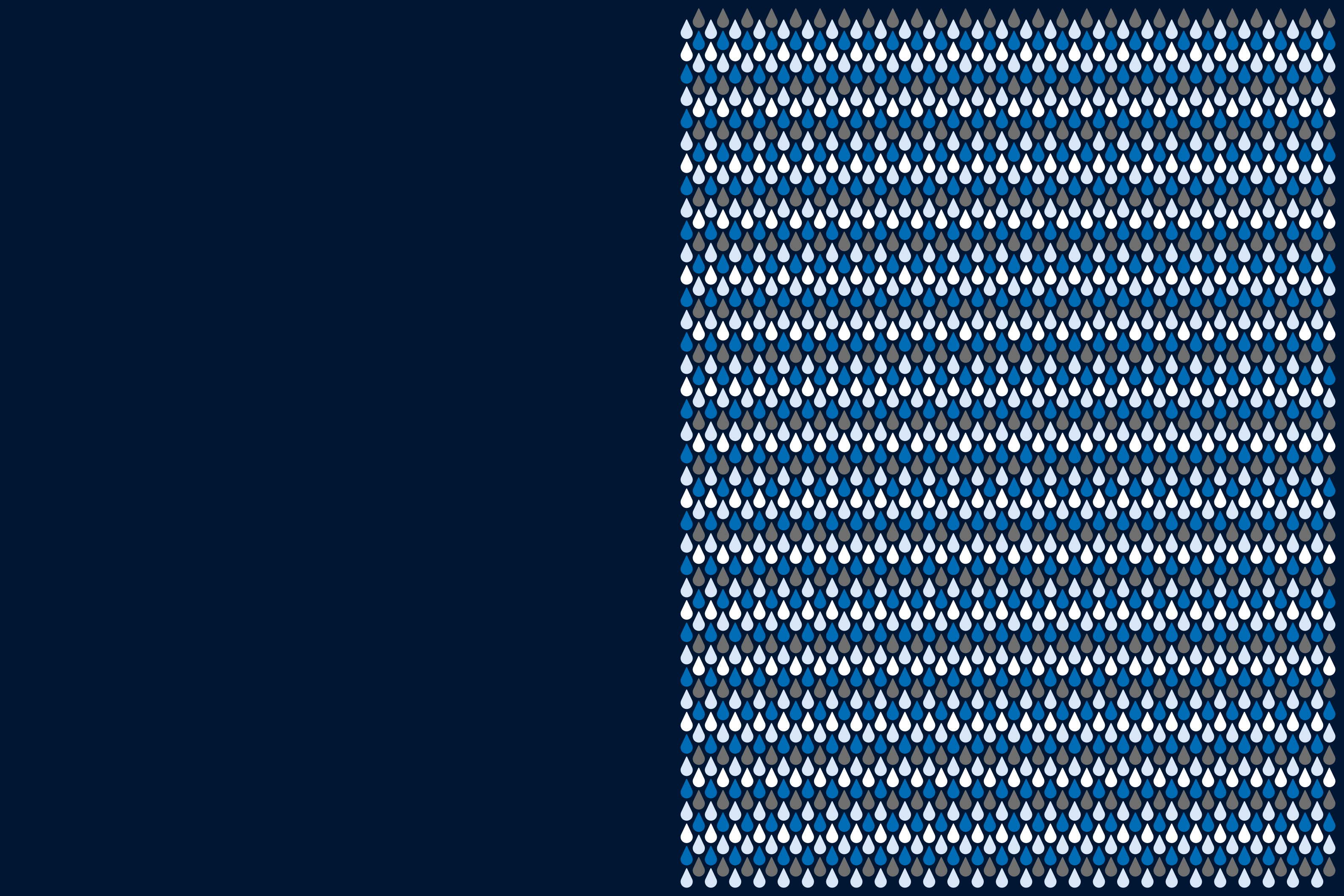








REPORT
di Sostenibilità
2017







PRESENTAZIONE





LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Presidente
Salvatore Piero Maria Benigno

La responsabilità sociale d'impresa ha conquistato piena centralità nelle politiche aziendali anche delle aziende operanti nel campo dei Servizi Pubblici, divenuti sempre più nodi fondamentali della qualità della vita dei cittadini e sinonimo di sviluppo delle comunità.

L'operato di aziende come CAFC S.p.A., nel settore del Servizio Idrico Integrato, ha un elevato impatto non solo economico ma anche sociale ed ambientale.

La stessa Direttiva quadro sulle acque della Commissione Europea sottolinea la necessità di abbracciare una gestione delle acque sempre più sostenibile con una chiara responsabilità delle aziende operanti nel settore nell'utilizzo delle risorse naturali e nel rispetto dell'ambiente.

Pertanto le performances non finanziarie, che creano valore ed accrescono il benessere della collettività, assumono in questo contesto ancora più rilevanza, rispetto al passato. Il nostro tempo è caratterizzato da una mancanza di *trust*, di fiducia.

La creazione del valore di un'azienda è sempre più un aspetto multi-direzionale, vale a dire che non si limita ai soli confini dell'organizzazione interna, ma si rivolge anche all'esterno considerando le interazioni e le relazioni con altre entità come gli stakeholder e la società in generale; pertanto, è opportuno fare emergere i casi in cui tali interazioni e relazioni risultino significative tramite la rendicontazione non finanziaria, quale elemento di affidabilità.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nello scenario attuale e futuro il valore aziendale, sarà sempre più valutato in modo complessivo: sia sociale che economico.

In altri termini è necessario affiancare al tradizionale strumento di rendicontazione di natura economico-finanziaria (il bilancio d'esercizio), anche misurazioni ed indicatori in grado di cogliere le dinamiche di natura sociale ed ambientale generate dall'azienda, tramite la redazione del così detto report di sostenibilità, quale strumento di responsabilità sociale dell'azienda che ne accerti il contributo al miglioramento della qualità della vita nei territori in cui opera.

Con la presente pubblicazione CAFC S.p.A. ha voluto fare un decisivo passo verso questa direzione, attuando non solo una efficace comunicazione verso l'esterno dell'attività svolta, ma considerando il report di sostenibilità quale valido strumento di trasparenza verso gli stakeholder, di programmazione strategica e controllo di gestione con la raccolta di dati, non solo di natura economica, ma anche di natura sociale ed ambientale, la loro successiva aggregazione in indicatori di risultato soggetti ad attività di monitoraggio. L'obiettivo è di addivenire ad un miglioramento continuo dell'attività industriale, tramite una puntuale valutazione delle ricadute interne all'azienda ed esterne nel territorio considerato e l'individuazione di obiettivi da raggiungere sia nel breve che nel medio e lungo periodo.

UNA SOCIETÀ PUBBLICA,
PER UNA RISORSA CONDIVISA

I NOSTRI SOCI

CAFC S.p.A.



1	AIELLO DEL FRIULI	43	GRIMACCO	86	RIVE D'ARCANO
2	AMARO - ex gestione Carniacque	44	LATISANA	87	RIVIGNANO TEOR
3	AMPEZZO - ex gestione Carniacque	45	LAUCO - ex gestione Carniacque	88	RONCHIS
4	AQUILEIA	46	LESTIZZA	89	RUDA
5	ARTA TERME - ex gestione Carniacque	47	LIGNANO SABBIAORO	90	SAN GIORGIO DI NOGARO
6	ARTEGNA	48	LUSEVERA	91	SAN DANIELE DEL FRIULI
7	ATTIMIS	49	MAGNANO IN RIVIERA MAJANO	92	SAN LEONARDO
8	BAGNARIA ARSA	51	MALBORGHETTO-VALBRUNA - ex gestione Carniacque	93	SAN VITO AL TORRE
9	BASILIANO	52	MARANO LAGUNARE	94	SAN VITO DI FAGAGNA
10	BERTIOLO	53	MARTIGNACCO	95	SANTA MARIA LA LONGA
11	BICINICCO	54	MERETO DI TOMBA	96	SAURIS - ex gestione Carniacque
12	BORDANO - ex gestione Carniacque	55	MOGGIO UDINESE - ex gestione Carniacque	97	SAVOGNA
13	BUIA	56	MONTENARS - ex gestione Carniacque	98	SEDEGLIANO
14	CAMINO AL TAGLIAMENTO	57	MORTEGLIANO	99	SOCCHIEVE - ex gestione Carniacque
15	CAMPOFORMIDO	58	MORUZZO	100	STREGNA
16	CAMPOLONGO TAPOGLIANO	59	MUZZANA DEL TURGNANO	101	SUTRIO - ex gestione Carniacque
17	CARLINO	60	NIMIS	102	TAIPANA
18	CASSACCO	61	OSOPPO	103	TALMASSONS
19	CASTIONS DI STRADA	62	OVARO - ex gestione Carniacque	104	TARCENTO
20	CAVAZZO CARNICO - ex gestione Carniacque	63	PAGNACCO	105	TARVISIO - ex gestione Carniacque
21	CERCIVENTO - ex gestione Carniacque	64	PALAZZOLO DELLO STELLA	106	TAVAGNACCO
22	CERVIGNANO DEL FRIULI	65	PALMANOVA	107	TERZO DI AQUILEIA
23	CHIOPRIS VISCONTE	66	PALUZZA - ex gestione Carniacque	108	TOLMEZZO - ex gestione Carniacque
24	CHIUSAFORTE - ex gestione Carniacque	67	PASIAN DI PRATO	109	TORREANO
25	CODROIPO	68	PAULARO - ex gestione Carniacque	110	TORVISCOSA
26	COLLOREDO DI MONTE ALBANO	69	POCENIA	111	TRASAGHIS - ex gestione Carniacque
27	COMEGLIANS - ex gestione Carniacque	70	PONTEBBA - ex gestione Carniacque	112	TREPPA LIGOSULLO - ex gestione Carniacque
28	COSEANO	71	PORPETTO	113	TREPPA GRANDE
29	DIGNANO	72	POVOLETTO	114	TRICESIMO
30	DOGNA - ex gestione Carniacque	73	POZZUOLO DEL FRIULI	115	UDINE
31	DRENCHIA	74	PRATO CARNICO - ex gestione Carniacque	116	VARMO
32	ENEMONZO - ex gestione Carniacque	75	PRECENICCO	117	VENZONE - ex gestione Carniacque
33	FAEDIS	76	PREONE - ex gestione Carniacque	118	VERZEGNIS - ex gestione Carniacque
34	FAGAGNA	77	PREPOTTO	119	VILLA SANTINA - ex gestione Carniacque
35	FIUMICELLO VILLA VICENTINA	78	PULFERO	120	VISCO
36	FLAIBANO	79	RAGOGNA	121	ZUGLIO - ex gestione Carniacque
37	FORGARIA NEL FRIULI	80	RAVASCLETTO - ex gestione Carniacque	122	UTTI DELLA CARNIA
38	FORNI AVOLTRI	81	RAVEDO - ex gestione Carniacque	123	UTTI DEL GEMONESE
39	FORNI DI SOPRA - ex gestione Carniacque	82	REANA DEL ROJALE	124	UTTI DEL CANAL DEL FERRO - VALCANALE
40	FORNI DI SOTTO - ex gestione Carniacque	83	RESIA - ex gestione Carniacque	125	PROVINCIA DI UDINE
41	GEMONA DEL FRIULI	84	RESIUTTA - ex gestione Carniacque		
42	GONARS	85	RIGOLATO - ex gestione Carniacque		

CHI
SIAMO

CAFC S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato, costituito dai segmenti acquedotto, fognatura e depurazione, nella maggior parte dell’ambito territoriale del Friuli centrale (120 Comuni su 133).

È una società pubblica partecipata da 121 Amministrazioni Comunali, da 3 U.T.I. e dalla Provincia di Udine e possiede una rete infrastrutturale di grandi dimensioni: per la gestione del Servizio Idrico Integrato CAFC S.p.A. rappresenta un’eccellenza nei servizi di pubblica utilità.

L’azienda, nel perseguimento di un processo di miglioramento continuo, si è dotata di un sistema di gestione integrato certificato per la qualità, l’ambiente e la sicurezza sui luoghi di lavoro e di una metodologia d’indagine, ormai pluriennale, finalizzata al rilevamento del grado di soddisfazione dei propri utenti relativamente ai servizi erogati.



LA NOSTRA STORIA

Il Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale fu costituito nel 1931 da 14 Comuni del Medio Friuli, lungimiranti nell'intuire l'importanza di un moderno servizio di rifornimento dell'acqua potabile per lo sviluppo del territorio in cui, all'epoca, l'economia rurale rivestiva un ruolo centrale.

La costruzione di un acquedotto, quindi, rappresentò un modo per rendere disponibile l'acqua per i vari usi, economici e civili.

L'anno 1950 costituì il primo, rilevante momento per lo sviluppo dell'acquedotto del Friuli Centrale con l'inserimento dell'Azienda nel programma decennale nazionale delle opere pubbliche straordinarie. Quando in seguito, nell'anno 1963, venne costituita la Regione a statuto speciale del Friuli Venezia Giulia, l'Azienda intensificò le scelte di sviluppo, espandendosi e consolidandosi sui territori serviti.

Nel 1967 è stato attivato l'acquedotto della Bassa Friulana Codroipo-Latisana-Lignano Sabbiadoro. Dopo il sisma del 1976, terminata l'emergenza e ripristinata la funzionalità della rete, ripresero i programmi espansivi e di miglioramento delle infrastrutture quali l'entrata in funzione della centrale di telecontrollo di Molino del Bosso, in Comune di Artegna, e la costruzione della centrale di captazione e pompaggio con serbatoio di invaso a Fauglis di Gonars.

LA NOSTRA STORIA

Nel 2001 la trasformazione in Società per Azioni (da Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale a CAFC S.p.A.) e la conseguente trasformazione in Società di gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione). Oggi, a distanza di molti anni dalla sua costituzione, CAFC S.p.A. è una delle maggiori società di servizi pubblici della Regione Friuli Venezia Giulia, grazie anche ai recenti processi di integrazione del Consorzio Depurazione Laguna S.p.A. già operante nei comuni della Bassa Friulana orientale, del ramo servizio idrico Città di Udine, già gestito da AMGA S.p.A. e della Società Carniacque S.p.A. operante nei Comuni della montagna friulana.



LA STORIA DI CAFC S.p.A. - TIMELINE EVENTI

CAFC S.p.A.

1931 →	COSTITUZIONE DEL CONSORZIO PER L'ACQUEDOTTO DEL FRIULI CENTRALE DA PARTE DI 14 COMUNI DEL MEDIO FRIULI
1950 →	INSERIMENTO DEL CONSORZIO NEL PROGRAMMA DECENNALE NAZIONALE DELLE OPERE PUBBLICHE STRAORDINARIE
1963 →	COSTITUITA LA REGIONE F.V.G. A STATUTO SPECIALE, SI INTENSIFICANO LE SCELTE DI SVILUPPO, ESPANDENDOSI E CONSOLIDANDOSI SUI TERRITORI SERVITI
DOPPO 1976 →	TERMINATA L'EMERGENZA POST-SISMA E RIPRISTINATA LA FUNZIONALITÀ DELLA RETE
ANNI '80 →	ENTRATA IN FUNZIONE DELLA CENTRALE DI TELECONTROLLO DI MOLINO DEL BOSSO
ANNI '80 →	COSTRUZIONE DELLA CENTRALE DI CAPTAZIONE E POMPAGGIO CON SERBATOIO DI INVASO A FAUGLIS DI GONARS
2001 →	TRASFORMAZIONE IN SOCIETÀ PER AZIONI, DA CONSORZIO PER L'ACQUEDOTTO DEL FRIULI CENTRALE A CAFC S.P.A.
2001 →	TRASFORMAZIONE IN SOCIETÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
2010 →	INCORPORAZIONE DEL CONSORZIO DEPURAZIONE LAGUNA S.P.A.
2014 →	INTEGRAZIONE DEL RAMO SERVIZIO IDRICO CITTÀ DI UDINE DI AMGA S.P.A.
2017 →	INCORPORAZIONE DI CARNIACQUE S.P.A.







SOMMARIO

P -	035	GOVERNANCE
P -	036	Struttura societaria
P -	039	Struttura normativa
P -	044	Gestione dei rischi
P -	051	Qualità dell'acqua potabile
P -	057	Water Safety Plan
P -	061	STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ
P -	063	Rapporto con gli stakeholder
P -	064	I temi della rendicontazione
P -	067	I NOSTRI COLLABORATORI
P -	069	Principi di riferimento
P -	070	Un team di collaboratori per far crescere e sviluppare l'Azienda
P -	083	Parità di genere
P -	084	Iniziative di welfare aziendale
P -	084	Categorie protette
P -	086	Relazioni sindacali
P -	086	Premi aziendali
P -	087	Formazione e sviluppo
P -	090	Welcome training
P -	091	e formazione sulla leadership
P -	091	"Safety First" - Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
P -	099	LA PRODUZIONE DELL'ACQUA, L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA E GLI IMPATTI AMBIENTALI
P -	101	La produzione dell'acqua
P -	105	La gestione della fognatura e della depurazione
P -	109	Tecnologia e innovazione
P -	112	Produzione e consumo di energia elettrica
P -	113	Scheda di approfondimento
P -	113	Le centrali idroelettriche di Ciseris e Buia
P -	117	Altri aspetti relativi all'impatto ambientale



SOMMARIO

P -	121	<u>IL VALORE PER IL TERRITORIO</u>
P -	123	Andamento economico e finanziario
P -	129	Gli investimenti effettuati
P -	131	Piano degli investimenti per il 2018
P -	139	Distribuzione del valore aggiunto
P -	143	Gestione degli appalti e dei fornitori
P -	146	Ricadute e rapporto con il territorio
P -	148	La comunità locale
P -	155	<u>LA NOSTRA UTENZA</u>
P -	158	Condotta commerciale
P -	158	Scheda di approfondimento
		Carta del Servizio Idrico Integrato,
		Regolamento del Servizio Idrico e
		Regolamento di Fognatura
P -	159	Gestione del rapporto
		con gli utenti
P -	160	Politiche per il contenimento
		degli sprechi
P -	161	Scheda di approfondimento
		Utenti particolari
P -	161	Scheda di approfondimento
		Funzionamento della richiesta
		del Bonus Idrico
P -	162	Gestione delle tariffe
P -	163	Scheda di approfondimento
		Case dell'Acqua
P -	164	Gestione dei reclami
P -	165	Garanzia per le perdite
		idriche occulte
P -	166	L'accordo tra il CAFC S.p.A. e
		le associazioni dei consumatori
P -	167	Privacy
P -	168	Misurazione della soddisfazione
		del Cliente
P -	179	<u>OBIETTIVI PER IL FUTURO</u>
P -	183	<u>NOTA METODOLOGICA</u>
P -	186	<u>INDICE TABELLE E GRAFICI</u>



GOVERNANCE

UN'AZIENDA
AFFIDABILE,
RESPONSABILE

ED
EFFICIENTE

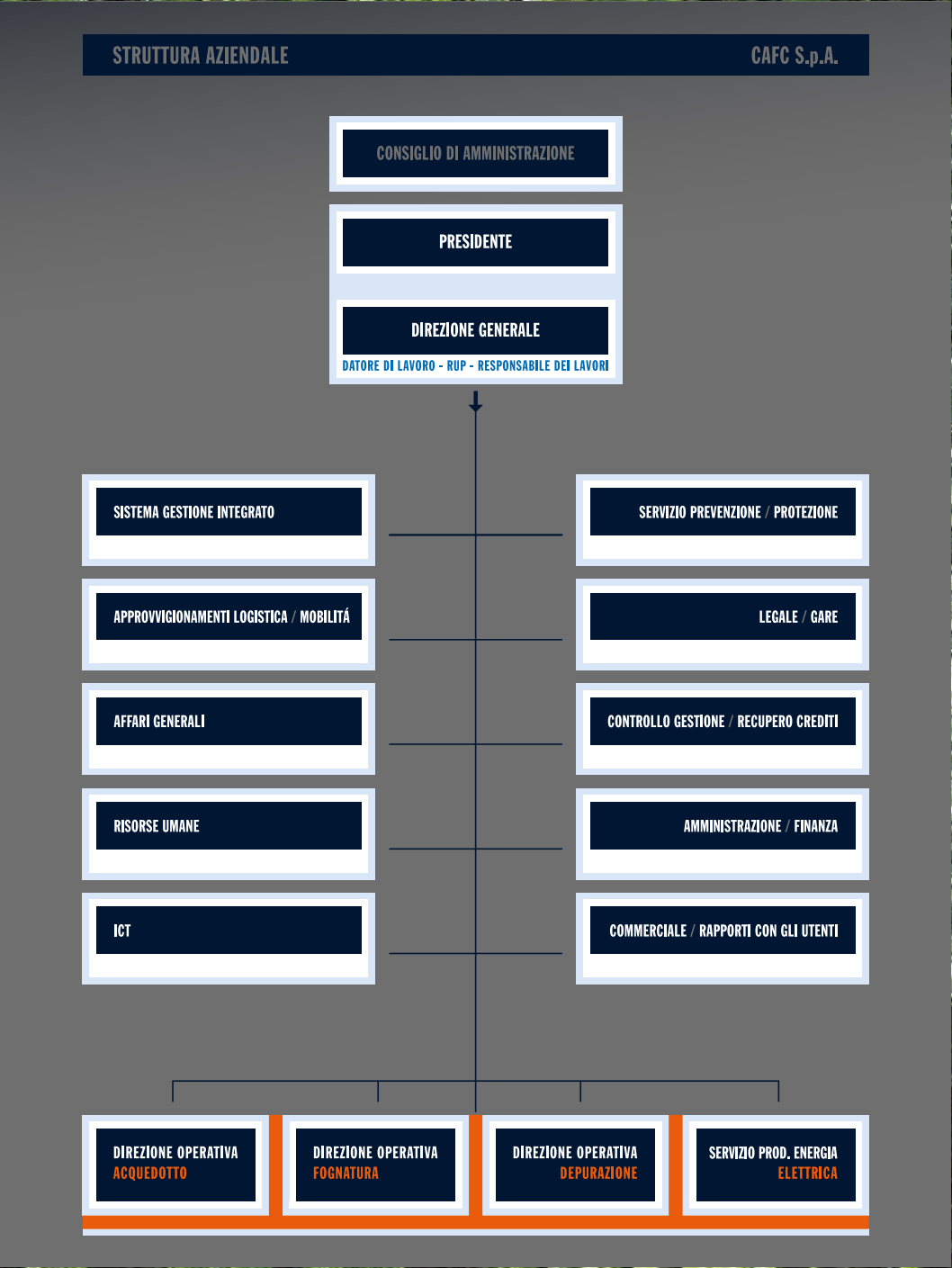


GOVERNANCE

Un adeguato sistema di governance, inteso come il complesso di regole di buon governo secondo le quali un'azienda è gestita e controllata, è fondamentale per lo sviluppo delle attività economiche e sociali e per mantenere l'affidabilità dell'impresa.
L'ottica della sostenibilità tuttavia richiede di concentrare l'attenzione oltre che sulla reputazione dell'azienda e sugli eventuali rischi per la continuità delle attività, anche sulla responsabilità sociale d'impresa, che in CAFC trova la sua espressione nella cura ad instaurare con gli stakeholder interazioni rispettose ed efficaci nel contesto ambientale, fisico-geografico, sociale, culturale ed economico in cui l'azienda opera.

STRUTTURA SOCIETARIA

CAFC S.p.A. è una Società per Azioni iscritta nel registro delle imprese dal 22/05/1995 (codice fiscale e partita Iva 00158530303; numero REA UD – 203443).
Classificazione ATECORI 2007 dell’attività – Codice 36: *“Gestione, esercizio e costruzione di adduttrici per la distribuzione di acqua potabile, nonché di reti interne comunali di distribuzione, somministrazione di acqua potabile alla persona e alle imprese”*.
Il capitale Sociale ammonta a 41.878.904,65 di euro ed è suddiviso in n. 810.821 azioni del valore nominale di 51,65 euro ciascuna.
La società è amministrata da un consiglio di amministrazione, composto da n. 5 consiglieri e presieduto dal Sig. Salvatore Piero Maria Benigno (rappresentante legale dell’impresa).
Durante l’ultimo esercizio si sono verificati i seguenti cambiamenti riguardanti la dimensione aziendale, la struttura proprietaria e l’assetto amministrativo e direzionale dell’azienda: dal 01/01/2017 CAFC S.p.A. ha incorporato Carniacque S.p.A.; sono entrati nella compagine sociale 43 nuovi soci e il perimetro aziendale si è espanso anche nella zona montana della Provincia; il territorio sul quale CAFC S.p.A. svolge la propria attività è raddoppiato (circa 4.500 km² al posto di 2.000 km²), sono state acquisite 36.000 utenze e il personale è aumentato di 47 unità.
Le attività di CAFC S.p.A. richiedono variegate competenze professionali, tutte necessarie sia per gestire correttamente il servizio idrico integrato sia per garantire la qualità del servizio ed il suo miglioramento sistematico.
Ciò comporta inevitabilmente un aumento significativo della complessità delle attività aziendali, a causa delle numerose interazioni tra servizi indipendenti e filoni di attività.
Di seguito riportiamo una descrizione sintetica della struttura organizzativa di CAFC S.p.A.





STRUTTURA NORMATIVA

CAFC S.p.A. opera in un mercato regolato; in Italia sono regolati, tra gli altri, i mercati elettrico, del gas, dell'acqua, dei rifiuti, delle comunicazioni e delle assicurazioni. A volte erroneamente percepito come un Ente che opera libero da vincoli e restrizioni, o in regime di monopolio, in realtà lavora a stretto contatto, e sotto il controllo, dell'Autorità di Regolazione, da un lato, e degli utenti, dall'altro. La Società è a totale capitale pubblico, nel rispetto dei principi della normativa comunitaria e nazionale in materia di controllo analogo, secondo il modello delle società "in house". La Società è stata a suo tempo costituita ai sensi dell'art. 22, comma 3, lett. e) della legge 8 giugno 1990, n. 142, per trasformazione del Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale. Questa opera in regime di continuità, nella gestione dei servizi pubblici che ad essa risultano affidati dai Comuni soci, ai sensi delle citate norme. La normativa che regola le società partecipate pubbliche o le società "in house" è particolarmente dettagliata e complessa.

I LIMITI POSTI DALLE NORMATIVE PER LE SOCIETÀ "IN HOUSE"

Per il raggiungimento dei propri scopi istituzionali, *nei limiti consentiti dalla normativa comunitaria e nazionale per le società a totale capitale pubblico soggette al controllo analogo secondo il modello delle società "in house"*, CAFC S.p.A. può partecipare, anche in via meramente finanziaria, ad enti, a società, consorzi o società consortili (o associazioni in partecipazione), o concedere in appalto a terzi le attività ed i settori connessi al suo business, può svolgere servizi pubblici presso enti locali non soci e attività ad essa richieste da altri soggetti pubblici o privati. Ove ne venga dimostrata la convenienza anche sotto il profilo dell'integrazione territoriale e funzionale, CAFC S.p.A. può svolgere, anche mediante partecipazione in imprese, enti, società, consorzi, reti d'impresa o altre entità associative, attività di produzione e commercializzazione di beni nella misura strettamente funzionale allo svolgimento delle attività rientranti nell'oggetto sociale ovvero assumere, direttamente o indirettamente, interessenze in attività accessorie, collaterali, affini e complementari rispetto agli scopi sociali. Nel rispetto degli stessi limiti, CAFC S.p.A. può svolgere per le società partecipate e consociate servizi tecnico-amministrativi e di coordinamento, servizi promozionali e marketing, nonché attività per la soluzione dei problemi nelle aree finanziarie, quali prestare avalli, fidejussioni, effettuare finanziamenti sotto qualsiasi forma.

LA NUOVA AUTORITÀ PER LE UTILITIES

Si chiama ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), la super authority sulle utilities che si occupa dal 1° gennaio 2018 di regolamentazione in tema di elettricità, gas, acqua e rifiuti. Si tratta di una delle novità della Legge di Bilancio 2018 che prevede, di fatto, un ampliamento delle competenze dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) che ingloba quella sui rifiuti e assume la denominazione di ARERA. L'Autorità eserciterà specifici compiti, anche nel settore dei rifiuti, con gli stessi poteri e quadro di principi finora applicati negli altri settori già di competenza dell'Autorità (elettricità, gas, sistema idrico integrato e teleriscaldamento). Con la prima delibera dell'anno, la 1/2018/A, l'autorità ha dato il via alle attività funzionali necessarie per l'iniziale operatività delle nuove competenze; successivamente verranno avviate ulteriori modifiche organizzative, una prima ricognizione

STRUTTURA NORMATIVA

della situazione fattuale del settore e della segmentazione delle singole attività nel ciclo dei rifiuti. Tra le altre novità, dal 1° gennaio 2018 i servizi offerti dallo “Sportello Unico per il consumatore di energia” vengono estesi anche al settore idrico. Il servizio riceverà la nuova denominazione di “Sportello per il consumatore Energia e Ambiente” e nel corso dell’anno avvierà progressivamente nuovi servizi per il settore idrico, sviluppati sul modello di quelli già forniti per il settore elettrico e gas.

IL RUOLO DELLA CONSULTA D’AMBITO (AUSIR DAL 01.01.2018) *

La Consulta d’Ambito per il Servizio Idrico Integrato Centrale Friuli (CATO), costituita a inizio 2013 al posto dell’Autorità d’Ambito Territoriale Centrale Friuli (AATO), svolge un ruolo di programmazione, organizzazione e controllo sull’attività di gestione del Servizio Idrico Integrato (SII). L’obiettivo principale è quello di tutelare la risorsa idrica, garantendo al tempo stesso una gestione del servizio efficiente, efficace ed economica con la copertura integrale di tutti i costi di gestione e di investimento. Tra le funzioni principali del CATO Centrale Friuli sono comprese:

- ♦ la scelta del modello organizzativo e gestionale del Servizio Idrico Integrato
- ♦ la definizione dei contenuti e l’approvazione dei contratti di servizio per la gestione del SII
- ♦ l’espletamento delle procedure di affidamento del SII e l’instaurazione dei relativi rapporti
- ♦ l’organizzazione dell’attività di ricognizione delle opere esistenti di adduzione, distribuzione, fognatura e depurazione
- ♦ la definizione del programma degli interventi, del piano finanziario e del connesso modello gestionale e organizzativo per la gestione integrata del servizio
- ♦ l’aggiornamento annuale del programma degli interventi e del piano finanziario a seguito di specifica attività di controllo della gestione e della qualità del servizio erogato
- ♦ la determinazione della tariffa del SII

Nel 2008 è stata approvata la Convenzione tra AATO Centrale Friuli e CAFC S.p.A. che sancisce il definitivo passaggio di funzioni amministrative e il trasferimento delle attività del servizio dai comuni all’Autorità d’Ambito e il subentro di questa nei rapporti con CAFC S.p.A. La Convenzione dispone i diritti e gli obblighi in capo a CAFC S.p.A. (gestore del SII), i principi di erogazione, informazione, tariffe, condizioni di fornitura, carta dei servizi, rapporti economico-finanziari, finanziamenti. Regola inoltre il controllo e la vigilanza dell’Ente di Governo dell’Ambito. Nel 2016 è stata sottoscritta la nuova convenzione CAFC S.p.A. ed Ente di Governo dell’Ambito secondo il modello conforme allo standard dell’Autorità nazionale.

* - La Consulta d’Ambito è stata soppressa dal 01.01.2018 e sostituita, ai sensi della LR 5/2016 da AUSIR – Autorità Unica Servizio Idrico e Rifiuti (Ente di Governo dell’Ambito unico a livello regionale).



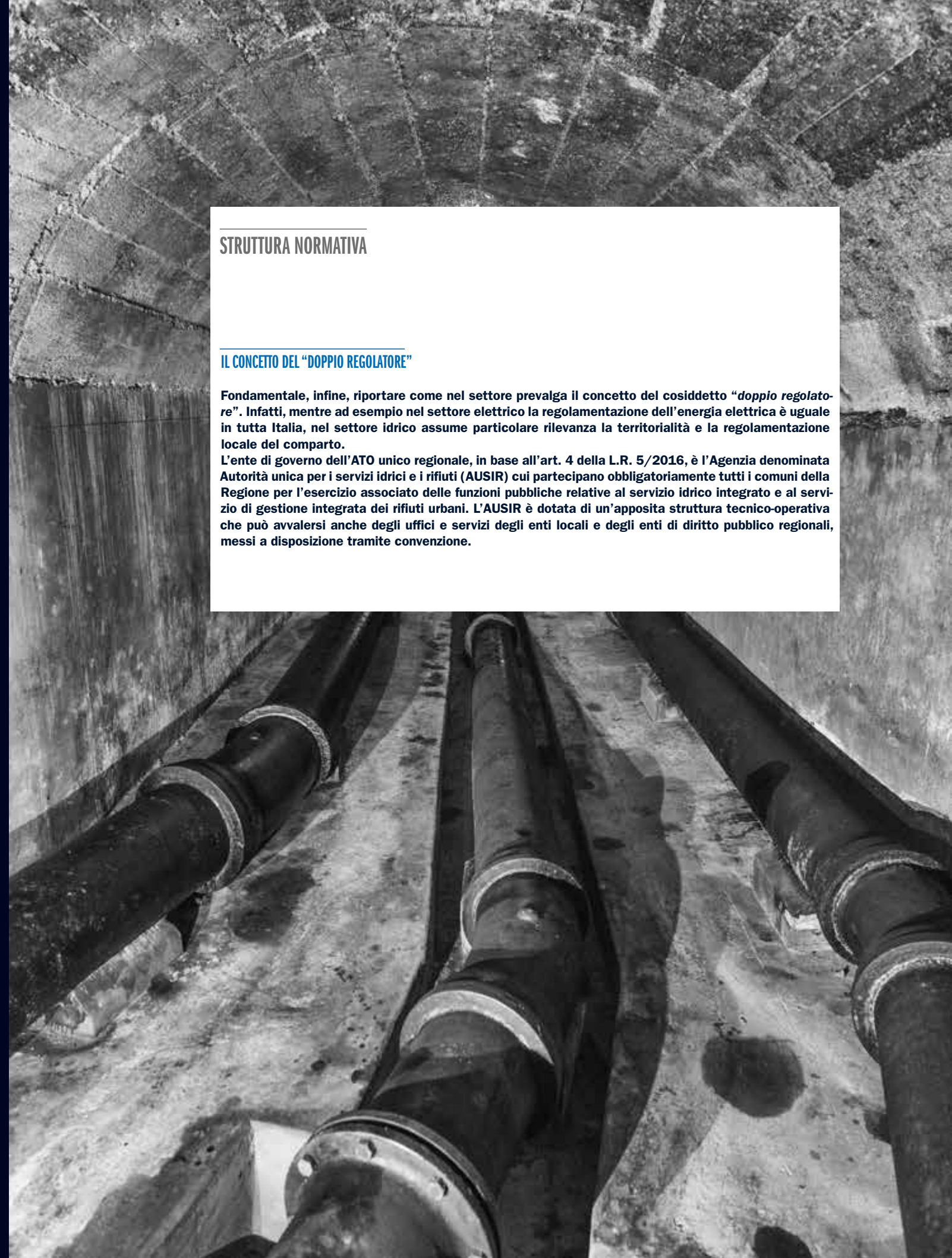


STRUTTURA NORMATIVA

IL CONCETTO DEL “DOPPIO REGOLATORE”

Fondamentale, infine, riportare come nel settore prevalga il concetto del cosiddetto “*doppio regolatore*”. Infatti, mentre ad esempio nel settore elettrico la regolamentazione dell’energia elettrica è uguale in tutta Italia, nel settore idrico assume particolare rilevanza la territorialità e la regolamentazione locale del comparto.

L’ente di governo dell’ATO unico regionale, in base all’art. 4 della L.R. 5/2016, è l’Agenzia denominata Autorità unica per i servizi idrici e i rifiuti (AUSIR) cui partecipano obbligatoriamente tutti i comuni della Regione per l’esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. L’AUSIR è dotata di un’apposita struttura tecnico-operativa che può avvalersi anche degli uffici e servizi degli enti locali e degli enti di diritto pubblico regionali, messi a disposizione tramite convenzione.



GESTIONE DEI RISCHI

Con il termine *gestione del rischio (Risk Management)* ci si riferisce ad un insieme articolato di processi attraverso cui le aziende identificano, valutano, quantificano, monitorano e mitigano i rischi legati allo svolgimento delle proprie attività e al settore di appartenenza. Con l'aumento della complessità e della "volatilità" del contesto in cui operano le organizzazioni, il *Risk Management* ha avuto un grande sviluppo negli ultimi anni. Oggi le aziende strutturate sono sempre più consapevoli che, per garantire la solidità e la stabilità aziendale, il management deve assumere rischi in modo consapevole. CAFC S.p.A. gestisce la propria Governance, interna ed esterna, attraverso strumenti specifici quali:

- ♦ Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 231/2001
- ♦ Codice Etico
- ♦ Sistema di Gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

CAFC S.p.A. ha adottato uno specifico Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 231/2001, nella convinzione che ciò costituisca, oltre che un valido strumento di sensibilizzazione di tutti coloro che operano nell'interesse o a vantaggio della società affinché tengano comportamenti corretti e lineari, anche un efficace mezzo di prevenzione contro il rischio di commissione dei reati e degli illeciti amministrativi previsti dalla normativa di riferimento. In particolare, attraverso l'adozione e il costante aggiornamento del modello, la società si propone di:

- ♦ creare la consapevolezza in tutti coloro che operano per conto della società stessa nell'ambito di "attività sensibili" (ovvero di quelle nel cui ambito, per loro natura, possono essere commessi i reati di cui al decreto 231/2001), di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni impartite in materia, in conseguenze disciplinari e/o contrattuali, oltre che in sanzioni penali e amministrative comminabili nei loro stessi confronti
- ♦ riconfermare che tali forme di comportamento illecito sono comunque contrarie, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etici ai quali la società si attiene nell'esercizio dell'attività aziendale e, come tali, sono fortemente condannate (anche nel caso in cui la società fosse apparentemente in condizione di trarne vantaggio)
- ♦ permettere alla società di intervenire prontamente al fine di prevenire od ostacolare la commissione dei reati e sanzionare i comportamenti contrari al proprio modello e ciò soprattutto grazie ad un'attività di monitoraggio sulle aree a rischio

Conseguentemente, l'Organo amministrativo di CAFC S.p.A. ritiene che l'adozione e l'effettiva attuazione del Modello non solo debba consentire alla società di beneficiare dell'esimente prevista dal D. Lgs. 231/2001, ma debba tendere a migliorare la corporate governance, limitando il rischio di commissione dei reati. L'ambito di applicazione del Modello è stato esteso, in ossequio alle raccomandazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, anche ai reati previsti dalla legge 190/2012, volta alla prevenzione e repressione dei fenomeni corruttivi nell'ambito della pubblica amministrazione.





GESTIONE DEI RISCHI

CODICE ETICO

Nell'ottica di garantire il costante rispetto dell'integrità e dei valori etici da parte di tutto il personale, il Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. ha approvato il Codice Etico orientato alla correttezza e all'integrità dei comportamenti – a livello personale e collettivo – sia nell'attività di lavoro sia nei rapporti con i colleghi e con soggetti terzi. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale, CAFC S.p.A. bandisce qualsiasi pratica di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati ad influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti. In aggiunta al Codice Etico, CAFC S.p.A. ha implementato:

- ♦ il Codice Comportamentale nei confronti della P.A.
- ♦ il Codice Comportamentale anticorruzione

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

La lunga storia di CAFC S.p.A. nella gestione degli impianti idrici (acquedotti, reti fognarie e impianti di depurazione) nei territori di competenza ha reso l'azienda estremamente sensibile alla necessità di mantenere un livello di prestazioni elevato in tutti i settori delle proprie attività. Per valorizzare i propri sforzi, assicurandosi nel contempo una spinta costante verso il miglioramento, CAFC S.p.A. ha iniziato circa quindici anni fa un percorso organico e di ampio respiro rivolto a ottenere un autorevole riconoscimento della propria ricerca dell'eccellenza.

In vista di questo obiettivo l'azienda ha dotato la propria struttura di un Sistema di Gestione Integrato, che è uno strumento organizzativo per tenere sotto controllo gli aspetti relativi alla qualità delle proprie prestazioni, alle proprie interazioni con l'ambiente e alla sicurezza del lavoro. Una delle prime attività che un'organizzazione deve compiere per l'istituzione di un Sistema di Gestione è la dichiarazione dei propri intenti e dei propri valori in un apposito documento formalizzato, la cosiddetta Politica dell'Azienda. Con queste premesse, nel 2003 l'azienda ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001. Il sistema ha ottenuto la prima certificazione nel mese di maggio del 2004. Il secondo passo di questo percorso è stato l'istituzione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza e la Salute del Lavoro, secondo la specifica internazionale OHSAS 18001, l'obiettivo è quello di garantire le migliori condizioni di lavoro possibili, in termini di salute e igiene delle attività lavorative, istituendo inoltre un sistema per migliorare costantemente la situazione. Questo sistema di gestione ha ottenuto la prima certificazione nel mese di febbraio del 2006. Procedendo nella stessa direzione, vista la grande importanza degli aspetti ambientali delle proprie attività, l'azienda ha istituito un Sistema di Gestione Ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001. Questo Sistema ha ottenuto la prima certificazione nel corso del 2007, regolarmente aggiornato alle nuove revisioni delle norme, ed è tuttora pienamente operativo.

GESTIONE DEI RISCHI

MIGLIORAMENTI FUTURI

- ♦ L'Alta Direzione ha definito e sottoscritto un documento in cui si impegna al rispetto del principio di legalità, alla salvaguardia dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente (il Codice Etico). Come area di miglioramento, si propone di implementare, in futuro, un Codice Etico sottoscritto anche dai fornitori
- ♦ I principi del Codice Etico sono declinati in politiche e procedure che ne supportano l'applicazione al fine del raggiungimento di precisi obiettivi misurabili di responsabilità sociale d'impresa. Un'area di miglioramento in questo contesto potrebbe essere rappresentata dal fatto che gli obiettivi di responsabilità sociale siano corredati da indicatori quantitativi in base ai quali vengano periodicamente misurati
- ♦ Sicurezza, Ambiente e Qualità sono patrimonio acquisito della nostra Società che prevede attività di formazione continua nel tempo; sono stati effettuati interventi di formazione per l'Alta Direzione, per i quadri e per il personale esecutivo sui temi del Modello 231 e della prevenzione della corruzione





QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

Il tema dell'acqua potabile è molto delicato, oltre che largamente dibattuto, e CAFC S.p.A. ritiene di fare il massimo per fornire all'utente finale acqua pulita e di buona qualità. L'acqua gestita da CAFC S.p.A. è rigidamente monitorata; l'azienda pone in essere una serie di protocolli di controlli e verifiche davvero imponente. Anche grazie al progresso tecnologico la capacità di analisi della Società è molto spinta così come la capacità di porre in essere delle contromisure: oggi le nuove tecnologie permettono di fare emergere nell'acqua dei sotto-prodotti nocivi che prima non erano rilevabili.

LA GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA

Le attività sono svolte nell'ambito di applicazione del noto Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 52 del 3 marzo 2001, Supplemento Ordinario n. 41. In particolare risultano rilevanti:

- ♦ Art. 7 (Controlli interni). Sono i controlli effettuati dal gestore del servizio idrico integrato (CAFC S.p.A.) per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano
- ♦ Art. 8 (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

LA QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI IN FRIULI VENEZIA GIULIA

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, limiti alla presenza di sostanze nocive. Oltre al D. Lgs. 31/2001, anche il D. Lgs. 152/2006, in alcuni articoli specifici relativi alla parte III "Norme in difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche", detta alcuni indirizzi relativamente alle acque destinate al consumo umano; di particolare importanza, relativamente alla qualità di queste ultime, risulta essere la parte riguardante il recepimento della Direttiva CEE 91/676 che si occupa dell'inquinamento delle acque causato da nitrati.

In Friuli Venezia Giulia, oltre il 90% delle acque destinate al consumo umano proviene da falde sotterranee e da sorgenti mentre solo una piccola percentuale deriva da acque superficiali. Le acque superficiali destinate alla produzione di acqua potabile devono possedere i requisiti di qualità indicati nel D. Lgs. 152/2006, allegato 2 della parte III; il monitoraggio di tali acque è competenza dell'ARPA FVG. 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.

La maggior parte dei grandi acquedotti attingono e distribuiscono acqua di elevata qualità. Solo da alcune opere di presa di piccoli acquedotti locali vengono emunte acque con contenuti significativi di nitrati di origine agricola, seppure entro i limiti della norma. La distribuzione mette in evidenza la bassa concentrazione di nitrati negli acquedotti montani e pedemontani e la concentrazione decisamente

QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

più elevata negli acquedotti che servono i comuni siti nella zona del Medio Friuli ed a cavallo della linea delle risorgive. Le centrali di produzione di acqua potabile sono dotate di efficaci sistemi di filtri a carboni attivi. I depuratori vengono ammodernati applicando le migliori tecnologie disponibili.

ANALISI DELL'ACQUA IN CAFC S.p.A.

Il monitoraggio costante della qualità dell'acqua è un'attività primaria di CAFC S.p.A. Consistenti risorse, infatti, sono investite in quest'area. L'acqua viene esaminata sulla base di piani di campionamento predeterminati, con cadenza settimanale, sia alla fonte sia nella rete di distribuzione. I nodi strategici della rete sono sottoposti a ulteriori verifiche quindicinali. Tutto ciò consente di calibrare accuratamente gli impianti di disinfezione in modo da ridurre al minimo la quantità di cloro nell'acqua, al fine di conservare il più possibile le buone caratteristiche organolettiche, ma nello stesso tempo effettuare una efficace attività di prevenzione. I protocolli di autocontrollo definiti da CAFC S.p.A. vengono svolti secondo quanto specificato dall'Allegato II del D. Lgs. 31/2001. I protocolli applicati sono i seguenti:

- ♦ **controllo di routine:** ad intervalli regolari il controllo mira a fornire informazioni sulla qualità organolettica e microbiologica delle acque per il consumo umano, nonché informazioni sull'efficacia degli eventuali trattamenti dell'acqua potabile
- ♦ **controllo di verifica:** mira a fornire le informazioni necessarie per accertare se tutti i valori di parametro contenuti nel decreto sono rispettati

Sul sito web di CAFC S.p.A. (www.cafcspa.com) è inoltre possibile prendere visione delle analisi dell'acqua per le diverse aree geografiche di residenza.





QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

I CONTROLLI ANALITICI

I controlli analitici vengono affidati alla società FRIULAB S.r.l., società partecipata da tutti gli attuali Gestori del servizio idrico integrato della Provincia di Udine. La programmazione dei campionamenti, la logistica dei campioni e la consultazione delle analisi viene condivisa tramite un sistema informativo centralizzato, a cui possono accedere i Gestori, tramite il quale 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'ex-APAT (ora ISPRA, Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).

L'attività materiale di campionamento ha grandissimo impatto sull'attendibilità dei risultati analitici ottenuti. Per tale motivo CAFC S.p.A. prevede una formazione continua e programmata degli operatori addetti al prelievo, al trasporto e alla consegna dei campioni. La formazione riguarda:

- ♦ le tecniche di campionamento previste dagli standard citati
- ♦ le modalità di conservazione e trasporto dei campioni
- ♦ la verifica della concentrazione di cloro residuo
- ♦ la compilazione dei moduli di accettazione del campione da parte del laboratorio



WATER SAFETY PLAN

Il protocollo Water Safety Plan, che CAFC S.p.A., per opzione, ha deciso di introdurre nel 2018 è, di fatto, rappresentabile come una sorta di “stress test” sulla qualità delle acque: una sorta di rivoluzione nel sistema di analisi dell’acqua di rubinetto che d’ora in poi garantirà ancora di più e ancora meglio la qualità di ciò che beviamo in Italia.

Water Safety Plan significa infatti controllo della qualità dell’acqua a tutela della salute pubblica. Rappresenta una vera e propria analisi di rischio della filiera dell’acquedotto.

Trattasi di un approccio innovativo al controllo dell’acqua potabile che rivoluziona il sistema esistente, senza dare nulla per scontato, in stretto raccordo con le Aziende Sanitarie competenti sul territorio gestito da CAFC S.p.A. e con gli altri gestori del servizio idrico operanti in Regione FVG. Ciò consentirà l’adozione di protocolli di controllo unificati e condivisi.

CAFC S.p.A. sarà la seconda società del settore idrico nella Regione Friuli Venezia Giulia (a fianco di Acquedotto Poiana di Cividale del Friuli) ad aderire volontariamente al Water Safety Plan. Tuttavia l’Istituto Superiore di Sanità già in una nota del 29 dicembre 2016 raccomandava “*l’applicazione della matrice di rischio elaborata nel modello proposto ad altri sistemi acquedottistici*”. Una sorta di benchmark per le future implementazioni in tutto il paese. Trattandosi di un’azione che porge vantaggi significativi in un’applicazione su larga scala, l’attivazione del Water Safety Plan viene condivisa con tutti gli altri gestori del servizio idrico integrato della Regione.

Il passaggio al Water Safety Plan significa per CAFC S.p.A. un investimento importante in innovazione tecnologica, in ricerca e sviluppo della conoscenza. Tutto per garantire un’acqua ancora più di qualità e sicura sulla quale i controlli non sono solo puntuali e continui, come avviene già adesso, ma anche ritagliati sulle caratteristiche della falda e del territorio, anche grazie al dialogo con i Comuni e con i cittadini. L’obiettivo del Water Safety Plan, infatti, è rendere ancora più sicura l’acqua del rubinetto, rivoluzionando il sistema dei controlli sull’acqua potabile, con un modello che prevede un sistema globale di gestione del rischio esteso all’intera filiera idrica, dalla captazione all’utenza finale. Il nuovo approccio consente di decidere insieme alle autorità sanitarie e alle altre autorità competenti, sulla base di una concreta e puntuale valutazione dei rischi, quali parametri monitorare con più frequenza, o come estendere la lista di sostanze da tenere sotto controllo in caso di preoccupazioni per la salute pubblica.



STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

UN SISTEMA
CHE CREA VALORE
PER L'ECONOMIA, L'AMBIENTE
E LE
PERSONE



STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ

Un sistema di governance aziendale incentrato sulla responsabilità sociale d'impresa richiede la capacità di integrare nella propria strategia aziendale i temi della sostenibilità e della creazione di valore per gli stakeholder. Gli obiettivi aziendali per lo sviluppo sostenibile sono declinabili per CAFC S.p.A. lungo le dimensioni economica, ambientale e sociale.

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Ricerca l'efficienza, l'efficacia e l'economicità della gestione per accrescere il risultato economico e il valore dell'azienda nel tempo rendendo trasparenti i principali impatti economici, diretti e indiretti.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Migliorare continuamente le performance ambientali dell'Azienda adottando criteri di governance trasparenti e fra loro integrati, sviluppando un approccio responsabile capace di limitare l'impatto delle attività sull'ambiente e favorire il minor consumo di risorse naturali.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Migliorare la qualità del lavoro ponendo al centro della gestione aziendale l'attenzione alle risorse umane, alle pratiche della sicurezza e dell'igiene sui luoghi di lavoro, agli impatti delle attività aziendali sull'ambiente sociale in cui l'azienda opera.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Queste dimensioni e obiettivi sono determinabili a partire dalle attività di coinvolgimento dei portatori di interesse. A partire da un esame di queste attività sono state individuate alcune tematiche sulle quali si è incentrato il Report di Sostenibilità. Nella pagina successiva si rappresentano i principali stakeholder di CAFC S.p.A., gli aspetti per loro rilevanti con le rispettive iniziative poste in essere dall'azienda per sviluppare nel tempo il dialogo e le corrette relazioni.

ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER E INIZIATIVE POSTE IN ESSERE DALL'AZIENDA CAFC S.p.A.

STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	STRUMENTI E INIZIATIVE
✱ UTENTI ✱ ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	- SICUREZZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO - TRASPARENZA NELLE TARIFFE - CHIAREZZA NELLE COMUNICAZIONI - TRASPARENZA NELLA GESTIONE DEI RECLAMI	- SPORTELLI FISICI - SPORTELLI ON-LINE - NUMERI VERDI - SITO WEB - COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE PARITETICA - ATTENZIONE ALLE SITUAZIONI DI DISAGIO SOCIALE - GARANZIA PERDITE OCCULTE - INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
✱ AZIONISTI	- GOVERNANCE TRASPARENTE BASATA SU SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI - MANTENIMENTO DELL' EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO - INVESTIMENTI NEL MIGLIORAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	- ORGANIZZAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI CON ELEVATA PARTECIPAZIONE - CDA PERIODICI - INCONTRI ESCLUSIVI - PUBBLICAZIONE ANNUALE DEI BILANCI E DEI BUDGET PROGRAMMATICI
✱ COLLABORATORI	- CORRETTO CLIMA LAVORATIVO - FORMAZIONE SISTEMATICA - GESTIONE DELLE CARRIERE - PIANI DI RETRIBUZIONE E INCENTIVAZIONE - INIZIATIVE CONCILIAZIONE LAVORO-FAMIGLIA - RISPETTO DELLE PARITÀ DI GENERE E DELLE DIVERSITÀ - ALTI STANDARD DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	- ATTIVITÀ DI ASCOLTO-UFFICIO RISORSE UMANE - PROGRAMMAZIONE DI FORMAZIONE INTERNA E DI CORSI CON DOCENTI ESTERNI - ACCORDI RSU - ORARI DI LAVORO FLESSIBILI E GESTIONE TRASPARENTE DEI CONGEDI PARENTALI E STRAORDINARI - CORRETTA GESTIONE DEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA - MASSIMA ATTENZIONE AL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO (CERTIFICATO OHSAS 18001)
✱ COMUNITÀ LOCALE ✱ AMBIENTE	- EDUCAZIONE AL CONSUMO SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA - INVESTIMENTI IN ECONOMIA CIRCOLARE - INVESTIMENTI IN NUOVE TECNOLOGIE	- INIZIATIVE "EDUCATIONAL" ATTRAVERSO IL SITO WEB E MATERIALE DIVULGATIVO PER SENSIBILIZZARE AL CORRETTO CONSUMO DELLA RISORSA IDRICA - INIZIATIVE IN PARTNERSHIP CON IL MONDO DELLA RICERCA - ACQUISTO E PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI
✱ PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ✱ ENTI PREPOSTI AL CONTROLLO	- COMUNICAZIONE TRASPARENTE	- ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RICHIESTE - PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI - PUBBLICAZIONE DEGLI ESITI DEI CONTROLLI E ANALISI DA PARTE DEI SOGGETTI ESTERNI
✱ ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	- ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DELLE CATEGORIE PRODUTTIVE DEL TERRITORIO	- ATTIVAZIONE RAPPORTI DI COLLABORAZIONE IN FUNZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI DAL TESSUTO PRODUTTIVO LOCALE
✱ FORNITORI	- STABILITÀ E QUALIFICAZIONE RAPPORTO - RISPETTO DEGLI IMPEGNI CONTRATTUALI - CORRETTEZZA NEI PAGAMENTI	- PROCEDURE NORMATE ATTRAVERSO IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

I TEMI DELLA RENDICONTAZIONE

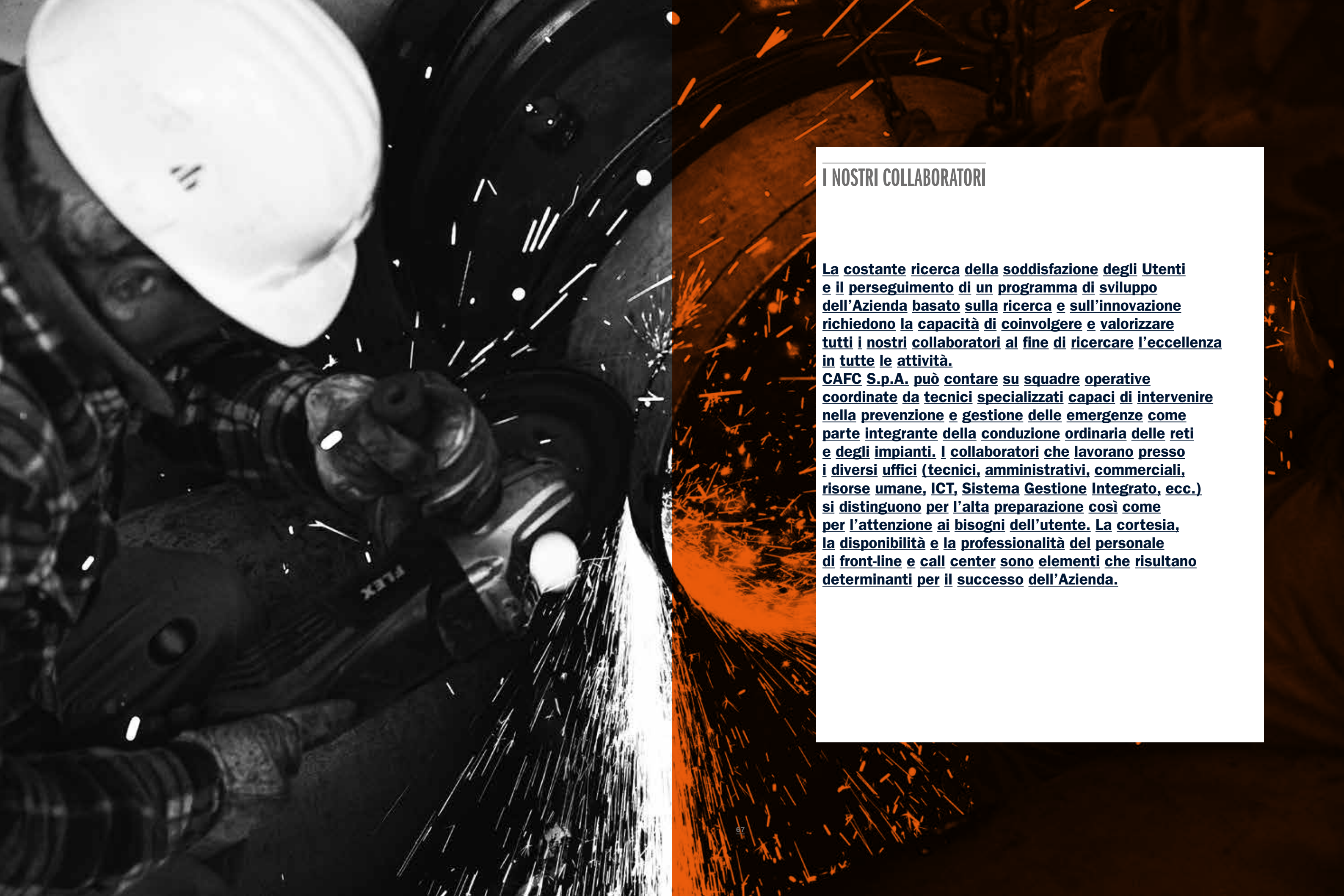
L'analisi relativa all'anno 2017 delle attività di coinvolgimento interne ed esterne ha reso possibile l'identificazione di alcuni temi sui quali concentrare la struttura della comunicazione del nostro primo Report di Sostenibilità. Tali proposte rappresentano il risultato di un primo esame della materialità degli impatti verso gli stakeholder interni ed esterni della struttura.

Riteniamo ancora prematura l'esposizione di una dettagliata analisi degli impatti di materialità che sarà invece un possibile obiettivo per i prossimi report. Dalle rilevazioni attuali, essi potranno contare su una migliorata attività di dialogo con gli stakeholder. I temi sui quali intendiamo concentrare la rendicontazione della sostenibilità per il 2017 sono:

- ♦ i nostri collaboratori
- ♦ la produzione dell'acqua, l'innovazione, la tecnologia e gli impatti ambientali
- ♦ il valore per il territorio
- ♦ la nostra Utenza

I NOSTRI COLLABORATORI

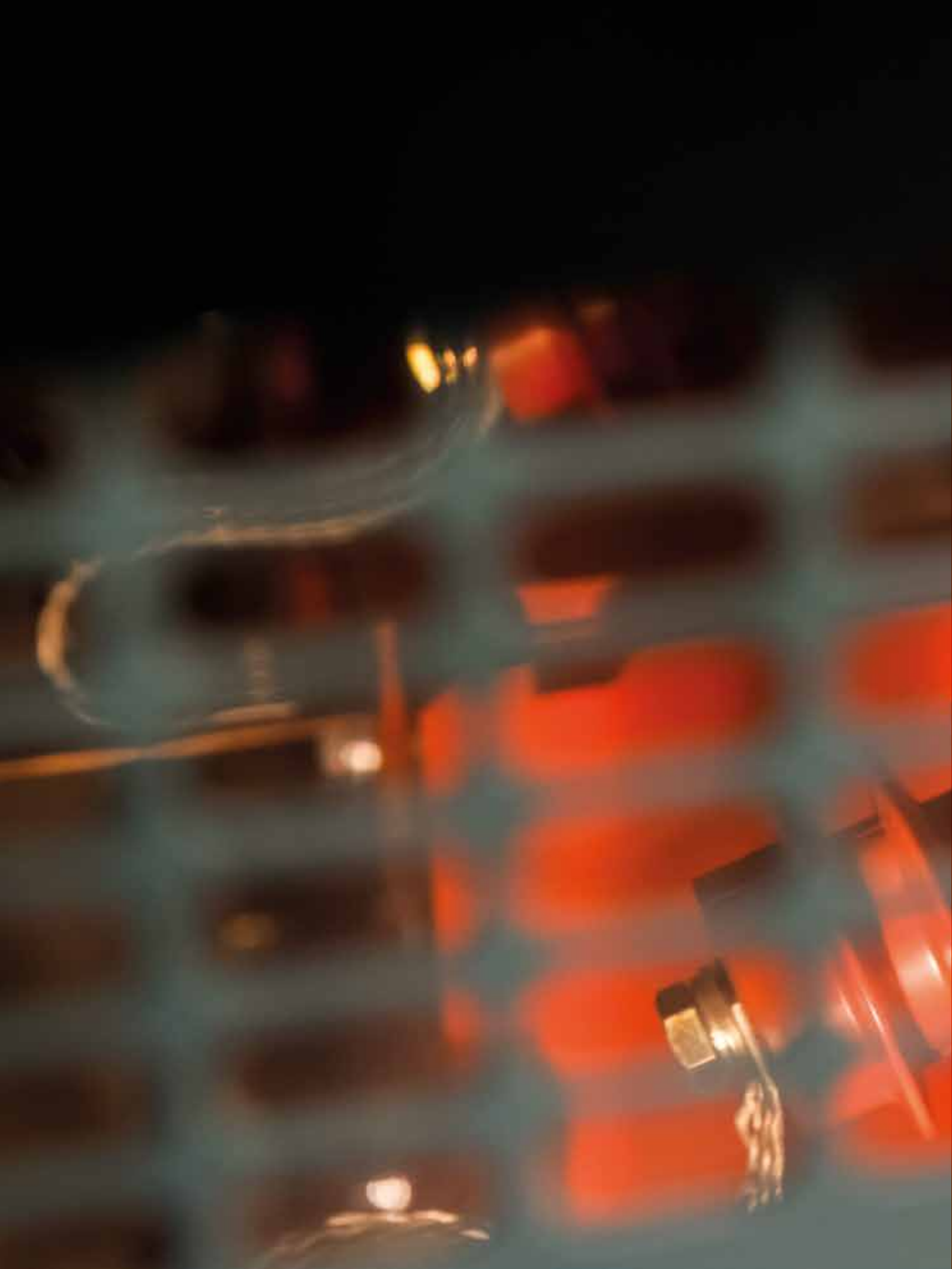
LE
RISORSE
UMANE:
UN PATRIMONIO
FONDAMENTALE



I NOSTRI COLLABORATORI

La costante ricerca della soddisfazione degli Utenti e il perseguimento di un programma di sviluppo dell'Azienda basato sulla ricerca e sull'innovazione richiedono la capacità di coinvolgere e valorizzare tutti i nostri collaboratori al fine di ricercare l'eccellenza in tutte le attività.

CAFC S.p.A. può contare su 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. I collaboratori che lavorano presso i diversi uffici (tecnici, amministrativi, commerciali, risorse umane, ICT, Sistema Gestione Integrato, ecc.) si distinguono per l'alta preparazione così come per l'attenzione ai bisogni dell'utente. La cortesia, la disponibilità e la professionalità del personale di front-line e call center sono elementi che risultano determinanti per il successo dell'Azienda.



PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La politica stabilita nel Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza ed Igiene del Lavoro e l'Ambiente adottato dal CAFC S.p.A., in accordo alle norme internazionali UNI ENI 9001, BS OHSAS 18001 ed UNI EN ISO 14001 in relazione ai rapporti e condizioni di lavoro rappresentano impegni decisivi nel perseguimento degli obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale. Di seguito vogliamo richiamare i principali fra questi impegni:

- ♦ perseguire il miglioramento dei processi attraverso il costante aggiornamento tecnologico, la manutenzione periodica di impianti, macchine e attrezzature, e la formazione, informazione e addestramento del personale, con riguardo agli aspetti operativi, agli aspetti relativi alla sicurezza e salute del lavoro, alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione dei consumi energetici ed alla protezione dell'ambiente, nonché aspetti di rilievo sociale
- ♦ rispettare tutte le prescrizioni di legge applicabili, in particolare quelle in materia di salute e sicurezza del lavoro, di gestione dell'ambiente, di tutela delle condizioni di lavoro e di applicazione dei contratti di lavoro. In merito a quest'ultimo aspetto, l'azienda si impegna a non utilizzare manodopera minorile, a non fare uso di lavoro coatto, a fornire un ambiente di lavoro sano e salubre, a rispettare il diritto di associazione dei lavoratori, a non attuare comportamenti discriminatori nei confronti di alcuna parte interessata sulla base di appartenenza etica, religione, genere ed orientamento di genere, età, adesione ai partiti politici o di qualsiasi natura, 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
- ♦ prevenire gli infortuni sul lavoro e le cause di pregiudizio alla salute dei lavoratori, migliorando con continuità le proprie prestazioni in materia di sicurezza e salute di lavoro
- ♦ monitorare la soddisfazione del personale aziendale, al fine di migliorare il clima e la collaborazione aziendale ed eliminare i rischi di disagio psicosociale

In ragione di tali principi alcune sezioni del report sono dedicate a descrivere le caratteristiche dell'organico, le politiche di formazione dei collaboratori e la continua attenzione rivolta agli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro.

UN TEAM DI COLLABORATORI PER FAR CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

In azienda è applicato il C.C.N.L. unico di settore Gas-Acqua per le aziende aderenti a Utilitalia (la Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee): la politica di assunzione prevede il generalizzato ricorso a contratti di lavoro a tempo indeterminato (97% dei nostri collaboratori) mentre è quasi irrilevante il ricorso a tipologie di contratti flessibili. La formula del part-time è stata adottata per il 3% dei contratti e riguarda esclusivamente collaboratori di genere femminile. Il 99% dei collaboratori risiede nella regione del Friuli Venezia Giulia e in larga parte nella Provincia di Udine. Alla data del 31/12/2017 il personale del CAFC S.p.A. era composto da 264 persone delle quali 60 femmine e 204 maschi.*

L'età media dei collaboratori è di 49 anni (49 per i maschi e 47 per le donne) e la maggior parte di essi rientra nelle fasce d'età superiori ai 40 anni; la compagine lavorativa, quindi, è composta prevalentemente da persone con un'esperienza consolidata (maturata soprattutto in CAFC S.p.A.) alle quali sono state affiancate persone di più recente inserimento.

** - L'analisi della situazione del personale di CAFC S.p.A. fornisce un quadro generale della composizione della forza lavoro in azienda. L'aumento significativo del personale fra il 2016 e il 2017 è riconducibile all'operazione straordinaria di incorporazione della società Carniacque S.p.A. in CAFC S.p.A. che ha comportato l'ingresso di n. 47 dipendenti dal 01.01.2017.*

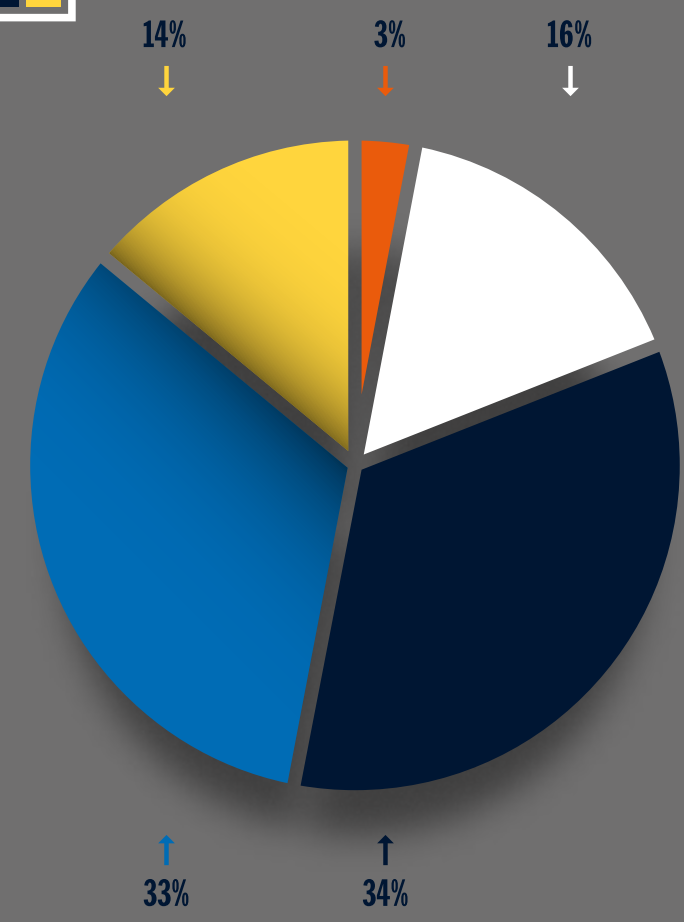
CLASSI DI ETÁ DEI COLLABORATORI CAFC S.p.A.

	2 0 1 6			2 0 1 7		
CLASSI DI ETÁ	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
< 30 →	0	4	4	2	5	7
30 – 40 →	10	16	26	13	29	42
40 – 50 →	19	57	76	22	68	90
50 – 60 →	15	74	89	17	71	88
> 60 →	2	18	20	6	31	37
TOTALE	46	169	215	60	204	264

% CLASSI DI ETÁ COLLABORATORI

CAFC S.p.A.

< 30	
30 – I 40	
40 – I 50	
50 – I 60	
> 60	



UN TEAM DI COLLABORATORI
PER FAR CRESCERE
E SVILUPPARE L'AZIENDA

Per le persone di genere femminile la forza lavoro è concentrata esclusivamente nella qualifica impiegatizia (43% rispetto al totale degli impiegati); due femmine si qualificano fra i quadri mentre risulta assente la qualifica di operaio e dirigente. Non sussistono preoccupazioni in relazione a eventuali azioni discriminatorie in atto.



DISTRIBUZIONE QUALIFICHE CAFC S.p.A.

GENERE ↓	DIRIGENTI	% DI GENERE
DONNE	0	0 %
UOMINI	3	100 %
TOTALE	3	100 %

GENERE ↓	QUADRI	% DI GENERE
DONNE	2	22 %
UOMINI	7	78 %
TOTALE	9	100 %

GENERE ↓	IMPIEGATI	% DI GENERE
DONNE	58	43 %
UOMINI	79	57 %
TOTALE	137	100 %

GENERE ↓	OPERAI	% DI GENERE
DONNE	0	0 %
UOMINI	114	100 %
TOTALE	114	100 %

GENERE ↓	APPRENDISTI	% DI GENERE
DONNE	0	0 %
UOMINI	1	100 %
TOTALE	1	100 %

UN TEAM DI COLLABORATORI PER FAR CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

Per maggiore dettaglio si è provveduto da analizzare la distribuzione del personale femminile e maschile nelle diverse aree aziendali. La forza lavoro è stata suddivisa in base alla destinazione di servizio: struttura (uffici amministrativi, commerciali, risorse umane, ICT, SGI) e reparti operativi (divisioni operative acquedotto, fognatura depurazione, staff operativi, manutenzioni, engineering).

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE DIVERSE AREE AZIENDALI							CAFC S.p.A.	
2 0 1 6				2 0 1 7				
FORZA LAVORO	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE		
STRUTTURA	36	23	59	44	22	66		
SERVIZI OPERATIVI	10	146	156	16	182	198		

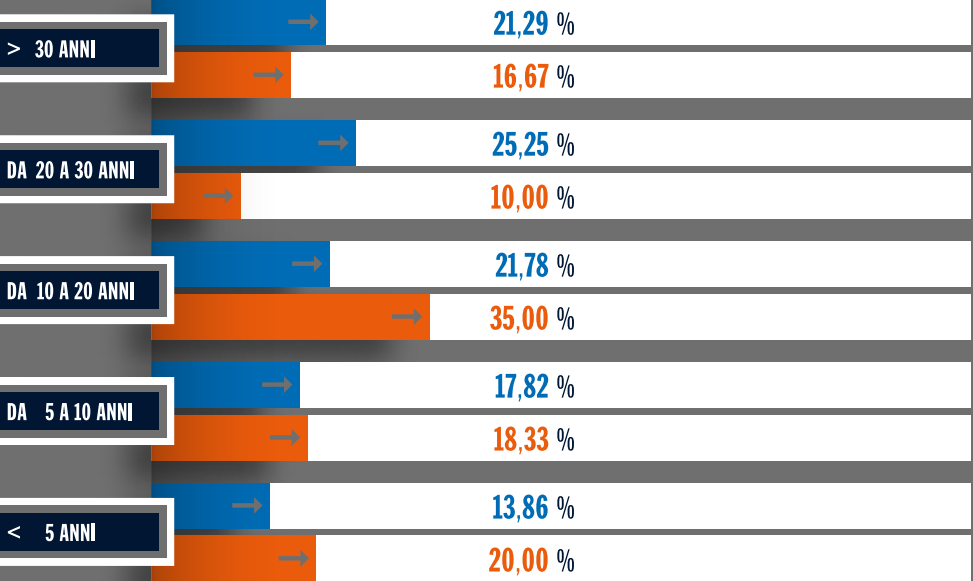
Nei grafici esposti si rappresenta l'evidenza, con dettaglio di genere, dell'anzianità aziendale, rappresentata per fasce d'età, che si attesta, considerando l'intero organico, mediamente a 18 anni per gli uomini e a 15 per le donne registrando un'ottima capacità di retention dei dipendenti.



ANZIANITÀ AZIENDALE

CAFC S.p.A.

UOMINI	
DONNE	



UN TEAM DI COLLABORATORI PER FAR CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

Si riportano in questa pagina i dati relativi ai movimenti del personale nel corso dell'ultimo biennio e alle cause delle cessazioni dei rapporti di lavoro rappresentando in questo modo il turn-over aziendale.

MOVIMENTI DEL PERSONALE					CAFC S.p.A.
		U S C I T E		E N T R A T E	
ANNO		QUADRI-IMPIEGATI	OPERAI	QUADRI-IMPIEGATI	OPERAI
2015	→	1	6	0	0
2016	→	1	2	2	6
2017	→	8	2	7	5

CAUSE DELLE CESSAZIONI DEI RAPPORTI DI LAVORO			CAFC S.p.A.
		2 0 1 7	
DIMISSIONI	→	2	
PENSIONAMENTI	→	7	
DECESSI	→	1	
LICENZIAMENTI	→	0	
INABILITÀ ALLA FUNZIONE	→	0	
TRASFERIMENTO AD ALTRE SOCIETÀ	→	0	



UN TEAM DI COLLABORATORI PER FAR CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

Analizzando la distribuzione delle ore lavorate e delle causali di assenza è possibile calcolare la percentuale di assenza che risulta essere di poco inferiore al 7% per il 2017. Il dato registra un tendenziale andamento di crescita rispetto agli anni precedenti dovuto a maggiori assenze di lunga durata (malattie, maternità obbligatoria e congedo straordinario L. 104/90). Si espongono di seguito i dati relativi ai pesi percentuali delle causali di assenza rispetto alle ore lavorate degli ultimi tre anni e i rispettivi tassi di assenza.

% CAUSALI D'ASSENZA RISPETTO ALLE ORE LAVORATECAFC S.p.A.

P E S O A N N O →	2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
ORE LAVORATE →	82,62 %	83,94 %	85,03 %
MALATTIA →	3,72 %	3,67 %	2,47 %
PERMESSO RETRIBUITO →	0,00 %	0,00 %	0,01 %
CONGEDO MATRIMONIALE →	0,03 %	0,04 %	0,02 %
MATERNITÀ OBBLIGATORIA →	0,88 %	0,22 %	0,00 %
MATERNITÀ FACOLTATIVA →	0,53 %	0,19 %	0,04 %
PERMESSI AMMINISTRATIVI →	0,01 %	0,01 %	0,02 %
CONGEDO NON RETROATTIVO E ASPETTATIVA →	0,10 %	0,13 %	0,49 %
DECESSO FAMILIARI →	0,03 %	0,02 %	0,09 %
MALATTIA FIGLIO →	0,00 %	0,02 %	0,04 %
PERMESSO NON RETRIBUITO →	0,00 %	0,01 %	0,00 %
CONGEDO STRAORDINARIO L. 104/92 →	0,57 %	0,01 %	0,01 %
CONGEDO PARENTALE L. 104/92 - 3 gg. MESE →	0,56 %	0,31 %	0,09 %
SCIOPERO →	0,10 %	0,73 %	0,59 %
ORE INFORTUNIO →	0,03 %	0,11 %	0,06 %
PERMESSI SINDACALI →	0,10 %	0,17 %	0,13 %
DONO SANGUE →	0,08 %	0,13 %	0,12 %
FERIE/R.O.L. →	10,40 %	10,10 %	10,71 %
RICOVERO OSPEDALIERO →	0,21 %	0,17 %	0,08 %
DAY-HOSPITAL →	0,02 %	0,01 %	0,01 %

ASSENTEISMOCAFC S.p.A.

T A S S O D I A S S E N Z A →	2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
	6,97 %	5,95 %	4,97 %



UN TEAM DI COLLABORATORI PER FAR CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

CAFC S.p.A. ha da sempre creduto nel ruolo delle conoscenze e delle competenze, ovvero negli asset intangibili, capaci di elevare nel tempo gli standard del proprio servizio innovandolo e rendendolo più efficiente e produttivo. Per quanto riguarda i livelli di istruzione dei dipendenti si può notare che la maggior parte di essi sono in possesso di Diploma di scuola media superiore oppure di Laurea. Il numero di competenze professionali acquisite dall'Azienda negli anni è particolarmente elevato. A titolo di esempio, è sufficiente elencare alcune delle diverse tipologie di qualifiche professionali attualmente presenti: Elettromeccanico, Tecnico Manutenzione, Addetto Front Office, Addetto Depurazione, Tecnico Elettronico, Elettricista, Operatore Contabile, Addetto Acquisti, Assistente Direzione Lavori, Operatore Telecontrollo, Disegnatore, Assistente alla Progettazione, Progettista, Escavatorista, Conduttore di Impianti Acquedotto e Depurazione, Addetto Autorizzazioni, Magazziniere, Addetto Qualità, ecc. I laureati presenti in azienda, oltre ad essere in numero elevato, provengono da svariati settori disciplinari:

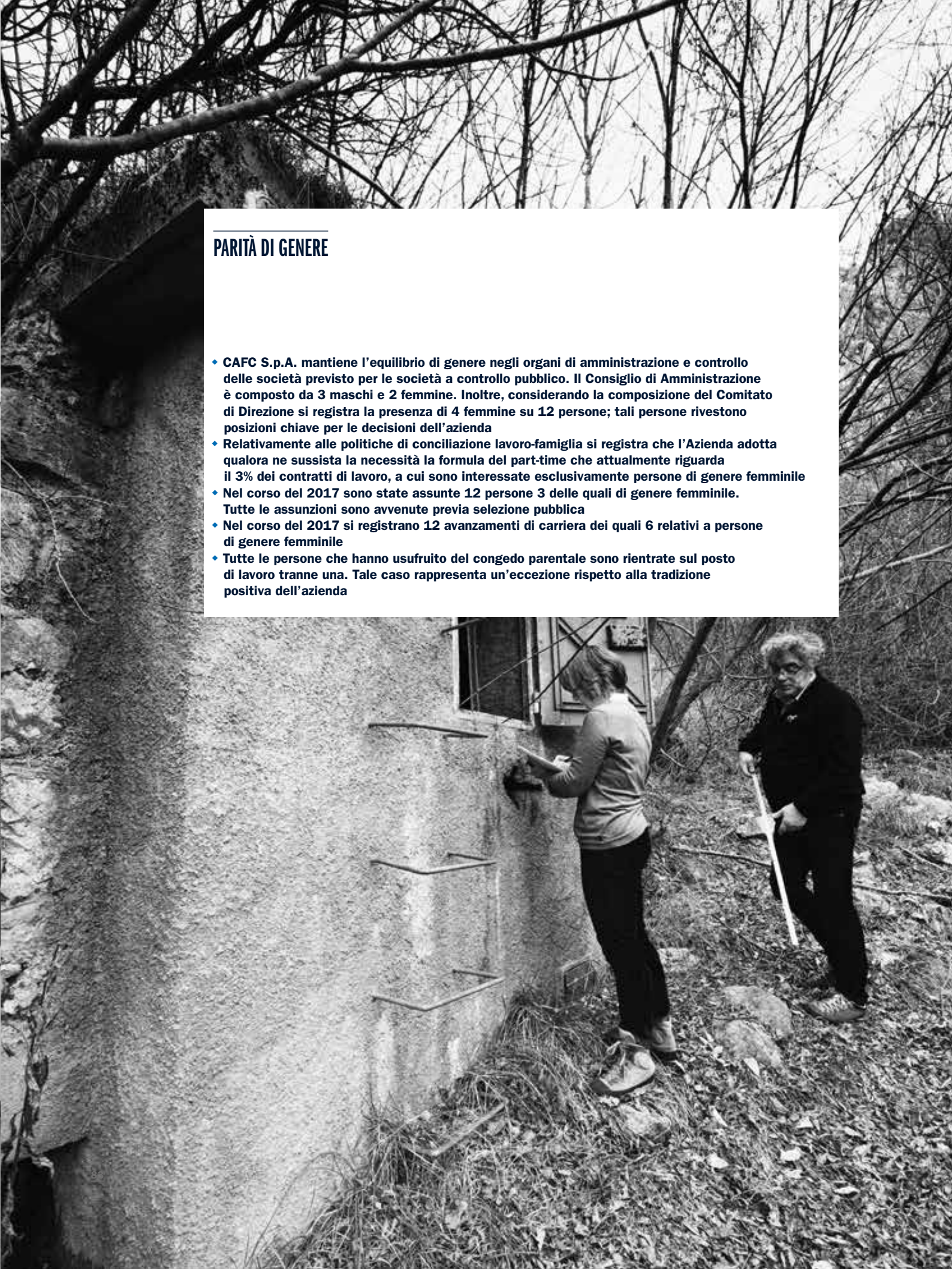
- ♦ Laurea in [Scienze Agrarie](#)
- ♦ Laurea in [Architettura](#)
- ♦ Laurea in [Economia Aziendale](#)
- ♦ Laurea in [Economia e Commercio](#)
- ♦ Laurea in [Giurisprudenza](#)
- ♦ Laurea in [Ingegneria Gestionale](#)
- ♦ Laurea in [Ingegneria Ambientale](#)
- ♦ Laurea in [Ingegneria Civile-Edile](#)
- ♦ Laurea in [Ingegneria Civile-Idraulica](#)
- ♦ Laurea in [Ingegneria Elettronica](#)
- ♦ Laurea in [Lettere](#)
- ♦ Laurea in [Scienze Ambientali](#)
- ♦ Laurea in [Scienze Economiche e Bancarie](#)
- ♦ Laurea in [Scienze Geologiche](#)
- ♦ Laurea in [Scienze Politiche](#)
- ♦ Laurea in [Scienze Tecnologiche per l'Ambiente](#)
- ♦ Laurea in [Sociologia](#)

Il clima aziendale e il benessere organizzativo sono aspetti che vengono considerati con la dovuta importanza da CAFC S.p.A. per il suo contesto organizzativo. Nella consapevolezza che il benessere dei collaboratori sia decisivo per garantire atteggiamenti positivi verso il lavoro e conseguentemente migliori performance, descriviamo alcune pratiche che il CAFC S.p.A. conduce per migliorare il clima dei suoi ambienti di lavoro.



PARITÀ DI GENERE

- ♦ CAFC S.p.A. mantiene l'equilibrio di genere negli organi di amministrazione e controllo delle società previsto per le società a controllo pubblico. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 3 maschi e 2 femmine. Inoltre, considerando la composizione del Comitato di Direzione si registra la presenza di 4 femmine su 12 persone; tali persone rivestono posizioni chiave per le decisioni dell'azienda
- ♦ Relativamente alle politiche di conciliazione lavoro-famiglia si registra che l'Azienda adotta qualora ne sussista la necessità la formula del part-time che attualmente riguarda il 3% dei contratti di lavoro, a cui sono interessate esclusivamente persone di genere femminile
- ♦ Nel corso del 2017 sono state assunte 12 persone 3 delle quali di genere femminile. Tutte le assunzioni sono avvenute previa selezione pubblica
- ♦ Nel corso del 2017 si registrano 12 avanzamenti di carriera dei quali 6 relativi a persone di genere femminile
- ♦ Tutte le persone che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrate sul posto di lavoro tranne una. Tale caso rappresenta un'eccezione rispetto alla tradizione positiva dell'azienda



INIZIATIVE DI WELFARE AZIENDALE

- ♦ Il Servizio delle Risorse Umane garantisce l'adeguata disponibilità per ascoltare pareri, richieste e segnalazioni dei lavoratori e fornisce le informazioni necessarie con la massima trasparenza
- ♦ Durante gli incontri mensili del Comitato di Direzione, i responsabili di servizio si riuniscono per analizzare e risolvere, in ottica di coinvolgimento dei collaboratori, i problemi organizzativi
- ♦ Gli orari di lavoro previsti dai contratti collettivi nazionali di riferimento prevedono un orario di 38,5 ore settimanali. L'ingresso al lavoro viene gestito garantendo un margine di flessibilità (un'ora) per tutto il personale impiegatizio. La settimana lavorativa si conclude il venerdì, giornata nella quale l'orario è continuativo con possibilità di uscita a partire dalle ore 14:15
- ♦ Dal 2018 il CCNL di riferimento prevedrà l'attivazione di una polizza assicurativa nel caso di premorienza o invalidità permanente certificata che comporti la cessazione anticipata del rapporto di lavoro
- ♦ Di concerto con la RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria), l'azienda ha previsto di stipulare una polizza assicurativa a favore di tutti di dipendenti in forza della quale, in caso di perdita del posto di lavoro conseguente a malattia che comporti il superamento del periodo di comporto (assenza dal posto di lavoro per più di 12 mesi durante l'arco temporale dei 24 mesi precedenti l'ultimo evento morboso - art. 32 del vigente CCNL), liquidi una somma di denaro al dipendente
- ♦ Ai collaboratori è fornita una tessera per usufruire del servizio sostitutivo della mensa da utilizzare in 100 locali

CATEGORIE PROTETTE

CAFC S.p.A. dà piena attuazione alla L. 68 del 1999 in materia di occupabilità dei disabili. Alla data del 31/12/2017 n. 12 persone con disabilità sono occupate presso l'azienda.



RELAZIONI SINDACALI

L'azienda organizza regolarmente incontri con le RSU aziendali. A titolo di esempio, nel corso dell'anno 2017 sono stati siglati nove accordi sindacali, sulle seguenti tematiche:

- ♦ Accordo quadro per il riconoscimento del premio di risultato triennio 2017-2019
- ♦ Accordo in merito alla stipula di un contratto assicurativo a favore dei dipendenti nel caso di perdita del posto di lavoro per superamento del periodo di comporto
- ♦ Accordo per le modalità di riconoscimento dell'indennità di depurazione ai sensi del nuovo CCNL 2017
- ♦ Accordo per le modalità di riconoscimento dell'indennità di guida ai sensi del nuovo CCNL 2017
- ♦ Accordo sulle chiusure aziendali previste nel 2018
- ♦ Accordo sulla calendarizzazione delle semi-festività per l'anno 2018
- ♦ Accordi relativi all'approvazione di tre piani formativi finanziati da terzi (Fondimpresa)

PREMI AZIENDALI

Come stabilito dall'Accordo Integrativo Aziendale ai sensi dell'art. 9 del CCNL 14 Gennaio 2014 sottoscritto il 26/07/2017 per il periodo 2017 – 2019, CAFC S.p.A. riconosce ed eroga a consuntivo, dopo l'approvazione del progetto di bilancio da parte dell'Organo Amministrativo della società un Premio determinato attraverso la seguente suddivisione:

- ♦ premio legato ai risultati aziendali (40%)
- ♦ premio legato ai risultati di settore (30%)
- ♦ premio legato allo sfruttamento della capacità produttiva (30%)

FORMAZIONE E SVILUPPO

In CAFC S.p.A. è dato ampio spazio alla formazione, intesa come occasione di miglioramento continuo della cultura professionale delle risorse umane e come possibilità di affrontare e risolvere problematiche e di raggiungere obiettivi aziendali.

Di particolare importanza per CAFC S.p.A. 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. Poniamo in evidenza i percorsi formativi specificati di seguito corredati da alcuni indicatori statistici.



ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI

CAFC S.p.A.

TIPOLOGIA DEI CORSI	ANNO	ORE	NUMERO FREQUENTANTI
FORMAZIONE TECNICA →	2017	1.269	36
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA →	2017	168	22
FORMAZIONE COMMERCIALE →	2017	626	39
FORMAZIONE MIDDLE MANAGEMENT →	2017	1.085	35
FORMAZIONE ICT →	2017	348	15
TOTALE →		3.469	147

INDICATORI STATISTICI ORE FORMAZIONE DIPENDENTI

CAFC S.p.A.

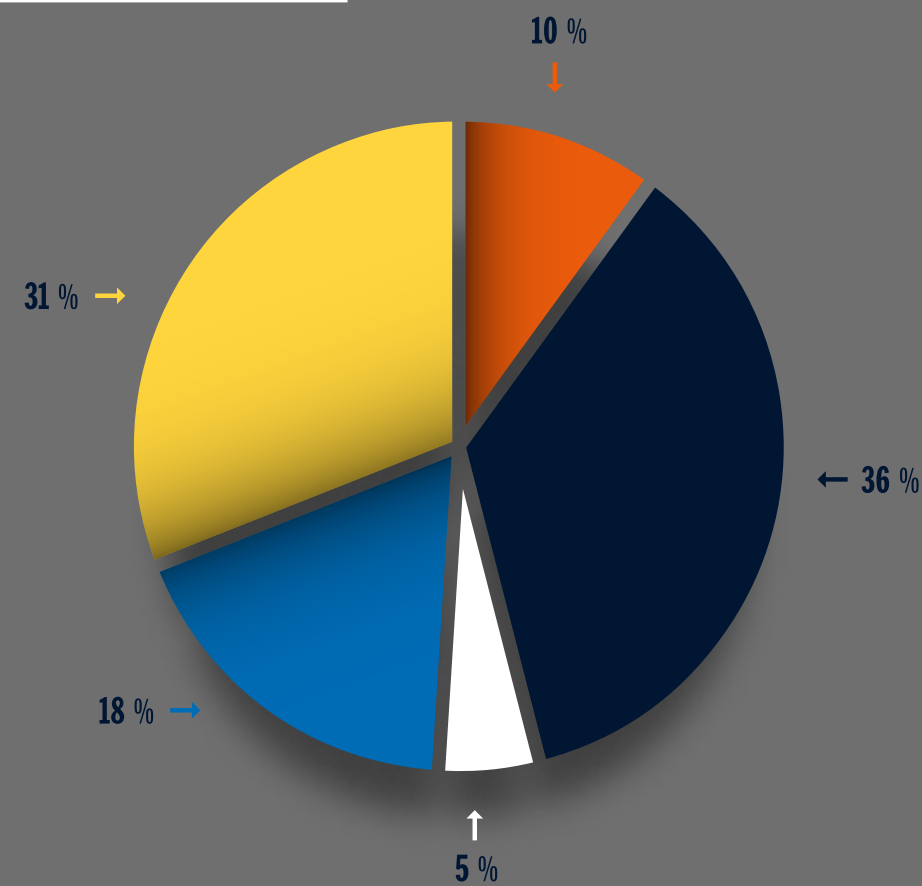
INDICATORE	VALORE
ORE FORMAZIONE COMPLESSIVE 2017 →	3.496
ORE FORMAZIONE COMPLESSIVA IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO →	341
ORE MEDIE FORMAZIONE PER DIPENDENTI PARTECIPANTI AI CORSI →	24
INVESTIMENTO COMPLESSIVO IN FORMAZIONE NEL 2017 →	62.000 €
UTILIZZO ACCANTONAMENTI FONDOIMPRESA →	20.000 €
PERCENTUALE LAVORATORI COINVOLTI SUL TOTALE →	56 %



% FORMAZIONE AREE AZIENDALI

CAFC S.p.A.

FORMAZIONE TECNICA	
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA	
FORMAZIONE COMMERCIALE	
FORMAZIONE MIDDLE MANAGEMENT	
FORMAZIONE ICT	



WELCOME TRAINING E FORMAZIONE SULLA LEADERSHIP

Il personale di nuova assunzione viene accolto in Azienda attraverso un “welcome training” ovvero un percorso formativo strutturato e finalizzato a fornire le informazioni di base necessarie per entrare il prima possibile nel proprio ruolo e per iniziare a trasmettere identità e senso di appartenenza a CAFC S.p.A. Oltre ad un passaggio di informazioni tecniche si mira a trasmettere l’impegno dell’azienda a prendersi cura dei propri collaboratori facendoli sentire fin dai primi momenti parte integrante del gruppo. Il corso di leadership nel 2017 ha coinvolto aree e figure strategiche dell’azienda, in particolar modo nei livelli intermedi (middle management e staff di direzione) al fine di potenziare la crescita, migliorare l’approccio trasversale alla comunicazione e stabilizzare procedure di gestione e monitoraggio. Il metodo adottato è quello sistemico e olistico che affronta la globalità dei processi fornendo strumenti di crescita individuale e collettiva. In particolare si è lavorato sulla gestione dei gruppi, il rafforzamento dei team, la condivisione delle regole e la pianificazione della comunicazione. I risultati raggiunti sono stati monitorati attraverso schede di crescita individuale e hanno dimostrato come operare sulle risorse umane attraverso il miglioramento delle competenze sia strategico per la crescita aziendale.



“SAFETY FIRST” – SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

“Safety First” è per CAFC S.p.A. un principio alla base di tutte le proprie attività ed una costante del modo di intendere il suo lavoro.

Per questa ragione il Sistema di Gestione Integrato di CAFC S.p.A., in accordo con le norme in materia di Sicurezza ed Igiene del Lavoro previste dallo standard internazionale BS OHSAS 18001 per il quale l’Azienda è certificata, prevede un impegno nella prevenzione degli infortuni e delle cause di pregiudizio alla salute dei lavoratori, migliorando con continuità le proprie prestazioni in materia di sicurezza e salute del lavoro.

Diverse sono le politiche attuate attraverso il Sistema di Gestione Integrato fra le quali si menziona:

- ♦ il controllo dei rischi connessi a tutte le attività lavorative, attraverso un processo di individuazione, analisi, valutazione dei pericoli e monitoraggio dei rischi, inteso come un insieme di azioni volte a diminuire progressivamente e con continuità l’entità degli stessi
- ♦ la pianificazione degli investimenti e delle risorse necessarie per l’attuazione del sistema di gestione per la qualità, per la sicurezza e salute del lavoro, per l’ambiente e dei relativi programmi di miglioramento
- ♦ la definizione e attuazione dei criteri di selezione e qualifica dei fornitori basati sulle specifiche tecniche, di sicurezza e di qualità dei prodotti e servizi forniti, sulla flessibilità delle forniture, sulla competenza tecnica del personale e sull’attuazione di pratiche responsabili negli aspetti ambientali e sociali

Porre in essere concretamente questi processi è possibile unicamente grazie al forte coinvolgimento aziendale di tutto il personale, dal dipendente operativo ai massimi vertici societari.

Il personale è costantemente formato sia in ottemperanza alla normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/2008) sia per accrescere le competenze professionali a seconda del ruolo ricoperto.

Nel report si riportano alcuni indicatori tra i quali gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni; a questo riguardo è opportuno sottolineare che dei molti indici che possono esser utilizzati per descrivere il fenomeno infortunistico, sono stati scelti quelli utilizzati da INAIL per “misurare” l’andamento degli infortuni di un’azienda.

L’andamento degli infortuni in CAFC S.p.A. è caratterizzato da numeri decisamente esigui, e per tale motivo sono soggetti ad una notevole variabilità percentuale di anno in anno.

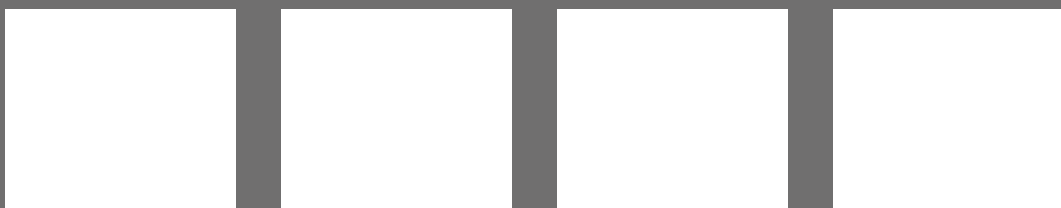
Gli indici infortunistici aziendali vengono strettamente monitorati e vengono esposti e discussi nelle riunioni annuali del Servizio Prevenzione Aziendale con la Direzione ed i Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza.

Dal punto di vista qualitativo gli infortuni sono prevalentemente riconducibili a traumi e contusioni. Si rileva negli ultimi 5 anni una percentuale del 30% di infortuni “in itinere”, ossia quelli che il lavoratore subisce nel percorso casa-lavoro; vengono valutati e tenuti sotto controllo in quanto l’INAIL prevede in alcuni casi una specifica tutela per tali infortuni, ma su di essi evidentemente l’Azienda non ha praticamente alcuna possibilità di controllo o di riduzione. Le rappresentazioni tabellari del report riportano i numeri degli infortuni riconosciuti dall’INAIL.

PRINCIPALI INDICATORI RELATIVI AGLI INFORTUNI AZIENDALI CAFC S.p.A.

A N N I	2 0 1 3	2 0 1 4	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7
NUMERO MEDIO DIPENDENTI →	175	214	210	209	255
NUMERO MEDIO OPERAI →	100	93	120	87	111
NUMERO MEDIO IMPIEGATI →	75	120	122	87	144
TOTALE INFORTUNI →	3	2	3	6	2
INFORTUNI OPERAI →	3	2	3	5	2
INFORTUNI IMPIEGATI →	0	0	0	1	0
GIORNI DI INFORTUNIO TOTALI →	16	54	41	75	15
GIORNI DI INFORTUNIO OPERAI →	16	54	41	68	15
GIORNI DI INFORTUNIO IMPIEGATI →	0	0	0	7	0
INDICATORI INFORTUNI	2 0 1 3	2 0 1 4	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7
INDICE DI FREQUENZA →	11,11	5,60	8,47	18,16	4,82
MEDIA MOBILE TRIENNALE →	19,50	13,28	8,39	10,74	10,48
INDICE DI GRAVITÀ →	0,06	0,15	0,12	0,23	0,04
MEDIA MOBILE TRIENNALE →	0,25	0,23	0,11	0,17	0,13

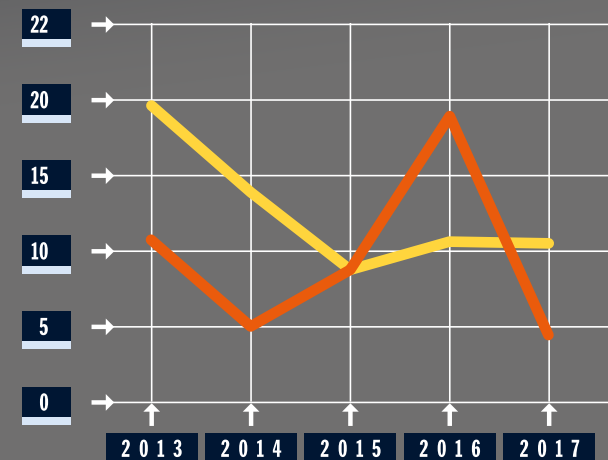




INDICE FREQUENZA E GRAVITÀ INFORTUNI CAFC S.p.A.

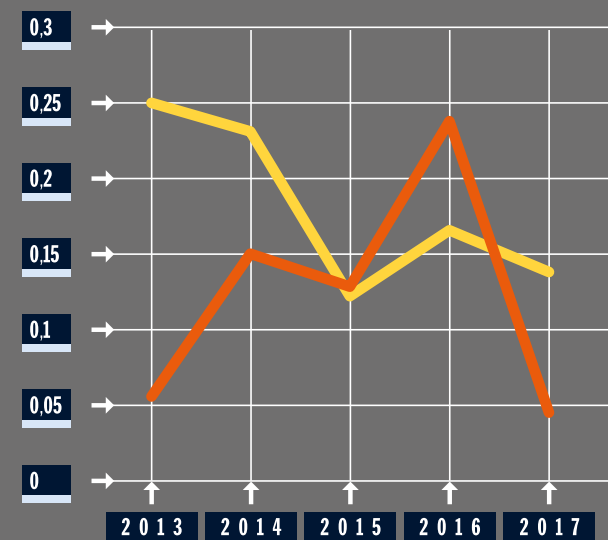
INDICE FREQUENZA

MEDIA MOBILE TRIENNALE



INDICE DI GRAVITÀ

MEDIA MOBILE TRIENNALE





LA PRODUZIONE DELL'ACQUA,
L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA
E GLI IMPATTI AMBIENTALI

GESTIRE

**LA COMPLESSITÀ,
PER GARANTIRE**

UN SERVIZIO CAPILLARE

ED EFFICIENTE



LA PRODUZIONE DELL'ACQUA, L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA E GLI IMPATTI AMBIENTALI

L'obiettivo perseguito da CAFC S.p.A. è quello di garantire ai cittadini performance qualitative coerenti con i limiti di legge in materia di sicurezza del servizio e nel rispetto dei diritti del cliente. Le attività di CAFC S.p.A. per raggiungere questi risultati e migliorare nel tempo le performance del Servizio Idrico Integrato richiedono un'elevata capacità nel gestire la complessità legata alle diverse interazioni tra i filoni di attività che, per questa ragione, si ritiene importante descrivere.

LA PRODUZIONE DELL'ACQUA,
L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA E GLI IMPATTI AMBIENTALI

ACQUEDOTTO

- ♦ Captazione dell'acqua (da pozzi, da sorgenti, e, raramente, da corsi idrici superficiali)
- ♦ Trattamento (disinfezione, potabilizzazione e filtrazione su carboni attivi)
- ♦ Misura
- ♦ Adduzione
- ♦ Distribuzione dell'acqua agli utenti finali
- ♦ Costruzione di nuove utenze
- ♦ Manutenzione straordinaria delle reti (riparazioni, sostituzioni, ecc.)
- ♦ Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti (pompaggi, clorazioni, ecc.)

FOGNATURA

- ♦ Gestione diretta e manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti fognari (sollevamenti, sfioratori, ecc.)
- ♦ Gestione delle autorizzazioni e dei nulla osta allo scarico (rilasci, rinnovi, variazioni, ecc.)
- ♦ Gestione degli allacciamenti (domande, sopralluoghi, assoggettamenti, ecc.)

DEPURAZIONE

- ♦ Conduzione degli impianti di depurazione
- ♦ Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti
- ♦ Gestione dei lavori (ampliamenti, modifiche, dismissioni, ecc.)
- ♦ Gestione tecnico amministrativa delle autorizzazioni allo scarico
- ♦ Gestione delle analisi degli scarichi, dei rapporti con gli enti preposti al controllo, della gestione delle anomalie e dei contenziosi

PRODUZIONE DI ENERGIA

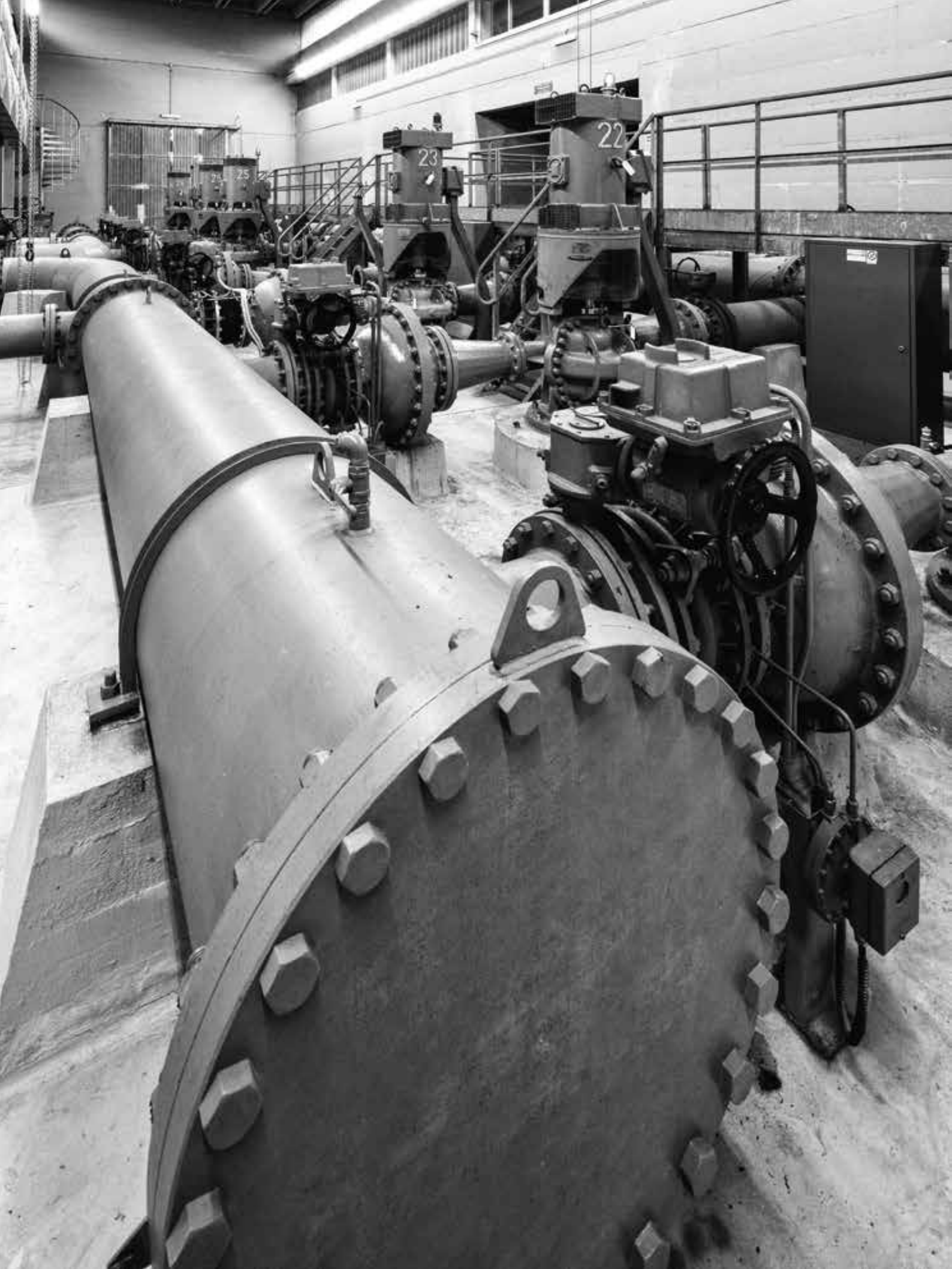
- ♦ Gestione e manutenzione di due centrali idroelettriche su condotte acquedotto
- ♦ Gestione e manutenzione di tre centrali idroelettriche su corso d'acqua fluente
- ♦ Gestione e manutenzione di un campo fotovoltaico in funzione (Udine), un altro in progetto (Biauzzo)
- ♦ Gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti (idraulici, elettrici, meccanici, informatici, telecomunicazioni, telecontrollo, ecc.), sia diretta sia terziarizzata, secondo il tipo di lavoro e la specializzazione richiesta
- ♦ Gestione e manutenzione di due impianti di cogenerazione, in previsione l'attivazione di un terzo

LA PRODUZIONE DELL'ACQUA

CAFC S.p.A. dispone di oltre 2.500 impianti di varia dimensione che si estendono su un territorio di circa 93 chilometri in direzione est – ovest e di circa 111 chilometri in direzione nord – sud vale a dire una superficie di circa 4.600 chilometri quadrati, con caratteri territoriali, geologici, urbanistici ed insediativi (e quindi impiantistici) molto variegati. La rete di distribuzione conta oltre 5.900 chilometri di lunghezza e fornisce più di 400.000 cittadini (600.000 nelle stagioni estive per effetto dell'afflusso di turisti) che usufruiscono dei servizi di acquedotto su larga parte della Provincia di Udine. Di seguito un'indicazione sulla lunghezza delle reti idriche e fognarie, suddivise tra CAFC S.p.A. e gli impianti ex Carniacque.

DIMENSIONI RETI		CAFC S.p.A.		
LUNGEZZA RETI →		CAFC S.p.A.	CARNIACQUE S.p.A.	FUSIONE
RETI ACQUEDOTTO →		4.670 km	1.312 km	5.982 km
RETI FOGNATURA →		3.324 km	635 km	3.959 km





LA PRODUZIONE DELL'ACQUA

La rete idrica è servita da cinque principali impianti:

- ♦ l'impianto di Molino del Bosso, località che si trova fra i territori di Artegna, Buja e Osoppo dove oggi ha sede l'impianto di captazione principale; i pozzi originali realizzati ai primi del '900 sono stati sostituiti da 12 pozzi dotati di elettropompe che estraggono dalla falda fino a 1.700 litri al secondo. Un capolavoro del passato dotato oggi di un abito moderno ed efficiente
- ♦ l'impianto di presa di Biauzzo, Camino al Tagliamento, dotato di 2 pozzi
- ♦ l'impianto di presa di Fauglis, Gonars
- ♦ l'impianto di presa presso il greto del torrente Torre a Lusevera, ai piedi della catena montuosa del Musi; anche in questo caso una struttura realizzata nel 1932, che è stata oggetto di un profondo restyling alla fine degli anni '90, al fine di renderla maggiormente sicura nei confronti delle piene del torrente Torre. È una fonte di grande qualità
- ♦ l'impianto di presa della Piana di Sant'Agnese a Reana del Rojale, da cui viene prelevata gran parte dell'acqua che rifornisce il Comune di Udine

I principali indicatori del servizio di fornitura idrica sono i seguenti (sono inclusi i volumi Carniacque S.p.A., nonostante non siano ancora efficacemente misurati; si prevede l'avvio di un sufficiente sistema di misure nel 2018). È stabile il volume d'acqua approvvigionata da altri sistemi acquedotto per il servizio del Comune di Forgaria nel Friuli (acquisito dall'Acquedotto Destra Tagliamento) e in maniera decisamente inferiore da Acquedotto Poiana e da CAP Camporosso. L'indice delle perdite in distribuzione, ricavato dal rapporto tra il volume perso in distribuzione (definito, dal D.M. 08.01.1997, n. 99,

INDICATORI SERVIZIO FORNITURA IDRICA		CAFC S.p.A.		
V O L U M I (m³)	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7	
PRODOTTI IN IMPIANTI PROPRI	69.976.907	62.337.457	61.962.235	
CONSEGNATI AD ALTRI SISTEMA ACQUEDOTTO	594.896	565.265	619.594	
ACQUISTATI DA ALTRI SISTEMA ACQUEDOTTO	608.569	602.519	618.117	
IN INGRESSO ALLA DISTRIBUZIONE	69.990.580	62.374.711	61.960.758	
FORNITI E MISURATI PRESSO LE UTENZE	37.815.610	30.175.489	30.087.076	
VOLUME FATTURATO	38.410.506	30.740.754	30.706.670	

LA PRODUZIONE DELL'ACQUA

come volume perso nelle condotte, volume perso per disservizi, volume perso per derivazioni fraudolente, volume perso per errori degli strumenti di misura) ed il volume immesso in rete è attestato al 32%, valore in linea con la media degli acquedotti italiani (38,30%)*. La determinazione preliminare dell'ILI (Infrastructure Leakage Index), secondo il metodo standardizzato IWA, applicato in via sperimentale sui dati 2015, 2016 e 2017 ha fornito esiti confortanti sull'infrastruttura acquedotto di CAFC S.p.A. nel suo complesso. È stata operata e si concluderà nel 2018, la revisione generale dei distretti idrici con l'applicazione delle modalità di calcolo del bilancio idrico secondo le direttive ARERA, al fine del calcolo degli indicatori di verifica della qualità tecnica del servizio. Gli indicatori saranno calcolati ex post per gli anni 2016 e 2017, mentre per l'anno 2018 saranno verificati trimestralmente al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento che ARERA individuerà ed assegnerà per l'anno 2020. Le acque degli impianti di presa dalle falde acquifere o dalle sorgenti rappresentano la fonte di approvvigionamento maggiore.

* - Indicatore individuato dal rapporto Ecosistema urbano di Legambiente per i capoluoghi di provincia italiani nel 2016.

LA GESTIONE DELLA FOGNATURA E DELLA DEPURAZIONE

I liquami vengono condotti a 473 impianti di depurazione; fra questi, 4 hanno una potenzialità superiore a 100.000 abitanti equivalenti (AE); all'opposto, 314 sono costituiti da fosse Imhoff, utilizzate

IMPIANTI DEPURAZIONE		CAFC S.p.A.	
RANGE DI ABITANTI EQUIVALENTI	CAFC S.p.A.	CARNIACQUE S.p.A.	FUSIONE
A.E. > 100.000	3	1	4
10.000 < A.E. ≤ 100.000	3	1	4
2.000 < A.E. ≤ 10.000	32	7	39
A.E. ≤ 2.000	302	171	473

IMPIANTI DEPURAZIONE PRIMARI		CAFC S.p.A.	
TIPOLOGIA	CAFC S.p.A.	CARNIACQUE S.p.A.	FUSIONE
IMHOFF	195	119	314

IMPIANTI SOLLEVAMENTO FOGNATURA		CAFC S.p.A.	
TIPOLOGIA	CAFC S.p.A.	CARNIACQUE S.p.A.	FUSIONE
IMPIANTI SOLLEVAMENTO FOGNARIO	234	26	260
SOTTOPASSI STRADALI	13	–	13

FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO		CAFC S.p.A.	
		ACQUA IMMESSA IN RETE 2017	
POZZI	→	57.601.686 m³	
SORGENTI	→	12.375.221 m³	

PERDITE IN DISTRIBUZIONE E VOLUMI DI ACQUA FATTURATA		CAFC S.p.A.		
A N N I	→	2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
INDICE DELLE PERDITE IN DISTRIBUZIONE	→	32 %	31 %	31 %
VOLUMI DI ACQUA FATTURATI ALLE UTENZE (m³)	→	38.410.506	30.740.754	30.706.670

LA GESTIONE DELLA FOGNATURA E DELLA DEPURAZIONE

per il trattamento dei liquami esclusivamente nei centri abitati di piccola o piccolissima dimensione. 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 S.p.A.

Nel corso del 2017 sono state complessivamente trattate acque reflue (costituite da scarichi civili, da scarichi industriali e da acque meteoriche) per un volume pari a 37.508.143,23 m³ (civili) mentre nel 2016 si registrava un volume pari a 32.701.281,31 m³ (civili) con una variazione percentuale del 14,7% tutto dovuto all'aumento del perimetro aziendale. Anche per l'anno 2017 è risultata significativa la gestione dei reflui fognari industriali provenienti in gran parte dalla zona industriale Aussa Corno di San Giorgio di Nogaro. Il volume totale di reflui trattati per l'anno 2017 è stato di 4.750.975 m³ a fronte dei 4.518.601 m³ dell'anno 2016. Si evidenzia un andamento molto variabile mensile delle acque reflue industriali collettate in pubblica fognatura (anche di circa 150.000 m³/mese) a riprova della complessità della gestione delle acque reflue industriali. Sia per l'acqua potabile che 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 dei parametri di legge. A questo scopo ogni anno vengono realizzati dei controlli da parte delle Aziende Assistenza Sanitaria, che verificano il rispetto dei parametri che definiscono la potabilità dell'acqua. Per quanto riguarda la conformità degli scarichi di acque reflue trattate dagli impianti di depurazione la vigilanza viene svolta dall'ARPA FVG (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia), mentre la Direzione Ambiente della Regione (ex Ufficio Ambiente della Provincia di Udine) si occupa di autorizzazione agli scarichi, con i relativi controlli su obblighi normativi. Occorre precisare che in applicazione della L.R. 12 dicembre 2014 n. 26 e s.m.i. a decorrere dal 1 gennaio 2017 le competenze in materia di ambiente sono trasitate dalla Provincia alla Regione Friuli Venezia Giulia. Oltre a tali controlli l'azienda esegue un'altrettanto numerosa serie di verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti.

ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO					CAFC S.p.A.	
INDICATORE	→	2017	2016	2015	2014	2013
NUMERO CAMPIONI	→	2.165	1.541	2.279	2.140	1.402
NUMERO RISULTATI CONFORMI	→	2.064	1.449	2.122	1.925	1.287
PARAMETRI TOTALI	→	46.285	30.986	32.789	30.894	24.894



I fanghi di risulta dai processi depurativi direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura (D. Lgs. 99/92) sono stati circa 11.500 Mg di fango palabile (19% di S.S.) e circa 10.000 Mg in fase liquida (2% di S.S.); ulteriormente, altri 14.000 Mg di fango in fase liquida, per economicità di gestione, sono stati conferiti presso l'impianto di Udine a mezzo delle autobotti aziendali. A questi si aggiunge il fango (palabile, 19% di S.S.) prodotto dall'impianto di Tolmezzo che ammonta a 5.441 Mg, mentre quello essiccato prodotto dal depuratore di San Giorgio di Nogaro è risultato di 669 Mg (96% di S.S.). Si precisa che presso l'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro vengono trattati dei fanghi provenienti da scarichi industriali che, per la loro provenienza, non possono essere riutilizzati in agricoltura.

ANALISI AUTOCONTROLLO DEPURAZIONE					CAFC S.p.A.	
INDICATORE	→	2017	2016	2015	2014	2013
NUMERO CAMPIONI	→	4.293	2.826	3.912	3.470	3.015
NUMERO RISULTATI CONFORMI	→	4.092	2.678	3.635	3.303	2.799
PARAMETRI TOTALI	→	45.076	31.774	45.044	40.670	32.761



TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

TECNOLOGIA E AUTOMAZIONE

In materia di tecnologia e automazione, gestione strumentazione, automazione e telecontrollo, CAFC S.p.A. si caratterizza per una serie di interventi e investimenti volti all'ottimizzazione dei processi produttivi, al risparmio energetico e a una più oculata e precisa organizzazione del lavoro.

Si procede periodicamente all'implementazione di strumentazione, automazione e telecontrollo in diversi impianti di acquedotto, fognatura e depurazione finalizzati al controllo degli stessi, al miglioramento dei processi, alla riduzione dei costi di gestione e, quindi, al miglioramento del servizio agli utenti. In ambito acquedotto il sistema di telecontrollo è consolidato e gli interventi principali riguardano l'implementazione dell'automazione al fine di ottimizzare le dinamiche idrauliche e ridurre i consumi energetici. Il sistema di telecontrollo degli impianti del Servizio Fognatura, negli ultimi anni si è fortemente esteso e grazie ad una standardizzazione spinta, gli impianti automatizzati ed integrati nel sistema di telecontrollo sono in continua crescita.

Gli interventi negli impianti di depurazione sono volti principalmente nell'automazione dei processi al fine di assicurare la conformità del refluo trattato e il risparmio energetico. Nell'ambito della manutenzione elettrica si procede al periodico censimento dei gruppi motori-pompe del servizio acquedotto ed è stato attivato ormai da qualche anno un sistema di manutenzione preventiva e predittiva al fine di monitorare il corretto funzionamento delle macchine ed effettuare un'analisi metodologica ed oggettiva dei principali parametri elettrici e meccanici delle macchine stesse.

INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO - IL CENTRO STUDI ACQUA - CSH20

Il CSH20 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 la 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

L'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CSH20

Nell'anno 2017 CAFC S.p.A. ha finanziato progetti di ricerca, che riguardano la risorsa acqua. Si riportano di seguito le sintesi delle attività svolte al 31.12.2017.



TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

Programma di ricerca nell'ambito della simulazione di reti idriche. Studio e modellizzazione di reti acquedottistiche sul territorio. Prof. Matteo Nicolini (Dipartimento di Chimica, Fisica e Ambiente - Università degli Studi di Udine). L'attività di ricerca è innanzitutto stata focalizzata sull'analisi di alcuni particolari distretti, ritenuti significativi per l'analisi delle perdite e per la determinazione delle loro prestazioni con indici standard IWA. In particolare, sono stati analizzati in dettaglio i distretti n. 13 (con i sistemi distributivi di Buja, Osoppo, Majano, San Daniele e Ragogna), n. 27 (Tarcento e Magnano in Riviera), effettuando numerose campagne di misura ad hoc. È stata quindi proposta la ridefinizione o la creazione di nuovi distretti, ai fini di un miglior controllo delle perdite (individuando ulteriori punti per l'ubicazione di strumenti di monitoraggio). Si è quindi proceduto con la consueta attività di aggiornamento del modello di simulazione del sistema di adduzione, completamente rivisto (in particolare per quanto riguarda la sezione relativa all'implementazione delle logiche del telecontrollo/SCADA sui principali impianti) e ricalibrato, sulla base anche dei lavori eseguiti sul sistema. È stata avviata una nuova convenzione di ricerca con il Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura dell'Università di Udine, avente come obiettivo l'Analisi di fattibilità sul potenziamento della zona occidentale del sistema acquedottistico Friuli Centrale. Nell'ambito di tale progetto di ricerca è in fase di valutazione la possibilità di sostituzione e ampliamento di alcune linee adduttrici nella zona delimitata dall'impianto di Giavons e dagli abitati di Coderno, San Vito di Fagagna e Variano, contemplando anche l'eventuale possibilità di dismissione di alcuni serbatoi pensili.

La riduzione dei fanghi di supero prodotti dagli impianti di depurazione a fanghi attivi mediante processo OSA (oxic-settling - anaerobic). Prof. Vittorino Gallo (Dipartimento di Ingegneria e Architettura - Università degli Studi di Trieste). Nell'anno 2017 è stata attiva la convenzione tra CAF C S.p.A. e il Dipartimento di Ingegneria e Architettura dell'Università di Trieste, siglata il 12 settembre 2016, avente per oggetto un programma di ricerca nell'ambito della “riduzione dei fanghi di supero prodotti dagli impianti di depurazione a fanghi attivi mediante processo OSA (oxic – settling – anaerobic)”. La sperimentazione, terminata nella metà del dicembre 2017, è consistita nel monitoraggio quotidiano di un impianto pilota OSA, del volume complessivo di circa 4.5 m3 (progettato e realizzato sempre nell'ambito della sopra menzionata convenzione) sito presso il depuratore comunale di Terenzano (UD) e alimentato con il medesimo refluo dell'impianto reale. Durante il periodo di funzionamento, i parametri operativi dell'impianto sono stati modificati varie volte al fine di confrontare gli effetti derivanti sul sistema da diverse impostazioni dei tempi di residenza idraulica (HRT) e dell'età del fango (SRT). Nel corso della sperimentazione, i sopralluoghi in impianto sono stati pressoché quotidiani, con prelievo di campioni ed effettuazione di analisi chimico - fisiche di reflui e fanghi. Insieme alla caratterizzazione delle correnti (influyente, effluente, ricircolo e spurgo) presso il laboratorio di Impianti Chimici del DIA, sono state effettuate prove respirometriche batch, per studiare l'interazione biomassa – refluo, e prove batch con solo fango in assenza di ossigeno, per indagare i fenomeni che hanno avuto all'interno dello sludge holding tank (SHT).

Le prove respirometriche sono consistite in:

- ♦ prove con refluo sintetico costituito da un composto ammoniacale al fine di ricavare le cinetiche di nitrificazione (test AUR)
- ♦ prove con refluo reale (con e senza inibitore della nitrificazione) per ricavare i parametri relativi alla biomassa eterotrofa e l'interazione 'globale' tra fango e refluo

TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

Attraverso le prove batch condotte in assenza di aerazione e di substrato esogeno sono state ricreate le condizioni che sussistono all'interno dello sludge holding tank. In questo caso, sono state monitorate nel tempo (le prove hanno avuto mediamente una durata di 3-5 giorni) le concentrazioni di fosforo solubile e di azoto ammoniacale e nitrico. I risultati ottenuti vengono sintetizzati di seguito:

- ♦ la rimozione del carbonio organico ha avuto una efficienza media superiore all'80% senza risentire dei cambiamenti imposti ai parametri operativi e dell'ampia variabilità del refluo in ingresso (si fa notare che in letteratura sono poche le sperimentazioni analoghe condotte con refluo reale)
- ♦ durante i mesi invernali, coincidenti con un cambiamento imposto alle condizioni operative, si sono verificati dei problemi relativamente alla rimozione dell'ammoniaca che sono stati risolti aumentando il tempo di residenza all'interno del reattore aerobico. Ad eccezione del periodo sopra citato, l'efficienza di rimozione dell'azoto ammoniacale è stata sempre superiore al 90%
- ♦ nello sludge holding tank sono avvenute reazioni di denitrificazione anche in assenza di alimentazione. Questo risultato ha evidenziato la presenza, all'interno del comparto anossico/anaerobico, di carbonio organico biodegradabile proveniente verosimilmente dall'idrolisi della biomassa morta. Ciò è in accordo con altri studi presenti in letteratura che fanno risalire la riduzione della produzione di fango ottenuta mediante il processo OSA ad un'accelerazione del processo di decadimento e lisi della biomassa durante il passaggio nello sludge holding tank
- ♦ la presenza del comparto anossico/anaerobico ha consentito la proliferazione degli organismi cosiddetti PAO (phosphorus accumulating organisms) responsabili delle dinamiche di rimozione biologica del fosforo

La sperimentazione OSA è stata oggetto di una tesi di Dottorato Europeo dal titolo 'The excess sludge production during the wastewater treatment. Sludge reduction by biological process' e di due tesi di laurea in Ingegneria Industriale.

Studio per il trattamento di alcune matrici liquide ad alto carico Prof. D. Goi (Dipartimento politecnico di ingegneria e architettura - Università degli Studi di Udine). L'attività di studio, finanziata grazie ai fondi regionali POR FESR, si è concretizzata mediante lo studio di alcune matrici liquide ad alto carico, disponibili nell'area montana del Friuli-Venezia Giulia, ed adatte a poter essere trattate per via anaerobica, con produzione di biogas, da sfruttare a fini energetici. A seguito di un'indagine preliminare di letteratura, sono stati selezionati i seguenti substrati per le successive fasi: siero da caseifici, percolato da FORSU, condense da cartiera, scarti liquidi da macelli. Una prima fase di caratterizzazione chimico-fisica di laboratorio ha permesso di evidenziare le proprietà principali di ciascun refluo, ed è stata propedeutica ai test di biometanazione, che hanno consentito di valutare il potenziale metanigeno di ciascuna matrice. Il lavoro poi è proseguito mediante dei test in continuo, che sono stati effettuati sull'impianto pilota UASB, presente presso il depuratore consortile di Tolmezzo. I risultati hanno mostrato come sia possibile valorizzare tali scarti liquidi, di difficile gestione, con benefici sia ambientali che economici: in particolare, gli scarti caseari presentano un elevato potenziale sia per il recupero energetico, sia per il recupero di materia, stante la significativa concentrazione di composti pregiati presenti al proprio interno; inoltre, se effettuato a livello locale, tale recupero può consentire di ridurre sensibilmente i costi di trasporto del materiale. Il lavoro è stato presentato tramite poster scientifico al Convegno “Young Water Professionals 2017” di Budapest ed un altro poster scientifico al Convegno “European Biogas Association 2018” ad Anversa.

PRODUZIONE E CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

CAFC S.p.A., attraverso una divisione operativa dedicata, presidia l’attività di produzione in proprio di energia elettrica da fonti rinnovabili, al fine di auto-consumo negli impianti ovvero di cessione al distributore. La produzione di energia elettrica avviene attraverso le centrali idroelettriche di Lucchin (Tarcento) e Monte di Buja (rete acquedotto), le centrali idroelettriche ex Friulenergie di Udine, denominate Ancona, Volpe e Barbieri, l’impianto fotovoltaico di Udine entrato in funzione nel 2013, la produzione di energia elettrica da biogas nell’impianto di depurazione della città di Udine, e dal cogeneratore di San Giorgio di Nogarò. Tutti gli impianti, con esclusione di quest’ultimo, sono classificati IAFR (a fonte rinnovabile).

È in corso inoltre la realizzazione di un ulteriore impianto fotovoltaico presso la sede di Biauzzo. La produzione totale di Energia Elettrica da fonti rinnovabili nell’anno 2017 è stata di 3.172.805 kWh, contro la produzione del 2016 di 3.538.173 kWh.

Si precisa che fra un anno e l’altro ci possono registrare delle variazioni anche rilevanti nella produzione, legate a particolari condizioni ambientali e meteorologiche (ad esempio, scarsa piovosità, periodi di asciutta decisi del gestore del corso idrico, condizioni manutentive particolari riguardo gli impianti di produzione, ecc.).

La produzione delle centrali è stata completamente venduta a GSE S.p.A. (Gestore Servizio Elettrico) al prezzo definito per tale produzione dall’ARERA, mentre i Certificati Verdi della centrale di Buja e del depuratore Udine sono stati venduti a prezzi di mercato (attraverso contrattazione bilaterale su piattaforma GSE).

CENTRALI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA		CAFC S.p.A.		
		2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
LUCCHIN / TARENTO	→	330.413 kWh	526.390 kWh	522.132 kWh
MONTE DI BUJA	→	346.427 kWh	359.545 kWh	344.119 kWh
ANCONA / UDINE	→	1.186.611 kWh	1.406.229 kWh	1.821.359 kWh
VOLPE / UDINE	→	508.814 kWh	577.001 kWh	703.887 kWh
BARBIERI / UDINE	→	615.678 kWh	494.302 kWh	792.189 kWh
IMPIANTO FOTOVOLTAICO / UDINE	→	184.862 kWh	174.706 kWh	162.404 kWh
IMPIANTO BIOGAS / UDINE	→	766.731 kWh	641.684 kWh	649.182 kWh

PRODUZIONE E CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

Considerando l’impegno al contenimento dei consumi di energia elettrica si ritiene opportuno evidenziare le prestazioni ottenute da CAFC S.p.A. nei settori dell’acquedotto, della fognatura e della depurazione.

I consumi di energia elettrica nel settore acquedotto hanno riscontrato nel corso del 2017 un significativo aumento rispetto al 2016 (circa 21%), dovuto sostanzialmente alla presenza nei consumi 2017 del contributo degli impianti precedentemente gestiti da CARNIACQUE. In varia misura un aumento analogo è stato riscontrato anche negli altri due segmenti del Servizio Idrico Integrato - Fognatura e Depurazione. Per tale motivo una valutazione sull’evoluzione dei consumi sarà possibile solamente a partire dall’anno prossimo, quando l’estensione degli impianti sarà sovrapponibile con quella del 2017. Riguardo agli aspetti strategici si sottolinea che, fin dal 2011, in ossequio alla propria politica per l’ambiente CAFC S.p.A. acquista una quota di energia elettrica prodotta con energie rinnovabili (RECS). Tale quota corrisponde a circa il 23 % del consumo elettrico totale nel corso del 2017. L’obiettivo per l’anno 2018 è quello di mantenere o aumentare la fornitura di energia verde; è prevista l’acquisizione di “Energia Verde - Certificati RECS” per una quota globale dell’energia fornita non inferiore al 25%.

APPROVVIGIONAMENTI DI ENERGIA ELETTRICA SETTORE ACQUEDOTTO		CAFC S.p.A.		
F O R N I T U R A		2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
ENERGIA ELETTRICA DA FONTI TRADIZIONALI	→	16.163.010 kWh	15.046.589 kWh	15.089.367 kWh
ENERGIA ELETTRICA RECS	→	4.741.038 kWh	4.413.562 kWh	3.907.696 kWh
ENERGIA ELETTRICA TOTALE ACQUISTATATA	→	20.904.048 kWh	19.460.151 kWh	18.997.063 kWh

LE CENTRALI IDROELETTRICHE DI CISERIIS E BUJA

Le centrali idroelettriche di Ciseriis nel comune di Tarcento e di Buja sono state progettate, finanziate e costruite da CAFC S.p.A., ottenendo anche un contributo dall’Unione Europea, esse rappresentano due impianti rilevanti capaci di rispettare l’ambiente perché producono energia pulita senza consumo di petrolio e combustibili non rinnovabili. La stessa acqua che alimenta la rete dell’acquedotto viene utilizzata a monte per produrre energia senza che la qualità e la quantità dell’acqua fornita vengano in alcun modo alterate: una combinazione di energia, risorse idriche e attenzione per l’ambiente.

PRODUZIONE E CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

Dall'analisi effettuata si evidenzia un consumo di energia elettrica complessiva per gli impianti acquedotto, aumentato del 7% rispetto al 2016 (a fronte di una stagione meteorologica favorevole), indice del buon lavoro di ottimizzazione effettuato da CAFC S.p.A. sugli impianti. L'analisi dell'energia specifica consumata dall'acquedotto (ovvero la quantità di energia consumata rispetto ad un m³ di acqua, misurata in kWh/m³ di acqua sollevata), riportata nella seguente tabella, registra un lieve aumento del consumo per m³. Tale calo di efficienza può essere ricondotto all'acquisizione di impianti costituiti da apparecchiature meno recenti e caratterizzati da efficienza limitata.

PRODUZIONE E CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

L'anno 2017 è stato caratterizzato dall'incremento dei consumi nel settore fognatura rispetto al 2016, riconducibile alla fusione di CAFC S.p.A. con CARNIACQUE. Il consumo di energia è determinato dal numero degli impianti gestiti e dipende significativamente dalla piovosità annuale che per l'anno 2017 è stata superiore rispetto al 2016. Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi che evidenziano i risultati in termini di consumo di energia elettrica specifica dell'acquedotto, degli impianti di depurazione oltre all'energia elettrica da Biogas dell'impianto di Udine e del cogeneratore di San Giorgio di Nogaro.



ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA E CONSUMATA		CAFC S.p.A.		
A N N I	→	2 0 1 7	2 0 1 6	2 0 1 5
ENERGIA ELETTRICA SPECIFICA ACQUEDOTTO		0,3210 kWh/m³	0,3138 kWh/m³	0,3066 kWh/m³
CONSUMO ENERGIA ELETTRICA TOTALE FOGNATURA		2.253.780 kWh	2.072.894 kWh	1.981.817 kWh
CONSUMO ENERGIA ELETTRICA IMPIANTI DI DEPURAZIONE		17.170.616 kWh	11.874.806 kWh	12.425.159 kWh
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA BIOGAS IMPIANTO DI UDINE		1.398.541 kWh	671.101 kWh	649.183 kWh
ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA NEL COGENERATORE DI SAN GIORGIO DI NOGARO *		PRODOTTA: 2.445.557 kWh CEDUTA: 212.652 kWh ACQUISTATATA: 571.752 kWh	PRODOTTA: 1.239.796 kWh CEDUTA: 135.456 kWh ACQUISTATATA: 1.247.740 kWh	PRODOTTA: N.D. ACQUISTATATA: 2.800.000 kWh
* IMPIANTO A GAS METANO AVVIATO NEL FEBBRAIO 2016 E IN PRODUZIONE DAL 1° LUGLIO 2016				



ALTRI ASPETTI RELATIVI ALL'IMPATTO AMBIENTALE

L'Analisi Ambientale Iniziale è un procedimento necessario per l'implementazione di un sistema di gestione ambientale: esso rappresenta una completa descrizione iniziale degli aspetti, degli impatti e delle prestazioni ambientali relativi alle attività svolte in un determinato ambito produttivo.

In quanto originati da un'attività produttiva, numerosi sono i fattori che possono impattare sullo stato dell'ambiente, siano di tipo quantitativo (emissioni inquinanti, produzione di rifiuti, consumo di materie prime, consumo di energia, consumo di acqua e risorse naturali, rumore) oppure di tipo qualitativo (odori, vibrazioni, impatto visivo). Atmosfera, suolo, sottosuolo, ambiente idrico, specie vegetali, animali, comunità umane, ecc. possono subire l'impatto di questi fattori.

L'Analisi Ambientale Iniziale di CAFC S.p.A. viene applicata a tutte le attività e i processi svolti dall'azienda e viene periodicamente aggiornata con i seguenti scopi:

- ♦ individuare gli aspetti e gli impatti ambientali significativi reali e potenziali legati alle attività di CAFC S.p.A., quali l'emissione di inquinanti nell'aria e nell'acqua, la contaminazione del suolo e del sottosuolo, la produzione di rifiuti, il rumore, i consumi di energia, acqua e altre risorse naturali
- ♦ verificare la conformità dell'azienda alle normative vigenti in materia ambientale
- ♦ valutare le informazioni così raccolte per la definizione degli obiettivi del Sistema di Gestione Ambientale, secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 14001

Per tutte le aree individuate vengono analizzati i seguenti aspetti ambientali:

- ♦ consumo e conservazione delle risorse naturali ed energetiche
- ♦ gestione di prodotti e sostanze pericolosi e/o infiammabili
- ♦ scarichi idrici
- ♦ emissioni in atmosfera
- ♦ rumore (interno ed esterno)
- ♦ contaminazione suolo, sottosuolo e falda
- ♦ strutture e materiali contenenti amianto
- ♦ vibrazioni
- ♦ produzione e gestione dei rifiuti
- ♦ presenza di PCB/PCT
- ♦ presenza di CFC/HFC
- ♦ odori
- ♦ polveri
- ♦ emissioni elettromagnetiche e radioattive
- ♦ scarichi termici
- ♦ trasporti (traffico, mobilità)
- ♦ impatto visivo
- ♦ inquinamento luminoso



IL VALORE PER IL TERRITORIO

**UNA
FONTE
DI INVESTIMENTI
PER LO SVILUPPO
E IL BENESSERE**



IL VALORE PER IL TERRITORIO

CAFC S.p.A. crede non solo nell'orientamento alla responsabilità sociale d'impresa, ovvero nella necessità di integrare la sostenibilità nella strategia e nelle attività di business dell'azienda, ma anche nell'approccio al cosiddetto valore condiviso. Questo concetto può essere interpretato come la capacità delle politiche e delle pratiche aziendali di creare valore che genera contemporaneamente maggiore competitività per l'azienda e risposte ai bisogni delle comunità e alle sfide della società in cui l'azienda opera.

PRINCIPALI INDICI DI BILANCIO						CAFC S.p.A.
A N N I →	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	
ROE NETTO	0,12	0,09	0,08	0,08	0,07	RISULTATO NETTO / PATRIMONIO NETTO
ROE LORDO	0,17	0,14	0,12	0,12	0,12	RISULTATO NETTO / PATRIMONIO LORDO
ROI	0,09	0,08	0,06	0,04	0,05	RISULTATO OPERATIVO / PATRIMONIO NETTO + DEBITO FINANZIARIO
ROS	0,24	0,22	0,18	0,13	0,17	RISULTATO OPERATIVO / RICAVI DELLE VENDITE

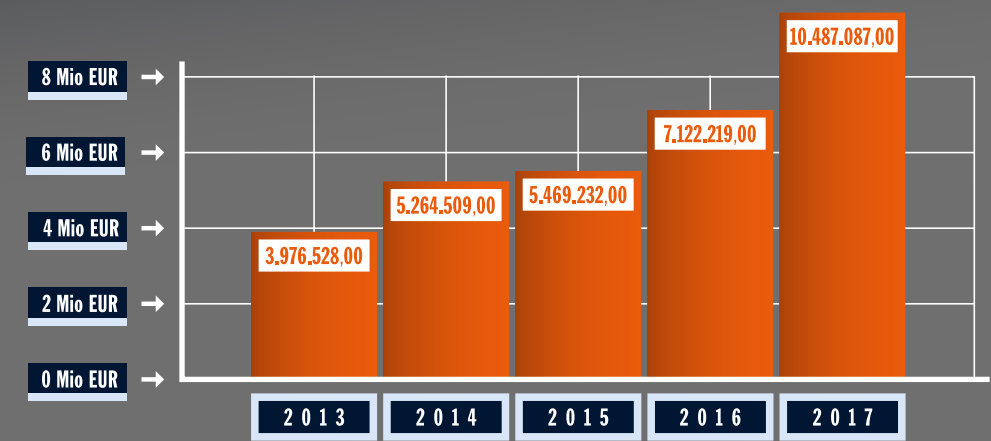
ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO

CAFC S.p.A. ricerca con continuità la sostenibilità economico-finanziaria ponendola come obiettivo imprescindibile della propria strategia aziendale. Nel presente e per il futuro vi è la consapevolezza di voler sviluppare la propria attività investendo nell’innovazione creando valore da condividere con la comunità, i dipendenti e i fornitori.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO						CAFC S.p.A.
A N N I →	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	31.12.2013	
RICAVI NETTI	63.725.886,00 €	52.620.377,00 €	50.737.129,00 €	47.200.109,00 €	40.004.345,00 €	
COSTI ESTERNI	26.615.764,00 €	22.717.773,00 €	24.379.247,00 €	24.431.184,00 €	21.799.305,00 €	
VALORE AGGIUNTO	37.110.222,00 €	29.902.604,00 €	26.357.882,00 €	22.768.925,00 €	18.205.040,00 €	
COSTO DEL LAVORO	13.101.847,00 €	11.097.460,00 €	10.992.695,00 €	10.764.183,00 €	8.578.708,00 €	
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	24.008.375,00 €	18.805.144,00 €	15.365.187,00 €	12.004.742,00 €	9.626.332,00 €	
AMMORT. SVALUT. ACC.TI	13.071.304,00 €	11.594.284,00 €	10.660.969,00 €	10.439.735,00 €	8.136.682,00 €	
RISULTATO OPERATIVO (EBIT)	10.937.071,00 €	7.210.860,00 €	4.704.218,00 €	1.565.007,00 €	1.489.650,00 €	
PROVENTI DIVERSI	4.458.714,00 €	4.274.267,00 €	4.722.824,00 €	4.634.025,00 €	5.209.032,00 €	
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	– 906.869,00 €	-921.684,00 €	-1.135.296,00 €	-1.208.017,00 €	1.209.032,00 €	
RISULTATO ORDINARIO	14.488.916,00 €	10.563.443,00 €	8.2019.746,00 €	4.991.015,00 €	8.012.558,00 €	
COMPONENTI STRAORDINARIE NETTE	132.821,00 €	-57.520,00 €	103.639,00 €	2.826.788,00 €	-837.079,00 €	
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	14.621.737,00 €	10.505.923,00 €	8.395.385,00 €	7.817.803,00 €	7.175.479,00 €	
IMPOSTE SUL REDDITO	4.134.650,00 €	3.383.704,00 €	2.926.153,00 €	2.553.294,00 €	3.198.951,00 €	
RISULTATO NETTO	10.487.087,00 €	7.122.219,00 €	5.469.232,00 €	5.264.509,00 €	3.976.528,00 €	

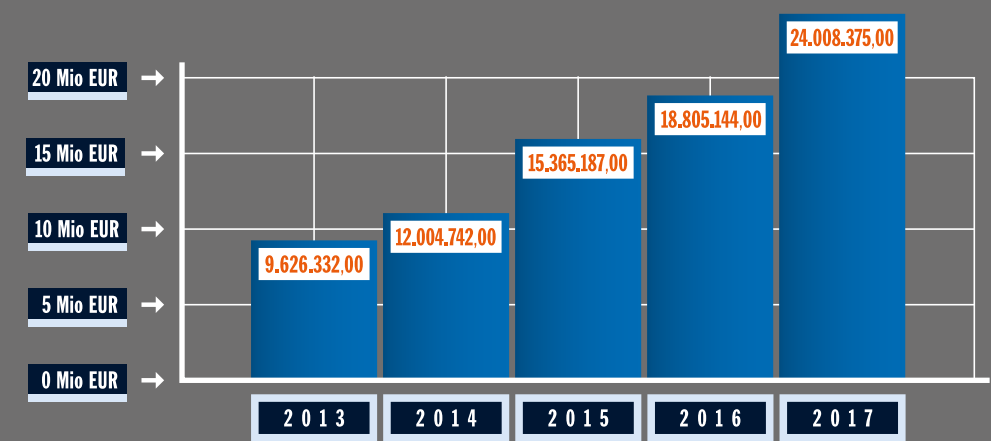
ANDAMENTO DEL RISULTATO NETTO

CAFC S.p.A.



ANDAMENTO DEL MARGINE OPERATIVO LORDO

CAFC S.p.A.



ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO

A fronte di una congiuntura economica sfavorevole che si protrae ormai da anni, i risultati economici di CAFC S.p.A. si mantengono positivi. Questo comprova la bontà delle scelte strategiche e la solidità organizzativa dell'Azienda; gli importanti risultati economici raggiunti nel 2017 e negli anni precedenti sono il frutto di un incessante sforzo di ricerca dell'efficienza ovvero di contenimento dei costi messa in campo da CAFC S.p.A. Investimenti in infrastrutture, tecnologia e innovazione che garantiscono il miglioramento del Servizio Idrico Integrato. Prova ne sono il Piano Industriale del 2010 (incorporazione di CDL S.p.A.), il Piano Industriale 2013 (integrazione Ramo SII Città di Udine) il Piano Industriale 2016 (incorporazione Carniacque S.p.A.) e i progetti di investimento previsti per il futuro.

ANALISI DI BENCHMARKING

CAFC S.p.A.

	VALORE CAFC S.p.A.	VALORE DEL BENCHMARK ¹
EBIT SU VALORE DELLA PRODUZIONE	13.00 %	17,98 % PICCOLE IMPRESE 16,40 % MEDIE IMPRESE
VALORE AGGIUNTO PER ADDETTO	141.000 €	138.000 € GRANDI IMPRESE 113.000 € MEDIE IMPRESE

¹ FONTE: BLUE BOOK 2017. I DATI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN ITALIA, UTILITATIS, 2017.



ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO

Dai dati economici e dal confronto con i dati del benchmark di raffronto, possiamo attestare la capacità di CAFC S.p.A. di garantire la sostenibilità economica nel corso del tempo ed esprimiamo alcune considerazioni:

- ♦ indicatori di marginalità come il Margine Operativo Lordo e il Reddito Operativo registrano nel periodo considerato una crescita costante, misura della capacità dell'azienda di fronteggiare operazioni complesse come le diverse operazioni straordinarie avventure negli ultimi anni con grande capacità di mantenere gli equilibri economici e l'efficienza nella gestione dell'azienda
- ♦ la crescita della marginalità si è tradotta in un costante incremento del Risultato Netto che le politiche aziendali hanno destinato all'incremento del Patrimonio Netto e quindi al sostentamento degli investimenti aziendali



GLI INVESTIMENTI EFFETTUATI

L'attività derivante dagli impegni del Piano degli Investimenti d'Ambito, approvato nel 2014 ed aggiornato durante l'anno 2016, è continuata anche nel corso del biennio 2016-2017.

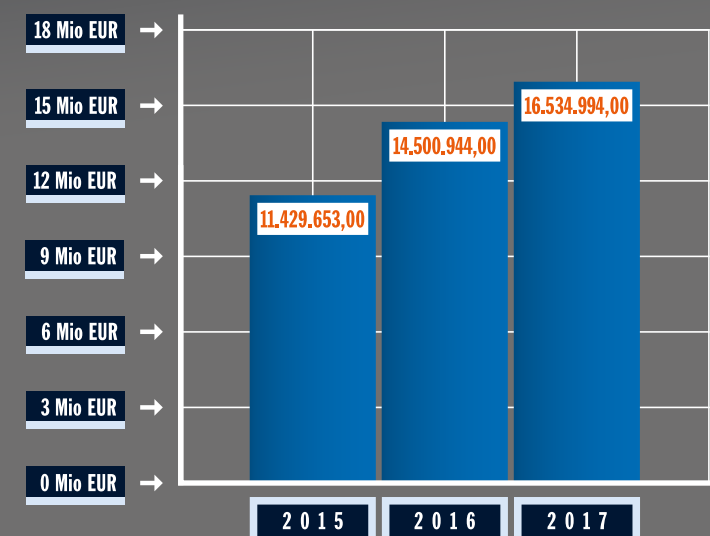
Gli investimenti, conformemente alle determinazioni assunte dall'EGA, sono stati indirizzati al mantenimento di un adeguato livello prestazionale per garantire proporzionati standard qualitativi di servizio e per garantire la sicurezza e la continuità dell'esercizio delle reti e degli impianti gestiti.

Specificatamente, gli investimenti effettuati nel corso dell'esercizio 2017 possono essere ricondotti sostanzialmente alle categorie:

- ♦ interventi per la manutenzione straordinaria delle reti e degli impianti gestiti necessari a garantire la continuità di esercizio e l'adeguamento normativo delle infrastrutture gestite
- ♦ interventi finalizzati all'eliminazione delle maggiori criticità d'ambito con particolare riferimento alla copertura depurativa, alle emergenze ambientali e alle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite, nonché all'ottimizzazione dei consumi energetici
- ♦ interventi infrastrutturali di costruzione di nuove reti fognarie finalizzati all'estensione del servizio ove questo non sia ancora stato raggiunto e alla dismissione di impianti di depurazione, centralizzazione dei trattamenti, nonché realizzare nuovi investimenti di costruzione su impianti e manutenzioni straordinarie su impianti non idonei o da ammodernare

L'attività di esecuzione di opere effettuata nell'anno 2017 ha portato a conclusione lavori/investimenti, ovvero l'iscrizione a libro cespiti, anche lavori iniziati negli anni precedenti. Gli importi sono riportati nella pagina seguente.





PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2018

Il volume degli investimenti nel settore acquedotto è di 8.509.000 euro e prevede interventi sugli impianti e sulle reti di distribuzione gravate da problemi di vetustà e/o per l'ottimizzazione dell'esercizio. Gli investimenti su impianti di depurazione e/o reti fognarie consistono nella messa a norma degli impianti di depurazione di proprietà dei comuni e nella realizzazione di nuovi tratti fognari o adeguamenti di esistenti; si tratta pertanto d'investimenti su beni di terzi.

Il totale degli investimenti sulle reti di fognatura è pari a 5.370.000 euro, mentre il totale degli investimenti sugli impianti di depurazione è pari a 9.232.000 euro. Particolare impegno è previsto negli investimenti del settore fognatura nel comune di Cervignano del Friuli, connessi con le infrazioni comunitarie.

Nel valore degli investimenti operativi sono inclusi 50.000 euro per la capitalizzazione del prolungamento reti, attività svolta principalmente da personale interno.

Tra gli investimenti sono compresi anche 1.142.000 euro per costruzione di nuovi allacciamenti o per la manutenzione di quelli già esistenti. Il valore previsto per la capitalizzazione dei contatori è di 196.000 euro.

Si propone nel report la sintesi degli investimenti previsti per il 2018 che evidenzia un importante aumento dell'impegno dell'Azienda. Si propone, in aggiunta, il confronto di alcuni indicatori con altri benchmark presenti in Italia nel settore idrico.



PIANO DEGLI INVESTIMENTI		CAFC S.p.A.
DETTAGLIO INVESTIMENTI	2 0 1 8	
ACQUEDOTTI →	8.459.000,00 €	
FOGNATURE →	5.370.000,00 €	
DEPURATORI →	9.232.000,00 €	
TOTALE INVESTIMENTI D'AMBITO →	23.060.000,00 €	
ALLACCIAMENTI →	1.143.000,00 €	
MANUTENZIONI STRAORDINARIE ALLACCI →	— €	
PROLUNGAMENTO RETI →	50.000,00 €	
ALTRO →	— €	
TOTALE CAPITALIZZAZIONI →	24.253.000,00 €	
CONTATORI →	192.000,00 €	
TOTALE INVESTIMENTI OPERATIVI →	24.445.000,00 €	
ALTRO →	300.000,00 €	
SOFTWARE →	710.000,00 €	
HARDWARE →	430.000,00 €	
TOTALE INVESTIMENTI →	25.885.000,00 €	

INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2017 - BENCHMARKING			CAFC S.p.A.
INDICATORE	VALORE CAFC S.p.A.	VALORE DEL BENCHMARK ¹	
INCIDENZA INVESTIMENTI SU FATTURATO →	40,60 %	n.d.	
INCIDENZA PRO-CAPITE DEGLI INVESTIMENTI →	38,98 € per abitante residente	34,40 € per abitante nazionale	
¹ FONTE: BLUE BOOK 2017. I DATI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN ITALIA, UTILITATIS, 2017.			









DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il Report di Sostenibilità esprime nel valore aggiunto l'incremento economico che l'attività di CAFC S.p.A. ha prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder. In questo senso, esso misura il valore che l'azienda aggiunge ai fattori produttivi esterni, attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti.

Il valore aggiunto consente, così, di collegare il Report di Sostenibilità al bilancio di esercizio leggendo quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

Per il calcolo del valore aggiunto, in questo primo Report di Sostenibilità, è stata adottata la metodologia del GBS (Gruppo di studio per il bilancio sociale).

Nel 2017 il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato di oltre 43 milioni di euro, in aumento di 8 milioni rispetto al 2016. Quasi il 57% dell'importo è stato reinvestito all'interno dell'Azienda: questa quota cresce decisamente rispetto al 2016 e comprende gli oltre 10 milioni di utile di esercizio che non sono stati distribuiti agli azionisti e gli oltre 14 milioni di ammortamenti degli investimenti effettuati (+2 milioni di euro rispetto al 2016, per effetto dei nuovi investimenti realizzati). La quota del valore aggiunto destinata al personale di CAFC S.p.A. è pari a oltre 13 milioni di euro (in aumento rispetto al dato del 2016 per effetto dell'inserimento dei dipendenti ex Carniacque S.p.A.).

PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE GLOBALE LORDO

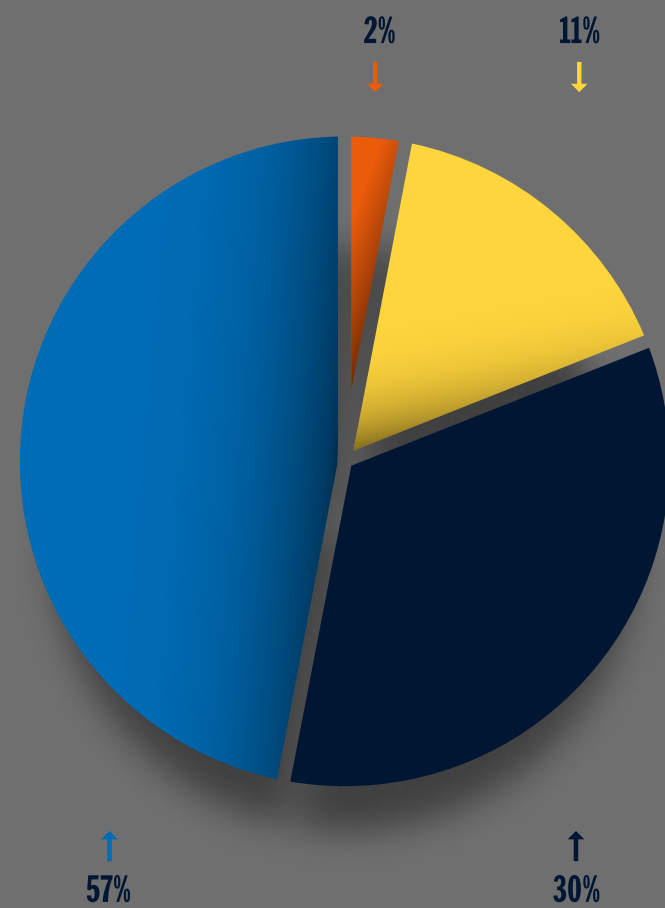
CAFC S.p.A.

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2 0 1 6	2 0 1 7
RICAVI →	65.480.227,00 €	79.355.844,00 €
CONSUMI →	34.661.987,00 €	40.757.395,00 €
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI NETTI →	4.216.747,00 €	4.591.535,00 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO →	35.034.987,00 €	43.189.984,00 €
RIPARTITO TRA:	2 0 1 6	2 0 1 7
SOCI	0,00 €	0,00 €
DIVIDENDI DISTRIBUITI DAI SOCI →	0,00 €	0,00 €
RISORSE UMANE	11.097.460,00 €	13.101.847,00 €
REMUNERAZIONI DIRETTE →	8.617.280,00 €	10.247.713,00 €
REMUNERAZIONI INDIRETTE →	2.480.180,00 €	2.854.134,00 €
STATO ENTI E ISTITUZIONI	3.815.496,00 €	4.570.877,00 €
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE ALLO STATO →	226.114,00 €	252.915,00 €
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE A COMUNI →	205.678,00 €	183.312,00 €
IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO →	3.383.704,00 €	4.134.650,00 €
ENTI FINANZIATORI	921.684,00 €	906.869,00 €
ONERI FINANZIARI PER CAPITALI DI CREDITO →	921.684,00 €	906.869,00 €
COLLETTIVITÀ	3.844,00 €	2.000,00 €
ELARGIZIONE E LIBERALITÀ →	3.844,00 €	2.000,00 €
SISTEMA IMPRESA	19.196.503,00 €	24.608.391,00 €
RETTIFICHE DI VALORE SU IMMOBILITAZIONI →	12.074.284,00 €	14.121.304,00 €
RISERVE E UTILI NON DISTRIBUITI →	7.122.219,00 €	10.487.087,00 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	35.034.987,00 €	43.189.984,00 €

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO - 2017

CAFC S.p.A.

RISORSE UMANE	
STATO ENTI E ISTITUZIONI	
ENTI FINANZIATORI	
SISTEMA IMPRESA	





GESTIONE DEGLI APPALTI E DEI FORNITORI

Le procedure relative agli appalti e alla selezione dei fornitori sono caratterizzate da un elevatissimo grado di trasparenza. Per tutti i beni e servizi acquistati da CAFC S.p.A. avviene in azienda un processo di selezione che, fino a certe soglie, è di tipo informale ma che, superate determinate soglie quantitative, tiene conto non solo del prezzo ma anche di clausole ambientali e di sicurezza sul lavoro. In tal senso, il punteggio più alto dipende da come il fornitore descrive le sue procedure di sicurezza. Inoltre, gli operatori economici, per poter lavorare con CAFC S.p.A. devono rispettare il codice dei contratti per lavorare con la P.A. Viene fatta una verifica anche sulle questioni relative ad eventuali contenziosi di natura fiscale in cui il fornitore è soggetto passivo.

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI LAVORI E DEGLI ACQUISTI DI SERVIZI E FORNITURE

Tale regolamento, redatto in conformità all'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 21.12.2017.

All'art. 1 del Regolamento (*Scopi, contenuti del Regolamento e definizioni*) viene spiegato che:

- ♦ il Regolamento per la disciplina dei Lavori e degli acquisti di Servizi e Forniture disciplina gli appalti funzionali all'esecuzione dei lavori, nonché quelli aventi ad oggetto gli acquisti di servizi e forniture da parte di CAFC S.p.A., nel rispetto dei principi di cui all'articolo 30, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
- ♦ il Regolamento riguarda esclusivamente gli appalti di cui alle lettere a), b) e c) del comma 2 dell'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., che CAFC S.p.A. aggiudica nell'espletamento delle attività di cui all'articolo 117 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
- ♦ le procedure di affidamento dei contratti sono indette in conformità alle esigenze aziendali, su proposta motivata del responsabile di settore
- ♦ il Responsabile Unico del Procedimento, nominato ai sensi dell'art. 3 del Regolamento, propone alla Stazione Appaltante i sistemi di affidamento dei contratti, la tipologia di contratto da stipulare nonché i criteri di aggiudicazione da adottare
- ♦ l'affidamento di lavori, servizi e forniture dovrà avvenire, di norma, mediante il sistema dell'Offerta economicamente Più Vantaggiosa (OePV), salva diversa proposta motivata del Responsabile Unico del Procedimento
- ♦ i compiti che il D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. assegna all'Amministrazione Aggiudicatrice ed alla Stazione Appaltante sono svolti dal soggetto che è titolare di apposita procura che gli consente di assumere obbligazioni di spesa di importo almeno corrispondente al valore della prestazione da acquisire. Nello specifico, in base alle attuali procure, i compiti che il D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. assegna alla Stazione Appaltante sono svolti:
 - ♦ dal Direttore Generale per appalti di importo pari o inferiore a 250.000 euro al netto dell'IVA
 - ♦ dal Presidente per appalti di importo superiore a 250.000 euro e fino a 450.000 euro al netto dell'IVA
 - ♦ dal Consiglio di Amministrazione per appalti di valore superiore a 450.000 euro al netto dell'IVA
 - ♦ dal Presidente, nel caso in cui il Direttore Generale sia Responsabile Unico del Procedimento, negli appalti di importo pari o inferiore a 250.000 euro



GESTIONE DEGLI APPALTI E DEI FORNITORI

ELENCO FORNITORI

L'Ufficio Legale e Gare di concerto con l'Ufficio Acquisti di CAFC S.p.A. formano un elenco di fornitori da consultare per le procedure di cui al Regolamento sopra descritto. Un dirigente, appositamente indicato da CAFC S.p.A., supervisiona la corretta tenuta dell'elenco fornitori e il suo aggiornamento. L'elenco fornitori è oggetto di specifico Regolamento che definisce la sua organizzazione, le regole di pubblicità, i requisiti di iscrizione e di permanenza in esso. L'iscrizione all'elenco non è in ogni caso condizione necessaria per la partecipazione alle procedure di scelta del contraente di cui al Regolamento stesso.



RICADUTE E RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Le attività economiche di CAFC S.p.A., oltre alla missione d’impresa perseguita dalla gestione del Servizio Idrico Integrato, rappresentano un valore per il territorio Regionale e in particolare per quello della Provincia di Udine.

CAFC S.p.A. acquista le sue forniture prevalentemente da aziende locali. Circa 600 sono i fornitori iscritti nell’anagrafica 2017. Con riferimento agli appalti indetti nel 2017, in termini di valori economici, circa l’80% è stato aggiudicato da ditte del tessuto locale (65% in Provincia di Udine); tale dato è particolarmente importante se si tiene presente del numero di posti di lavoro movimentati in questo indotto economico.

INDICATORI RELATIVI AI RAPPORTI CON IL TERRITORIO		CAFC S.p.A.
N° FORNITORI IN PORTAFOGLIO - APPALTI ESCLUSI	→	N. 600
% FORNITORI DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	→	65 %
N° APPALTI 2017	→	N. 36
N° IMPORTO TOTALE FORNITORI NEL 2017	→	17.296.000,00 €
N° IMPORTO TOTALE APPALTI GESTITI NEL 2017	→	10.550.000,00 €
% APPALTI A DITTE DELLA PROVINCIA DI UDINE	→	69 %
% IMPORTI FORNITURE AD AZIENDE CON FORTE IMPATTO IN TERMINI DI INDOTTO OCCUPAZIONALE	→	18 %



LA COMUNITÀ LOCALE

L'EDUCAZIONE ALL'USO CONSAPEVOLE DI UNA RISORSA NON INFINITA

L'acqua è un bene inestimabile, fonte di vita, ma deve essere usata in maniera intelligente. Il progresso l'ha portata nelle nostre case ed è sufficiente girare una manopola per vederla scorrere, cristallina e abbondante. Ma l'acqua dolce è in realtà, e spesso non ce rendiamo conto, un bene limitato oltre che una risorsa fondamentale. Non sprecarla è un dovere che abbiamo nei confronti di tanti esseri umani meno fortunati di noi. L'essenzialità e la non-sostituibilità dell'acqua per la vita fanno di essa, insieme all'aria, alla terra, al sole, alla conoscenza, un "bene comune alla e per la vita" che non può essere oggetto di appropriazione privata, cioè sottoposta a rivalità e ad esclusione. Questo rende l'acqua un "bene sociale" di cui la proprietà/responsabilità è essenzialmente ed esclusivamente collettiva e pubblica.

L'impegno di CAFC S.p.A. è così finalizzato ad istruire gli studenti delle scuole primarie e secondarie ad un corretto e consapevole consumo delle risorse idriche: *"L'acqua pubblica ci sta a cuore e vogliamo stia a cuore anche alle giovani generazioni. Dobbiamo far comprendere ai ragazzi che l'acqua è un bene prezioso che va preservato, che l'azione di enti quali CAFC S.p.A. è diretta quotidianamente a fornire ai cittadini un'acqua sicura e sostenibile, con controlli maggiori di quelli adottati nell'acqua imbottigliata la quale presenta, fra l'altro, maggiori costi legati al trasporto e allo smaltimento della plastica.*

Si tratta di un'operazione di fondamentale valenza educativa nella quale CAFC S.p.A. continuerà a fare la sua parte anche con il progetto delle Case dell'Acqua, giunte ad un numero consistente".

Salvatore Benigno, Presidente CAFC S.p.A.

LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La risorsa idrica è un bene prezioso ed indispensabile per l'intera collettività. Sempre, ma soprattutto in periodi di siccità, aggravata dalle elevate temperature estive, CAFC S.p.A. invita i propri Utenti ad un uso attento al fine di evitarne gli sprechi. È necessario che tutti adottino comportamenti responsabili, riducendo al minimo i consumi di acqua potabile, dotandosi di sistemi che ne limitino l'uso in particolare nelle attività non domestiche. Nella Carta del Servizio Idrico Integrato si trova quanto previsto per la gestione delle crisi idriche.

CAFC EDUCATIONAL

CAFC S.p.A. è, da sempre, 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 sbadataggine. Educare le giovani generazioni e rendere consapevoli i cittadini dell'importanza di un uso razionale di questo importante elemento fa parte della mission della nostra Società. Per questo CAFC S.p.A. ha sempre sviluppato progetti finalizzati ad accrescere la sensibilità della popolazione, all'esigenza di evitare sprechi, sostenendo iniziative promosse da altri enti, partecipando a eventi di carattere socio-culturale. Dal sito web di CAFC S.p.A. si può accedere al sito CAFC Educational (www.cafcspa.com) che contiene informazioni sul ciclo dell'acqua, sul Servizio Idrico Integrato, sul ruolo di CAFC S.p.A. e sugli impianti di CAFC S.p.A.







LA NOSTRA UTENZA

**UN
RAPPORTO
FATTO DI TRASPARENZA,**

**FIDUCIA
E QUALITÀ**



LA NOSTRA UTENZA

Il settore commerciale costituisce il punto di riferimento per il servizio fornito alla nostra Utenza. La qualità del servizio reso è attestata dalle indagini di soddisfazione degli utenti effettuate annualmente attraverso agenzie indipendenti esterne che anche nel corso del 2017 hanno ottenute buone valutazioni.

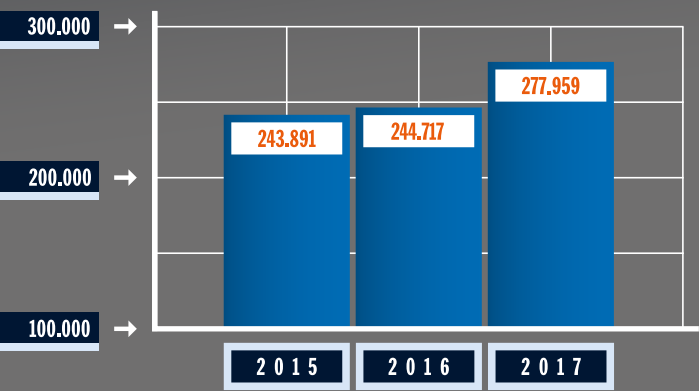
LA NOSTRA UTENZA

I cittadini residenti che usufruiscono dei servizi di CAFC S.p.A. al 31/12/2017 sono:

- ♦ acquedotto – 424.234
- ♦ fognatura – 426.777
- ♦ depurazione – 382.536

I cittadini fluttuanti serviti nell’ambito dell’intero bacino di CAFC S.p.A. sono stati 191.633. Al fine di rendere chiaro il bacino dell’utenza servita dall’Azienda, nei seguenti grafici e tabelle si espongono alcuni indicatori riferiti agli ultimi tre anni.

UNITÀ FINALI SERVITE - USO ABITATIVO CAFC S.p.A.



PRINCIPALI INDICATORI UTENZE FINALI SERVITE CAFC S.p.A.

A N N I	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7
UNITÀ FINALI SERVITE (USO ABITATIVO)	243.891	244.717	277.959
UNITÀ FINALI SERVITE (USO NON ABITATIVO)	17.721	17.100	27.484
TOTALE UNITÀ FINALI SERVITE	261.612	261.817	305.443
A N N I	2 0 1 5	2 0 1 6 *	2 0 1 7
NUMERO DI MISURATORI CON ETÀ ≤ 5 ANNI	38.516	45.672	42.575
NUMERO DI MISURATORI CON ETÀ 6-10 ANNI	28.385	33.130	34.775
NUMERO DI MISURATORI CON ETÀ 11-15 ANNI	19.443	20.530	21.803
NUMERO DI MISURATORI CON ETÀ > 15 ANNI	64.474	71.878	72.443
TOTALE MISURATORI *COMPENSIVO DI CARNIACQUE	150.818	171.210	171.596

CONDOTTA COMMERCIALE

CAFC S.p.A. opera in maniera trasparente e si impegna a comunicare con gli Utenti per trasmettere tutte le informazioni richieste relative, ad esempio, alla definizione dei prezzi e degli addebiti. L'impegno si concretizza anche nel comunicare con i consumatori evitando pratiche ingannevoli o poco chiare e garantendo informazioni puntuali e comprensibili in tutti i documenti e gli altri strumenti attraverso i quali l'Azienda ha dei rapporti con gli Utenti. 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 dei Servizi.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO E REGOLAMENTO DI FOGNATURA

La Carta del Servizio Idrico Integrato, adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 13.12.2016 e approvata con delibera dall'Assemblea della C.A.T.O. n. 035/16 del 29.09.2016 è redatta in conformità alle disposizioni della delibera AEEGSI n. 655/2015/R/idr del 23.12.2015 e ha imposto l'adozione di 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. Tali principi sono di seguito presentati:

- principi fondamentali (eguaglianza ed imparzialità di trattamento, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, chiarezza e comprensibilità dei messaggi, condizioni principali di fornitura)
- fattori, indicatori e standard di qualità del servizio idrico integrato (standard qualitativi, avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio, gestione del rapporto contrattuale, continuità del servizio)
- informazione all'utenza
- tutela dell'utenza
- definizione dei livelli di servizio forniti dal gestore

Nella sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" del sito internet aziendale (www.cafcspa.com) si trovano anche il Regolamento del Servizio Idrico (adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 29.09.2016 e approvato con delibera dall'Assemblea della C.A.T.O. n. 036/16 del 29/09/2016) e il Regolamento di Fognatura (adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 03/12/2015 e approvato con delibera dall'Assemblea della C.A.T.O. n. 21/16 del 22/06/2016).

GESTIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Call Center ha assunto sempre maggiore importanza come principale canale di contatto tramite Numero Verde. Lo standard di servizio del call center, ubicato in Udine e conforme alle determinazioni ARERA, riscuote grande consenso dalle famiglie in base alla recente indagine sulla soddisfazione dell'utenza, con l'assegnazione del valore più elevato. Le chiamate al Numero Verde commerciale sono state 55.724 (55.264 nel 2016), di cui il 54% provenienti da telefonia mobile. Il livello del servizio è stato pari al 92,11%, mentre il tempo di attesa è stato pari a 90 secondi. Per le attività di contatto sta assumendo una sempre maggiore rilevanza la gestione delle comunicazioni tramite posta elettronica, canale che conferma il trend di crescita più elevato. Ben 23.491 mail sono state ricevute all'indirizzo di posta elettronica generale contro le 13.008 del 2016. Di queste 3.800 sono state determinate da contatti tramite il Servizio dello Sportello on-line contro le 2.360 dell'anno precedente. Si segnala che, per la maggior parte delle richieste, il tempo di risposta da info@cafcspa.com è pressoché immediato. In aumento anche i clienti registrati sullo sportello on-line del sito aziendale che al 31.12.2017 erano 13.909 contro i 12.646 del 2016 e i 11.438 del 2015. I canali di contatto via web (Sportello on-line e Pagina reclami) nel corso dei prossimi mesi avranno un ulteriore sviluppo perché la stessa Autorità ritiene che attraverso un sito che garantisca la gestione on-line delle pratiche commerciali si possa contenere gli oneri per l'utenza, garantendo immediatezza e semplificazione. Infatti, nel corso del secondo semestre del 2016 il settore è stato interessato da una importante ristrutturazione delle attività che è continuata nel 2017. Nonostante lo sviluppo dei canali telefonici e web, lo sportello tradizionale resta ancora il principale momento di contatto per molti utenti. Nell'attività di sportello al pubblico tramite uffici e recapiti sono stati gestiti 16.327 accessi, contro i 13.079 del 2016 e i 14.598 del 2015. L'apertura degli sportelli è stata estesa a 49 ore settimanali, sabato compreso, ed è stato aperto un secondo sportello nella città di Udine in Via della Vigna. Il call center risulta è accessibile per 51,5 ore settimanali. Il tempo medio attesa agli sportelli fisici nel 2017 si attesta a 14 minuti e 18 secondi. Attualmente CAFC S.p.A. ha i seguenti sportelli fisici: Udine - *Viale Palmanova*, Udine - *Via della Vigna*, Codroipo, Gemona, Lignano Sabbiadoro, San Giorgio di Nogaro, Tarcento, Tolmezzo, Moggio Udinese, Tarvisio, Ampezzo, Paularo.

% CONTATTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DA PARTE DEGLI UTENTI NEL 2017		CAFC S.p.A.
CALL CENTER	→	59,80 %
SPORTELLO FISICO	→	16,50 %
E-MAIL	→	19,90 %
WEB	→	3,80 %
TOTALE	→	100,00 %

POLITICHE PER IL CONTENIMENTO DEGLI SPRECHI

CAFC S.p.A. si attiva per promuovere un’educazione efficace che consenta ai consumatori di comprendere l’impatto dei propri comportamenti sull’ambiente. L’intento è quello di far sì che lungo l’intero ciclo di vita dell’acqua si riducano gli effetti negativi sulla società e sull’ambiente. Il contenimento degli sprechi per salvaguardare questo bene prezioso è il miglior modo per risparmiare. La politica di comunicazione e le iniziative che CAFC S.p.A. conduce verso i suoi Utenti mirano a modificare, nel limite del possibile, i costumi per usare in maniera responsabile l’acqua ricordando che questa fonte di vita non è inesauribile.



UTENTI PARTICOLARI E IL BONUS SOCIALE 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 S.p.A. 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, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all’Utente di recarsi presso gli uffici. Con il TIBSI (Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati), l’Autorità ha dato attuazione al sistema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica dagli Utenti domestici economicamente disagiati. In coerenza con le disposizioni recate dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 ha introdotto il Bonus sociale idrico prevedendo regole uniformi applicabili sull’intero territorio nazionale in merito a:

- ♦ l’individuazione delle utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale, in base all’indicatore ISEE, beneficiarie del bonus sociale idrico
- ♦ la quantificazione dell’agevolazione da riconoscere alle utenze disagiate
- ♦ la definizione dei criteri e delle modalità operative per l’ammissione e l’erogazione del bonus sociale idrico
- ♦ le modalità di copertura dell’onere derivante dal riconoscimento del bonus sociale idrico, in assenza di contributi da parte del bilancio dello Stato; gli obblighi di comunicazione dei dati relativi ai bonus erogati

Inoltre, l’autorità ARERA ha salvaguardato le condizioni migliorative previste su base locale prevedendo l’applicazione del Bonus idrico integrativo. Il Bonus Sociale Idrico è, pertanto, una nuova misura che si aggiunge agli strumenti già messi in atto da parte di CAFC S.p.A. per aiutare i soggetti deboli.

FUNZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DEL BONUS IDRICO

La richiesta del bonus sociale idrico verrà presentata al proprio Comune di residenza (o eventualmente CAF autorizzati) congiuntamente a quella dei bonus gas ed elettrico utilizzando la medesima modulistica. I Comuni per l’ammissione della domanda utilizzeranno il sistema informatico SGAt (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), che già consente di gestire le domande di bonus elettrico e/o gas. In particolare, i Comuni verificano, attraverso SGAt, alcuni requisiti di ammissibilità:

- ♦ ISEE entro soglia
- ♦ la residenza
- ♦ la numerosità della famiglia anagrafica

Al gestore spettano le verifiche sul contratto di fornitura e sull’erogazione del bonus.

GESTIONE DELLE TARIFFE

L'acqua è venduta all'interno di un mercato regolamentato con prezzi di massima indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) a livello nazionale e per quanto riguarda la nostra regione dalla Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR). In questa situazione i margini di manovra delle aziende come CAFC S.p.A. sono risicati. L'Azienda si impegna in una trasparente e sostenibile gestione delle tariffe al fine di garantire gli investimenti necessari ad efficientare il Sistema Idrico Integrato garantendo nel corso del tempo un miglior servizio agli Utenti.

CAFC S.p.A. 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, CAFC S.p.A 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'attuale piano tariffario approvato dall'EGA prevede tre bacini tariffari: uno per la Città di Udine, uno per l'ex bacino di Carniacque e uno per il restante territorio servito. Un'ulteriore articolazione tariffaria è in realtà prevista anche per il Comune di Forni Avoltri, che entrerà in CAFC S.p.A. dal 2018. È in corso un processo graduale di armonizzazione delle tariffe.



UBICAZIONE CASE DELL'ACQUA				CAFC S.p.A.
COMUNE	UBICAZIONE	COMUNE	UBICAZIONE	
AIELLO DEL FRIULI	VIA CAVOUR	OSOPPO	VIA ROSSELLI	
ARTEGNA	VIA PIACENZA	PAGNACCO / PLAINO	PIAZZA SAN VALENTINO	
ATTIMIS	PIAZZA ALDO MORO	PASIAN DI PRATO / COLLOREDO DI PRATO	VIA DELL'ASILO	
BAGNARIA ARSA	PIAZZA SAN GIORGIO	POZZUOLO DEL FRIULI	VIA DEGLI ORTI	
BERTIOLO	VIA BRAIDE	RAGOCNA	VIA XXV APRILE	
CARLINO	VIA RIZZOLO	REANA DEL ROJALE / REMUGNANO	VIA DEL MUNICIPIO	
CERVIGNANO DEL FRIULI	VIA DEMANIO	TALMASSONS	VIA TOMADINI	
COLLOREDO DI MONTE ALBANO	VIA IPPOLITO NIEVO	TAVAGNACCO / CAVALICCO	VIA SOTTOVILLA	
FAEDIS	PIAZZA MONS. PELIZZO	TAVAGNACCO / FELETTO UMBERTO	VIA BOLZANO	
GONARS	VIA AUSSA	TORREANO	VIA DELLE SCUOLE	
MARANO LAGUNARE	PIAZZA DELLO SQUERO	TREPPO GRANDE	VIA CENTA	
MORTEGLIANO	VIA MAZZINI	TRICESIMO / ADORGNANO	VIA SAN PELAGIO	
MORUZZO	PARCO DI ALNICCO	UDINE / ARZINO	VIA VAL D'ARZINO	
MUZZANA DEL TURGNANO	VIA ROMA	UDINE ZUGLIANO	VIA ZUGLIANO	
NIMIS	VIA MATTEOTTI	VILLA SANTINA	PIAZZA VENEZIA	

CASE DELL'ACQUA

Rappresentano una scelta chiara, eco-sostenibile e amica dell'economia locale che sempre più cittadini prediligono consapevolmente per risparmiare e rendere il pianeta più pulito. 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, può portare a casa l'acqua del proprio Comune. Si rafforza così il concetto di mondo sostenibile in quanto l'impianto di distribuzione viene alimentato dall'acqua dell'acquedotto e può quindi definirsi “a chilometri zero”.

GESTIONE DEI RECLAMI

CAFC S.p.A. adotta le misure per prevenire le cause di reclamo degli Utenti utilizzando opportune procedure per la risoluzione delle dispute, la risoluzione dei conflitti e il risarcimento. In particolare, sono state mantenute le garanzie offerte dal Regolamento per la gestione interna delle perdite nella rete privata dell'Utente, estese nel 2017 anche al territorio ex Carniacque, mentre in accordo con le principali Associazioni dei Consumatori si è continuata l'attività di conciliazione paritetica, importante strumento a tutela del consumatore. I reclami vengono gestiti nel rispetto delle regole e degli standard stabiliti dall'Autorità (ARERA) e recepiti dalla Carta dei Servizi (ad esempio, è stabilito un tempo di risposta al reclamo in 30 giorni che se non rispettati fanno scattare un indennizzo all'Utente di 30 euro). È prassi di CAFC S.p.A. gestire ogni problema rilevato dagli Utenti come un reclamo garantendo così un monitoraggio interno annuo sulle ragioni che possono originare delle dispute. Occorre sottolineare che per CAFC S.p.A. i diritti del consumatore sono l'aspetto di primaria importanza nella gestione dei reclami. Le principali cause di reclamo sono legate alla lettura nei contatori (30%), alla contrattualistica (27%), alla fatturazione (13%) e alla qualità del servizio (8%).

LA GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI NEL 2017		CAFC S.p.A.
RECLAMI	→	1.063
RICORSI ALLA COMMISSIONE PARITETICA	→	64
NUMERO MEDIO DI GIORNI RISPOSTA RECLAMI	→	13



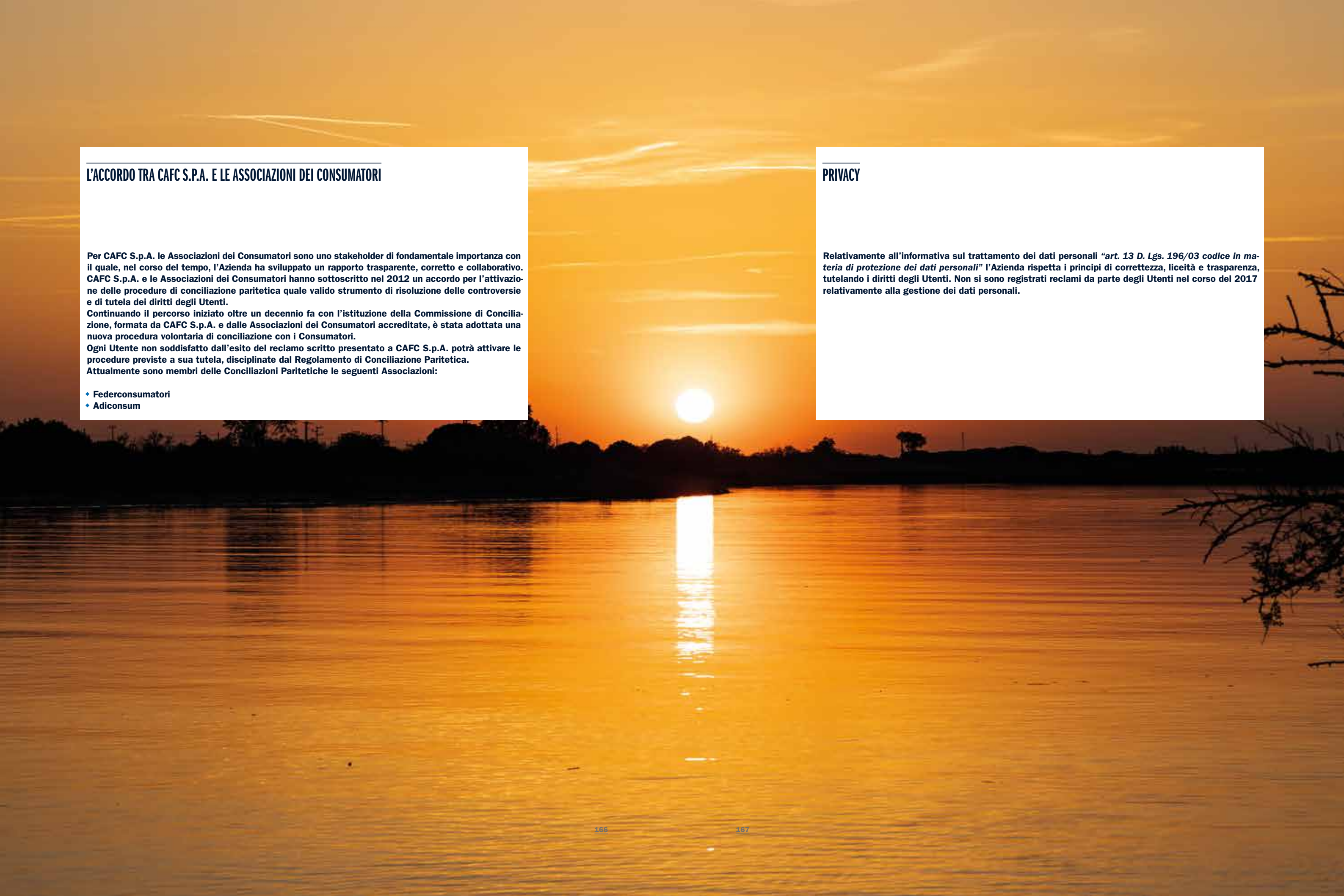
GARANZIA PER LE PERDITE IDRICHE OCCULTE

Dal 2013 è in vigore il Regolamento per la gestione delle perdite idriche occulte nelle reti private degli Utenti, che consente di garantire tutti gli Utenti contro i rischi di addebiti rilevanti. Importanti sono le novità introdotte con il Regolamento:

- ♦ ulteriore riduzione delle quote annuali di adesione dal 2015, successivamente mantenute per il 2016 e 2017: 2,50 euro + IVA per ogni unità domestica e 10,00 euro + IVA per ogni unità non domestica
- ♦ i volumi calcolati in perdita saranno ricalcolati alla tariffa base dell'articolazione tariffaria
- ♦ la franchigia che resta a carico dell'Utente è stata ulteriormente ridotta
- ♦ interessamento del servizio letture per il miglioramento degli avvisi di mancata lettura
- ♦ interessamento nel controllo delle Associazioni dei Consumatori in Conciliazione Paritetica

Le perdite idriche occulte nell'impianto della rete privata dell'Utente possono essere scoperte con considerevole ritardo, solitamente al momento della rilevazione della lettura, con importi molto onerosi per l'utenza. È per questo motivo che CAFC S.p.A. offre a tutti i suoi Utenti una garanzia, a costi inferiori e migliori le condizioni. A maggior tutela si obbliga inoltre, con la collaborazione della ditta addetta al servizio letture, a garantire una regolare lettura del contatore (a fronte di una mancata rilevazione vi è un rilascio della cartolina di autolettura) ed avvisare tempestivamente l'Utente in caso di consumo anomalo (il consumo rilevato supera il doppio del consumo medio del biennio precedente). Il sito internet del CAFC S.p.A. descrive in maniera dettagliata la procedura che l'Utente può mettere in atto dal momento in cui viene a conoscenza di un consumo idrico anomalo.





L'ACCORDO TRA CAFC S.P.A. E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Per CAFC S.p.A. le Associazioni dei Consumatori sono uno stakeholder di fondamentale importanza con il quale, nel corso del tempo, l'Azienda ha sviluppato un rapporto trasparente, corretto e collaborativo. CAFC S.p.A. 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 oltre un decennio fa con l'istituzione della Commissione di Conciliazione, formata da CAFC S.p.A. e dalle Associazioni dei Consumatori accreditate, è stata adottata una nuova procedura volontaria di conciliazione con i Consumatori.

Ogni Utente non soddisfatto dall'esito del reclamo scritto presentato a CAFC S.p.A. potrà attivare le procedure previste a sua tutela, disciplinate dal Regolamento di Conciliazione Paritetica.

Attualmente sono membri delle Conciliazioni Paritetiche le seguenti Associazioni:

- ♦ Federconsumatori
- ♦ Adiconsum

PRIVACY

Relativamente all'informativa sul trattamento dei dati personali “*art. 13 D. Lgs. 196/03 codice in materia di protezione dei dati personali*” l'Azienda rispetta i principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando i diritti degli Utenti. Non si sono registrati reclami da parte degli Utenti nel corso del 2017 relativamente alla gestione dei dati personali.

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ogni anno CAFC S.p.A. propone a un campione di Utenti (famiglie e aziende) un questionario predisposto individuando delle aree tematiche, con un numero limitato di domande ritenute principali, alle quali seguono dei parametri di approfondimento, facoltativi. Nel 2017 il campione era costituito da 792 utenze relative alle famiglie e 297 relative alle aziende. Il sondaggio è stato condotto attraverso le seguenti tecniche:

- ♦ indagine telefonica
- ♦ questionario on-line disponibile sul sito internet di CAFC S.p.A.
- ♦ questionario cartaceo messo a disposizione degli Utenti presso gli sportelli di CAFC S.p.A.

Si riportano in fondo a questa sezione del report in forma grafica i principali risultati dell'analisi di soddisfazione della Clientela. Complessivamente, dall'analisi emerge un'attestazione della buona qualità percepita dai nostri Utenti su tutti gli aspetti esaminati*.

* Maggiori dettagli sono disponibili consultando l'indagine presso il sito aziendale www.cafcspa.com

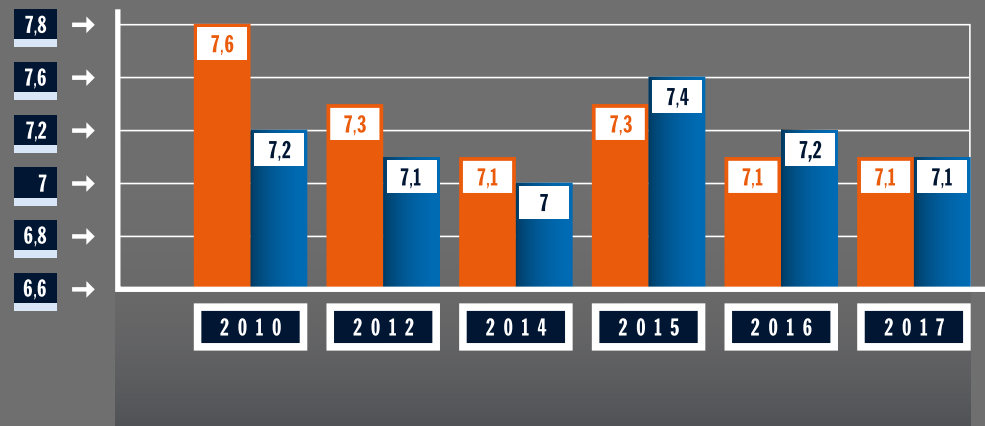
OPINIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI DA CAFC

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE



AZIENDE

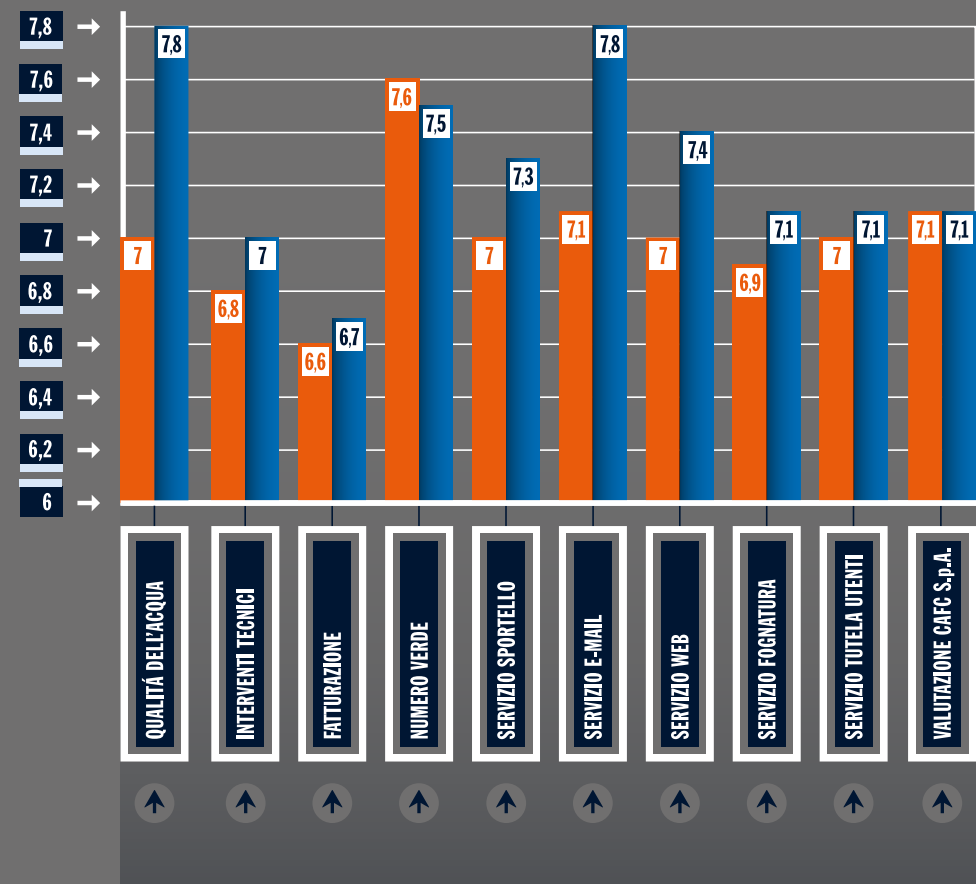


OPINIONE GENERALE SUI PARAMETRI DEL SERVIZIO CAFC

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

AZIENDE

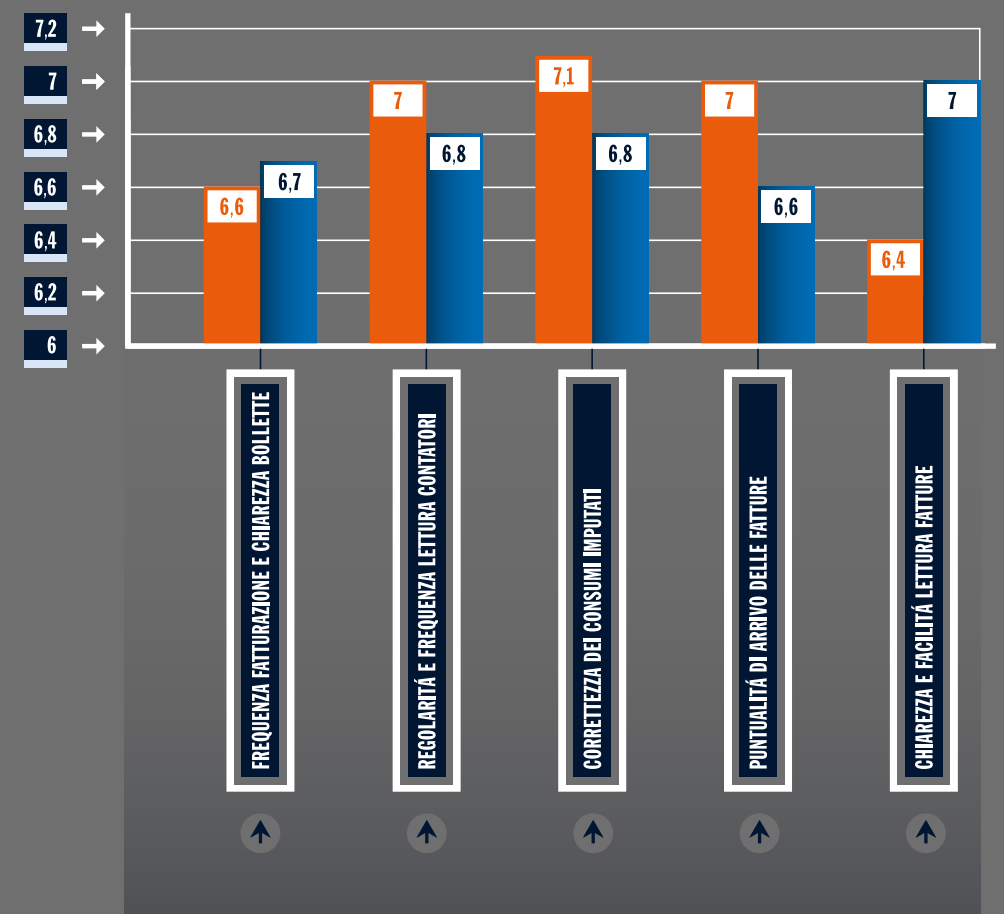


OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DELLE FATTURE

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

AZIENDE

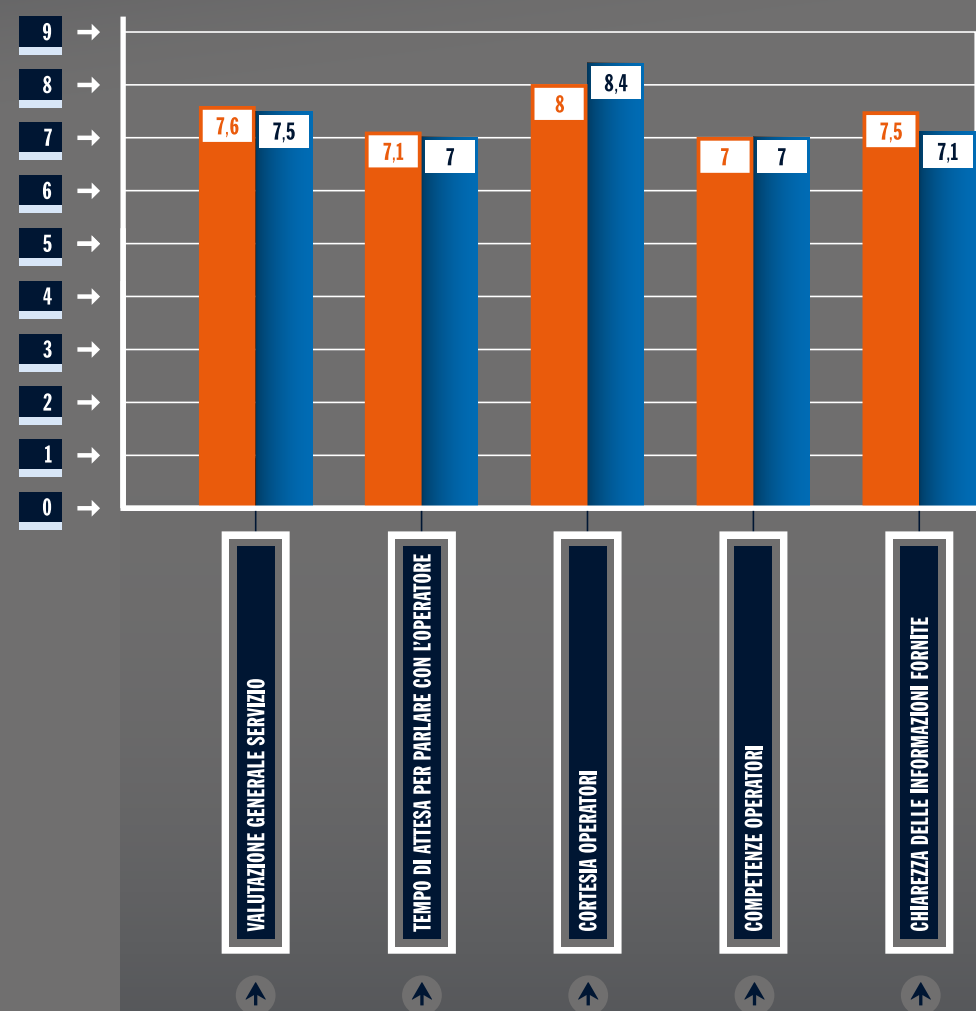


OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL NUMERO VERDE

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

AZIENDE

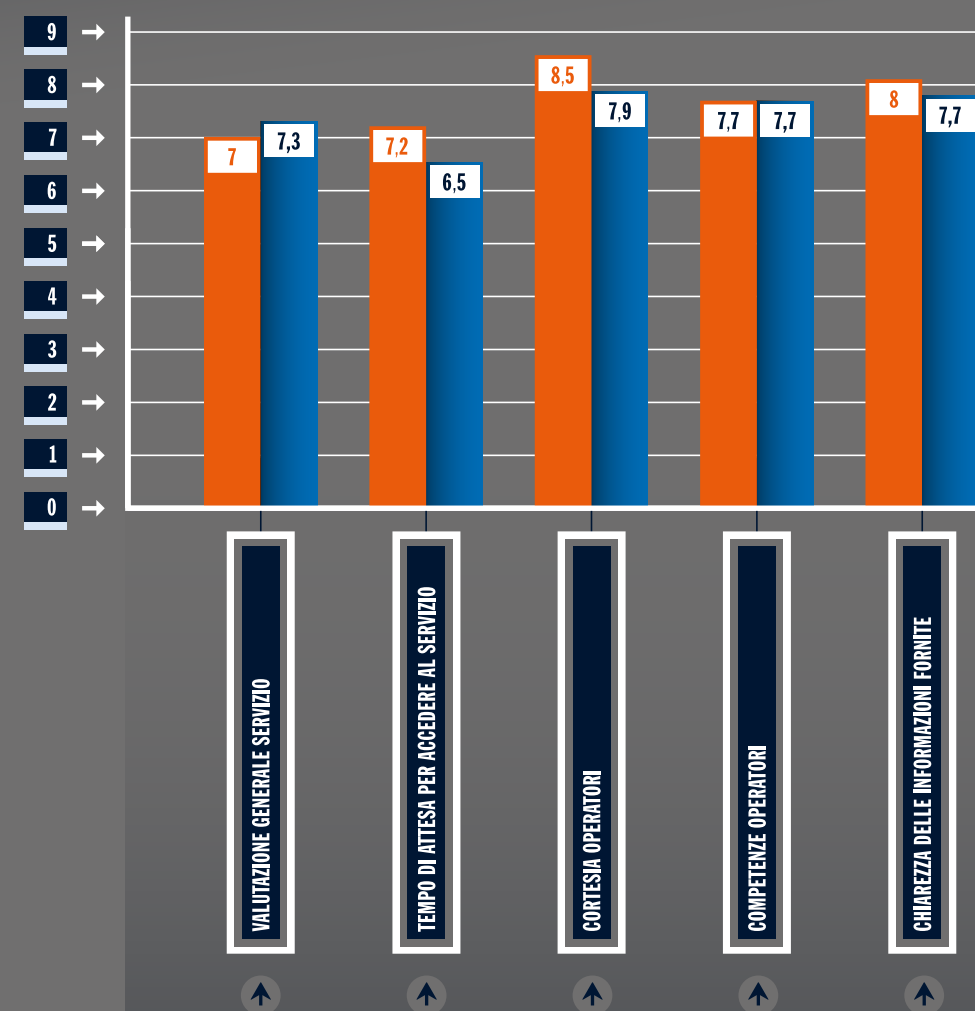


OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

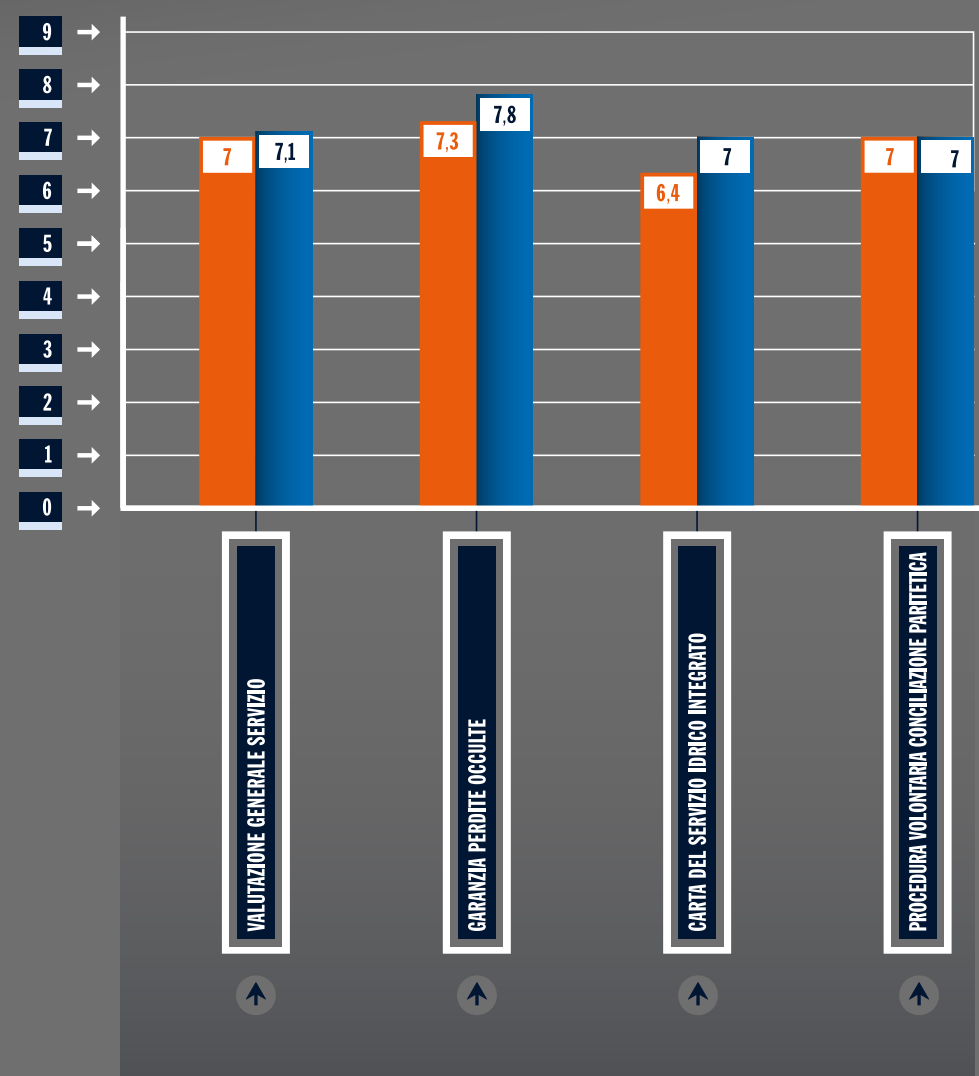
AZIENDE



OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TUTELA UTENTI

CAFC S.p.A.

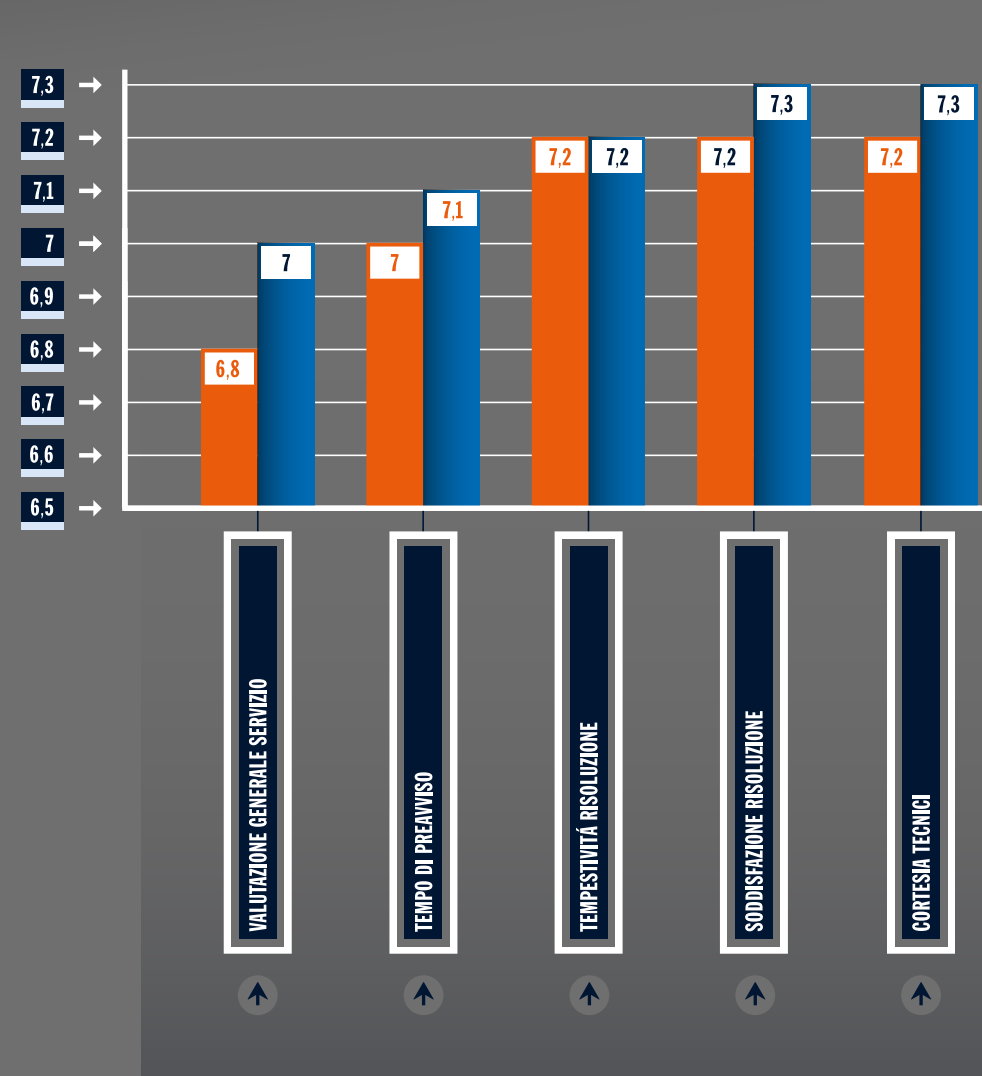
FAMIGLIE
AZIENDE



OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI TECNICI

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE
AZIENDE





OBIETTIVI PER IL FUTURO

L'IMPEGNO
PER
IL

MIGLIORAMENTO

CONTINUO



OBIETTIVI PER IL FUTURO

In fase di presentazione di questa nostra prima edizione del Report di Sostenibilità, nel quale descriviamo le principali politiche gestionali e strategiche di CAFC S.p.A., è opportuno proporre un breve commento tendente a fare emergere il rapporto fra le azioni in itinere e i target da raggiungere.

OBIETTIVI PER IL FUTURO

CAFC S.p.A.

A R E E D ' I N T E R V E N T O

2 0 1 8

SAFETY FIRST



OVVERO LAVORO IN SICUREZZA, TEMA QUANTO MAI IMPORTANTE IN QUESTO MOMENTO STORICO

QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI



MESSA IN SICUREZZA DEGLI APPROVVIGIONAMENTI E DEI TRATTAMENTI PRIMARI ANCHE NEI PICCOLISSIMI ACQUEDOTTI RURALI MONTANI; IMPEMENTAZIONE DEL MODELLO WATER SAFETY PLAN

PROGETTAZIONE STRATEGICA DI INFRASTRUTTURE



AVVIO DI PROGETTAZIONI STRATEGICHE DI INFRASTRUTTURE NECESSARIE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

OTTIMIZZAZIONI GESTIONALI



PERSEGUIMENTO DI OTTIMIZZAZIONI GESTIONALI ATTRAVERSO L'INVESTIMENTO IN ALTE TECNOLOGIE PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ACQUEDOTTO E DELLE RETI FOGNARIE E IDRICHE

RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER



MIGLIORAMENTO DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI E, IN GENERALE, CON GLI STAKEHOLDER; COLLABORAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI E I PORTATORI DI INTERESSI COLLETTIVI AMBIENTALI; COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ DI CONTROLLO ACQUEDOTTO (**AUTORITÀ SANITARIE**) E DEPURAZIONE (**AUTORITÀ AMBIENTALI**)



NOTA METODOLOGICA

CAFC S.p.A. pubblica il suo primo Report di Sostenibilità, redatto ispirandosi ai principi e ai criteri redazionali stabiliti dal Gruppo di Studio sul Bilancio Sociale (GBS) e ai principi internazionali del GRI (Global Reporting Initiative) e in linea con le più recenti evoluzioni del reporting delle aziende idriche. Il Report di Sostenibilità 2017 di CAFC S.p.A. fornisce agli stakeholder una chiara rappresentazione sia dell'andamento economico-finanziario sia delle performance sociali e ambientali della società. Le informazioni contenute nel documento fanno riferimento alle attività svolte da gennaio a dicembre 2017 da CAFC S.p.A. in Italia.



INDICE TABELLE E GRAFICI

P - 037	STRUTTURA AZIENDALE	P - 124	ANDAMENTO DEL RISULTATO NETTO
P - 063	ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER E INIZIATIVE POSTE IN ESSERE DALL'AZIENDA	P - 124	ANDAMENTO DEL MARGINE OPERATIVO LORDO
P - 071	CLASSI DI ETÀ DEI COLLABORATORI	P - 125	ANALISI DI BENCHMARKING
P - 072	PERCENTUALI CLASSI DI ETÀ COLLABORATORI	P - 130	PROSPETTO INVESTIMENTI D'AMBITO REALIZZATI NEL TRIENNIO
P - 073	DISTRIBUZIONE QUALIFICHE	P - 132	PIANO DEGLI INVESTIMENTI
P - 074	DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE DIVERSE AREE AZIENDALI	P - 133	INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2017 - BENCHMARKING
P - 075	ANZIANITÀ AZIENDALE	P - 140	PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE GLOBALE LORDO
P - 076	MOVIMENTI DEL PERSONALE	P - 141	RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO - 2017
P - 076	CAUSE DELLE CESSAZIONI DEI RAPPORTI DI LAVORO	P - 146	INDICATORI RELATIVI AI RAPPORTI CON IL TERRITORIO
P - 079	PERCENTUALI CAUSALI D'ASSENZA RISPETTO ALLE ORE LAVORATE	P - 147	FORNITURE LOCALI
P - 079	ASSENTEISMO	P - 156	UNITÀ FINALI SERVITE - USO ABITATIVO
P - 088	ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI	P - 157	PRINCIPALI INDICATORI UTENZE FINALI SERVITE
P - 088	INDICATORI STATISTICI ORE FORMAZIONE DIPENDENTI	P - 159	PERCENTUALI CONTATTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DA PARTE DEGLI UTENTI NEL 2017
P - 089	PERCENTUALI FORMAZIONE AREE AZIENDALI	P - 163	UBICAZIONE CASE DELL'ACQUA
P - 092	PRINCIPALI INDICATORI RELATIVI AGLI INFORTUNI AZIENDALI	P - 164	LA GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI NEL 2017
P - 095	INDICE FREQUENZA E GRAVITÀ INFORTUNI	P - 169	OPINIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI DA CAFC
P - 101	DIMENSIONI RETI	P - 170	OPINIONE GENERALE SUI PARAMETRI DEL SERVIZIO CAFC
P - 103	PRINCIPALI INDICATORI UTENZE FINALI SERVITE	P - 171	OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DELLE FATTURE
P - 104	SUOI DI APPROVVIGIONAMENTO	P - 172	OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL NUMERO VERDE
P - 104	PERDITE IN DISTRIBUZIONE E VOLUMI D'ACQUA FATTURATA	P - 173	OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLLO
P - 105	IMPIANTI DEPURAZIONE PRIMARI	P - 174	OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO TUTELA UTENTI
P - 105	IMPIANTI SOLLEVAMENTO FOGNATURA	P - 175	OPINIONE GENERALE SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI TECNICI
P - 106	ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO	P - 180	OBIETTIVI PER IL FUTURO
P - 107	ANALISI AUTOCONTROLLO DEPURAZIONE		
P - 112	CENTRALI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA		
P - 113	APPROVVIGIONAMENTI DI ENERGIA SETTORE ACQUEDOTTO		
P - 115	ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA E CONSUMATA PER LA PRODUZIONE DELL'ACQUA		
P - 122	PRINCIPALI INDICI DI BILANCIO		
P - 123	CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		





CREDITS

Art director: *Bruno Morello*

Editing: *Daniele Varelli*

Fotografie: *Marco Donà*

Testi: *Alessandro Bralda/Federico Barcherini*

Progetto grafico e impaginazione: *Bruno Morello Design*

Stampa: *Grafiche Filacorda*

Ringraziamenti:

Si ringraziano tutte le persone di CAFC S.p.A. che hanno collaborato nei vari modi e tempi alla realizzazione del presente Report di Sostenibilità 2017

Tutte le immagini sono state realizzate tra il 2017/2018 nei vari ambienti e insediamenti di CAFC S.p.A.

Aggiornamento dati:
31 Dicembre 2017

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

Udine, Giugno 2018



