturale e sociale. CAFC, da impresa pubblica a impresa “con” e “per” i cittadini è la formula che ci piace utilizzare per indicare la nostra volontà. Solo una forte condivisione di questi valori da parte di tutti i soggetti interessati potrà permetterci di vincere la sfida e lasciare ai nostri figli e a chi verrà dopo di noi fatti concreti, per poter continuare a trattare l’acqua come risorsa primaria, migliorando sempre.

Salvatore Piero Maria Benigno
Presidente CAFC S.p.A.



Serbatoio pensile
Cassacco (Ud)

Il Bilancio di Sostenibilità che pubblichiamo non può non fare un accenno alla grave situazione di crisi in cui ci siamo trovati proprio nel periodo della sua elaborazione.

In molte occasioni abbiamo sentito ripetere la frase che *l'acqua è un bene primario* e come tale va tutelata, ma mai come in questo periodo di gravissima emergenza sanitaria, economica e sociale, con la diffusione del Covid-19 a livello mondiale, abbiamo potuto toccare con mano cosa questa espressione significhi esattamente.

L'acqua svolge anzitutto una funzione igienico-sanitaria: lava, pulisce, protegge; è perfetta per lavarsi le mani, rappresenta una buona pratica e una misura di prevenzione individuale da intensificare soprattutto in questo momento.

L'acqua che proviene dalla nostra rete è sicura, costantemente controllata, disponibile direttamente nelle nostre case.

La possiamo considerare una delle nostre migliori alleate in questa battaglia che ha sconvolto la vita di tutti e riflettere sul suo immenso valore, per quanto la sua disponibilità si dia spesso per scontata.

Dal punto di vista emotivo, con l'esplosione del contagio, alcuni di noi forse hanno provato una sensazione di perdita dell'orientamento, una sorta di fragilità e di impotenza, un incontrollabile senso di incertezza nei riguardi del futuro.

Un'apparente sospensione del tempo e della vita ordinaria ci ha trasportati in una dimensione irreali, e tutto questo da un lato ha prodotto danni enormi, oltre che in termini di vite umane, dal punto di vista economico, ma dall'altro potrebbe portare dei benefici, se e solo se, saremo capaci di ripensare ad un nuovo modello di sviluppo. Scienza e tecnologia ci supporteranno in questo percorso, ma alla fine sarà l'individuo con le sue

risorse emotive, culturali, con la sua capacità di adattamento alle condizioni più avverse, con la sua intelligenza e fantasia a salvare se stesso e a produrre quegli anticorpi indispensabili non solo alla sopravvivenza, ma al benessere generale. L'esperienza negativa che stiamo vivendo è una lezione che ci è stata impartita dalla Natura. In soli due mesi molte cose sono cambiate: abbiamo potuto constatare come i parametri dell'inquinamento atmosferico e le emissioni di CO₂ siano crollati a livello globale, e questo dato ci deve far riflettere.

Abbiamo visto animali selvatici liberi attraversare le nostre città, cerbiatti nei prati, orsi nei giardini, anatre sui marciapiedi ...

Possiamo dire di trovarci davanti ad una sfida cruciale per la nostra società? Crediamo di sì.

CAFC ha adottato, durante la fase dell'emergenza, una serie di azioni e protocolli che sono stati comunicati ai Soci, ai dipendenti e gli utenti, ha assunto una serie di decisioni rapide, complesse e di portata organizzativa mai sperimentate prima e legate sia all'evoluzione dell'epidemia che alle disposizioni governative. La gestione del Servizio Idrico Integrato nei territori interessati e nei confronti degli utenti non è mai venuta meno proprio perché la Società, con una serie di azioni tempestive e mirate, è stata in grado di garantire contemporaneamente sia il servizio che la salute dei lavoratori.

È stato un periodo estremamente duro e impegnativo, ma ognuno ha fatto la sua parte con estremo senso di responsabilità e sacrificio.

Vogliamo guardare con ottimismo questo *nuovo futuro*, denso di incognite, ma anche di opportunità. Siamo certi che, se sarà necessario, riusciremo ad adeguarci e adattarci a nuovi modelli di lavoro e di comunicazione nell'interesse di tutto il territorio che serviamo.



Operatore CAFC
Sauris (Ud)

UN CONTRIBUTO IMPORTANTE PER LA SOSTENIBILITÀ		
1	NOTA METODOLOGICA	P - 029
GESTIRE UN PATRIMONIO E UN SERVIZIO VITALE		
2	LA GOVERNANCE	
	Company profile	P - 035
	Attività, servizi e loro ambito	P - 038
	Mission	P - 041
	Vision	P - 041
	Governance	P - 043
	Sistema 231, Codice Etico, Carta dei servizi	P - 049
UN LAVORO D'INSIEME VERSO OBIETTIVI COMUNI		
3	GLI STAKEHOLDER E LA MATERIALITÀ	
	Metodologia	P - 053
	Il rapporto con gli stakeholder	P - 053
	Definizione dei temi materiali	P - 055
UN CAPITALE DI RESPONSABILITÀ E DI COMPETENZE		
4	LE PERSONE DI CAFC	
	“Safety first” - garantire la salute e la sicurezza sul lavoro	P - 085
	La cultura della crescita professionale	P - 088
UN SERVIZIO CAPILLARE PER UNA RISORSA DI TUTTI		
5	IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	
	La raccolta dell’acqua e la sua qualità	P - 095
	La gestione della fognatura e della depurazione	P - 105
	Il Water Safety Plan	P - 113
SOLUZIONI ALL’AVANGUARDIA PER VANTAGGI CONCRETI		
6	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E DELLA RELAZIONE CON L’UTENZA	
	Le innovazioni tecnologiche al servizio degli stakeholder	P - 119
	La realtà aumentata per una maggiore efficienza operativa	P - 123
	Le performance nel contesto	P - 125



Serbatoio CAFC
Sauris (Ud)

IMPATTI POSITIVI SULL'AMBIENTE E LA SOCIETÀ

7 LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI (PER LE GENERAZIONI FUTURE)

Il risparmio energetico	P -	137
La determinazione dell'impronta di carbonio	P -	145
La gestione degli impianti di depurazione, in particolare della linea fanghi, come esempio di economia circolare	P -	148

RELAZIONI TRASPARENTI E PRODUTTIVE CON LE AZIENDE

8 IL RAPPORTO CON I FORNITORI

La qualità delle relazioni	P -	155
Il valore distribuito sul territorio	P -	157

ACCRESCERE IL LIVELLO DI INFORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

9 LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE (RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI, COMUNITÀ LOCALI E ORGANI DI STAMPA)

Iniziative per l'educazione a un consumo consapevole	P -	164
Le collaborazioni con le Università	P -	167

GENERARE E DISTRIBUIRE VALORE NEL TERRITORIO

10 LA GESTIONE ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI (IL RAPPORTO CON I SOCI)	P -	173
--	-----	-----

11 ASSURANCE	P -	198
--------------	-----	-----

12 INDICE DEI RIFERIMENTI GRI	P -	204
-------------------------------	-----	-----

13 CONTATTI	P -	211
-------------	-----	-----



Serbatoio pensile
Fauglis, Gonars (Ud)



Esercitazione Protezione Civile
emergenza acqua

GRI Standard 101
GRI Standard 102 - 48 / 49 / 50 / 51 / 52 / 54
GRI Standard 103

NOTA METODOLOGICA

1

UN
CONTRIBUTO
IMPORTANTE
PER LA
SOSTENIBILITÀ





Sorgenti di Tarcetta
Pulfero (Ud)

GRI Standard 101

GRI Standard 102 - 48 / 49 / 50 / 51 / 52 / 54

GRI Standard 103

→ Il Bilancio di Sostenibilità, secondo gli Standard GRI¹, rappresenta l'esito di un'attività dell'Organizzazione tesa a rendere pubblici i dati relativi ai propri "impatti" a livello *economico, ambientale e/o sociale, e quindi il proprio contributo – positivo o negativo – nei confronti dell'obiettivo dello sviluppo sostenibile*².

Per CAFC, 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"**.

Oltre agli "impatti", il Bilancio di Sostenibilità di CAFC descrive le iniziative per lo sviluppo sostenibile nel proprio contesto, riferendo informazioni puntuali e oggettive per i temi trattati anche in relazione ad un più ampio concetto di sostenibilità secondo criteri riconosciuti a livello di settore e correlati alla realtà locale.

Descrive, altresì, la propria strategia a lungo termine, i rischi, le opportunità e gli obiettivi, nella prospettiva della relazione con tutti gli stakeholder, per tutti i temi materiali inerenti alla sostenibilità economica, ambientale e sociale.

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 e definisce ciò che i dati descritti vogliono dimostrare.

Sono illustrate tutte le eventuali tecniche o gli strumenti specifici utilizzati.

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.

CAFC ha predisposto e reso pubblici Bilanci di Sostenibilità relativi a periodi di rendicontazione anni 2017 e 2018.

Pur essendo il presente, il primo Bilancio di Sostenibilità predisposto, redatto e comunicato da CAFC conformemente agli Standard GRI, vi sono alcune modifiche (revisioni o rettifiche) inerenti alle informazioni presentate nei bilanci precedenti.

Vi sono cambiamenti significativi anche nell'elenco dei *temi materiali* e del loro *perimetro* rispetto ai precedenti periodi di rendicontazione essendo stata condotta per il 2019 un'*analisi di materialità* maggiormente puntuale. Pur tuttavia, per quanto il sistema di stakeholder management possa essere stato ridefinito e modificato, tutti gli stakeholder presenti nel bilancio precedente sono presi in considerazione.

Il presente Bilancio di Sostenibilità, anno di rendicontazione 2019, è stato predisposto e redatto in conformità con gli Standard GRI, opzione Core.

Nonostante il tema della formazione del personale dell'Organizzazione sia risultato materiale non è stato possibile rendicontare le informazioni in conformità con lo *Standard GRI – 404 Training and Education – 2016*, perché, per la disclosure 404 – 1 vengono descritte le ore medie di formazione pro capite senza le distinzioni per genere e per categoria di dipendenti mentre, per la 404 – 3, si chiarisce che, al momento, CAFC non opera valutazioni periodiche delle performance e dello sviluppo professionale. Il Bilancio di Sostenibilità nella rendicontazione, combina le Disclosure 305 - 1 e 305 - 2 per *Standard GRI – 305 Emissions – 2016*.

A partire dall'esercizio 2019 CAFC ha deciso di sottoporre il proprio Bilancio di Sostenibilità ad *assurance*, cioè a verifica di parte terza.

1 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.

2 "Lo sviluppo sostenibile è quello in grado di soddisfare i bisogni della generazione presente, senza compromettere la possibilità che le generazioni future riescano a soddisfare i propri." Leggera parafrasi da Commissione mondiale sull'ambiente e lo sviluppo. "Our Common Future". Oxford University Press, 1987, pag. 43.



Sorgenti di Gabrovizza
Savogna (Ud)



Pulizia facciata
Sede Centrale CAFC, Udine

GRI Standard 102

1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 9 / 10 / 11 / 13 / 16 / 45 / 48

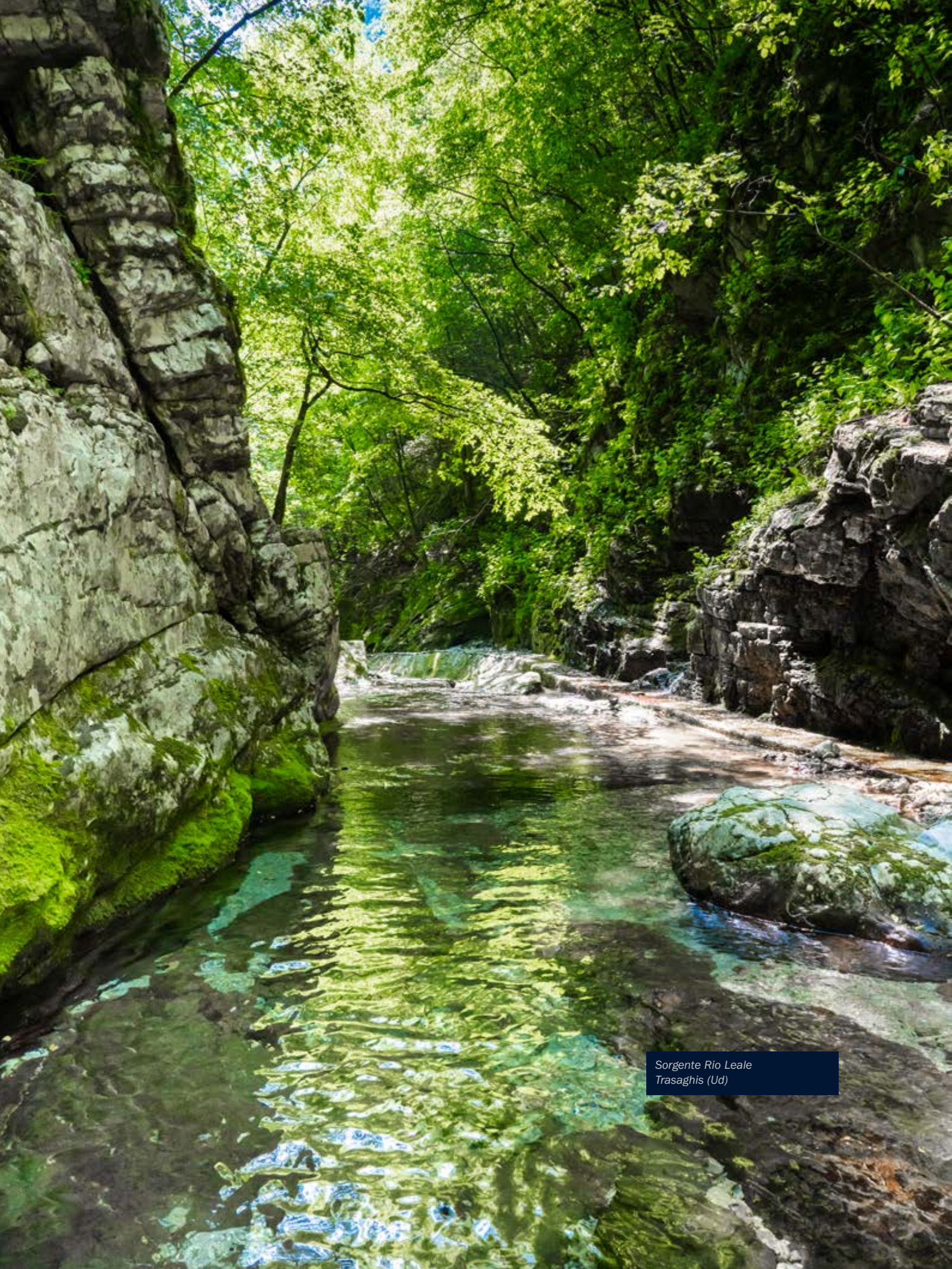
GRI Standard 103

LA GOVERNANCE

2



GESTIRE
UN PATRIMONIO
E UN SERVIZIO
VITALE



Sorgente Rio Leale
Trasaghis (Ud)

GRI Standard 102

1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 9 / 10 / 11 / 13 / 16 / 45 / 48

GRI Standard 103

Company profile

La Società CAFC S.p.A. è nata nel 1931 come Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale costituito da 14 Comuni del Medio Friuli che avevano compreso l'importanza di un servizio di rifornimento dell'acqua per lo sviluppo del territorio. Nel 2000 c'è stata la vera 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). Oggi, l'Organizzazione CAFC S.p.A. è una delle maggiori Società di servizi pubblici della nostra Regione. CAFC S.p.A. è una Società per Azioni e 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 e produzione dei pubblici servizi che le pubbliche amministrazioni adottano attraverso propri organismi entro procedure di evidenza pubblica. 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, il quale emette pareri vincolanti per l'Assemblea e per l'organo amministrativo in merito a quanto previsto nella Convenzione ex art. 30 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e con le modalità descritte nell'art. 25 bis dello Statuto. Il Coordinamento dei soci, a sua volta, nomina la Commissione per il Controllo Analogo, per agevolare il rapporto tra il Coordinamento dei soci e l'organizzazione aziendale. CAFC S.p.A. è una Società pubblica partecipata da 121 Amministrazioni Comunali e tre UTI, (Carnia, Gemonese, Canal del Ferro - Valcanale), per un totale di 124 soci; i Comuni gestiti invece sono 120. Nel 2019 il Comune di Sappada è entrato a far parte della Regione Friuli Venezia Giulia, l'acquisizione del servizio in capo a CAFC S.p.A. avverrà non appena saranno ultimate le procedure necessarie, si suppone entro il 2020 (attualmente la gestione è affidata a BIM GSP S.p.A.). 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 2021. Dal punto di vista strategico delle collaborazioni tra gestori del SII (Sistema Idrico Integrato) della Regione Friuli Venezia Giulia, importante è la **Convenzione stipulata con HydroGEA S.p.A.** di Pordenone per i “*Servizi di analisi sulle acque*”, con la quale HydroGEA S.p.A. ha iniziato a utilizzare per le proprie analisi chimiche il laboratorio di Friulab S.r.l. società controllata da CAFC S.p.A.



Operatore CAFC - Pozzo Felman
Zompitta, Reana del Rojale (Ud)

COMPOSIZIONE SOCIETARIA DAL 31.12.2019

CAFC S.p.A.

	NOMINATIVO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE AZIONE	VALORE NOMINALE	PARTECIPAZIONI %
1	COMUNE DI AIELLO DEL FRIULI	6133	51,65	316.769,45	0,756394%
2	COMUNE DI AMARO	383	51,65	19.781,95	0,047236%
3	COMUNE DI AMPEZZO	625	51,65	32.281,25	0,077082%
4	COMUNE DI AQUILEIA	30	51,65	1.549,50	0,003700%
5	COMUNE DI ARTA TERME	250	51,65	12.912,50	0,030833%
6	COMUNE DI ARTEGNA	7915	51,65	408.809,75	0,976171%
7	COMUNE DI ATTIMIS	15	51,65	774,75	0,001850%
8	COMUNE DI BAGNARIA ARSA	6968	51,65	359.897,20	0,859376%
9	COMUNE DI BASILIANO	11349	51,65	586.175,85	1,399692%
10	COMUNE DI BERTIOLO	7585	51,65	391.765,25	0,935472%
11	COMUNE DI BICINICCO	6956	51,65	359.277,40	0,857896%
12	COMUNE DI BORDANO	250	51,65	12.912,50	0,030833%
13	COMUNE DI BUJA	14841	51,65	766.537,65	1,830367%
14	COMUNE DI CAMINO AL TAGLIAMENTO	6561	51,65	338.875,65	0,809180%
15	COMUNE DI CAMPOFORMIDO	12241	51,65	632.247,65	1,509704%
16	COMUNE DI CAMPOLONGO TAOGLIANO	10566	51,65	545.733,90	1,303124%
17	COMUNE DI CARLINO	13634	51,65	704.196,10	1,681506%
18	COMUNE DI CASSACCO	4039	51,65	208.614,35	0,498137%
19	COMUNE DI CASTIONS DI STRADA	8407	51,65	434.221,55	1,036850%
20	COMUNE DI CAVAZZO CARNICO	960	51,65	49.584,00	0,118399%
21	COMUNE DI CERCIVENTO	5	51,65	258,25	0,000617%
22	COMUNE DI CERVIGNANO DEL FRIULI	25205	51,65	1.301.838,25	3,108578%
23	COMUNE DI CHIOPRIS VISCONE	5623	51,65	290.427,95	0,693495%
24	COMUNE DI CHIUSAFORTE	250	51,65	12.912,50	0,030833%
25	COMUNE DI CODROIPO	20828	51,65	1.075.766,20	2,568754%
26	COMUNE DI COLLOREDO DI MONTE ALBANO	7658	51,65	395.535,70	0,944475%
27	COMUNE DI COMEGLIANS	383	51,65	19.781,95	0,047236%
28	COMUNE DI COSEANO	7963	51,65	411.288,95	0,982091%
29	COMUNE DI DIGNANO	8163	51,65	421.618,95	1,006757%
30	COMUNE DI DOGNA	250	51,65	12.912,50	0,030833%
31	COMUNE DI DRENCHIA	5409	51,65	279.374,85	0,667102%
32	COMUNE DI ENEMONZO	960	51,65	49.584,00	0,118399%
33	COMUNE DI FAEDIS	9625	51,65	497.131,25	1,187068%
34	COMUNE DI FAGAGNA	12144	51,65	627.237,60	1,497741%
35	COMUNE DI FIUMICELLO VILLA VICENTINA	8448	51,65	436.339,20	1,041907%
36	COMUNE DI FLAIBANO	6481	51,65	334.743,65	0,799313%
37	COMUNE DI FORGARIA NEL FRIULI	24	51,65	1.239,60	0,002960%
38	COMUNE DI FORNI AVOLTRI	960	51,65	49.584,00	0,118399%
39	COMUNE DI FORNI DI SOPRA	250	51,65	12.912,50	0,030833%
40	COMUNE DI FORNI DI SOTTO	250	51,65	12.912,50	0,030833%
41	COMUNE DI GEMONA DEL FRIULI	19795	51,65	1.022.411,75	2,441353%
42	COMUNE DI GONARS	8578	51,65	443.053,70	1,057940%
43	COMUNE DI GRIMACCO	5766	51,65	297.813,90	0,711131%
44	COMUNE DI LATISANA	18423	51,65	951.547,95	2,272141%
45	COMUNE DI LAUCO	383	51,65	19.781,95	0,047236%
46	COMUNE DI LESTIZZA	9858	51,65	509.165,70	1,215805%
47	COMUNE DI LIGNANO SABBIAORO	22679	51,65	1.171.370,35	2,797042%
48	COMUNE DI LUSEVERA	7762	51,65	400.907,30	0,957301%
49	COMUNE DI MAGNANO IN RIVIERA	7220	51,65	372.913,00	0,890455%
50	COMUNE DI MAJANO	11687	51,65	603.633,55	1,441379%
51	COMUNE DI MALBORGHETTO-VALBRUNA	250	51,65	12.912,50	0,030833%
52	COMUNE DI MARANO LAGUNARE	14611	51,65	754.658,15	1,802001%
53	COMUNE DI MARTIGNACCO	11253	51,65	581.217,45	1,387853%
54	COMUNE DI MERETO DI TOMBA	8450	51,65	436.442,50	1,042154%
55	COMUNE DI MOGGIO UDINESE	124	51,65	6.404,60	0,015293%
56	COMUNE DI MONTENARS	250	51,65	12.912,50	0,030833%
57	COMUNE DI MORTEGLIANO	10610	51,65	548.006,50	1,308550%
58	COMUNE DI MORUZZO	7402	51,65	382.313,30	0,912902%
59	COMUNE DI MUZZANA DEL TURGNANO	13536	51,65	699.134,40	1,669419%
60	COMUNE DI NIMIS	8981	51,65	463.868,65	1,107643%
61	COMUNE DI OSOPPO	8639	51,65	446.204,35	1,065463%
62	COMUNE DI OVARO	383	51,65	19.781,95	0,047236%

LA GOVERNANCE 2

	NOMINATIVO	NUMERO AZIONI	VALORE NOMINALE AZIONE	VALORE NOMINALE	PARTECIPAZIONI %
63	COMUNE DI PAGNACCO	9332	51,65	481.997,80	1,150932%
64	COMUNE DI PALAZZOLO DELLO STELLA	15099	51,65	779.863,35	1,862187%
65	COMUNE DI PALMANOVA	14236	51,65	735.289,40	1,755751%
66	COMUNE DI PALUZZA	250	51,65	12.912,50	0,030833%
67	COMUNE DI PASIAN DI PRATO	13656	51,65	705.332,40	1,684219%
68	COMUNE DI PAULARO	3	51,65	154,95	0,000370%
69	COMUNE DI POCENIA	7126	51,65	368.057,90	0,878862%
70	COMUNE DI PONTEBBA	383	51,65	19.781,95	0,047236%
71	COMUNE DI PORPETTO	62	51,65	3.202,30	0,007647%
72	COMUNE DI POVOLETTO	11735	51,65	606.112,75	1,447298%
73	COMUNE DI POZZUOLO DEL FRIULI	12150	51,65	627.547,50	1,498481%
74	COMUNE DI PRATO CARNICO	383	51,65	19.781,95	0,047236%
75	COMUNE DI PRECENICCO	7098	51,65	366.611,70	0,875409%
76	COMUNE DI PREONE	960	51,65	49.584,00	0,118399%
77	COMUNE DI PREPOTTO	6932	51,65	358.037,80	0,854936%
78	COMUNE DI PULFERO	7874	51,65	406.692,10	0,971114%
79	COMUNE DI RAGOGNA	8663	51,65	447.443,95	1,068423%
80	COMUNE DI RAVASCLETTO	383	51,65	19.781,95	0,047236%
81	COMUNE DI RAVEO	960	51,65	49.584,00	0,118399%
82	COMUNE DI REANA DEL ROJALE	10176	51,65	525.590,40	1,255024%
83	COMUNE DI RESIA	250	51,65	12.912,50	0,030833%
84	COMUNE DI RESIUTTA	383	51,65	19.781,95	0,047236%
85	COMUNE DI RIGOLATO	960	51,65	49.584,00	0,118399%
86	COMUNE DI RIVE D'ARCANO	7859	51,65	405.917,35	0,969264%
87	COMUNE DI RIVIGNANO TEOR	14504	51,65	749.131,60	1,788804%
88	COMUNE DI RONCHIS	7246	51,65	374.255,90	0,893662%
89	COMUNE DI RUDA	6742	51,65	348.224,30	0,831503%
90	COMUNE DI SAN DANIELE DEL FRIULI	14287	51,65	737.923,55	1,762041%
91	COMUNE DI SAN GIORGIO DI NOGARO	15176	51,65	783.840,40	1,871683%
92	COMUNE DI SAN LEONARDO	6903	51,65	356.539,95	0,851359%
93	COMUNE DI SAN VITO AL TORRE	6077	51,65	313.877,05	0,749487%
94	COMUNE DI SAN VITO DI FAGAGNA	6531	51,65	337.326,15	0,805480%
95	COMUNE DI SANTA MARIA LA LONGA	7481	51,65	386.393,65	0,922645%
96	COMUNE DI SAURIS	375	51,65	19.368,75	0,046249%
97	COMUNE DI SAVOGNA	6191	51,65	319.765,15	0,763547%
98	COMUNE DI SEDEGLIANO	10570	51,65	545.940,50	1,303617%
99	COMUNE DI SOCCHIEVE	960	51,65	49.584,00	0,118399%
100	COMUNE DI STREGNA	5922	51,65	305.871,30	0,730371%
101	COMUNE DI SUTRIO	3	51,65	154,95	0,000370%
102	COMUNE DI TAIPANA	8216	51,65	424.356,40	1,013294%
103	COMUNE DI TALMASSONS	8936	51,65	461.544,40	1,102093%
104	COMUNE DI TARCENTO	19013	51,65	982.021,45	2,344907%
105	COMUNE DI TARVISIO	1427	51,65	73.704,55	0,175994%
106	COMUNE DI TAVAGNACCO	16833	51,65	869.424,45	2,076044%
107	COMUNE DI TERZO DI AQUILEIA	290	51,65	14.978,50	0,035766%
108	COMUNE DI TOLMEZZO	1919	51,65	99.116,35	0,236674%
109	COMUNE DI TORREANO	8337	51,65	430.606,05	1,028217%
110	COMUNE DI TORVISCOSA	6503	51,65	335.879,95	0,802027%
111	COMUNE DI TRASAGHIS	250	51,65	12.912,50	0,030833%
112	COMUNE DI TREPPA GRANDE	4032	51,65	208.252,80	0,497274%
113	COMUNE DI TREPPA LIGOSULLO	64	51,65	3.305,60	0,007893%
114	COMUNE DI TRICESIMO	4031	51,65	208.201,15	0,497150%
115	COMUNE DI UDINE	27257	51,65	1.407.824,05	3,361654%
116	COMUNE DI VARMO	7720	51,65	398.738,00	0,952121%
117	COMUNE DI VENZONE	383	51,65	19.781,95	0,047236%
118	COMUNE DI VERZEGNIS	383	51,65	19.781,95	0,047236%
119	COMUNE DI VILLA SANTINA	960	51,65	49.584,00	0,118399%
120	COMUNE DI VISCO	5277	51,65	272.557,05	0,650822%
121	COMUNE DI ZUGLIO	250	51,65	12.912,50	0,030833%
122	U.T.I. DELLA CARNIA	5.385	51,65	278.135,25	0,664142%
123	U.T.I. DEL GEMONESE	180	51,65	9.297,00	0,022200%
124	U.T.I. DEL CANAL DEL FERRO - VAL CANALE	67	51,65	3.460,55	0,008263%
	TOTALE	810.821	51,65	41.878.904,65	100,000000%



Manutenzione Centrale
idroelettrica Ancona, Udine

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 13: "Contatti".

Non vi sono stati, nel periodo considerato, cambiamenti significativi in termini di dimensioni, struttura, proprietà o nell'organizzazione, sia per ciò che concerne l'ubicazione o le attività, così come per la catena di fornitura.

Attività, servizi e loro ambito

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 circa 5.300 chilometri e una rete fognaria di circa 4.000 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 degli 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

CAFC analizza il contesto in cui opera, connesso con la 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*, rientrante nell'ambito del sistema di gestione integrato aziendale.

Specificamente in merito ai rischi adotta una serie di misure a precauzione.

Anche a seguito degli impatti del coronavirus, tra le aree di intervento considerate maggiormente rilevanti in relazione alle rischiosità, citiamo:

- ◆ 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.

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.



Analisi cloro residuo
Ponte Sambo, Taipana (Ud)

Mission

CAFC vuole impegnarsi nel fornire acqua controllata, buona, conveniente e rispettosa dell'ambiente. Allo stesso modo intende gestire gli altri segmenti del Servizio Idrico Integrato: la depurazione e i servizi fognari.

Pone una grande attenzione alla componente di servizio in fase di erogazione che si declina nella cura per relazioni corrette, chiare e cortesi, nella ricerca dell'innovazione tecnologica per incrementare l'efficacia 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.

Vision

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

Rapporto con l'ambiente fisico

La *Natura* ci sta dimostrando quanto necessario sia assumere un atteggiamento e una posizione più umili e rispettosi nei suoi confronti. La sostenibilità ambientale resta quindi un focus fondamentale. Per questo si continuerà ad operare per limitare il consumo di energia e la quantità di emissioni di gas ad effetto serra (GHGs). Si ricercherà l'autosufficienza energetica e il ricorso eventuale 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.

Relazione con l'utenza

Anche in considerazione di quanto accaduto recentemente si andrà incontro a cambiamenti significativi nel rapporto con l'utenza, salvi i principi di trasparenza, correttezza e cortesia. Questi cambiamenti renderanno le relazioni più semplici e veloci pur riducendo la componente relazionale *one to one* (di persona).

Il cittadino, è oggi disorientato.

Chiede di essere accompagnato su una nuova strada che permetta di accettare le nuove situazioni senza sentirsi in balia degli eventi. Chiede competenza, decisione ed efficienza. Chiede anche pazienza e comprensione.

CAFC è in grado, con uno sforzo importante, di innovare sul piano tecnologico e dei processi e di stare a fianco dell'utente impersonando il ruolo di istituzione che cura il proprio territorio.

Cambiamenti nei processi

Non è chiaro, adesso, se saranno necessarie delle vere e proprie reingegnerizzazioni dei processi, sia operativi sia di supporto. CAFC, in ogni caso, continuerà a percorrere la strada della loro innovazione, ritenendo che questo rappresenti un fattore di successo fondamentale.

Persone e competenze

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.

Comunicazione

La gestione della comunicazione, sia all'interno sia all'esterno sarà potenziata per garantire che l'operato dell'Azienda venga compreso. CAFC vuole utenti "affezionati" perché consapevoli della qualità dell'operato dell'Azienda.

Strutture e situazione economica e finanziaria

Gli asset e la gestione delle risorse, anche quelle finanziarie dovrà essere ancora più oculata che in passato, anche in considerazione dell'aleatorietà e della variabilità degli eventi che contraddistinguono i tempi di oggi.

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.



Sorgenti del Cornappo
Taipana (Ud)

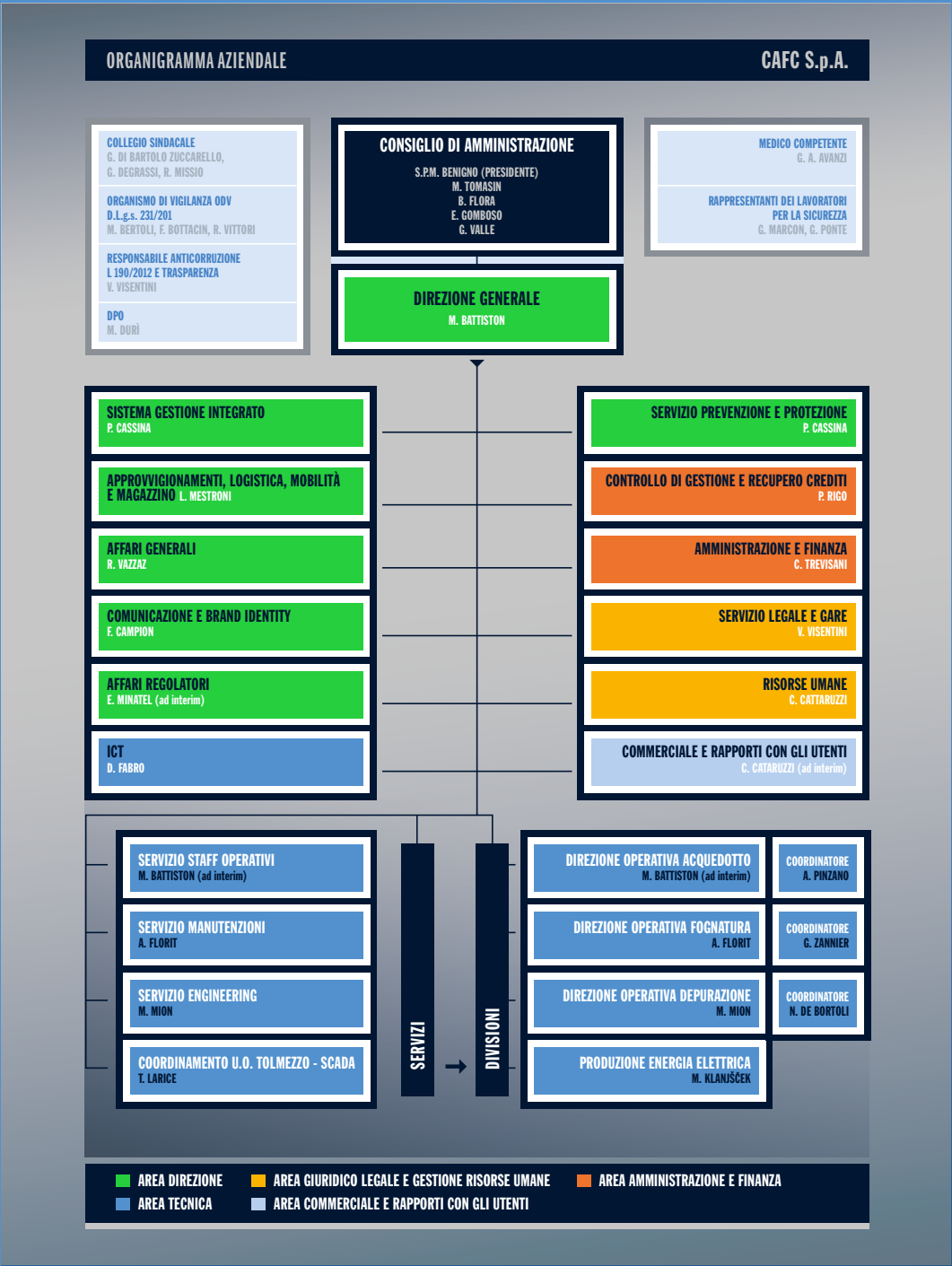
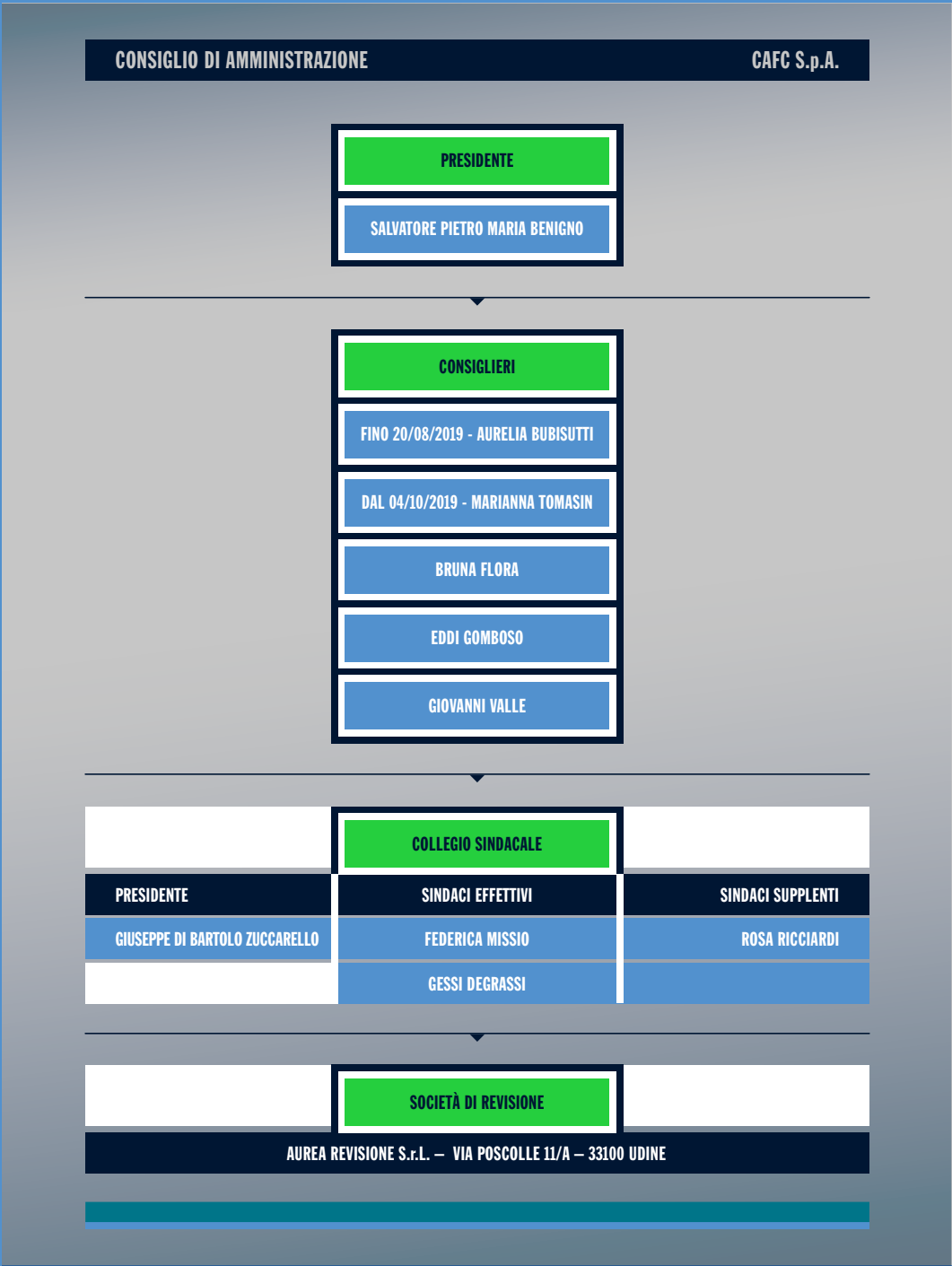
Governance

La Corporate Governance è l'insieme degli strumenti, delle regole, delle relazioni e dei processi finalizzati ad una corretta ed efficiente gestione di una Società. Quindi, un adeguato sistema di governance, costituisce un importante strumento di tutela dei diritti e degli interessi degli azionisti. Per CAFC il sistema di Corporate Governance è particolarmente complesso perché vincolato da innumerevoli obblighi di natura legislativa e regolamentare, la Società deve inoltre gestire una pluralità di competenze in capo a diversi Enti e Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali.

Particolarmente dettagliata e complessa risulta essere la regolamentazione di riferimento per il Servizio Idrico Integrato. Un reticolo di 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 Authority nazionali 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). Il Consiglio di Amministrazione è stato rinnovato il 04.09.2020.



Direttore
Massimo Battiston





Operatore CAFC
Strabut, Tolmezzo (Ud)

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati presso la sede delle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente. La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile che mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre, riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali l'affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030. CAFC ha valutato in che modo può contribuire allo sviluppo sostenibile riferendosi ai 17 obiettivi. Di seguito i 17 obiettivi e, a colori, le aree di intervento di CAFC.

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	2 SCONFIGGERE LA FAME	3 SALUTE E BENESSERE	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	5 PARITÀ DI GENERE	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	14 VITA SOTT'ACQUA	15 VITA SULLA TERRA	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Cantiere
Rio Moscardo, Paluzza (Ud)



Verifica cantiere, danni tempesta
Vaia, Rio Moscardo Paluzza (Ud)

Sistema 231, Codice Etico, Carta dei servizi

CAFC svolge la propria attività con attenzione ai valori quali 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; 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.

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 conformità 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.

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.

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.

Il Codice Etico 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 2019 non sono registrate sanzioni disciplinari per la violazione di norme etiche.

A completamento del Codice Etico, CAFC ha implementato il **Codice Comportamentale Anticorruzione** elaborato dalla Società 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. CAFC opera in maniera trasparente e si impegna a comunicare con gli utenti per trasmettere tutte le informazioni richieste. Tale sforzo si è concretizzato anche nello studio della struttura comunicativa della bolletta per la fornitura del Servizio Idrico Integrato che rispecchia i criteri di trasparenza dichiarati nella **Carta del Servizio Idrico Integrato**. 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. **A fronte degli accadimenti relativi al coronavirus e agli impatti della pandemia, alcuni comportamenti e procedimenti descritti nella Carta dei Servizi possono essere stati modificati, in senso migliorativo e per una maggiore adeguatezza al contesto operativo e di relazione.**

Nell'anno 2019 non vi sono state irregolarità di ordine amministrativo. In commissione di conciliazione sono state del tutto risolte e del tutto appianate alcune controversie di minore entità.



Manutenzione straordinaria
Molino del Bosso, Artegna (Ud)

GRI Standard 102 - 40 / 42 / 43 / 44 / 46 / 47 / 53
GRI Standard 103

STAKEHOLDER E MATERIALITÀ

3

UN
LAVORO
D'INSIEME
VERSO OBIETTIVI
COMUNI





Serbatoio
Cjascjelat, Tarcento (Ud)

Metodologia

CAFC considera il rapporto con gli stakeholder una relazione di reciproco vantaggio e intende la sostenibilità come un'opportunità per produrre valore per sé e per il territorio. Adotta una prospettiva sistemica per la quale considera se stessa come un insieme interrelato di soci, clienti, fornitori, personale aziendale, comunità del territorio, istituzioni, ecc.. Tutti gli *stakeholder* vengono consultati almeno annualmente in funzione della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità che ha cadenza annuale e il cui *periodo per il bilancio* si riferisce all'anno solare. Gli stakeholder sono coinvolti nella definizione dei *temi materiali* in conformità agli Standard GRI. Un tema è materiale quando risulta importante, appunto, e può essere rappresentato con valori e grandezze utili per confrontare e valutare, positivamente o negativamente, prestazioni e *impatti* (influenze) dell'azienda che predispone il proprio Bilancio di Sostenibilità. Il *perimetro* dei *temi materiali*, l'area o ambito ove si verificano gli *impatti*, in generale, per CAFC, corrisponde alla localizzazione, sul territorio, della sede, degli organi di governance, delle attività svolte, dei mercati serviti e della propria catena di fornitura.

Il rapporto con gli stakeholder

- 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. 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
 - ◆ Utenti
 - ◆ Fornitori,
 - ◆ Sindaci (Comuni Soci)

- ◆ Comunità locali, associazioni e organi di stampa
- ◆ Nuove generazioni.

Per quest’ultima categoria si sarebbe voluto applicare gli stessi strumenti (interviste) utilizzate per le altre categorie. A causa dell’emergenza pandemica questo non è stato possibile. Si sono in ogni caso reperite indagini pubblicate inerenti alle opinioni delle “nuove generazioni” in tema di sostenibilità.

Identificazione dei temi

Per definire gli argomenti circa i quali predisporre il rendiconto si è proceduto come di seguito.

1. È stata attuata un’analisi valutando una serie di Società che svolgono attività omologhe o analoghe a quelle di CAFC e predisponendo un elenco di temi che tali Società avevano considerato “materiali”; detti temi sono stati analizzati per verificarne la concretezza e la misurabilità e, in generale, l’adeguatezza. Si è, eventualmente, provveduto a ridefinirli o a declinarli diversamente.
2. 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.
3. I temi definiti grazie ad una sintesi delle attività descritte al punto 1 e 2 sono stati suddivisi per un’adeguata consultazione delle differenti tipologie di stakeholder, ritenendo che ognuna di esse sia particolarmente interessata a temi specifici. Ogni gruppo, in ogni caso, è rappresentato da un campione statistico rilevante.

Sono stati intervistati, in tutto, quasi 500 soggetti:

- ◆ tutti i dipendenti (258) ottenendo 139 risposte
 - ◆ tutti i sindaci dei Comuni soci (124) ottenendo 49 risposte (alcuni sono stati intervistati di persona)
 - ◆ 160 utenti
 - ◆ 63 fornitori ottenendo 23 risposte
 - ◆ 10 tra Associazioni e organi di stampa
4. Infine, gli elenchi di temi “dedicati” ottenuti sono stati sottoposti, tramite questionari, interviste e altri tipi di indagine (ad es. di soddisfazione del cliente), alle diverse categorie di stakeholder individuati e descritti precedentemente. Le interviste sono state predisposte 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 emergenti dai soggetti interpellati.

Si è scelto di tener conto di eventuali differenze significative tra l’Organizzazione e una o più categorie di stakeholder, riguardante 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 inerente all’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. Un altro focus ha riguardato la fruizione dei dati; CAFC vuole facilitare l’accesso alle informazioni e la loro fruizione all’insegna della trasparenza e della semplicità di utilizzo, ponendosi in una prospettiva di miglioramento continuo per ciò che concerne le modalità di presentazione dei dati dedicate alle varie categorie di stakeholder e in relazione alle loro preferenze.

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.

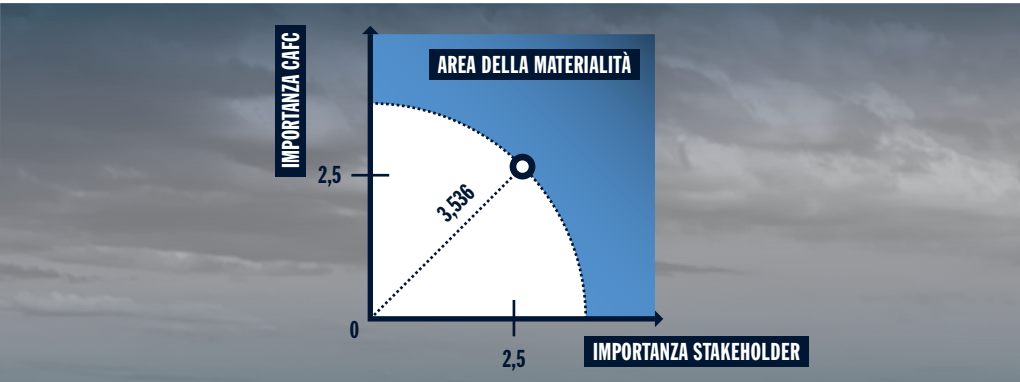
In ogni caso, per garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché su procedure e iniziative aziendali che possano interessarli, CAFC utilizza i seguenti strumenti:

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

Nei consuntivi presentati in forma tabellare vi sono le definizioni puntuali dei temi sottoposti ad indagine di materialità. Avremmo voluto ascoltare i giovani del territorio in merito alle loro preoccupazioni e alle loro idee sulla sostenibilità. A causa della pandemia di Coronavirus non è stato possibile. Si sono ricercate e reperite, in alternativa, una serie di indagini e di informazioni sulle loro opinioni che sono presentate nel corso del capitolo.

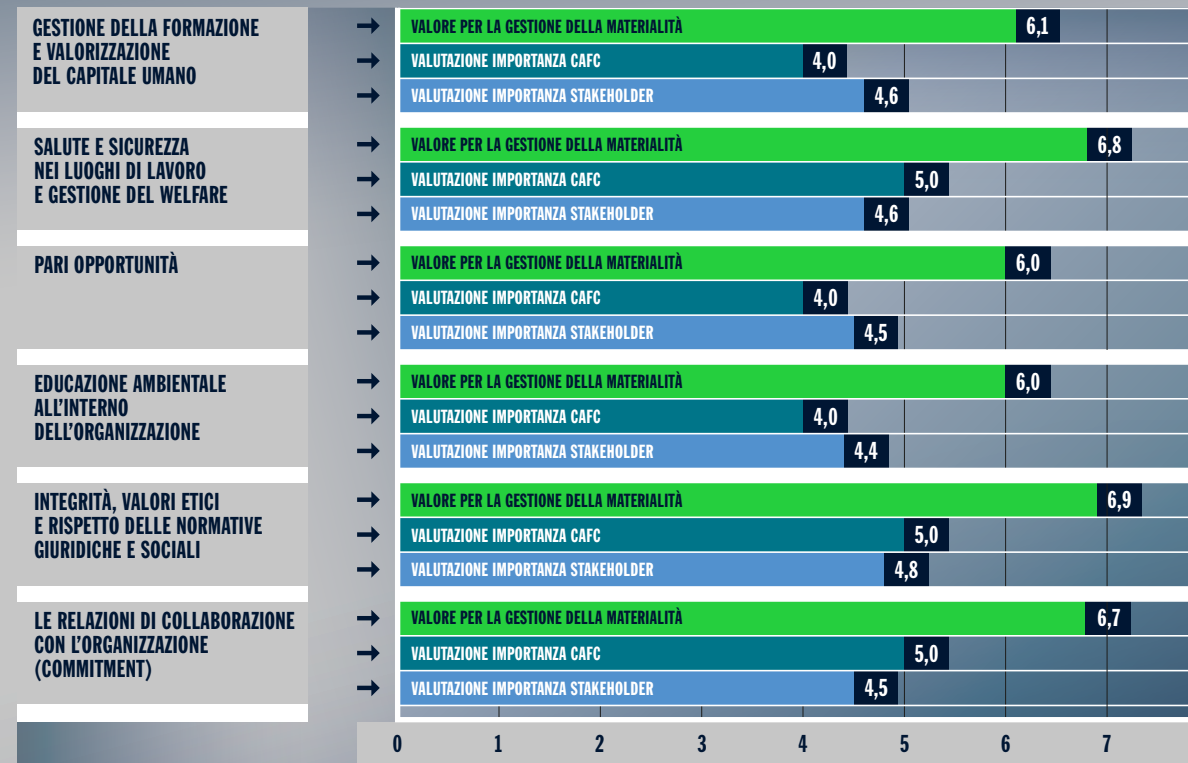
Definizione dei temi materiali

I risultati delle consultazioni effettuate attraverso i questionari hanno fornito importanti informazioni. Di seguito, la tabella dei valori relativi all’importanza dei temi con confronto tra azienda e varie tipologie di stakeholder (i punteggi vanno da 1 – poco importante – a 5 – massimamente importante). 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 mediamente importante, ovvero abbia assegnato a quest’ultimo un valore superiore a 2,5. 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 3,536. Si assume questo criterio come discriminante per la materialità del tema.

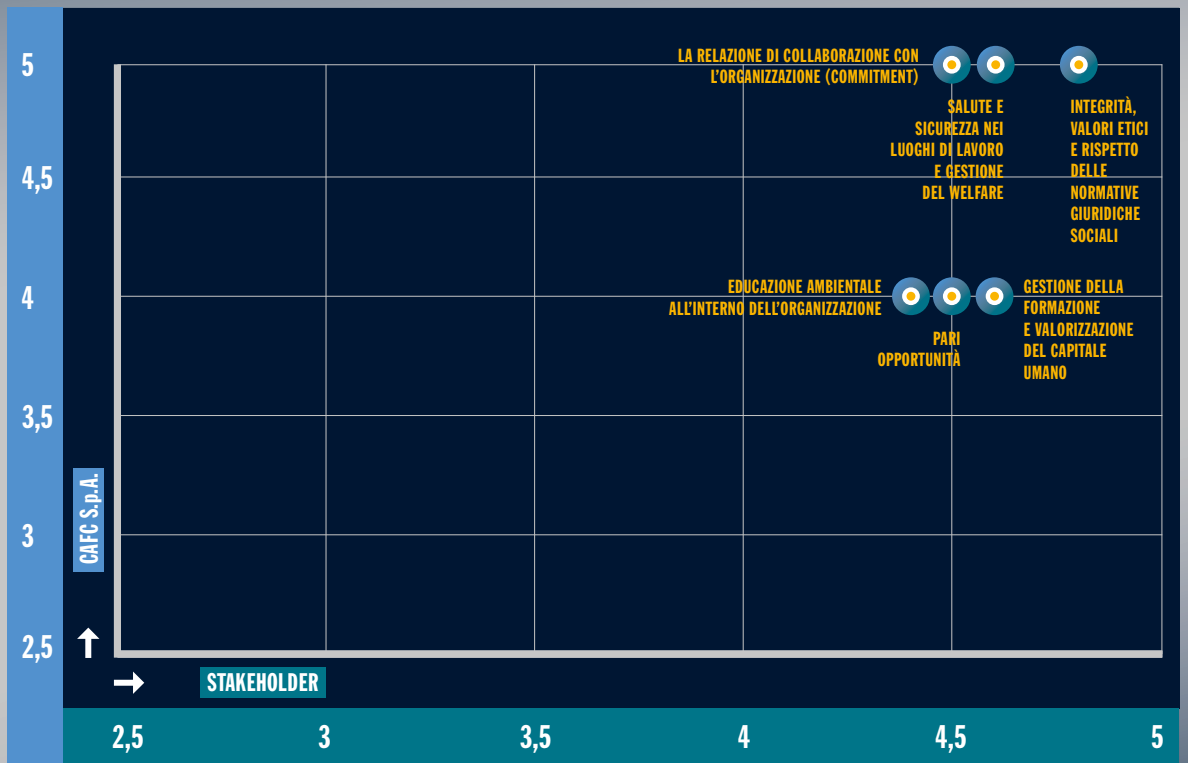


Vi sono alcuni temi che sono stati presentati a più di una categoria di stakeholder; questo dà modo di considerare differenze di prospettiva in relazione ad un argomento per diverse categorie di stakeholder. Tutti i temi presentati alle varie tipologie di stakeholder hanno superato la soglia per essere definiti “materiali” collocandosi, graficamente, nel quadrante più lontano dall’origine. Non sono risultate differenze particolarmente significative tra le valutazioni di CAFC e quelle degli stakeholder. Di seguito l’analisi e i commenti.

VALUTAZIONE DELL'IMPORTANZA DEI TEMI E VALORE PER LA MATERIALITÀ - DIPENDENTI CAFC S.p.A.



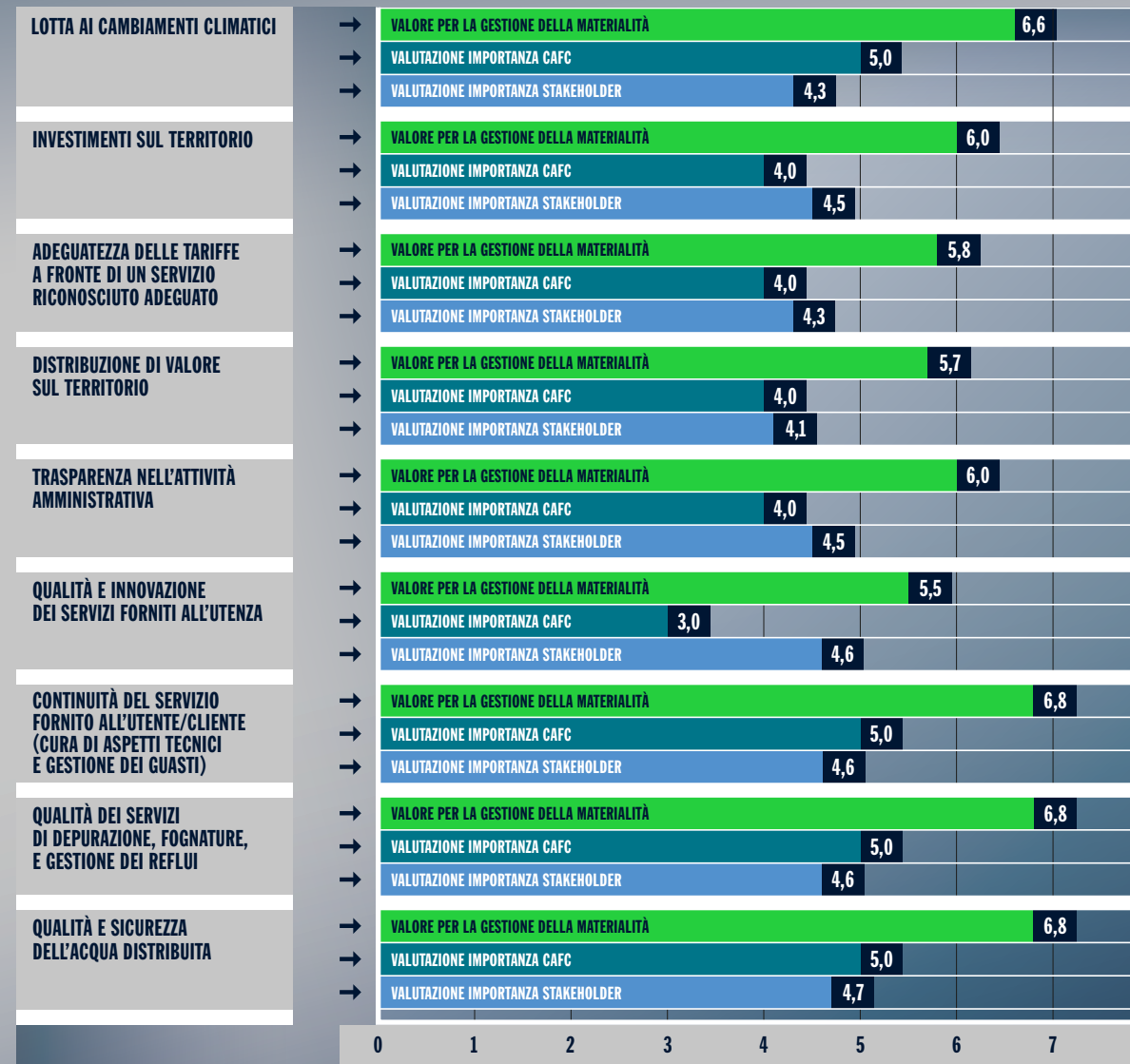
MATRICE DI MATERIALITÀ - DIPENDENTI CAFC S.p.A.



Considerazioni sui dati forniti dai dipendenti
Dall'analisi dei dati emerge come, ancor più per i dipendenti, la *formazione* sia considerata un'importante fattore di crescita personale e professionale. Anche la *salute e la sicurezza sul lavoro* sono risultate insieme al *fattore etico*, di primario rilievo. È possibile che le *pari opportunità* vengano date per acquisite come la *qualità della relazione tra azienda e personale*. Il valore più basso riguarda l'*educazione ambientale* su cui CAFC può pensare di investire risorse.

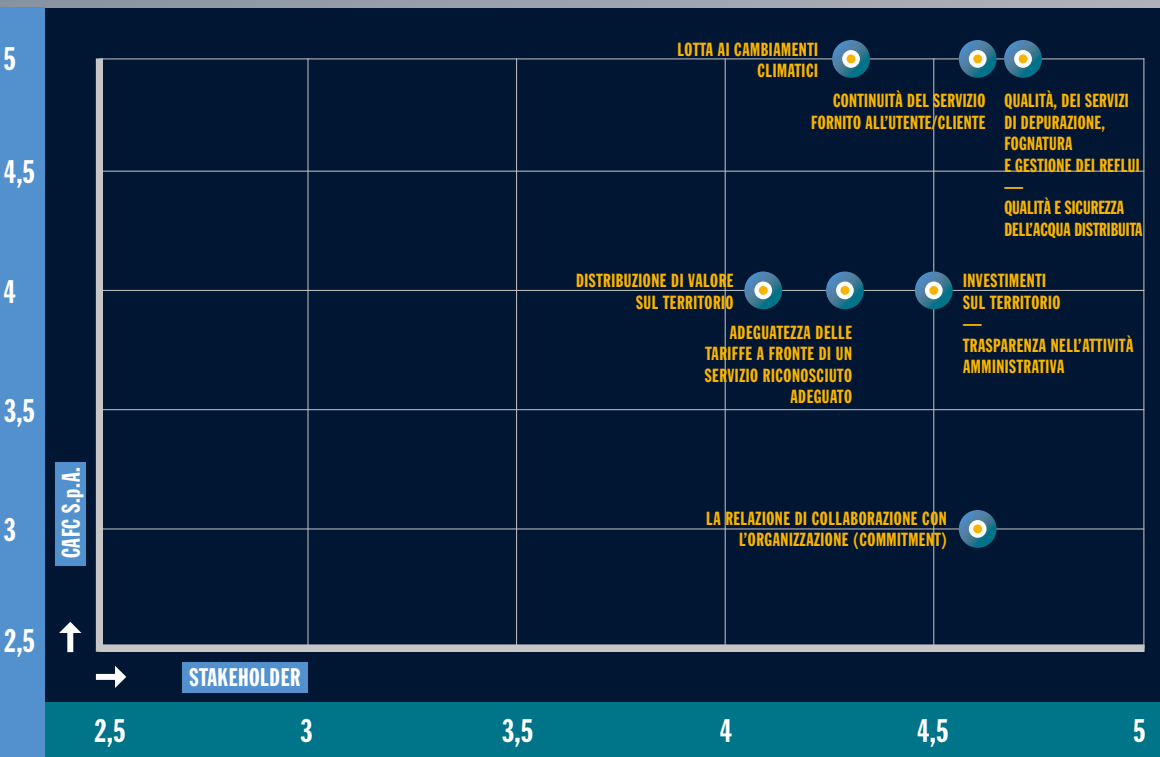
VALUTAZIONE DELL'IMPORTANZA DEI TEMI E VALORE PER LA MATERIALITÀ - UTENTI

CAFC S.p.A.



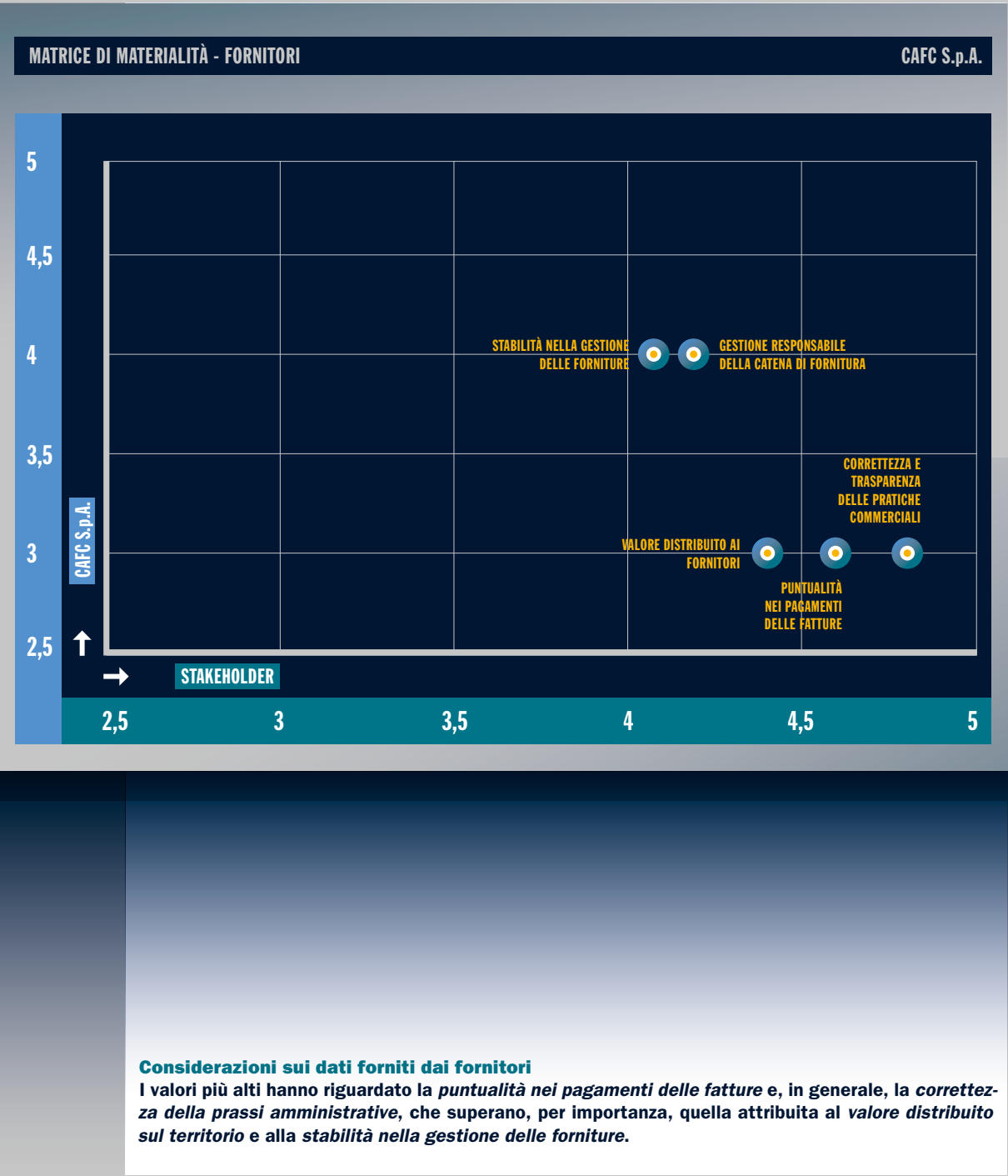
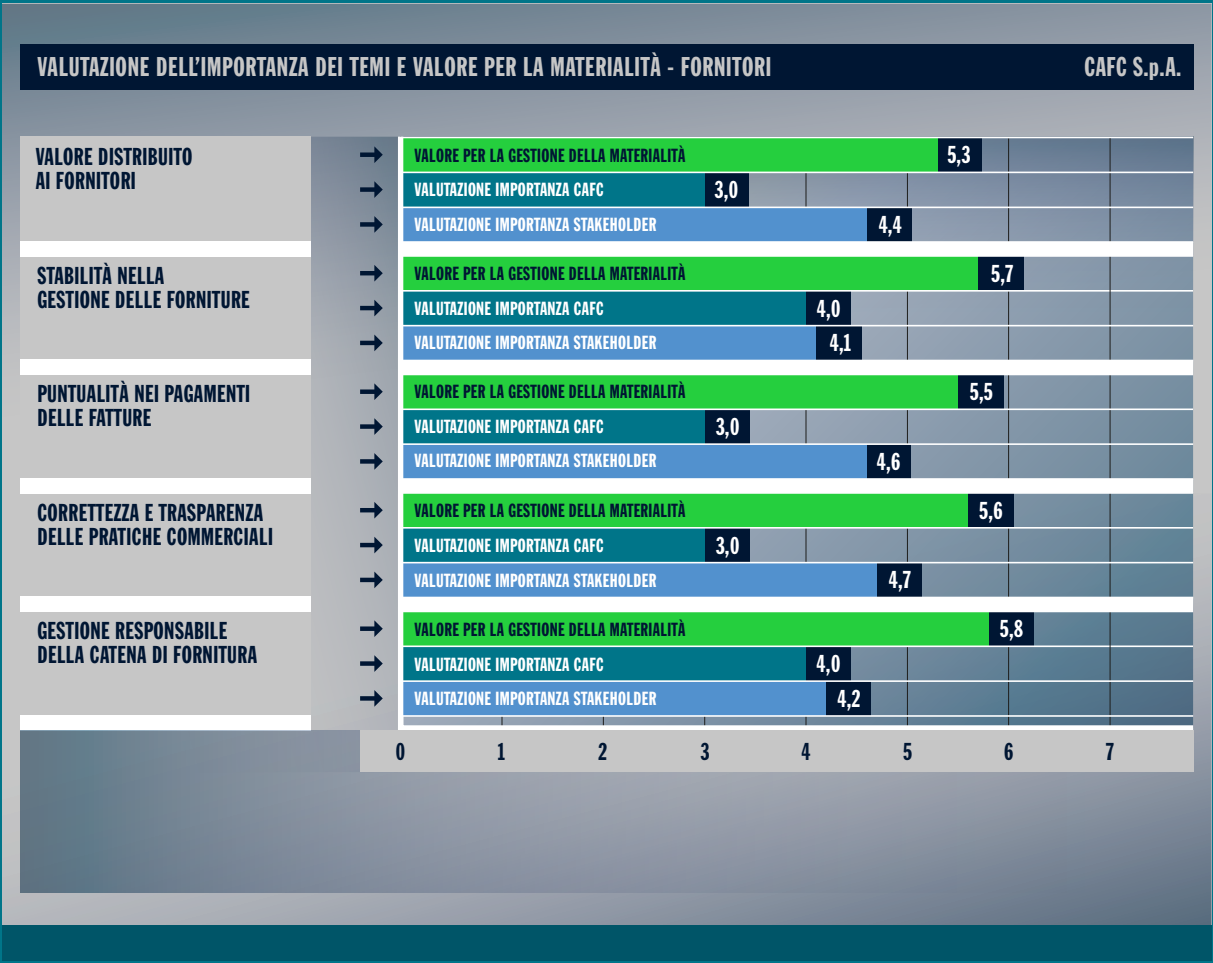
MATRICE DI MATERIALITÀ - UTENTI

CAFC S.p.A.



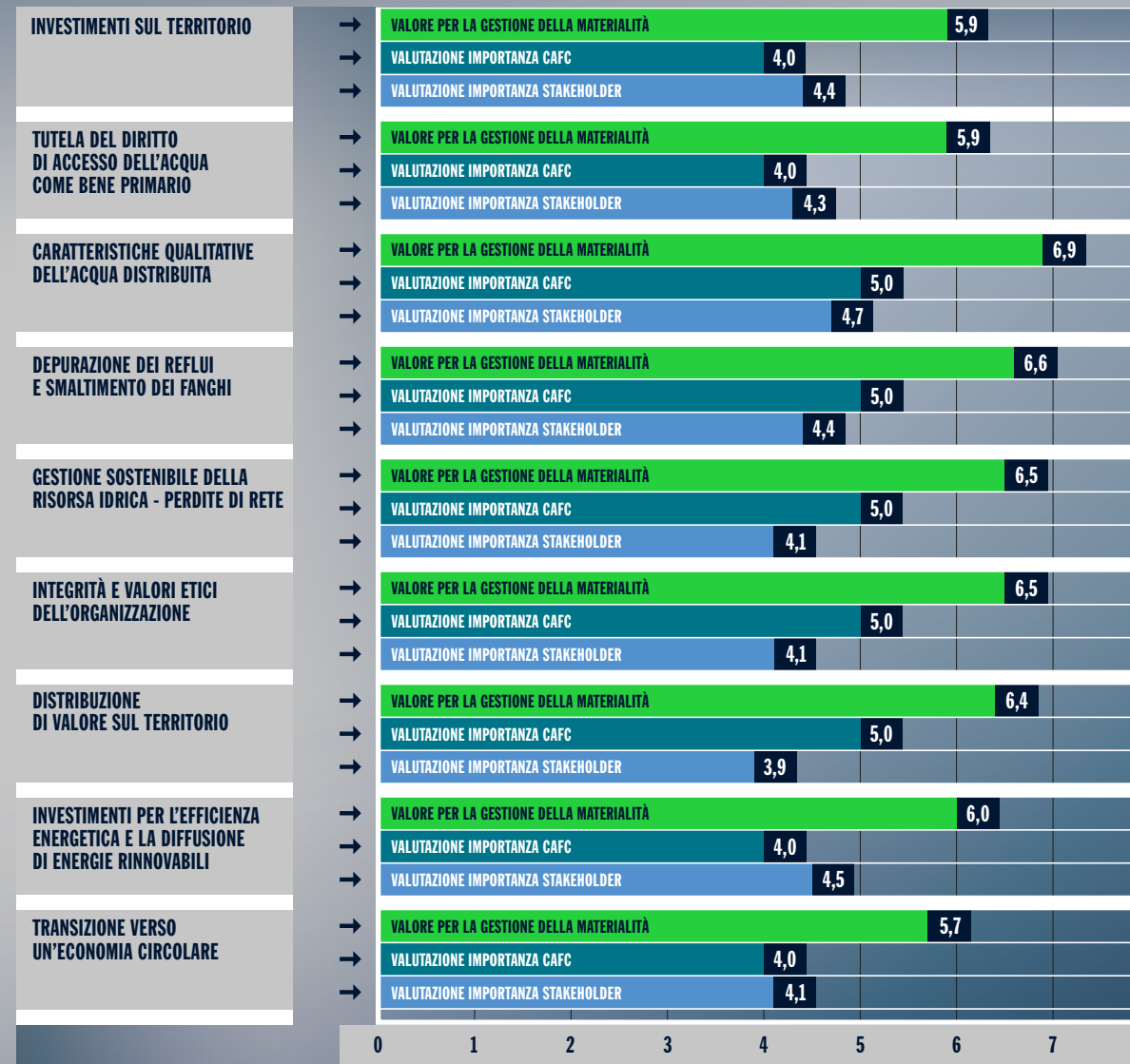
Considerazioni sui dati forniti dagli utenti

L'utenza è sicuramente “pronta” a contribuire in ragione, non solo della *qualità dell’acqua e dei servizi forniti*, che resta la voce più importante, ma anche degli *investimenti sul territorio*. Il valore del servizio è quindi valutato con un certo grado di maturità. Maturità che si riscontra anche nel considerare il punteggio assegnato al tema della *lotta ai cambiamenti climatici* importante come l'*adeguatezza delle tariffe*. L'utenza ha dimostrato consapevolezza non solo nel rappresentare in maniera equilibrata il contesto generale della fornitura del Servizio Idrico Integrato, ma nell'assegnare un'importanza particolarmente alta all'*innovazione tecnologica dei servizi*.



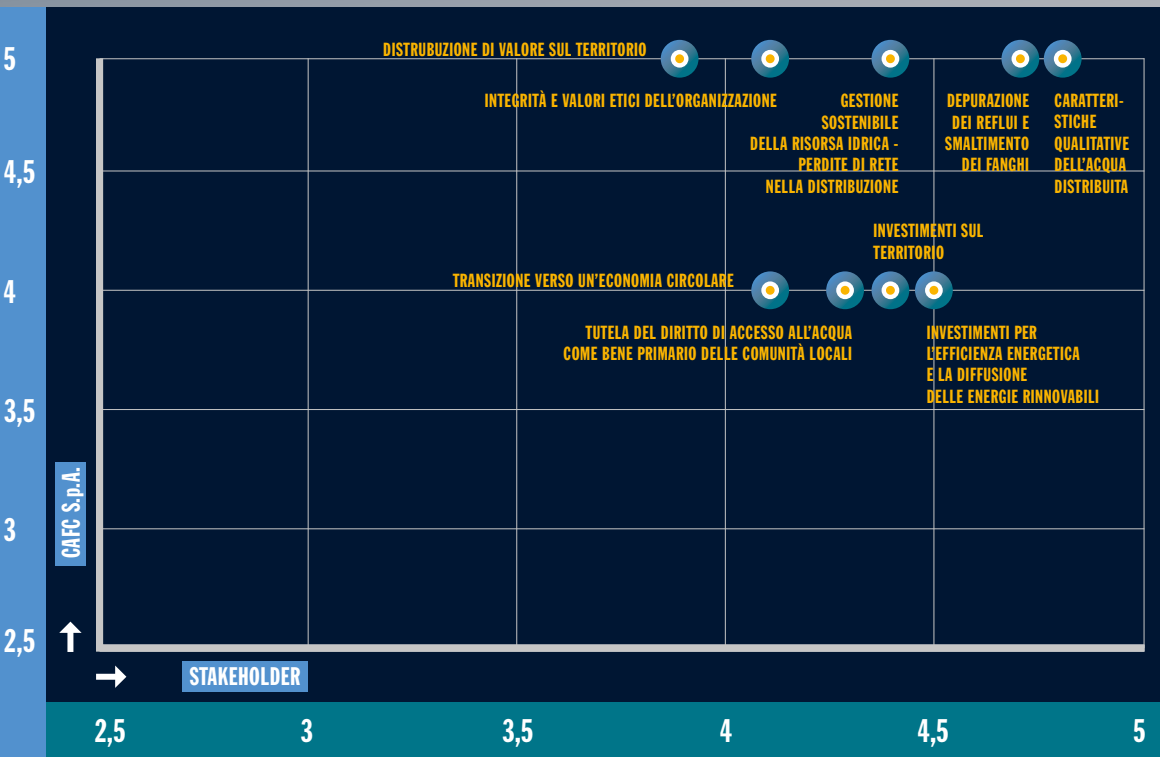
VALUTAZIONE DELL'IMPORTANZA DEI TEMI E VALORE PER LA MATERIALITÀ - SINDACI

CAFC S.p.A.

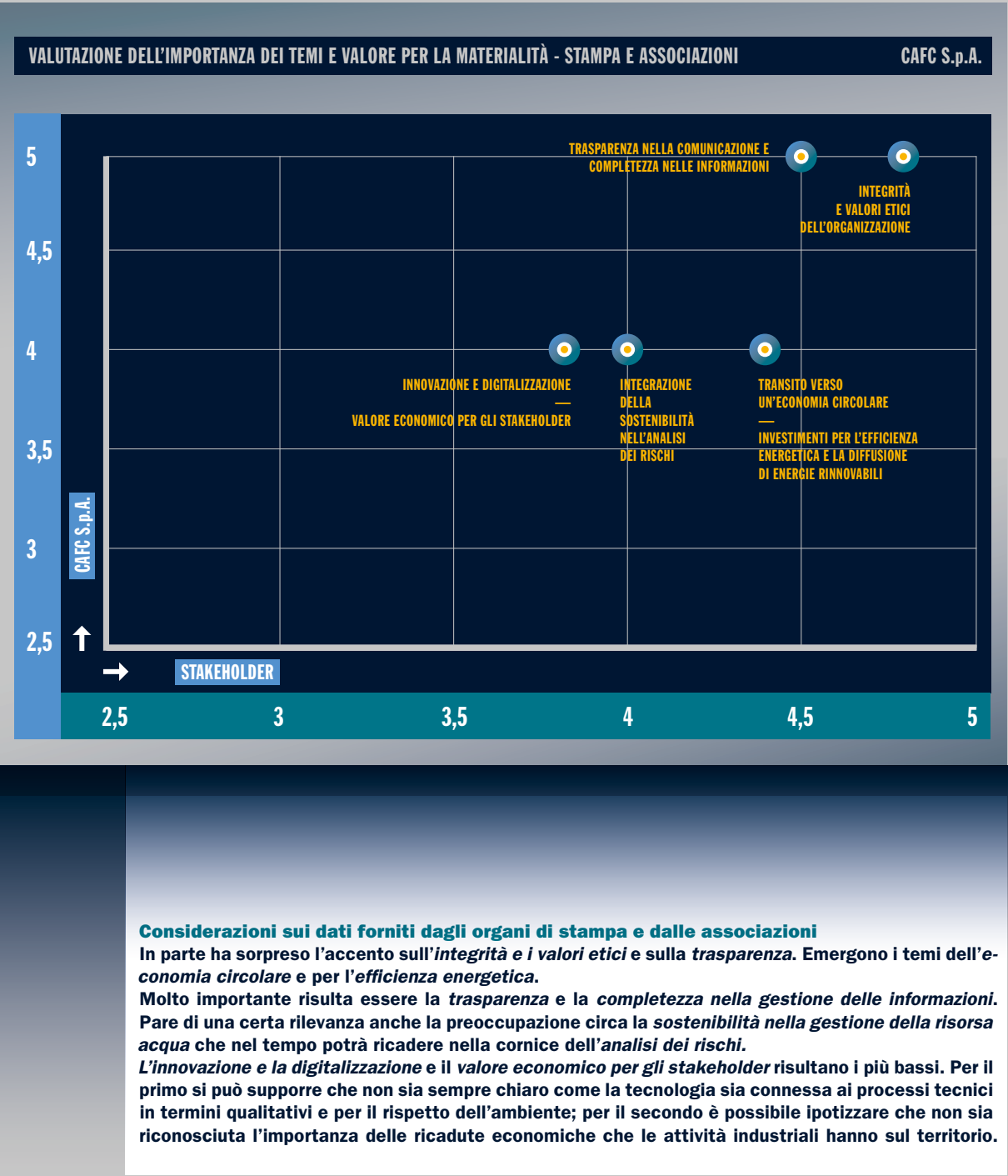


MATRICE DI MATERIALITÀ - SINDACI

CAFC S.p.A.



Considerazioni sui dati forniti dai Sindaci
Si scopre immediatamente che la *qualità dell'acqua, della depurazione e dei sistemi fognari* destano, seppur di poco, più interesse rispetto alla *gestione delle perdite idriche*. Particolare curiosità desta il punteggio più basso che riguarda la *distribuzione di valore sul territorio*. Da sottolineare, invece, l'*importanza degli investimenti sul territorio* e quelli per la *diffusione delle energie rinnovabili*. Questioni probabilmente collocate più in là nel tempo, come la *tutela del diritto di accesso all'acqua* o la *transizione verso un'economia circolare* sembrano essere percepite come meno urgenti.





Adduzione a servizio
Abitato di Lovea, Arta Terme (Ud)

Dati relativi alle “nuove generazioni”
AstraRicerche nel corso della manifestazione di Riciclo Aperto. Soggetti: 16 – 19 anni³

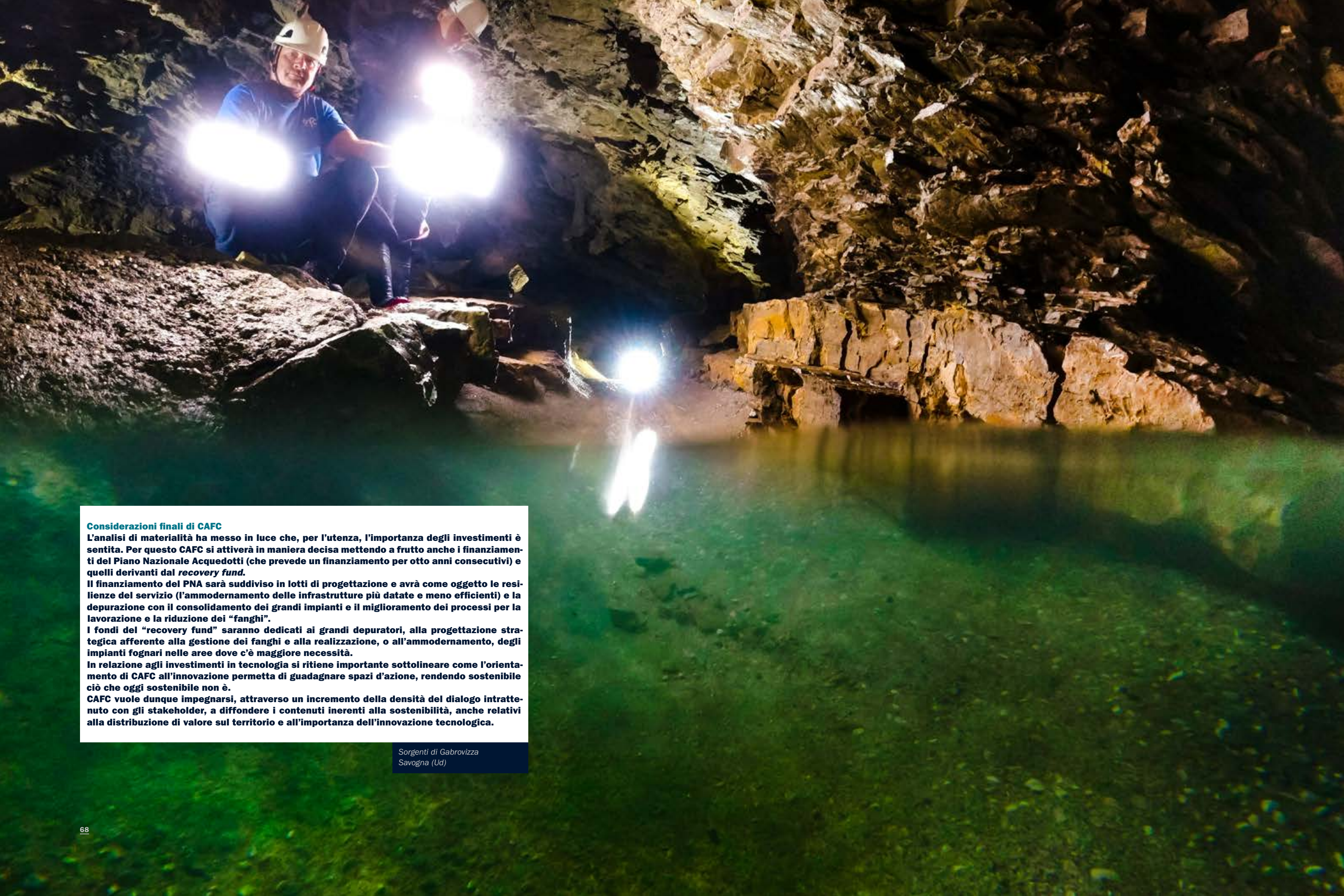
NUOVE GENERAZIONI 16 - 19 ANNI	CAFC S.p.A.
	PERCENTUALI / DATI
PREOCCUPATI PER L'AMBIENTE RIFERENDOSI ALLA SITUAZIONE DELL'INTERO PIANETA	81%
SI INFORMANO IN DISCUSSIONI CON AMICI/FAMILIARI MA GIUDICANO POCO AFFIDABILE L'INFORMAZIONE	65%
RITENGONO DI AVER RICEVUTO UN'EDUCAZIONE AMBIENTALE	86%
RITENGONO DI AVER RICEVUTO UN'EDUCAZIONE AMBIENTALE PIÙ DALLA FAMIGLIA CHE DALLA SCUOLA	54%
DISPIACIUTI DELLE CARENZE CHE ALCUNE ZONE DEL PAESE MOSTRANO SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA RITENUTA IMPORTANTE	77,30%
RITENGONO CHE UNA CORRETTA DIFFERENZIATA AIUTA A LASCIARE AI GIOVANI UN MONDO PIÙ PULITO	83,60%

Ricerca di Mediatyche “Adolescenti e sostenibilità” - Istituto di Ricerca IARD. Soggetti: 14 – 19 anni⁴

NUOVE GENERAZIONI 14 - 19 ANNI	CAFC S.p.A.
	PERCENTUALI / DATI
SOSTENIBILITÀ: OBIETTIVO IMPORTANTE	65,50%
SOSTENIBILITÀ: È UNA MODA DEL MOMENTO	2,50%
ASSOCIA IL CONCETTO DI “SOSTENIBILITÀ” AL TERMINE “RISPETTO”	50,80%
REPUTA CHE IN ITALIA VI SIA POCA ATTENZIONE AI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ	82,30%
SA CHE LA SOSTENIBILITÀ ABRACCIAM ANCHE L'AMBITO SOCIALE ED ECONOMICO	23,70%
RITIENE CHE LA “SOSTENIBILITÀ” RIGUARDI ESCLUSIVAMENTE IL RISPETTO E LA DIFESA DELL'AMBIENTE	35,80%
NON SI ESPRIME SUGLI AMBITI DELLA “SOSTENIBILITÀ” CHE SONO AMBIENTALE, ECONOMICO E SOCIALE	39,60%

Una lettura delle opinioni dei giovani
Tutto il campione analizzato nelle due inchieste si dice interessato ai temi della sostenibilità ed è preoccupato per il deterioramento delle condizioni ambientali.
Si informa sulla rete o attraverso il dialogo con parenti e amici e considera carente la comunicazione istituzionale.
Ritiene, inoltre, che le Istituzioni non facciano abbastanza, soprattutto in certe aree del Paese.
È convinto che i comportamenti individuali siano un importante punto di partenza.
È convinto altresì che la Sostenibilità riguardi l’ambiente fisico; una percentuale minoritaria è a conoscenza del fatto che la sostenibilità afferisce anche agli ambiti “economico e di governance” e “sociale”.

3 <https://www.comieco.org/studio-di-astraricerche-a-chiusura-di-ricicloaperto/>
4 <https://www.mediatyche.it/2019/09/20/che-cose-la-sostenibilita-per-i-giovani-la-ricerca-di-mediatyche/>



Considerazioni finali di CAFC

L'analisi di materialità ha messo in luce che, per l'utenza, l'importanza degli investimenti è sentita. Per questo CAFC si attiverà in maniera decisa mettendo a frutto anche i finanziamenti del Piano Nazionale Acquedotti (che prevede un finanziamento per otto anni consecutivi) e quelli derivanti dal *recovery fund*.

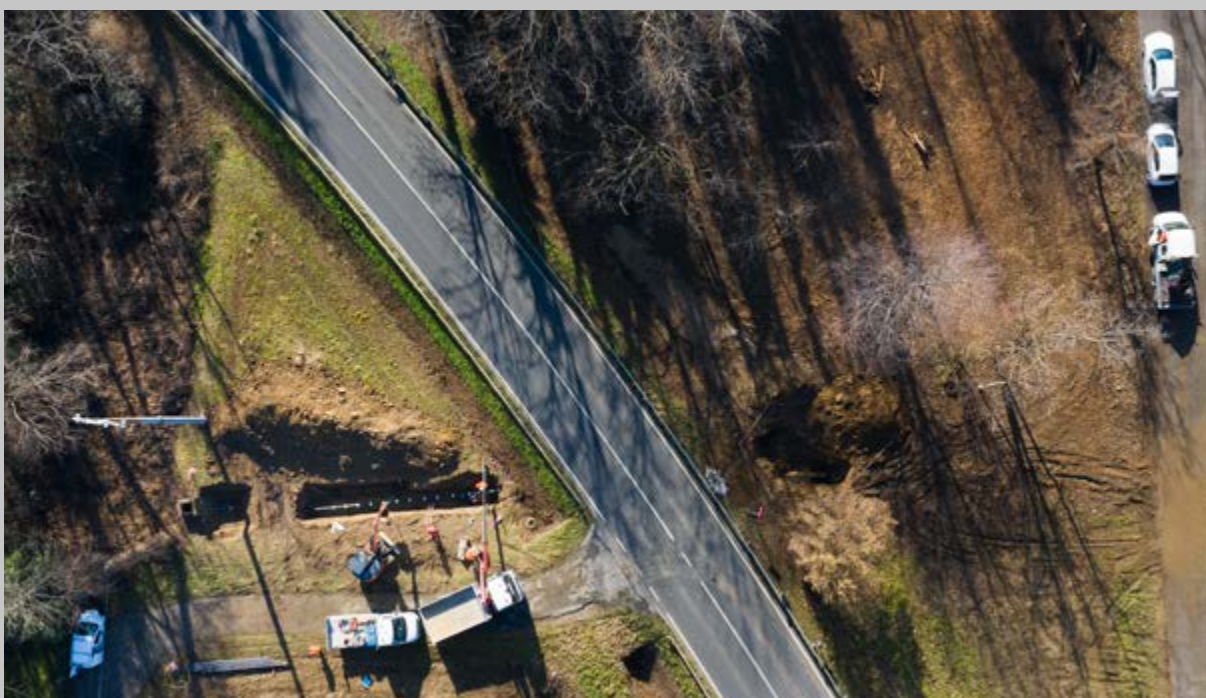
Il finanziamento del PNA sarà suddiviso in lotti di progettazione e avrà come oggetto le resilienze del servizio (l'ammodernamento delle infrastrutture più datate e meno efficienti) e la depurazione con il consolidamento dei grandi impianti e il miglioramento dei processi per la lavorazione e la riduzione dei "fanghi".

I fondi del "recovery fund" saranno dedicati ai grandi depuratori, alla progettazione strategica afferente alla gestione dei fanghi e alla realizzazione, o all'ammodernamento, degli impianti fognari nelle aree dove c'è maggiore necessità.

In relazione agli investimenti in tecnologia si ritiene importante sottolineare come l'orientamento di CAFC all'innovazione permetta di guadagnare spazi d'azione, rendendo sostenibile ciò che oggi sostenibile non è.

CAFC vuole dunque impegnarsi, attraverso un incremento della densità del dialogo intrattenuto con gli stakeholder, a diffondere i contenuti inerenti alla sostenibilità, anche relativi alla distribuzione di valore sul territorio e all'importanza dell'innovazione tecnologica.

Sorgenti di Gabrovizza
Savogna (Ud)



Riparazione rete idrica
S.S. Osovana, Pagnacco (Ud)



Riparazione rete idrica
S.S. Osovana, Pagnacco (Ud)



Campionamento acque reflue
Monte Lussari, Tarvisio (Ud)

GRI Standard 102 - 7 / 8 / 41
GRI Standard 405 - 1 / 2
GRI Standard 401 - 1 / 3
GRI Standard 103

LE PERSONE DI CAFC

4

UN
CAPITALE
DI RESPONSABILITÀ
E DI
COMPETENZE





Pulizia facciata
Sede Centrale CAFC, Udine

- GRI Standard 102 - 7 / 8 / 41
- GRI Standard 405 - 1 / 2
- GRI Standard 401 - 1 / 3
- GRI Standard 103



- **Dipendenti: 258**
di cui donne: 63, di cui uomini: 195
- **Turnover: 22 entrate, 20 uscite**
- **Infortuni: 6 (senza gravi conseguenze)**
- **Ore di formazione: 3132 (12,14 pro-capite)**
- **Investimenti in formazione: € 58.702**

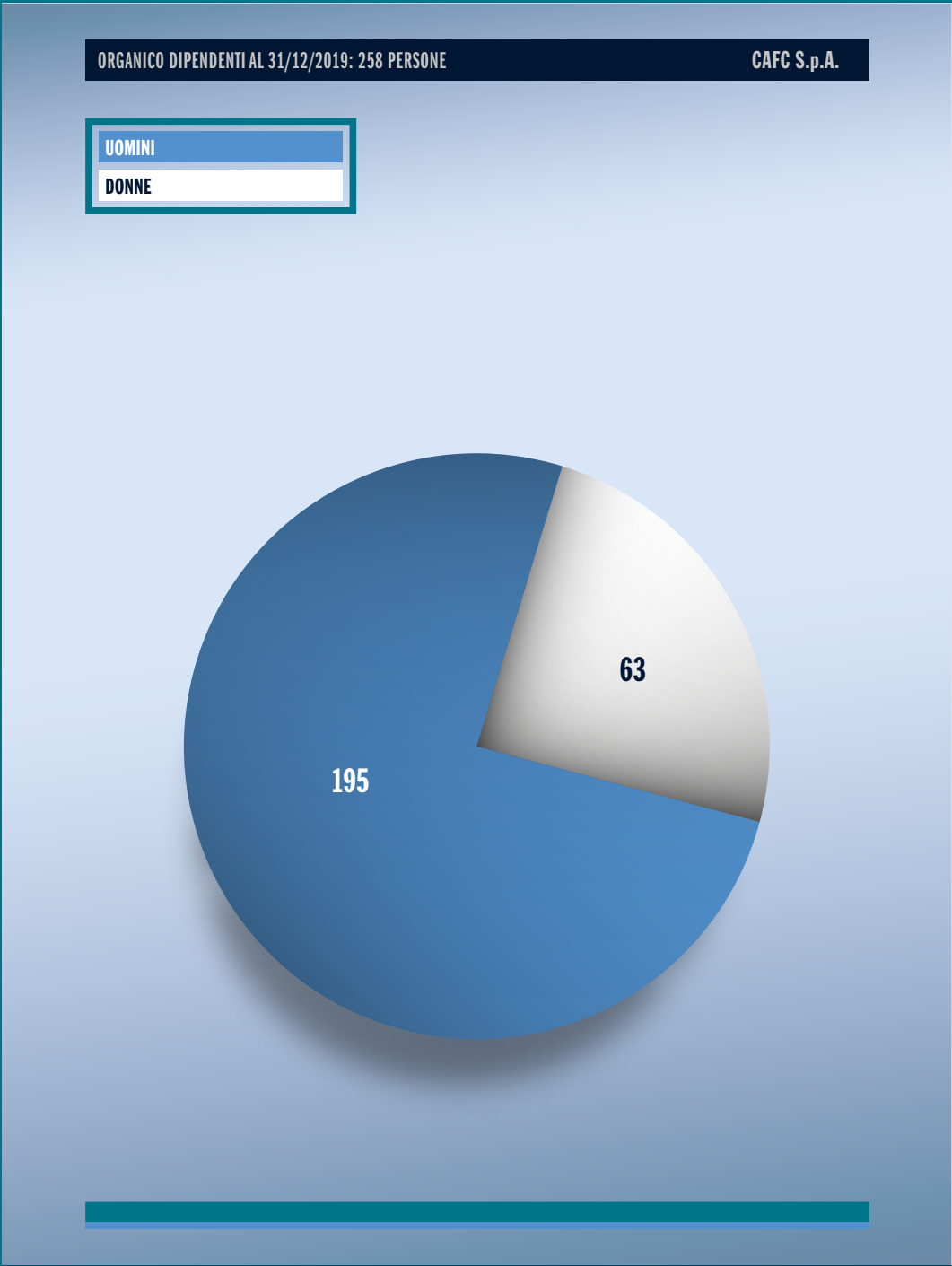
CAFC riconosce quale punto essenziale e distintivo di tutta la sua strategia di business il ruolo ricoperto dalle proprie risorse umane, per le quali ha definito un piano di sviluppo teso alla valorizzazione delle abilità e delle competenze, sulla base di processi di selezione, formazione, gestione e sistemi di remunerazione.

I principi fondamentali della politica di gestione del personale in CAFC sono la tutela del lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori, a forme di nepotismo e favoritismo, il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, nonché la valorizzazione delle persone verso un percorso di crescita professionale. In merito all'applicazione dei contratti di lavoro, CAFC si impegna a non utilizzare manodopera minorile, a non fare uso di lavoro coatto, a fornire un ambiente sano e salubre, a rispettare il diritto di associazione dei lavoratori, a non applicare pratiche disciplinari non previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento e ad attenersi alle modalità di applicazione ivi indicate, a rispettare gli orari di lavoro ed i livelli salariali previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato. In Azienda non si sono registrati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale così come definiti dall'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro), o altre forme rilevanti di discriminazione che coinvolgono stakeholder interni e/o esterni nelle operazioni avvenute durante il periodo di rendicontazione.

Viene incentivata la collaborazione tra tutti i dipendenti dell'Azienda al fine di mantenere e migliorare un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. In nessun caso possono essere richieste al dipendente prestazioni contrarie alla dignità della persona o che costituiscono fonti di rischio non accettabile per la salute e la sicurezza.

I collaboratori di CAFC sono rappresentati dalle squadre operative, coordinate da tecnici specializzati capaci di intervenire nella prevenzione e gestione delle emergenze come parte integrante della conduzione ordinaria delle reti e degli impianti; dai collaboratori che lavorano presso i diversi uffici (tecnici, amministrativi, commerciali, risorse umane, ICT, Sistema Gestione Integrato, ecc.) che si distinguono per l'alta preparazione così come per l'attenzione ai bisogni dell'utente; dal personale addetto al front office e al call center per il quale la cortesia, la disponibilità e la professionalità sono gli elementi che risultano imprescindibili nel rapportarsi con l'utente finale.

In questi anni è stata implementata in Azienda la diffusione di una cultura manageriale più imprenditoriale con percorsi di sviluppo per i singoli e per i gruppi, con obiettivi di attrazione, di sviluppo e *retention* del capitale umano.



Il C.d.A. è composto da un Presidente e quattro consiglieri, di cui due donne. L'età media degli uomini è superiore ai 50 anni, mentre, delle due donne, una ha un'età superiore ai 50 anni, l'altra ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni. Rispetto al dato del 2018, (con 255 dipendenti), nel 2019 registriamo un aumento di 3 unità.

La tabella sottostante evidenzia il numero dei dipendenti nei tre anni: 2017, 2018 e 2019.

NUMERO DIPENDENTI AL 31 DICEMBRE 2019		CAFC S.p.A.		
	2017	2018	2019	
DONNE	60	60	63	
UOMINI	204	195	195	
TOTALE	264	255	258	

NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE		CAFC S.p.A.		
	2017	2018	2019	
TEMPO INDETERMINATO	257	249	258	
DI CUI DONNE	57	58	63	
TEMPO DETERMINATO	7	6	0	
DI CUI DONNE	3	2	0	
TOTALE	264	255	258	
DI CUI DONNE	60	60	63	

NUMERO DIPENDENTI PART-TIME		CAFC S.p.A.		
	2017	2018	2019	
DIPENDENTI CON CONTRATTO FULL-TIME	255	243	250	
DI CUI DONNE	51	48	55	
DIPENDENTI CON CONTRATTO PART-TIME	9	12	8	
DI CUI DONNE	9	12	8	

CAFC applica il C.C.N.L. unico di settore Gas-Acqua per le aziende aderenti a Utilitalia. La stabilità del lavoro rimane una prerogativa della Società. Il 98% dei dipendenti di CAFC ha un contratto a tempo indeterminato, mentre i contratti a tempo determinato continuano ad essere non superiori al 2%. Il part time è stato adottato dal 3,2% del totale del personale. CAFC rispetta la normativa vigente in materia di compensi che non prevede alcun criterio che si basi sulla distinzione di genere. Il sistema premiante non è strutturato per distinguere genere maschile e femminile e nemmeno per escludere dipendenti che abbiano scelto il part time.



Collaudo nuovo impianto di pressurizzazione e disinfezione, Cervignano del Friuli (Ud)

Nella tabella sono indicate le classi d'età dei dipendenti divisi tra uomini e donne nei tre anni 2017 2018 e 2019

CLASSI D'ETÀ DEI DIPENDENTI									CAFC S.p.A.
CLASSI DI ETÀ	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<30	2	5	7	3	5	8	3	6	9
30 - 39	13	29	42	13	31	44	13	38	51
40 - 49	22	68	90	22	60	82	26	64	90
50 - 59	17	71	88	18	68	86	19	66	85
≥60	6	31	37	4	31	35	2	21	23
TOTALE	60	204	264	60	195	255	63	195	258

In CAFC l'assegnazione dei ruoli e delle qualifiche è la seguente (con suddivisione per genere):

- 3 Dirigenti → tutti uomini
- 13 Quadri → tra cui 8 uomini e 5 donne
- 127 Impiegati → tra cui 69 uomini e 58 donne
- 115 Operai → tutti uomini

SUDDIVISIONE PERSONALE PER QUALIFICA PROFESSIONALE E PER GENERE				CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019	
DIRIGENTI	3	3	3	
DI CUI DONNE	0	0	0	
QUADRI	9	9	13	
DI CUI DONNE	2	2	5	
IMPIEGATI	138	131	127	
DI CUI DONNE	58	58	58	
OPERAI	114	112	115	
DI CUI DONNE	0	0	0	

Nella tabella sottostante indichiamo la distribuzione del personale nelle diverse aree aziendali:

- ♦ per Struttura si intende: gli uffici amministrativi, commerciali, le risorse umane, ICT (Informazione Comunicazione e Tecnologia) SGI (Certificazione del Sistema di Gestione)
- ♦ per Servizi Operativi si intende: le divisioni operative acquedotto, fognatura, depurazione, lo staff operativo, manutenzioni ed engineering.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE DIVERSE AREE AZIENDALI 2019				CAFC S.p.A.
FORZA LAVORO	DONNE		UOMINI	TOTALE
STRUTTURA	43		19	62
SERVIZI OPERATIVI	20		176	196

Nella tabella sottostante evidenziamo le diverse classi d’età del personale suddivise per qualifica nell’anno 2019.

CLASSI DI ETÀ PERSONALE DIVISI PER QUALIFICA NELL'ANNO 2019												CAFC S.p.A.
	DIRIGENTI			QUADRI			IMPIEGATI			OPERAI		
CLASSI DI ETÀ	DONNE	UOMINI	TOT.	DONNE	UOMINI	TOT.	DONNE	UOMINI	TOT.	DONNE	UOMINI	TOT.
<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

Nella tabella di seguito indichiamo la percentuale di personale per qualifica professionale e per genere.

% DI PERSONALE PER QUALIFICA PROFESSIONALE E GENERE				CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019	
DIRIGENTI	1,14	1,18	1,16	
DI CUI DONNE	0	0	0	
QUADRI	3,41	3,53	5,03	
DI CUI DONNE	0,76	0,78	1,94	
IMPIEGATI	52,27	51,37	49,22	
DI CUI DONNE	21,97	22,75	22,48	
OPERAI	43,18	43,92	44,57	
DI CUI DONNE	0	0	0	

Come già evidenziato, la suddivisione per qualifiche mette in evidenza che il personale femminile è quasi esclusivamente inquadrato nella qualifica impiegatizia. Rispetto allo scorso anno, vi è un incremento della presenza femminile nella qualifica di quadro, mentre risulta ancora assente nelle qualifiche di operai e dirigenti.

Il 99% dei collaboratori proviene dalla Provincia di Udine.

Assenze dal servizio

La causale più ricorrente è la malattia (comprensiva di ricoveri ospedalieri e day hospital) con un’incidenza complessiva pari al 2,43% delle ore lavorabili, seguita per l’anno 2019 dalle assenze legate all’assistenza di persone disabili (0,62%), per infortuni (0,32%), maternità (0,31%).

Congedo Parentale

Il numero totale dei dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale durante il periodo di rendicontazione è stato 41 per il genere maschile e 12 per il genere femminile.

Degli aventi diritto hanno usufruito 3 uomini e 4 donne.

Tutti i dipendenti interessati sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale ad eccezione di una donna per la quale è cessato il rapporto di lavoro con CAFC.

Turnover

Nel 2019 sono state effettuate:

- ♦ 3 nuove assunzioni, di cui 1 donna – di età inferiore ai 30 anni – a fronte di 2 uscite di cui 2 donne
- ♦ 16 nuove assunzioni, di cui 5 di donne – di età compresa tra i 30 e i 50 anni – a fronte di 2 uscite di cui 1 donna
- ♦ 3 assunzioni, di cui 1 donna – di età superiore ai 50 anni – a fronte di 16 uscite di cui 2 donne.

Complessivamente, nel 2019 sono state effettuate 22 nuove assunzioni, di cui 7 donne a fronte di 20 uscite di cui 5 donne.

Il numero totale di assunzioni rispetto all’anno precedente è leggermente aumentato, mentre le uscite sono di poco diminuite.

TURNOVER AZIENDALE PER FASCE D'ETÀ							CAFC S.p.A.
	2017		2018		2019		
CLASSI ETÀ	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	
<30	4	1	4	1	3	2	
30 - 49	7	1	8	5	16	2	
≥50	2	9	2	17	3	16	
TOTALE	13	11	14	23	22 DI CUI 7 F	20 DI CUI 5 F	

TASSI TURNOVER AZIENDALE				CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019	
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO	260	258	253	
TASSO TURNOVER IN ENTRATA	4,23%	8,75%	7,94%	
TASSO TURNOVER IN USCITA	5,00%	5,32%	8,73%	
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO	9,21%	14,30%	16,60%	

TASSI TURNOVER AZIENDALE FEMMINILE		CAFC S.p.A.
		2019
ORGANICO AD INIZIO D'ANNO		59
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO		61
TASSO TURNOVER ENTRATA		11,86%
TASSO TURNOVER USCITA		8,47%
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO		19,67%

TASSI TURNOVER AZIENDALE MASCHILE		CAFC S.p.A.
		2019
ORGANICO A INIZIO ANNO		193
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO		192,66
TASSO TURNOVER ENTRATA		7,77%
TASSO TURNOVER USCITA		7,77%
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO		15,57%



Collaudo nuovo impianto di pressurizzazione e disinfezione, Cervignano del Friuli (Ud)

“Safety first” - garantire la salute e la sicurezza sul lavoro

Il tema della salute e della sicurezza del lavoro riguarda tutto il personale impiegato e, in generale, coinvolto nelle attività dell'Organizzazione.

CAFC mantiene un Sistema di Gestione Integrato che presidia gli aspetti della Qualità (certificato secondo la ISO 9001), della Salute e Sicurezza del Lavoro (certificato secondo OHSAS 18001, in corso di transizione a ISO 45001) e delle prestazioni aziendali verso l'Ambiente (certificato secondo la ISO 14001). È stata mantenuta la scelta di unificare e circoscrivere l'elenco degli indicatori previsti nel SGI (Sistema di Gestione Integrato) a quelli richiesti da ARERA per la tenuta sotto controllo delle prestazioni aziendali all'interno del SGI. L'utilizzo degli indicatori definiti da ARERA consente inoltre un efficace benchmark con tutte le aziende del settore.

Il servizio di gestione integrata ha condotto come di prassi gli interventi di formazione all'accoglienza per i neoassunti.

Si sono svolte le previste riunioni della sicurezza previste dal D. Lgs. 81/2008. L'interazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza è stata efficace e improntata alla collaborazione.

CAFC attraverso la prassi prevista dai vari standard adottati, descrive come opera per la gestione del personale e dei lavoratori coinvolti nelle proprie attività. I sistemi precedentemente descritti 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 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 del Lavoro.

La normativa succitata prevede processi specifici per l'indagine, l'identificazione e la valutazione dei rischi per le attività di routine e non, prevede l'applicazione di controlli “gerarchici” al fine di eliminare o minimizzare i rischi. 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. Non ci sono stati casi di lavoratori che abbiano rifiutato situazioni di lavoro che ritenevano pericolose o dannose per la salute.

In CAFC si hanno sostanzialmente due classi di lavoratori esposte a tipologie di rischio omogenee, ovvero il personale impiegatizio e il personale operativo. Il sistema di gestione OHSAS 18001 copre entrambe le tipologie e rappresenta lo strumento organizzativo che garantisce a CAFC di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori integrando in maniera coerente nella sicurezza tutte le attività svolte dall'Organizzazione.

L'andamento degli infortuni è tenuto sotto controllo dal Servizio Prevenzione e viene condiviso e discusso nelle riunioni periodiche della sicurezza, alle quali partecipano i Rappresentanti dei lavoratori, il Datore di Lavoro e il Medico Competente, oltre al Responsabile del Servizio Prevenzione.

Nel corso delle ore lavorate nell'anno 2019, pari a 386.454, non vi sono stati decessi né gravi lesioni. Si sono registrati 6 infortuni senza gravi conseguenze, tutti riguardanti l'attività del personale operativo. Di seguito i dati.

ANALISI DEGLI INFORTUNI			CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019
NUMERO MEDIO DIPENDENTI	255	253	265
NUMERO MEDIO OPERAI (CODICE INAIL 45025082)	111	112	112
NUMERO MEDIO IMPIEGATI (CODICE INAIL 45085256)	144	141	153
ORE LAVORATE	380.877	376.567	386.454
INDICE DI FREQUENZA (= N° INFORTUNI X 1.000.000 / ORE LAVORATE)	4,82	7,97	15,53
INDICE DI GRAVITÀ (= GG. ASSENZA X 1.000 / ORE LAVORATE)	0,04	0,14	0,73
INDICI F E G AL NETTO DELL'APPORTO DELL'INFORTUNIO IN ITINERE			12,94
			0,12*
GIORNI DI INFORTUNIO	15	54	281
GIORNI DI INFORTUNIO OPERAI	15	51	280
GIORNI DI INFORTUNIO IMPIEGATI	0	3	1
TOTALE INFORTUNI	2	3	6
INFORTUNI CODICE INAIL OPERAI	2	1	6
INFORTUNI CODICE INAIL IMPIEGATI	0	1	0
N° INFORTUNI CON INVALIDITÀ DA 1 A 10 GG.	2	2	3
N° INFORTUNI CON INVALIDITÀ DA 11 A 40 GG.	0	0	2
N° INFORTUNI CON INVALIDITÀ OLTRE 40 GG.	0	1	1

L'analisi degli infortuni del 2019 evidenzia un trend degli indicatori in peggioramento, principalmente nell'indice di Gravità. Tale tendenza trova subito chiara motivazione nell'infortunio che da solo ha visto 235 giorni di assenza dal lavoro. È necessario tuttavia sottolineare come l'evento sia del tutto estraneo a qualsiasi attività lavorativa: esso infatti è avvenuto durante il rientro a casa (incidente stradale) al termine del lavoro ed è stato preso in carico dall'INAIL come infortunio *in itinere* e pertanto riconosciuto e conteggiato. La simulazione dell'andamento degli indici al netto dell'infortunio *in itinere* vedrebbe **F = 12,94** (media scorrevole degli ultimi 3 anni pari a 8,58) e **G = 0,12** (media scorrevole degli ultimi 3 anni pari a 0,10) ovvero sia in linea con il trend di miglioramento. La linea di tendenza, privata dell'apporto cospicuo dell'infortunio extralavorativo, segna un andamento in senso migliorativo. Dal punto di vista qualitativo gli infortuni sono sempre di tipo prevalentemente meccanico.

Sono stati analizzati i momenti dell'anno e della settimana in cui si sono verificati infortuni, qui evidenzieremo gli ultimi 3 anni, al fine di verificare se l'Azienda avesse potuto mettere in campo azioni migliorative di prevenzione e protezione, con il seguente quadro finale:

- ♦ il periodo dell'anno in cui si verificano più facilmente infortuni vede una leggera prevalenza dei mesi ottobre, novembre e dicembre
- ♦ il giorno della settimana a maggior frequenza è il lunedì, seguito dal mercoledì
- ♦ gli eventi avvengono prevalentemente la mattina.

Per i motivi sopra descritti, resta quindi difficile individuare una linea di intervento aziendale che si basi esclusivamente sull'andamento infortunistico, dato che le caratteristiche degli eventi occorsi sono sempre molto variegate. Dall'analisi degli andamenti inoltre non si evidenziano ulteriori indicatori che consentano di individuare possibili azioni strutturali; l'attività di prevenzione delle cause di infortunio viene gestita caso per caso.

Emergenza Covid - 19
Ci preme sottolineare che, per quanto attiene ai provvedimenti che l'Azienda ha adottato nei confronti dei dipendenti facciamo qui solo un accenno, il resoconto completo si potrà trovare nella Relazione introduttiva al Bilancio d'esercizio:
“CAFC S.p.A. non ha ritenuto di attivare ammortizzatori sociali (Fondo di Integrazione Salariale). Tale decisione, condivisa dal C.d.A. e dalla Commissione di Controllo Analogo è stata ispirata dal fatto che l'Azienda è sempre stata in continuità lavorativa. L'attivazione di ammortizzatori sociali avrebbe eroso risorse che in questo momento devono essere lasciate a disposizione di settori economici più in difficoltà (manifattura, servizi non essenziali, commercio, ecc.). L'applicazione di ammortizzatori sociali in aziende che operano in contesti regolati, incide poi in modo evidente con l'obiettivo della regolazione che prevede la copertura totale dei costi aziendali attraverso la tariffa pagata dall'utente e l'assegnazione di un fatturato obiettivo (VRG).
Sono state utilizzate le ferie maturate dai lavoratori fino al 31 marzo 2020 e, ad alcuni lavoratori, sono stati concessi permessi retribuiti a recupero, che il lavoratore restituirà entro il 30 giugno 2021. È stato istituito un fondo ferie solidali, alimentato volontariamente dai lavoratori e dall'azienda, che consente di coprire eventuali eccedenze di utilizzo di permessi retribuiti a recupero. Le ferie e i permessi maturandi dal 1° aprile 2020 non sono stati utilizzati.
Sulla base di questi principi è stato sottoscritto un accordo sindacale con le organizzazioni sindacali territoriali.”

La Formazione sulla sicurezza del lavoro
Sono state dedicate **990 ore** sull'attività di Formazione inerenti alla sicurezza dei collaboratori di CAFC su un totale complessivo di **3132 ore** formative (hanno rappresentato il 31,6% di tutte le ore formative aziendali).
La funzione R.S.P.P. permette di identificare e ridurre al minimo i rischi, nonché una spiegazione di come l'Organizzazione assicuri la qualità di questi servizi e faciliti i lavoratori nell'accedervi.
I lavoratori possono esprimere ai propri rappresentanti per la salute e la sicurezza sul lavoro e ai medici durante le visite periodiche, ogni dubbio o preoccupazione e porre domande e istanze inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

La cultura della crescita professionale

Attraverso la **formazione CAFC** mira a stimolare e ampliare le competenze professionali dei propri dipendenti. L'impegno della società rispetto a questo tema deve essere inteso come occasione per il continuo miglioramento delle risorse umane e come possibilità per affrontare e risolvere problematiche e raggiungere obiettivi aziendali.

Nel 2019 sono state erogate **più di 3132 ore di formazione**, per una media di **12,14 ore pro-capite**. L'investimento dell'Azienda in formazione, nel 2019, è pari a € 58.702,50.

Di particolare importanza per CAFC le attività di formazione sui processi interni e di affiancamento ai nuovi addetti. Di rilievo sono le attività di formazione specifica che, anche sulla base di esigenze direttamente rilevate dai collaboratori interni, sono state attivate nel corso degli ultimi anni.

Gli investimenti di CAFC in Formazione sono così ripartiti nei tre anni:

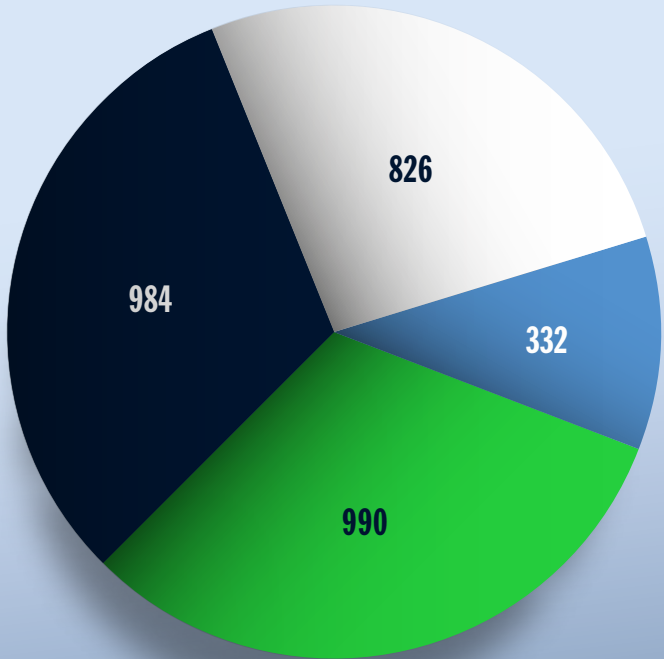
2017	€ 63.027,50
2018	€ 72.447,78
2019	€ 58.702,50

ORE FORMAZIONE DIPENDENTI		CAFC S.p.A.
		2019
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	3132	179

ORE FORMAZIONE DIPENDENTI

CAFC S.p.A.

FORMAZIONE TECNICA
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA FORMAZIONE COMMERCIALE
FORMAZIONE SICUREZZA
FORMAZIONE ICT



4 LE PERSONE DI CAFC

Oltre alla formazione descritta nelle tabelle e nella grafica CAFC ha gestito al proprio interno percorsi formativi dedicati soprattutto, ma non solo, all'ICT.

Nel corso dell'anno 2019, inoltre, si è concluso il Master universitario di II Livello organizzato dall'Università di Ferrara relativo al tema su “Prevenzione della Corruzione e Contratti Pubblici - Aspetti Giuridici - Misure Organizzative Performance ed Integrità” che è stato frequentato dalla Responsabile del Servizio Legale e Gare della Società. Inoltre, si è concluso un corso di formazione che ha impegnato due dipendenti da novembre 2018 a maggio 2019, organizzato dall'Accademia dei Servizi Pubblici di Roma intitolato “General Management per i Talenti delle Utilities”.

In autunno ha preso avvio il Master universitario di II Livello organizzato dall'Università di Udine relativo al tema su “*Innovazione tecnologica e management del Ciclo Idrico Integrato*” a cui si sono iscritti sei dipendenti di CAFC e che si concluderà nel 2021. Nello stesso periodo un ulteriore dipendente si è iscritto ad un Master universitario organizzato dall'Università di Udine relativo al tema “Intelligence ed ICT” che si concluderà nell'arco dell'anno 2020. Le attività sono state cofinanziate da CAFC.

L'attività di Welcome Training in occasione di ciascun nuovo ingresso in Azienda viene erogata dal Servizio SGI (Sistema di Gestione Integrato) aziendale.

Durante tale attività (che occupa tutta la prima giornata di lavoro del nuovo dipendente) viene presentata l'Azienda nel suo complesso, con particolare attenzione alle tematiche inerenti alla salute e sicurezza del lavoro.

Viene inoltre colta l'occasione per fornire al nuovo assunto l'informazione relativa agli obblighi che sono collegati alla nuova mansione svolta presso CAFC (es.: riservatezza dei dati, Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/2001, Trasparenza e Prevenzione della Corruzione, ...).

CAFC si impegna a migliorare il sistema di registrazione della formazione valutando, per il futuro, la possibilità di includere anche la formazione on the job, con particolare riferimento a quella erogata al personale neo-assunto.



Centrale idroelettrica Ancona
Udine





Depuratore
di Martignacco (Ud)

GRI Standard 303 - 1 / 2 / 3 / 4 / 5
GRI Standard 307 - 1
GRI Standard 103

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

5

UN
SERVIZIO
CAPILLARE PER
UNA RISORSA
DI TUTTI





Ricerca perdite, Monte Zoncolan
Sutrio (Ud)

GRI Standard 303 - 1 / 2 / 3 / 4 / 5

GRI Standard 307 - 1

GRI Standard 103

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 5



- **Totale unità finali servite: 296.039**
- **Impianti complessivamente gestiti: oltre 3.500**
- **Impianti di depurazione: oltre 500**
(di cui 3 con potenzialità superiore a 10.000 AE)
- **Perdite idriche per km gestito: 16,62 (m³/km/gg)**
- **Percentuale campioni conformi nelle analisi di autocontrolli acquedotto: 95%**
- **Percentuale fanghi destinati al recupero: 67%**
- **Percentuale campioni conformi per le analisi di autocontrollo per la depurazione: 94%**

CAFC esercita il proprio ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato con la finalità di garantire ai propri stakeholder prestazioni di elevata qualità nella trasparenza e nel pieno rispetto delle normative, delle concessioni e degli standard fissati dalle autorità di riferimento oltre che dei diritti degli utenti. CAFC ricerca, attraverso lo sviluppo delle competenze delle proprie persone, il perfezionamento dei propri processi organizzativi e, attraverso i costanti e crescenti investimenti nelle attività di manutenzione ed innovazione di tutti gli impianti e strumenti della rete idrica, il continuo miglioramento dei propri impatti nel contesto di riferimento anche in relazione alle conseguenze del cambiamento climatico. Assumere la responsabilità di gestione del Servizio Idrico Integrato con l'obiettivo di migliorarne le prestazioni nel tempo, significa saper gestire la complessità delle diverse interazioni tra i servizi di captazione, di adduzione, di distribuzione dell'acqua potabile e di fognatura e depurazione delle acque reflue. Attraverso tale gestione integrata diventa possibile per CAFC garantire agli utenti la fornitura di acqua costantemente controllata e di elevata qualità implementando modelli innovativi, come il Water Safety Plan, che permettono l'analisi dei rischi sanitari lungo l'intera infrastruttura idrica garantendo una sicurezza ancora maggiore rispetto agli standard previsti dalla legge.

La raccolta dell'acqua e la sua qualità

Attraverso le sue divisioni operative (Acquedotto, Fognatura, Depurazione e Produzione di energia elettrica) garantisce il mantenimento delle migliori condizioni di tutte le sue infrastrutture idriche e realizza i programmi pluriennali di investimento.

Al 31.12.2019 le utenze attive sono pari a 186.076 per l'acquedotto, 174.361 per la fognatura e 154.875 per la depurazione mentre il numero di contratti attivi è pari a 206.076. Nella tabella e nel grafico di seguito riportati, al fine di rendere chiaro il bacino dell'Utenza servita dall'Azienda, si espongono alcuni indicatori riferiti agli ultimi tre anni.

UNITÀ FINALI SERVITE		CAFC S.p.A.	
	2017	2018	2019
UNITÀ FINALI SERVITE (USO ABITATIVO)	277.959	279.921	267.967
UNITÀ FINALI SERVITE (USO NON ABITATIVO)	27.484	27.868	28.072
TOTALE UNITÀ FINALI SERVITE	305.443	307.789	296.039*
* SI PRECISA CHE PER I DATI 2019 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 PRECEDENTE, MA SONO SOLO STATE CLASSIFICATE DIFFERENTEMENTE.			



Ricerca perdite, Monte Zoncolan
Sutrio (Ud)



IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO GESTITO		CAFC S.p.A.
ESTENSIONE DEL TERRITORIO GESTITO	93 KM IN DIREZIONE EST/OVEST 111 KM IN DIREZIONE NORD/SUD SUPERFICIE DI CIRCA 4.600 KM²	
LUNGHEZZA RETE ACQUEDOTTO	OLTRE 5.300 KM	
LUNGHEZZA RETE FOGNATURA	OLTRE 3.700 KM	
IMPIANTI COMPLESSIVAMENTE GESTITI	OLTRE 3.500	
IMPIANTI DI PRESA PRINCIPALI	5	
IMPIANTI DI DEPURAZIONE	OLTRE 500 DI CUI 3 CON POTENZIALITÀ SUPERIORE A 100.000 AE (ABITANTI EQUIVALENTI)	

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 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 circa 4.600 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 sono più di 3.500 fra i quali diversi impianti di sollevamento, serbatoi e vasche. Le tubazioni che compongono la rete di adduzione e di distribuzione dell'acquedotto misurano 5.319 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, 515 sorgenti alle quali si aggiungono 13 briglie (prese da corso d'acqua superficiale). Nessuna delle aree di prelievo è sottoposta a stress idrico.

Nel corso del 2019 sono stati effettuati prelievi complessivi per 72.260 ML di acqua, dei quali 54.593 ML (pari al 76%) captati da acque sotterranee e 16.838 ML (pari al 23%) da acque superficiali. Una quantità limitata di acqua (di provenienza sotterranea) misurata in 829 ML (pari al 1%) viene acquistata da gestori del servizio idrico in territori limitrofi.

PRELIEVO D'ACQUA PER TIPOLOGIA DI CAPTAZIONE		CAFC S.p.A.
VOLUMI D'ACQUA (ML - 1 ML CORRISPONDE A 1000 m³)		2019
ACQUA DI SUPERFICIE TOTALE		16.838
ACQUA SOTTERRANEA TOTALE		54.593
ACQUA ACQUISTATATA DA TERZI		829
TOTALE		72.260

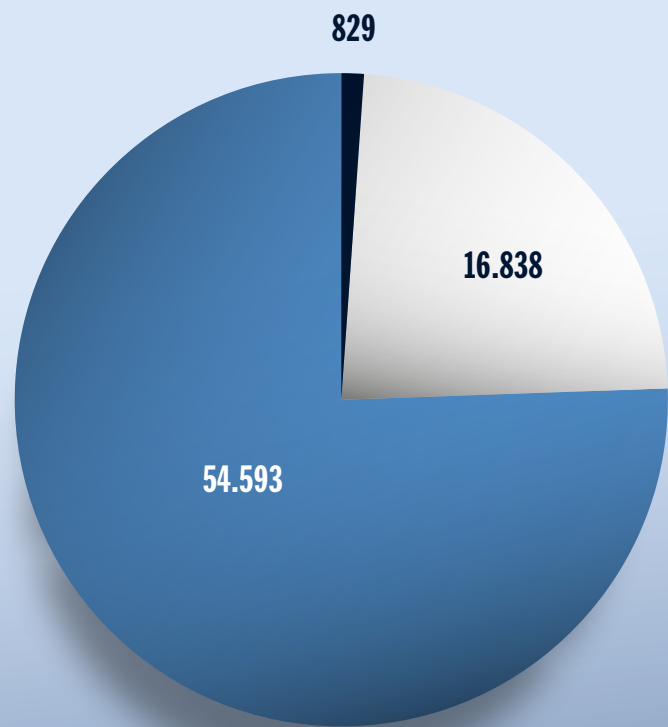


Sorgenti di Tarcetta
Pulfero (Ud)

PRELIEVO D'ACQUA PER TIPOLOGIA DI CAPTAZIONE 2019

CAFC S.p.A.

VOLUMI D'ACQUA (ML) - 1 ML corrisponde a 1.000 m³
ACQUA DI SUPERFICIE TOTALE
ACQUA SOTTERRANEA TOTALE
ACQUA ACQUISTATATA DA TERZI



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 di opere di presa siano dotate 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;
- il consumo fatturato alle utenze è diminuito nel corso del 2019, rispetto al 2018, per effetto del superamento del precedente sistema di fatturazione (abolizione del minimo impegnato per le utenze NON domestiche nei bacini Città di Udine e montano);
- si registra un aumento dei volumi di acqua acquistati da altri sistemi acquedotto (c.d. Wholesale) nel corso degli ultimi due anni. Si precisa che si tratta di acque potabili ("acque dolci") in quantitativi solitamente limitati; nel corso del 2019 si registra una diminuzione di circa il 4% del volume fatturato alle utenze per effetto 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. Su tale riduzione incide, inoltre, l'eliminazione dell'"abbonamento" per le utenze produttive;
- 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, ed 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 da sottoporre a manutenzione. 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	CAFC S.p.A.		
VOLUMI D'ACQUA (IN ML)	2017	2018	2019
PRELEVATI PRESSO IMPIANTI PROPRI O IMPORTATI DA ALTRI SISTEMI	73.998	73.441	72.260
CONSEGNATI AD ALTRI SISTEMI ACQUEDOTTO	594	662	619
ACQUISTATI DA ALTRI SISTEMI ACQUEDOTTO	678	789	829
CONSUMI FATTURATI ALLE UTENZE	37.070	35.541	34.037

Gli indicatori relativi alle perdite idriche sono stati rideterminati a partire dalle misure relative al servizio di fornitura idrica sulla base della Deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR. ARERA richiede la misurazione di due indicatori:

- 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, CAFC si colloca nella fascia B, che presuppone un obbligo di miglioramento della posizione. L'Azienda, pertanto, si pone un obiettivo di miglioramento delle performance misurate dall'indicatore che misura le perdite idriche lineari quantificabile nel 4% nel corso del prossimo biennio.

L'acquedotto di CAFC si estende in un territorio molto ampio con un numero di utenze limitato. Queste caratteristiche, che connotano la rete idrica come un grande acquedotto “rurale”, richiedono all'Azienda un costante e importante sforzo nel contenere la misura delle perdite idriche che consentirebbe una diminuzione dei prelievi presso le fonti. Per quanto riguarda invece l'indicatore M1b, CAFC si colloca nella fascia C, con obbligo di migliororia continua su base biennale. Le classi in cui si collocano i due indicatori risultano invariate rispetto al 2018. Pertanto, al 31.12.2019 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, identificati con lettere qualitative da A (livello massimo) a E (livello minimo).

PERDITE IN DISTRIBUZIONE - MACRO INDICATORE ARERA M1'			CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019
M1a (m³/km/gg) – PERDITE IDRICHE LINEARI	14,28	16,85	16,62
M1b (%) – PERDITE IDRICHE PERCENTUALI	42,1%	44,5%	44,7%
* INDICATORE CON ZONA MONTANA STIMATA			

Relativamente all'indicatore M1b si precisa che rappresenta per il circa 90% le perdite idriche reali (rotture tubazioni e guasti impianti) e per il restante valore (circa il 10%), le perdite idriche apparenti (furti ed errori di misura).

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 2019, registrano valori rispettivamente di 45% e 35%. 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.

Attraverso le sei unità operative del servizio acquedotto si realizzano le attività necessarie per la realizzazione/ottimizzazione 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. Per ulteriori considerazioni si rimanda alla relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio 2019 dove vengono esposti i principali indicatori di gestione dell'acquedotto.

La qualità delle acque potabili

CAFC si impegna con le proprie persone e con un imponente ed efficace sistema di controlli e verifiche a garantire acqua potabile ogni giorno ai suoi utenti. Attraverso gli investimenti in nuove e moderne tecnologie e in moderni piani di sicurezza delle acque come il Water Safety Plan, è possibile evidenziare nell'acqua eventuali sottoprodotti nocivi che in passato non erano rilevabili oltre che individuare, in via preventiva, rischi lungo tutta la rete idrica. L'Azienda, inoltre, partecipa a programmi di ricerca volti alla verifica della presenza dei cosiddetti inquinanti emergenti.

Le acque destinate al consumo umano devono possedere, alla distribuzione, i requisiti di qualità indicati nel D.Lgs. 31/2001, che stabilisce i valori per una serie di parametri: organolettici, chimico-fisici, microbiologici, presenza di sostanze nocive. Il D.Lgs. 152/2006 detta ulteriori indirizzi relativamente alle acque destinate al consumo umano ed in particolare detta delle norme in materia di inquinamento delle acque causato da nitrati. In applicazione del D.Lgs. 31/2001 risultano rilevanti le seguenti tipologie di controlli:

- ◆ controlli interni: sono i controlli effettuati dal gestore del Servizio Idrico Integrato (CAFC) per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano
- ◆ controlli esterni: i controlli esterni sono quelli svolti dall'azienda sanitaria per verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti del D.Lgs. 31/2001.

L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del FVG (ARPA) ha la competenza per il monitoraggio delle acque. La competenza dei controlli alle captazioni e alle utenze finali di tutte le acque destinate al consumo umano è delle Aziende per l'Assistenza Sanitaria (AAS); i laboratori dell'ARPA FVG effettuano le verifiche analitiche sui campioni che i servizi di prevenzione delle AAS prelevano. Nel caso di CAFC la maggior parte delle acque destinate al consumo umano proviene da falde sotterranee oppure da sorgenti, mentre solo una piccola parte viene attinta da acque superficiali. Negli acquedotti montani e pedemontani l'acqua distribuita presenta bassissime concentrazioni di sali, le acque in distribuzione nella pianura presentano caratteristiche oligominerali (residuo fisso < 500 mg/l). Le centrali di produzione di acqua potabile, ubicate nella pianura friulana (centrale di Biauzzo e centrale di Fauglis), sono dotate di sistemi di filtraggio a carboni attivi a garanzia di un'acqua priva anche di minime tracce di sostanze indesiderate. L'Azienda oltre a gestire con la massima cura tali impianti, programma periodici interventi di manutenzione e di analisi delle acque e dei filtri a carboni attivi; i carboni vengo periodicamente sostituiti per mantenere un elevato standard di qualità dell'acqua in distribuzione.

Analisi dell'acqua in CAFC

L'Azienda predispone dei piani di campionamento sulla base dei quali procede con dei prelievi a campione per l'esame dei parametri delle acque rilevanti sulla base delle norme di legge. Tali campioni vengono prelevati lungo tutta la filiera del sistema idropotabile, dall'opera di presa (sorgente, pozzo) alla rete di distribuzione (serbatoi – punti di consegna). I prelievi avvengono con una cadenza che, per i principali sistemi di distribuzione, è di tipo settimanale. Ulteriori controlli con cadenza quindicinale/mensile vengono eseguiti presso i nodi strategici della rete idrica. I riscontri analitici vengono costantemente monitorati dal Servizio Chimico e qualora dai prelievi emerga un qualsiasi problema i responsabili aziendali dell'acquedotto vengono immediatamente informati in maniera che possano porre in essere azioni di verifica e di sistemazione dei problemi rilevati.

Gli impianti di disinfezione vengono calibrati con la necessaria precisione per ridurre al minimo la quantità di cloro (biossido di cloro, ipoclorito di sodio) evitando di modificare le caratteristiche organolettiche e conservare la qualità dell'acqua, garantendo nel contempo un'efficace attività di prevenzione.

I protocolli di autocontrollo definiti da CAFC nel rispetto dell'Allegato II del D.Lgs. 31/2001 prevedono le analisi da effettuare. Tali analisi sono le seguenti:

- ◆ controllo di routine: il controllo viene eseguito ad intervalli regolari e mira a fornire informazioni sulla qualità organolettica e microbiologica delle acque per il consumo umano, nonché informazioni sull'efficacia degli eventuali trattamenti svolti sull'acqua potabile
- ◆ controllo di verifica: mira a fornire le informazioni necessarie per accertare se i valori di tutti i parametri definiti dalle norme di legge sono rispettati.

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

I controlli analitici vengono affidati alla società FRIULAB S.r.l., società partecipata oltre che da CAFC, dall'Acquedotto Poiana e dal Consorzio di Bonifica Pianura Friulana. 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 una tenuta sotto controllo immediata 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 2019, analisi approfondite per la determinazione di sostanze fitosanitarie (DACT in particolare). Lo screening ha interessato le principali opere di presa. Il numero dei campioni programmati ed eseguiti (2.359) risulta considerevolmente più elevato rispetto a quanto indicato dalla vigente normativa. Per quanto riguarda l'attività di cui all'art. 7 del D. Lgs. 31/2011 (controlli interni), CAFC ha predisposto un piano di controllo con distribuzione capillare sul territorio dei punti di campionamento al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Si espongono di seguito di seguito gli indicatori relativi alle analisi di laboratorio dai quali si può rilevare un dato costante nella percentuale di non conformità.

ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO		CAFC S.p.A.		
INDICATORE	2017	2018	2019	
NUMERO CAMPIONI	2.180	2.390	2.354	
NUMERO RISULTATI CONFORMI	2.067	2.267	2.238	
PERCENTUALE RISULTATI CONFORMI	95%	95%	95%	
PARAMETRI TOTALI ANALIZZATI	46.281	48.100	56.732	

Il numero dei controlli esterni non favorevoli è risultato pari a 9. Le *non conformità* rilevate si riferiscono a piccoli acquedotti rurali di piccole e micro-dimensioni. L'incidenza dell'indicatore giorni di non potabilità moltiplicato il numero di utenze interessate, è in netto calo come rappresentato dall'indicatore M3a di ARERA, che posiziona CAFC in classe C quindi in miglioramento rispetto alla classe E rilevata nel 2018. Da un'analisi più approfondita dei controlli effettuati sulle acque in distribuzione (indicatori M3b ed M3c di ARERA), si rileva un deciso calo della percentuale dei campioni e dei relativi parametri non conformi rispetto all'anno precedente.

MACRO-INDICATORI ARERA SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA		CAFC S.p.A.	
	VALORI CONSUNTIVI 2018	VALORI CONSUNTIVI 2019	
M3a - INCIDENZA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (%)	0,007%	0,005%	
M3b - CAMPIONI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	6,18%	4,88%	
M3c - PARAMETRI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	0,32%	0,25%	
CLASSE MACRO-INDICATORI	E	C	

L'obiettivo di CAFC rimane quello di diminuire in modo significativo le analisi non conformi ponendo massima attenzione alla gestione dei piccoli acquedotti rurali implementando i sistemi di disinfezione.

La gestione della fognatura e della depurazione

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

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.).

Dal punto di vista organizzativo e operativo sono stati perseguiti significativi obiettivi in termine 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 dedicati che attraverso una sequenza di operazioni unitarie di trattamento poste al termine della rete fognaria hanno come finalità principale la depurazione del refluo.

Gli impianti si sviluppano principalmente su due linee:

- la linea acque deputata alla depurazione, volta a garantire la conformità del refluo restituito ai corpi idrici ricettori
- la linea fanghi destinata a stabilizzare e a ridurre il grado di umidità del fango

La Divisione si occupa, inoltre, della 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 degli scarichi, dei rapporti con gli enti preposti al controllo e 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 nel suolo. Ciò avviene nel pieno rispetto dei regolamenti di legge, in modo da evitare pericoli da contaminazione e dissesti geologici.

L'autorizzazione allo scarico agli impianti di depurazione viene rilasciata dall'Amministrazione Regionale e impone che l'acqua depurata che viene scaricata da ciascun impianto, rispetti precisi requisiti qualitativi e quantitativi che sono commisurati alla capacità di assorbimento del corpo idrico che la riceve.

Nel corso del 2019 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.

La rete fognaria gestita da CAFC si estende per circa 3.700 km. I liquami provenienti da utenze domestiche (abitazioni) oppure da attività commerciali e produttive vengono convogliati a 522 impianti di depurazione; fra questi, 3 hanno una potenzialità superiore a 100.000 abitanti equivalenti (AE); 309 sono costituiti da vasche Imhoff ovvero impianti di tipo primario utilizzati per il trattamento dei liquami esclusivamente nei centri abitati di piccola o piccolissima dimensione.

Altri 213 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.	45	
< 2.000 A.E.	468	
TOTALE	522	

IMPIANTI DI DEPURAZIONE PRIMARI		CAFC S.p.A.
TIPOLOGIA	QUANTITÀ	
IMHOFF	309	
BIOLOGICI	213	

LA VASCA 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	335	
MANUFATTI DI SFIORO E SCARICATORI	1.109	
SOTTOPASSI STRADALI	15	

Le acque reflue trattate nei depuratori (costituite da scarichi civili, da scarichi industriali e da acque meteoriche) sono state, nel corso del 2019, complessivamente pari a un volume 74.644.977 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.
	2017	2018	2019	
ACQUA REFLUA TRATTATA	73.964.008 m³	75.949.746 m³	74.644.977 m³	
MEDIA GIORNALIERA ACQUA REFLUA TRATTATA	202.641 m³/die	208.081 m³/die	204.507 m³/die	

Le acque di risulta del 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 55.730.762 m³/anno riversati in acqua di superficie e 18.905.090 m³/anno di acqua riversata a mare. Non vi sono sostanze potenzialmente pericolose prioritarie per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento.

I fanghi di risulta dei processi depurativi direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura (D.Lgs. 99/92) sono stati circa 5.368 Mg di fango palabile (20% di Sostanza Secca - S.S.) e circa 4.032 Mg in fase liquida (3% di S.S.); ulteriormente, altri 13.993 Mg 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 (palabile, 15% di S.S.) prodotto dall'impianto di Tolmezzo che ammonta a 4.881 Mg, mentre quello essiccato prodotto dal depuratore di San Giorgio di Nogaro è risultato di 1.259 Mg (94 % di S.S.).

DESTINAZIONE FINALE FANGHI DA DEPURAZIONE				CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019	
OPERAZIONI R – RECUPERO *	78%	81%	67%	
OPERAZIONI D – SMALTIMENTO **	22%	19%	33%	
* 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				

L'incremento dei fanghi smaltiti in discarica evidenziato dalla tabella sopra riportata è motivato dal fatto che nell'anno 2019 l'essiccatore ha lavorato molte ore in più rispetto agli anni precedenti. Il valore percentuale del fango destinato al recupero per l'anno 2020 è destinato a crescere considerevolmente, in quanto, contrariamente agli anni passati, il fango essiccato presso l'impianto di San Giorgio di Nogaro verrà inviato a recupero energetico e quindi utilizzato principalmente come combustibile o altro mezzo per produrre energia.

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 legge 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. 3.983 campioni sui reflui in ingresso ed allo scarico, con la conseguente determinazione di circa 35.399 parametri (40.297 nel 2018). I dati di sintesi dei controlli effettuati sono espressi nella sottoportata 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.

ANALISI DEPURAZIONE				CAFC S.p.A.
INDICATORE	2017	2018	2019	
NUMERO CAMPIONE E ANALISI SVOLTE	4.293	4.486	3.983	
NUMERO RISULTATI CONFORMI	4.092	4.266	3.755	
% RISULTATI CONFORMI	95%	95%	94%	
NUMERO PARAMETRI ANALIZZATI	45.076	40.297	35.399	
NUMERO CONTROLLI ARPA	45	42	42	
NUMERO CONTROLLI ARPA NON CONFORMI	9	0	4	

BILANCIO SOSTENIBILITÀ CAFC S.p.A — 2019

Il Bilancio di Sostenibilità presentato da CAFC S.p.A. per l'anno 2019 è stato redatto in conformità agli Standard GRI, opzione core.

L'Organizzazione CAFC S.p.A. è una delle maggiori società di servizi pubblici della nostra Regione, è una Società per Azioni e il capitale sociale dell'Azienda deve essere posseduto interamente da Enti Locali che abbiano sottoscritto la Convenzione ex Art. 30 del TUEL (Testo Unico) per la fornitura del Servizio Idrico Integrato. È partecipata da 121 Amministrazioni Comunali e tre UTI, (Carnia, Gemonese, Canal del Ferro - Valcanale), per un totale di 124 soci. I Comuni gestiti invece sono 120.

L'articolazione del **Servizio Idrico Integrato gestito da CAFC prevede** i segmenti acquedotto, fognatura e depurazione. Il suo bacino è dotato di infrastrutture per soddisfare le necessità degli **oltre 470.000 cittadini residenti**, numero che aumenta a circa **600.000** nei mesi estivi per effetto dei flussi turistici. CAFC vuole impegnarsi nel fornire acqua controllata, buona, conveniente e rispettosa dell'ambiente.

Da anni CAFC si impegna con le strategie sulla sostenibilità ed è per questo che vuole comunicare ai propri stakeholder le informazioni inerenti al proprio impatto sul territorio.

Le aree di intervento di CAFC in relazione ai 17 obiettivi dell'Agenda 2030 sullo Sviluppo Sostenibile sono: 3 5 6 7 8 9 13 14 17

La versione completa del Bilancio di Sostenibilità è fruibile al link:

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



Nel 2019 vi sono state verifiche formali condotte a fonte di rilievi e richieste di chiarimenti da parte delle autorità preposte (Capitaneria di Porto e ARPA FVG) sulle attività gestionali di CAFC. L'andamento di queste specifiche attività di controllo sono da considerare nella norma a fronte dell'elevato numero degli accertamenti.

AVVIO PROCEDIMENTI SANZIONATORI IN MATERIA AMBIENTALE				CAFC S.p.A.
	2017	2018	2019	
NUMERO PROCEDIMENTI	10	5	8	
ARPA	9	0	5	
ALTRI	1	5	3	
PROCEDIMENTI ARCHIVIATI		2		

SANZIONI COMMINATE IN MATERIA AMBIENTALE A SEGUITO DELLA CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI								CAFC S.p.A.
	2017			2018	2019			
NUMERO PROCEDIMENTI	7			2	9			
VALORE COMPLESSIVO	€ 14.875,40			€ 14.875,40	€ 14.875,40			
ANNO DI COMPETENZA	2013	2014	2016	2018	2015	2016	2019	
N°	1	5	1	2	5	3	1	
VALORE ANNO DI COMPETENZA	€ 1.732,40	€ 11.312,00	€ 1.831,00	€ 6.008,00	€ 9.860,70	€ 6.293,35	€ 7.500,00	

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 al 2019 e al 2018 la seguente tabella riepiloga, pertanto, i controlli effettuati da CAFC sugli scarichi delle attività produttive autorizzate a scaricare in fognatura.

ANALISI CONTROLLI PRESSO UTENZE PRODUTTIVE			CAFC S.p.A.
INDICATORE	2018	2019	
NUMERO CAMPIONI	591	578	
PARAMETRI TOTALI ANALIZZATI	10.482	10.695	

L'agglomerato di Cervignano del Friuli Il depuratore di San Giorgio di Nogaro

In questo paragrafo si vogliono descrivere alcuni importanti interventi che derivano dalla necessità di potenziare la capacità di depurazione dei reflui urbani anche in considerazione delle procedure di contenzioso e precontenzioso comunitario avviate per la mancata conformità dei sistemi di raccolta e depurazione delle acque reflue urbane alle disposizioni della Direttiva n. 91/271/CEE del 21 maggio 1991 e in particolare:

LE PERSONE DI CAFC



Dipendenti: **258** ←
di cui donne: **63** ←
di cui uomini: **195** ←

Turnover:
→ **22** entrate
→ **20** uscite

Infortuni:
→ **6** (senza gravi conseguenze)

Ore di formazione:
→ **3132** (12,14 pro-capite)

Investimenti in formazione:
→ **€ 58.702,50**

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Totale unità finali servite:
→ **296.039**

Impianti complessivamente gestiti:
→ **oltre 3.500**

Impianti di depurazione:
→ **oltre 500**
(di cui **3** con potenzialità superiore a 10.000 AE)

Perdite idriche per km gestito:
→ **16,62** (m3/km/gg)

Percentuale campioni conformi
nelle analisi di autocontrolli acquedotto:
→ **95%**

Percentuale fanghi destinati al recupero:
→ **67%**

Percentuale campioni conformi
per le analisi di autocontrollo per la depurazione:
→ **94%**

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E LA RELAZIONE CON L'UTENZA



- **82.850** telefonate in ingresso
- Tempo medio d'attesa pari a
- **150,82 secondi** (al telefono)
- Bonus Idrico (50 l/giorno) concesso a
- **2.773** utenze
- **1798** rateizzazioni concesse per utenti in difficoltà

Istituzione del SOL
(Sportello OnLine)

Performance della qualità contrattuale
e della qualità tecnica in linea
con gli Standard ARERA

Customer satisfaction visibile
sul sito aziendale al link:

<http://www.cafcspa.com/index.php/allegati/1594-risultati-dell-indagine-sulla-soddisfazione-dei-clienti-2019>

LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

Per le generazioni future



- Energia in GJ (gigajoule)
da fonti rinnovabili
- **356.330,174** su un totale di
 - **393.820,875** (90,5%)
 - **100%** di energia elettrica da fonti "green"
 - **- 1857,3** tonnellate di CO₂ equivalenti rispetto al 2018

IL RAPPORTO CON I FORNITORI



Importo totale delle forniture fatturate
nel corso del 2019:

→ € 27.021.311

Percentuale dell'importo delle forniture affidate
a ditte della provincia di Udine:

→ 62%

Percentuale dell'importo delle forniture affidate
a ditte della Regione:

→ 66%

Importo appalti contrattualizzati:

→ € 25.856.520

Percentuale di appalti affidati
a ditte della provincia di Udine:

→ 83 %

LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE

Relazioni con Associazioni, Comunità locali e Organi di Stampa



Iniziativa

“Tagliamento, un fiume tutto da pedalare”:
manifestazione organizzata da Legambiente
in collaborazione con FIAB - Federazione Italiana Ambiente
e Bicicletta nell'ambito del progetto
“Acqua & Vita: acqua bene comune” sostenuto
dai soci di Coop Alleanza 3.0.
All'evento hanno partecipato anche
il CeVI e l'IRTEF.

Campagne formative e informative,
anche con le scuole.

Collaborazione con
l'Università degli Studi di Udine.

Master in Innovazione tecnologica e management
del Ciclo Idrico Integrato.

LA GESTIONE ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI

I rapporti con i Soci



Margine Operativo Lordo (MOL):

→ € 21.446.474

Risultato Netto:

→ € 3.693.198

Posizione Finanziaria Netta:

→ € - 6.642.461

Posizione Finanziaria Netta / MOL (Ebitda):

→ 0,31

Patrimonio Netto:

→ € 84.737.971

Posizione Finanziaria Netta / Patrimonio Netto:

→ 0,08

Totale degli investimenti:

→ € 24.510.817

Distribuzione di valore sul territorio:

→ € 40.074.713

Percentuale del valore aggiunto globale lordo
destinato alla copertura degli investimenti:

→ 55%

- ♦ procedura di infrazione 2004/2034, per la quale, nell'ambito della causa C 565/10 avente ad oggetto il ricorso per inadempimento, ai sensi dell'articolo 258 TFUE, proposto dalla Commissione europea il 2 dicembre 2010, la Corte di giustizia dell'Unione europea con sentenza del 19 luglio 2012, ha condannato la Repubblica Italiana per il mancato rispetto degli obblighi a essa incombenti in forza degli articoli 3, 4, paragrafi 1 e 3, e 10 della direttiva 91/271/EE, come modificata dal regolamento n. 1137/2008, con riguardo ad alcuni agglomerati con oltre 15.000 abitanti equivalenti che scaricano in aree così dette "normali"
- ♦ procedura di infrazione 2009/2034, attualmente in fase di parere motivato ex art. 258 TFUE, che contesta il mancato rispetto della direttiva 91/771/CEE con riguardo agli agglomerati con oltre 10.000 abitanti equivalenti che scaricano in aree così dette "sensibili"
- ♦ procedura di infrazione 2014/2059 e provvedimento di costituzione in mora (causa C-1851/2014) per la non conformità di 880 agglomerati e di 57 aree sensibili.

Nell'agglomerato formato dai Comuni di San Giorgio di Nogaro, Cervignano del Friuli, Muzzana del Turignano, Marano Lagunare, Carlino e Torviscosa, costituito allo scopo di collettare e trattare gli scarichi domestici e industriali in un unico impianto centralizzato, risulta che alla fine dell'anno 2014 il carico inquinante complessivo trattato (industriale e domestico) presso l'impianto centralizzato di San Giorgio di Nogaro ammonta a circa il 90% del carico inquinante complessivo dell'agglomerato che prende il nome di Cervignano. I dati della pressione sull'ambiente, aggiornati a tutto il 2014, sono i seguenti:

- ♦ abitanti residenti e fluttuanti 28.505
- ♦ abitanti industriali (AE) 141.344
- ♦ totale 169.849



Impianto di pressurizzazione
e disinfezione
Cervignano del Friuli (Ud)

Di seguito si espongono gli interventi ultimati e in corso per portare al 100% di trattamento il carico inquinante.

LAVORI IN CORSO AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI			CAFC S.p.A.
INTERVENTI	INVESTIMENTO COMPLESSIVO	STATO AVANZAMENTO	TEMPISTICHE
LAVORI DI COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DELLA ZONA CENTRALE (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI	€ 960.000	IN ULTIMAZIONE	INIZIO LAVORI 17.06.2019
“COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) DELLA ZONA NORD DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI - 1° STRALCIO”: RISANAMENTO DELLA RETE FOGNARIA MISTA ESISTENTE NELL'AREA A OVEST DELLA S.R. 352 E CONFERIMENTO DELL'ALIQUOTA DI ACQUE NERE ALLA RETE DI ACQUE NERE ESISTENTE	€ 1.370.000	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 02.07.2018 FINE LAVORI 30.04.2019
“COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DELLA ZONA NORD DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI - 2° STRALCIO”: REALIZZAZIONE DELLA FOGNATURA SEPARATA NELL'AREA A EST DELLA S.R. 352	€ 850.000	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 07.02.2018 FINE LAVORI 21.12.2018
LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNATURA SEPARATA NELL'AGGLOMERATO NORD EST DI CERVIGNANO DEL FRIULI	€ 1.320.000	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 17.07.2017 FINE LAVORI 21.06.2018
COLLEGAMENTO ALLA RETE DI FOGNATURA NERA ESISTENTE DELL'AGGLOMERATO SUD DI CERVIGNANO DEL FRIULI (VIE PELLIS - COLLOREDO - FRUCH - LEOPARDI - CARDUCCI GRAMSCI - DON MINZONI - MATTEOTTI)	€ 850.000	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 04.09.2017 FINE LAVORI 16.05.2018
LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNARIA SEPARATA NELLA ZONA OVEST DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI	€ 900.000	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 17.07.2017 FINE LAVORI 06.04.2018
LAVORI DI COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DEL DISTRETTO BORGO STAZIONE DI CERVIGNANO DEL FRIULI (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) ALLA RETE NERA	€ 2.650.000	IN ULTIMAZIONE	INIZIO LAVORI 17.06.2019
ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA DI COLLETTAMENTO ACQUE NERE NEL COMUNE DI CARLINO	€ 490.317	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 13.06.2016 FINE LAVORI 22.12.2016
COLLEGAMENTO ALLA RETE DI FOGNATURA NERA ESISTENTE DELL'AGGLOMERATO SUD-EST DI S. GIORGIO DI NOGARO (VIE ADRIA – TIRRENIA – MARTIRI DELLA LIBERTÀ – TIZIANO)	€ 480.235	COLLAUDATO	INIZIO LAVORI 13.06.2016 FINE LAVORI 17.12.2016

Tutti questi interventi, come da nota della Regione FVG prot. 12956 del 13.03.2019, hanno consentito un considerevole ridimensionamento della sanzione a carico della Regione stessa, ora fissata in circa € 13.000,00/mese, rispetto alle previsioni di una sanzione di diverse centinaia di migliaia di euro. Verosimilmente, nel corso del 2020, verrà dichiarata la completa conformità dell’agglomerato e quindi la revoca della sanzione relativa alla procedura d’infrazione.

La depurazione nelle zone balneari
Relativamente agli scarichi dei depuratori di Lignano Sabbiadoro e San Giorgio di Nogaro, che hanno lo scarico in mare aperto, CAFC attua una costante e periodica campagna di monitoraggio della qualità delle acque di mare in prossimità dei diffusori dello scarico, per attestare il costante rispetto delle condizioni di balneabilità; tale attività prosegue da oltre dieci anni. Di seguito si espongono le prestazioni degli impianti in termini di rese di abbattimento delle sostanze inquinanti dell'ultimo triennio.

DEPURATORE LIGNANO SABBIAADORO (PERIODO ESTIVO DI MASSIMO CARICO)		CAFC S.p.A.		
RESE DI ABBATTIMENTO	2017	2018	2019	
SST (SOLIDI SOSPESI TOTALI)	91%	93%	96%	
COD (DOMANDA CHIMICA DI OSSIGENO)	80%	88%	94%	
BOD (DOMANDA BIOCHIMICA DI OSSIGENO)	86%	91%	89%	
AZOTO TOTALE	61%	78%	76%	
FOSFORO TOTALE	56%	70%	66%	

DEPURATORE SAN GIORGIO DI NOGARO		CAFC S.p.A.		
RESE DI ABBATTIMENTO	2017	2018	2019	
SST (SOLIDI SOSPESI TOTALI)	88%	85%	75%	
COD (DOMANDA CHIMICA DI OSSIGENO)	78%	80%	78%	
BOD (DOMANDA BIOCHIMICA DI OSSIGENO)	85%	85%	86%	
AZOTO TOTALE	67%	67%	64%	
FOSFORO TOTALE	76%	72%	68%	

La gestione dei rifiuti
I rifiuti che derivano dalla gestione del Servizio Idrico Integrato nel corso del 2019 risultano essere pari a 35.013 tonnellate. Essi provengono per la maggior parte dai processi di depurazione delle acque reflue (fanghi, sabbie e vaglio) oltre che dalle pulizie delle fognature; per la quasi totalità sono da considerarsi non pericolosi. I rifiuti vengono smaltiti, sulla base della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. Nel corso del 2019 si registra un aumento dei rifiuti destinati allo smaltimento, tuttavia, l'Azienda mantiene l'impegno ad elevare nel corso dei prossimi anni la percentuale di rifiuti da destinare al recupero.

CARATTERISTICHE RIFIUTI				CAFC S.p.A.	
	2018	% SUL TOTALE	2019	% SUL TOTALE	
RIFIUTI PERICOLOSI	30 t	0,08%	15 t	0,04 %	
RIFIUTI NON PERICOLOSI	35.711 t	99,92%	34.998 t	99,96 %	
TOTALE	35.741 t	100%	35.013 t	100%	

DESTINAZIONE RIFIUTI				CAFC S.p.A.	
	2018	% SUL TOTALE	2019	% DEL TOTALE	
RECUPERO	19.843 t	55,52%	16.530 t	47,21%	
SMALTIMENTO	15.898 t	44,48%	18.483 t	52,79%	
TOTALE	35.741 t	100%	35.013 t	100%	



Trattamento fanghi
Depuratore Udine

Il Water Safety Plan

La nostra salute e il nostro benessere psicofisico sono legati alla qualità dell'acqua e alla possibilità di berla in piena sicurezza. Garantire il diritto all'acqua potabile significa rispettare le persone e manifestare il proprio senso civico. Sotto questa luce il Water Safety Plan (WSP), un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, si propone di rendere ancora più sicura l'acqua del rubinetto. Il WSP è un piano di sicurezza della risorsa idrica che definisce un nuovo approccio al controllo della qualità dell'acqua distribuita alla popolazione. Il piano ridisegna il sistema dei controlli, introducendo un modello basato su un metodo globale capace di prendersi cura della risorsa idrica dal punto di captazione fino all'utenza finale. L'approccio è rivoluzionario, in quanto non mira più a garantire solamente un controllo di tipo retrospettivo ma sviluppa un controllo basato sulla prevenzione e sulla gestione dei rischi in ciascuna delle fasi della filiera idropotabile, dai luoghi di prelievo della risorsa idrica fino al rubinetto. L'approccio del WSP rappresenta quindi un'evoluzione nel piano dei controlli delle acque che va ad affiancarsi alla prassi delle analisi basate sul rispetto dei parametri di legge attinenti alla sicurezza microbiologica, fisica e chimica della risorsa idrica. Attraverso il WSP infatti la qualità dell'acqua viene garantita attraverso la riduzione dei rischi di



Analisi di laboratorio
FriuLab, Udine



Sede CAFC
Tolmezzo (Ud)

contaminazione della risorsa idrica, l'eliminazione o la riduzione di potenziali motivi di pericolo e la prevenzione di ricontaminazioni nella fase di distribuzione e consumo. Si tratta di un sistema predittivo che pone l'Azienda nelle condizioni 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.

CAFC ha intrapreso il passaggio al WSP già a partire dal 2018, sostenendo notevoli investimenti nell'innovazione tecnologica necessaria per implementare il piano. L'approccio innovativo del WSP, sotto questo punto di vista, permette anche di ottimizzare gli investimenti necessari considerando in via preventiva i rischi di contaminazione delle acque, in ragione dei rischi effettivi e più probabili. 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 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. Sotto questo aspetto nel corso del 2019 il WSP è proseguito con l'elaborazione condivisa delle metodiche comuni necessarie per l'individuazione della matrice dei rischi.

Il piano richiede anche uno sforzo verso il raggiungimento di nuove competenze. Il personale aziendale incaricato all'attuazione e gestione del WSP ha partecipato nel corso del 2018 a un corso a Roma presso l'Istituto Superiore della Sanità. Nel 2019 il corso di qualificazione professionale si è tenuto proprio presso la sede di CAFC ed ha attribuito ai partecipanti la qualifica di "Team leader" per i gruppi di lavoro dedicati al WSP.

Le fasi che porteranno il progetto a completamento sono le seguenti:

- ◆ entro 31.12.2020: ultimazione dei WSP sui due sistemi pilota (Acquedotto Cornappo – Acquedotto Biauzzo/Lignano via Latisana)
- ◆ entro 30.04.2021: acquisizione parere vincolante da parte della Regione (direzione centrale salute, politiche sociali e disabilità) e dell'ISS su metodiche e modello condiviso tra i gestori della regione FVG, approvazione formale
- ◆ entro 31.12.2021: implementazione di altri due piani su sistemi acquedotto significativi
- ◆ entro 31.12.2023: stesura completa di tutti i piani dei sistemi acquedotto gestiti da CAFC

Dal 01.01.2024 inizio revisione ed implementazione costante del WSP – si tratterà di un processo "rolling".



Reception, Sede Centrale CAFC
Udine

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E
DELLA RELAZIONE CON L'UTENZA

6

SOLUZIONI
ALL' AVANGUARDIA
PER
VANTAGGI
CONCRETI





- 82.850 telefonate in ingresso
- Tempo medio d'attesa pari a 150,82 secondi (al telefono)
- Bonus Idrico (50 l/giorno) concesso a 2.773 utenze
- 1798 rateizzazioni concesse per utenti in difficoltà
- Istituzione del SOL (Sportello OnLine)
- Performance della qualità contrattuale e della qualità tecnica in linea con gli Standard ARERA

Le innovazioni tecnologiche al servizio degli stakeholder

I tecnici di CAFC mantengono l'Organizzazione su posizioni di assoluta avanguardia nello sviluppo delle tecnologie che rendono possibili, da una parte l'incremento della qualità del servizio, dall'altra il contenimento dei costi e l'aumento di efficienza.

La rappresentazione che l'Azienda ha di sé stessa, e la sua visione lanciata verso il futuro, è quella di un'entità i cui confini possono essere resi permeabili all'informazione. Aumenta in questo modo l'integrazione tra CAFC e il territorio: l'Organizzazione diviene un soggetto che svolge una serie di funzioni "organiche", funzioni necessarie al sistema. Queste ultime sono sia operative sia informative; hanno come conseguenza, quindi, anche una crescita di consapevolezza reciproca dei cittadini e dell'Azienda circa la risorsa idrica e tutte le attività connesse al servizio integrato.

L'adeguamento delle infrastrutture informatiche ha portato ad un miglioramento dei processi di *business continuity*⁵, ovvero quelli legati alla sopravvivenza dei sistemi informatici in caso di guasto hardware e software.

(IoT)

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.

Il tema dell'IoT si inserisce nell'ambito della discussione sui *common collaborativi*⁶. Questi ultimi due termini indicano l'esistenza di contesti in cui le attività ed i processi che coinvolgono la vita delle persone risultano più agevoli e meno costosi. Ad esempio, la produzione di energia può avvenire con dispositivi di proprietà del singolo sfruttando fonti naturali e rinnovabili.

⁵ Per Business Continuity si intende la capacità di un'Organizzazione di continuare a svolgere la propria attività a fronte di eventi avversi che possono intervenire. Questo protocollo è regolato dalla Norma ISO 22301, il nuovo standard di riferimento; esso definisce il modello per la gestione della continuità operativa, sulla base dell'organizzazione dell'azienda e del suo profilo di rischio.

⁶ Cfr. **Jeremy Rifkin** *La società a costo marginale zero. L'internet delle cose, l'ascesa del "commons" collaborativo e l'eclissi del capitalismo*, Mondadori, Milano, 2014; passim.

Nuova App di CAFC
Udine

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”)

Dal 2017 CAFC ha avviato un progetto per la telelettura dei contatori.

I contatori “intelligenti” consentono di raccogliere i dati relativi ai consumi degli utenti da remoto, nonché di segnalare eventuali perdite. L'Azienda può così rilevare le anomalie sui consumi in tempo reale ed effettuare bilanci idrici mensili o giornalieri.

In questo modo CAFC può effettuare letture di contatori posizionati in luoghi non facilmente accessibili agli operatori.

L'obiettivo finale è stato quello di 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.

Quello che prima veniva fatto spostandosi a piedi o con i mezzi ora viene fatto grazie all'impiego degli *smart meters*, che premiano in termini di certezza del dato, maggiore efficienza delle operazioni, migliore servizio agli utenti e riduzione dell'inquinamento. Un percorso che CAFC ha intrapreso nell'ottica del miglioramento continuo attraverso un piano di sostituzione dei vecchi contatori con i dispositivi “intelligenti” di ultima generazione. CAFC ha deciso di investire con decisione sulle nuove tecnologie di misurazione e controllo dei consumi, a favore di una maggiore trasparenza e per ottenere un risparmio economico per i propri utenti.

CRM (Customer Relationship Management)

Il CRM è una piattaforma software a supporto della gestione di tutti i rapporti e interazioni di un'azienda; l'obiettivo è quello di migliorare le relazioni con i clienti finali. Un sistema CRM aiuta le aziende a rimanere in contatto con i clienti, a semplificare i processi e a migliorare l'efficienza. I sistemi CRM stabiliscono un nuovo approccio al *mercato* che pone l'utente, oltre al servizio e al prodotto, al centro dell'attenzione.

Quando si parla di CRM, ci si riferisce solitamente ad uno strumento utilizzato per la sola gestione dei contatti. Il CRM di CAFC, invece, non si limita a tale funzionalità: in seguito ad una dettagliata analisi dei processi aziendali è stato progettato e realizzato un sistema informatico, che permette di ottimizzare lo scambio di informazioni tra le unità organizzative e i diversi sistemi informatici.

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.

La soluzione tecnica attuata si avvale di un sistema di orchestrazione che integra la totalità dei diversi sistemi informatici:

- ◆ Sistema di bollettazione
- ◆ Sistema CRM
- ◆ Sistema di gestione degli ordini di intervento
- ◆ Sistema di call center
- ◆ Sistema di gestione degli sportelli fisici
- ◆ Sistema di archiviazione documentale e protocollazione
- ◆ Sportello OnLine
- ◆ App WFM per la rendicontazione delle attività eseguite dalle squadre operative

In questo modo è stato possibile automatizzare i processi aziendali relativi a:

- ◆ Allacciamento acquedotto e fognatura
- ◆ Disattivazione
- ◆ Riattivazione in seguito a disattivazione per morosità
- ◆ Variazioni contrattuali
- ◆ Rateizzazione fatture
- ◆ Reclamo
- ◆ Richieste informazioni
- ◆ Rettifica fattura
- ◆ Nulla Osta allo Scarico
- ◆ Voltura o Subentro contrattuale
- ◆ Domiciliazione bancaria
- ◆ Verifica misuratore
- ◆ Verifica pressione
- ◆ Pronto intervento

Le informazioni che alimentano il sistema provengono dai seguenti punti di innesco:

- ◆ Corrispondenza cartacea
- ◆ Mail/PEC
- ◆ Richieste telefoniche
- ◆ Richieste agli sportelli fisici
- ◆ Richieste attraverso l'utilizzo del SOL (Sportello OnLine)

Ogni fase di avanzamento di una richiesta viene registrata all'interno del sistema consentendone il costante monitoraggio e rendendone possibile la condivisione in tempo reale con tutte le unità organizzative coinvolte.

Inoltre, attraverso l'utilizzo dell'app WFM (Work Flow Management) già originariamente integrata con il sistema CRM, è stato possibile azzerare i tempi di pianificazione e rendicontazione degli interventi effettuati dal personale operativo.

SOL (Sportello OnLine)

L'implementazione della piattaforma integrata CRM ha permesso l'attivazione di un nuovo Sportello OnLine, per la gestione automatizzata delle diverse richieste, veicolate direttamente dai clienti attraverso una sezione del portale aziendale o, in alternativa, per mezzo di una App dedicata. La nuova modalità d'interazione con i clienti finali ha permesso un notevole recupero di efficienza ed una sensibile riduzione dei costi operativi aziendali.

Le funzionalità offerte dalla nuova area applicativa 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.*



Consultazione contrattuale CAFC
Sede Centrale, Udine

La realtà aumentata per una maggiore efficienza operativa

I tecnici in campo si trovano spesso in situazioni in cui devono confrontarsi con un asset (risorsa, struttura) sconosciuto, che costringe l'Azienda per cui lavorano ad inviare sul luogo un collega più esperto. Una procedura, questa, dispendiosa in termini di tempo e costi e, pertanto, inefficiente. Tramite la realtà aumentata i tecnici in campo possono ora fronteggiare i compiti più complessi supportati da Augmented, Mixed e Virtual Reality. Attraverso un dispositivo abilitato all'AR (Realtà Aumentata), gli operatori possono avvalersi di assistenza remota da parte di un tecnico esperto, il tutto sovrapposto al mondo che essi osservano.

Nell'ottica di implementare l'assistenza remota è attualmente in uso un servizio ed un dispositivo hardware: nello specifico *smart glasses* (occhiali "intelligenti"). Si tratta di un *Proof of Concept* (PoC – strumento di verifica tecnica e teorica) il cui scopo è dimostrare come il servizio *SPACE1 Extended Field Solution* consenta la condivisione del punto di vista tra più utenti, scambio di informazioni in tempo reale, supporto e training a distanza, con lo scopo di guidare un operatore nell'esecuzione dei suoi compiti attraverso sia l'utilizzo di un dispositivo indossabile e compatibile con i DPI (dispositivi di protezione individuale) che permetta l'interazione a mani libere attraverso un tablet o un dispositivo mobile.



Operatore CAFC, applicazione della
realtà aumentata, Udine



Analisi di laboratorio
Lignano Sabbiadoro (Ud)

Le performance nel contesto

Il servizio call center, gestito presso la sede di Udine e conforme alle determinazioni ARERA, riscuote grande consenso nelle famiglie. I principali standard garantiti e monitorati nel corso dell'anno sono i seguenti:

- ◆ 82.850 telefonate in ingresso
- ◆ tempo medio d'attesa pari a 150,82 secondi
- ◆ tempo medio d'attesa garantito inferiore a 240 secondi
- ◆ livello del servizio 83,6%
- ◆ livello del servizio garantito maggiore all'80%.

Lo sportello fisico è rimasto nel 2019 il prevalente momento di contatto per molti utenti. Gli accessi agli sportelli delle sedi di Udine (Viale Palmanova e Via della Vigna) e di Tolmezzo sono stati 17.059. I tempi medi di attesa rilevati sono stati di 14 minuti (Standard ARERA 20 minuti). Gli ulteriori accessi avvenuti nei nove recapiti dislocati nei Comuni, di cui CAFC garantisce l'apertura, sono stati complessivamente 3.682. L'emergenza Covid-19 ha determinato nei primi mesi del 2020 la chiusura degli sportelli fisici con un conseguente impatto sugli accessi di persona. Anche se dal mese di giugno gli sportelli sono nuovamente aperti su appuntamento, si prevede in futuro una netta diminuzione degli accessi a fronte di una prevedibile crescita dell'utilizzo dello sportello online.

La gestione dei reclami

ARERA stabilisce degli standard obbligatori e garantiti per la gestione dei reclami. Per garantire il loro rispetto sono state pertanto adeguate le procedure e ricodificate le categorie di reclami, le casistiche gestite sono ora compiutamente sviluppate e la relativa gestione monitorata. Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti 1.134 reclami ai quali è stata data risposta mediamente in 9,20 giorni lavorativi, (Standard ARERA a 30 gg lavorativi). Sono altresì pervenute 340 richieste di rettifica di fatture e 245 richieste di informazioni. Tramite lo Sportello del Consumatore istituito da parte di ARERA sin dal 2008 per lo svolgimento delle attività materiali, informative e conoscitive anche preparatorie e strumentali nell'ambito della valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dai clienti finali sono pervenuti e gestiti 12 reclami.

L'accordo tra CAFC e le associazioni dei consumatori

CAFC e le Associazioni dei Consumatori hanno sottoscritto nel 2012 un accordo per l'attivazione delle procedure di conciliazione paritetica, quale valido strumento di risoluzione delle controversie e di tutela dei diritti degli utenti. Continuando il percorso iniziato più di dieci anni fa con l'istituzione della Commissione di Conciliazione, formata da CAFC e dalle Associazioni dei Consumatori accreditate, è stata adottata una nuova procedura volontaria di conciliazione con i Consumatori. Attualmente sono membri delle Conciliazioni Paritetiche le seguenti Associazioni: Federconsumatori e Adiconsum. Secondo le procedure stabilite dall'apposito Regolamento nel corso delle 7 sedute sono state trattate 70 pratiche con i Conciliatori indicati dalle Associazioni e gli Utenti interessati. Nell'attività svolta tramite il Servizio Conciliazione ARERA come previsto dalla deliberazione 142/2019/E/idr sono state trattate 8 pratiche.

Utenti particolari e Bonus idrico

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". In tali casi, infatti, per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, fare apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'utente di recarsi presso gli uffici.

In coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, ARERA ha dato attuazione al sistema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica dagli 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. Il Bonus sociale Idrico è, pertanto, una nuova misura che si è aggiunta agli strumenti già messi in atto da CAFC per aiutare i soggetti deboli. Il Bonus consiste nella 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 2019, per il Bonus Idrico sono state trattate 2.860 richieste con 87 mancate validazioni. Il Bonus rappresenta una misura particolarmente importante, soprattutto oggi, nella gestione delle difficoltà economiche delle famiglie, aggravate dalla recente pandemia. Da questo punto di vista, è stata data ampia disponibilità al confronto con gli uffici comunali dei servizi sociali per identificare le utenze in difficoltà oggettiva e prevedere per le stesse forme di rateizzazione ulteriori all'applicazione del bonus.

Garanzie perdite occulte

Dal 2013 è in vigore il Regolamento per la gestione delle perdite idriche occulte nelle reti private degli utenti, che consente di garantire, attraverso un fondo appositamente istituito, tutti gli utenti contro i rischi di addebiti rilevanti. Il fondo di garanzia contro i rischi derivanti da perdite nelle reti private ha registrato nel corso dell'anno 2019 l'apertura di 1.322 sinistri con un aumento del 6% rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio la Città di Udine è stata interessata da 121 denunce di perdita, i Comuni ex Carniache da 111 ed i restati Comuni del territorio gestito da CAFC da 1.090.

Le case dell'acqua

I cittadini, attuando una scelta responsabile, prediligono consapevolmente le “case dell'acqua” per risparmiare e ridurre l'impatto sull'ambiente. Chiunque può attingere alla risorsa dell'acqua, con pagamento di una modesta cifra sia per l'acqua naturale che per quella addizionata di anidride carbonica. Ogni cittadino quindi, con un notevole risparmio rispetto all'acqua acquistata in bottiglia di plastica, può portare a casa l'acqua del proprio Comune. Nell'arco dell'esercizio 2019, si è provveduto all'installazione, di concerto con le amministrazioni comunali interessate, di ulteriori “case dell'acqua”. Alla data del 31.12.2019, CAFC gestiva n. 36 “case dell'acqua”.



Inaugurazione Casa dell'Acqua
Villa Vicentina (Ud)

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 predisposto da ARERA definisce quali sono i costi inerenti al Servizio Idrico Integrato riconosciuti, in applicazione del principio del full cost recovery. Tali costi concorrono alla definizione del cosiddetto VRG - vincolo ai ricavi del gestore - definito dalla formula

$$\text{VRG}^a = \text{Capex}^a + \text{FoNI}^a + \text{Opex}^a + \text{ERC}^a + \text{Rc}^a_{\text{tot.}}$$

dove:

- ◆ la componente **Capex** rappresenta i costi delle immobilizzazioni ed include gli oneri finanziari, gli oneri fiscali e gli ammortamenti
- ◆ la componente **FoNI** è destinata esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti individuati come prioritari nel territorio servito
- ◆ la componente **Opex** rappresenta i costi operativi endogeni e aggiornabili
- ◆ la componente **ERC** è a copertura dei costi ambientali e della risorsa eccedenti rispetto a quelli già incorporati nelle precedenti componenti
- ◆ la componente **Rc** a conguaglio relativa al vincolo ai ricavi del gestore di due anni prima.

In questa formulazione le componenti Capex e FoNI sono sostanzialmente le quote della tariffa destinate agli investimenti. I valori di CAFC riferiti all'anno 2019 sono rappresentati dall'infografica di seguito riportata.



Impianto di sollevamento
Molino del Bosso, Artegna (Ud)



Rispetto al 2018 si rileva un aumento complessivo delle componenti legate agli investimenti; in particolare, la componente FoNi registra un aumento del 4%. Si rileva invece una diminuzione del 6% nella componente legata ai costi operativi.

Rispetto al 2018 le componenti legate agli investimenti sono aumentate. L'obiettivo per il futuro rimane quello di aumentare le componenti di investimento rispetto a quella dei costi operativi.

Le tariffe applicate da CAFC vengono, quindi, calcolate nel rispetto della delibera di riferimento n. 665/2017/idr del 28 settembre 2017 (TICSI – Testo Integrato Corrispettivi Servizio idrico) con cui ARERA ha radicalmente innovato i criteri tariffari stabilendo il criterio del pro-capite, rapportando l'articolazione tariffaria sul numero dei componenti del nucleo familiare. L'articolazione tariffaria innovativa, introdotta in ossequio al TICSI, è stata applicata dal 1° gennaio 2018. 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 assunzioni adottate consentiranno di raggiungere l'omogeneizzazione tariffaria per l'intero territorio servito entro il 2021, 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 15/07/20161, al fine di contenere gli aumenti nei bacini “Città di Udine” e “ex-Carniacque”.

Il contenimento delle tariffe nel 2019

Con la volontà di agevolare concretamente i cittadini e le attività economiche di tutte le aree che ricadono nell'ambito della sua operatività, l'Azienda, unica fra gli Enti gestori del Nord Est, ha approvato nel corso del 2018 in sede di CDA il contenimento delle tariffe con uno stop agli aumenti per l'anno 2019. Le oltre 200 mila utenze servite hanno quindi pagato una tariffa più contenuta rispetto all'incremento tariffario riconosciuto dall'AUSIR.

Utenze in disagio economico

CAFC dedica particolare attenzione alle problematiche legate alla sostenibilità sociale. In presenza di utenze deboli che si trovano in situazione di disagio economico a causa della congiuntura sfavorevole degli ultimi anni con conseguenze come la perdita di lavoro oppure a causa della presenza di disabili nel nucleo familiare, l'Azienda si impegna a trovare soluzioni in collaborazione con l'utente e con gli assistenti sociali quali particolari dilazioni dei pagamenti e piani di rientro sostenibili per i debitori. L'Azienda nel corso del 2019 ha concesso 1798 rateizzazioni, con un incremento del 34% rispetto all'anno precedente per circa € 2 milioni e 340 mila, di cui già incassati circa € 1 milione 504 mila. L'importo delle fatture oggetto di rateizzazione è quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente, quando i piani di rientro concessi, ammontavano a € 1 milione 230 mila.

Le performance della qualità contrattuale

Con la delibera 655/2015/R/idr l'Autorità nazionale ARERA ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Con tale provvedimento indica i livelli minimi e gli obiettivi per il Servizio Idrico Integrato attraverso la definizione di indicatori che esprimono tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'Utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità. Già a partire dal 2017, CAFC si è adoperata con importanti riorganizzazioni dei processi aziendali al fine di garantire la misurazione e la verifica degli standard contrattuali richiesti dall'Autorità. Le sue prestazioni sono in linea con gli standard nazionali. Si espongono nella sotto riportata tabella alcuni indicatori che per l'anno 2019 misurano il livello della qualità contrattuale con riguardo all'attivazione delle forniture, alla gestione dei reclami e al tempo di pronto intervento.

INDICATORI LIVELLO QUALITÀ CONTRATTUALE			CAFC S.p.A.
	STANDARD DI SERVIZIO ARERA	LIVELLO PRESTAZIONI CAFC 2019	
INDICATORE	TEMPO MEDIO	TEMPO MEDIO	% RISPETTO
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100%
TEMPO DI SUBENTRO DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A MOROSITÀ	2 gg	1.45 gg	98.24%
TEMPO DI VOLTURA DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100%
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI	30 gg	9.33 gg	97.16%
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI	30 gg	8.94 gg	94.89%
TEMPO DI ARRIVO PRONTO INTERVENTO	3 h	1h 18m	99.5%

Gli standard ARERA della qualità tecnica

Con la delibera 917/2017 ARERA ha definito la Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato introducendo alcuni obiettivi che devono essere periodicamente misurati attraverso alcuni standard specifici e generali. Tali indicatori, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, sono collegati a un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità. Per l'Azienda ciò significa impegnarsi in una pianificazione degli investimenti finalizzata all'innovazione dei processi produttivi garantendo la misurazione e la verifica degli standard tecnici richiesti dall'Autorità. Nella tabella sotto riportata si presentano le performance rilevate dai macro-indicatori della qualità tecnica per l'anno 2019 per i quali si esprimono alcune considerazioni confrontandole con le performance rendicontate nel report di sostenibilità precedente per l'anno 2018.

- ◆ I valori assunti dagli indicatori M1a e M1b per il 2019 determinano, analogamente all'anno 2018, l'appartenenza del macro-indicatore M1 alla classe C. Il valore assunto dall'indicatore M1a è tale da far rientrare l'Azienda in classe B, per quanto riguarda le perdite lineari, mentre le perdite percentuali misurate dall'indicatore M1b determinano per il gestore una classe inferiore C. Questo è dovuto alle caratteristiche prettamente rurali dell'acquedotto gestito, che è di fatto caratterizzato, da una lunghezza di rete molto estesa e da una bassa densità di popolazione
- ◆ Il macro-indicatore M2 si mantiene anche per l'anno 2019 nella classe A
- ◆ Gli indicatori M3a, M3b, M3c registrano tutti un dato migliorativo rispetto al 2018 che determina il passaggio del macro-indicatore dalla classe E alla classe C
- ◆ Il macro-indicatore M4 legato all'adeguatezza del sistema fognario permane anche nel 2019 nella classe A
- ◆ Il macro-indicatore M5 registra un valore pari a 27,39% che determina il mantenimento per lo smaltimento dei fanghi in discarica nella classe C
- ◆ Il macro-indicatore M6 per i campioni di acque reflue non conformi si mantiene in classe B anche nell'anno 2019

LA QUALITÀ TECNICA E GLI STANDARD ARERA							CAFC S.p.A.
		2018			2019		
AREA MACRO INDICATORE	INDICATORE	VALORE MACRO INDICATORE	CLASSE CAFC MACRO INDICATORE	CLASSE TOTALE CAFC	VALORE MACRO INDICATORE	CLASSE CAFC MACRO INDICATORE	CLASSE TOTALE CAFC
ACQUEDOTTO PERDITE IDRICHE	M1a - PERDITE IDRICHE LINEARI (m³/km/gg)	16,85	B	C	16,62	B	C
	M1b - PERDITE IDRICHE (%)	44,55	C		44,65%	C	
ACQUEDOTTO INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	M2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO (ORE)	0,76	A	A	1,17	A	A
ACQUEDOTTO QUALITÀ DELL'ACQUA	M3a - INCIDENZA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (%)	0,007%	E	E	0,005%	C	C
	M3b - CAMPIONI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	6,18%	E		4,88%	C	
	M3c - PARAMETRI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	0,32%	E		0,25%	C	
FOGNATURA ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a - ALLAGAMENTI/ SVERSAMENTI FOGNATURA (n/100 km)	0,08	A	A	0,135	A	A
	M4b - SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI (%)	0,00%	A		0,00%	A	
	M4c - SCARICATORI DI PIENA NON CONTROLLATI (%)	0,00%	A		0,00%	A	
FOGNATURA SMALTIMENTO FANGHI	M5 - SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA (%)	20,63%	C	C	27,39%	C	C
DEPURAZIONE QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6 - CAMPIONI ACQUE REFLUE SCARICATE NON CONFORMI (%)	3,37%	B	B	3,89%	B	B



Analisi cloro residuo
Ponte Sambo, Taipana (Ud)

Customer satisfaction

CAFC ha voluto valorizzare il rapporto con l'utenza anche attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione particolarmente diffuso. Gli esiti completi del sondaggio sono reperibili sul sito aziendale al link <http://www.cafcspa.com/index.php/allegati/1594-risultati-dell-indagine-sulla-soddisfazione-dei-clienti-2019>.

Il questionario è stato predisposto individuando nove domande critiche che vanno a coprire altrettante aree tematiche.

Ogni tematica è stata suddivisa in due domande che hanno esplorato:

- 1 - l'importanza data dall'utente alla tematica
(anche funzionalmente all'attività di stakeholder engagement)
- 2 - il livello di soddisfazione dell'utente nei riguardi della stessa tematica.

Il sondaggio è stato somministrato alle Utenze dei Comuni serviti da CAFC.

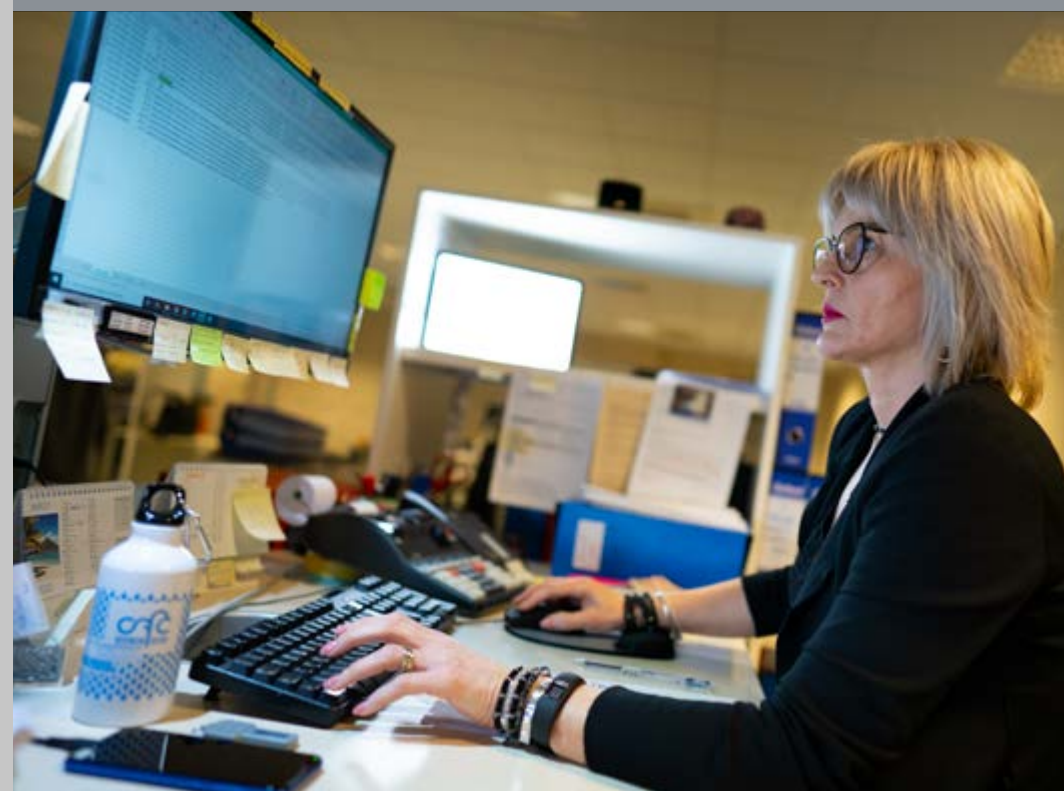
La consistenza numerica sottoposta a indagine è rappresentata dal seguente campione: 160 utenze.

Il sondaggio è stato condotto attraverso:

- ♦ questionario on-line
- ♦ indagine telefonica.

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.



Operatore, Sede Centrale CAFC
Udine



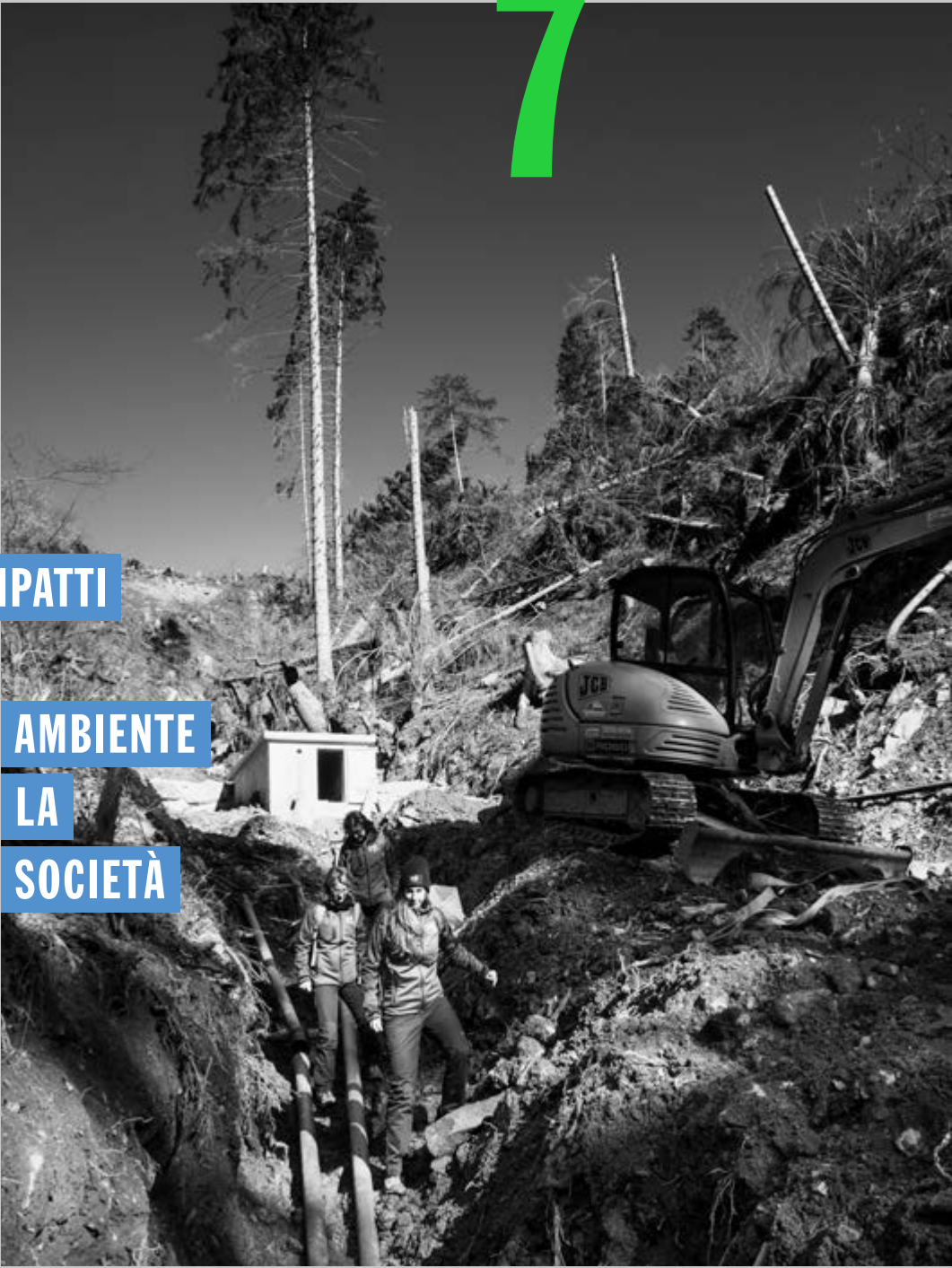
Centrale idroelettrica Betania
Tolmezzo (Ud)

GRI Standard 302
GRI Standard 305

LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI
(PER LE GENERAZIONI FUTURE)

7

IMPATTI
POSITIVI
SULL' AMBIENTE
E LA
SOCIETÀ





Centrale idroelettrica Betania
Tolmezzo (Ud)

GRI Standard 302
GRI Standard 305

LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI 7
(PER LE GENERAZIONI FUTURE)



- **Energia in GJ (gigajoule) da fonti rinnovabili 356.330,174 su un totale di 393.820,875 (~90,5%)**
- **100% di energia elettrica da fonti “green”**
- **- 1857,3 tonnellate di CO₂ equivalenti rispetto al 2018**

Per CAFC la lotta ai cambiamenti climatici si articola secondo le direttrici seguenti.

1. Tutela dell'acqua e, in generale, del Servizio Idrico Integrato (servizi di fognatura e depurazione).
2. Gestione dell'energia: utilizzo massimo di energia proveniente da fonti rinnovabili e riduzione dei consumi.
3. Riduzione delle emissioni nocive per l'ambiente.

Del primo punto abbiamo parlato in precedenza. In questa sezione, tratteremo dei punti 2 e 3.

L'Organizzazione non contabilizza emissioni indirette lorde di GHG (Scope 3) in quanto non le traccia, anche a causa della loro variabilità dovuta a molteplici cause.

Nel periodo di rendicontazione (anno 2019) l'Organizzazione si è approvvigionata di energia elettrica solo da fonti rinnovabili.

L'attività dell'Organizzazione non genera sostanze lesive per lo strato di ozono (*Ozone Depleting Substances*).

Il risparmio energetico

Fin dal 2011, secondo la propria strategia per l'ambiente, CAFC acquista una quota di energia elettrica prodotta con energie rinnovabili. Dal 2019 acquista tutta l'EE certificata da fonti rinnovabili. Nel 2019 CAFC ha ulteriormente migliorato la gestione dell'energia elettrica ricercando una maggiore efficienza e minori impatti ambientali.

In generale, i consumi energetici di CAFC si riferiscono al funzionamento degli impianti, dalla necessaria mobilità dei mezzi e alla gestione delle sedi.

Gli interventi e le attività per l'efficientamento energetico hanno riguardato:

- ◆ le performance energetiche e i consumi dei numerosi impianti per la gestione completa del Servizio Idrico Integrato che sono state messe sotto controllo
- ◆ l'impianto fotovoltaico di Biauizzo che è stato completato
- ◆ alcuni altri interventi per la sostituzione dei motori elettrici di maggiore potenza con nuovi motori ad alta efficienza energetica negli impianti che consumano maggiori quantità di energia, in modo da ottenere il minimo impatto ambientale.

CAFC, attraverso la Divisione operativa dedicata, presidia l'attività di produzione in proprio di energia elettrica da fonti rinnovabili, per l'autoconsumo nei propri impianti o per la cessione al distributore. Questi gli impianti ove viene prodotta l'energia elettrica:

- nelle centrali idroelettriche di Luchin (Tarcento) e Monte di Buja, installate sulla rete acquedotto
- nelle tre centrali idroelettriche installate sul canale Ledra, nel comune di Udine, denominate Ancona, Volpe e Barbieri
- nell'impianto fotovoltaico di Udine, installato presso la sede di Viale Palmanova ed entrato in funzione nel 2013.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA CENTRALI IDROELETTRICHE E IMPIANTI FOTOVOLTAICI				CAFC S.p.A.
PRODUZIONE (IN kWh)	2017	2018	2019	
TARCENTO LUCCHIN	329.567	364.597	471.431	
MONTE DI BUJA	346.427	280.454	345.667	
ANCONA	1.186.611	1.536.396	1.577.763	
VOLPE	508.814	619.097	698.030	
BARBIERI	615.678	739.574	740.268	
FV UDINE	184.862	171.069	169.595	
TOTALE	3.171.959	3.711.187	4.002.754	

La produzione di energia elettrica da centrali idroelettriche e impianti fotovoltaici (rinnovabile) è cresciuta arrivando a **4.002,754 MWh** con un aumento del **26,19%** rispetto al **2017 (3171,959 MWh)** e del **7,86%** rispetto al **2018. (3711,187 MWh)**.
Tutti gli impianti, con esclusione di quello di San Giorgio di Nogaro, sono classificati IAFR (Impianto Alimentato da Fonti Rinnovabili). L'energia prodotta nelle centrali idroelettriche viene completamente venduta al Gestore Servizio Elettrico (GSE S.p.A.) al prezzo definito per tale produzione dall'Autorità ARERA.
Di seguito si forniscono i dati specifici inerenti all'energia elettrica prodotta dall'impianto a biogas installato presso il depuratore di Udine. Il biogas è una delle fonti alternative più utilizzate per la produzione di energia rinnovabile. È il frutto della fermentazione batterica, in assenza di ossigeno (processo chiamato digestione anaerobica), di varie sostanze organiche tra le quali i reflui di fogna.

L'energia elettrica da biogas in CAFC è stata autoconsumata o venduta al gestore dell'energia elettrica.

ENERGIA ELETTRICA DA BIOGAS IN CAFC				CAFC S.p.A.
ANNO	2017	2018	2019	
CONSUMO DI BIOGAS (Nm³)	329.574	270.657	288.552	
ENERGIA ELETTRICA "RECUPERATA" (MWh)	681,001	541,337	572,172	

Di seguito vengono riportati in confronto ai periodi precedenti i consumi di energia di CAFC per il periodo per il bilancio anno 2019.

CONFRONTO CONSUMI DI ENERGIA DI CAFC							CAFC S.p.A.	
			2017		2018		2019	
FONTE O VETTORE ENERGETICO	UNITÀ	FATTORE DI CONVERSIONE IN tep	QUANTITÀ DA CONVERTIRE IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep	QUANTITÀ DA CONVERTIRE IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep	QUANTITÀ DA CONVERTIRE IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep
GASOLIO	LITRI	0,00086	249.521,00	214,59	220.679,90	189,78	246.651,00	212,12
GAS DI PETROLIO LIQUEFATTI (GPL) STATO LIQUIDO	LITRI	0,00062	4.100,00	2,53	7.700,00	4,74	3.100,00	1,91
BENZINE PER AUTOTRAZIONE	LITRI	0,00077	21.605,00	16,53	18.618,10	14,24	14.020,00	10,73
GAS NATURALE	Sm³	0,00084	993.712,00	830,74	655.665,00	548,14	802.261,00	670,69
TOTALE ENERGIA DA COMBUSTIBILI (NON RINNOVABILI)				1.064,39		756,91		895,44
BIOGAS	Nm³	0,00055	329.574,00	181,27	270.657,00	148,86	288.552,00	158,70
TOTALE ENERGIA DA COMBUSTIBILI				1.245,65		905,77		1.054,15
ELETTRICITÀ DALLA RETE ELETTRICA NON RINNOVABILE	MWh	0,18700	33.112,70	6.192,07	29.309,40	5.480,86		
ELETTRICITÀ DALLA RETE ELETTRICA RINNOVABILE	MWh	0,18700	7.748,00	1.448,88	11.667,30	2.181,79	40.660,90	7.603,59
ELETTRICITÀ PRODOTTA IN LOCO DA IDRAULICO, EOLICO E FOTOVOLTAICO	MWh	0,18700	3.171,96	593,16	3.711,19	693,99	4.002,75	748,51
TOTALE ENERGIA ELETTRICA			TOTALE tep	8.234,11	TOTALE tep	8.356,63	TOTALE tep	8.352,10
TOTALE ENERGIA ELETTRICA "GREEN"			TOTALE tep	2.042,03	TOTALE tep	2.875,78	TOTALE tep	8.352,10
TOTALE ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI			TOTALE tep	2.223,30	TOTALE tep	3.024,64	TOTALE tep	8.510,81
TOTALE ENERGIA CONSUMATA			TOTALE tep	9.479,76	TOTALE tep	9.262,40	TOTALE tep	9.406,25

Nm³ = m³ NORMALE;
Sm³ = m³ STANDARD.
SI TRATTA DI DUE CONVENZIONI DIVERSE PER LA MISURA DEL VOLUME DEI GAS:
IN Nm³ LA SOSTANZA CASSOSA SI TROVA A TEMPERATURA DI 0 °C (273,15 K) E PRESSIONE DI 1 bar (100 kPa);
IN Sm³ LA SOSTANZA CASSOSA SI TROVA A TEMPERATURA DI 20 °C (293,15 K) E PRESSIONE DI 1 atm (101,325 kPa)
LE DUE MISURE DIFFERISCONO DI UN FATTORE PARI A 1,0549; UN Nm³ EQUIVALE A 1,0549 Sm³.

MWh = MEGAWATT ORA



Il tep rappresenta la quantità di energia rilasciata dalla combustione di una tonnellata di petrolio grezzo. CAFC utilizza questo indicatore perché è tenuta a rendicontare, a Enti di controllo, le quantità di energia, espresse, appunto, in tep.

Le diverse varietà di petrolio posseggono potere calorifico (leggermente) diverso, in altri termini producono quantità di energia leggermente diversa. CAFC, per convertire come richiesto dagli Standard GRI i tep in joule (in realtà GJ ovvero in miliardi di joule), ha adottato, l'indice di conversione definito dall'OCSE: 1 tep = 41,868 GJ.

Sì chiarisce che il Ministero delle Attività Produttive (D.M. 20.07.2004) utilizza un differente valore di conversione per cui 1 tep = 41,860 GJ. Di seguito la tabella precedente ridefinita in GJ.

Antenne Telecontrollo CAFC
Monte Lussari, Tarvisio (Ud)

CONFRONTO CONSUMI DI ENERGIA DI CAFC RIDEFINITA IN GJ					CAFC S.p.A.	
	2017		2018		2019	
FONTE O VETTORE ENERGETICO	QUANTITÀ DI ENERGIA IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN GJ	QUANTITÀ DI ENERGIA IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN GJ	QUANTITÀ DI ENERGIA IN tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN GJ
GASOLIO	214,590	8.984,454	189,780	7.945,709	212,120	8.881,040
GAS DI PETROLIO LIQUEFATTI (GPL)	2,530	105,926	4,740	198,454	1,910	79,968
BENZINE PER AUTOTRAZIONE	16,530	692,078	14,240	596,200	10,730	449,244
GAS NATURALE	830,740	34.781,422	548,140	548,140	670,690	28.080,449
TOTALE ENERGIA DA COMBUSTIBILI (NON RINNOVABILE)		44.563,881		9.288,504		37.490,701
BIOGAS	181,270	7.589,412	148,860	6.232,470	158,700	6.644,452
TOTALE ENERGIA DA COMBUSTIBILI		52.153,293		15.520,974		44.135,152
ELETTRICITÀ DALLA RETE ELETTRICA NON RINNOVABILE	6.192,070	259.249,587	5.480,860	229.472,646		
ELETTRICITÀ DALLA RETE ELETTRICA RINNOVABILE	1.448,880	60.661,708	2.181,790	91.347,184	7.603,590	318.347,106
ELETTRICITÀ PRODOTTA IN LOCO DA IDRAULICO, EOLICO E FOTOVOLTAICO	593,160	24.834,423	693,990	29.055,973	748,510	31.338,617
TOTALE ENERGIA ELETTRICA	TOTALE GJ	344,745,717	TOTALE GJ	349.875,804	TOTALE GJ	349.685,723
TOTALE ENERGIA ELETTRICA “GREEN”	TOTALE GJ	85.496,131	TOTALE GJ	120.403,157	TOTALE GJ	349.685,723
TOTALE ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI	TOTALE GJ	93.085,543	TOTALE GJ	126.635,628	TOTALE GJ	356.330,174
TOTALE ENERGIA CONSUMATA	TOTALE GJ	396.899,010	TOTALE GJ	365.396,778	TOTALE GJ	393.820,875

Nel corso del 2019 sono aumentati i consumi di GPL mentre sono calati costantemente i consumi di benzina per autotrazione. Questo il quadro riassuntivo per i dati più importanti (i dati sono espressi in tep ovvero tonnellate di petrolio equivalenti)⁷.

CONSUMO DI ENERGIA		CAFC S.p.A.	
	2017	2018	2019
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRODOTTA DA COMBUSTIBILE PROVENIENTE DA FONTI NON RINNOVABILI	1.064,4	756,9	890,7
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRODOTTA DA COMBUSTIBILE PROVENIENTE DA FONTI RINNOVABILI	181,3	148,9	158,7
CONSUMO DI ENERGIA TOTALE	9.479,8	9.262,4	9.401,5
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA TOTALE	8.234,4	8.356,6	8.352,1
CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA “GREEN”	2.042,0	2.875,8	8.352,1

Per ciò che riguarda il rapporto tra consumo di energia, lo svolgimento delle attività e la gestione dei processi, CAFC presenta due forme di rendicontazione. La prima tratta dell'EE *specific*; può essere definita come l'energia allocata per lo svolgimento di attività definite. La seconda riguarda il rapporto tra energia e marginalità lorda (i dati riguardano solo il 2018 e il 2019 perché in precedenza le metodologie di calcolo erano differenti).

7 1 tep = 5,347 MWh --- 1 MWh = 3,6 * 10⁹ Joule



Gasometri
Depuratore, Udine

LA LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI 7
(PER LE GENERAZIONI FUTURE)

ENERGIA SPECIFICA ACQUEDOTTO - VOLUMI PRELEVATI DALL'AMBIENTE			CAFC S.p.A.
ANNO	kWh	m³	EE specifica=kWh/m³.y
2017	20.904.048	73.998.142	0,282494
2018	20.722.226	73.441.946	0,282158
2019	20.874.588	72.260.395	0,288880

ENERGIA SPECIFICA ACQUEDOTTO - VOLUMI MISURATI ALLE UTENZE			CAFC S.p.A.
ANNO	kWh	m³	EE specifica=kWh/m³.y
2017	20.904.048	37.070.137	0,563905
2018	20.722.226	35.541.239	0,583047
2019	20.874.588	34.037.311	0,613285

ENERGIA SPECIFICA DEPURAZIONE - AE (ABITANTI EQUIVALENTI) IMPIANTI BIOLOGICI			CAFC S.p.A.
ANNO	kWh	AE	EE specifica=kWh/AE.y
2017	17.170.616	659.117	26,051
2018	17.187.911	745.173	23,066
2019	16.657.196	746.414	22,316

ENERGIA SPECIFICA FOGNATURA - NUMERO SOLLEVAMENTI GESTITI			CAFC S.p.A.
ANNO	kWh	N° SOLLEVAMENTI	EE specifica=kWh/Soll.y
2017	2.253.780	325	6.934,708
2018	2.496.733	325	7.682,255
2019	2.367.888	335	7.068,322

È importante sottolineare come, nel campo della gestione Acquedotto, il fatto che i valori dell'energia specifica crescano, deve essere considerato un elemento positivo a fronte del mutato perimetro aziendale comprendente dal 2017 la gestione della zona montana della Provincia di Udine. Infatti, tale incremento deriva da una migliore gestione del servizio (installazione di sistemi di disinfezione e filtri automatizzati); innalzando la qualità delle infrastrutture i volumi d'acqua presi dall'ambiente diminuiscono. Per ciò che riguarda le misure riferite alle utenze, esse risentono del miglioramento dei processi di misura e di un generale calo dei consumi. Ci si aspetta nel 2020 un'inversione di tendenza dell'energia specifica nel settore acquedotto. Si chiarisce che, per ciò che concerne gli impianti di depurazione, ci si riferisce ai soli impianti biologici comprendenti depuratori dotati di trattamenti:

1. Secondari
2. Terziari
3. Terziari avanzati

Sono questi, infatti, gli impianti che consumano EE.

Nella depurazione dopo anni di aumento dell'EE specifica, si iniziano a vedere gli effetti delle attività di efficientamento. La *montagna* ha solo un grande impianto (Tolmezzo) nel quale, dal 2017, CAFC ha iniziato un'attività molto importante di efficientamento.

Per quanto riguarda la fognatura il dato è fortemente influenzato dall'andamento meteorologico dell'anno. La maggior parte delle fognature gestite è di tipo misto (acque nere e meteoriche).

INTENSITÀ ENERGETICA (SECONDO LA DEFINIZIONE DEL GRI STANDARD DI RIFERIMENTO)			CAFC S.p.A.
	2018	2019	
ENERGIA IMPEGNATA MISURATA IN tep IN RAPPORTO AL MOL (MARGINE OPERATIVO LORDO MISURATO IN MIGLIAIA DI €)	0,415629	0,438370	

Anche l'intensità energetica valutata in ragione dei consumi di energia rispetto alla marginalità lorda mostra variazioni modeste (un lieve peggioramento).



Pulizia sonde depuratore
Cassacco (Ud)

La determinazione dell'impronta di carbonio

Le emissioni di gas serra collegate alle attività di CAFC derivano da consumo diretto di combustibile (benzina, gasolio, GPL e metano) e consumo indiretto di fonti di energia (consumo di energia elettrica). Nella tabella che segue si riportano i quantitativi equivalenti di CO₂, stimati sulla base dei consumi energetici da varie fonti.

QUANTITATIVI DI CO ₂								CAFC S.p.A.
				2017	2018		2019	
FORTE O VETTORE ENERGETICO	UNITÀ	FATTORE DI CONVERSIONE tCO ₂ eq/tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep	tCO ₂ eq/tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep	tCO ₂ eq/tep	QUANTITÀ CONVERTITA IN tep	tCO ₂ eq/tep
GASOLIO	Litri	3,070	214,588	658,785	189,785	582,640	212,120	651,208
GAS DI PETROLIO LIQUEFATTI (GPL)	Litri	2,620	2,526	6,618	4,743	12,427	1,910	5,004
BENZINE PER AUTOTRAZIONE	Litri	2,980	16,528	49,253	14,243	42,444	10,725	31,961
GAS NATURALE	Sm ³	2,320	830,743	1.927,324	548,136	1.271,676	670,690	1.556,001
TOT. TONNELLATE CO ₂ EQUIVALENTE DA COMBUSTIBILI				2.641,980		1.909,186		2.244,174

ELETTRICITÀ DA FONTI NON RINNOVABILI							CAFC S.p.A.
			2017		2018		2019
	UNITÀ	FATTORE DI CONVERSIONE tCO ₂ eq/MWh	QUANTITÀ	tCO ₂ eq/tep	QUANTITÀ	tCO ₂ eq/tep	
	MWh	0,3081	6.192,075	1.907,778			
	MWh	0,4			5.480,858	2.192,343	
TOTALE EMISSIONI PER ANNO				4.549,759		4.101,529	2.244,174

Le emissioni di carbonio equivalenti mostrano un decremento molto significativo: - 1.857,3 tonnellate di CO₂ equivalenti rispetto al 2018 e - 2.305,6 rispetto al 2017 ⁸.

⁸ I fattori di conversione per il calcolo delle emissioni di carbonio per l'energia non rinnovabile sono stati reperiti da fonte ISPRA per il 2017 (si tratta di valori medi nazionali) mentre per l'anno 2018 il dato è stato assunto dal bilancio di sostenibilità aziendale.



Installazione impianto fotovoltaico
Biauzzo, Codroipo (Ud)

La gestione degli impianti di depurazione, in particolare della linea fanghi, come esempio di economia circolare

“Economia circolare” è l’espressione usata per definire le attività di riciclo, riutilizzo e/o rinnovo di entità materiali; siano esse beni o “residui” delle attività di produzione, trasformazione o gestione. Il modello economico lineare, basato sulla catena “produrre–consumare–smaltire”, non è più sostenibile, neppure applicando il principio dell’efficienza per ridurre il consumo delle risorse naturali. Nel circolo virtuoso, i flussi di materiali sono di due tipi: biologici – in grado di essere reintegrati nella biosfera – e tecnici, destinati ad essere rivalorizzati senza entrare nella biosfera. Naturalmente, la comunità scientifica ha da tempo predisposto il modello di ciclo integrato delle acque, alternativo a quello lineare di captazione-consumo-smaltimento. I trattamenti depurativi dell’acqua producono dei residui definiti “fanghi”. Sono composti da tutte quelle sostanze, organiche e inorganiche, che rendono le acque non utilizzabili. Le acque reflue vengono trattate come “rifiuto” secondo normative antinquinamento particolarmente stringenti.

Il trattamento dei fanghi di depurazione ha come scopi:

- ♦ la riduzione del contenuto di acqua (ispessimento – disidratazione - essiccazione)
- ♦ la riduzione delle sostanze organiche (stabilizzazione biologica) e l’eventuale recupero di energia da biogas.

Va chiarito che la riduzione del grado di umidità del materiale (residuo) incide sulle condizioni del suo trasporto: con meno acqua pesa meno e impegna meno risorse.

In Italia, i fanghi di depurazione che hanno subito un adeguato trattamento, hanno principalmente due destinazioni:

1. smaltimento, in discarica o in inceneritore
2. recupero, per produrre energia o nel settore agricolo.

Attualmente, la normativa vigente (D.Lgs 99/92) ammette l'utilizzazione in agricoltura dei fanghi solo se sono stati sottoposti a trattamento, sono idonei a produrre un effetto concimante e/o ammendante e correttivo del terreno, non contengono sostanze tossiche e nocive per l'uomo e per l'ambiente in generale.

Da sempre CAFC si è posta nella posizione per la quale il rifiuto va considerato una *commodity* (materia prima); per questo segue la discussione e l’evoluzione della normativa sull’utilizzo dei fanghi in agricoltura e appronta sistemi per la valorizzazione di questo rifiuto. Il trattamento delle acque sta diventando un passaggio sempre più importante verso la Green economy. Quello che fino ad una ventina di anni fa era considerato solo il tratto terminale della fognatura, sta ora diventando, soprattutto sugli impianti di una certa dimensione, il perno di una gestione virtuosa e di visione.

La visione futura sulla gestione degli impianti punta al digitale cercando di fornire al personale tecnico strumenti e software che consentano un monitoraggio in tempi più stretti per rilevare eventuali anomalie. Oltre a ciò, il controllo efficiente degli impianti viene effettuato anche da tecnici informatici che, mediante software di ultima generazione, riescono a progettare, gestire e monitorare l’abbattimento degli inquinanti nell’impianto di depurazione dall’ingresso del refluo fino al suo scarico. Già da diversi anni infatti negli impianti di dimensioni maggiori (Udine, Lignano Sabbiadoro e Tolmezzo), oltre alla sola depurazione, sono state implementate sezioni di trattamento volte a ridurre la produzione dei fanghi ed aumentare la produzione di biogas (una volta *bruciato in torcia*⁹ ed ora utilizzato quale energia rinnovabile) che oggi viene recuperato per esigenze di processo

9 Il gas flaring (la combustione di gas “in torcia”) consiste nel bruciare senza recupero energetico il biogas risultante da processi tra cui anche la gestione dei fanghi. Provoca emissione di anidride carbonica e altre sostanze dannose.

(cogenerazione con produzione combinata di energia elettrica e gas o riscaldamento utilizzando direttamente in una caldaia). Non solo, anche l’acqua di scarico, quando possibile, viene riutilizzata all’interno del sito depurativo per usi antincendio e per i servizi tecnici di lavaggio delle apparecchiature. Non meno importante: i fanghi ottenuti dal processo depurativo vengono utilizzati quali ammendanti in agricoltura e non conferiti in discarica.

In sostanza già oggi si effettua una chiusura virtuosa nella gestione.

Per CAFC tuttavia, questo rappresenta solo il punto di partenza. L’evoluzione normativa e di settore, le norme tecniche imposte da ARERA ed il senso di responsabilità di CAFC per la mission affidata hanno permesso di definire obiettivi ambiziosi per la gestione di entrambe le filiere della depurazione del refluo (sia la linea acque che la linea fanghi).

Per quanto attiene la linea acque, oltre alle consuete manutenzioni straordinarie per riammodernare gli impianti la cui progettazione tiene conto del risparmio energetico e dell’impatto ambientale, si sta redigendo uno studio per trasformare l’impianto di depurazione di Udine da Impianto di Trattamento Acque Reflue a Officina per il recupero di risorse con visione ZEP (Zero Energy Plant). Lo studio intende implementare, con alcune sezioni di trattamento, il recupero di importanti risorse che si trovano nel refluo fognario, quali ad esempio il *fosforo*, minerale che sta diventando carente a livello globale e la *cellulosa* tramite processi dedicati. Oltre a ciò, si cercherà come ottenere l’autosostentamento energetico del sito aumentando la produzione di biogas e utilizzando energie rinnovabili. Per quanto attiene la linea fanghi è stata definita già dallo scorso anno una scelta strategica pluriennale che porterà al trattamento centralizzato di tutti i fanghi di depurazione presso il sito di San Giorgio di Nogaro (HUB fanghi), con il fine di instaurare un meccanismo virtuoso di economia circolare. In sostanza i fanghi liquidi degli impianti minori in gestione a CAFC e provenienti dai gestori confinanti che vengono già conferiti presso i tre impianti principali di Tolmezzo, Udine e San Giorgio di Nogaro per essere disidratati saranno, nel prossimo periodo, anche essiccati. Tutti i fanghi essiccati prodotti da questi tre impianti subiranno l’ultimo trattamento (pirolisi¹⁰ o incenerimento per produrre energia elettrica e calore destinato sia al sito di San Giorgio e nell’eventualità anche alle aziende della zona industriale) al fine di utilizzare quello che attualmente è un rifiuto come *commodity*.

Allo stato attuale si sono concluse le seguenti attività per realizzare nei prossimi due anni gli essiccatori di Udine, San Giorgio di Nogaro e Tolmezzo aventi le seguenti peculiarità:

- ♦ *Udine*: studio di fattibilità per la realizzazione di un essiccatore a serra solare con integrazione di calore a mezzo di pompa di calore funzionante con pannelli fotovoltaici (soluzione green). Investimento € 4.000.000
- ♦ *San Giorgio di Nogaro*: studio di fattibilità per la realizzazione di essiccatore a bassa temperatura con calore fornito dal cogeneratore già presente e pompa di calore funzionante con energia elettrica approvvigionata da parco fotovoltaico. L’essiccatore avrà potenzialità di circa 18.000 tonnellate. Investimento € 5.500.000
- ♦ *Tolmezzo*: progetto definitivo esecutivo per la realizzazione di un bio-essiccamento dei fanghi disidratati a basso consumo energetico il cui calore è fornito dal biogas prodotto dal processo di trattamento della linea ad alto carico della cartiera Mosaico. Investimento € 1.000.000

10 La pirolisi è un processo di decomposizione termochimica di materiali organici, ottenuto mediante l’applicazione di calore e in completa assenza di un agente ossidante. La pirolisi dei rifiuti converte il materiale dallo stato solido in prodotti liquidi e/o gassosi (syngas), utilizzabili come combustibili o materie prime destinate a successivi processi chimici. Il residuo carbonioso solido ottenuto può venire ulteriormente raffinato fornendo prodotti quali ad esempio il carbone attivo.

Per arrivare a tale risultato sarà necessario anche ammodernare e potenziare le linee fanghi esistenti, attività già in corso che ha visto chiudere il progetto per l'ammodernamento della linea fanghi del depuratore di Udine (€ 2.300.000 di investimento) e l'inizio della redazione dello studio di fattibilità per la costruzione di un digestore secondario con produzione di biogas presso il depuratore di San Giorgio di Nogaro (€ 2.000.000 di investimento).

Lo sforzo dell'azienda si concretizza, in linea generale, nel favorire per quanto possibile l'utilizzo delle energie rinnovabili e il contenimento dei consumi energetici.

Si sottolinea da ultimo che gli impianti di depurazione di San Giorgio, Udine e Tolmezzo, oltre a depurare i reflui fognari svolgono un importante servizio al territorio per il trattamento dei soli rifiuti liquidi "su gomma" compatibili per caratteristiche ai reflui fognari.

Depuratore
Città di Udine





Serbatoio pensile
Viale Vat, Udine

GRI Standard 102 - 9
GRI Standard 204 - 1
GRI Standard 103

IL RAPPORTO CON I FORNITORI

8

RELAZIONI
TRASPARENTI
E PRODUTTIVE
CON LE
AZIENDE





Serbatoio pensile
Viale Vat, Udine

GRI Standard 102 - 9
GRI Standard 204 - 1
GRI Standard 103



- **Importo totale delle forniture fatturate nel corso del 2019: € 27.021.311**
- **Percentuale dell'importo delle forniture affidate a ditte della provincia di Udine: 62%**
- **Percentuale dell'importo delle forniture affidate a ditte della Regione: 66%**
- **Importo appalti contrattualizzati: € 25.856.520**
- **Percentuale di appalti affidati a ditte della provincia di Udine: 83%**

Tutelare l'acqua ha un significato profondo perché rappresenta un'attività industriale "produttiva"; anzi è la *fonte* di moltissime altre attività: agricoltura, zootecnia, ecc.. Le attività economiche produttive sono così definite perché portano direttamente alla produzione di altre attività; quelle improduttive non portano ad altro. Nel sogno del profeta Isaia si legge "Forgeranno le loro spade in vomeri e le loro lance in falci, non si eserciteranno più nell'arte della guerra". Allora, l'acqua sulla terra e il lavoro dell'uomo diventano segni di pace e prosperità. CAFC oltre a tutelare una delle risorse più importanti, ad operare applicando ogni tecnica per il risparmio energetico, il contenimento delle emissioni e l'economia circolare, distribuisce valore sul territorio acquisendo da quest'ultimo, per quanto è possibile, beni e servizi.

La qualità delle relazioni

La relazione con i fornitori oggi ha assunto un'importanza ancora maggiore che in passato. Poter acquisire merci e servizi dal territorio significa porsi il problema del suo equilibrio socioeconomico: vita delle aziende locali e posti di lavoro. Per questo, al di là della correttezza e della trasparenza delle relazioni operative e contrattuali, CAFC si impegna per rapporti che nascono dal contesto locale e producono valore per quest'ultimo. I vantaggi per l'Organizzazione sono quelli dovuti alla prossimità dei partner rispetto alla localizzazione delle attività aziendali; per i fornitori derivano dal poter contare sulla stabilità di una serie di attività che saranno richieste e loro dovranno erogare. La gestione degli acquisti, forniture e servizi per CAFC è disciplinata dal D. Lgs. 50/2016, ossia il "codice dei contratti"; questa norma prevede precisi adempimenti correlati al tipo di fornitura, all'importo previsto, alla durata dell'affidamento, ecc.. Per CAFC la lotta alla corruzione, la sicurezza delle condizioni lavorative, la tutela dei diritti umani e la salvaguardia dell'ambiente costituiscono i principi guida da seguire nei rapporti con i fornitori. Le procedure relative agli appalti e alla selezione dei fornitori sono caratterizzate da un elevatissimo grado di trasparenza. CAFC ha adottato una piattaforma di e-procurement fruibile on-line, attraverso la quale gestire un albo fornitori telematico, attivare procedure o gare telematiche, generare rating dei fornitori per tipologia e richiedere le certificazioni a garanzia dei requisiti di cui all'art. 80 del codice appalti. L'investimento in questo sistema digitale permette una riduzione dei costi e tempi di approvvigionamento, oltre ad agevolare il rispetto delle normative vigenti.



Cantiere nuova rete idrica
Amaro (Ud)

Il valore distribuito sul territorio

CAFC acquista le sue forniture prevalentemente da aziende locali: piccole e medie imprese (PMI) radicate nel territorio. Nel corso del 2019 sono stati utilizzati 510 fornitori di cui 275 hanno sede nella Provincia di Udine. Con riferimento alle forniture che hanno dato origine a fatture dei fornitori nel corso del 2019, la somma di tutti gli importi fatturati ammonta a € 27.021.310,84; circa il 62% di questo importo è stato a beneficio di aziende della Provincia di Udine; circa il 66% a beneficio di aziende della Regione.

Relativamente alle attività di outsourcing, in CAFC esse riguardano prevalentemente:

- ◆ la costruzione di nuove opere (impianti di depurazione, di sollevamento, reti fognarie, reti acquedotto)
- ◆ interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle reti, inclusi nuovi allacciamenti e riparazioni perdite
- ◆ facility management
- ◆ servizi di carattere intellettuale (servizi di progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza, collaudo)
- ◆ lettura dei contatori
- ◆ stampa e invio fatture
- ◆ gestione di parte degli sportelli e del contact center.

CAFC ricorre a forniture esterne quando sono richieste competenze e specificità operative non presenti in Azienda, o quando le attività da svolgere risultano puramente esecutive, caratterizzate da elevata ripetitività e prive di impatti strategici; in tal caso l'esternalizzazione consente di raggiungere una maggiore efficienza.

Viceversa, tutte le attività per le quali l'Azienda dispone di competenze e risorse al proprio interno e che rivestono un importante ruolo strategico vengono gestite direttamente all'interno.

CAFC al fine di garantire la regolarità nell'esecuzione dei lavori, il rispetto delle regole, la cultura della salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto dei requisiti ambientali effettua sistematici controlli e sopralluoghi presso i luoghi di esecuzione delle attività operative.

Di seguito la sintesi delle informazioni sui fornitori e il valore delle forniture

FORNITORI E VALORE DELLE FORNITURE	CAFC S.p.A.
N° FORNITORI ATTIVI NEL CORSO DEL 2019	510
N° FORNITORI ATTIVI CON SEDE LEGALE NELLA PROVINCIA DI UDINE NEL CORSO DEL 2019	275
N° FORNITORI ATTIVI CON SEDE LEGALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA NEL CORSO DEL 2019	317
IMPORTO TOTALE DELLE FORNITURE NEL CORSO DEL 2019 (€)	27.021.311
N° GARE D'APPALTO CONTRATTUALIZZATE NEL CORSO DEL 2019	56
PERCENTUALE DEL FATTURATO DELLE FORNITURE 2019 DISTRIBUITO A FONITORI CON SEDE LEGALE IN PROVINCIA DI UDINE RISPETTO AL FATTURATO TOTALE	62%
PERCENTUALE DEL FATTURATO DELLE FORNITURE 2019 DISTRIBUITO A FONITORI CON SEDE LEGALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA RISPETTO AL FATTURATO TOTALE	66%
IMPORTO APPALTI CONTRATTUALIZZATI NEL CORSO DEL 2019 (€)	25.856.520
PERCENTUALE APPALTI GESTITI A DITTE DELLA PROVINCIA DI UDINE	83 %

Per ciò che concerne i tempi di evasione dei pagamenti delle fatture riportiamo i seguenti dati:

Dilazione media dei crediti commerciali:

- ◆ anno 2018: 212,7 gg;
- ◆ anno 2019: 180,3 gg.

Dilazione media dei debiti commerciali:

- ◆ anno 2018: 103,5 gg;
- ◆ anno 2019: 84,4 gg.



Nuova rete idrica
Cavazzo Carnico (Ud)

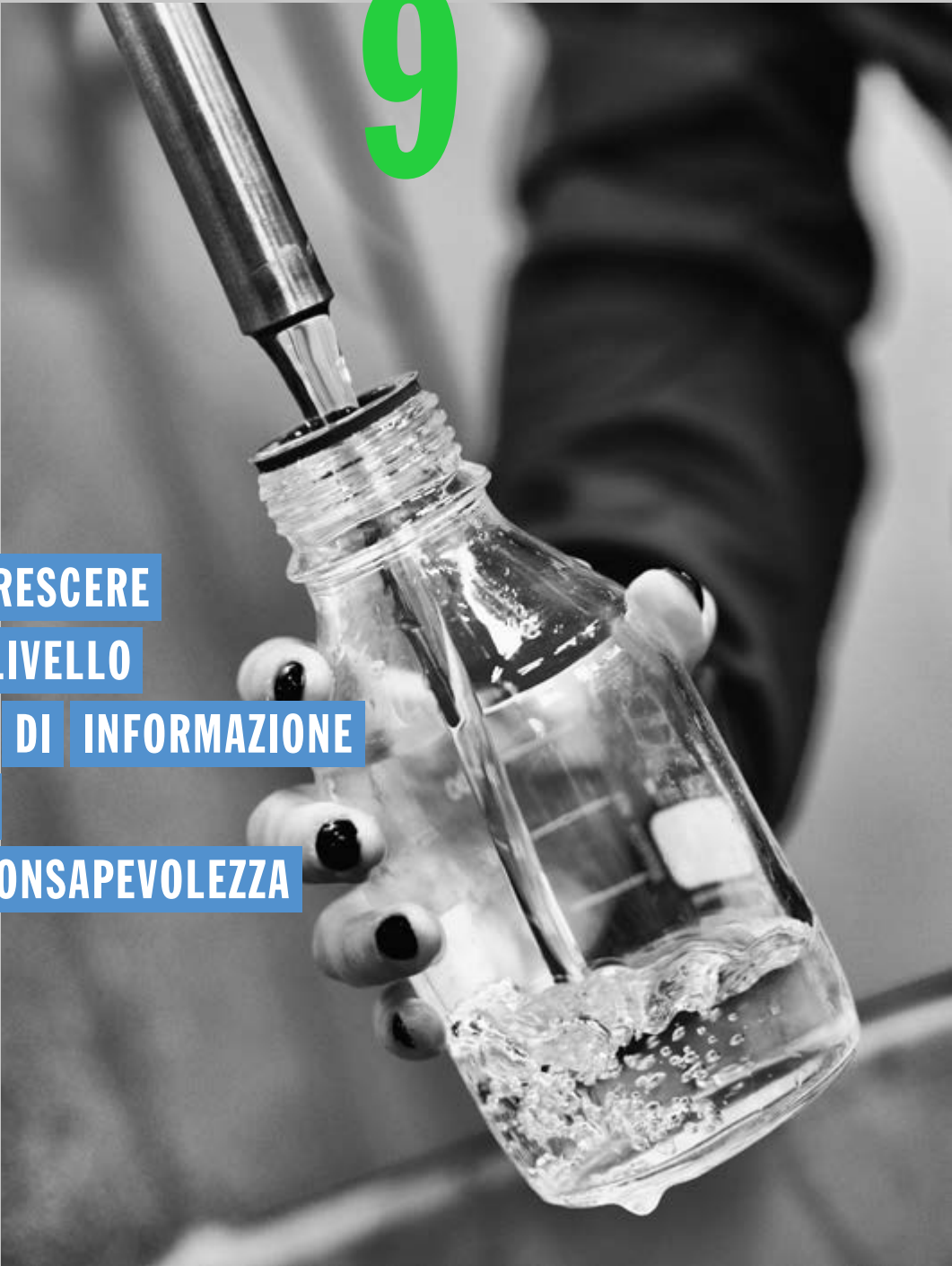


Evento sportivo Maratonina Udine

LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE (RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI, COMUNITÀ LOCALI E ORGANI DI STAMPA)

9

ACCRESCE
IL LIVELLO
DI INFORMAZIONE
E
CONSAPEVOLEZZA





Campionamenti con Università di Trieste, Cornappo Taipana (Ud)

LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE (RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI, COMUNITÀ LOCALI E ORGANI DI STAMPA)

- **Iniziativa “Tagliamento, un fiume tutto da pedalare”:** manifestazione organizzata da Legambiente in collaborazione con FIAB – Federazione Italiana Ambiente e Bicicletta nell’ambito del progetto “Acqua & Vita: acqua bene comune” sostenuto dai soci di Coop Alleanza 3.0. All’evento hanno partecipato anche il CeVI e l’IRTEF
- **Campagne formative e informative, anche con le scuole**
- **Collaborazione con l’Università degli Studi di Udine**
- **Master in Innovazione tecnologica e management del Ciclo Idrico Integrato**

La necessità di rendere consapevoli i cittadini su quanto sia preziosa la risorsa idrica, e di come essa debba essere gestita al meglio delle possibilità tecnico scientifiche, passa anche attraverso iniziative di comunicazione e di informazione pubblica che, in qualche modo, facilitano la condivisione di tali concetti.

L’acqua è un bene inestimabile e non sprecarla è un dovere nei confronti dell’ambiente e di tanti esseri umani che non possono usufruire di questa risorsa; l’acqua è anche un bene sociale perché essenziale e insostituibile, non può essere oggetto di appropriazione privata, ma collettiva e pubblica con una grande responsabilità in capo a tutti noi.

Ecco perché CAFC nel corso del 2019 ha svolto una serie di attività volte ad informare ed educare ad un corretto e consapevole consumo della risorsa idrica.

Le iniziative che l’Azienda ha adottato, anche con la collaborazione di altri Enti e Istituzioni, hanno coinvolto studenti delle scuole primarie e secondarie e la comunità del territorio, tra queste vanno menzionati: il Master Universitario “Innovazione tecnologica e management del Ciclo Idrico Integrato” organizzato con l’Università degli Studi di Udine e il Primo Corso di Formazione regionale per preparare figure specializzate nell’elaborazione dei piani di sicurezza dell’acqua, organizzato con la Regione FVG e tutti i gestori dei Servizi Idrici Integrati del Friuli Venezia Giulia.

Nell’anno 2019 è iniziata l’attività del progetto Interreg Italia-Croazia “Managed use of treated urban wastewater for the quality of the Adriatic Sea” (acronimo: AdSWiM) in collaborazione con l’Università di Udine (Lead 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 della condotta di scarico a mare dell’impianto di Lignano Sabbiadoro e di testare metodologie alternative per la disinfezione dei reflui (fotodisinfezione).

Iniziative per favorire la comunicazione

Yammer

La gestione del flusso di informazioni e delle comunicazioni all’interno di un team aziendale è di fondamentale importanza. Ottimizzando questi due elementi è possibile perseguire l’incremento della produttività e della collaborazione. Yammer di Microsoft è la piattaforma scelta da CAFC con l’obiettivo di mettere in relazione il personale interno migliorando i rapporti e aumentando la consapevolezza generale.

Social LinkedIn

Grazie a questa piattaforma social viene fornita un’informazione puntuale e continua circa le attività aziendali con una forte caratterizzazione inerente ai temi ambientali.

La decisione di pubblicare sulla pagina aziendale LinkedIn nasce da una precisa scelta strategica: CAFC vuole essere presente su un social con taglio professionale, in cui siano attivi professionisti, fornitori, aziende. La scelta è, ad oggi, premiante dato il notevole incremento di followers che la pagina aziendale ha raccolto in breve tempo.

Iniziative per l'educazione a un consumo consapevole

CAFC è un'azienda sensibile al tema dell'educazione al risparmio dell'acqua. Un utilizzo responsabile di questo bene, prezioso ma non illimitato, permette infatti di salvaguardarne notevoli quantità, quotidianamente sprecate per incuria o indifferenza. Educare le giovani generazioni e rendere consapevoli tutti i cittadini dell'importanza di un uso razionale di questo elemento vitale, fa parte della mission della Società. Per questo CAFC ha sviluppato progetti finalizzati ad accrescere la sensibilità della popolazione nei confronti degli sprechi d'acqua potabile, sostenendo inoltre iniziative promosse da altri enti e partecipando a eventi di carattere socio-culturale. Nel sito web aziendale, esiste un'apposita sezione denominata CAFC Educational che contiene informazioni sul ciclo dell'acqua, sul Servizio Idrico Integrato, sul ruolo di CAFC e sulle caratteristiche dei suoi impianti. Nel corso del 2019 l'Azienda si è resa protagonista di diverse iniziative nel territorio, finalizzate a condividere la conoscenza in merito alla risorsa idrica, alla sua gestione e per diffonderne un uso consapevole.

Evento importante da segnalare nel 2019 è la collaborazione di CAFC con l'Associazione Maratonina Udinese, per promuovere il messaggio del consumo dell'acqua di acquedotto sana, controllata, conveniente e di qualità. Se si considera che produrre bottiglie di plastica richiede un grosso dispendio di acqua e di petrolio oltre a costi ingenti e danni all'habitat, si può comprendere come sia importante per CAFC dare un messaggio per ribadire il no alla plastica. Indicheremo di seguito una serie di attività dell'Azienda:

- ♦ **settembre 2019 20a edizione della Staffetta Scuola**, sono state consegnate a tutti i partecipanti una t-shirt con logo CAFC e AMU (Associazione Maratonina Udinese) e un flyer, realizzato in collaborazione con Legambiente FVG, contenente le ragioni per prediligere e bere l'acqua di fonte
- ♦ **settembre 2019 – durante la marcia StraUdine** - corsa non competitiva-, sono state consegnate borracce assieme al flyer e sono stati esposti anche i TNT attraverso i quali agli atleti è stato lanciato il messaggio a favore dell'acqua di fonte
- ♦ lungo il percorso della Maratonina sono stati posizionati alcuni roll-up CAFC vicino alle fontanelle per l'approvvigionamento idrico e altri TNT lungo la salita al Castello di Udine per la corsa di 40 professionisti.

Il flyer informativo realizzato in collaborazione con Legambiente FVG rappresenta un esempio delle strategie condivise fra le due realtà: il format grafico **illustra i 5 motivi per bere l'acqua** di fonte e pone l'interrogativo “Bottiglie di plastica? No grazie”.

CAFC regala l'acqua a Telethon

“Sempre più liberi dalla plastica!”, è il motto di CAFC che ha offerto il suo contributo attraverso un'alleanza con Telethon. Tutti i partecipanti alla ventunesima edizione della staffetta “24 per 1 ora Telethon” svoltasi tra il 30 novembre e il 1° dicembre 2019, si sono potuti idratare e reidratare con l'ottima acqua dell'acquedotto. L'ente gestore ha installato a titolo gratuito tre punti di consegna acqua in piazza Primo Maggio, in modo che gli stand si sono potuti agganciare alla rete dell'acquedotto, controllata, sicura, economica e a impatto zero. L'intento è quello di dimostrare una costante attenzione verso un tema sociale ed economico, quello dell'invasione della plastica che ognuno di noi può contrastare, tramite l'abitudine raccomandata di utilizzare l'acqua dell'acquedotto. Un'importante rivoluzione culturale, sulla quale la Società sta investendo per incentivare il territorio locale.

Campagna Informativa – La Tua acqua

CAFC ha promosso assieme ai gestori idrici del territorio regionale Acegas Aps Amga e Irisacqua la campagna informativa pubblica “La Tua Acqua” in collaborazione con Coop Alleanza 3.0. L'obiettivo di questa vasta campagna della durata di un anno, lanciata in concomitanza con la Giornata Mondiale dell'Acqua, è quello di sensibilizzare sempre di più i cittadini verso la risorsa idrica e diffondere la qualità certificata dell'acqua di rete distribuita dai tre gestori nei diversi territori di riferimento. Nei punti vendita Coop è stato possibile prendere parte a laboratori educativi per i ragazzi e leggere i parametri dell'acqua di rubinetto in conformità con le analisi chimico-fisiche e batteriologiche condotte quotidianamente. Uno speciale laboratorio con i ragazzi di età inferiore ai 10 anni è andato in scena a Udine durante il mese di marzo 2019, sotto la Loggia del Lionello, in collaborazione con Coop, per spiegare il viaggio dell'acqua dall'origine al consumatore, contemporaneamente si sono tenuti laboratori all'Ipercoop Tiare di Villesse di Gorizia e all'Ipercoop Torri d'Europa di Trieste.

“Questa campagna rafforza la proficua logica di collaborazione e condivisione fra tutti i gestori del Servizio Idrico Integrato. Vogliamo trasmettere un messaggio chiaro: l'acqua di rubinetto è la scelta quotidiana migliore. Per la salute e per l'ambiente. L'acqua di rubinetto è controllata, salubre, ricca di minerali essenziali per il benessere umano. Migliaia di controlli e monitoraggi quotidiani su milioni di chilometri di rete idrica consentono di aprire il rubinetto di casa e riempire i nostri bicchieri in tutta sicurezza, non a caso abbiamo avviato, d'intesa con tutti i gestori, il Water Safety Plan, Piano Sicurezza Acqua”.

Salvatore Piero Maria Benigno
Presidente CAFC S.p.A.

Solidalmente giovani 2018/19

CAFC ha dato anche nel 2019 il suo sostegno a “Solidalmente Giovani”, manifestazione promossa dal Comitato Sport Cultura Solidarietà che si è tenuta lo scorso dicembre presso l'Auditorium Zanon di Udine; una mattinata di festa dedicata ai giovani e alla cultura sociale e solidale.

Il progetto, promosso con il contributo della Fondazione Friuli e giunto alla 22ª edizione a livello provinciale e non a carattere regionale, ha invitato gli studenti a cimentarsi in forma di elaborato scritto o cortometraggio su tematiche d'attualità quali genitori e figli, giovani e social network, clima e ambiente, sport e solidarietà, acqua bene comune, solidarietà sociale e vecchie e nuove migrazioni. Contribuendo all'iniziativa, CAFC guarda ai “cittadini di domani” come persone protagoniste e coinvolte in prima persona nella tutela della risorsa idrica: dalle piccole ma preziose azioni quotidiane, al richiamo della comunità a stili di vita sostenibili, alla ricerca di soluzioni che coinvolgano tutti gli attori, sia per il presente che per il futuro.

Il corso di formazione regionale per preparare le figure specializzate nell'elaborazione dei piani di sicurezza dell'acqua

Nel 2019 è stato realizzato il primo corso di formazione regionale per preparare le figure specializzate nell'elaborazione dei Piani di sicurezza dell'acqua, sono stati coinvolti esperti dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) come ente patrocinatore, ingegneri e tecnici dei gestori, tutti uniti per l'attuazione del Water Safety Plan. Il corso è stato fortemente voluto da CAFC, in sinergia con la Regione FVG e tutti i gestori dei servizi idrici integrati del Friuli Venezia Giulia. Quattro sono state le giornate di formazione a Udine che si sono svolte nella sala convegni presso la sede centrale di CAFC in collaborazione con Acegas Aps Amga, Acquedotto del Carso/Kraski Vodovod, Acquedotto Poiana, HydroGEA, Irisacqua, Livenza Tagliamento Acque.



Sala server, Sede Centrale CAFC
Udine

LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE (RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI, COMUNITÀ LOCALI E ORGANI DI STAMPA)

Altre collaborazioni

- ◆ Nel corso del 2019 CAFC, oltre ad aver attivato tirocini di formazione e orientamento, ha ospitato presso i suoi impianti visite di studenti universitari provenienti da alcuni Dipartimenti delle Università del territorio. I dirigenti dell'Azienda hanno partecipato anche ad alcune lezioni universitarie fornendo testimonianze utili per completare il percorso formativo degli studenti.
- ◆ Sempre all'insegna dell'educazione ambientale, l'Azienda ha distribuito 200 borracce agli alunni di elementari e materne del Comune di Villa Santina.
- ◆ il gestore ha inoltre sostenuto, distribuendo 200 borracce, l'iniziativa "Tagliamento, un fiume tutto da pedalare" ovvero una manifestazione organizzata da Legambiente in collaborazione con FIAB – Federazione Italiana Ambiente e Bicicletta nell'ambito del progetto "Acqua & Vita: acqua bene comune" sostenuto dai soci di Coop Alleanza 3.0. All'evento hanno partecipato anche il CeVI e l'IRTEF.

È stata attivata nel corso del 2019 una collaborazione fra il Parco naturale regionale delle Prealpi Giulie e CAFC. Il Parco si è impegnato sin dalla sua istituzione, avvenuta nel 1996, nei settori della protezione della natura e dello sviluppo sostenibile e vanta notevole esperienza nel campo dell'educazione ambientale.

Per questa ragione l'Azienda ha accolto presso l'opera di presa di Musi alcune visite formative organizzate dal Parco che attraverso le sue guide, ha proposto dei momenti didattici ed educativi relativi al funzionamento dell'impianto.

Le collaborazioni con l'Università

Diversi sono gli ambiti nei quali si esplica la collaborazione fra CAFC e le Università del territorio. In data 23.05.2019 è stata sottoscritta con l'Università degli Studi di Udine una "Convenzione Quadro" per un progetto di collaborazione sul tema "Sostenibilità e Innovazione del Ciclo Idrico Integrato". La convenzione è stata sottoscritta con la partecipazione di tutti i gestori regionali del Servizio Idrico Integrato e con AUSIR - Autorità Unica Servizi Idrici e Rifiuti.

Convegno: "Water Safety Plan: dalle linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità, all'implementazione di nuovi modelli regionali".

Il 28 e 29 novembre 2019 si è tenuto presso la sede di CAFC l'evento, nato da una collaborazione tra la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e i Gestori del servizio idrico regionali, in accordo con l'Istituto Superiore di Sanità e con l'Organizzazione Mondiale della Sanità, rivolto ai gestori del servizio, agli operatori dei Dipartimenti di Prevenzione delle Aziende Sanitarie, alle Agenzie ambientali regionali e agli altri enti pubblici coinvolti a vario titolo nella gestione e nel controllo della filiera delle acque potabili.

Piani di sicurezza dell'acqua

I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) costituiscono il modello preventivo più efficace per garantire la buona qualità delle acque fornite e la protezione della salute dei consumatori attraverso misure di controllo integrate, estese a tutta la filiera idrica, secondo gli indirizzi delle linee guida sviluppate dall'Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Salute sulla base dei principi dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS).

In Friuli Venezia Giulia, l'impegnativo lavoro necessario alla definizione dei PSA, è stato coordinato grazie alla creazione di un tavolo di lavoro congiunto fra i sette gestori idrici del territorio, la Direzione Centrale Salute, Politiche Sociali e Disabilità, ARPA FVG e l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR).



LE INIZIATIVE PER LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE (RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI, COMUNITÀ LOCALI E ORGANI DI STAMPA)

9

Il Convegno ha costituito una grande opportunità per descrivere l'esperienza condivisa della nostra Regione e tracciare un quadro aggiornato della situazione in essere a livello nazionale ed ha avuto una vasta partecipazione, oltre che riscontro scientifico di ottimo livello.

Il Master in Innovazione tecnologica e management del Ciclo Idrico Integrato

È partita nel corso del 2019 questa importante iniziativa che vuole formare nuovi esperti nel settore della risorsa Acqua. Il Master fonda le sue basi su 25 anni di studi e collaborazioni di docenti dell'Università degli Studi di Udine su tematiche inerenti al Ciclo Idrico Integrato (CII). L'incontro tra tecnici del settore, manager, professionisti e studiosi interessati al trasferimento tecnologico della propria ricerca, ha incoraggiato un colloquio aperto e propositivo nell'ambito dei problemi e delle possibili soluzioni concrete da proporre, in un settore in continua evoluzione come quello del ciclo integrato dell'acqua.

Ricerca applicata

L'attività di ricerca e sviluppo in CAFC è storica e interessa le discipline dell'ingegneria idraulica e ambientale e dell'economia.

CAFC si prefigge di:

- ♦ proporre studi e ricerche innovative mantenendo un elevato approfondimento scientifico – tecnologico sui temi ambientali e in particolare sui temi del ciclo idrico integrato; la ricerca è quanto più “applicata”
- ♦ attivare meccanismi di collaborazione con Università ed Esperti di riconosciuta professionalità
- ♦ sviluppare e diffondere problematiche scientifiche inerenti alla Ricerca Ambientale attraverso la promozione di studi, workshop, seminari, corsi di formazione, pubblicazioni scientifiche
- ♦ promuovere la formazione di figure professionali operanti nel campo della ricerca ambientale, anche favorendo le relazioni tra vari Enti accademici, Sanitari, aziende; sostenere il trasferimento scientifico e tecnologico.

Nell'anno 2019 CAFC ha finanziato progetti di ricerca, che riguardano la risorsa acqua.

L'attività di ricerca, sviluppata in sinergia con CAFC, è continuata su alcune tematiche proposte ed in parte realizzate nel 2018, altre sono state impostate nel 2019. Per le tematiche di ricerca concluse sono stati prodotti lavori di tesi e articoli a livello nazionale ed internazionale.



Sostituzione valvola
Aprilia Marittima, Latisana (Ud)

LA GESTIONE ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI
(IL RAPPORTO CON I SOCI)

10

GENERARE
E
DISTRIBUIRE

VALORE NEL
TERRITORIO





Impianto di pressurizzazione
e disinfezione
Cervignano del Friuli (Ud)



- **Margine Operativo Lordo (MOL): € 21.446.474**
- **Risultato Netto: € 3.693.198**
- **Posizione Finanziaria Netta: € - 6.642.461**
- **Posizione Finanziaria Netta / MOL (Ebitda): 0,31**
- **Patrimonio Netto: € 84.737.971**
- **Posizione Finanziaria Netta / Patrimonio Netto: 0,08**
- **Totale degli investimenti: € 24.510.817**
- **Distribuzione di valore sul territorio: € 40.074.713**
- **Percentuale del valore aggiunto globale lordo destinato alla copertura degli investimenti: 55%**

Per l'anno 2019 l'Assemblea dei soci ha approvato all'unanimità un bilancio d'esercizio che attesta la capacità dell'Azienda di migliorare le proprie performance produttive nel rispetto degli equilibri economici e finanziari. CAFC è una Società sana, che genera utili con costanza, priva di debito e che per questa ragione mantiene un trend positivo nello sviluppo degli investimenti. Anche gli utili realizzati nel 2019 verranno completamente reinvestiti nella realizzazione di opere pubbliche che consentiranno di incrementare la qualità del Servizio Idrico Integrato.

Tale politica distributiva assume particolare valore se si considera la grave emergenza COVID-19 esplosa nei primi mesi del 2020. Oltrepassata la fase acuta dell'emergenza sanitaria durante la quale CAFC ha assicurato la continuità del servizio, il Servizio Idrico Integrato dovrà guardare alla ripresa degli investimenti, necessariamente prima sospesi e poi ripartiti con operatività rallentata. Le loro ricadute saranno un potente driver per il tessuto economico locale. L'Azienda dovrà considerare inoltre il flusso finanziario necessario a garantire la continuità del servizio tenendo in considerazione le importanti misure sociali legate alle agevolazioni e rateizzazioni dei pagamenti per contrastare le situazioni di difficoltà già presenti presso gli utenti privati e le aziende.

A riprova di queste considerazioni si ritiene necessario riportare la riclassificazione del Conto Economico di Bilancio ed esprimere alcune sintetiche considerazioni circa le performance economiche e finanziarie relative all'esercizio 2019 realizzando una comparazione con i risultati dell'esercizio precedente. Tali dati non permettono di compiere una piena confrontabilità con quelli esposti nella precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità in quanto tengono conto dell'introduzione del cambiamento di principio contabile nella rappresentazione dei ricavi, nella contabilizzazione della componente tariffaria Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) e dei correlati effetti retroattivi. Per una dettagliata comprensione di questi aspetti contabili oltre che per una comprensione più estesa delle componenti economiche, finanziarie e patrimoniali dell'Azienda si rimanda alla lettura del Bilancio d'esercizio e della Relazione sulla gestione per l'anno 2019.

Si chiarisce che nel 2019 CAFC ha adottato una diversa modalità di contabilizzazione del contributo FoNI che ha portato a una diversa rappresentazione del Bilancio (SP e CE). Per confrontare partite omogenee si è dovuto riclassificare il bilancio 2018 ma non è stato possibile farlo anche al 2017.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (€)		CAFC S.p.A.
	31.12.2018	31.12.2019
RICAVI NETTI	53.827.077	54.302.368
INCREMENTI IMMOBILIZZAZIONI. PER LAVORI INTERNI	19.163.690	23.202.359
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	6.081.470	7.279.398
ALTRI RICAVI E PROVENTI CARATTERISTICI	806.641	825.569
RICAVI NETTI GESTIONE CARATTERISTICA	79.878.878	85.609.694
COSTI ESTERNI	- 43.164.090	- 49.695.136
ONERI DIVERSI DI GESTIONE CARATTERISTICA	- 1.466.706	- 1.414.681
VALORE AGGIUNTO	35.248.082	34.499.877
COSTO DEL LAVORO	- 12.962.839	- 13.053.403
MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)	22.285.243	21.446.474
AMMORTAMENTI, SVALUTAZIONI ED ALTRI ACCANTONAMENTI	- 14.504.664	- 16.204.864
RISULTATO OPERATIVO	7.780.579	5.241.610
PROVENTI E RICAVI NON CARATTERISTICI	1.330.686	1.327.623
COSTI E ONERI NON CARATTERISTICI	- 751.778	- 698.509
RISULTATO ORDINARIO	8.359.487	5.870.724
DIFFERENZA PROVENTI E ONERI FINANZIARI	- 636.446	- 536.086
DIFFERENZA RIVALUTAZIONI E SVALUTAZIONI	12.647	44.431
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	7.735.688	5.379.069
IMPOSTE SUL REDDITO	- 2.397.647	- 1.685.871
RISULTATO NETTO	5.338.041	3.693.198

* I COSTI ESTERNI SONO RAPPRESENTATI DA:
COSTI PER LE MATERIE PRIME E DI CONSUMO, COSTI PER SERVIZI, COSTI PER IL GODIMENTO DI TERZI, VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DELLE MATERIE.
SI EVIDENZIA CHE ALCUNI DATI POSSONO ESSERE STATI ARROTONDATI PER ECCESSO O PER DIFETTO, RISPETTO AI PROSPETTI PRESENTATI NEL DOCUMENTO DI BILANCIO D'ESERCIZIO.

I ricavi e il valore della produzione

I ricavi delle vendite e delle prestazioni nel 2019 registrano una sostanziale stabilità rispetto al 2018. CAFC nel corso del 2019 ha autonomamente rinunciato agli incrementi tariffari per venire incontro alle esigenze dei cittadini ed allentare le tensioni sociali. Tale politica non rappresenta una rinuncia ai profitti quanto piuttosto una misura della vicinanza al territorio (in particolare alle zone con maggiori difficoltà come quelle montane) e al tema delle nuove povertà. Per questa ragione nell'articolazione tariffaria è stata introdotta una diminuzione di quella che è la quota fissa, per la copertura dei costi generali.

I costi

I costi legati a fattori produttivi acquisiti esternamente registrano un aumento di € 6.531.046 nel corso del 2019 rispetto all'esercizio precedente. Tale variazione è legata al sostenimento di maggiori costi per materiali e per servizi determinato dalla maggiore attività nella costruzione di opere attinenti al Programma degli Investimenti. Un aumento significativo è registrato nei costi per l'acquisto di energia elettrica a fronte di volumi approvvigionati in calo: la dinamica dei prezzi ha determinato un accrescimento dei costi. Il minore valore aggiunto realizzato è, pertanto, il risultato delle dinamiche appena descritte.

Il margine operativo lordo e il risultato operativo

L'aumento della numerosità della forza lavoro ha inciso sul costo del personale che presenta un aumento di € 90.564 fra i due esercizi. L'effetto della riduzione del Valore Aggiunto congiuntamente all'aumento del costo del lavoro determina un Margine Operativo Lordo di € 21.446.474, con un decremento di € 838.769 rispetto al 2018. Il Margine Operativo Lordo, anche se in diminuzione, continua a misurare la buona capacità dell'Azienda di far fronte agli investimenti mantenendo l'equilibrio economico e finanziario. Il Risultato operativo ottenuto sottendendo al Margine Operativo Lordo gli ammortamenti, le svalutazioni e gli accantonamenti al fondo per rischi ed oneri futuri, si attesta a € 5.241.610, evidenziando un'importante diminuzione rispetto al dato del 2018.

Costi del Personale

I costi per il personale hanno subito un incremento dello 0,70% e in valore assoluto si è passati da € 12.962.839 del 2018 a € 13.053.403 del 2019.

Il risultato netto d'esercizio

Il risultato ordinario e il risultato netto d'esercizio si mantengono, pur se in diminuzione, anche per il 2019 positivi. Le politiche aziendali prevedono una destinazione degli utili netti all'incremento del Patrimonio Netto e quindi al sostentamento di nuovi investimenti previsti per gli esercizi futuri.

Il Patrimonio Netto

Il Patrimonio Netto al 31.12.2019 è pari a € 84.737.971 registrando un aumento rispetto al dato dell'esercizio precedente del 4,56%. L'indice di autonomia finanziaria (rapporto tra patrimonio netto e il totale delle fonti) risulta essere del 42% attestando l'attenzione della Società alla diminuzione dell'indebitamento attraverso un' oculata gestione operativa.

La Posizione Finanziaria Netta

La Posizione Finanziaria Netta (PFN) rappresenta la differenza tra le passività finanziarie, le attività finanziarie e le disponibilità liquide. La posizione finanziaria presenta un valore negativo in presenza di indebitamento finanziario netto. Se, al contrario, registra con un valore positivo essa attesta la presenza di cassa netta a disposizione dell'Azienda. Essa può essere considerata nel breve termine (Posizione finanziaria netta a breve termine) e nel medio e lungo termine (Posizione finanziaria netta di medio e lungo termine). La Posizione Finanziaria Netta, ovvero la somma di queste due grandezze, raggiunge il valore negativo di € 12.502.904 nel 2018 e, sempre negativo, di € 6.642.461 nel 2019 registrando un significativo miglioramento nella capacità dell'Azienda di gestire i suoi equilibri finanziari. A migliore descrizione della situazione reddituale e finanziaria dell'Azienda si riporta nella tabella sottostante un confronto fra alcune grandezze e indici di bilancio relativamente agli ultimi due esercizi.

GLI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI (€)		
	31.12.2018	31.12.2019
DISPONIBILITÀ LIQUIDE	4.373.126	8.043.349
DEBITI FINANZIARI A BREVE TERMINE	-2.172.167	-2.058.392
DEBITI FINANZIARI A MEDIO E LUNGO TERMINE	-14.910.888	-12.852.402
CREDITI FINANZIARI	207.025	224.984
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (PFN)	-12.502.904	-6.642.461
PATRIMONIO NETTO (PN)	81.044.771	84.737.971
PFN / PN	0,15	0,08
RICAVI NETTI	53.827.077	54.302.368
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	22.285.243	21.446.474
EBITDA MARGIN	41,40%	39,50%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA MOL* (EBITDA)	0,56	0,31

* NELLA PRATICA IL MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL) VIENE SPESSO INDICATO CON L'ACRONIMO ANGLOSASSONE EBITDA (EARNINGS BEFORE INTEREST, TAXES, DEPRECIATION AND AMORTIZATION) OSSIA L'UTILE PRIMA DEGLI INTERESSI, DELLE TASSE E DEGLI AMMORTAMENTI DELLE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI E MATERIALI MA I DUE MARGINI ESPRIMONO GRANDEZZE DIVERSE. LA DIFFERENZA TRA IL MOL E L'EBITDA È RAPPRESENTATA DAGLI ACCANTONAMENTI CHE NELL'EBITDA VENGONO DEDOTTI E QUINDI CONSIDERATI NEL CALCOLO MENTRE NEL MOL VENGONO TRATTATI AL PARI DEGLI AMMORTAMENTI E NON CONSIDERATI. TALE IMPOSTAZIONE TROVA LA SUA RATIO NELLA CONSIDERAZIONE CHE ANCHE SE I COSTI PER ACCANTONAMENTI NON HANNO UNA MANIFESTAZIONE MONETARIA NELL'ESERCIZIO CHE SI STA ANALIZZANDO, SE CORRETTAMENTE CONTABILIZZATI.

→

→

→

→

→

→

→

→

→

→

→

→

→

→

CAFC S.p.A.

DEFINIZIONE INDICATORI ECONOMICI	
DISPONIBILITÀ LIQUIDE	SI TRATTA DELLA RIMANENZA LIQUIDA PER L'ESERCIZIO CORRENTE
DEBITI FINANZIARI A BREVE TERMINE	RAPPRESENTANO LE PASSIVITÀ FINANZIARIE CON SCADENZA A BREVE TERMINE
DEBITI FINANZIARI A MEDIO E LUNGO TERMINE	RAPPRESENTANO LE PASSIVITÀ FINANZIARIE CON SCADENZA A LUNGO TERMINE
CREDITI FINANZIARI	QUESTA VOCE RIGUARDA I CREDITI DI NATURA FINANZIARIA DA ESIGERE
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (PFN)	RAPPRESENTA LA DIFFERENZA TRA IL TOTALE DEI DEBITI FINANZIARI AZIENDALI E LE ATTIVITÀ LIQUIDE (CASSA, C/C ATTIVI, TITOLI NEGOZIABILI E CREDITI FINANZIARI)
PATRIMONIO NETTO (PN)	È L'INSIEME DELLE RISORSE DI CUI L'AZIENDA DISPONE COME FORMA DI FINANZIAMENTO INTERNO GENERATO DAI CONFERIMENTI DEI SOCI, DAGLI UTILI NETTI CONSEGUITI NON DISTRIBUITI E DA ALTRE SOMME ACCANTONATE ALLE DIVERSE RISERVE
PFN / PN	IL RAPPORTO TRA POSIZIONE FINANZIARIA NETTA E PATRIMONIO NETTO È UN INDICATORE DELLA SOLIDITÀ DELLA STRUTTURA PATRIMONIALE PERCHÉ METTE IN RELAZIONE EVENTUALI PASSIVI CON IL PATRIMONIO DELL'ORGANIZZAZIONE. PRECISAMENTE ESPRIME L'ECCEDENZA DELL'INDEBITAMENTO NETTO RISPETTO AI MEZZI PROPRI
RICAVI NETTI	SI TRATTA DEI RICAVI REGISTRATI ALLA VOCE A1 DEL CONTO ECONOMICO DI BILANCIO DENOMINATA “RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI”
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	EBITDA È L'ACRONIMO DI “EARNINGS BEFORE INTEREST, TAX, DEPRECIATION, AND AMORTIZATION”. DESCRIVE LA MARGINALITÀ AZIENDALE, ESCLUDENDO INTERESSI, IMPOSTE, SVALUTAZIONI E AMMORTAMENTI SU BENI MATERIALI E IMMATERIALI
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
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA MOL* (EBITDA)	È UN RAPPORTO CHE ESPRIME LA CAPACITÀ DELL'AZIENDA DI COPRIRE L'INDEBITAMENTO FINANZIARIO MEDIANTE I FLUSSI FINANZIARI DERIVANTI DALLA GESTIONE CARATTERISTICA



Monte Lussari
Tarvisio (Ud)

La distribuzione del valore aggiunto globale lordo

Il valore aggiunto esprime la capacità di generare e distribuire ricchezza alle principali categorie di stakeholder di riferimento. Considerando la configurazione del Valore Aggiunto Globale al lordo degli ammortamenti, nel corso del 2019 in CAFC è stato prodotto un importo pari a € 35.408.914, dato in sostanziale stabilità con quello del 2018. Tale ammontare, in termini percentuali, è stato così distribuito:

- ◆ **55,51% all'Azienda.** Si tratta degli utili non distribuiti e degli ammortamenti relativi agli investimenti realizzati
- ◆ **36,86% al Personale.** Tale quota è costituita dai costi sostenuti per il personale
- ◆ **5,99% alla Pubblica amministrazione.** È la parte distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette
- ◆ **1,64% ai Finanziatori.** È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari elargiti ai creditori dell'azienda

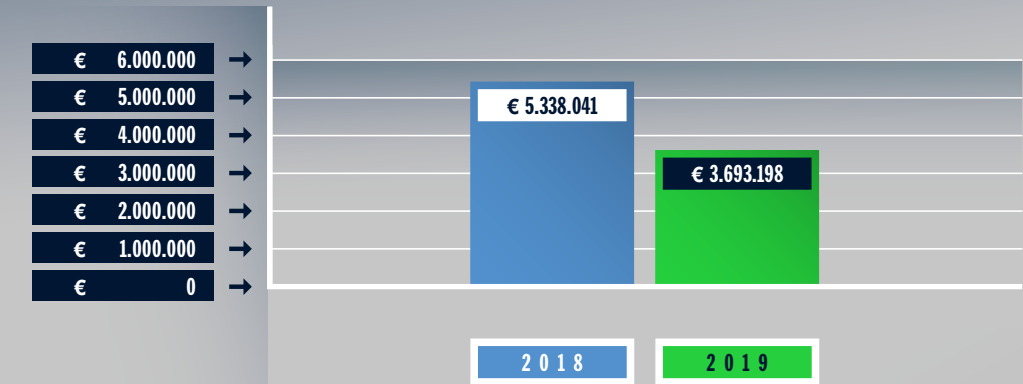
Il totale del valore distribuito sul territorio (costi del personale e impegni economici per le forniture) è stato pari a: € 40.074.713.

PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€)		CAFC S.p.A.
	2018	2019
VALORE DELLA PRODUZIONE *	79.878.878	85.609.694
CONSUMI	44.488.812	50.917.860
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI NETTI	615.620	717.080
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	36.005.686	35.408.914
SOCI	0	0
DIVIDENDI DISTRIBUITI AI SOCI	0	0
PERSONALE	12.962.839	13.053.403
REMUNERAZIONI DIRETTE	10.126.610	10.180.242
REMUNERAZIONI INDIRETTE	2.836.229	2.873.161
STATO, ENTI, ISTITUZIONI	2.803.546	2.119.514
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE ALLO STATO	258.549	286.885
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE AI COMUNI	147.350	146.758
IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO	2.397.647	1.685.871
ENTI FINANZIATORI	660.511	579.621
ONERI FINANZIARI PER CAPITOLI DI CREDITO	660.511	579.621
COLLETTIVITÀ	0	0
ELARGIZIONI E LIBERALITÀ	0	0
AZIENDA	19.578.790	19.656.376
RETTIFICHE DI VALORE SU IMMOBILIZZAZIONI	14.240.749	15.963.178
RISERVE E UTILI NON DISTRIBUITI	5.338.041	3.693.198
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	36.005.686	35.408.914

* LA RICLASSIFICAZIONE UTILIZZATA ESULA DAI CONSUETI SCHEMI ECONOMICI E SI BASA SUI PRINCIPI ELABORATI DAL GBS (GRUPPO DI STUDIO PER IL BILANCIO SOCIALE)

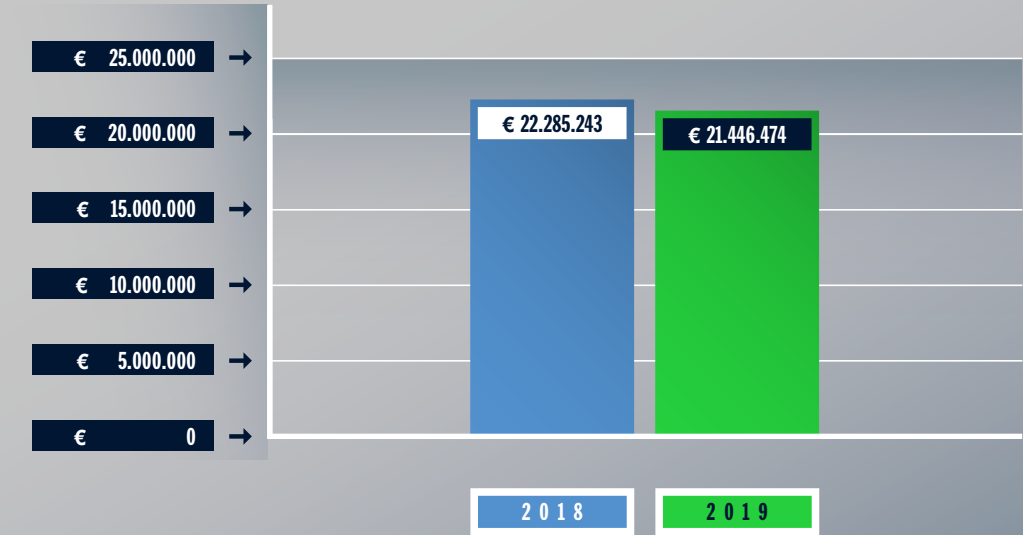
ANDAMENTO DEL RISULTATO NETTO

CAFC S.p.A.



ANDAMENTO DEL MARGINE OPERATIVO LORDO

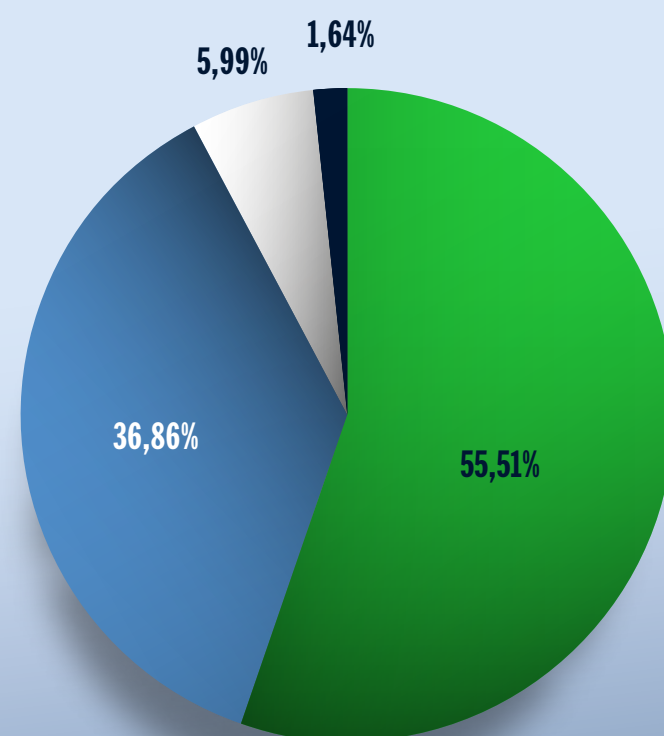
CAFC S.p.A.



RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO 2019

CAFC S.p.A.

AZIENDA
PERSONALE
STATO - ENTI - ISTITUZIONI
ENTI FINANZIATORI



LA GESTIONE ECONOMICA E GLI INVESTIMENTI 10 (IL RAPPORTO CON I SOCI)

Gli investimenti effettuati

Gli interventi individuati nel Programma degli Investimenti attuativo del Piano d'Ambito vengono realizzati nel territorio gestito da CAFC con lo scopo di gestire razionalmente le risorse idriche, di garantire la sicurezza e la continuità dell'esercizio delle reti e degli impianti gestiti, di difendere l'ambiente in maniera efficace e di stimolare l'innovazione aumentando, in tal modo, lo standard dei propri servizi.

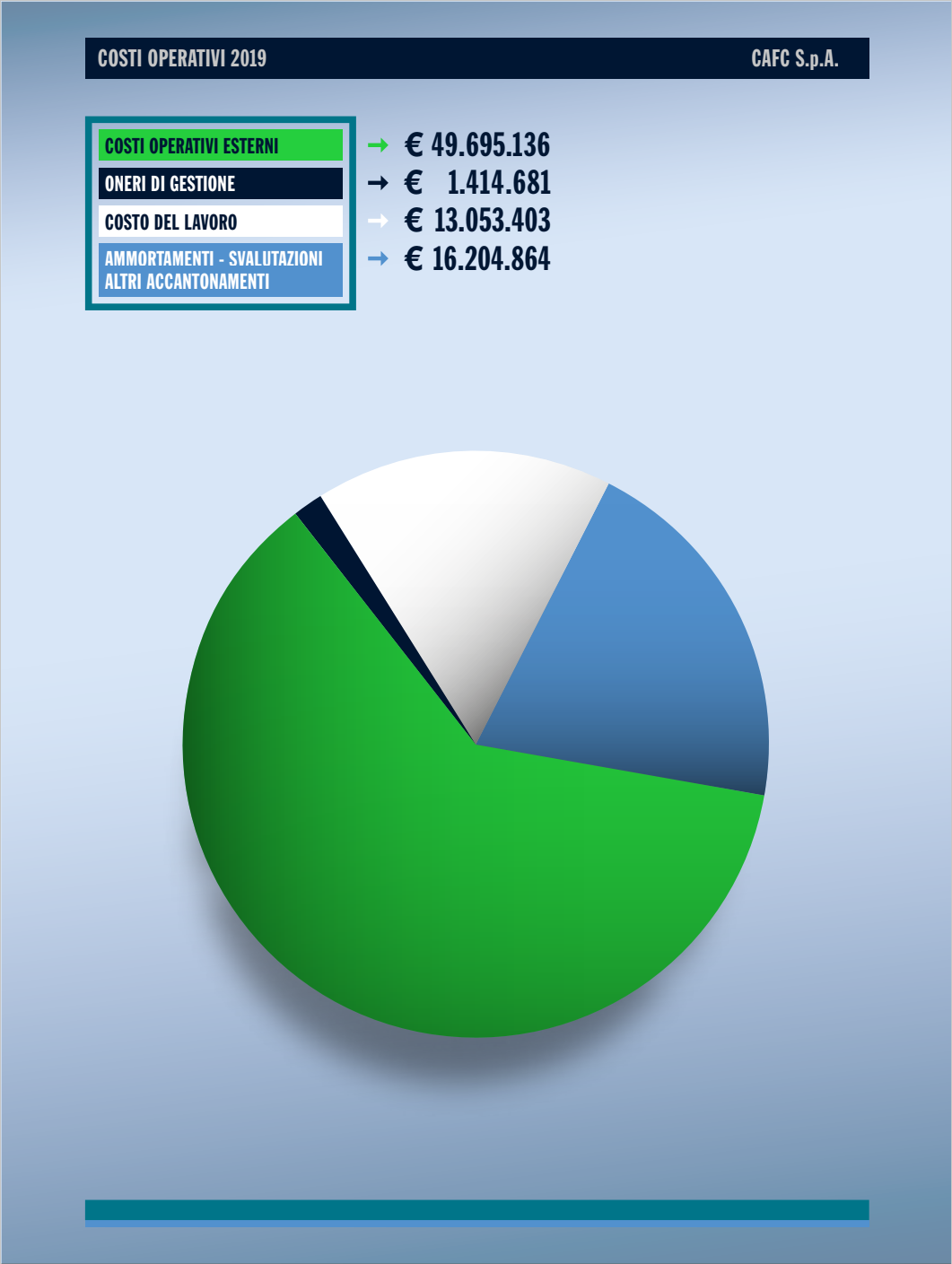
Per effetto della crescita degli investimenti in opere pubbliche nel settore del Servizio Idrico Integrato i costi di produzione sono aumentati nel 2019 di oltre 8 milioni di euro. Gli investimenti capitalizzati dall'Azienda, ovvero costi interni ed esterni sostenuti per realizzare in economia immobilizzazioni che vengono contabilizzate nello Stato Patrimoniale, si sono attestati nell'anno 2019 al valore complessivo di € 23.209.359 in aumento del 21% rispetto all'anno precedente (€ 19.163.690).



Depuratore
Cave del Predil (Ud)



Nuova centrale di disinfezione
Ponte Sambo, Taipana (Ud)





Nuova centrale di disinfezione
Ponte Sambo, Taipana (Ud)



Nuova centrale di disinfezione
Ponte Sambo, Taipana (Ud)

Gli investimenti sviluppati hanno consentito di utilizzare completamente il FoNI (Fondo Nuovi Investimenti) attribuito con la tariffa del SII. Si evidenzia che nel corso dell'anno, oltre alle attività degli investimenti precedentemente pianificate, è stata organizzata, progettata ed appaltata l'intera straordinaria ricostruzione delle infrastrutture danneggiate dagli eventi calamitosi della tempesta VAIA (autunno 2018), che ha visto CAFC ricoprire il ruolo di Soggetto Attuatore degli interventi urgenti finanziati dalla Protezione Civile Regionale nell'ambito del SII.

Durante l'anno il servizio Engineering assieme alle Divisioni Operative ha portato a conclusione 91 interventi; 31 nel settore acquedotto, 21 nel settore fognatura e 28 nel settore depurazione. Gli obiettivi degli interventi sono stati:

- ◆ eliminazione delle maggiori criticità d'Ambito con particolare riferimento alla copertura fognaria e depurativa, alle emergenze ambientali e alle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite nonché all'ottimizzazione dei consumi energetici
- ◆ costruzione di nuove reti fognarie finalizzate alla eliminazione di infiltrazioni di acque parassite con tecnologie non invasive
- ◆ costruzione di nuove reti fognarie negli agglomerati soggetti a infrazioni comunitarie
- ◆ estensione del servizio idrico integrato in zone non servite
- ◆ potenziamento di reti idriche in zone con servizio non adeguato agli standard di qualità tecnica
- ◆ dismissione di impianti di depurazione, centralizzazione dei trattamenti, realizzazione di nuovi investimenti di costruzione nonché manutenzioni straordinarie su impianti da ammodernare.



Sostituzione valvola
Aprilia Marittima, Latisana (Ud)

INVESTIMENTI REALIZZATI (€)	CAFC S.p.A.		
	2017	2018	2019
ACQUEDOTTI	4.251.174	6.426.457	6.845.534
FOGNATURE	6.275.302	6.241.608	10.868.510
DEPURATORI	3.753.073	5.178.541	3.989.220
TOTALE INVESTIMENTI D'AMBITO	14.279.548	17.846.606	21.703.263
ALLACCIAMENTI	315.009	267.027	601.507
MANUTENZIONE STRAORDINARIA ALLACCI	936.219	969.077	846.012
PROLUNGAMENTO RETI	85.170	8.829	-
ALTRO	13.912	72.151	51.577
TOTALE CAPITALIZZAZIONI	1.350.310	1.317.083	1.499.096
CONTATORI	211.834	198.769	236.124
TOTALE INVESTIMENTI OPERATIVI	15.841.692	19.362.459	23.438.483
ALTRO	459.931	133.851	474.516
SOFTWARE	219.792	374.018	525.366
HARDWARE	79.867	58.525	72.451
TOTALE INVESTIMENTI	16.601.282	19.928.853	24.510.817



Sostituzione valvola
Aprilia Marittima, Latisana (Ud)

Si propongono di seguito di alcuni indicatori e 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 2019 ha espresso una capacità di realizzare gli investimenti rispetto a quelli programmati del 97% a fronte di 79% del 2018 e del 68% del 2017. L'incidenza pro-capite degli investimenti realizzati è salita nel 2019 a € 51 per abitante a fronte dei € 42 del 2018 e dei € 35 del 2017.

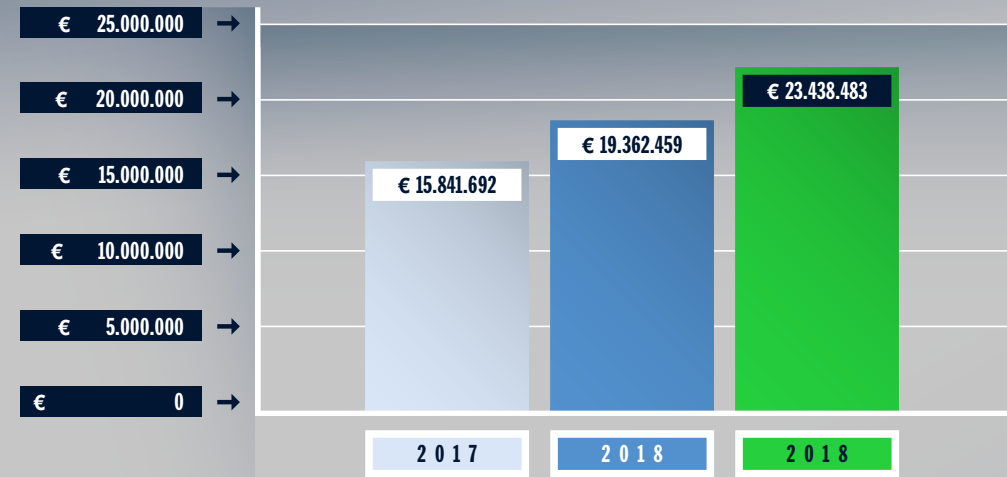
INCIDENZA PRO-CAPITE DEGLI INVESTIMENTI ANNO 2019		CAFC S.p.A.
		2019
CAFC		€ 51,82 PER ABITANTE NAZIONALE
VALORE DEL BENCHMARK		€ 34,40 PER ABITANTE NAZIONALE *
* FONTE BLUE BOOK 2017. I DATI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN ITALIA, UTILITATIS, 2017.		

Il budget degli investimenti previsto nel 2020 dal Piano degli investimenti dell'Azienda dovrà necessariamente essere rivisto a seguito delle conseguenze sui lavori provocate dall'emergenza pandemica Covid-19. L'Azienda vuole dimostrare l'intento di voler essere co-attore della ripresa. Pertanto, nel rispetto delle disposizioni governative emanate e dei protocolli di sicurezza per i lavoratori, sono state riorganizzate tutte le attività operative che sono riprese dall'inizio del mese di maggio su tutto il territorio gestito. Sono, quindi, ripartiti i cantieri relativi ad acquedotti, fognature e impianti di depurazione che riguardano investimenti per 10 milioni di euro.

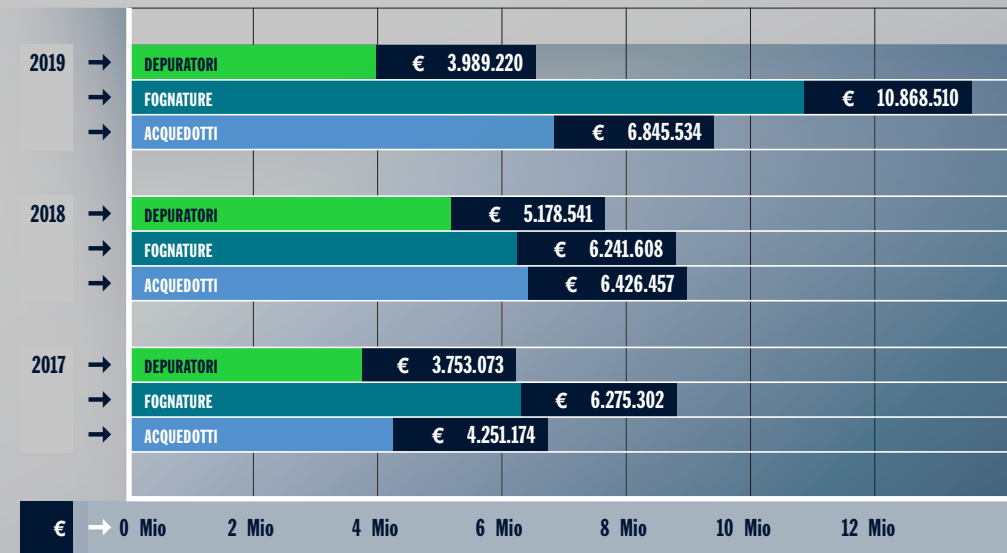


Resinatura serbatoio
Rive d'Arcano (Ud)

TOTALE INVESTIMENTI OPERATIVI CAFC S.p.A.



INVESTIMENTI D'AMBITO 2019 PER SEGMENTO OPERATIVO CAFC S.p.A.





Depuratore
San Daniele del Friuli (Ud)

Progettazione strategica e infrastrutture

Nel corso dell'anno 2019, la Società ha avviato un piano di completo rinnovo del Data Center aziendale in configurazione HA (High Availability) su piattaforma totalmente iperconvergente, secondo standard qualitativi e tecnologici di assoluta eccellenza. Il sistema permette di raggiungere, tra gli altri, l'obiettivo della disponibilità di dati e funzioni applicative senza soluzione di continuità (Business Continuity). Continua l'impegno di CAFC nella realizzazione del collegamento dalla centrale di produzione d'acqua potabile di Fauglis (Gonars) alle località turistiche di Latisana e Lignano Sabbiadoro, attualmente rifornite dalla centrale di Biauzzo (in comune di Camino al Tagliamento) dando così la garanzia di una doppia fonte di approvvigionamento idrico.

Nell'ottica di una sempre più stretta collaborazione tra Enti gestori del Servizio Idrico Integrato, l'opera darà anche la possibilità di realizzare l'interconnessione idraulica tra la rete acquedottistica di Lignano Sabbiadoro e quella di Bibione attualmente gestita dalla società LTA S.p.A. fornendo così un'ulteriore garanzia di approvvigionamento in caso di bisogno.

Il Nuovo depuratore di Villanova

La realizzazione del nuovo impianto di San Daniele del Friuli rappresenta un impegno su vasta scala per adeguare e rinnovare gli impianti in una logica green, rispettosa delle esigenze dell'ambiente e della salute pubblica, offrendo servizi sempre più performanti, efficienti e a costi contenuti.

Nel nuovo impianto, ultimato nel 2019, confluiscono le acque reflue urbane provenienti dal capoluogo di San Daniele del Friuli, compreso l'ospedale locale, e i reflui derivanti dalla maggior parte dei prosciuttifici presenti nella zona.

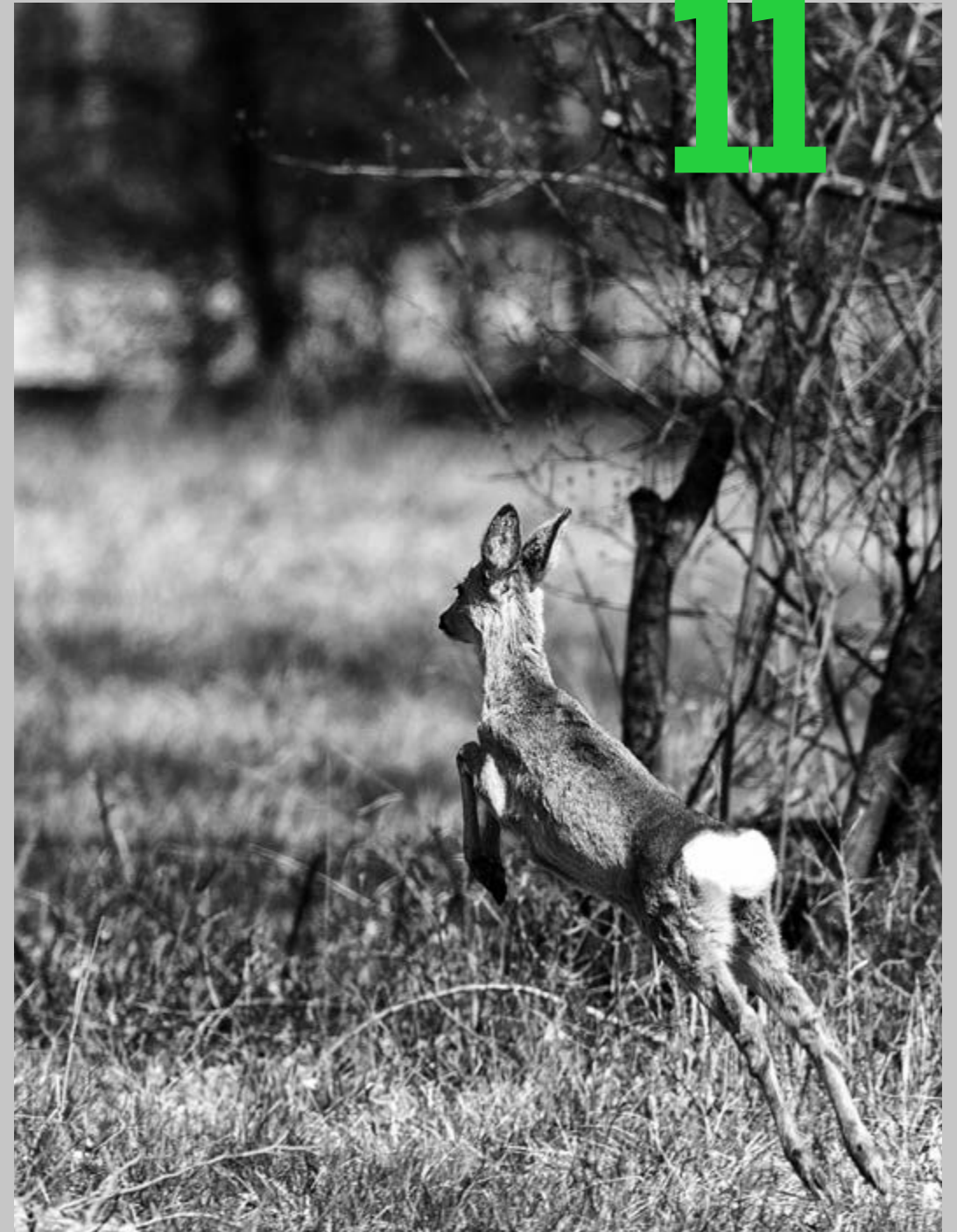
L'opera si configura per la sua modernità e l'alto livello tecnologico che la supporta: nessun impatto ambientale, modernissima sezione per la disinfezione finale, recupero dell'energia con risparmi notevoli, tecnologie ecologicamente sostenibili, telecontrollo e supervisione continua.

Il Nuovo depuratore di Rivignano

Il nuovo depuratore di Rivignano, realizzato attraverso l'ammodernamento di quello precedente attraverso un investimento di circa € 900.000, rappresenta uno dei pochi impianti presenti sul territorio nazionale a impatto energetico zero. Il depuratore è in grado di trattare reflui per un carico organico pari a 4 mila AE (abitanti equivalenti), occupa poca superficie ed è dotato di un impianto fotovoltaico con una potenzialità di 20 kW. I lavori iniziati nel gennaio 2018 si sono conclusi nel corso del 2019.



*Emergenza neve, controllo impianto
Monte Zoncolan, Ravascletto (Ud)*



CAFC S.p.A. – Bilancio di Sostenibilità 2019 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 2019 ("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 2019 e dicembre 2019, 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 2019 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 settembre 2020 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 2019 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.

Attestato n. BSI-3253527-2020-ITA

BSI Group Italia S.r.l. – Via Gustavo Fara, 35 – 20124 Milano (MI) – Tel. 02667909 – www.bsigroup.com

Pag. 1 di 2

Inclusività: Il documento evidenzia l'impegno di CAFC verso l'adozione di una strategia di sostenibilità e della relativa rendicontazione. Si valuta positivamente il capillare coinvolgimento delle diverse categorie di stakeholder 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 2019 e la comprensione dei suoi obiettivi di sostenibilità. Le informazioni contenute nel rapporto si riferiscono coerentemente al perimetro definito.

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.

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. Per garantire un maggior allineamento con il principio di Tempestività, si raccomanda di strutturare un processo di raccolta e validazione dati che consenta una rendicontazione più prossima al periodo cui il documento si riferisce.

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;
- al fine di garantire una maggior robustezza del processo di rendicontazione, si raccomanda di incrementare la solidità del processo interno ad oggi implementato per l'analisi e revisione dei contenuti del documento, con particolare riferimento al consolidamento dei dati riportati.

Competenza e Indipendenza di BSI

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

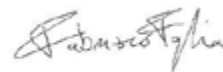
L'attività di assurance è stata effettuata in linea con il BSI Fair Trading Code of Practice.

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



Federica Pagnuzzato
Reviewer



Milano, 21 Settembre 2020

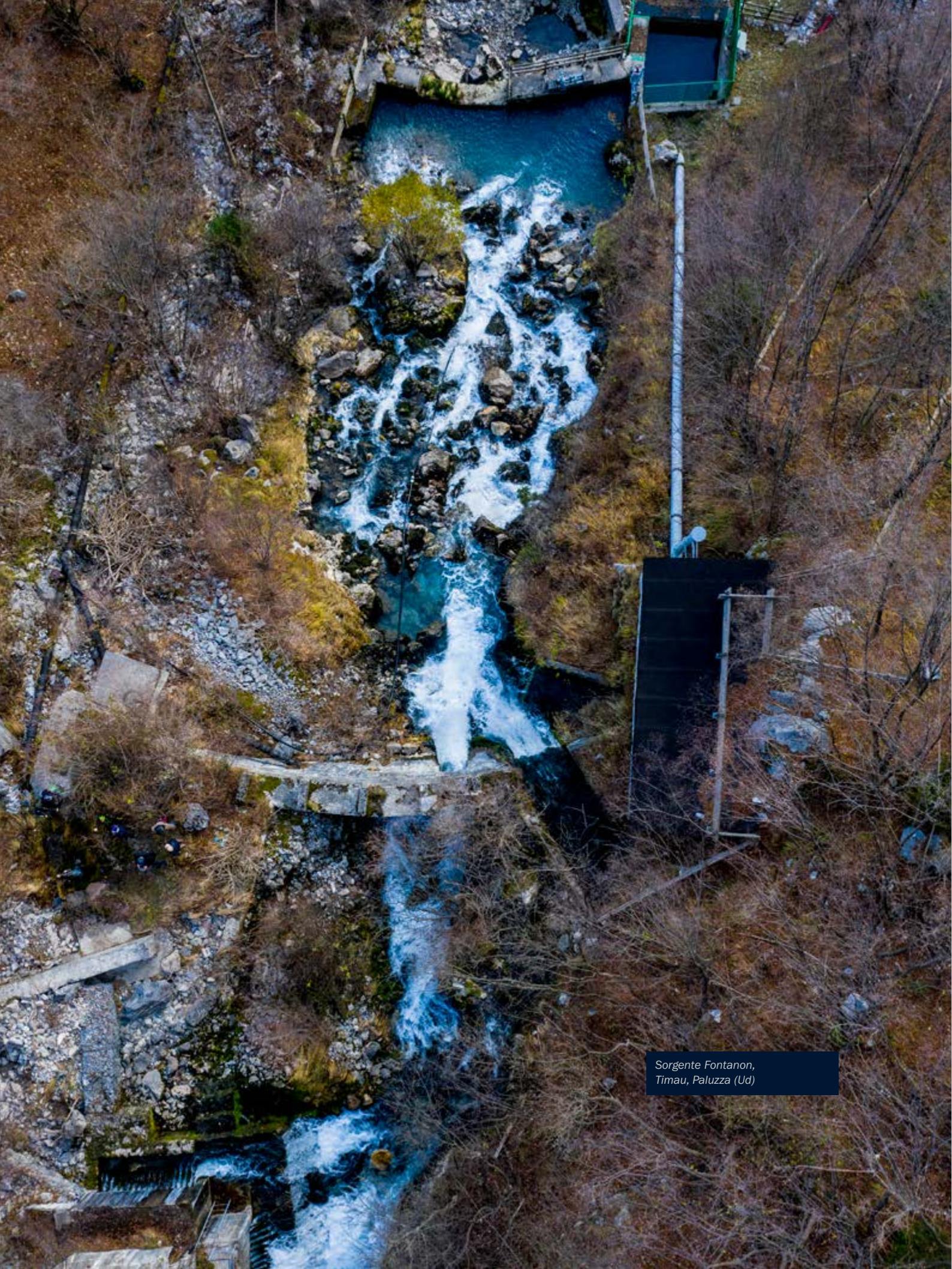
Attestato n. BSI-3253527-2020-ITA

BSI Group Italia S.r.l. – Via Gustavo Fara, 35 – 20124 Milano (MI) – Tel. 02667909 – www.bsigroup.com

Pag. 2 di 2



Antenne Telecontrollo CAFC
Monte Lussari, Tarvisio (Ud)



Sorgente Fontanon,
Timau, Paluzza (Ud)

GRI Standard 102 - 55

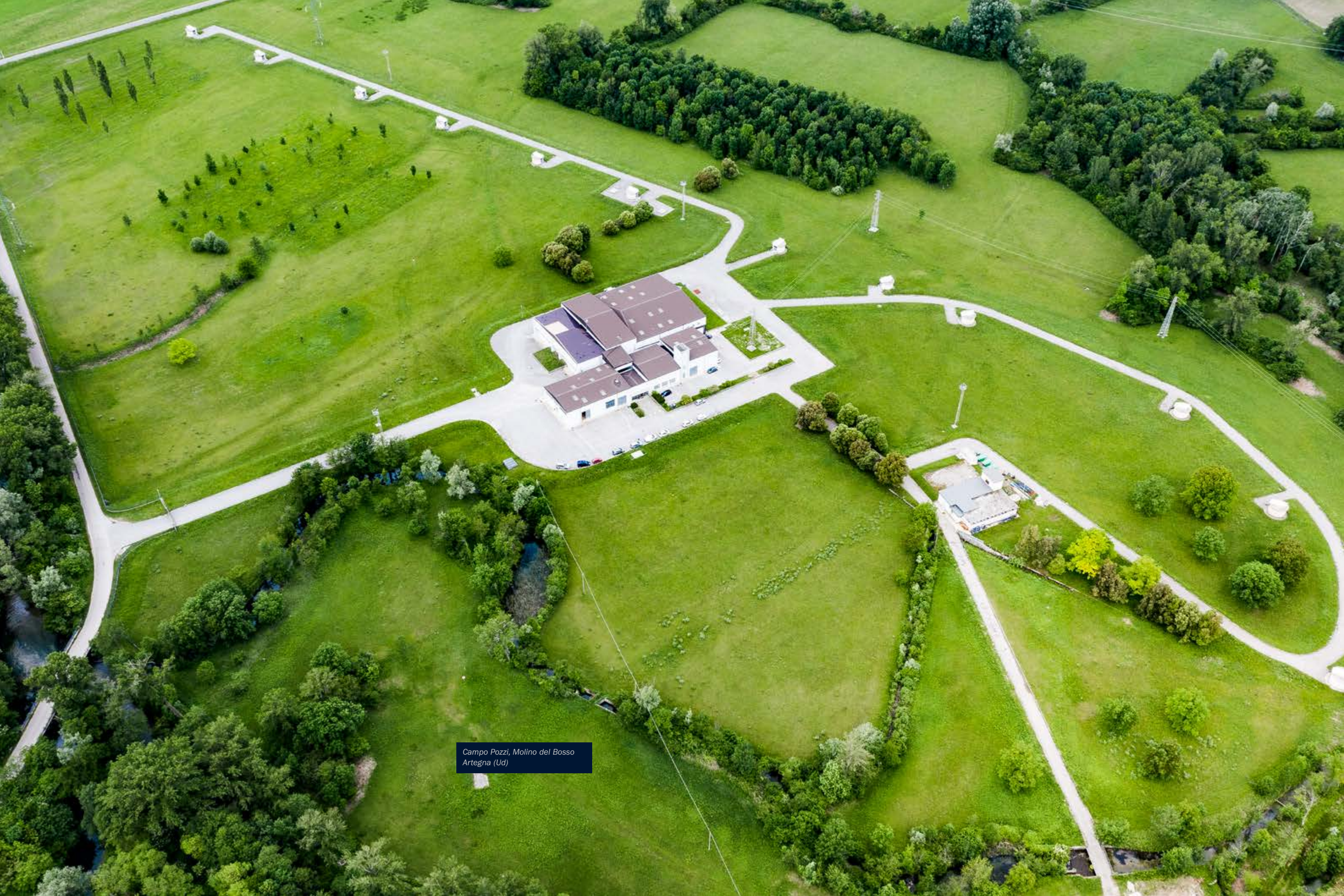
INDICE DEI RIFERIMENTI GRI

12



INDICE DEI RIFERIMENTI GRI			CAFC S.p.A.
DISCLOSURE	DISCLOSURE TITOLO	PAGINA	
	GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016 - NOTA METODOLOGICA	29	
101			
	GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	NOME DELL'ORGANIZZAZIONE	35	
102-2	ATTIVITÀ, MARCHI, PRODOTTI E SERVIZI	39	
102-3	LUOGO DELLA SEDE PRINCIPALE	39	
102-4	LUOGO DELLE ATTIVITÀ	35	
102-5	PROPRIETÀ E FORMA GIURIDICA	35	
102-6	MERCATI SERVITI	36-37	
102-7	DIMENSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	77	
102-8	INFORMAZIONI SUI DIPENDENTI E GLI ALTRI LAVORATORI	77	
102-9	CATENA DI FORNITURA	35, 155	
102-10	MODIFICHE SIGNIFICATIVE ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA SUA CATENA DI FORNITURA	39	
102-11	PRINCIPIO DI PRECAUZIONE	39	
102-12	INIZIATIVE ESTERNE	85	
102-13	ADESIONE AD ASSOCIAZIONI	35	
	STRATEGIA		
102-14	DICHIARAZIONE DI UN ALTO DIRIGENTE	XIII	
	ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	VALORI, PRINCIPI, STANDARD E NORME DI COMPORTAMENTO	41, 49	
	GOVERNANCE		
102-18	STRUTTURA DELLA GOVERNANCE	43	
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	ELENCO DEI GRUPPI DI STAKEHOLDER	40, 53	
102-41	ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	77	
102-42	INDIVIDUAZIONE E SELEZIONE DEGLI STAKEHOLDER	53	
102-43	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	53	
102-44	TEMI E CRITICITÀ CHIAVE SOLLEVATI	53	
	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	SOGGETTI INCLUSI NEL BILANCIO CONSOLIDATO	35	
102-46	DEFINIZIONE DEL CONTENUTO DEL REPORT E PERIMETRI DEI TEMI	53	
102-47	ELENCO DEI TEMI MATERIALI	55	
102-48	REVISIONE DELLE INFORMAZIONI	29, 35	
102-49	MODIFICHE NELLA RENDICONTAZIONE	29	
102-50	PERIODO DI RENDICONTAZIONE	29	
102-51	DATA DEL REPORT PIÙ RECENTE	29	
102-52	PERIODICITÀ DELLA RENDICONTAZIONE	29	
102-53	CONTATTI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL REPORT	53, 211	
102-54	DICHIARAZIONE SULLA RENDICONTAZIONE IN CONFORMITÀ AI GRI STANDARD	29	
102-55	INDICE DEI CONTENUTI GRI	204-205	
102-56	ASSURANCE ESTERNA	XIII, 198	
	GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE 2016		
103-1	SPIEGAZIONE DEL TEMA MATERIALE E DEL RELATIVO PERIMETRO	29, 35, 53, 77, 95, 155	
103-2	LA MODALITÀ DI GESTIONE E LE SUE COMPONENTI		
103-3	VALUTAZIONE DELLE MODALITÀ DI GESTIONE		

GRI Standard 102 - 55			INDICE DEI RIFERIMENTI GRI 12
DISCLOSURE	DISCLOSURE TITOLO	PAGINA	
	GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
204-1	PROPORZIONE DI SPESA VERSO I FORNITORI LOCALI	155	
	GRI 302: ENERGIA 2016		
302-1	ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE	137	
302-2	ENERGIA CONSUMATA AL DI FUORI DELL'ORGANIZZAZIONE	137	
302-3	INTENSITÀ ENERGETICA	137	
302-4	RIDUZIONE DEL CONSUMO DI ENERGIA	137	
302-5	RIDUZIONE DEL FABBISOGNO ENERGETICO DI PRODOTTI E SERVIZI	137	
	GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018		
303-1	INTERAZIONE CON L'ACQUA COME RISORSA CONDIVISA	95	
303-2	GESTIONE DEGLI IMPATTI CORRELATI ALLO SCARICO DI ACQUA	95	
303-3	PRELIEVO IDRICO	98	
303-4	SCARICO D'ACQUA	105	
303-5	CONSUMO D'ACQUA	95	
	GRI 305: EMISSIONI 2016		
305-1	EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)	145	
305-2	EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)	145	
305-3	ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DI GHG (SCOPE 3)	145	
305-4	INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GHG	145	
305-5	RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GHG	145	
305-6	EMISSIONI DI SOSTANZE DANNOSE PER OZONO	145	
305-7	OSSIDI DI AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SOX) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE	145	
	GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE 2016		
307-1	NON CONFORMITÀ CON LEGGI O NORMATIVE AMBIENTALI	104	
	GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
401-1	NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER	83	
401-3	CONGEDO PARENTALE	83	
	GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
403-1	SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	85	
403-2	IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI	85	
403-3	SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO	85	
403-4	PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI E COMUNICAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	85	
403-5	FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	87	
403-6	PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI	87	
403-7	PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ALL'INTERNO DELLE RELAZIONI COMMERCIALI	85	
403-8	LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	85	
403-9	INFORTUNI SUL LAVORO	85	
403-10	MALATTIE PROFESSIONALI	85	
	GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
405-1	DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI	77	
405-2	RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI	77	
	GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016		
406-1	EPISODI DI DISCRIMINAZIONE E MISURE CORRETTIVE ADOTTATE	85	



Campo Pozzi, Molino del Bosso
Artegna (Ud)



Sorgenti di Chiampomano
Villa Santina (Ud)

GRI Standard 102 - 53
GRI Standard 101

CONTATTI





Altopiano di Pani
Raveo (Ud)

Contatti di CAFC S.p.A. (C.F. e P.IVA 00158530303)

SEDE CENTRALE:

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

SPORTELLI CLIENTI:

Via della Vigna, 24/B
33100 Udine
orari: da lunedì a venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00
il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30

SEDE DI TOLMEZZO:

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

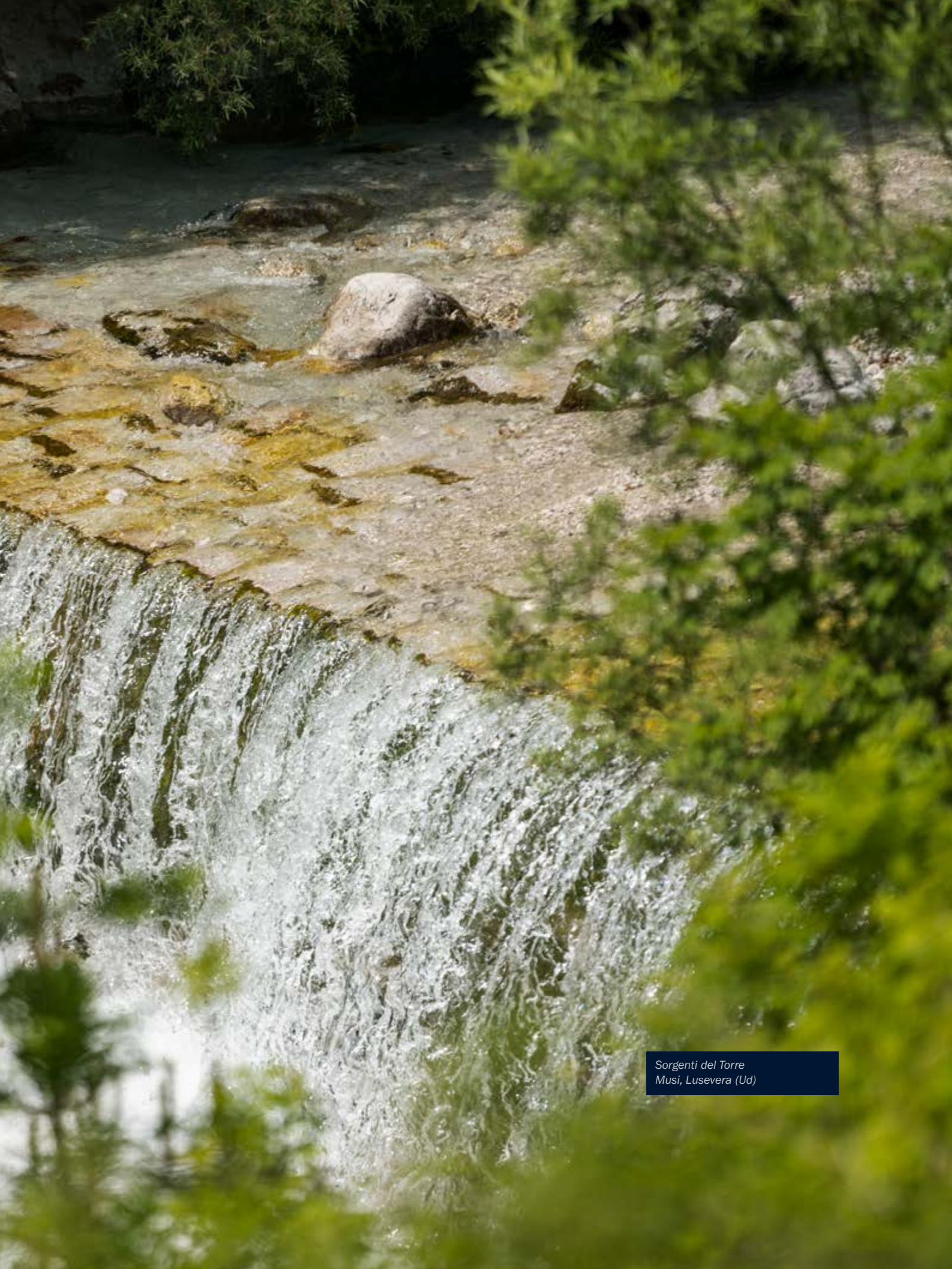
Numero verde 800 713 711 per
informazioni, contratti, recupero crediti, reclami

Numero verde 800 903 939 per
emergenze e/o guasti

Portale web: www.cafcspa.com
Posta elettronica certificata: info@pec.cafcspa.com



Sentiero del Pellegrino
Monte Lussari, Tarvisoi (Ud)



Sorgenti del Torre
Musi, Lusevera (Ud)

Versioni

Il Report di Sostenibilità di CAFC
anno di rendicontazione 2019 può essere fruito
sul sito web aziendale grazie
al link riportato di seguito:

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





Serbatoio Acquedotto
Monte Lussari, Tarvisio (Ud)



Depuratore
Fusine (Ud)

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 Fillacorda*

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 2019



Tutte le immagini sono state realizzate
tra il 2019/2020 nei vari ambienti
e insediamenti di CAFC S.p.A.

Aggiornamento dati:
31 Dicembre 2019
Il bilancio è consultabile sul sito web:
www.cafcspa.com
Udine, Ottobre 2020



Operatore CAFC, Centrale
Idroelettrica Betania, Tolmezzo (Ud)

