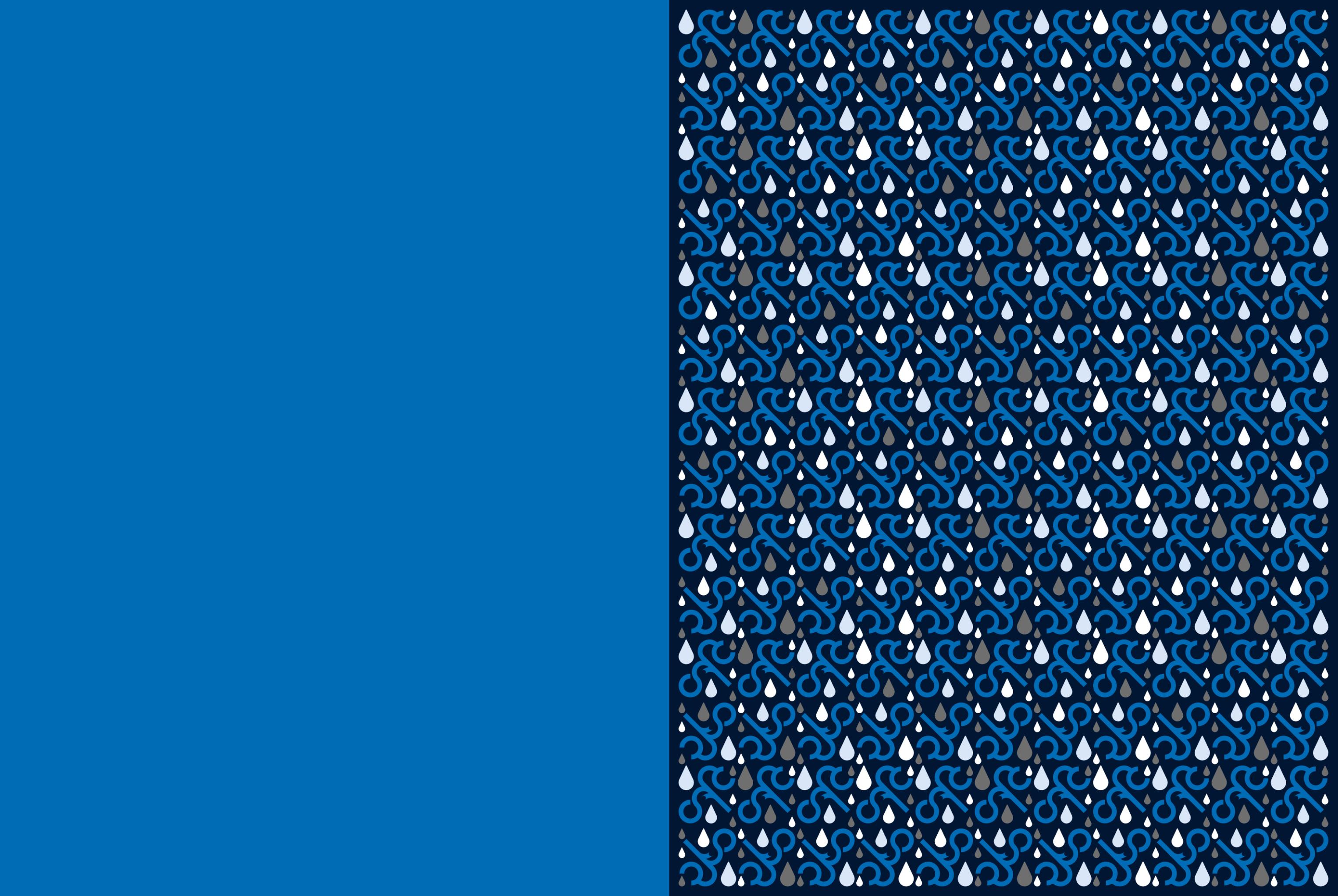


REPORT
di Sostenibilità
2018

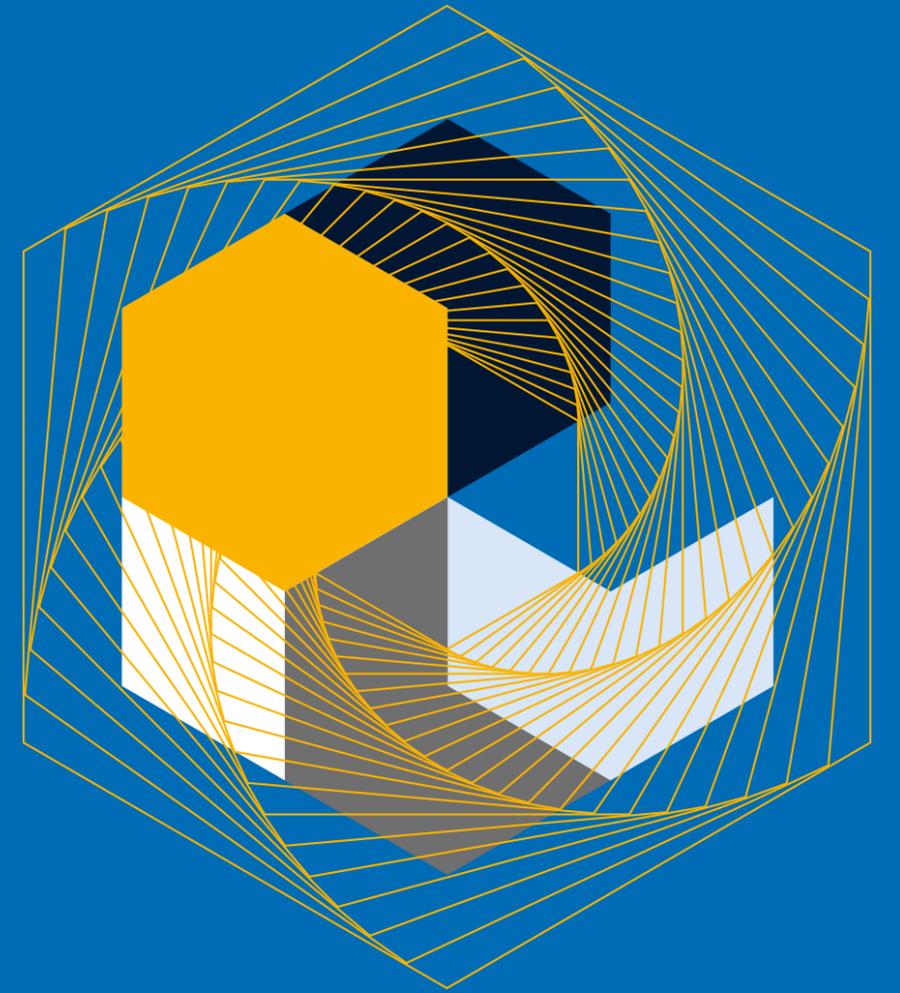




Serbatoio pensile
San Bernardo
Udine

REPORT
di Sostenibilità
2018







Serbatoio pensile
Via Cottonificio
Udine

QUALITÀ

DELL'AMBIENTE

DELL'ACQUA

DELLA

VITA



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Con rinnovato entusiasmo presentiamo la seconda edizione del Report di Sostenibilità o Bilancio Sociale della società CAFC S.p.A. con riferimento all'esercizio 2018.

Il concetto di sostenibilità, declinato in ambito economico, ambientale e sociale, è il termine di confronto attraverso il quale elaborare una strategia aziendale che rispetti non solo le esigenze del mondo di oggi, ma anche quelle delle generazioni future.

Gestire il Servizio Idrico Integrato, ovvero un servizio essenziale e di pubblica utilità, significa svolgere un ruolo fondamentale per la qualità della vita delle persone, la crescita dell'economia locale, nazionale e la tutela del territorio.

Con la pubblicazione del Report di Sostenibilità per l'anno 2017, si è voluto condividere questo modo di intendere lo sviluppo, iniziando un nuovo percorso di rendicontazione non finanziaria, destinato ad alimentare la comunicazione verso tutti gli stakeholder interni ed esterni alla nostra Società.

Per CAFC S.p.A. agire nel rispetto della responsabilità sociale e ambientale rappresenta un valore indissolubile della sua stessa identità, vista la forte valenza sociale che il "bene acqua" riveste per la vita delle persone e per il territorio.

Nella sua attività l'Azienda è chiamata ad interpretare sia la Direttiva Quadro sulle Acque della Commissione Europea - che sottolinea l'importanza di un utilizzo responsabile delle risorse naturali, una gestione delle acque sempre più sostenibile nel pieno rispetto dell'ambiente da parte delle aziende - sia l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile - programma d'azione votato dall'Assemblea delle Nazioni Unite e sottoscritto da 193 Paesi membri basato su 17 obiettivi di sviluppo sostenibile

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

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

(Sustainable Development Goals) tra cui la centralità della qualità dell'acqua con la riduzione dell'inquinamento, l'accesso equo alla potabilità dell'acqua, la diminuzione della percentuale di acque reflue non trattate.

Già all'epoca della nascita del Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale nel 1931, i suoi fondatori, 14 Comuni del Medio Friuli, si fecero interpreti di un moderno servizio di rifornimento dell'acqua potabile, in un territorio nel quale l'economia rurale rivestiva un ruolo centrale.

In seguito, il Consorzio divenne protagonista di un percorso storico di sviluppo che nel 2001 sfociò nella sua trasformazione in Società per Azioni, con la nascita di CAFC S.p.A. e la conseguente assunzione del ruolo di Società di Gestione del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) in 120 Comuni su 134 della Provincia di Udine, con una popolazione servita di 472.975 abitanti.

L'attività di captazione e distribuzione di un bene prezioso come l'acqua e la tutela dell'ambiente attraverso la fase di collettamento dei reflui fognari e la successiva fase di depurazione, sono azioni di fondamentale importanza all'interno di una Comunità e come tali necessitano di un lavoro e di una costante attività di investimento che si focalizzi sulla qualità del servizio prestato ai cittadini, guardando al contempo all'efficacia ed efficienza della gestione per garantirne la sostenibilità nel lungo periodo.

Gli investimenti richiedono una rendicontazione che si spinga oltre le informazioni e i dati quantitativi obbligatoriamente pubblicati nel bilancio d'esercizio. Il Report di Sostenibilità deve fare emergere il valore creato dall'Azienda in tutte le sue accezioni: ovvero come capitale umano, organizzativo, relazionale, produttivo, finanziario e ambientale.

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

In quest'ottica gli stakeholder, con le loro considerazioni, svolgono un ruolo fondamentale nell'identificazione degli impatti più significativi sulle tematiche relative alla sostenibilità, consentendo la loro qualificazione e quantificazione.

Con la pubblicazione del Report di Sostenibilità per l'anno 2018, CAFC S.p.A. vuole continuare a rendere esplicite (attraverso un opportuno sistema di informazioni e uno specifico set di indicatori) le sue strategie, gli obiettivi raggiunti e gli impegni per il futuro; continuando lungo un percorso volto alla ricerca del miglioramento continuo dell'attività industriale intrapresa dall'Azienda. L'attenzione per la comunità locale è un valore centrale per CAFC S.p.A., tanto è vero che per questa edizione abbiamo deciso di sviluppare due focus: il cambiamento climatico con i relativi impatti gestionali per il gestore del Servizio Idrico Integrato e le attività legate al tema dell'educazione al risparmio dell'acqua, sensibilizzando a riguardo le giovani generazioni e, in generale, tutti i cittadini.

Coniugando il coinvolgimento dei portatori di interesse aziendali con le priorità strategiche elaborate dagli organi decisori di CAFC S.p.A., è possibile individuare i prossimi obiettivi sia nel breve che nel medio e lungo periodo, individuando nuove sfide da affrontare, nuovi progetti da gestire che proiettano lo sguardo dell'Azienda verso il futuro.

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



Acquedotto Friuli Centrale
Centrale di Giavons
Rive d'Arcano (UD)



CAFC S.p.A. E IL CONTESTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CAFC S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato, costituito dai segmenti acquedotto, fognatura e depurazione, garantendo un servizio fondamentale per la collettività.

È una società pubblica partecipata da 121 Amministrazioni Comunali e da 3 Unioni Territoriali Intercomunali (UTI della Carnia, UTI del Gemonese e UTI del Canal del Ferro - Val Canale).

A seguito dei processi di incorporazione delle attività di Consorzio Depurazione Laguna S.p.A., del ramo acqua Città di Udine di AMGA S.p.A. e di Carniacque S.p.A., l'Azienda gestisce oggi la maggior parte dell'ambito territoriale del Friuli Centrale attraverso una dotazione di una rete infrastrutturale di grandi dimensioni.

Per la gestione del servizio la Società si affida a un modello organizzativo "in house providing", ovvero un sistema di gestione e produzione dei pubblici servizi che le pubbliche amministrazioni adottano attraverso propri organismi.

Per CAFC S.p.A. tale modello è vincente perché rende possibili investimenti, efficienza gestionale ed elevati standard di qualità dei servizi, superando le inevitabili criticità che caratterizzano le attività delle imprese del settore.

L'acqua è un "bene sociale" di cui la proprietà e la responsabilità di prendersene cura sono essenzialmente ed esclusivamente collettive e pubbliche; come tale, essa non può essere oggetto di appropriazione privata, cioè sottoposta a rivalità ed esclusione. Nondimeno, bisogna comprendere che dietro al semplice gesto di aprire un rubinetto dell'acqua potabile, ci sono il lavoro quotidiano, la passione e il know-how di tecnici,

◀ Serbatoio pensile
Visco (UD)

I NOSTRI SOCI

CAFC S.p.A.



1 AIELLO DEL FRIULI	42 GONARS	84 RESIUTTA
2 AMARO	43 GRIMACCO	85 RIGOLATO
3 AMPEZZO	44 LATISANA	86 RIVE D'ARCANO
4 AQUILEIA	45 LAUCO	87 RIVIGNANO TEOR
5 ARTA TERME	46 LESTIZZA	88 RONCHIS
6 ARTEGNA	47 LIGNANO SABBIAIDORO	89 RUDA
7 ATTIMIS	48 LUSEVERA	90 SAN GIORGIO DI NOGARO
8 BAGNARIA ARSA	49 MAGNANO IN RIVIERA MAJANO	91 SAN DANIELE DEL FRIULI
9 BASILIANO	50 MALBORGHETTO-VALBRUNA	92 SAN LEONARDO
10 BERTIOLO	51 MARANO LAGUNARE	93 SAN VITO AL TORRE
11 BICINICCO	52 MARTIGNACCO	94 SAN VITO DI FAGAGNA
12 BORDANO	53 MERETO DI TOMBA	95 SANTA MARIA LA LONGA
13 BUIA	54 MOGGIO UDINESE	96 SAURIS
14 CAMINO AL TAGLIAMENTO	55 MONTENARS	97 SAVOGNA
15 CAMPOFORMIDO	56 MORTEGLIANO	98 SEDEGLIANO
16 CAMPOLONGO TAPOGLIANO	57 MORUZZO	99 SOCCHIEVE
17 CARLINO	58 MUZZANA DEL TURGNANO	100 STREGNA
18 CASSACCO	59 NIMIS	101 SUTRIO
19 CASTIONS DI STRADA	60 OSOPPO	102 TAIPANA
20 CAVAZZO CARNICO	61 OVARO	103 TALMASSONS
21 CERCIVENTO	62 PAGNACCO	104 TARCENTO
22 CERVIGNANO DEL FRIULI	63 PALAZZOLO DELLO STELLA	105 TARVISIO
23 CHIOPRIS VISCONI	64 PALMANOVA	106 TAVAGNACCO
24 CHIUSAFORTE	65 PALUZZA	107 TERZO DI AQUILEIA
25 CODROIPO	66 PASIAN DI PRATO	108 TOLMEZZO
26 COLLOREDO DI MONTE ALBANO	67 PAULARO	109 TORREANO
27 COMEGLIANS	68 POCENIA	110 TORVISCOSA
28 COSEANO	69 PONTEBBA	111 TRASAGHIS
29 DIGNANO	70 PORPETTO	112 TREPPO LIGOSULLO
30 DOGNA	71 POVOLETTO	113 TREPPO GRANDE
31 DRENCHIA	72 POZZUOLO DEL FRIULI	114 TRICESIMO
32 ENEMONZO	73 PRATO CARNICO	115 UDINE
33 FAEDIS	74 PRECENICCO	116 VARMO
34 FAGAGNA	75 PREONE	117 VENZONE
35 FIUMICELLO VILLA VICENTINA	76 PREPOTTO	118 VERZEGNIS
36 FLAIBANO	77 PULFERO	119 VILLA SANTINA
37 FORGARIA NEL FRIULI	78 RAGOGNA	120 VISCO
38 FORNI AVOLTRI	79 RAVASCLETTO	121 ZUGLIO
39 FORNI DI SOPRA	80 RAVEO	122 UTI DELLA CARNIA
40 FORNI DI SOTTO	81 REANA DEL ROJALE	123 UTI DEL GEMONESE
41 GEMONA DEL FRIULI	82 RESIA	124 UTI DEL CANAL DEL FERRO - VALCANALE

CAFC S.p.A. E IL CONTESTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

operai, impiegati che fanno sì che questo servizio, percepito talvolta come semplice e ovvio, raggiunga le utenze.

Un lavoro fondamentale che deve essere gestito con serietà e trasparenza, pianificando gli investimenti nell'ammodernamento, nell'ottimizzazione e nella manutenzione della rete idrica. In definitiva, la capacità di produrre utili per un'azienda come CAFC S.p.A. significa creare, attraverso la sostenibilità economica, le condizioni per garantire un servizio sempre migliore per fornire, come recita lo slogan istituzionale "acqua controllata, buona, conveniente e rispettosa dell'ambiente".



Acquedotto Città di Udine
Pozzo 39
Zompitta (UD)

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
DOPO 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 GOMARS
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 DI 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.
2018 →	ACCORDO PER LA GESTIONE DELLE RETI DELLA ZONA INDUSTRIALE DI TOLMEZZO, AMARO E VILLA VICENTINA (COSINT)

LE NOSTRE SEDI

Dal 2010 CAFC S.p.A. ha sede a Udine in viale Palmanova, 192. L'azienda dispone di diverse altre sedi dislocate sul territorio che si affiancano a quella legale e che sono destinate ad attività di sportello o ad altre funzioni legate all'operatività dell'Azienda.

Nella tabella che segue si riportano alcune sedi di CAFC S.p.A. destinate alle attività di sportello per i rapporti con l'Utenza.

UDINE – Sede legale
Viale Palmanova, 192

UDINE
Via della Vigna, 24/B

CODROIPO (UD)
c/o Sede municipale
Piazza Garibaldi, 81

GEMONA (UD)
c/o Comunità Montana del Gemonese
Via C. Caneva, 25

LIGNANO SABBIA D'ORO (UD)
Via Pineda, 61

SAN GIORGIO DI NOGARO (UD)
c/o Centro di Aggregazione Giovanile (CAG)
Piazza Plebiscito, 1

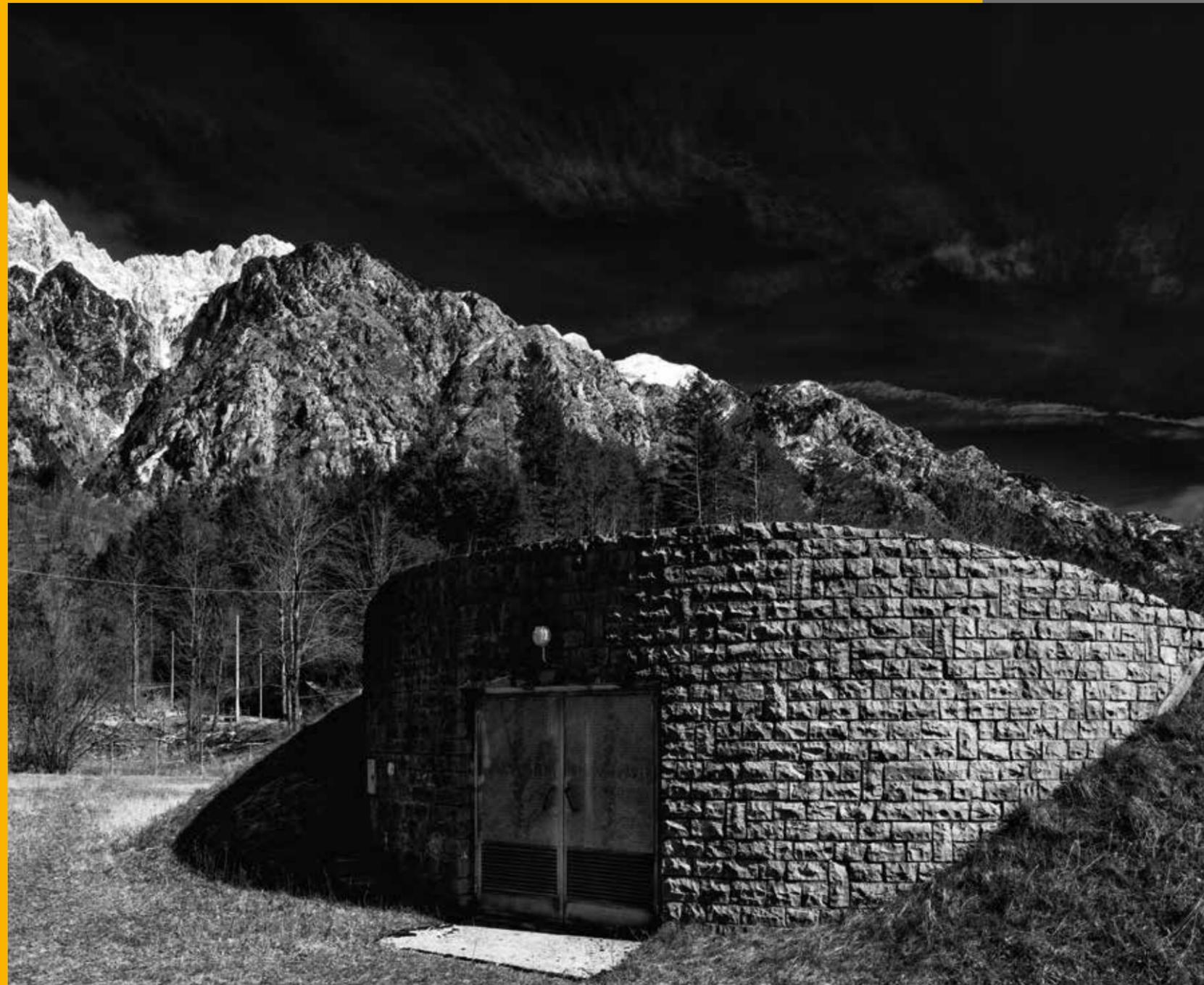
TARCENTO (UD)
c/o Sede municipale, polizia municipale
Piazza Roma, 7

TOLMEZZO (UD)
Via Giacomo Matteotti, 5/d



Centrale e serbatoio
Monte Lussari (UD)

SOMMARIO



Acquedotto dei Musi
Opera di posa
Musi, Lusevera (UD)

UN CHIARO SENSO DI RESPONSABILITÀ AZIENDALE

GOVERNANCE	1.0	P -	033
La struttura societaria	1.1	P -	037
La regolazione multilivello	1.2	P -	039
Gestione dei rischi	1.3	P -	042

UN IMPEGNO CONDIVISO PER UN PATRIMONIO DI TUTTI

STRATEGIA PER LA SOSTENIBILITÀ	2.0	P -	047
Attività di ascolto degli stakeholder	2.1	P -	052
La materialità degli impatti	2.2	P -	054

AFFIDABILITÀ, PROFESSIONALITÀ, SICUREZZA IN PERSONA

I NOSTRI COLLABORATORI	3.0	P -	059
Un team di collaboratori per crescere e sviluppare l'azienda	3.1	P -	061
Parità di genere	3.2	P -	069
Iniziative di welfare aziendale	3.3	P -	070
Categorie protette	3.4	P -	070
Relazioni sindacali	3.5	P -	071
Premi aziendali	3.6	P -	071
Formazione e sviluppo	3.7	P -	071
Welcome training per i nuovi assunti	3.8	P -	074
Percorsi di alternanza scuola-lavoro tirocini formativi e di orientamento	3.9	P -	074
Safety first salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	3.10	P -	076

UNA RISORSA DA TUTELARE CON INTELLIGENZA ED ENERGIA

LA PRODUZIONE DELL'ACQUA L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA	4.0	P -	085
Il segmento acquedotto e la "produzione" di acqua potabile	4.1	P -	102
Qualità dell'acqua potabile	4.2	P -	107
Water safety plan	4.3	P -	113
La gestione della fognatura e della depurazione	4.4	P -	116
Tecnologia e innovazione	4.5	P -	133
Produzione di energia elettrica	4.6	P -	136

AFFRONTARE LE EMERGENZE PENSANDO AL DOMANI

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	5.0	P -	145
Gli impatti del cambiamento climatico	5.1	P -	146
Il cambiamento climatico in Friuli Venezia Giulia e gli impatti sul sistema idrico integrato	5.2	P -	146
Un progetto per il territorio friulano	5.3	P -	149
Il sistema di gestione e i rischi ambientali	5.4	P -	150
Il trend dei consumi energetici	5.5	P -	151
Emissioni di gas serra	5.6	P -	153
Parco macchine	5.7	P -	154
Un progetto in collaborazione con l'Istituto Irtef	5.8	P -	155

SOMMARIO



Serbatoio pensile
Lignano Sabbiadoro (UD)

INVESTIMENTI POSITIVI PER L'AZIENDA E PER LA SOCIETÀ

IL VALORE PER IL TERRITORIO	6.0	P -	159
L'andamento economico e finanziario	6.1	P -	160
Investimenti effettuati	6.2	P -	163
Piano degli investimenti per il 2019	6.3	P -	169
La distribuzione del valore aggiunto	6.4	P -	175
Gestione degli appalti e dei fornitori	6.5	P -	178

DIFFONDERE CONSAPEVOLEZZA E PARTECIPAZIONE

I PROGETTI EDUCATIONAL DI CAFC S.p.A.	7.0	P -	187
Educazione all'uso consapevole di una risorsa non infinita	7.1	P -	188
La collaborazione CAFC S.p.A. Maratonina udinese	7.2	P -	188
CAFC S.p.A. offre l'acqua a Telethon	7.3	P -	189
L'acqua in Friuli architettura e lavoro	7.4	P -	190
Solidalmente giovani 2018	7.5	P -	191
Altre collaborazioni	7.6	P -	191

INNALZARE SEMPRE PIÙ IL LIVELLO DEL SERVIZIO

LA NOSTRA UTENZA	8.0	P -	195
Condotta commerciale	8.1	P -	197
Carta del servizio idrico integrato, regolamento del servizio idrico e regolamento di fognatura	8.2	P -	197
La qualità contrattuale	8.3	P -	198
Gestione del rapporto con gli utenti	8.4	P -	199
Gestione delle tariffe	8.5	P -	200
Gestione dei reclami	8.6	P -	204
Utenti particolari e il bonus sociale idrico	8.7	P -	205
Garanzia per le perdite idriche occulte	8.8	P -	206
Le case dell'acqua	8.9	P -	207
Privacy	8.10	P -	208
Misurazione della soddisfazione del cliente	8.11	P -	209

RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI PER IL FUTURO

NOTA METODOLOGICA	P -	211
INDICE TABELLE E GRAFICI	P -	215
	P -	218



Serbatoio pensile
Precenico (UD)

1

UN CHIARO SENSO

**DI RESPONSABILITÀ
AZIENDALE**



Il complesso di regole e strutture organizzative che garantiscono un corretto ed efficiente governo di una società, viene indicato con il termine Corporate Governance. Un adeguato sistema di governance costituisce un importante strumento di tutela dei diritti e degli interessi degli azionisti.

Il sistema di Corporate Governance di un Gestore del Servizio Idrico Integrato come CAFC S.p.A. risulta particolarmente complesso, perché vincolato dagli innumerevoli obblighi della normativa primaria (provvedimenti legislativi) e regolamentare, oltre che dai piani d'ambito; occorre districarsi entro una pluralità di competenze in capo a diversi Enti e Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali.

Per questa ragione, CAFC S.p.A. vuole descrivere in questa sezione i principali cardini attorno ai quali ruota l'organizzazione delle sue attività, garantendo la correttezza dei comportamenti dell'Azienda e dei suoi amministratori.

L'ottica della sostenibilità impone anzitutto la capacità di concentrare l'attenzione di questi ultimi sui rischi aziendali in termini di reputazione e di continuità delle sue attività; il rispetto di tali condizioni è indispensabile se si vuole costruire e realizzare una strategia aziendale che ponga al centro elementi di responsabilità sociale d'impresa e di responsabilità ambientale. Allo stesso modo, CAFC S.p.A. ritiene che le politiche di coinvolgimento degli stakeholder trovino la loro espressione nel costante sviluppo di interazioni rispettose ed efficaci nel contesto ambientale, fisico-geografico, sociale, culturale ed economico del proprio territorio.



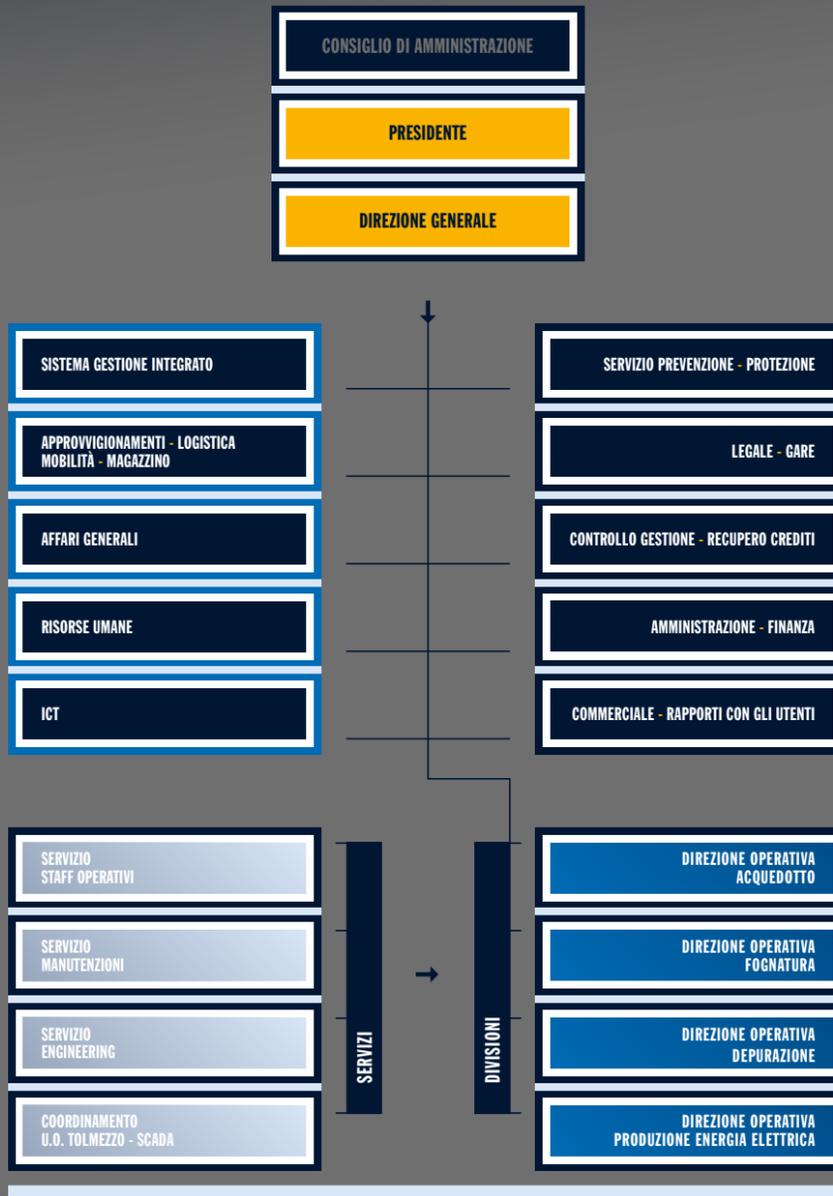
Impianto di depurazione
Udine

LA STRUTTURA SOCIETARIA

1.1

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

CAFC S.p.A.



CAFC S.p.A. con la sua rete idrica di 6.000 chilometri e una rete fognaria di 4.000 chilometri di lunghezza, è il più grande gestore del servizio idrico integrato del Friuli Venezia Giulia. Il suo bacino è dotato di infrastrutture per soddisfare le necessità degli oltre 470.000 cittadini residenti, numero che aumenta a circa 600.000 nei mesi estivi per effetto dei flussi turistici; le unità servite (abitative e non abitative) sono circa 300.000.

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). Il suo capitale sociale ammonta a 41.878.904,65 euro ed è suddiviso in 810.821 azioni del valore nominale di 51,65 euro ciascuna.

Dopo l'incorporazione di Carniacque S.p.A. avvenuta nel 2017, CAFC S.p.A. ha esteso il proprio perimetro aziendale nella zona montana del territorio della Provincia di Udine. La Provincia di Udine, avendo cessato di esistere, non compare più fra gli azionisti dal 2019.

Attualmente la governance della Società, oltre all'Assemblea dei soci, prevede un Consiglio d'amministrazione, un Collegio sindacale e una Società di revisione.

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Presidente
Salvatore Piero Maria Benigno

Consiglieri
Aurelia Bubisutti
Eddi Gomboso
Bruna Flora
Giovanni Valle

COLLEGIO SINDACALE

Presidente
Giuseppe Di Bartolo Zuccarello

Sindaci Effettivi
Francesca Mingotti
Gessi Degrassi

Sindaci Supplenti
Francesca Laudicina
Franco Gremese

SOCIETÀ DI REVISIONE

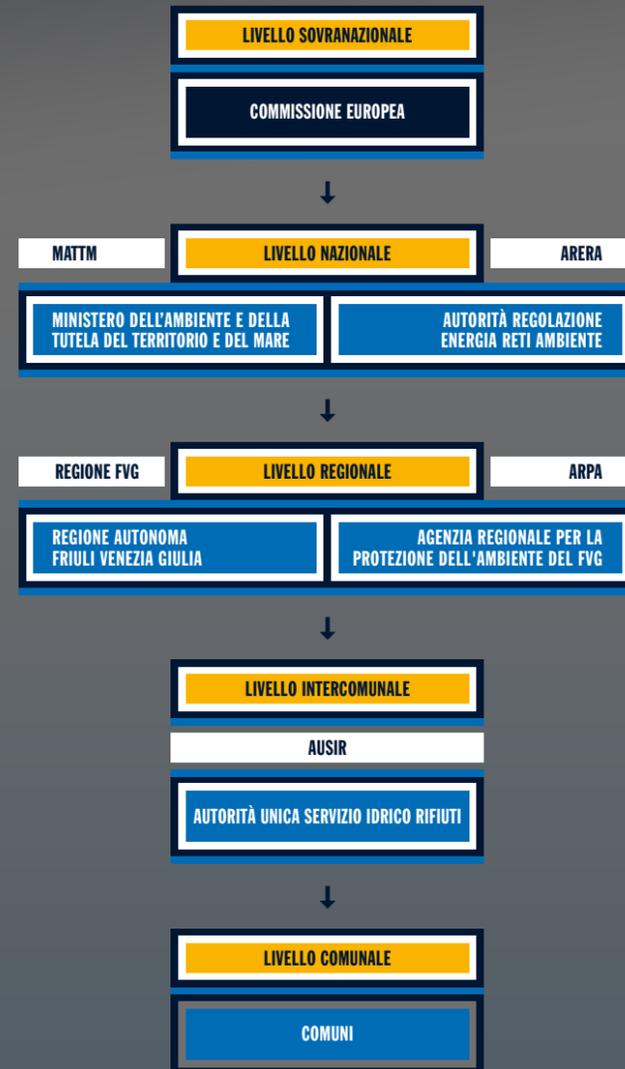
Aurea Revisione S.r.l.
Via Poscolle, 11/A
33100 Udine

È opportuno ricordare che il capitale sociale dell'Azienda deve essere posseduto interamente da Enti Locali che abbiano sottoscritto la Convenzione ex Art. 30 del TUEL (Testo Unico degli Enti Locali) per la fornitura del Servizio Idrico Integrato. Ciò comporta l'adozione da parte di CAFC S.p.A. di specifici strumenti societari volti a garantire il controllo diretto degli Enti Locali soci sulle attività e sulle decisioni aziendali.

Il cosiddetto "controllo analogo" previsto per le società in-house providing dai regolamenti della Comunità Europea è esercitato dal Coordinamento soci, il quale emette pareri vincolanti per l'Assemblea e per l'Organo amministrativo in merito a quanto previsto nella Convenzione ex-Art. 30 del TUEL e con le modalità descritte nell'Art. 25 bis dello Statuto. Il Coordinamento soci, a sua volta, ha nominato una Commissione composta da sette membri per snellire il rapporto tra il Coordinamento soci e l'Azienda. Le attività di CAFC S.p.A. richiedono varie ed elevate competenze professionali, coordinate attraverso una struttura organizzativa complessa e necessaria per gestire correttamente il Servizio Idrico Integrato, garantire gli standard tecnici di fornitura, la qualità del servizio ed il processo di miglioramento continuo.

Per questa ragione si riporta una descrizione dell'organizzazione di CAFC S.p.A che permette di evidenziare gli organi di direzione, le funzioni che erogano servizi di staff e le quattro divisioni (Acquedotto, Fognatura, Depurazione, Produzione energia elettrica) fra loro integrate attraverso alcuni servizi trasversali che rendono possibile un efficiente coordinamento.

IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO CAFC S.p.A.



In Italia il mercato dell'acqua, così come i mercati dell'energia elettrica, del gas, dei rifiuti, delle comunicazioni e delle assicurazioni, è un mercato regolato. Di conseguenza, CAFC S.p.A. opera nel rispetto di numerosi vincoli e restrizioni e anche se è percepita come Ente che opera in regime di monopolio, in realtà lavora a stretto contatto, nonché sotto il controllo, da un lato dell'Authority e dall'altro degli utenti. Particolarmente dettagliata e complessa risulta essere la regolamentazione di riferimento per il Servizio Idrico Integrato. Un reticolo di leggi e regolamenti provenienti, per le diverse sfere di competenza legislativa, dall'Unione Europea, dallo Stato italiano e dagli Enti locali, che si intreccia con la regolamentazione di Authority nazionali come ARERA e di Enti di governo d'ambito locali come AUSIR. Per CAFC S.p.A la necessità di gestire relazioni multilivello con fondamentali stakeholder come questi Enti e Istituzioni ha un impatto notevole sul piano strategico, organizzativo e operativo; l'Azienda deve dotarsi di un sistema di governance e progettare una complessa struttura aziendale, tenendo in considerazione l'influenza e l'evoluzione di questo ambiente. Essa deve dotarsi di sistemi di rendicontazione basati su informazioni e indicatori di performance economiche e tecniche espressamente regolamentati dalle norme di legge o da regolamentazioni del servizio.

II RUOLO DI ARERA

Si chiama ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), l'Authority sulle utilities che si occupa dal 1° gennaio 2018 di regolamentazione in tema di elettricità, gas, acqua e rifiuti. Con la sua istituzione si è realizzato 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 esercita specifici compiti, anche nel settore dei rifiuti, con gli stessi poteri e quadro di principi finora applicati negli altri settori già di sua competenza (elettricità, gas, sistema idrico integrato e teleriscaldamento).

L'Autorità ha il compito di definire, con una regolazione stabile e certa basata su un ampio processo di consultazione di portatori di interesse, come operatori e consumatori, un sistema tariffario equo, trasparente e non discriminatorio; un servizio efficiente e di qualità; la tutela dei clienti finali, nel rispetto del principio comunitario del "recupero integrale dei costi", compresi quelli ambientali e relativi alla risorsa, e del principio comunitario "chi inquina paga", salvaguardando le utenze economicamente disagiate. L'Autorità è chiamata anche garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza finale in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, tutelando i diritti e gli interessi degli utenti e garantendo che la gestione dei servizi idrici avvenga in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario.

ARERA, pertanto, svolge il compito di esercitare "le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici". Tali funzioni esercitate dall'Autorità con gli stessi poteri alla medesima attribuiti dalla propria legge istitutiva L. 481 del 1995 fanno riferimento ai seguenti aspetti indicati nell'Atlante del Consumatore (<https://www.arera.it/atlante/index.htm>):

- **definizione dei criteri per regolare le tariffe del servizio:** vale a dire l'individuazione dei costi efficienti di investimento e dei costi d'esercizio da riconoscere in tariffa; elaborazione e revisione periodica dei criteri per la determinazione delle tariffe, approvazione delle tariffe proposte dal soggetto competente; definizione di direttive per la trasparenza della contabilità volta alla corretta disaggregazione di costi e ricavi per funzione svolta e area geografica (unbundling)
- **definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato:** essa implica la determinazione degli obblighi di indennizzo automatico in caso di violazione dei provvedimenti adottati. Il gestore del Servizio Idrico Integrato, relativamente alla qualità tecnica, deve garantire il raggiungimento di determinati standard in termini di qualità dell'acqua erogata e depurata, diminuzione delle perdite di rete, pronta gestione delle interruzioni del servizio, gestione dei fanghi in discarica, degli impatti ambientali e della fognatura
- **tutela dei diritti degli utenti:** vale a dire la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni

Spettano inoltre ad ARERA la predisposizione della convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra il soggetto che affida il servizio ed il soggetto gestore; l'attività di monitoraggio sugli affidamenti e sulla partecipazione obbligatoria degli Enti Locali agli Enti di governo d'ambito; l'adozione di direttive per contenimento morosità e la definizione della tariffa sociale, assicurando agli utenti domestici disagiati l'accesso, a condizioni agevolate, al quantitativo minimo vitale.

IL RUOLO DELL'AUSIR E IL CONCETTO DEL "DOPPIO REGOLATORE"

Gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) rappresentano porzioni di territorio la cui delimitazione è definita dalle Regioni nel rispetto di principi quali l'unicità del bacino idrografico o del sub-bacino o dei bacini idrografici contigui, l'unicità della gestione, l'adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici e tecnici.

All'interno degli ATO, il Servizio Idrico Integrato viene organizzato dagli Enti di governo d'ambito. Nel settore prevale 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, a fianco della regolamentazione nazionale, assume particolare rilevanza quella locale del comparto, maggiormente legata alla territorialità.

Con la L.R. 5/2016 dal 01.01.2018 l'AUSIR, Autorità Unica Servizio Idrico e Rifiuti (Ente di governo dell'ambito unico a livello regionale), ha sostituito la Consulta d'Ambito per il Servizio Idrico Integrato Friuli (CATO) costituita a inizio 2013 al posto dell'Autorità d'Ambito Territoriale Centrale Friuli (AATO). All'AUSIR 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.

Va ricordato che 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 d'ambito. Nel 2016 è stata sottoscritta la nuova convenzione CAFC S.p.A. ed Ente di governo d'ambito, secondo il modello conforme allo standard dell'Authority nazionale.

Oggi è AUSIR ad assolvere il 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. 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.

Tra le funzioni principali dell'Ente di governo d'ambito:

- 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 captazione, potabilizzazione, 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 biennale 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

Video ispezione
Pozzo Don Bosco
Udine



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 trarre 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, 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 debbano consentire all'Azienda 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.

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 illeciti, 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 del servizio idrico integrato (acquadotti, fognature 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; successivamente è stato aggiornato alla versione attualmente vigente della norma.

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 (anche qui si è poi proceduto ad aggiornare il sistema alla revisione della norma ora vigente); 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.

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 venire periodicamente misurati
- Sicurezza, Ambiente e Qualità sono patrimoni acquisiti dell'Azienda che prevedono 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 della prevenzione della corruzione



Serbatoio acquedotto
Moruzzo (UD)

2

UN IMPEGNO

CONDIVISO

PER UN

PATRIMONIO

DI

TUTTI



Elaborare una strategia aziendale coerente e integrata con i temi della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa, per una realtà come CAFC S.p.A. significa dimostrare di avere veramente a cuore la gestione di un bene essenziale come l'acqua nel corso del tempo; vuol dire operare nell'interesse dell'intera collettività e con la consapevolezza che generare un valore condiviso, valutando gli impatti delle proprie attività, è un dovere irrinunciabile.

L'Azienda, per le specificità legate a una governance caratterizzata dalla proprietà pubblica e al ruolo di gestore di un patrimonio comune e prezioso come l'acqua, svolge un ruolo di rilievo nel condurre, a seguito delle sue scelte strategiche, piani di azione incentrati sugli argomenti chiave della sostenibilità; ad esempio lo sviluppo delle competenze del proprio personale, la gestione efficiente e nel rispetto dell'ambiente dell'intero sistema idrico, il rapporto con i clienti rispettoso degli standard di servizio, il rapporto con la catena dei fornitori strettamente legato al territorio, l'utilizzo di energia elettrica pulita, e così via.

A questo si aggiunge anche il ruolo di diffusione della cultura della sostenibilità, attraverso le sempre più numerose iniziative formative ed educative svolte da CAFC S.p.A. nel proprio territorio, spesso in collaborazione con altri soggetti esterni, per promuovere un uso maggiormente consapevole della risorsa idrica. Il gestore del Servizio Idrico Integrato svolge inoltre attività che rivestono una cruciale importanza, rispetto agli impatti delle sempre più frequenti crisi idriche causate dall'attuale cambiamento climatico. CAFC S.p.A. si propone perciò di perseguire obiettivi aziendali compatibili con lo sviluppo sostenibile e declinabili nelle dimensioni della responsabilità ambientale, sociale ed economica.



Lavaggio del serbatoio
Latisana (UD)



Centrale di Molino del Bosso
Artegna (UD)

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 minore 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.

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.

Come delineato nel paragrafo dedicato alla gestione dei rischi, CAFC S.p.A. si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza basato sulle norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 per le quali è certificata. Ciò significa che l'Azienda dispone di processi controllati e orientati alla ricerca della qualità, alla limitazione degli impatti ambientali, alla ricerca dell'efficienza energetica, al rispetto e alla diffusione della cultura della sicurezza delle persone e in definitiva al perseguimento della sostenibilità, declinata in tutte le sue dimensioni. A ciò si aggiunge che, a partire dal 2018, con l'adozione del report di sostenibilità come strumento di rendicontazione degli impatti delle proprie attività, l'Azienda ha deciso di aumentare il grado di assorbimento nella propria strategia delle tematiche della sostenibilità. È opportuno rilevare, da questo punto di vista, che il processo di rendicontazione iniziato a partire dal necessario coinvolgimento della Presidenza e della Direzione aziendale, è proseguito in collaborazione con le altre funzioni aziendali. Anche l'attività di coinvolgimento degli stakeholder, da sempre presente in Azienda, si sta strutturando con maggiore continuità, adottando strumenti specifici in grado di coinvolgere gli stakeholder interni ed esterni nella ricerca di nuovi obiettivi, verso i quali indirizzare congiuntamente gli sforzi per il miglioramento.

I 17 GOAL DELL'AGENDA 2030 DELL'ONU

Nel settembre 2015 i governi dei 193 Paesi membri dell'ONU hanno sottoscritto l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che consiste in un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. Esso prevede 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile denominati Sustainable Development Goals – SDGs – che vengono inglobati in un grande programma d'azione per un totale di 169 target da raggiungere. Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sono stati lanciati all'inizio del 2016, impegnando i Paesi aderenti al loro raggiungimento entro il 2030. Attraverso i propri investimenti, le proprie attività e le proprie politiche per la sostenibilità, CAFC S.p.A. contribuisce a questo percorso verso il raggiungimento degli obiettivi globali di sviluppo sostenibile.

In particolare, le attività di CAFC S.p.A. e gli obiettivi che si propone di raggiungere per il futuro possono essere messi in relazione con l'SDGs 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari) e in secondo luogo con l'SDGs 13 (Lotta contro il cambiamento climatico).

Gli stakeholder sono rappresentati da parti sociali quali persone, associazioni, imprese, enti di controllo e istituzioni che direttamente o indirettamente influenzano oppure sono influenzati dalle attività dell'impresa; in questo senso sono portatori di interessi e di aspettative nei confronti della stessa. Per CAFC S.p.A. comprendere e rispondere a questi bisogni e aspettative è un fattore decisivo, per perseguire obiettivi strategici, stringendo relazioni fiduciarie di lungo periodo finalizzate alla creazione di valore condiviso.

Con l'obiettivo di comprendere il livello di influenza degli stakeholder sulle decisioni aziendali e, in genere, sull'attività dell'impresa, CAFC S.p.A., interpretando in chiave innovativa la propria missione aziendale, si impegna costantemente in attività di coinvolgimento finalizzate a:

- valutare la qualità delle proprie relazioni con i portatori di interesse interni ed esterni
- rimanere sulla stessa lunghezza d'onda dei portatori di interesse
- migliorare la comprensione degli aspetti critici delle proprie attività elevando la capacità di gestire gli impatti
- identificare possibilità di accrescere il valore aggiunto attraverso l'erogazione del proprio servizio

Lo Stakeholder Engagement, ovvero l'insieme delle attività di coinvolgimento intraprese dall'organizzazione per creare un dialogo con i suoi portatori di interesse, allo scopo di fornire una base informata per le decisioni da prendere, attraverso lo sviluppo di momenti di ascolto e dialogo con i suoi interlocutori, è particolarmente importante per CAFC S.p.A. perché aumenta la sua percezione della soddisfazione rispetto all'operato aziendale.

Sapere riconoscere, cogliere e monitorare le aspettative degli stakeholder rappresenta una grande opportunità, sulla base della quale individuare nuove strade per perseguire le proprie politiche per la sostenibilità. Le politiche di inclusività verso i portatori di interesse, tuttavia, devono svilupparsi attraverso un processo di coinvolgimento destinato a crescere e migliorare nel tempo. Questa è la ragione per la quale, anche attraverso l'adozione di nuovi strumenti di rendicontazione e comunicazione, l'intento dell'Azienda è quello di passare dall'esercizio di raccolta e diffusione di informazioni verso gli stakeholder, a un maggiore coinvolgimento finalizzato a comprendere opinioni e preoccupazioni presenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione, nonché a raccogliere proposte e tematiche sulle quali sviluppare nuovi progetti di miglioramento del servizio e di collaborazione con il territorio. Tale ragionamento è alla base del processo di elaborazione di questo report, nel quale trova spazio la descrizione dei rapporti con il personale dipendente, delle percezioni della qualità da parte degli utenti, delle attività educative e formative realizzate nel territorio locale, dei progetti in partnership con associazioni e istituzioni esterne, degli investimenti in ottimizzazione ed efficientamento del Servizio Idrico Integrato destinati ad aumentarne la sostenibilità economica e ambientale, dello sviluppo di strumenti digitali innovativi realizzati anche grazie alla collaborazione con importanti partner tecnologici e Università del territorio, ed altri aspetti che rappresentano risultati tangibili, per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali nel rispetto della sostenibilità.

Lo sforzo nel miglioramento delle attività di engagement da parte di CAFC S.p.A. prosegue anche fissando nuovi obiettivi per l'anno 2019. Sono in programma nuove attività di ascolto attraverso tavoli di discussione con associazioni ambientaliste e di rappresentanza del mondo produttivo, oltre che con le rappresentanze dei lavoratori dell'Azienda.

ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER E INIZIATIVE POSTE IN ESSERE DALL'AZIENDA

CAFC S.p.A.

STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	STRUMENTI E INIZIATIVE
<ul style="list-style-type: none"> * UTENTI ABITATIVI * UTENTI PRODUTTIVI * ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI 	<ul style="list-style-type: none"> - SICUREZZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO - TRASPARENZA NEI CONTROLLI UNITÀ PRODUTTIVE - CHIAREZZA NELLE COMUNICAZIONI - TRASPARENZA NELLA GESTIONE DEI RECLAMI 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> * AZIONISTI 	<ul style="list-style-type: none"> - GOVERNANCE TRASPARENTE BASATA SU SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI - MANTENIMENTO DELL'EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO - INVESTIMENTI NEL MIGLIORAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO 	<ul style="list-style-type: none"> - ORGANIZZAZIONE ASSEMBLEA DEI SOCI CON ELEVATA PARTECIPAZIONE - CDA PERIODICI - INCONTRI ESCLUSIVI - PUBBLICAZIONE ANNUALE DEI BILANCI E DEI BUDGET PROGRAMMATICI
<ul style="list-style-type: none"> * COLLABORATORI 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 SUL LAVORO (CERTIFICATO OHSAS 18001)
<ul style="list-style-type: none"> * COMUNITÀ LOCALE * AMBIENTE 	<ul style="list-style-type: none"> - EDUCAZIONE AL CONSUMO SOSTENIBILE DELLA RISORSA IDRICA - INVESTIMENTI IN ECONOMIA CIRCOLARE - INVESTIMENTI IN NUOVE TECNOLOGIE 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> * PUBBLICA AMMINISTRAZIONE * ENTI PREPOSTI AL CONTROLLO 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICAZIONE TRASPARENTE 	<ul style="list-style-type: none"> - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RICHIESTE - PROCEDURE PER LA GESTIONE DELLE RELAZIONI - PUBBLICAZIONE DEGLI ESITI DEI CONTROLLI E ANALISI DA PARTE DEI SOGGETTI ESTERNI
<ul style="list-style-type: none"> * ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA 	<ul style="list-style-type: none"> - ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DELLE CATEGORIE PRODUTTIVE DEL TERRITORIO 	<ul style="list-style-type: none"> - ATTIVAZIONE RAPPORTI DI COLLABORAZIONE IN FUNZIONE DEI PROBLEMI EVIDENZIATI DAL TESSUTO PRODUTTIVO LOCALE
<ul style="list-style-type: none"> * FORNITORI 	<ul style="list-style-type: none"> - STABILITÀ E QUALIFICAZIONE RAPPORTO - RISPETTO DEGLI IMPEGNI CONTRATTUALI - CORRETTEZZA NEI PAGAMENTI 	<ul style="list-style-type: none"> - PROCEDURE NORMATE ATTRAVERSO IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'analisi dei molteplici interessi espressi dai diversi stakeholder verso le attività di CAFC S.p.A., ha consentito l'individuazione delle tematiche di impatto materiale che rappresentano gli assi sui quali sono stati individuati gli indicatori qualitativi e quantitativi, alla base della struttura comunicativa del Report di Sostenibilità 2018.

I principi assunti come riferimento per la rendicontazione sono rappresentati dalla materialità, dalla completezza e dagli altri criteri individuati dai GRI Standards. Il criterio della materialità è inteso come la capacità di identificare e comprendere i contenuti di ciò che è rilevante e il grado di significatività e priorità di tale rilevanza per i portatori di interesse in materia di sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Il criterio di completezza è legato alla capacità di conoscere quali siano gli impatti delle proprie azioni sia dal punto di vista dell'organizzazione che dal punto di vista del portatore di interesse. Nell'ottica dell'Azienda, sono state considerate le tematiche materiali, individuate in relazione agli obiettivi strategici fissati attraverso gli strumenti di pianificazione industriale che vengono posti in essere attraverso gli organi di direzione aziendale, in collaborazione con gli Enti di governo d'ambito. Dal punto di vista dei portatori di interesse interni ed esterni, è stata considerata la rilevanza di ciascuna tematica in funzione delle percezioni ed aspettative espresse.

L'analisi di materialità degli impatti è stata realizzata con un'attività di mappatura dei principali stakeholder di riferimento di CAFC S.p.A. Tale esercizio è avvenuto in collaborazione con la direzione aziendale e i responsabili delle diverse funzioni dell'organizzazione che si trovano a diretto contatto con specifici stakeholder. Sono state prese in considerazione diverse fonti informative interne (rappresentate dalle analisi delle risultanze delle attività di coinvolgimento degli stakeholder, dai Bilanci d'esercizio e dalle relazioni sulla gestione degli ultimi tre anni, dalle documentazioni interne relative al Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, dai documenti relativi alle misurazioni della soddisfazione del cliente degli ultimi 2 anni) e da fonti informative esterne (articoli stampa, lo "Studio conoscitivo dei cambiamenti climatici e di alcuni loro impatti in Friuli Venezia Giulia" del marzo 2018, il "Rapporto sullo stato dell'ambiente in Friuli Venezia Giulia 2018" realizzati dall'ARPA FVG oltre a indagini svolte da Istituti e Enti di ricerca, ecc.).

L'esito dell'analisi di materialità effettuata dall'Azienda viene riportato attraverso una tabella che rappresenta gli aspetti e le tematiche di impatto per gli stakeholder interni ed esterni. Al fine di rendere più agevole la lettura del documento, la tabella raccorda i temi di rendicontazione individuati con i diversi capitoli che si sviluppano nelle prossime pagine di questo documento.



Centrale di Molino del Bosso
Artegna (UD)

GLI IMPATTI MATERIALI

CAFC S.p.A.

ASPETTI DI IMPATTO	TEMI DI RILEVANZA	SEZIONE DEL REPORT	PERIMETRO
GOVERNANCE E GESTIONE DEL RISCHIO	<ul style="list-style-type: none"> - CORRETTEZZA, ETICA E TRASPARENZA - I RISCHI E IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO 	GOVERNANCE	CAFC S.p.A.
RISORSE UMANE E AMBIENTE DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> - STABILITÀ LAVORATIVA E CLIMA DI LAVORO - PREMIALITÀ E WELFARE AZIENDALE - FORMAZIONE CONTINUA - CULTURA DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL POSTO DI LAVORO 	I NOSTRI COLLABORATORI	CAFC S.p.A.
AMBIENTE E GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA	<ul style="list-style-type: none"> - QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI - CONTENIMENTO DELLE PERDITE NELLA RETE IDRICA - GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE - RIUTILIZZO E SMALTIMENTO DEI FANGHI PRODOTTI DAL PROCESSO DI DEPURAZIONE - GESTIONE DEL CICLO DEI RIFIUTI - OTTIMIZZAZIONI ATTRAVERSO L'INVESTIMENTO IN ALTE TECNOLOGIE PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE - EFFICIENZA ENERGETICA. ACQUISTO E PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE - RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DEL GAS SERRA 	LA PRODUZIONE DELL'ACQUA L'INNOVAZIONE E LA TECNOLOGIA	CAFC S.p.A.
VALORE CONDIVISO	<ul style="list-style-type: none"> - INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE INNOVAZIONE E ATTIVITÀ DI R&S CON ENTI ESTERNI - PROGETTAZIONI STRATEGICHE DI INFRASTRUTTURE NECESSARIE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO - GESTIONE RESPONSABILE - EDUCAZIONE AL CONSUMO SOSTENIBILE 	LA PRODUZIONE DELL'ACQUA L'INNOVAZIONE E LA TECNOLOGIA IL VALORE PER IL TERRITORIO IL VALORE PER IL TERRITORIO I PROGETTI EDUCATIONAL	CAFC S.p.A.
RAPPORTO CON GLI UTENTI FINALI	<ul style="list-style-type: none"> - QUALITÀ CONTRATTUALE E GESTIONE DEL RAPPORTO CON I CLIENTI - CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI - GESTIONE TRASPARENTE DELLE TARIFFE - BONUS IDRICO E GESTIONE SOSTENIBILE DEI PAGAMENTI - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO - GESTIONE DELLE PERDITE OCCULTE - QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ALL'UTENTE FINALE 	LA NOSTRA UTENZA	CAFC S.p.A.

Test realtà aumentata
Sede centrale CAFC S.p.A
Udine



3

AFFIDABILITÀ

PROFESSIONALITÀ

SICUREZZA

IN

PERSONA



I NOSTRI COLLABORATORI

3.0

Per CAFC S.p.A. la capacità di coinvolgere e valorizzare tutti i collaboratori al fine di ricercare l'eccellenza in tutte le sue attività rappresenta un elemento distintivo.

Elevare le competenze attraverso la formazione, la ricerca di un clima aziendale improntato al rispetto reciproco e le politiche per la salute e sicurezza dei luoghi di lavoro rivestono per la Società primaria importanza; ci rendiamo conto di come oggi il capitale umano con l'insieme delle sue competenze rivesta un ruolo decisivo, in quanto vero interprete del cambiamento inteso come ricerca di innovazione e sviluppo sostenibile.

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



I NOSTRI COLLABORATORI

3.0

Il Sistema di Gestione Integrato dell'Azienda in merito ai rapporti e condizioni di lavoro stabilisce degli impegni decisivi nel perseguimento degli obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale che vogliamo brevemente richiamare:

- 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 dei 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 CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

3.1

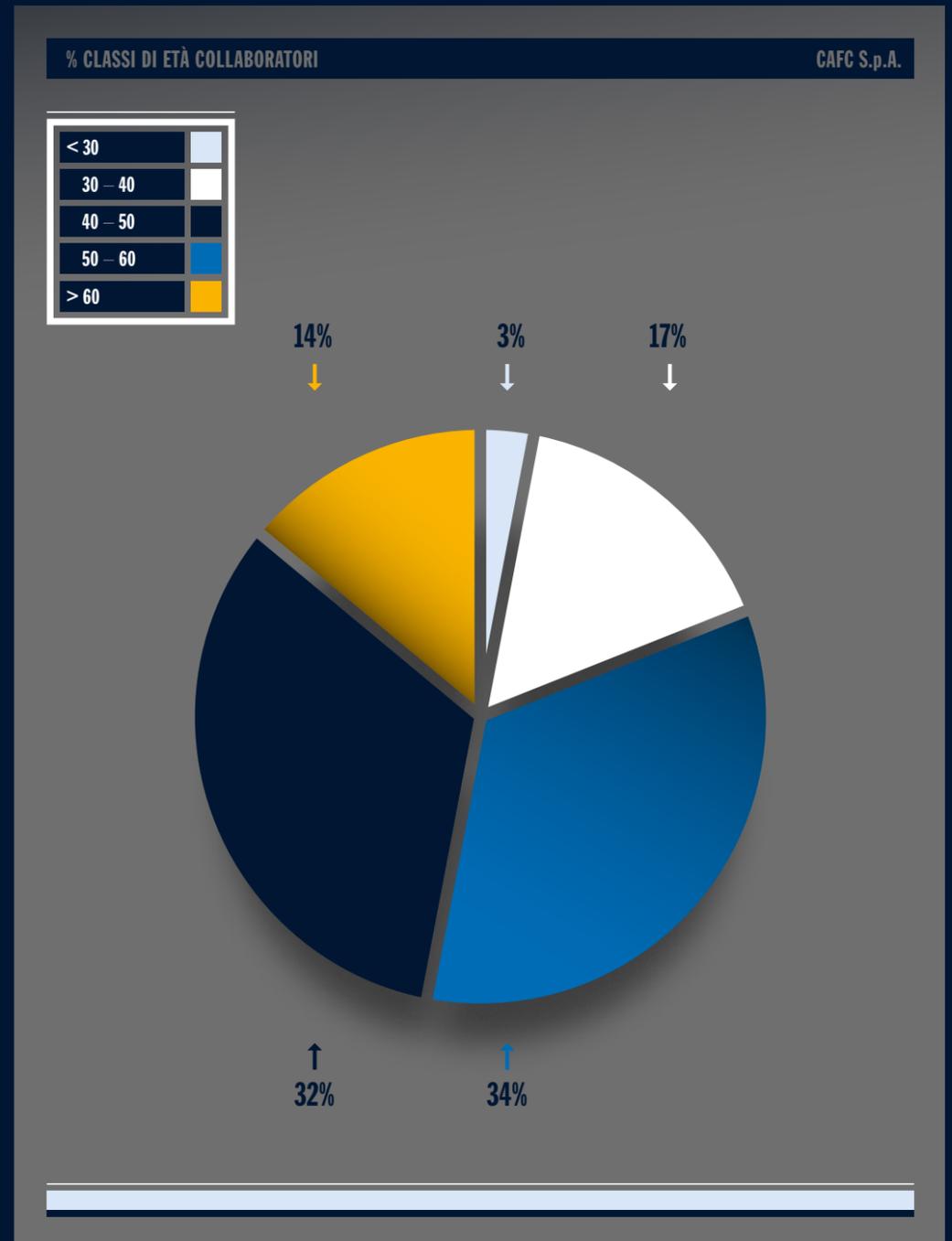
In azienda è applicato il C.C.N.L. unico di settore Gas-Acqua per le aziende aderenti a Utilitalia (la Federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee): la politica di assunzione prevede il generalizzato ricorso a contratti di lavoro a tempo indeterminato (98% dei nostri collaboratori) mentre è quasi irrilevante il ricorso a tipologie di contratti flessibili. La formula del part-time è stata adottata per il 4% 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 31/12/2018 il personale di CAFC S.p.A. era composto da 255 persone di cui 60 di genere femminile e 195 di genere maschile¹. L'età media dei collaboratori è di 49 anni (49 per i maschi e 46 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.

¹ L'analisi della situazione del personale di CAFC S.p.A. fornisce un quadro generale della composizione della forza lavoro in Azienda.

CLASSI DI ETÀ DEI COLLABORATORI						CAFC S.p.A.
2017			2018			
CLASSI DI ETÀ	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
< 30	2	5	7	3	5	8
30 - 40	13	29	42	13	31	44
40 - 50	22	68	90	22	60	82
50 - 60	17	71	88	18	68	86
> 60	6	31	37	4	31	35
TOTALE	60	204	264	60	195	255



Riunione tecnica
Sede centrale CAFC S.p.A
Udine



UN TEAM DI COLLABORATORI PER CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

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	44%
UOMINI	73	56%
TOTALE	131	100%

GENERE ↓	OPERAI	% DI GENERE
DONNE	0	0%
UOMINI	112	100%
TOTALE	112	100%

Per le persone di genere femminile la forza lavoro è concentrata nella qualifica impiegatizia (44% rispetto al totale degli impiegati); due donne si qualificano fra i quadri mentre risultano assenti le qualifiche di operaio e di dirigente. Non sussistono preoccupazioni in relazione a eventuali azioni discriminatorie in atto.

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).

La rappresentazione attraverso il grafico esposto dell'anzianità aziendale pone in evidenza come in CAFC S.p.A. la maggior parte delle persone abbia un periodo di permanenza in Azienda superiore ai 10 anni; tale risultato comprova l'ottima capacità di retention dei dipendenti.

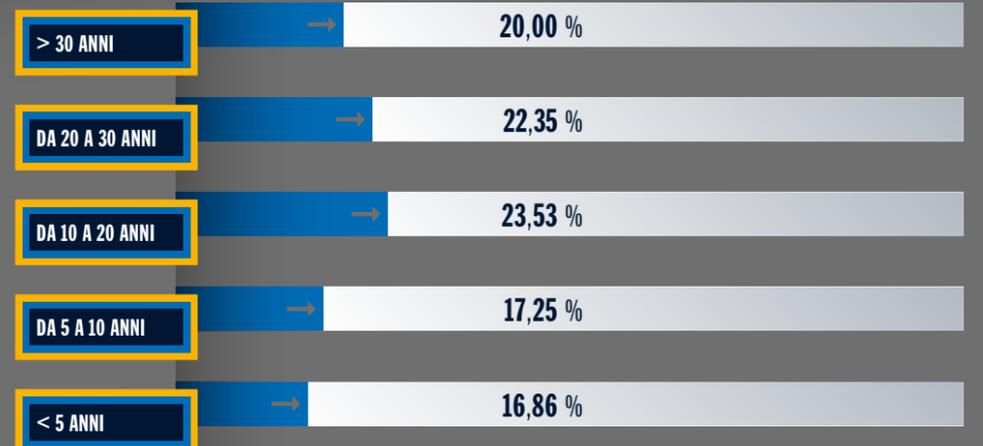
Analizzando i dati relativi ai movimenti del personale nel corso dell'ultimo biennio, alle cause delle cessazioni dei rapporti di lavoro e alcune statistiche relative al tasso di turnover in uscita (rapporto tra personale in uscita nel periodo e organico inizio anno), al tasso di turnover in entrata (rapporto tra personale in entrata nel periodo e organico inizio anno) e al tasso di turnover complessivo (rapporto tra la somma del personale in uscita ed entrata e organico medio del periodo) degli ultimi tre anni, si possono esprimere alcune considerazioni.

L'organico complessivo dell'Azienda è diminuito dalle 264 persone del 2017 alle 255 persone del 2018. Tale riduzione deriva anche dal numero di pensionamenti (7 nel 2017 e 16 nel 2018). Il personale è calato esclusivamente nelle fasce con maggiore anzianità mentre nelle fasce più giovani si registra un numero di entrate maggiori rispetto alle uscite. Per questo motivo il turnover complessivo, essendo correlato con il turnover in entrata e in uscita, registra un significativo aumento nel 2018. In definitiva, l'Azienda sta affrontando un processo di ringiovanimento dell'organico aziendale sia nella forza lavoro inserita nella struttura amministrativa che in quella relativa ai servizi operativi.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE DIVERSE AREE AZIENDALI CAFC S.p.A.

FORZA LAVORO	2017			2018		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
STRUTTURA	44	22	66	42	21	63
SERVIZI OPERATIVI	16	182	198	18	174	192

ANZIANITÀ AZIENDALE CAFC S.p.A.



MOVIMENTI DEL PERSONALE					CAFC S.p.A.
ANNO	USCITE		ENTRATE		
	DIRIGENTI-QUADRI-IMPIEGATI	OPERAI	DIRIGENTI-QUADRI-IMPIEGATI	OPERAI	
2016 →	1	2	2	6	
2017 →	8	2	7	5	
2018 →	11	12	4	10	

TURNOVER AZIENDALE PER FASCIA D'ETÀ							CAFC S.p.A.
CLASSI DI ETÀ	2016		2017		2018		
	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	ENTRATE	USCITE	
< 30 →	1	0	4	1	4	1	
30 - 50 →	6	0	7	1	8	5	
> 60 →	1	1	2	9	2	17	
TOTALE →	8	1	13	11	14	23	

TASSI TURNOVER AZIENDALE				CAFC S.p.A.
	2016	2017	2018	
ORGANICO A INIZIO ANNO →	208	260	263	
ORGANICO MEDIO NELL'ANNO →	211	260	258	
TASSO TURNOVER USCITA →	0,48%	4,23%	8,75%	
TASSO TURNOVER ENTRATA →	3,85%	5,00%	5,32%	
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO →	4,26%	9,21%	14,30%	

CAUSE DELLE CESSAZIONI DEI RAPPORTI DI LAVORO		CAFC S.p.A.
	2018	
DIMISSIONI →	3	
PENSIONAMENTI →	16	
DECESSI →	1	
LICIENZIAMENTI →	1	
INABILITÀ ALLA FUNZIONE →	0	
TRASFERIMENTO AD ALTRE SOCIETÀ →	0	
SCADENZA CONTRATTO A TERMINE →	2	

Analizzando la distribuzione delle ore lavorate e delle causali di assenza, è possibile calcolare il tasso di assenza aziendale che risulta essere di circa del 6,5% per il 2018. Il dato, dopo aver registrato un tendenziale andamento di crescita rispetto agli anni precedenti al 2017 in ragione delle maggiori assenze di lunga durata (malattie, maternità obbligatoria e congedo straordinario L. 104/90), evidenzia un lieve miglioramento nel corso del 2018. 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 (Il tasso di assenza presentato è calcolato come rapporto fra le ore totali di assenza riconducibili alle diverse causali e le ore complessive di lavoro).

ASSENTEISMO				CAFC S.p.A.
TASSO DI ASSENZA →	2018	2017	2016	
	6,51%	6,97%	5,95%	

% CAUSALI D'ASSENZA RISPETTO ALLE ORE LAVORATE

CAFC S.p.A.

P E S O A N N O →	2 0 1 8	2 0 1 7	2 0 1 6
ORE LAVORATE →	83,37%	82,62%	83,94%
MALATTIA →	3,57%	3,72%	3,67%
PERMESSO RETRIBUITO →	0,01%	0,00%	0,00%
CONGEDO MATRIMONIALE →	0,05%	0,03%	0,04%
MATERNITÀ OBBLIGATORIA →	0,39%	0,88%	0,22%
MATERNITÀ FACOLTATIVA →	1,00%	0,53%	0,19%
PERMESSI AMMINISTRATIVI →	0,02%	0,01%	0,01%
CONGEDO NON RETROATTIVO E ASPETTATIVA →	0,30%	0,10%	0,13%
PERMESSO STUDIO →	0,01%	—	—
DECESSO FAMILIARI →	0,04%	0,03%	0,02%
MALATTIA FIGLIO →	0,01%	0,00%	0,02%
PERMESSO NON RETRIBUITO →	0,01%	0,00%	0,01%
CONGEDO STRAORDINARIO L. 104/92 →	0,16%	0,57%	0,01%
CONGEDO PARENTALE L. 104/92 - 3 gg. MESE →	0,57%	0,56%	0,31%
SCIOPERO →	0,02%	0,10%	0,73%
ORE INFORTUNIO →	0,08%	0,03%	0,11%
PERMESSI SINDACALI →	0,12%	0,10%	0,17%
DONO SANGUE →	0,06%	0,08%	0,13%
FERIE/R.O.L. →	10,08%	10,40%	10,10%
RICOVERO OSPEDALIERO →	0,08%	0,21%	0,17%
DAY-HOSPITAL →	0,01%	0,02%	0,01%

UN TEAM DI COLLABORATORI
PER CRESCERE E SVILUPPARE L'AZIENDA

3.1

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

3.2

- 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 uomini e 2 donne. 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 4% dei contratti di lavoro, a cui sono interessate esclusivamente persone di genere femminile
- Nel corso del 2018 sono state assunte 14 persone, 2 delle quali di genere femminile. Di queste assunzioni 10 sono state a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato. Queste ultime sono

3.2

PARITÀ DI GENERE

avvenute per far fronte ad assenze di personale o per attività stagionali. Tutte le assunzioni sono avvenute previa selezione pubblica

- Nel corso del 2018 si registrano 10 avanzamenti di carriera dei quali 1 relativo a persone di genere femminile
- Tutte le persone che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrate sul posto di lavoro. Le persone che hanno usufruito del congedo parentale nel corso dell'anno 2018 sono state complessivamente 8 di cui 2 hanno usufruito del congedo parentale ad ore

3.3

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 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
- Come previsto dal CCNL di riferimento, dal 2018 è stata attivata la polizza assicurativa nel caso di premorienza o invalidità permanente certificata che comporti la cessazione del rapporto di lavoro del lavoratore
- È stata inoltre attivata, sulla base di un accordo siglato con le RSU, una polizza assicurativa per garantire la liquidazione di un capitale qualora un dipendente perda il posto di lavoro a causa del supero del periodo di comporto. Il costo di tale polizza è suddiviso fra l'Azienda e il dipendente con percentuali del 60% e del 40% ed è deducibile fiscalmente. Il costo annuale a carico del dipendente risulta essere pari a 18,00 euro
- Ai collaboratori viene fornita una tessera mensa su 100 locali convenzionati attivando un servizio (esentasse) per i dipendenti di mensa diffusa

3.4

CATEGORIE PROTETTE

- CAFC S.p.A. dà piena attuazione alla L. 68/99 in materia di collocamento obbligatorio. Al 31/12/2018 la Società ha in forza 11 persone iscritte alle liste della L. 68/99 come lavoratori disabili e 4 persone iscritte come appartenenti alle categorie protette

RELAZIONI SINDACALI

3.5

L'Azienda ha organizzato diversi incontri con le RSU aziendali e nel corso dell'anno 2018 sono stati siglati 5 accordi sindacali per i quali si espongono le tematiche di attinenza.

- Accordo aggiornamento obiettivi anno 2018 ai fini dell'erogazione del premio di risultato
- Accordo per le modalità di riconoscimento dell'indennità di reperibilità per gli anni 2019-2021
- Accordo sulle chiusure aziendali previste nel 2019
- Accordo sulla calendarizzazione delle semi-festività per l'anno 2019
- Accordi relativi all'approvazione di un piano formativo finanziato da terzi (Fondimpresa)

In Azienda sono presenti iscritti alle seguenti sigle sindacali: CGIL, CISL, UIL e UnionQuadri. Complessivamente gli iscritti ad organizzazioni sindacali sono, alla data del 31.12.2018, n. 75 dipendenti su n. 255 dipendenti in forza per una percentuale pari al 29%.

PREMI AZIENDALI

3.6

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 di risultato, determinato secondo i seguenti criteri:

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

FORMAZIONE E SVILUPPO

3.7

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. sono 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. Per l'anno 2018 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	2018	318	42
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA E COMMERCIALE	2018	300	56
FORMAZIONE SICUREZZA	2018	1.699	143
FORMAZIONE ITC	2018	567	94
TOTALE →		2.884	335

INDICATORI STATISTICI ORE FORMAZIONE DIPENDENTI CAFC S.p.A.

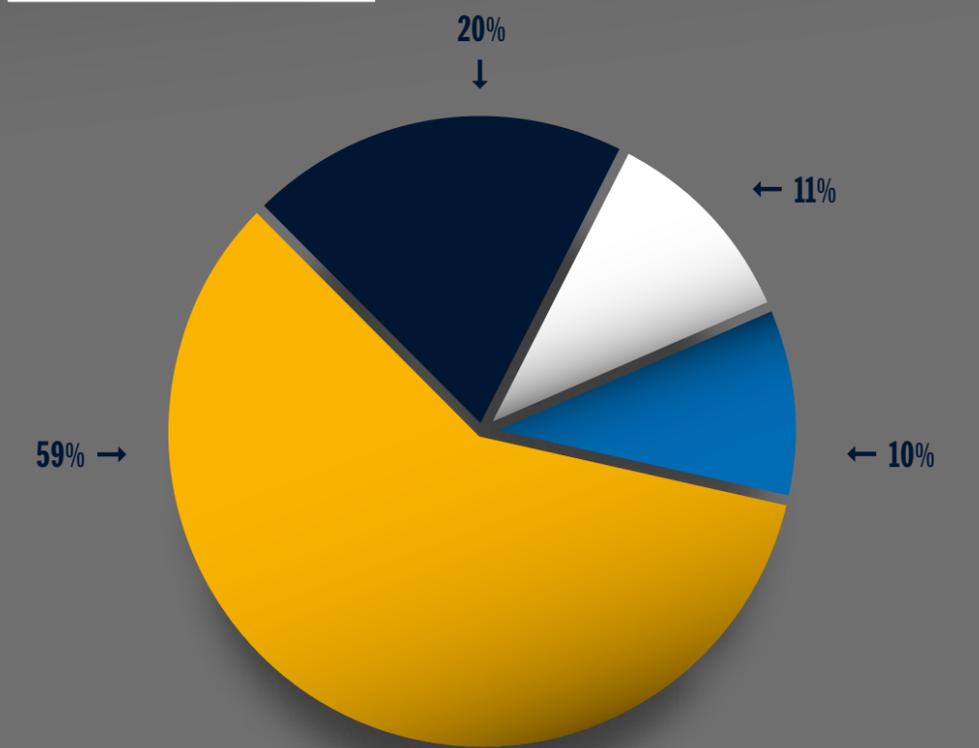
INDICATORE	VALORE
ORE FORMAZIONE COMPLESSIVE 2018 →	2.884
ORE FORMAZIONE COMPLESSIVA IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO →	1.699
INVESTIMENTO COMPLESSIVO IN FORMAZIONE NEL 2018 →	72.000 €



Corso di formazione
Sede Centrale, CAFC S.p.A.
Udine

% FORMAZIONE AREE AZIENDALI CAFC S.p.A.

FORMAZIONE TECNICA	20%
FORMAZIONE AMMINISTRATIVA	11%
FORMAZIONE COMMERCIALE	10%
FORMAZIONE SICUREZZA	59%
FORMAZIONE ICT	



Il personale di nuova assunzione viene accolto in Azienda attraverso un welcome training, ovvero un percorso formativo strutturato e finalizzato a creare le basi per responsabilizzarlo sul proprio ruolo e anche per trasmettergli l'identità e senso di appartenenza del 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. I nuovi assunti vengono affidati ad un tutor aziendale che li segue durante il periodo di inserimento, la cui durata dipende sia dalla mansione da svolgere che dalla professionalità pregressa del nuovo arrivato.

Nel corso dell'anno 2018 l'Azienda ha accolto studenti delle scuole superiori per i periodi di alternanza scuola-lavoro.

In particolare sono stati accolti studenti provenienti da:

- ITS Malignani di Udine: n. 1 studente per il corso di studi in Informatica e Telecomunicazioni (periodo di stage 3 settimane); n. 2 studenti per il corso di studi in Chimica e Biotecnologie Ambientali (periodo di stage 2 settimane); n. 1 studente per il corso di studi in Chimica e Biotecnologie Ambientali (periodo di stage 3 settimane)
- ITS Malignani di Cervignano del Friuli: n. 3 studenti per il corso di studi in Chimica e Biotecnologie Ambientali (periodo di stage 2 settimane)
- IT Zanon di Udine: n. 2 studenti per il corso di studi in Relazioni Internazionali per il Marketing (periodo di stage 4 settimane); n. 2 studenti per il corso di studi in Amministrazione e Finanza (periodo di stage 3 settimane)
- ISIS Paschini - Linussio di Tolmezzo: n. 1 studente per il corso di liceo scientifico (periodo di stage 2 settimane)
- ITI Bearzi di Udine: n. 1 studente per il corso di studi in Informatica e Telecomunicazioni (periodo di stage 4 settimane)

È stato inoltre attivato un tirocinio di formazione e di orientamento, in collaborazione con l'Università degli Studi di Udine, per il Corso di Laurea triennale in Scienze per l'ambiente e la natura, della durata di 200 ore, che si concluderà nel corso del 2019.

IL CIRCOLO RICREATIVO

Il Circolo Ricreativo nacque durante gli anni 1980 per impulso degli allora amministratori e segretario del Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale. Lo scopo iniziale era l'organizzazione della cena di Natale fra i dipendenti dell'Ente. Dopo pochi anni, tuttavia, l'interesse per il Circolo crebbe e venne organizzato un primo importante evento culturale: la partecipazione alla "Fiera del Tubo" di Düsseldorf in Germania (l'esposizione esiste ancora oggi con la denominazione di "Fiera Internazionale delle Tecnologie per la Produzione e Lavorazione del Tubo"). Seguirono altre iniziative come l'organizzazione di gite e tornei di calcio fra il personale dei comprensori. Nel corso degli anni l'attività si accrebbe attraverso nuove gite, cene, incontri sportivi, visite a mostre di carattere artistico, partecipazioni a spettacoli teatrali.

Numerose le iniziative organizzate anche nel corso del 2018: il viaggio a Dublino in occasione di San Patrizio, la visita alla mostra dedicata a Van Gogh a Vicenza, la visita alla mostra "Padri e figli" organizzata da Don Geretti a Illegio, la partecipazione alla staffetta Telethon (il Circolo vi partecipa da tre anni), il torneo di calcetto a San Mauro di Premariacco, la Gara di Go-Kart a Precenico e, come ogni anno, l'organizzazione della "Cena del Bowling" nel periodo natalizio.

Pagando la quota annua, al Circolo Ricreativo si possono iscrivere i dipendenti di CAFC S.p.A. e i loro familiari e anche persone esterne come ad esempio gli ex-dipendenti oggi in pensione. Il Circolo dispone di un regolare statuto e percepisce ogni anno, sulla base di regole determinate con un accordo stipulato con le organizzazioni sindacali, un contributo da parte dell'Azienda calcolato in proporzione al totale dei suoi dipendenti (compresi quelli non iscritti al circolo).

Il Circolo Ricreativo assume un'importante funzione sociale, in quanto le persone che partecipano alle iniziative, in queste occasioni, si spogliano dai ruoli e dalle gerarchie che devono correttamente rispettare sul posto di lavoro. Questo, avvicinando le persone, consente di instaurare relazioni positive che favoriscono lo sviluppo di un miglior clima di lavoro fra i dipendenti.

LA VISITA DELL'ARCIVESCOVO A CAFC S.p.A.

Nel corso del 2018, per la prima volta, l'Arcivescovo di Udine ha incontrato il personale, i dirigenti e i membri del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. Nel corso della sua visita, Monsignor Andrea Bruno Mazzocato ha espresso apprezzamento per l'impegno con cui la Società si impegna per l'acqua, un bene che rappresenta "un patrimonio sociale e un simbolo per eccellenza della vita". Durante l'incontro è stato presentato anche il volto solidale dell'Azienda, attraverso piani di rateizzazione verso le persone in difficoltà economiche anche a causa della perdita del lavoro, nonché l'introduzione del Bonus sociale idrico per i soggetti e le famiglie che si trovano in situazioni critiche. È stata inoltre ribadita l'attenzione dell'Azienda per la salute e la sicurezza dei lavoratori.



Direttore Generale
e giovane addetto
San Daniele del Friuli (UD)

“Safety First” è per CAFC S.p.A. un principio alla base di tutte le proprie attività e una costante del suo modo di intendere il lavoro. Perseguire la cultura della sicurezza in Azienda e nella propria catena di fornitura richiede la sistematica capacità di programmare e realizzare attività di prevenzione e protezione della salute dei lavoratori.

Questo è possibile soltanto grazie a una struttura organizzata coerente con tale scopo; 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 sul lavoro e delle cause di pregiudizio alla salute dei lavoratori, attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei processi aziendali. Porre in essere con concretezza questi processi richiede il coinvolgimento di tutto il personale aziendale, dal dipendente operativo ai massimi vertici societari. Anche nel 2018 sono, pertanto, proseguite le iniziative di sensibilizzazione di tutti i lavoratori affinché lo stimolo a mantenere tra gli obiettivi aziendali la logica “Safety First” rimanga vivo in tutte le attività nelle quali il personale è coinvolto. Di conseguenza, i dipendenti sono costantemente formati e informati 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 dei ruoli ricoperti. Fra le numerose azioni attuate dall'Azienda per migliorare la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori 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

In maniera specifica, inoltre, si menzionano i consistenti investimenti sostenuti dall'Azienda nel corso del 2018, nelle attività sistematiche di miglioramento degli accessi agli impianti di ogni tipo presenti sul territorio di competenza.

Si riportano gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni, con i dati aggiornati all'esercizio 2018. A questo riguardo è opportuno sottolineare che, tra i molti indici che possono essere utilizzati per descrivere il fenomeno infortunistico, CAFC S.p.A. ha scelto quelli utilizzati da INAIL per “misurare” l'andamento degli infortuni di un'azienda, in modo da consentire il confronto dei dati con altre realtà del settore.

L'andamento degli infortuni in CAFC S.p.A. è caratterizzato da numeri decisamente esigui, motivo per cui da un anno all'altro si può riscontrare una notevole variazione percentuale. Si rileva comunque che la media degli ultimi tre anni dell'indice di gravità degli infortuni registra una performance nettamente minore (0,14) rispetto al valore medio INAIL di settore comparto produttivo (1,41 - Fonte: <https://bancadaticsa.inail.it>); tale andamento medio è in costante riduzione negli ultimi 10 anni. Gli indici infortunistici aziendali vengono strettamente monitorati e vengono esposti e discussi nelle riunioni periodiche del Servizio Prevenzione e Protezione 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 pari a circa 11% di infortuni “in itinere”, ossia quelli che il lavoratore subisce nel percorso casa-lavoro; essi 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 4	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7	2 0 1 8
NUMERO MEDIO DIPENDENTI →	214	210	209	255	253
NUMERO MEDIO OPERAI →	93	120	87	111	112
NUMERO MEDIO IMPIEGATI →	120	122	87	144	141
TOTALE INFORTUNI →	2	3	6	2	3
INFORTUNI OPERAI →	2	3	5	2	2
INFORTUNI IMPIEGATI →	0	0	1	0	1
GIORNI DI INFORTUNIO TOTALI →	54	41	75	15	54
GIORNI DI INFORTUNIO OPERAI →	54	41	68	15	51
GIORNI DI INFORTUNIO IMPIEGATI →	0	0	7	0	3
INDICATORI INFORTUNI	2 0 1 4	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7	2 0 1 8
INDICE DI FREQUENZA →	5,60	8,47	18,16	4,82	7,97
MEDIA MOBILE TRIENNALE →	13,28	8,39	10,74	10,48	10,32
INDICE DI GRAVITÀ →	0,15	0,12	0,23	0,04	0,14
MEDIA MOBILE TRIENNALE →	0,23	0,11	0,17	0,13	0,14



Controlli di sicurezza in cantiere
Biauzzo, Codroipo (UD)



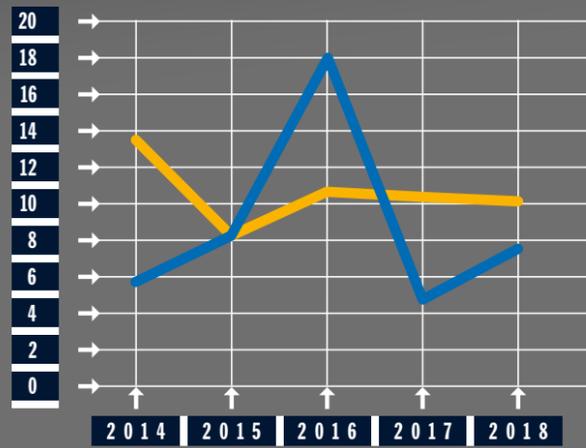
Manutenzione impianto
di telecontrollo Monte Tenchia
Cercivento (UD)

INDICE FREQUENZA E GRAVITÀ INFORTUNI

CAFC S.p.A.

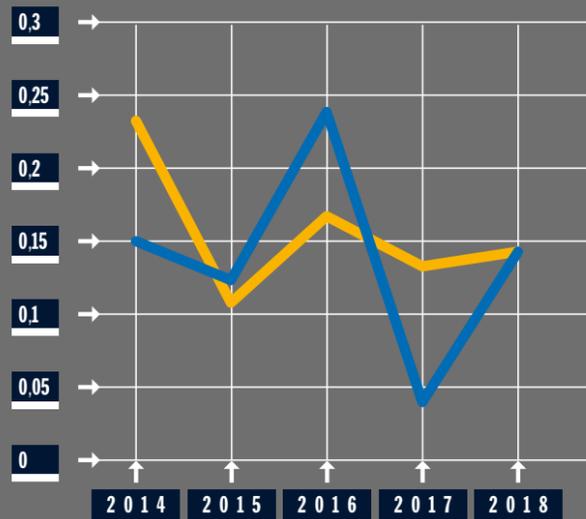
INDICE FREQUENZA

MEDIA MOBILE TRIENNALE



INDICE DI GRAVITÀ

MEDIA MOBILE TRIENNALE



Ispezione trincea drenante Zompitta (UD)



Verifica serbatoio
Monte Zoncolan
Ravascletto (UD)

4

UNA

RISORSA

DA TUTELARE

CON INTELLIGENZA

ED

ENERGIA



Verifica sorgente
Gabrovizza, Savogna (UD)

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

Assumere la responsabilità di gestione del Servizio Idrico Integrato con l'obiettivo di migliorarne le prestazioni nel tempo, significa saper gestire la complessità delle diverse interazioni tra i servizi di captazione, di adduzione, di distribuzione dell'acqua potabile e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La struttura organizzativa di CAFC S.p.A., presentata nella sezione "Governance" di questo report, evidenzia come l'Azienda sia organizzata in quattro Divisioni Operative: Acquedotto, Fognatura, Depurazione e Produzione Energia Elettrica. Tali divisioni non vanno considerate come separate nello svolgere le singole funzioni operative; esse vengono gestite in maniera coordinata dall'Azienda attraverso i servizi trasversali che, integrando le attività delle Divisioni, garantiscono l'unitarietà d'azione e permettono un importante efficientamento. Tali servizi sono: Staff Operativi, Manutenzione ed Engineering.

Di seguito, per comprendere meglio i contenuti del Servizio Idrico Integrato, si dettagliano le attività che caratterizzano l'operatività delle quattro divisioni di CAFC S.p.A.

ACQUEDOTTO

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



Verifica sorgente
Gabrovizza, Savogna (UD)



Ispezione pozzo
Zompitta (UD)



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, verifica assoggettamenti, ecc.)



Realizzazione fognatura
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)



Realizzazione fognatura
Cervignano del Friuli (UD)

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 dei depuratori
- Gestione delle analisi degli scarichi, dei rapporti con gli enti preposti al controllo, delle anomalie di funzionamento



Impianto di depurazione
Tolmezzo (UD)

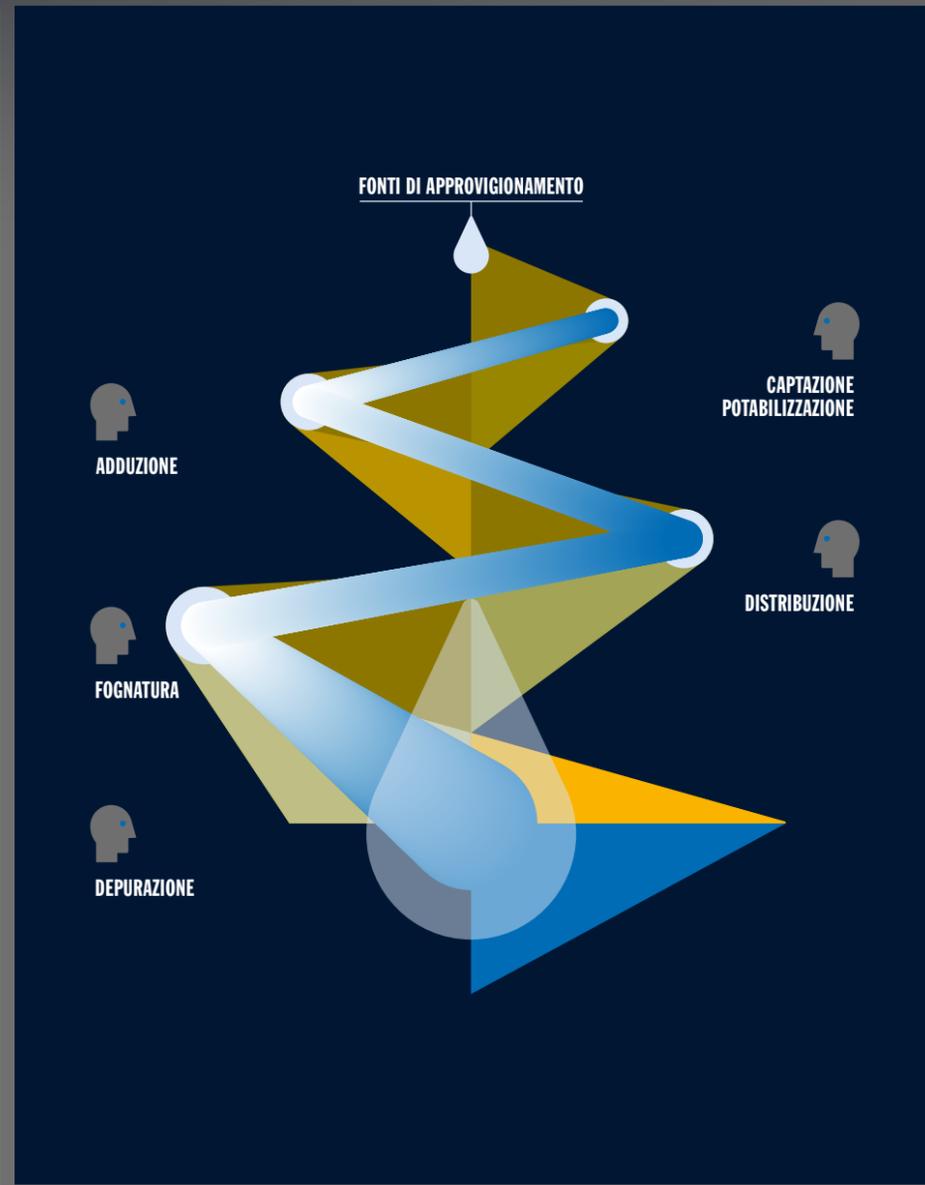
PRODUZIONE DI ENERGIA

- 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) e di un altro che sarà completato nel corso del 2019 (Biauzzo)
- Gestione e manutenzione di una turbina di produzione di energia idroelettrica presso un impianto di depurazione, in funzione dagli inizi di novembre 2018; l'energia prodotta è destinata all'autoconsumo, presso lo stesso impianto
- 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



IL PERCORSO DELL'ACQUA

CAFC S.p.A.



Centrale elettrica Ancona
Udine



La divisione Acquedotto presiede alla gestione del ciclo dell'acqua e sviluppa le seguenti operazioni:

- **captazione:** l'acqua viene prelevata dalle falde acquifere sotterranee, dalle sorgenti o dai corsi d'acqua attraverso pozzi e opere di presa
- **potabilizzazione:** l'acqua, quando le sue caratteristiche batteriologiche, chimiche o fisiche lo rendano necessario, viene trattata con appositi reagenti (biossido di cloro, ipoclorito di sodio, trattamento a raggi UV) per garantirne la disinfezione e quindi la potabilità. In alcuni casi può essere necessario un trattamento di filtrazione (torbidità; presenza di sostanze chimiche estranee)
- **distribuzione:** attraverso le reti dell'acquedotto, mediante l'adduzione e la distribuzione, l'acqua viene resa disponibile alle derivazioni di utenza presso le sedi degli utenti finali, con la portata e la pressione necessarie all'erogazione del servizio

CAFC S.p.A. gestisce oltre 2.500 impianti, di varie dimensioni. Il territorio gestito va dal confine di stato con l'Austria alla costa adriatica e dal confine occidentale dell'ex Provincia di Udine al confine di stato con la Slovenia, per un'estensione di circa 93 chilometri in direzione est/ovest e di circa 111 chilometri in direzione nord/sud, su una superficie di circa 4.600 chilometri quadrati, con caratteri territoriali, geologici, urbanistici ed insediativi (e quindi impiantistici) molto variabili.

Le tubazioni che compongono la rete di adduzione e di distribuzione dell'acquedotto misurano oltre 5.900 chilometri di lunghezza e forniscono più di 470.000 cittadini (600.000 nelle stagioni estive per effetto dell'afflusso di turisti) che usufruiscono dei servizi di acquedotto su larga parte del territorio della ex Provincia di Udine. Le reti fognarie hanno una lunghezza di circa 3.900 km. Di seguito un'indicazione più precisa sulla lunghezza delle reti idriche e fognarie di CAFC S.p.A.

DIMENSIONI RETI		CAFC S.p.A.
LUNGHEZZA RETI →	CAFC S.p.A.	
RETI ACQUEDOTTO →	5.982 km	
RETI FOGNATURA →	3.959 km	

La misura delle reti è un dato di rilievo tecnologico che viene mantenuto aggiornato in base alle estensioni delle reti e dei territori gestiti. In particolare, si rileva la notevole estensione verificatasi a seguito della fusione con Carniacque S.p.A. e il conseguente conferimento alla gestione di CAFC S.p.A. di tutti i relativi impianti, reti di acquedotto e di fognatura necessari per l'erogazione del servizio idrico integrato nella zona montana della regione.

La rete idrica di CAFC S.p.A. è servita da cinque principali impianti di presa:

- l'impianto di Molino del Bosso, località che si trova fra i territori di Artegna, Buja e Osoppo dove ha sede l'impianto di captazione principale; i pozzi originali realizzati ai primi del 1900 sono stati sostituiti da 12 pozzi dotati di elettropompe che estraggono dalla falda mediamente circa 1.100 litri (max 1.700) al secondo. Un capolavoro ingegneristico storico, oggi aggiornato in chiave di affidabilità ed efficienza
- l'impianto di presa di Biauzzo, in comune di Camino al Tagliamento, dotato di 2 pozzi

- l'impianto di presa Fauglis, comune di Gonars, dotato di 3 pozzi
- l'impianto di presa di Musi, situato in comune di Lusevera, ai piedi dell'omonima catena montuosa, presso le sorgenti del torrente Torre. Si tratta di una struttura realizzata nel 1932, che è stata oggetto di un profondo restyling alla fine degli anni 1990 al fine di renderla maggiormente sicura nei confronti delle piene del torrente Torre. È una fonte che fornisce acqua 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

Le acque vengono prelevate dagli impianti di presa attraverso falde acquifere (vengono gestiti 68 pozzi) o dalle sorgenti (se ne gestiscono 533 alle quali si aggiungono 17 briglie). Nel 2018 sono stati prodotti nei propri impianti 69.444.225 m³ di acqua, dei quali 57.633.414 m³ (pari al 82,99%) captati da pozzi e 11.810.811 m³ (pari al 17,01%) dalle sorgenti. L'acqua prodotta presso gli impianti di CAFC S.p.A. presenta una buona qualità chimica e microbiologica; viene comunque effettuato un leggero trattamento di disinfezione, come richiesto dalle autorità sanitarie incaricate della vigilanza, al fine di garantire la sicurezza batteriologica richiesta in corrispondenza delle singole utenze.

FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO

CAFC S.p.A.

ACQUA IMMESA IN RETE 2018

POZZI →	57.633.414 m ³
SORGENTI →	11.810.811 m ³
TOTALE →	69.444.225 m ³

Relativamente ai principali indicatori del servizio di fornitura idrica, aggiornati all'anno 2018, si espongono alcune considerazioni:

- per gli anni 2018 e 2017 sono inclusi i volumi ex Carniacque S.p.A., sebbene ancora non efficacemente misurati, mentre per l'anno 2016 si riportano dati di CAFC S.p.A. senza la zona montana. Questa parte di territorio della Provincia di Udine e, in parte minore, la zona di pianura, sono caratterizzate dalla mancanza di contatori. Tale assenza, non inficiando l'attendibilità complessiva dei dati (le zone con più ampia densità abitativa sono coperte), non consente ancora di avere un "bilancio idrico" dell'area servita da CAFC S.p.A. senza stime (per informazioni sulla consistenza dei contatori virtuali si rimanda alla relazione sulla gestione del Bilancio d'esercizio 2018)
- la diminuzione del volume misurato alle utenze è dovuta alla stabilizzazione e messa a regime del sistema di misura. Nel 2017 si erano stimati, sulla base dei dati forniti dalla società Carniacque S.p.A., volumi virtuali, cioè stimati e non misurati, superiori a quelli rilevati successivamente applicando le metodologie consolidate di CAFC S.p.A.
- per il Comune di Sappada, che è transitato dalla regione Veneto alla Regione Friuli Venezia Giulia, sono in corso una serie di contatti con l'amministrazione comunale e con il gestore del SII della Provincia di Belluno (BIM - Gestione Servizi Pubblici S.p.A.) che precedentemente gestiva il servizio, al fine di pianificare la transizione

INDICATORI SERVIZIO FORNITURA IDRICA		CAFC S.p.A.		
VOLUMI (m ³)	2016	2017	2018	
PRODOTTI IN IMPIANTI PROPRI	62.337.457	69.976.907	69.444.225	
CONSEGNATI AD ALTRI SISTEMA ACQUEDOTTO	565.265	594.896	662.995	
ACQUISTATI DA ALTRI SISTEMA ACQUEDOTTO	602.519	608.569	789.621	
% ACQUISTATI DA ALTRI SISTEMI ACQUEDOTTO	0,96 %	0,86 %	1,14 %	
MISURATI DI ACQUA ALLE UTENZE	30.175.489	37.815.610	35.541.239	
VOLUME FATTURATO	30.740.754	38.410.506	36.204.234	

- Il volume d'acqua approvvigionata da altri sistemi acquedotto riguarda il servizio del Comune di Forgalia nel Friuli (acquisto dall'Acquedotto Destra Tagliamento) e in maniera decisamente inferiore da Acquedotto Poiana e da CAP Camporosso; risulta essere di poco superiore all'1%

L'indice delle perdite in distribuzione, ricavato dal rapporto tra il volume perso in distribuzione (definito, dal D.M. 08.01.1997, n. 99, come volume perso nelle condotte, volume perso per disservizi, volume perso per derivazioni fraudolente, volume perso per errori degli strumenti di misura) e il volume immesso in rete è salito al 36%, valore ancora in linea con la media degli acquedotti italiani (38,30%)², ma peggiorativo rispetto il valore del 32% della rete CAFC S.p.A. storica. Notevole è l'impegno dell'Azienda per riportare il valore delle perdite al valore precedente alla gestione della zona montana. Importante per questa azione è anche l'installazione dei contatori nelle 16.350 utenze prive e l'installazione dei misuratori di portata di processo che consentiranno una più accurata determinazione del bilancio idrico.

CAFC S.p.A. gestisce un acquedotto molto esteso su un territorio vasto con una bassa densità delle utenze; questa caratteristica fisica lo identifica quale grande acquedotto "rurale". ARERA, molto opportunamente, ha definito due indicatori per le perdite idriche:

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

Per quanto riguarda l'indicatore M1a, CAFC S.p.A. si colloca nella fascia A, ovvero quella con le perdite minori, che presuppone un obbligo di mantenimento della posizione.

Per quanto riguarda l'indicatore M1b, CAFC S.p.A. si colloca nella fascia C, con obbligo di migliorata continua su base annuale.

PERDITE IN DISTRIBUZIONE		CAFC S.p.A.		
A N N I	2016	2017	2018	
INDICE DELLE PERDITE IN DISTRIBUZIONE (%)	31%	32%	36%	
TASSO MEDIO DI PERDITA IDRICA PER KM GESTITO (m ³ /km/g)	14,66 *	13,66 **	14,98	

* Indicatore calcolato senza zona montana ** Indicatore con zona montana stimata

La determinazione preliminare dell'ILI (Infrastructure Leakage Index), secondo il metodo standardizzato IWA, applicato in via sperimentale sui dati 2015, 2016, 2017 ha fornito esiti confortanti sull'infrastruttura acquedotto storico di CAFC S.p.A. nel suo complesso. La determinazione dell'indicatore sarà effettuata anche per il 2018. Si è conclusa 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. Dal 2019, grazie anche ad una nuova piattaforma informatica in corso di implementazione, gli indicatori ARERA sulle perdite saranno verificati trimestralmente al fine di conseguire gli obiettivi di miglioramento che ARERA individuerà ed assegnerà per l'anno 2020². La gestione degli interventi finalizzati a limitare le perdite in distribuzione e, in generale, a migliorare le infrastrutture dell'acquedotto gestito da CAFC S.p.A., si ispira a criteri quali la continua ricerca di efficienza (minori costi) e l'aumento della qualità delle prestazioni agli utenti. Gli investimenti si concentrano nella realizzazione/ottimizzazione di impianti e di reti di distribuzione oltre che sulle manutenzioni straordinarie necessarie per garantire la continuità del servizio. Interventi quali le attività di sostituzione delle reti di distribuzione, di movimentazione dei contatori, di gestione dell'utenza e di riparazione delle adduttrici sono stati svolti attraverso il ricorso al personale di CAFC S.p.A., mentre la costruzione e la sostituzione di allacciamenti di utenza e, parzialmente, le riparazioni delle reti sono state affidate in appalto a terzi ottenendo significative riduzioni dei costi di realizzazione. Di seguito si espongono in forma tabellare i principali indicatori di gestione della rete acquedotto gestita da CAFC S.p.A. che misurano l'impegno dell'Azienda verso una gestione sostenibile della rete di distribuzione. Per ulteriori considerazioni su queste prestazioni si rimanda alla Relazione sulla Gestione del Bilancio d'esercizio 2018.

² Indicatore individuato dal rapporto Ecosistema urbano di Legambiente per i capoluoghi di provincia italiani nel 2016.



PRINCIPALI INDICATORI DI GESTIONE ACQUEDOTTO

CAFC S.p.A.

TIPOLOGIA	2016	2017	2018
NUOVI ALLACCIAMENTI UTENZA →	314	242	243
POSE NUOVI CONTATORI →	664	574	775
SOSTITUZIONE CONTATORI VETUSTI →	8.585	7.964	7.000
TOTALE RIPARAZIONE RETI →	619	1.131	1.362
RIPARAZIONI RETI →	577	1.129	1.361
RIPARAZIONI RETI REPERIBILITÀ →	42	320	1
RIPARAZIONI ADDUTTRICI →	30	66	33
TOTALE RIPARAZIONE UTENZA →	16	37	19
RIPARAZIONE UTENZA TRAMITE RICERCA →	15	20	18
RIPARAZIONE UTENZA IN REPERIBILITÀ →	1	17	1
SOSTITUZIONE UTENZA →	497	724	624
INTERVENTI IN REPERIBILITÀ →	196	467	178
PIOMBATURE PER MOROSITÀ →	813	542	994
PIOMBATURE PER DISDETTA →	1.586	1.750	1.933



Centrale di Zamir
Stregna (UD)

Il tema dell'acqua potabile è molto delicato, oltre che largamente discusso dall'opinione pubblica, 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 sua capacità di analisi è molto spinta: oggi infatti le nuove tecnologie permettono di evidenziare nell'acqua dei sottoprodotti nocivi che prima non erano rilevabili, e in questo senso l'Azienda sta partecipando a programmi di ricerca volti alla verifica della presenza dei cosiddetti inquinanti emergenti.

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). I controlli esterni sono quelli svolti dall'azienda sanitaria per verificare che le acque destinate al consumo umano soddisfino i requisiti del D. Lgs. 31/2001

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, 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 degli 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.



Centrale di Zamir
Stregna (UD)

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'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (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 estratte 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 più elevata negli acquedotti che servono i Comuni siti nel territorio udinese, a cavallo della fascia delle risorgive. Le centrali di produzione di acqua potabile ubicate in queste zone sono dotate di efficaci sistemi di filtri a carboni attivi, che vengono gestiti e mantenuti con grande cura e attenzione, vista l'importanza della loro funzione.

I depuratori delle acque reflue 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. che investe in essa consistenti risorse. 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 per ridurre al minimo la quantità di cloro nell'acqua: in questo modo viene conservata al massimo la qualità organolettica dell'acqua, garantendo nel contempo un'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. Tali protocolli definiscono le analisi da effettuare in ciascun caso; tali analisi sono le seguenti:

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

Dal sito web di CAFC S.p.A. (www.cafcspa.com), attraverso un link presente in home page e denominato "Verifica cosa bevi – Analizza l'acqua della tua città", è possibile prendere visione delle analisi dell'acqua distribuita nelle varie aree territoriali, in base alle varie fonti di provenienza dell'acqua.

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 operanti sul territorio della ex 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'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).

L'attività di campionamento materialmente svolta dagli operatori dell'Azienda 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

A titolo di completamento si espongono le statistiche relative ai controlli che l'Azienda esegue attraverso le verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti.

Si può notare il trend di miglioramento negli ultimi cinque anni relativamente alla percentuale di campioni risultati conformi che risulta essere nel 2018 pari al 95% del totale.

ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO

CAFC S.p.A.

INDICATORE →	2014	2015	2016	2017	2018
NUMERO CAMPIONI →	2.140	2.279	1.541	2.180	2.390
NUMERO RISULTATI CONFORMI →	1.925	2.122	1.449	2.067	2.267
% RISULTATI CONFORMI →	90%	93%	94%	95%	95%
PARAMETRI TOTALI ANALIZZATI →	30.894	32.789	30.986	46.281	48.100



**AGIRE NEL RISPETTO
DELLA RESPONSABILITÀ
SOCIALE E AMBIENTALE
RAPPRESENTA UN VALORE
INDISSOLUBILE
DELLA NOSTRA IDENTITÀ,
VISTA LA FORTE VALENZA SOCIALE
CHE IL “BENE ACQUA”
RIVESTE PER LA VITA
DELLE PERSONE
E PER IL TERRITORIO**

UN CHIARO SENSO DI RESPONSABILITÀ AZIENDALE UN IMPEGNO CONDIVISO PER UN PATRIMONIO DI TUTTI

CAFC S.p.A. OPERA IN UN MERCATO REGOLATO,
NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA NAZIONALE E COMUNITARIA,
SOTTO IL CONTROLLO DELLE AUTORITÀ DI SETTORE
E NEL RISPETTO DEGLI UTENTI

LA SOCIETÀ È A TOTALE CAPITALE PUBBLICO ED OPERA
SECONDO IL MODELLO DELLE SOCIETÀ "IN HOUSE"

CAFC S.p.A. ADOTTA STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI RISCHI
COME IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231/2001,
IL CODICE ETICO E IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ,
AMBIENTE E SICUREZZA

CAFC S.p.A. UTILIZZA STRUMENTI IN GRADO DI COINVOLGERE
GLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI NELLA RICERCA
DI NUOVI OBIETTIVI, VERSO I QUALI INDIRIZZARE
CONGIUNTAMENTE GLI SFORZI PER IL MIGLIORAMENTO

AFFIDABILITÀ PROFESSIONALITÀ SICUREZZA IN PERSONA

98%
CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

23%
PERSONALE FEMMINILE SU TOTALE,
4 DONNE (SU 12 COMPONENTI) PRESENTI
NEL COMITATO DI DIREZIONE NEL 2018

IMPEGNO AL RINGIOVANIMENTO
DELL'ORGANICO AZIENDALE

2.884
ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI

ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI
CARATTERIZZATO DA NUMERI
DECISAMENTE LIMITATI

LA PRODUZIONE DELL'ACQUA
L'INNOVAZIONE, LA TECNOLOGIA

UNA RISORSA DA TUTELARE CON INTELLIGENZA ED ENERGIA

5.982 km
LUNGHEZZA COMPLESSIVA DELLE RETI IDRICHE

3.959 km
LUNGHEZZA COMPLESSIVA DELLE RETI FOGNATURE

14,30 m³/km/g
DI PERDITA IDRICA PER KM GESTITO

RISPETTO DEGLI STANDARD ARERA DI QUALITÀ TECNICA

2.390
CAMPIONI SOTTOPOSTI
AD ANALISI DI AUTOCONTROLLO PER L'ACQUEDOTTO

4.486
CAMPIONI SOTTOPOSTI
AD ANALISI DI AUTOCONTROLLO PER LA DEPURAZIONE

73%
DEI FANGHI DA DEPURAZIONE RIUTILIZZATI IN AGRICOLTURA

IL WATER SAFETY PLAN PROSEGUE NEI TEMPI STABILITI

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

AFFRONTARE LE EMERGENZE PENSANDO AL DOMANI

INDIVIDUAZIONE DI NUOVE
POLITICHE DI RIDUZIONE
DELL'IMPRONTA DI CARBONIO
CON PROGETTI SUL TERRITORIO

REALIZZAZIONE
DELL'ANALISI AMBIENTALE INIZIALE
SECONDO LO STANDARD
UNI EN ISO 1400:2015

4.148.752 kWh
DI ENERGIA ELETTRICA
PRODOTTA
CON FONTI RINNOVABILI

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA
IN DIMINUZIONE

IMPEGNO NEL RINNOVO
DEL PARCO MEZZI
PER LA RIDUZIONE
DELL'IMPATTO AMBIENTALE

**IL VALORE
PER IL TERRITORIO**

**INVESTIMENTI POSITIVI PER L'AZIENDA
E PER LA SOCIETÀ**

10,77
MILIONI DI EURO DI RISULTATO NETTO NEL 2018

19,16
MILIONI DI EURO INVESTIMENTI REALIZZATI NEL 2018

43,54
MILIONI DI EURO DI VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO
PRODOTTO E DISTRIBUITO AI PRINCIPALI STAKEHOLDER

57%
DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO 2018
DESTINATO ALLA COPERTURA DEGLI INVESTIMENTI

25.66
MILIONI IMPORTO APPALTI GESTITI NEL 2018

18%
PERCENTUALE IMPORTI FORNITURE AD AZIENDE
CON FORTE IMPATTO OCCUPAZIONALE

**I PROGETTI
EDUCATIONAL**

**DIFFONDERE CONSAPEVOLEZZA
E PARTECIPAZIONE**

**IMPEGNO COSTANTE
NELL'EDUCAZIONE ALL'USO CONSAPEVOLE
DELLA RISORSA IDRICA**

**COLLABORAZIONE CON L'ASSOCIAZIONE
MARATONINA UDINESE**

**FORNITURA DI ACQUA DELLA RETE IDRICA
ALLA STAFFETTA TELETHON
E ALTRE INIZIATIVE PER UN FRIULI
SEMPRE PIÙ PLASTIC FREE**

**SOSTEGNO AL PROGETTO
SOLIDALMENTE GIOVANI 2018**

**OSPITATI TIROCINI
DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO,
VISITE DI STUDENTI UNIVERSITARI
E REALIZZATE TESTIMONIANZE
DURANTE LEZIONI UNIVERSITARIE**

LA NOSTRA
UTENZA

INNALZARE SEMPRE PIÙ IL LIVELLO DEL SERVIZIO

307.789

UNITÀ FINALI SERVITE NEL 2018

**PIENO RISPETTO DEGLI STANDARD ARERA
SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE**

IMPEGNO AL CONTENIMENTO DELLE TARIFFE NEL 2019

1.342

**PIANI DI RIENTRO E 1,2 MILIONI DI RATEIZZAZIONI
PER LE UTENZE IN DISAGIO ECONOMICO**

1.411

RECLAMI GESTITI NEL 2018

LIVELLO DI SODDISFAZIONE GLOBALE

SUI SERVIZI CAFC S.p.A. SUPERIORE A 7 NEL 2018



GLI ACQUEDOTTI DEI PICCOLI COMUNI MONTANI

Fra gli obiettivi per il futuro proposti in fase di redazione del report di sostenibilità del 2017, comparivano anche gli interventi per il miglioramento della qualità delle acque potabili. In particolare, si è voluto porre in evidenza la messa in sicurezza degli approvvigionamenti e dei trattamenti primari anche nei piccolissimi acquedotti rurali montani. Pertanto, CAFC S.p.A. nel corso del 2018 ha effettuato investimenti destinati ad ammodernare gli impianti ed automatizzare i sistemi di trattamento, finalizzati a elevare le caratteristiche chimiche, micro-biologiche e organolettiche delle acque prelevate nel rispetto dei citati parametri di legge. In tal modo, gli impianti sono stati dotati di dispositivi capaci di agire sulle acque con maggiore precisione ottenendo un miglioramento del servizio per l'utente finale, oltre a una più elevata efficienza e sicurezza degli impianti. Da questo punto di vista va ricordato che le moderne tecnologie sulle quali l'Azienda ha investito e continua a investire consentono monitoraggi in modalità telecontrollo delle prestazioni degli impianti.



Fra i 17 goal identificati dall'Agenda 2030 dell'ONU per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile, il punto 6 recita: "Acqua pulita e Servizi igienico sanitari". Il diritto all'acqua potabile di qualità e ai servizi igienico-sanitari è a tutti gli effetti un diritto umano essenziale. Sotto questa luce il Water Safety Plan (WSP), un modello introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, si propone di rendere ancora più sicura l'acqua di rubinetto. Il piano ridisegna il sistema dei controlli, introducendo un modello basato su un metodo globale, capace di prendersi cura della risorsa idrica dal punto di captazione fino all'utenza finale. L'approccio è rivoluzionario, in quanto sposta l'attenzione dall'analisi effettuata sulle acque distribuite, alla prevenzione e alla gestione dei rischi lungo tutta la filiera idrica. Questo rappresenta un'evoluzione rispetto alla prassi delle analisi basate sul rispetto dei parametri di legge attinenti alla sicurezza microbiologica, fisica e chimica della risorsa idrica. Attraverso il WSP infatti la qualità dell'acqua viene garantita non più sulla base di criteri retrospettivi, bensì attraverso la riduzione dei rischi di contaminazione della risorsa idrica, l'eliminazione o la riduzione di potenziali motivi di pericolo e sulla prevenzione di ricontaminazioni nella fase di distribuzione e consumo. Tale approccio permette anche di organizzare con maggiore efficienza gli investimenti necessari per ridurre in via preventiva i rischi di contaminazione delle acque, in ragione dei rischi effettivi e più probabili. Il passaggio al WSP, intrapreso da CAFC S.p.A. a partire dal 2018, comporta un investimento importante in innovazione tecnologica, ricerca e sviluppo della conoscenza, finalizzato a garantire un'acqua sulla quale i controlli non sono solo puntuali e continui, come già avviene, ma anche ritagliati sulle caratteristiche della falda e del territorio, anche grazie al dialogo con i Comuni e con i cittadini.

CAFC S.p.A., assieme alle altre 6 aziende del settore della Regione Friuli Venezia Giulia, ha iniziato un percorso di adesione volontaria al modello Water Safety Plan. Si persegue così l'obiettivo dell'adozione di protocolli di controllo unificati e condivisi con gli altri gestori del servizio idrico della Regione. È da sottolineare che 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.

Il piano richiede anche uno sforzo verso il raggiungimento di nuove competenze. Il personale aziendale incaricato all'attuazione e gestione del WSP ha partecipato nel corso del 2018 a un corso a Roma presso l'Istituto Superiore della Sanità. Durante il 2019 è prevista l'organizzazione di un ulteriore corso di qualificazione professionale che si terrà presso la sede di CAFC S.p.A. e che attribuirà ai partecipanti la qualifica di "Team leader" per i gruppi di lavoro dedicati al WSP.



Manutenzione serbatoio
Treppo Carnico (UD)



Manutenzione serbatoio
Treppo Carnico (UD)

CAFC S.p.A. ha prodotto significativi sforzi organizzativi nel corso del biennio 2017-2018 al fine di giungere a una gestione dei servizi efficiente ed efficace della rete fognaria e degli impianti di depurazione. La Divisione Operativa Fognatura, a seguito della fusione con Carniacque S.p.A. nell'anno 2017, ha operato con una riorganizzazione della gestione che è stata suddivisa in tre zone territoriali (bassa pianura, zona collinare e zona montana) al fine di razionalizzarne e ottimizzarne la conduzione in ragione delle peculiarità del territorio e delle infrastrutture presenti che richiedono, in un territorio geograficamente molto vasto, specifiche conoscenze. La Divisione Operativa Depurazione ha continuato anche nel 2018 con il percorso di ottimizzazione e standardizzazione della gestione degli impianti, sia per garantire la migliore resa dei trattamenti depurativi che per conseguire le massime efficienze di sistema.

La rete fognaria gestita da CAFC S.p.A. si estende per circa 4.000 km. I liquami vengono condotti a 523 impianti di depurazione; fra questi, 3 hanno una potenzialità superiore a 100.000 abitanti equivalenti (AE); 309 sono costituiti da fosse Imhoff, impianti di tipo primario utilizzati per il trattamento dei liquami esclusivamente nei centri abitati di piccola o piccolissima dimensione; in essi si svolgono trattamenti depurativi di tipo fisico come la sedimentazione. Altri 214 sono impianti di tipo biologico con trattamento a fanghi attivi; in queste strutture il trattamento depurativo avviene mediante processo biologico che può essere di tipo secondario (per la rimozione dei macroinquinanti) o terziario (per la rimozione spinta di azoto e fosforo).

In generale, la rete fognaria e il complesso degli impianti di depurazione garantisce una copertura su tutti i Comuni gestiti dal Servizio Idrico Integrato di CAFC S.p.A.



Depuratore di nuova generazione
Rivignano (UD)

IMPIANTI DEPURAZIONE CAFC S.p.A.

RANGE DI ABITANTI EQUIVALENTI	QUANTITÀ
>= 100.000 A.E.	3
10.000 - 99.999 A.E.	6
2.000 - 9.999 A.E.	44
< 2.000 A.E.	470
TOTALE	523

IMPIANTI DEPURAZIONE PRIMARI CAFC S.p.A.

TIPOLOGIA	QUANTITÀ
IMHOFF	309
BIOLOGICI	214

IMPIANTI FOGNATURA CAFC S.p.A.

TIPOLOGIA	QUANTITÀ
IMPIANTI DI SOLLEVAMENTO FOGNARIO E IDROVORE	302
MANUFATTI DI SFIORO E SCARICATORI	1.087
SOTTOPASSI STRADALI	15

Nel corso del 2018 sono state 349 le attività di espurgo che rientrano nelle 580 richieste di intervento di manutenzione ordinaria e/o straordinaria della rete fognaria da parte dei comuni. Tali attività vengono svolte sia in autonomia sia attraverso l'utilizzo di fornitori in outsourcing. Gli interventi, con il coordinamento del personale tecnico del servizio fognatura, hanno consentito un continuo aggiornamento degli archivi cartografici delle reti fognarie dei vari Comuni.

L'ufficio fognatura ha eseguito 119 sopralluoghi su utenze fognarie private di cui 64 finalizzati alla verifica delle opere fognarie realizzate a seguito del rilascio dei nulla-osta all'allacciamento nonché 68 sopralluoghi richiesti dall'ufficio commerciale per la verifica della corretta applicazione della quota di tariffa di depurazione.

Il servizio autorizzazioni allo scarico in fognatura ha registrato un numero delle pratiche trattate pari a 1.283, dato in linea con quello dell'anno precedente. Sono stati rilasciati 985 nulla-osta all'allacciamento di acque reflue domestiche e pareri relativi a opere di urbanizzazione primaria nell'ambito di Piani attuativi convenzionati, 156 nulla-osta all'allacciamento di acque reflue assimilate alle domestiche, 142 pareri/autorizzazioni allo scarico di acque reflue industriali.

Si registra in particolare che nel corso dell'anno sono state inviate nei vari Comuni 329 notifiche relative all'obbligo di allacciamento in fognatura a seguito della realizzazione di nuove condotte fognarie od a seguito della verifica del mancato allacciamento di alcuni utenti alla rete fognaria esistente. Nel corso del 2018 le acque reflue trattate nei depuratori (costituite da scarichi civili, da scarichi industriali e da acque meteoriche) sono state complessivamente pari a un volume 75.949.746 m³ di mentre nel 2017 si registrava un volume pari a 73.964.008 m³. Permane significativa la gestione dei reflui fognari industriali provenienti in gran parte dalla zona industriale Aussa Corno di San Giorgio di Nogaro. 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.

DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

CAFC S.p.A.

2016

2017

2018

ACQUA REFLUA TRATTATA →

73.799.774 m³73.964.008 m³75.949.746 m³

MEDIA GIORNALIERA ACQUA REFLUA TRATTATA →

202.191 m³/die202.641 m³/die208.081 m³/die

Depuratore di nuova generazione
Rivignano (UD)

Il fango da depurazione è quella frazione di materia solida contenuta nelle acque reflue urbane ed extraurbane, che viene rimossa, negli impianti di depurazione, durante i vari trattamenti depurativi, meccanico-biologico-chimico, necessari a rendere le acque chiarificate compatibili con la loro re-immissione in natura senza creare alterazioni all'ecosistema del corpo ricettore (mare, fiumi, laghi o in casi particolari anche il terreno superficiale).

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

I fanghi di risulta dai processi depurativi direttamente inviati al riutilizzo in agricoltura (D. Lgs. 99/92) sono stati circa 6.796 Mg di fango palabile (28% di Sostanza Secca - S.S.) e circa 5.973 Mg in fase liquida (2% di S.S.); ulteriormente, altri 12.167 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, 18% di S.S.) prodotto dall'impianto di Tolmezzo che ammonta a 5.069 Mg mentre quello essiccato prodotto dal depuratore di San Giorgio di Nogaro è risultato di 500 Mg (98% 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.

DESTINAZIONE FINALE FANGHI DA DEPURAZIONE

CAFC S.p.A.

2016

2017

2018

AGRICOLTURA →

68%

70%

73%

IMPIANTO DI UDINE →

9%

8%

8%

DISCARICA →

23%

22%

19%



Gestione fanghi da depuratore
Udine

CAFC S.p.A., con l'intento di elevare l'impegno verso la sostenibilità ambientale, sta conducendo importanti investimenti destinati a ottimizzare le prestazioni dei depuratori esistenti. Per un maggior dettaglio relativamente a questi impegni si rimanda alla Relazione sulla Gestione del Bilancio di esercizio 2018 che espone importanti informazioni quantitative e qualitative degli impianti più significativi di Udine, San Giorgio di Nogaro e Tolmezzo, autorizzati con specifici decreti regionali AIA.

L'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI – IL DEPURATORE DI SAN GIORGIO DI NOGARO

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

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



Impianto di depurazione
San Giorgio di Nogaro (UD)

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

- abitanti residenti e fluttuanti 28.505
- abitanti industriali (a.e) 141.344
- totale 169.849

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

LAVORI IN CORSO AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI

CAFC S.p.A.

IN APPALTO	LAVORI DI COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DELLA ZONA CENTRALE (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI	960.000,00 €
ULTIMATO	COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) DELLA ZONA NORD DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI - I STRALCIO: RISANAMENTO DELLA RETE FOGNARIA MISTA ESISTENTE NELL'AREA A OVEST DELLA S.R. 352 E CONFERIMENTO DELL'ALIQUOTA DI ACQUE NERE ALLA RETE DI ACQUE NERE ESISTENTE	1.370.000,00 €
COLLAUDATO	COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DELLA ZONA NORD DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI - II STRALCIO: REALIZZAZIONE DELLA FOGNATURA SEPARATA NELL'AREA A EST DELLA S.R. 352	850.000,00 €
COLLAUDATO	LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNATURA SEPARATA NELL'AGGLOMERATO NORD-EST DI CERVIGNANO DEL FRIULI	1.320.000,00 €
COLLAUDATO	COLLETTAMENTO ALLA RETE DI FOGNATURA NERA ESISTENTE DELL'AGGLOMERATO SUD DI CERVIGNANO DEL FRIULI (VIE: PELLIS - COLLOREDO - FRUCH - LEOPARDI - CARDUCCI - GRAMSCI - DON MINZONI - MATTEOTTI)	850.000,00 €
COLLAUDATO	LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA RETE FOGNATURA SEPARATA NELLA ZONA OVEST DELL'AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI	900.000,00 €
IN APPALTO	LAVORI DI COLLETTAMENTO DELLA RETE FOGNARIA DEL DISTRETTO BORGO STAZIONE DI CERVIGNANO DEL FRIULI (CON ELIMINAZIONE DELLE ACQUE PARASSITE) ALLA RETE NERA	2.650.000,00 €
COLLAUDATO	ESTENSIONE DELLA RETE FOGNARIA DI COLLETTAMENTO ACQUE NERE DEL COMUNE DI CARLINO	490.317,00 €
COLLAUDATO	LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA RETE DI FOGNATURA NERA ESISTENTE DELL'AGGLOMERATO SUD-EST DI SAN GIORGIO DI NOGARO (VIE: ADRIA - TIRRENA - MARTIRI DELLA LIBERTÀ - TIZIANO)	480.235,00 €







LA DEPURAZIONE NELLE ZONE BALNEARI

Relativamente agli scarichi dei depuratori di Lignano Sabbiadoro e San Giorgio di Nogaro che hanno lo scarico in mare aperto, CAFC S.p.A. attua una costante e periodica campagna di monitoraggio della qualità delle acque di mare in prossimità dei diffusori dello scarico, per attestare il costante rispetto delle condizioni di balneabilità. Tale attività prosegue da oltre 10 anni. Di seguito si espongono le prestazioni degli impianti in termini di rese di abbattimento delle sostanze inquinanti.

DEPURATORE LIGNANO SABBIAADORO		CAFC S.p.A.	
RESE DI ABBATTIMENTO	2017	2018	
SST →	91%	93%	
COS →	80%	88%	
BOD →	86%	91%	
AZOTO TOTALE →	61%	78%	
FOSFORO TOTALE →	56%	70%	

DEPURATORE SAN GIORGIO DI NOGARO		CAFC S.p.A.	
RESE DI ABBATTIMENTO	2017	2018	
SST →	88%	85%	
COS →	78%	80%	
BOD →	85%	85%	
AZOTO TOTALE →	67%	67%	
FOSFORO TOTALE →	76%	72%	

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti da CAFC S.p.A. attraverso le sue attività sono pari a 35.741 Mg dei quali la quasi totalità sono da considerarsi non pericolosi. Essi derivano prevalentemente dalle attività di depurazione delle acque reflue (fanghi, sabbie e vaglio) oltre che dalle pulizie delle fognature. I rifiuti vengono smaltiti, sulla base della tipologia di materiale, oppure, quando possibile, avviati a recupero. L'Azienda mantiene l'impegno di elevare nel corso degli anni la percentuale di rifiuti da destinare al recupero.

CARATTERISTICHE RIFIUTI		CAFC S.p.A.	
	2018	% SUL TOTALE	
RIFIUTI PERICOLOSI →	30 Mg	0,08%	
RIFIUTI NON PERICOLOSI →	35.711 Mg	99,92%	
TOTALE	35.741 Mg	100%	

DESTINAZIONE RIFIUTI		CAFC S.p.A.	
	2018	% SUL TOTALE	
RECUPERO →	19.843 Mg	55,52%	
SMALTIMENTO →	15.898 Mg	44,48%	
TOTALE	35.741 Mg	100%	



Analisi di laboratorio
e smaltimento fanghi
Udine

LE ANALISI DI CONTROLLO DELLA DEPURAZIONE

Oltre che per l'acqua potabile anche per le acque trattate in uscita dai depuratori esistono precise normative di legge che prescrivono i controlli che devono essere effettuati per garantire il rispetto di alcuni parametri. Per quanto riguarda la conformità degli scarichi di acque reflue trattate dagli impianti di depurazione la vigilanza viene svolta dall'ARPA FVG (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 transitate dalla Provincia alla Regione Friuli Venezia Giulia.

A maggior tutela degli utenti finali, oltre ai controlli di legge, l'azienda esegue un altrettanto numerosa serie di verifiche interne per garantire il corretto funzionamento degli impianti di depurazione.

ANALISI AUTOCONTROLLO DEPURAZIONE		CAFC S.p.A.				
INDICATORE	→	2014	2015	2016	2017	2018
NUMERO CAMPIONI	→	3.470	3.912	2.826	4.293	4.486
NUMERO RISULTATI CONFORMI	→	3.303	3.635	2.678	4.092	4.266
% RISULTATI CONFORMI	→	95%	93%	95%	95%	95%
PARAMETRI TOTALI ANALIZZATI	→	40.670	45.044	31.774	45.076	40.297



Smaltimento fanghi da depuratore
Udine

I controlli analitici vengono eseguiti anche per controllare gli scarichi in pubblica fognatura, relativi agli impianti produttivi nelle zone nelle quali CAFC S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato. In generale i controlli sulle acque di scarico hanno l'obiettivo di accertare le concentrazioni di inquinanti nell'acqua scaricata, verificando se rispettano i limiti di accettabilità concordati con le autorizzazioni rilasciate e la verifica delle concentrazioni inquinanti ai fini tariffari. Relativamente al 2018 si riportano alcuni indicatori che attestano l'attività svolta dall'Azienda.

L'attività di controllo sulle attività gestionali di CAFC S.p.A. effettuate dalle autorità preposte al controllo (Corpo Forestale, Capitaneria di Porto, Carabinieri N.O.E. e ARPA FVG) ha rilevato alcune non conformità ed emesso nei confronti dell'Azienda cinque avvisi di procedimento sanzionatori (nel corso del 2017 i provvedimenti erano stati dieci).

ANALISI CONTROLLI PRESSO UTENZE PRODUTTIVE		CAFC S.p.A.
INDICATORE	→	2018
NUMERO CAMPIONI	→	591
TOTALE PARAMETRI ANALIZZATI	→	10.482



LA QUALITÀ TECNICA - UN'ANALISI DI BENCHMARK

Con la Delibera 917/2017/R/Idr del 27/12/2017, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto nuove norme per la regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato. La qualità tecnica viene misurata attraverso alcuni indicatori su temi specifici che i gestori italiani devono monitorare per migliorare le proprie prestazioni nel tempo. Tali indicatori fanno riferimento a:

- perdite idriche
- interruzioni del servizio
- qualità dell'acqua erogata
- adeguatezza del sistema fognario
- smaltimento fanghi in discarica e qualità dell'acqua depurata

Pulizia filtri depuratore
Tolmezzo (UD)

L'autorità ARERA richiede ai gestori del Sistema Idrico Integrato di implementare un piano di miglioramento degli indicatori, attraverso un meccanismo incentivante secondo una logica basata su premi e penalità. Per l'Azienda ciò significa essersi adoperata già dal 2017 nell'adozione di nuove tecnologie informatiche e nell'innovazione dei processi produttivi, al fine di garantire la misurazione e la verifica degli standard contrattuali richiesti dall'Autorità. Al 31.12.2018 il livello delle prestazioni che l'Azienda è in grado di garantire è in linea con gli standard di conformità dei gestori idrici nazionali, identificati con lettere qualitative da A (livello massimo) a E (Fonte: Laboratorio REF ricerche).

LA QUALITÀ TECNICA E GLI STANDARD ARERA

CAFC S.p.A.

AREA MACRO-INDICATORE	INDICATORE	VALORE MACRO-INDICATORE	CLASSE CAFC SUB MACRO-INDICATORE	CLASSE TOTALE CAFC MACRO-INDICATORE	STANDARD GESTORI IDRICI INDUSTRIALI
ACQUEDOTTO PERDITE IDRICHE	M1a-PERDITE IDRICHE LINEARI (mc/km/g)	14,98	A	C	C
	M1b-PERDITE IDRICHE (%)	44,54%	C		
ACQUEDOTTO INTERRUZIONE SERVIZIO	M2-INTERRUZIONI DEL SERVIZIO (ore)	0,76	A	A	—
ACQUEDOTTO QUALITÀ DELL'ACQUA	M3a-INCIDENZA ORDINANZE DI NON POTABILITÀ (%)	0,007%	E	E	E
	M3b-CAMPIONI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	6,18%			
	M3c-PARAMETRI DA CONTROLLI INTERNI NON CONFORMI (%)	0,32%			
FOGNATURA ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a-ALLAGAMENTI/SVERSAMENTI FOGNATURA (n/100 KM)	0	A	A	E
	M4b-SCARICATORI DI PIENA NON ADEGUATI (%)	0,00%			
	M4c-SCARICATORI DI PIENA NON CONTROLLATI (%)	0,00%			
FOGNATURA SMALTIMENTO FANGHI	M5-SMALTIMENTO DEI FANGHI IN DISCARICA (%)	20,59%	C	C	C
DEPURAZIONE QUALITÀ ACQUA DEPURATA	M6-CAMPIONI ACQUE REFLUE SCARICATE NON CONFORMI (%)	3,57%	B	B	D

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

Si procede periodicamente a implementare la strumentazione, l'automazione e il telecontrollo in diversi impianti di acquedotto, fognatura e depurazione, con l'obiettivo del controllo degli stessi, dell'ottimizzazione dei processi, della riduzione dei costi energetici, della riduzione dei costi di gestione e quindi del miglioramento del servizio agli utenti.

I processi di automazione e i sistemi di telecontrollo SCADA (Supervisor Control And Data Acquisition) consentono una maggior efficacia e frequenza delle verifiche sul funzionamento degli impianti, in quanto i gestori e gli operatori tecnici possono agire anche da remoto ed essere informati tempestivamente in caso di anomalie o malfunzionamenti.

I sistemi automatici per la gestione degli impianti di CAFC S.p.A. sono stati progettati con un'interfaccia comune HMI (Human Machine Interface) capace di agevolare la comunicazione fra gli operatori. L'utilizzo di hardware e software ha decisamente reso più efficiente la gestione degli impianti, in quanto tali tecnologie consentono una maggiore affidabilità e una minore usura rispetto ai tradizionali sistemi elettro-meccanici.

Il know-how tecnologico acquisito nel corso del tempo dall'Azienda è significativo; a questo proposito si segnala che CAFC S.p.A. ha partecipato nel corso del 2017 al Forum Telecontrollo (www.forumtelecontrollo.it), presentando le sue best practice.

Il sistema di telecontrollo dell'acquedotto 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 si è fortemente esteso negli ultimi anni e grazie a una standardizzazione spinta, gli impianti automatizzati e integrati nel sistema di telecontrollo sono in continua crescita. Gli interventi negli impianti di depurazione sono volti principalmente all'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.

SISTEMI INFORMATICI

Nel corso del mese di maggio 2018 sono state completate le attività riconducibili alla necessità di adeguamento dei sistemi informativi CAFC S.p.A. alle delibere ARERA e all'importazione delle basi dati dei contratti ex-Carniacque, iniziate nel corso del 2017.

Per quanto riguarda i sistemi informatici CAFC S.p.A., è continuato il processo di adeguamento alle delibere ARERA iniziato nel 2017 e che ha richiesto il completo rinnovamento del sistema gestionale di bollettazione, lo sviluppo del sistema di Customer Relationship Management (CRM), la completa rivisitazione dell'infrastruttura telefonica a supporto del servizio di Call Center aziendale, il potenziamento dei servizi on-line su portale web.

Per quanto riguarda importazione dei dati contrattuali ex-Carniacque, nel corso del 2018 è stata completata l'importazione dei dati necessari all'emissione delle fatture.

Nel corso del 2018, sono stati particolarmente importanti gli investimenti necessari alla predisposizione del sistema di gestione automatizzata della fatturazione elettronica; tale sistema ha comportato, in taluni ambiti funzionali, significativi riassetto delle risorse tecnologiche aziendali e una conseguente riorganizzazione delle risorse umane a esse dedicate.

IL SISTEMA CRM

Le delibere ARERA hanno stabilito dei criteri e degli indicatori legati al Service Level Agreement (livello minimo del servizio). Per CAFC S.p.A., in qualità di ente gestore, questo ha comportato dotarsi di infrastrutture tecnologico-informatiche integrate con il software CRM e capaci di fornire statistiche per gli indicatori obbligatori (qualità servizio telefonico, tempi sportello, tempi allacciamento, ecc.). L'Azienda ha sfruttato tale occasione per investire in un salto di qualità, facendo coincidere l'obbligo con un'opportunità di miglioramento. Il progetto, in fase di sviluppo nel 2018, si completerà nel 2019 e permetterà di automatizzare una serie di operazioni basate sulle indicazioni emanate da ARERA (richieste allacciamento, richieste di voltura o subentro gestione, reclami, richiesta informazioni, ecc.). Il software CRM consentirà di gestire le richieste che giungono dagli utenti agli addetti dell'Azienda, classificandole e attivando una gestione automatica con un workflow gestito dal software: un processo di digitalizzazione spinta che condurrà a sensibili risparmi di costi, oltre a servizi più rapidi ed efficaci per il cliente. È prevista anche l'attivazione di un'App che, assieme allo sportello on-line disponibile sul sito aziendale, consentirà la gestione di diverse operazioni da parte dell'utente finale. L'integrazione del sistema informatico aziendale con il software CRM richiede all'Azienda consistenti investimenti, alla luce del fatto che il progetto incide sull'hardware e software in dotazione. Anche per il personale ciò rappresenta un aumento delle competenze digitali che devono essere aggiornate con delle sessioni formative gestite attraverso delle work conference.

Sempre con riferimento agli investimenti in adeguamento delle infrastrutture informatiche dell'Azienda, va menzionato che è in corso un progetto di rinnovo del data center aziendale che migliorerà i processi di business continuity, ovvero quelli legati alla sopravvivenza dei sistemi informatici in caso di guasto hardware e software.



Impianto di depurazione
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)

II PROGETTO SMART METERING

Nel 2017 CAFC S.p.A. ha avviato il progetto pilota di telelettura contatori a Lignano Sabbiadoro che è proseguito nel corso del 2018. La prima fase di sperimentazione prevede la connessione di 270 contatori.

L'obiettivo per il futuro è quello di eliminare le visite porta a porta e il sistema dei conguagli: grazie al binomio connettività e contatori di nuova generazione, denominati smart metering, tutte le letture saranno effettuate su dati effettivi, con cadenza giornaliera anziché trimestrale, con sistemi di trasmissione radio dei dati a distanza, nel totale rispetto della privacy.

Siamo di fronte ad una evoluzione tecnologica storica, un vero e proprio ingresso di CAFC S.p.A. nel futuro delle smart city dove i servizi diventano semplici e sostenibili. Quello che prima veniva fatto a piedi o con l'auto ora viene fatto grazie all'impiego delle ultime tecnologie, gli smart meters, che premiano in termini di certezza del dato, maggiore efficienza delle operazioni, migliore servizio agli utenti e riduzione dell'inquinamento.

Questo progetto testimonia come l'Azienda abbia deciso di investire fortemente sulle nuove tecnologie di misurazione e controllo dei consumi, a favore di una maggiore trasparenza e del risparmio economico per i propri clienti.

I contatori intelligenti consentono infatti di raccogliere da remoto i dati relativi ai consumi degli utenti, nonché segnalare eventuali perdite. Il gestore può così rilevare nell'immediato le anomalie sui consumi ed effettuare bilanci idrici mensili o giornalieri, segnalando tempestivamente perdite o problemi di misurazione. L'Azienda, oltre a realizzare una maggiore accuratezza dei rilevamenti, ha anche la possibilità di effettuare letture in contatori posizionati in luoghi non facilmente accessibili agli operatori.

**ALTRI PROGETTI IN INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E COLLABORAZIONI CON LE UNIVERSITÀ**

Con riferimento al problema del contenimento delle perdite del sistema idrico, CAFC S.p.A. intende investire in progetti che utilizzano nuove tecnologie satellitari.

Sarà possibile, con delle scansioni satellitari, elaborare sofisticate immagini delle rete idrica, capaci di individuare le perdite potenziali o non visibili, destinando le risorse finanziarie a investimenti mirati di ottimizzazione dell'infrastruttura.

Sempre nella logica di ottimizzazione delle risorse, l'Azienda ha in progetto per i prossimi anni l'implementazione di un software EAM (Enterprise Asset Management). Tale sistema informatico consentirà un miglioramento nella gestione degli asset tangibili e del personale addetto alle manutenzioni.

Relativamente alle attività manutentive saranno possibili una miglior calendarizzazione della manutenzione programmata, di quella di carattere ordinario e straordinario, la gestione delle garanzie dei nuovi impianti acquisiti, la gestione e monitoraggio statistico degli impianti. Anche in questo caso si potranno realizzare significative efficienze che miglioreranno i budget aziendali.

Nel corso del 2018 CAFC S.p.A. ha finanziato alcuni progetti di ricerca condotti dalle Università di Udine e Trieste:

- **la riduzione dei fanghi di supero prodotti dagli impianti di depurazione** (Prof. Vittorino Gallo Dipartimento di Ingegneria e Architettura - Università degli Studi di Trieste)
- **studio per il trattamento di alcune matrici liquide ad alto carico** (Prof. Daniele Goi, Dipartimento Politecnico di Ingegneria e Architettura - Università degli Studi di Udine)
- **analisi critica sulla sostenibilità della regolazione basata sul parametro OPM** (Prof. Antonio Massarutto, Dipartimento di Scienze Economiche e Statistiche - Università degli Studi di Udine)

Nel corso del 2018 è proseguito l'impegno di CAFC S.p.A. per il miglioramento della gestione dell'energia elettrica attraverso la ricerca di maggiore efficienza e di minori impatti ambientali. In particolare, è stata posta attenzione alle seguenti linee di azione:

- aumento degli acquisti di energia elettrica da fonti rinnovabili. L'Azienda si pone l'obiettivo di raggiungere nel 2019 il 100% degli approvvigionamenti di energia elettrica da fonti verdi
- investimenti in ammodernamento e nuove tecnologie. In particolare, nel corso del 2018 sono proseguiti i lavori di realizzazione dell'impianto fotovoltaico di Biauzzo e sono stati completati alcuni interventi per la sostituzione dei motori elettrici di maggiore potenza con nuovi motori ad alta efficienza energetica negli impianti che consumano maggiori quantità di energia, in modo da ottenere il massimo vantaggio ambientale
- attività di controllo delle performance energetiche e dei consumi dei numerosi impianti di tutto il Servizio Idrico Integrato

La produzione di energia elettrica viene realizzata attualmente:

- nelle centrali idroelettriche di Luchin (Tarcento) e Monte di Buja, installate sulla rete acquedotto
- nelle tre centrali idroelettriche installate sul canale Ledra, nel comune di Udine, denominate Ancona, Volpe e Barbieri
- nell'impianto fotovoltaico di Udine, installato presso la sede di Viale Palmanova ed entrato in funzione nel 2013
- nell'impianto di depurazione di Udine, attraverso un cogeneratore alimentato da biogas, prodotto dal processo di trattamento dei fanghi
- nell'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro attraverso un altro cogeneratore

Tutti gli impianti, con esclusione di quest'ultimo, sono classificati IAFR (Impianto Alimentato da Fonti Rinnovabili). L'energia prodotta nelle centrali idroelettriche viene completamente venduta al Gestore Servizio Elettrico (GSE S.p.A.) al prezzo definito per tale produzione dall'Autorità ARERA, mentre i Certificati Verdi relativi all'energia elettrica prodotta dalla centrale di Buja e dal depuratore Udine vengono venduti a prezzi di mercato (attraverso contrattazione bilaterale su piattaforma GSE). CAFC S.p.A., attraverso la 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 totale di energia elettrica da fonti rinnovabili nell'anno 2018 è stata di 4.148.752 kWh, contro la produzione del 2017 di 3.829.048 kWh; si registra un aumento di quasi 8 punti percentuali.

Si ricorda che le variazioni nella produzione fra un anno e l'altro, che talvolta risultano rilevanti, sono legate alla variabilità delle condizioni ambientali e meteorologiche: ad esempio, la scarsa piovosità e periodi di asciutta decisi del gestore del corso idrico, così come esigenze manutentive particolari riguardo gli impianti di produzione, possono limitare la portata d'acqua che affluisce alle centrali e quindi riducono la produzione di energia idroelettrica.

IL NUOVO IMPIANTO FOTOVOLTAICO DI BIAUZZO - Presso la centrale di Biauzzo, ed in particolare sopra la copertura del capannone che funge da deposito, è in corso di installazione un impianto fotovoltaico, il cui completamento ed entrata in funzione sono previsti entro la metà del 2019.

In occasione dell'installazione si è proceduto alla rimozione della esistente copertura in cemento amianto, in modo da migliorare ulteriormente gli impatti ambientali connessi con la sede.

L'impianto avrà una capacità di 400 kWp (kilowatt di picco); l'investimento richiesto dalla realizzazione è di 870.000 euro; la produzione prevista è stimata in circa 420.000 kWh/anno.

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI		CAFC S.p.A.		
		2016	2017	2018
LUCCHIN / TARENTO	→	526.930 kWh	316.727 kWh	354.313 kWh
MONTE DI BUJA	→	359.545 kWh	354.090 kWh	286.466 kWh
ANCONA / UDINE	→	1.406.229 kWh	1.168.945 kWh	1.513.338 kWh
VOLPE / UDINE	→	577.001 kWh	477.444 kWh	589.825 kWh
BARBIERI / UDINE	→	494.302 kWh	576.366 kWh	694.914 kWh
IMPIANTO FOTOVOLTAICO / UDINE	→	174.706 kWh	185.834 kWh	171.069 kWh
IMPIANTO BIOGAS / UDINE	→	641.684 kWh	766.731 kWh	520.827 kWh



LE CENTRALINE IDROELETTRICHE DI CISERIIS E BUJA - Le centraline 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 anche 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.

Centralina idroelettrica
Buja (UD)



Installazione impianto fotovoltaico
Biauzzo, Codroipo (UD)



Installazione impianto fotovoltaico
Biauzzo, Codroipo (UD)



Gestione emergenza
Plan di Coces, Arta Terme (UD)

5

AFFRONTARE

LE

EMERGENZE

PENSANDO

AL DOMANI



La sostenibilità ambientale è un principio cardine della missione aziendale di CAFC S.p.A. Il cambiamento climatico e i problemi a esso riconducibili incidono in maniera determinante sulle attività industriali dell'Azienda, chiamata a gestire infrastrutture e impianti complessi, in un territorio articolato e variegato come quello friulano.

Da un lato si impone la necessità di aumentare la resilienza aziendale, intesa come capacità di far fronte al cambiamento in maniera costruttiva, dotandosi della necessaria flessibilità e prontezza anche nel gestire le emergenze; dall'altro lato, è fondamentale ripensare le proprie strategie e politiche di gestione, considerando nuovi investimenti e pianificando azioni in cui impegnarsi, per fare sì che le conseguenze del cambiamento climatico vengano contenute, rendendole meno impattanti per gli utenti finali e in generale per il territorio.

5.1

GLI IMPATTI DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Sono diverse le cause alle quali gli scienziati attribuiscono i cambiamenti climatici. Va ricordato che nel corso della storia del nostro pianeta, numerosi sono stati i cambiamenti climatici riconducibili a fattori naturali quali la variabilità solare, le variazioni astronomiche, le attività vulcaniche, i movimenti tellurici dei continenti. Tuttavia, nel corso dell'ultimo secolo e in misura maggiore nelle ultime decadi, si registra una variazione del clima ad una velocità sensibilmente diversa rispetto al passato. I dati pubblicati dalle diverse agenzie che studiano il fenomeno climatico, certificano che gli ultimi tre decenni sono stati i più caldi se si considera una serie storica che parte dal 1850. Le conseguenze in termini di sostenibilità ambientale sono note: diminuzione della copertura nevosa, diminuzione della banchisa artica, riscaldamento della temperatura degli oceani e del livello dei mari, ecc. Autorevoli studi, tra i quali quelli pubblicati dall'IPCC (Gruppo Intergovernativo sul Cambiamento Climatico), asseriscono che le tendenze registrate nell'ultima parte del secolo scorso e durante gli anni del nuovo millennio non sono spiegabili unicamente considerando le forze naturali. La temperatura del pianeta cresce, infatti, ad un ritmo molto elevato ed è aumentata la concentrazione dei "gas serra" in conseguenza delle emissioni riconducibili alle attività produttive. Le cause antropiche come le emissioni di gas serra, emissioni prodotte da attività industriali, deforestazioni ed eccessivo sfruttamento del suolo, sembrano avere un impatto rilevante. Gli impatti climatici e i rischi da gestire sono numerosi, in quanto il pericolo di conseguenze gravi e talvolta irreversibili per le persone e per gli ecosistemi è in aumento. Fenomeni quali l'aumento della temperatura media, la presenza di estati sempre più calde, la carenza di precipitazioni dei mesi estivi e il loro aumento nei mesi autunnali, ne sono alcuni esempi.

5.2

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN FRIULI VENEZIA GIULIA E GLI IMPATTI SUL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Nel corso del 2018, sono stati pubblicati due importanti studi realizzati dall'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia (ARPA FVG) che forniscono dettagliate indicazioni sui cambiamenti climatici nella nostra Regione: ci riferiamo al "Rapporto sullo stato dell'ambiente in Friuli Venezia Giulia" e allo "Studio conoscitivo dei cambiamenti climatici e di alcuni loro impatti in Friuli Venezia Giulia". Rimandiamo a una loro lettura per approfondire le diverse tematiche esposte con dettaglio nei report, mentre vogliamo limitarci in questa pubblicazione a richiamarne alcuni aspetti di estrema importanza, per comprendere in maniera specifica la natura e la significatività degli impatti per le attività industriali di CAFIC S.p.A. Ci riferiamo in particolare alla qualità e alla quantità dell'acqua, al degrado del territorio e al dissesto idrogeologico, aspetti certamente al centro degli interessi strategici della nostra Azienda e per i quali la necessità di rendicontare le nostre attività in termini di mitigazione e adattamento degli impatti è destinata a crescere in futuro. Anche in Friuli Venezia Giulia, i dati storici e le proiezioni per il futuro evidenziano come il cambiamento in atto incida sui trend di diverse grandezze climatiche, fra le quali le temperature medie, l'andamento delle precipitazioni e la situazione relativa ai ghiacci. Nel periodo 1961-2016 si è registrato un aumento della temperatura media di 0,30 °C ogni dieci anni. Vi è, inoltre, una accelerazione di tale aumento nel corso degli ultimi dieci anni, tanto che nel 2014 si è toccato un picco di 14,6° C contro una temperatura media nel periodo esaminato di 12,6 °C. Anche le giornate in cui la temperatura massima supera la soglia dei 30 °C sono passate dalle 30 circa degli anni '90, alle quasi 50 nell'ultimo quinquennio. Per quanto riguarda le precipitazioni, in buona parte della Regione si rileva una loro generale riduzione durante le stagioni primaverili ed estive, mentre durante le stagioni autunnali e invernali si assiste ad un aumento delle piogge, anche

IL CAMBIAMENTO CLIMATICO IN FRIULI VENEZIA GIULIA E GLI IMPATTI SUL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

5.2

se i trend non risultano statisticamente significativi. Nelle zone delle Alpi Giulie, la riduzione glaciale nel corso dell'ultimo secolo, in particolare negli ultimi 30 anni, è stata straordinariamente rapida, nonostante alcuni apparati abbiano evidenziato, soprattutto nell'ultimo decennio, una maggiore resilienza al cambiamento climatico in atto. Circa le previsioni per il futuro, presentate nei report attraverso l'analisi di diversi scenari possibili, esiste un certo grado di incertezza. Tuttavia, si prospetta un ulteriore probabile e significativo aumento della temperatura, un incremento delle precipitazioni in inverno, con un corrispondente aumento di eventi piovosi molto intensi, e una consistente diminuzione in estate, con un conseguente inaridimento estivo della Regione. Come effetto del riscaldamento atmosferico, anche la temperatura e il livello del mare sono in aumento.



Gestione emergenza
Monte Zoncolan, Ravascletto (UD)

I cambiamenti del clima in atto avranno forti ripercussioni su molti settori socio-economici regionali tra i quali quello delle risorse idriche. Si considerano, relativamente a questo aspetto, alcuni aspetti particolarmente critici:

- **quantità e qualità delle risorse idriche.** Gli studi realizzati per la Strategia Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (SNACC), evidenziano che le risorse idriche non presentano gravi criticità in termini di disponibilità annuale complessiva, ma vi è piuttosto una disomogenea disponibilità nel tempo e nello spazio e criticità gestionali. Questa situazione può provocare, in certi ambiti, delle diffuse e profonde alterazioni dei regimi idrologici naturali, a causa dall'eccessiva pressione dei prelievi
- **desertificazione, degrado del territorio e siccità.** Il suolo è una risorsa non rinnovabile ricca di biodiversità necessarie per la sua fertilità. I cambiamenti climatici e il depauperamento delle risorse naturali, del suolo, dell'acqua e della vegetazione attraverso le attività umane, degradano il territorio producendo impatti negativi in termini di perdita della sua produttività da un punto di vista biologico, agronomico ed economico
- **dissesto idrogeologico.** Al verificarsi di determinate condizioni meteorologiche possono verificarsi eventi come frane, esondazioni, alluvioni, dissesti di carattere torrentizio e sprofondamenti

Da tale situazione derivano importanti conseguenze per la conduzione del Servizio Idrico Integrato, in termini di gestione degli impatti che richiedono capacità organizzative e tecnologiche sulle quali concentrare le politiche di sviluppo e investimento. Ad esempio:

- il controllo dell'utilizzo delle acque di falda e superficiali
- le politiche d'acquisto, produzione e consumo di energia elettrica
- i pericoli da contaminazione del suolo e del sottosuolo
- il controllo degli scarichi nei corpi idrici
- la gestione dei rifiuti di produzione propria
- la limitazione degli impatti visivi
- il controllo delle emissioni in atmosfera
- la tutela delle biodiversità



Insacchettatrice acqua potabile
Magazzino CAFC S.p.A.
Udine

L'impegno per la mitigazione degli impatti ambientali non si esaurisce nelle buone pratiche già oggi perseguite dall'azienda, tra le quali assume rilievo particolare l'impegno per il 2019 ad acquistare unicamente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Ci si rende conto che ci sono diverse ragioni per le quali l'Azienda contribuisce a generare degli impatti ambientali misurabili in termini di gas serra prodotti. Ad esempio, l'utilizzo di mezzi di trasporto aziendali come automobili e camion, spostamenti relativi alla logistica dei fornitori e spostamenti dei dipendenti contribuiscono a innalzare il livello di CO₂ prodotta, ovvero una delle sostanze maggiormente responsabili dell'effetto serra. Per questa ragione è nostro intento lavorare ad una politica di riduzione e, possibilmente, di annullamento dell'impronta di carbonio generata dai nostri servizi. CAFC S.p.A. intende, pertanto, avviare nel corso del 2019 uno studio in collaborazione con Enti di ricerca esterni che andrà, in primo luogo, a calcolare in maniera precisa le tonnellate di CO₂ prodotte dall'Azienda e, in seguito, a identificare delle azioni di compensazione attraverso la realizzazione di investimenti sul territorio che potranno coinvolgere anche stakeholder esterni, come le ditte fornitrici. Fra le iniziative che si vogliono esaminare vi sono la possibilità di impiantare alberi nelle zone boschive della montagna carnica danneggiate dai recenti eventi atmosferici, estendendo quindi questa pratica ad altri terreni di proprietà dell'Azienda, che possono quindi essere oggetto di progetti di rimboscimento. Interessante in questa direzione può risultare l'interessamento di scuole, di ogni ordine e grado, per sviluppare progetti di ricerca e approfondimento.



Direttore e Presidente
CAFC S.p.A.

Per l'Azienda le attività di monitoraggio e miglioramento degli impatti ambientali rappresentano un punto di forza e uno stimolo verso il perfezionamento continuo delle pratiche, attraverso cui facilitare una sempre più efficace tutela dell'ambiente, una mitigazione dei rischi e un contenimento dei costi. Numerose sono le azioni e gli investimenti ambientali sostenuti dall'Azienda nel corso degli ultimi anni fino al 2018 e che sono stati trattati in questo report. Fra questi ricordiamo: il Water Safety Plan, finalizzato a garantire la qualità dell'acqua erogata; gli acquisti di energia verde e gli impianti di produzione da fonti rinnovabili; gli interventi di ottimizzazione energetica degli impianti esistenti; la costruzione di nuovi impianti e infrastrutture sostenibili; la spinta verso l'innovazione tecnologica; le attività dedicate alla sensibilizzazione dei cittadini e delle nuove generazioni, ecc. Come evidenziato nel paragrafo dedicato alla gestione dei rischi, CAFC S.p.A. si è dotata fin dal 2017 di un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015. Tale sistema è pienamente operativo nella sua funzione di presidio delle componenti ambientali dell'operatività dell'azienda.

Perseguendo la finalità di identificare e gestire gli impatti sull'ambiente più significativi, il Sistema di Gestione Ambientale delinea le regole adottate per identificare i rischi ambientali diretti ed indiretti delle attività aziendali: progettazione, attività di costruzione, ristrutturazione e gestione di acquedotti, fognature e impianti di depurazione, gestione dei rifiuti, controlli delle acque potabili e reflue, gestione dell'utenza ecc.

Lo standard UNI EN ISO 14001:2015 prevede che venga redatta e periodicamente aggiornata una valutazione dello stato di fatto delle attività ambientali, redigendo quindi un apposito documento definito Analisi Ambientale Iniziale. Questo passaggio consta di una completa descrizione iniziale degli aspetti, degli impatti e delle prestazioni ambientali relativi alle attività svolte dall'Azienda nel proprio ambito produttivo. Per tale motivo esso rappresenta il punto di partenza per l'attuazione e l'implementazione di un sistema di gestione ambientale.

Numerosi sono i fattori originati da un'attività produttiva 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 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 possibili, evidenziando quelli significativi, quelli attuali e quelli 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 14001:2015



Per tutte le aree individuate vengono analizzati i possibili aspetti ambientali, identificandone gli impatti. L'elenco degli impatti possibili è il seguente, e va letto tenendo conto che non tutti questi sono presenti nelle attività di CAFC:

- 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
- scarichi termici
- trasporti (traffico, mobilità)
- impatto visivo
- inquinamento luminoso

Nelle sezioni che seguono, vengono commentate alcune informazioni su aspetti di gestione che misurano gli impatti ambientali delle nostre attività e le capacità di gestirli e che si affiancano a quelle esposte in altre sezioni del report. In seguito, si dedica dello spazio alla descrizione di un progetto virtuoso in ambito ambientale che CAFC S.p.A. sostiene in collaborazione con un istituto del territorio.

I consumi energetici di CAFC S.p.A. sono dati dall'energia elettrica e dai combustibili (Gasolio, Benzina, GPL, Metano) utilizzati per la mobilità degli automezzi (si ricordi che l'Azienda gestisce un servizio eminentemente territoriale, caratterizzato da una estrema capillarità, il che rende il trasporto e lo spostamento di mezzi, materiali e persone uno dei punti più critici dell'intera attività) e per il riscaldamento delle sedi. In questo paragrafo e in quelli successivi si riepilogano i dati dei consumi di queste diverse fonti energetiche a partire dai consumi di energia elettrica (EE). Per quest'ultimi si esplicita il dettaglio relativo ai settori Acquedotto, Depurazione, Fognatura e alle Sedi aziendali. Per l'Acquedotto e la Depurazione si specifica anche la quantità di EE acquistata da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine (GO). 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. Come noto nel 2017 si sono registrati consistenti aumenti nei consumi energetici, in conseguenza dell'acquisizione degli impianti di Carniacque S.p.A. Nel corso del 2018 i consumi di energia elettrica nel settore acquedotto sono stati pari a 20.722.226 kWh, registrando una diminuzione seppur marginale rispetto al 2017. Negli altri due segmenti del Servizio Idrico Integrato,

ossia la gestione Reti e Impianti Fognari e la gestione Depurazione, sono stati riscontrati consumi pari rispettivamente a 2.496.733 kWh e 17.187.911 kWh, valori in linea con quelli dell'anno precedente. 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 si è attestata a circa il 28% del consumo elettrico totale nel corso del 2018 e rappresenta un aumento significativo rispetto all'anno precedente (+9%). L'obiettivo per l'anno 2019 è quello di approvvigionare l'Azienda esclusivamente con energia verde (100%) con Certificati di Origine. 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) è pari a 0,322 kWh/m³. Dall'esame dell'energia specifica, disponibile solo per l'acquedotto storico CAFC S.p.A. (le misure di portata nell'area ex Carniacque non sono ancora sufficienti a sviluppare l'analisi), si nota una stabilizzazione dell'efficienza degli impianti di sollevamento acquedotto, dovuto sia alle manutenzioni straordinarie effettuate, che all'implementazione di sistemi di gestione moderni basati sulla tecnologia a inverter presso tutte le centrali della Società.

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA

CAFC S.p.A.

A N N I	2 0 1 6	2 0 1 7	2 0 1 8
EE ACQUEDOTTO	13.353.297 kWh	14.691.773 kWh	10.888.859 kWh
EE ACQUEDOTTO DA FONTI RINNOVABILI - GO	6.106.854 kWh	6.212.275 kWh	9.833.367 kWh
TOTALE ACQUEDOTTO	19.460.151 kWh	20.904.048 kWh	20.722.226 kWh
EE DEPURAZIONE	10.297.781 kWh	15.634.842 kWh	15.353.996 kWh
EE DEPURAZIONE DA FONTI RINNOVABILI - GO	1.577.025 kWh	1.535.774 kWh	1.833.915 kWh
TOTALE DEPURAZIONE	11.874.806 kWh	17.170.616 kWh	17.187.911 kWh
EE FOGNATURA	2.072.894 kWh	2.53.780 kWh	2.496.733 kWh
EE SEDI	466.333 kWh	1.684.999 kWh	569.783 kWh
TOTALE COMPLESSIVO EE →	33.874.184 kWh	42.013.443 kWh	40.976.653 kWh

Le emissioni di gas serra collegate alle attività di CAFC S.p.A. derivano da consumo diretto di combustibile (benzina, gasolio, GPL e metano) e consumo indiretto di fonti di energia (consumo di energia elettrica). Nella tabella che segue si riportano i quantitativi equivalenti di CO₂, stimati sulla base dei consumi di combustibili fossili. Come si vede viene riportata anche la quantità di energia prodotta da fonti rinnovabili, con la evidente implicazione che tali quantità non causano produzione di CO₂ ma semmai ne evitano la produzione per la quantità corrispondente.

CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI E PRODUZIONE DI CO₂ EQUIVALENTE

CAFC S.p.A.

	UNITÀ DI MISURA	2018	Tep TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO	FATTORI DI CONVERSIONE	TONNELLATE DI CO ₂ EQUIVALENTI*
GASOLIO	LITRI	252.417,93	217,079	3,07 tCO ₂ eq/tep	666,43
BENZINA	LITRI	18.618,10	14,243	2,98 tCO ₂ eq/tep	42,44
GPL	LITRI STATO LIQUIDO	7.700,00	4,743	2,62 tCO ₂ eq/tep	12,43
METANO	Sm ³	659.199,00	551,090	2,32 tCO ₂ eq/tep	1.278,53
ELETTRICITÀ APPROVVIGIONATA DALLA RETE ELETTRICA	MWh	40.976,70**	5.517,100	0,40 tCO ₂ eq/tep	11.801,29
ELETTRICITÀ PRODOTTA IN LOCO IDRAULICO FOTOVOLTAICO	MWh	3.540,10	662,002	—	—

* Regione Lombardia – Sistema Informativo Regionale Energia Ambiente – 2015. Per l'equivalenza tra energia elettrica di rete e TC02EQ, vedere Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2 marzo 1992, N. 219/F.

** Il calcolo del Tep e della CO₂ è stato calcolato considerando che il 28% dell'approvvigionamento è da fonti rinnovabili.



Sopralluogo tecnici
CAFC S.p.A.

EMISSIONI TOTALI GAS SERRA

CAFC S.p.A.

2018

EMISSIONI DIRETTE (scope) (tCO ₂)	→	1.999,83
EMISSIONI INDIRETTE (scope) (tCO ₂)	→	11.801,29

5.7

PARCO MACCHINE

L'Azienda è impegnata nel rinnovo e nel mantenimento del suo parco mezzi in modo da renderlo efficiente e a basso impatto ambientale. In particolare, nel corso del 2018 sono stati gestiti i seguenti obiettivi e le seguenti attività:

- completamento del percorso amministrativo per l'acquisizione di mezzi con contratto di noleggio a lungo termine senza conducente (2 autovetture, 22 autocarri leggeri, 9 autocarri pesanti > 35 q, 1 autocarro con PTT > 35 q)

Acquisizioni con contratto di acquisto (mezzi PTT > 60 q) relative ad autocarro uso autogru da 100 q)

Per il 2019 si prevedono le seguenti attività:

- acquisizione di 1 autovettura elettrica e di 1 autovettura ibrida
- acquisizione di 16 autocarri leggeri (Peso Totale a Terra - PTT < 35 quintali)
- acquisizione di 2 autocarri leggeri coibentati (versione "frigo")
- contratto di acquisto per 1 autocarro uso spurgo e 1 autocarro uso autogru da 100 q (entrambi i mezzi con PTT > 60 q)

Da questi dati si può rilevare che gli investimenti nel rinnovamento del parco mezzi sono cospicui. Ciò comporta un evidente miglioramento delle prestazioni e degli impatti ambientali, in conseguenza delle migliori prestazioni connesse con le tecnologie più evolute in dotazione ai mezzi nuovi. La previsione di acquisto di due autovetture a tecnologia elettrica e ibrida certifica l'intenzione di proseguire nel percorso di riduzione degli impatti ambientali nel settore mobilità dell'Azienda.



UN PROGETTO IN COLLABORAZIONE
CON L'ISTITUTO IRTEF

5.8

CAFC S.p.A. è il partner principale di un progetto pilota elaborato e coordinato da IRTEF (Istituto per la Ricerca sulle Tecniche Educative e Formative) di Udine, in coerenza con il Piano regionale di tutela delle acque e basato sugli esiti di alcune ricerche predisposte dall'Istituto per conto della Direzione Centrale Ambiente e Energia. L'obiettivo ricercato è quello di un utilizzo più sostenibile dell'acqua dolce nella Regione Friuli Venezia Giulia, attraverso la promozione tra la popolazione di un programma pluriennale di investimenti privati, allo scopo di realizzare opere, anche di pubblica utilità, e adottare procedure virtuose nella gestione del ciclo dell'acqua.

L'IRTEF attraverso un'indagine pilota ha fotografato lo "stato di fatto" relativo ai prelievi e alla gestione della risorsa acqua per usi legati all'orticoltura, all'agricoltura non professionale, agli utilizzi domestici e alla cura del giardino ornamentale. Si stima che gli orticoltori e agricoltori non professionali in regione siano 240.000, ai quali bisogna aggiungere i numerosissimi nuclei familiari che utilizzano l'acqua dolce per la conservazione e manutenzione del giardino ornamentale della propria abitazione. La situazione analizzata rileva che il livello di utilizzo delle acque dolci prelevate dall'acquedotto nei nostri territori per gli usi citati, presenta dimensioni molto elevate e conduce a degli sprechi enormi. Necessari degli sforzi per promuovere un utilizzo intelligente di acque meteoriche e acque grigie (provenienti dalle cucine e dalle lavanderie) efficacemente filtrate sia per le esigenze dell'orticoltura e dell'agricoltura non professionale, sia per le funzioni domestiche (uso wc, lavaggio stoviglie, igiene personale, pulizia locali, ecc.).

Entro una logica di partenariato pubblico privato, il progetto prevede per il biennio 2018-2019 un passaggio dallo studio di fattibilità precedentemente realizzato a dei piani operativi che incoraggino l'iniziativa privata e che prevedono di intervenire sullo stato di fatto trasferendo, con strumenti TIC (Tecnologie di Informazione e Comunicazione) e tradizionali conoscenze e competenze ai "produttori-consumatori", affinché riducano drasticamente i prelievi da rete acquedottistica e incrementino, attraverso oculati investimenti in nuovi impianti, l'utilizzo della cosiddetta acqua verde, oltre a recuperare e riutilizzare certe acque grigie che se trattate, potrebbero essere impiegate per irrigare il giardino ornamentale, il frutteto e il vigneto.





Serbatoio pensile
Latisana (UD)

6

INVESTIMENTI

POSITIVI

PER

L'AZIENDA

E PER

LA SOCIETÀ



Il concetto di valore condiviso può essere interpretato come la capacità per le politiche e le pratiche aziendali di creare valore che genera contemporaneamente maggiore competitività per l'azienda e risposte ai bisogni delle comunità e al suo tessuto sociale.

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 in un approccio che tiene conto del valore che viene creato e condiviso con il territorio.

SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA		CAFC S.p.A.		
	2018	2017	2016	
DISPONIBILITÀ LIQUIDE →	4.373.126,00 €	4.075.365,00 €	4.266.810,00 €	
DEBITI FIN. A BREVE →	-2.172.167,00 €	-2.684.873,00 €	-2.753.880,00 €	
DEBITI FIN. A LUNGO →	-14.910.888,00 €	-17.358.054,00 €	-18.356.980,00 €	
CREDITI FINANZIARI →	207.025,00 €	206.532,00 €	188.582,00 €	
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (PFN) →	-12.502.904,00 €	-15.761.030,00 €	-16.655.472,00 €	
PATRIMONIO NETTO (PN) →	107.293.582,00 €	96.522.170,00 €	82.337.701,00 €	
PFN/PN →	0,12	0,16	0,20	
RICAVI NETTI →	65.260.824,00 €	63.725.986,00 €	52.620.377,00 €	
MOL (EBITDA) →	25.065.186,00 €	24.008.375,00 €	18.805.144,00 €	
EBITDA MARGIN →	38,40%	37,70%	35,70%	
PFN/MOL →	0,50	0,66	0,89	

Il 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. 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 2018 e negli ultimi anni precedenti sono il frutto di un incessante sforzo di ricerca dell'efficienza ovvero di contenimento dei costi messa in campo dall'Azienda. 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

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		CAFC S.p.A.				
A N N I →	31.12.2018	31.12.2017	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014	
RICAVI NETTI	65.260.824,00 €	63.725.986,00 €	51.957.004,00 €	50.737.129,00 €	47.200.109,00 €	
COSTI ESTERNI	25.861.823,00 €	25.130.300,00 €	22.725.723,00 €	24.379.247,00 €	24.431.184,00 €	
VALORE AGGIUNTIVO	39.399.001,00 €	38.595.686,00 €	29.231.281,00 €	26.357.882,00 €	22.768.925,00 €	
COSTO DEL LAVORO	12.962.839,00 €	13.101.847,00 €	11.097.460,00 €	10.992.695,00 €	10.764.183,00 €	
MARGINE OPERATIVO LORDO (EBITDA)	26.436.162,00 €	25.493.839,00 €	18.133.821,00 €	15.365.187,00 €	12.004.742,00 €	
AMMORT. SVALUT. ACC.TI	14.861.725,00 €	14.566.768,00 €	11.594.284,00 €	10.660.969,00 €	10.439.735,00 €	
RISULTATO OPERATIVO (EBIT)	11.574.437,00 €	10.937.071,00 €	6.539.537,00 €	4.704.218,00 €	1.565.007,00 €	
PROVENTI NON CARATTERISTICI	4.320.933,00 €	4.458.714,00 €	4.397.640,00 €	4.722.824,00 €	4.634.025,00 €	
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-660.511,00 €	-906.869,00 €	-913.734,00 €	-1.135.296,00 €	-1.208.017,00 €	
RISULTATO ORDINARIO	15.234.859,00 €	14.488.916,00 €	10.563.443,00 €	8.2019.746,00 €	4.991.015,00 €	
RIVALUTAZIONI E SVALUTAZIONI	36.712,00 €	132.821,00 €	-57.520,00 €	103.639,00 €	2.826.788,00 €	
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	15.271.571,00 €	14.621.737,00 €	10.505.923,00 €	8.395.385,00 €	7.817.803,00 €	
IMPOSTE SUL REDDITO	4.500.158,00 €	4.134.650,00 €	3.383.704,00 €	2.926.153,00 €	2.553.294,00 €	
RISULTATO NETTO	10.771.413,00 €	10.487.087,00 €	7.122.219,00 €	5.469.232,00 €	5.264.509,00 €	

investimento previsti per il futuro. Dai dati economici espressi nel Bilancio d'esercizio 2018 che qui riportiamo sinteticamente, e dal confronto con dei dati considerabili come un benchmark di raffronto, possiamo attestare la capacità di CAFC S.p.A. di garantire la sostenibilità economica nel corso del tempo di CAFC S.p.A. ed esprimere 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 nei medesimi 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

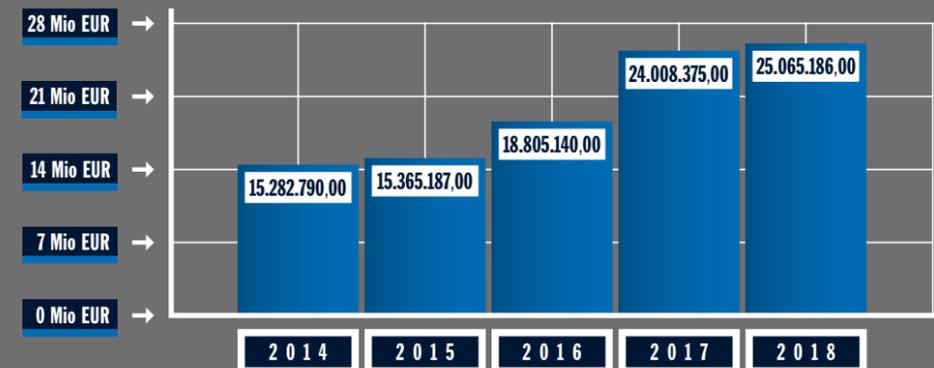
ANDAMENTO DEL RISULTATO NETTO

CAFC S.p.A.



ANDAMENTO DEL MARGINE OPERATIVO LORDO

CAFC S.p.A.



ANALISI DI BENCHMARKING

CAFC S.p.A.

	VALORE CAFC S.p.A.	VALORE DEL BENCHMARK ¹
EBIT SU VALORE DELLA PRODUZIONE	13%	17,98% PICCOLE IMPRESE 16,40% MEDIE IMPRESE
VALORE AGGIUNTO PER ADDETTO	154.000 €	138.000 € GRANDI IMPRESE 113.000 € MEDIE IMPRESE

¹ FONTE: BLUE BOOK 2018. I DATI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN ITALIA, UTILITATIS, 2018.

INVESTIMENTI EFFETTUATI

6.2

L'attività derivante dagli impegni del Programma degli Investimenti, aggiornato nel 2018 su indicazioni ARERA, è continuata per tutto il corso dell'anno. Il servizio engineering attraverso il suo ruolo di guida interna all'Azienda sulle nuove tecniche di progettazione e costruzione, nonché di supporto ai tecnici delle divisioni operative deputati all'esercizio delle infrastrutture, garantisce che gli investimenti, conformemente alle determinazioni assunte da Consulta d'Ambito, vengano indirizzati al mantenimento di un adeguato livello prestazionale relativamente agli standard qualitativi di servizio e alla sicurezza e alla continuità dell'esercizio delle reti e degli impianti gestiti.

Specificatamente, gli investimenti effettuati nel corso dell'esercizio 2018 si sono attestati al valore complessivo di 19.163.689 euro.

Nell'arco dell'esercizio si sono sviluppati e conclusi sia lavori nati nell'anno, che lavori iniziati negli anni precedenti. Gli investimenti possono essere ricondotti sostanzialmente alle categorie di seguito elencate:

- interventi per la manutenzione straordinaria delle reti e degli impianti gestiti necessari a garantire la continuità di esercizio e l'adeguamento funzionale e normativo delle infrastrutture
- interventi finalizzati all'eliminazione delle maggiori criticità d'Ambito, con particolare riferimento alla copertura fognaria e depurativa, alle emergenze ambientali e alle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite, nonché all'ottimizzazione dei consumi energetici
- interventi infrastrutturali di costruzione di nuove reti fognarie, finalizzate alla eliminazione di infrazioni di acque parassite con tecnologie non invasive
- interventi infrastrutturali di costruzione di nuove reti fognarie negli agglomerati soggetti a infrazioni comunitarie
- estensione del servizio idrico integrato in zone non servite
- potenziamento di reti idriche in zone con servizio non adeguato agli standard di CAFC S.p.A.
- dismissione di impianti di depurazione, centralizzazione dei trattamenti, realizzazione di nuovi investimenti di costruzione nonché manutenzioni straordinarie su impianti non idonei o da ammodernare



Ristrutturazione serbatoio
San Daniele del Friuli (UD)

Gli investimenti in questi settori, in larga parte individuati nel Programma degli Investimenti attuativo del Piano d'Ambito, si estendono sull'intero territorio gestito da CAFC S.p.A. e sono necessari per gestire razionalmente le risorse idriche, difendere efficacemente l'ambiente, stimolare l'innovazione. Di rilievo inoltre le attività svolte conseguenti agli interventi di cui alla Legge 147 del 27.12.2013 "Accordo di programma quadro per l'attuazione del piano straordinario di tutela e gestione della risorsa idrica, finalizzata prioritariamente a potenziare la capacità di depurazione dei reflui civili" che, dopo la conclusione dei due interventi relativi agli abitati di San Giorgio e di Carlino (anno 2016), ha riscontrato avanzamenti significativi nell'abitato di Cervignano del Friuli con la sostanziale conclusione di altri n. 3 interventi e nell'abitato di Rivignano-Teor, relativamente alla conclusione della costruzione del depuratore. Di seguito si elencano alcuni investimenti di particolare rilevanza strategica che l'Azienda ha in programma per i prossimi anni:

- Cervignano del Friuli - collettamento della rete fognaria del distretto "borgo stazione" (con eliminazione acque parassite) alla rete nera. **Importo: 2,6 milioni di euro**
- Pozzuolo del Friuli - collegamento fognario Pozzuolo e Carpeneto a Santa Maria di Sclau Nicco - 1° stralcio. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Pozzuolo del Friuli - collegamento fognario Pozzuolo del Friuli e Carpeneto a Santa Maria di Sclau Nicco - 2° stralcio. **Importo: 2,2 milioni di euro**
- San Daniele del Friuli - adeguamento depuratori d. lgs. 152/06 - Villanova nord. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Paularo - ripristino della captazione alle sorgenti e sostituzione delle condotte danneggiate dal gelo. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Camino al Tagliamento - lavori di adeguamento antisismico per il torrino piezometrico di Biauzzo. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Udine - collettore tra Via Gonars e Piazzale delle Industrie. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Rivignano-Teor - realizzazione rete fognaria per acque nere 1° lotto. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Latisana - vasca di laminazione Via Tisanella. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Udine - collettore da Viale Palmanova al canale S. Osvaldo tratto da Viale Palmanova a via Artuico da Cussignacco. **Importo: 2,7 milioni di euro**
- Lignano Sabbiadoro - costruzione scaricatore di piena da Corso Alisei alle idrovore di Val Lovato. **Importo: 2,7 milioni di euro**



Visita al serbatoio
San Daniele del Friuli (UD)

PROSPETTO INVESTIMENTI ULTIMO TRIENNIO

CAFC S.p.A.



Serbatoio
San Daniele del Friuli (UD)
(foto: archivio CAFC S.p.A.)

PROGETTAZIONE STRATEGICA DI INFRASTRUTTURE

Nei prossimi anni CAFC S.p.A. provvederà alla realizzazione del nuovo collegamento dalla centrale di produzione d'acqua potabile di Fauglis (Gonars) alle località turistiche di Latisana e Lignano Sabbiadoro, attualmente rifornite dalla centrale di Biauzzo (in comune di Camino al Tagliamento) dando così la garanzia di una doppia fonte di approvvigionamento idrico.

L'opera consiste nella realizzazione di 42 km di condotte in ghisa sferoidale del diametro compreso tra i 700 ed i 900 mm, capaci di far transitare una portata prossima ai 500 l/s fino all'ingresso della località turistica di Lignano Sabbiadoro. Lungo il tracciato, in corrispondenza delle intersezioni con le infrastrutture acquedottistiche esistenti, verranno realizzate le interconnessioni necessarie a garantire la costanza del servizio idrico nei comuni dotati di una rete di distribuzione d'acqua potabile anche in caso di disservizio di una delle due centrali di approvvigionamento.

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

IL NUOVO IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI VILLANOVA

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

Nel nuovo impianto in corso di realizzazione dal 2018 e che sarà ultimato nel corso del 2020, confluiranno le acque reflue urbane provenienti dal capoluogo di San Daniele del Friuli, compreso l'ospedale locale, e i reflui derivanti dalla maggior parte dei prosciuttifici presenti nella zona.

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

- potenzialità dell'impianto: 20 mila AE (abitanti equivalenti)
- moderna sezione di disinfezione finale tramite la tecnologia ecologicamente compatibile ad ultravioletto
- presenza di un impianto idroelettrico che permette di recuperare buona parte dell'energia consumata dalle apparecchiature elettromeccaniche per un risparmio di circa 100 mila kWh all'anno
- dotazione di telecontrollo da remoto con monitoraggio h 24 di tutti i parametri di processo
- investimento complessivo 2,4 milioni di euro

L'opera, inoltre, si affianca anche all'investimento per il rinnovo del serbatoio di San Daniele, reso antisismico e ampliato nel volume di invaso fino ad oltre 550 m³. L'investimento in questo caso supera i 450 mila euro. Dal punto di vista ambientale è stato conservato l'aspetto esterno (vincolato dalla Sovrintendenza dei Beni ambientali) ed è sempre stata mantenuta l'erogazione idrica grazie a speciali accorgimenti studiati dai tecnici e dagli ingegneri dell'Azienda.

Come stabilito dal Piano degli investimenti, nel corso del 2019 CAFC S.p.A. prevede un'ulteriore crescita degli investimenti produttivi con l'attivazione di opere per oltre 25 milioni di euro. In particolare, si prevedono investimenti per 7,6 milioni di euro nel settore acquedotto per sostenere interventi sugli impianti e sulle reti di distribuzione gravate da problemi di vetusta 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 quelli esistenti; si tratta pertanto di investimenti su beni di terzi. Gli investimenti sulle reti di fognatura sono previsti per 10 milioni di euro mentre il totale degli investimenti sugli impianti di depurazione e pari a 5,7 milioni di euro. Particolare impegno è previsto negli investimenti del settore fognatura nei Comuni di Cervignano del Friuli e di Rivignano-Teor, connessi con le infrazioni comunitarie.

INVESTIMENTI REALIZZATI		CAFC S.p.A.
DETTAGLIO INVESTIMENTI		2018
ACQUEDOTTI	→	6.737.065,06 €
FOGNATURE	→	6.262.188,55 €
DEPURATORI	→	4.880.442,79 €
TOTALE INVESTIMENTI D'AMBITO	→	17.879.696,40 €
ALLACCIAMENTI	→	267.027,46 €
MANUTENZIONI STRAORDINARIE ALLACCI	→	969.076,61 €
PROLUNGAMENTO RETI	→	12.633,27 €
ALTRO	→	32.255,79 €
TOTALE CAPITALIZZAZIONI	→	19.163.689,54 €
CONTATORI	→	198.769,33 €
TOTALE INVESTIMENTI OPERATIVI	→	19.362.458,87 €
ALTRO	→	133.851,42 €
SOFTWARE	→	374.017,63 €
HARDWARE	→	58.525,06 €
TOTALE INVESTIMENTI	→	19.928.852,48 €



Nuovo impianto di depurazione
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)



Nuovo impianto di depurazione
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)



Nel valore degli investimenti operativi sono incluse la capitalizzazione del prolungamento reti, attività svolta principalmente da personale interno. Sono inoltre compresi investimenti per circa 1 milione di euro per costruzione di nuovi allacciamenti o per la manutenzione di quelli già esistenti. Il valore previsto per la capitalizzazione dei contatori è di 199 mila euro. Si propone di seguito, a compimento di questi paragrafi dedicati alle capacità di sostenere investimenti da parte di CAFC S.p.A., il confronto di alcuni indicatori con altri benchmark presenti in Italia nel settore idrico. Si sottolinea che l'Azienda nel 2018 ha espresso una capacità di realizzare gli investimenti rispetto a quelli programmati dell'81,96% a fronte di 70,25% del 2017 e di 72,11% del 2016. L'incidenza pro capite degli investimenti realizzati è salita nel 2018 a 42 euro per abitante a fronte dei 35 euro del 2017 e dei 32 euro del 2016.

INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2018 - BENCHMARKING

CAFC S.p.A.

INDICATORE	VALORE CAFC S.p.A.	VALORE DEL BENCHMARK ¹
INCIDENZA INVESTIMENTI SU FATTURATO →	30,46%	N.D.
INCIDENZA PRO-CAPITE DEGLI INVESTIMENTI →	42,03 €	36,00 € PER ABITANTE NAZIONALE

¹ FONTE: REF 2018. REALIZZAZIONE 2016-2017 MEDIA NAZIONALE GESTIONI INDUSTRIALI

Nuovo impianto di depurazione
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)

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 bilancio di sostenibilità al bilancio di esercizio leggendo quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

Per il calcolo del valore aggiunto, in questo Report di Sostenibilità, abbiamo adottato la metodologia del Gbs (Gruppo di studio per il bilancio sociale).

Nel 2018 il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato di 43,5 milioni di euro, in aumento di 351 mila euro rispetto al 2017 (+1%). La quota del valore aggiunto destinata al personale di CAFC S.p.A. è pari a 12,9 milioni di euro ed è in lieve diminuzione rispetto al 2017. Il 57% del valore aggiunto è stato reinvestito all'interno dell'Azienda; questa quota è sostanzialmente stabile rispetto al 2017 ed è data dai 25 milioni di euro destinati al "Sistema Impresa" ovvero dagli ammortamenti degli investimenti realizzati (14,2 milioni di euro) e dagli utili non distribuiti agli azionisti (10,7 milioni di euro) che alimenteranno gli investimenti futuri.



Visita all'impianto di depurazione
Villanova, San Daniele del Friuli
(UD)

PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE GLOBALE LORDO

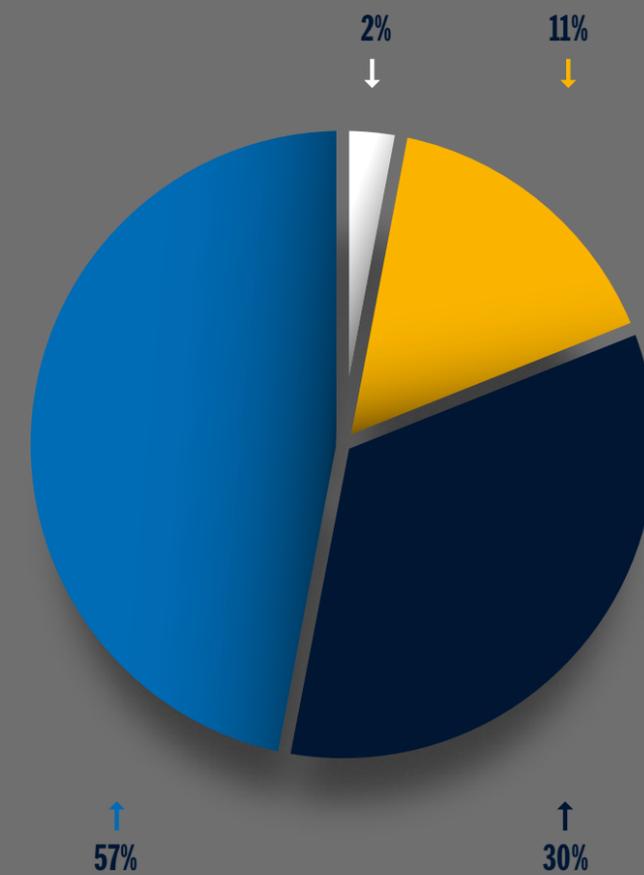
CAFC S.p.A.

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE	2017	2018
RICAVI →	79.355.844,00 €	84.424.514,00 €
CONSUMI →	40.757.395,00 €	45.240.590,00 €
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI NETTI →	4.591.535,00 €	4.357.645,00 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO →	43.189.984,00 €	43.541.569,00 €
RIPARTITO TRA:	2017	2018
SOCI	0,00 €	0,00 €
DIVIDENDI DISTRIBUITI DAI SOCI →	0,00 €	0,00 €
RISORSE UMANE	13.101.847,00 €	12.962.839,00 €
REMUNERAZIONI DIRETTE →	10.247.713,00 €	10.126.610,00 €
REMUNERAZIONI INDIRETTE →	2.854.134,00 €	2.836.229,00 €
STATO ENTI E ISTITUZIONI	4.570.877,00 €	4.906.057,00 €
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE ALLO STATO →	252.915,00 €	258.549,00 €
IMPOSTE E TASSE INDIRETTE E PATRIMONIALI VERSATE A COMUNI →	183.312,00 €	147.350,00 €
IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO →	4.134.650,00 €	4.500.158,00 €
ENTI FINANZIATORI	906.869,00 €	660.511,00 €
ONERI FINANZIARI PER CAPITALI DI CREDITO →	906.869,00 €	660.511,00 €
COLLETTIVITÀ	2.000,00 €	0,00 €
ELARGIZIONE E LIBERALITÀ →	2.000,00 €	0,00 €
SISTEMA IMPRESA	24.608.391,00 €	25.012.162,00 €
RETTIFICHE DI VALORE SU IMMOBILITAZIONI →	14.121.304,00 €	14.240.749,00 €
RISERVE E UTILI NON DISTRIBUITI →	10.487.087,00 €	10.771.413,00 €
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	43.189.984,00 €	43.541.569,00 €

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO - 2018

CAFC S.p.A.

RISORSE UMANE	57%
STATO ENTI E ISTITUZIONI	11%
ENTI FINANZIATORI	2%
SISTEMA IMPRESA	30%



I fornitori rappresentano per CAFC S.p.A. uno stakeholder di primaria importanza. Per questa ragione l'Azienda adotta un approccio responsabile agendo con piena trasparenza, nel rispetto della libera concorrenza con gli attori coinvolti nella catena di fornitura. Il coinvolgimento del fornitore verso un processo di miglioramento delle prestazioni è una condizione fondamentale affinché il rapporto divenga durevole nel tempo, generando in maniera condivisa valore per il territorio.

La gestione degli acquisti, forniture e servizi per CAFC S.p.A. è disciplinata dal D. Lgs. 50/2016, ossia il "codice dei contratti"; questa norma di legge prevede precisi adempimenti correlati al tipo di fornitura, all'importo previsto, alla durata dell'affidamento, ecc. Per CAFC S.p.A. la lotta alla corruzione, la sicurezza delle condizioni lavorative, la tutela dei diritti umani e la salvaguardia dell'ambiente costituiscono i principi guida da seguire nei rapporti con i fornitori. Le procedure relative agli appalti e alla selezione dei fornitori sono caratterizzate da un elevatissimo grado di trasparenza. Per tutti i beni e servizi acquistati da CAFC S.p.A. avviene in Azienda un processo di selezione conforme al codice dei contratti, per cui la procedura di scelta del fornitore, fino a certe soglie, è di tipo informale; superate determinate soglie quantitative, al contrario, la selezione 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 su eventuali contenziosi di natura fiscale in cui il fornitore è soggetto passivo.



Riparazione adduttrice
Mels, Colloredo di Monte Albano
(UD)

REGOLAMENTAZIONE DEL RAPPORTO E SELEZIONE DEI FORNITORI

CAFC S.p.A. dispone di un regolamento denominato "Regolamento per la disciplina dei Lavori e degli Acquisti di Servizi e Forniture" redatto in conformità all'Art. 36 del Codice dei contratti. Il documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 21.12.2017, è entrato in vigore il 01.01.2018. Nel corso del 2017, inoltre, l'Azienda ha provveduto all'emanazione del Regolamento per l'Istituzione e la Gestione dell'Elenco degli Operatori Economici di CAFC S.p.A. per l'affidamento di Appalti di Lavori, di Servizi e Forniture, nonché per l'Affidamento dei Servizi attinenti l'Architettura e all'Ingegneria.

Tali strumenti disciplinari assieme al Codice Etico aziendale e il modello organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001 rappresentano il riferimento per la selezione dei fornitori in quanto dettano i principi cardine per le acquisizioni di beni, servizi e lavori e, in genere, consentono un'accurata valutazione delle imprese che intendano partecipare alle procedure di approvvigionamento. In particolare, 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 citato. 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.

Ai fini della qualifica, quando la fornitura richiesta ha aspetti rilevanti che possono essere presidiati dai sistemi di gestione certificati per la qualità, l'ambiente o la sicurezza del lavoro, la qualificazione dei fornitori è subordinata al possesso di un sistema di gestione certificato (es. UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità, UNI EN ISO 14001 per la gestione ambientale, BS-OHSAS 18001:2007 o UNI EN ISO 45001:2015 per la sicurezza del lavoro).

In alternativa, la dichiarazione del possesso di uno o più sistemi certificati è facoltà del candidato fornitore, che può comunicarla a titolo di requisito preferenziale.

LA NUOVA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT

CAFC S.p.A. ha adottato una piattaforma di e-procurement fruibile on-line, attraverso la quale gestire un albo fornitori telematico, attivare procedure o gare telematiche, generare il rating dei fornitori e richiedere le certificazioni a garanzia dei requisiti di cui all'Art. 80 del codice appalti. L'investimento in questo sistema digitale premette una riduzione dei costi e tempi di approvvigionamento, oltre ad agevolare il rispetto delle indicazioni del codice degli appalti consentendo (ad esempio) il controllo delle prestazioni dei fornitori e dei relativi documenti di qualificazione.

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: piccole e medie imprese (PMI) radicate nel territorio. Nel corso del 2018 sono stati utilizzati 366 fornitori. Con riferimento alle forniture che hanno dato origine a pagamenti nel corso del 2018, la somma di tutti i pagamenti ammonta a 16.433.387,82 euro; di questo importo circa l'86% è stato pagato a ditte del tessuto regionale, e l'83% a ditte della Provincia di Udine; tale dato è particolarmente importante se si tiene presente del numero di posti di lavoro movimentati in questo indotto economico.

Relativamente alle attività di outsourcing, in CAFC S.p.A. esse riguardano prevalentemente:

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

CAFC S.p.A. ricorre a forniture esterne quando sono richieste competenze e specificità operative non presenti in Azienda, oppure quando le mansioni da svolgere risultano puramente esecutive, caratterizzate da elevata ripetitività e prive di impatti strategici; in tal caso l'esternalizzazione delle attività consente di raggiungere una maggiore efficienza. Viceversa, tutte le attività legate per le quali l'Azienda dispone di competenze e risorse al proprio interno e che rivestono importante impatto strategico vengono gestite direttamente all'interno.

INDICATORI RELATIVI AI RAPPORTI CON IL TERRITORIO

CAFC S.p.A.

N° FORNITORI ATTIVI NEL CORSO DEL 2018	→	366
N° FORNITORI ATTIVI CON SEDE LEGALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA	→	200
IMPORTO TOTALE FORNITURE 2018	→	16.433.000,00 €
N° GARE D'APPALTO ESPLETATE NEL 2018	→	52
IMPORTO APPALTI GESTITI NEL 2018	→	25.656.000,00 €
% APPALTI A DITTE DELLA PROVINCIA DI UDINE	→	67 %
% FORNITURE AD AZIENDE CON FORTE IMPATTO IN TERMINI DI INDOTTO OCCUPAZIONALE	→	18 %

CAFC S.p.A. al fine di garantire la regolarità delle esecuzioni dei lavori, il rispetto delle regole, la regolarità della manodopera, la cultura della salute e sicurezza sul lavoro e il rispetto dei requisiti ambientali effettua sistematici controlli e sopralluoghi presso i luoghi di esecuzione del lavoro. Nel corso del 2018 sono state effettuate diverse visite ispettive su cantieri o sedi di ditte esecutrici; durante le visite vengono sistematicamente verificati tutti gli aspetti (qualità, prestazioni ambientali, sicurezza del lavoro).



Turbina idroelettrica, impianto di depurazione Villanova San Daniele del Friuli (UD)



Nuova centrale di clorazione
Zompitta (UD)



Vasca di raccolta opere di presa
Talpana (UD)

7

DIFFONDERE

CONSAPEVOLEZZA

E

PARTECIPAZIONE



Visita d'istruzione dell'Università
di Udine. Centrale di Molino del
Bosso, Artegna (UD)

L'acqua è un bene inestimabile e vitale, ma deve essere usata in maniera intelligente. Il progresso l'ha portata nelle nostre case ed è sufficiente aprire un rubinetto per vederla scorrere, pura e abbondante. Ma l'acqua dolce è in realtà, anche se spesso non ce ne rendiamo conto, un bene limitato oltre che una risorsa fondamentale.

Non sprecarla è un dovere che abbiamo nei confronti dell'ambiente e di tanti esseri umani meno fortunati di noi. L'essenzialità e l'insostituibilità dell'acqua fanno di essa, insieme all'aria, alla terra, alla luce del sole, alla conoscenza, un "bene comune" che non può essere oggetto di appropriazione privata, cioè sottoposta a rivalità e ad esclusione. Questo rende l'acqua un "bene sociale" la cui proprietà/responsabilità è essenzialmente collettiva e pubblica.

Per questi motivi, CAFC S.p.A. si impegna a istruire gli studenti delle scuole primarie e secondarie su un corretto e consapevole consumo della risorsa idrica.

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

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 indifferenza. Educare le giovani generazioni e rendere consapevoli tutti i cittadini dell'importanza di un uso razionale di questo elemento vitale, fa parte della mission della Società. Per questo CAFC S.p.A. ha sempre sviluppato progetti finalizzati ad accrescere la sensibilità della popolazione nei confronti degli sprechi d'acqua potabile, sostenendo inoltre iniziative promosse da altri enti e partecipando a eventi di carattere socio-culturale. Anche nel sito web aziendale, esiste un'apposita sezione denominata CAFC Educational che contiene informazioni sul ciclo dell'acqua, sul Servizio Idrico Integrato, sul ruolo di CAFC S.p.A. e sulle caratteristiche dei suoi impianti.

Nel corso del 2018 l'Azienda si è resa protagonista di diverse iniziative nel territorio, finalizzate a condividere la conoscenza in merito alla risorsa idrica e alla sua gestione, per diffonderne un uso consapevole.

“Trasmettere alle giovani generazioni la sensibilità verso l'acqua del nostro acquedotto”. Queste parole del Presidente Salvatore Benigno sottolineano l'importanza della partnership con l'Associazione Maratonina Udinese, per promuovere il messaggio del consumo dell'acqua di acquedotto sana, controllata, conveniente e di qualità.

Sabato 22 settembre 2018 alla 19a edizione della Staffetta Scuola, che ha coinvolto circa 600 studenti, sono state distribuite circa mille borracce con logo CAFC S.p.A., insieme a uno speciale “kit di benvenuto” contenente materiale informativo sul ciclo dell'acqua, sul suo consumo responsabile e consapevole e sul rispetto dell'ambiente. Per rafforzare questo concetto, sono state posizionate anche due fontanelle lungo il percorso della MiniRun (la corsa pensata per i più piccoli) affiancati da espositori roll-up con il logo CAFC S.p.A. Questo messaggio sarà declinato anche nel corso degli eventi Educational per le scuole del Friuli che verranno organizzati nel corso dell'anno scolastico 2018/2019, in collaborazione con l'Associazione Maratonina Udinese, per diffondere le buone pratiche idriche fino dall'età scolare.

“Siamo fieri di essere riusciti a tracciare assieme all'Asd Maratonina Udinese questa nuova Grande Via per divulgare ciò che maggiormente ci sta a cuore, ovvero promuovere il concetto della sicurezza dell'acqua del nostro acquedotto, prodotta in Friuli, sottoposta a severi controlli di qualità grazie anche all'avvio del Water Safety Plan, Piano di Sicurezza dell'Acqua. Vogliamo diffondere le buone pratiche idriche fin dai banchi di scuola, in modo che i comportamenti divengano sempre più declinati secondo la raccomandazione plastic free.”

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

IL CONSUMO DI ACQUA IN ITALIA E IN FRIULI VENEZIA GIULIA - L'Italia risulta il primo paese consumatore in Europa di acqua minerale in bottiglia, con un mercato anno di circa 12,5 miliardi di litri (fonte: Legambiente - Altraeconomia). Eppure l'acqua di acquedotto, oltre a essere sottoposta a controlli più ferrei e frequenti, è estremamente conveniente: un metro cubo di acqua potabile, ovvero 1000 litri, costa meno di 1 euro. Facendo un po' di conti con 1 euro si possono acquistare fino a 5 bottiglie di acqua minerale oppure 1000 litri di acqua del rubinetto!

Secondo i dati pubblicati recentemente dal Corriere della Sera (Fonte ASVIS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile) e relativi alla situazione nelle Regioni italiane delle famiglie che si fidano dell'acqua di rubinetto, la regione Friuli Venezia Giulia si colloca nelle posizioni più alte della classifica con un terzo posto dopo le Province autonome di Trento e Bolzano.

Tutti i partecipanti alla ventesima edizione della staffetta “24 per 1 ora Telethon” si sono potuti idratare e reidratare con l'ottima acqua dell'acquedotto. È questa un'altra iniziativa per un Friuli sempre più plastic free. “Sempre più liberi dalla plastica!”, è il motto di CAFC S.p.A. che ha offerto il suo contributo attraverso un'alleanza con Telethon, ai cui stand ubicati in Piazza Primo Maggio è stato concesso l'utilizzo dell'acqua prelevata dalla rete idrica.

L'intento è quello di dimostrare una costante attenzione verso un tema sociale ed economico, quello dell'invasione della plastica che ognuno di noi può contrastare, tramite l'abitudine raccomandata di utilizzare l'acqua dell'acquedotto. Un'importante rivoluzione culturale, sulla quale la Società sta investendo per incentivare il territorio locale.



Mostra fotografica
Sede Centrale CAFC S.p.A.
Udine

Rendere omaggio a tutti i lavoratori e a tutte le lavoratrici che ogni giorno garantiscono un servizio fondamentale: distribuire l'acqua potabile ai cittadini del Friuli. Questo la filosofia della mostra fotografica allestita da CAFC S.p.A. presso la sua sede in Viale Palmanova a Udine. Una serie di suggestive immagini, scattate dal fotografo Marco Donà, che hanno fissato volti, azioni, situazioni operative difficili e riparazioni effettuate di notte, con condizioni meteo pessime; un reportage che documenta e valorizza il lavoro, la dedizione, l'ingegneria e il patrimonio architettonico gestito da CAFC S.p.A. Uno sguardo che si posa sull'infessato e strenuo impegno dei tecnici e degli operai, ma anche sugli scenari rappresentati da serbatoi pensili, opere di presa, pozzi, camere di manovra e centrali idroelettriche.

"Sono convinto che queste fotografie veicolino in tutti i cittadini il senso di appartenenza alla nostra Azienda e i sacrifici che le squadre, i tecnici ogni giorno sono chiamati a fare in nome di un servizio essenziale per la collettività."

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



Mostra fotografica
Sede Centrale CAFC S.p.A.
Udine

CAFC S.p.A. ha dato il suo sostegno a "Solidalmente Giovani", manifestazione promossa dal Comitato Sport Cultura Solidarietà che si è tenuta il 21 dicembre 2018 presso l'Auditorium Zanon di Udine; una mattinata di festa dedicata ai giovani e alla cultura sociale e solidale. Durante l'evento si sono svolte le premiazioni della ventunesima edizione del concorso "La Cultura Sociale e Solidale Vista dai Giovani", a cui hanno aderito 38 scuole secondarie di primo e secondo grado dell'intera Regione. La traccia "acqua bene comune" si è rilevata come la più scelta nei temi e nei video presentati dagli studenti. Fra gli elaborati presentati, esperienze personali legate al paese d'origine (Burkina Faso), per un confronto tra chi ha un facile accesso all'acqua e chi non ce l'ha, e testimonianze sui fatti recenti che hanno sconvolto la Carnia. Anche l'esposizione in formato video è riuscita a sensibilizzare i più giovani su grandi temi, trovando un aggancio con l'esperienza quotidiana; essa infatti costituisce il punto di partenza per richiamare i giovani sulle catastrofiche conseguenze del depauperamento delle risorse idriche, mettendo in scena delle "minimali" ma sempre ingegnose ed argute rappresentazioni. Nell'occasione sono stati consegnati buoni acquisto SME per un valore complessivo di 4.200,00 euro agli studenti vincitori del concorso. Contribuendo all'iniziativa, CAFC S.p.A. guarda ai "cittadini di domani" come persone protagoniste e coinvolte in prima persona nella tutela della risorsa idrica: dalle piccole ma preziose azioni quotidiane, al richiamo della comunità a stili di vita sostenibili, alla ricerca di soluzioni che coinvolgano tutti gli attori, sia per il presente che per il futuro.

Nel corso del 2018 CAFC S.p.A., oltre ad aver attivato tirocini di formazione e orientamento, ha ospitato presso i suoi impianti visite di studenti universitari provenienti da alcuni Dipartimenti delle Università del territorio. I dirigenti dell'Azienda hanno partecipato anche a delle lezioni universitarie fornendo testimonianze utili per completare il percorso formativo degli studenti. Verrà attivata nel corso del 2019 una collaborazione fra il Parco naturale regionale delle Prealpi Giulie e CAFC S.p.A. Il Parco si è impegnato sin dalla sua istituzione, avvenuta nel 1996, nei settori della protezione della natura e dello sviluppo sostenibile e vanta notevole esperienza nel campo dell'educazione ambientale. Per questa ragione la nostra Azienda si è resa disponibile ad accogliere presso l'opera di presa di Musi delle visite formative organizzate dal Parco che attraverso le sue guide proporrà dei momenti didattici ed educativi relativi al funzionamento dell'impianto. Un altro progetto Educational che l'Azienda, in collaborazione con Legambiente del Friuli Venezia Giulia, intende realizzare in futuro è rivolto alle scuole primarie e secondarie di I grado per promuovere maggiore conoscenza sul ciclo integrato dell'acqua e sull'uso responsabile della risorsa. Il progetto ancora in fase di studio proporrà visite agli impianti, video ed esercitazioni da svolgere nelle classi.



Opera di adduzione
Reana del Rojale (UD)

8

INNALZARE

SEMPRE

PIÙ

IL LIVELLO

DEL

SERVIZIO

Sostituzione contatori
Moruzzo (UD)



LA NOSTRA UTENZA

8.0

CAFC S.p.A. considera il rapporto con i propri utenti come un elemento di primaria attenzione.

Per questa ragione l'Azienda si impegna costantemente nelle politiche di miglioramento continuo attraverso la ricerca di una più elevata qualità del servizio.

Nel rispetto della Carta del Servizio l'Azienda si impegna nel mantenimento di una corretta condotta commerciale e nella gestione dei reclami. Si attiva, inoltre, attraverso politiche di contenimento degli sprechi e garanzie per le perdite idriche occulte. Dal punto di vista sociale CAFC S.p.A. oltre a garantire l'accesso al Bonus Idrico, in presenza di utenze in situazione di disagio economico ricerca soluzioni per garantire dilazioni dei pagamenti e piani di rientro sostenibili per i debitori.

Il settore commerciale costituisce, pertanto, un 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 2018 hanno ottenute buone valutazioni.

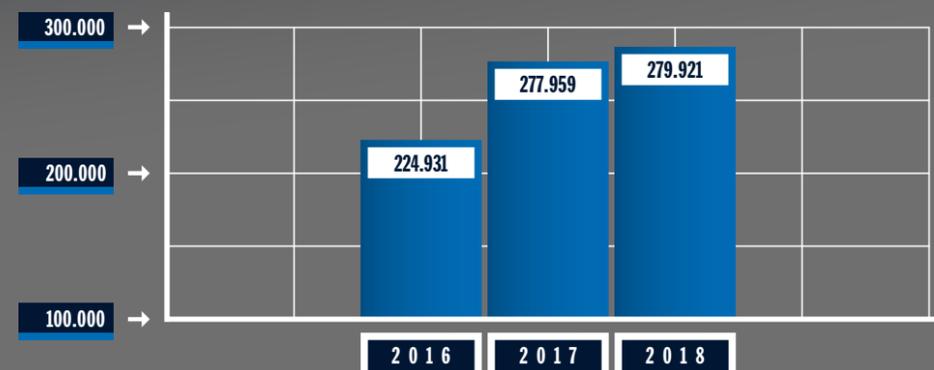
I cittadini residenti (472.975) che usufruiscono dei servizi di CAFC S.p.A. al 31/12/2018 sono:

- acquedotto – 423.475
- fognatura – 401.692
- depurazione – 361.414

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 6	2 0 1 7	2 0 1 8
UNITÀ FINALI SERVITE (USO ABITATIVO)	224.931	277.959	279.921
UNITÀ FINALI SERVITE (USO NON ABITATIVO)	17.100	27.484	27.868
TOTALE UNITÀ FINALI SERVITE	242.031	305.443	307.789

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).



Tecnici CAFC S.p.A.
2018

Con la delibera 655/2015/R/idr l'Autorità nazionale ARERA ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Il provvedimento indica i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, attraverso la definizione di indicatori che esprimono tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'Utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità. A partire dal 2017 CAFC S.p.A. si è adoperata con importanti riorganizzazioni dei processi aziendali al fine di garantire la misurazione e la verifica degli standard contrattuali richiesti dall'Autorità. Le sue prestazioni sono in linea con gli standard nazionali. Si espongono alcuni indicatori CAFC S.p.A. riguardanti il livello della qualità contrattuale nel 2018 relativi all'attivazione delle forniture, alla gestione dei reclami e al tempo di pronto intervento.

INDICATORI LIVELLO QUALITÀ CONTRATTUALE

CAFC S.p.A.

SERVIZIO	STANDARD DI SERVIZIO ARERA	LIVELLO PRESTAZIONI CAFC S.p.A. NEL 2018		PERFORMANCE MEDIA DEI GESTORI IDRICI ITALIANI*
INDICATORE	TEMPO MEDIO	TEMPO MEDIO	% RISPETTO	% RISPETTO
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100 %	90,60 %
SUBENTRO DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100 %	96,10 %
RIATTIVAZIONE IN SEGUITO A MOROSITÀ	2 gg	1 gg	100 %	97,20 %
VOLTURA DELLA FORNITURA	5 gg	1 gg	100 %	98,40 %
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 gg	10 gg	96 %	90,70 %
RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTA DI INFO	30 gg	5 gg	100 %	93,90 %
TEMPO DI ARRIVO PRONTO INTERVENTO	3 h	1h 4m	98 %	89,00 %

* Fonte: ARERA - Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta - Volume I, Stato dei servizi - 31.03.2018

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 ai risultati della recente indagine sulla soddisfazione dell'utenza. Le chiamate al Numero Verde commerciale nel 2018 sono state 63.418 (55.724 nel 2017), di cui il 55% provenienti da telefonia mobile. Il livello del servizio è stato pari al 90,10%, mentre il tempo medio di attesa è stato pari a 130,38 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 38.200 mail sono state ricevute all'indirizzo di posta elettronica generale contro le 23.491 del 2017. Si segnala che, per la maggior parte delle richieste, il tempo di risposta da info@cafcsa.com è pressoché immediato. In aumento anche i clienti registrati sullo sportello on-line del sito aziendale che al 31.12.2018 erano 16.142 contro i 13.909 del 2017 e i 12.646 del 2016. I canali di contatto via web (Sportello on-line e Pagina reclami) sono oggetto di continuo sviluppo perché la stessa Autorità ritiene che attraverso un sito internet che garantisca la gestione on-line delle pratiche commerciali si possa contenere gli oneri per l'Utenza, garantendo immediatezza e semplificazione. 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 18.399 accessi, contro i 16.327 del 2017 e i 13.079 del 2016. L'apertura degli sportelli consente agli utenti accessi per 49 ore settimanali, sabato compreso, anche con un secondo sportello nella città di Udine in Via della Vigna. Il call center risulta essere accessibile per 51,5 ore settimanali. Il tempo medio di attesa agli sportelli fisici nel 2018 si attesta a 13 minuti. 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 2018

CAFC S.p.A.

CALL CENTER	→	52,84%
SPORTELLO FISICO	→	15,33%
E-MAIL	→	31,83%
TOTALE	→	100,00%

L'acqua è venduta all'interno di un mercato regolamentato dove l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i criteri per determinare le tariffe a livello nazionale e, per quanto riguarda la nostra Regione, l'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR) stabilisce le tariffe e la loro articolazione. In questa situazione i margini di manovra delle aziende come CAFC S.p.A. sono risicati. Il tema degli investimenti è particolarmente importante ed è spesso al centro dei dibattiti che si sviluppano attorno al sistema idrico. La riforma dei servizi idrici (L. 36/94, la cosiddetta "Legge Galli") si proponeva di riorganizzare la gestione dei servizi puntando su una loro gestione industriale con dimensioni adeguate e tali da permettere, attraverso un efficace sistema tariffario, la realizzazione degli investimenti necessari al miglioramento del servizio idrico che presentava all'epoca importanti lacune su gran parte del territorio nazionale. A seguito della riforma la regolazione venne affidata al Comitato per la Vigilanza sull'Uso delle Risorse Idriche, un organismo che operava prima all'interno del Ministero dei Lavori Pubblici e successivamente nel Ministero dell'Ambiente. Dopo che nel 2011 il Parlamento italiano le attribuì la competenza per la regolazione, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (oggi ARERA) a partire dal 2012 pubblicò il sistema di regolazione tariffaria. Più recentemente, con la delibera n. 665/2017 ARERA ha radicalmente innovato i criteri tariffari stabilendo il criterio del pro-capite, rapportando l'articolazione tariffaria sul numero dei componenti del nucleo familiare. In un recente studio pubblicato da Confservizi Cispel Toscana³ e curato da Giovanni Canitano e Paolo Peruzzi, due esperti della regolazione e della gestione del servizio idrico, si propone un'analisi dell'impatto della regolazione tariffaria sulle prestazioni economiche e finanziarie e sulla capacità di realizzare investimenti da parte dei gestori. Attraverso l'analisi di cinquanta bilanci di società che gestiscono il servizio idrico considerati nel periodo che va dal 2006 al 2016, si pone in evidenza come la metodologia tariffaria sviluppata da ARERA abbia effettivamente inciso positivamente sugli investimenti realizzati. Gli investimenti sono passati da 1 miliardo di euro del 2007 a 1,4 miliardi del 2016 (+37%) con una crescita degli investimenti per abitante dai 41,40 euro del 2006 ai 50,40 euro del 2016. Secondo le stime di ARERA⁴ negli ultimi cinque anni, ovvero da quando l'Autorità assunse la regolazione del settore, gli investimenti pianificati si sono triplicati passando dai 1.130 milioni di euro del 2013 ai 3.577 milioni di euro del 2018. Le tariffe applicate da CAFC S.p.A. vengono calcolate nel rispetto dei criteri dettati da ARERA e deliberati dall'AUSIR. Esse vengono strutturate in ragione sia dei costi operativi per erogare il servizio (il prelievo e potabilizzazione dell'acqua, la sua distribuzione attraverso la rete idrica che la rende disponibile presso le utenze finali, le analisi di controllo sulla qualità, la gestione delle acque reflue e la loro depurazione) sia dei costi relativi agli investimenti per le manutenzioni e ottimizzazioni delle infrastrutture esistenti e agli investimenti per la realizzazione di nuove opere relative alla rete, agli impianti e alle infrastrutture tecnologiche. Secondo l'estrazione dalla delibera ARERA del 28 dicembre 2015 n. 664/2015/R/IDR, il vincolo riconosciuto ai ricavi (VRG), per gli anni (a) 2016, 2017, 2018, 2019, è rappresentato dalla formula $VRG^a = Capex^a + FoNI^a + Opex^a + ERC^a + Rc_{tot}^a$ dove:

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

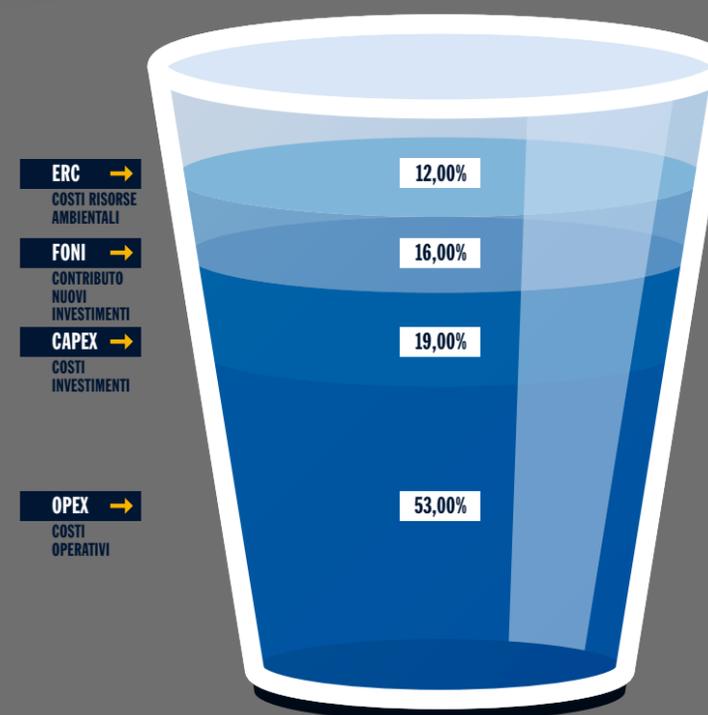
In questa formulazione le componenti Capex e FoNI sono sostanzialmente le quote della tariffa destinate agli investimenti. I valori di CAFC S.p.A. riferiti all'anno 2018 sono qui di seguito rappresentati. L'obiettivo per il futuro è aumentare le componenti di investimento rispetto a quella dei costi operativi.

³ G. Canitano, P. Peruzzi - L'impatto della regolazione tariffaria sui risultati economico finanziari dei gestori del servizio idrico. Una prospettiva decennale (2007-2016) - NET, n. 61/2018, Confservizi Cispel Toscana, Firenze.

⁴ ARERA - Controllo della realizzazione degli investimenti programmati nel servizio idrico integrato; Consultazione 13/11/2018 - 573/2018/R/idr

COMPOSIZIONE TARIFFA

CAFC S.p.A.



L'attuale piano tariffario approvato dall'EGA prevede tre bacini tariffari: uno per la Città di Udine, uno per l'ex bacino di Carniacque S.p.A. e uno per il restante territorio servito. Un'ulteriore articolazione tariffaria è prevista anche per il Comune di Forni Avoltri, entrato in CAFC S.p.A. dal 2018. È in corso un processo graduale di convergenza delle tariffe, e la nuova articolazione tariffaria prevede già a far data dal 01.01.2018, con valenza retroattiva, l'unificazione delle tariffe di fognatura e depurazione, oltre che della quota fissa.

LA TARIFFA DIVENTA PRO-CAPITE

ARERA ha stabilito delle nuove regole sull'articolazione della tariffa del Servizio Idrico Integrato che imporranno una revisione delle tariffe stabilite per gli anni 2018-2019. La ridefinizione tariffaria introduce alcune novità:

- le utenze saranno suddivise in domestiche e non domestiche. Ognuna di queste tipologie, inoltre, verrà classificata entro precise categorie; residenti, non residenti, uso condominiale e industriale, artigianale/commerciale, agricolo/zootecnico, uso pubblico non disalimentabile (ospedali, residenze protette, carceri, scuole, ecc.), uso pubblico disalimentabile e altri usi
- alle utenze domestiche si applicherà una tariffa pro-capite, calcolata sulla base del numero di componenti del nucleo familiare, relativamente alla parte variabile del servizio di acquedotto. La finalità perseguita è quella di incentivare comportamenti virtuosi secondo un meccanismo che terrà conto del numero di persone che abitano in ogni casa
- l'integrazione di nuove componenti introdotte dall'Autorità per favorire la qualità tecnica delle prestazioni agli utenti e tutelare le Utenze domestiche che si trovano in situazioni di disagio

La nuova struttura tariffaria, già in decorrenza dal primo gennaio 2018, entrerà in vigore con gradualità in quanto i gestori, in collaborazione con i Comuni di residenza, dovranno reperire i dati anagrafici delle utenze. L'aggiornamento dovrà essere ultimato entro il 31.12.2021 e dall'inizio del successivo anno si procederà fatturando in base al numero reale dei componenti, conguagliando gli anni precedenti a partire dal 2018.

IL CONTENIMENTO DELLE TARIFFE NEL 2019

Con la volontà di agevolare concretamente i cittadini e le attività economiche di tutte le aree che ricadono nell'ambito della sua operatività, l'Azienda, unica fra gli Enti gestori del Nord Est, ha approvato attraverso il suo CDA il contenimento delle tariffe con uno stop agli aumenti per l'anno 2019. Le oltre 200 mila Utenze servite pagheranno una tariffa più contenuta rispetto all'incremento tariffario riconosciuto dall'AUSIR. Questo comporta per CAFC S.p.A. la rinuncia ad incassare 1 milione di euro, cifra che equivale ad un punto e mezzo del fatturato. Nondimeno, sarà garantita la stessa capacità di investimento.

UTENZE IN DISAGIO ECONOMICO

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'Azienda nel corso del 2018 ha gestito 1.342 piani di rientro per un importo complessivo di credito rateizzato superiore a 1,2 milioni di euro.



AGEVOLAZIONE TARIFFARIA PER L'EMERGENZA MALTEMPO IN CARNIA - Esondazione di fiumi e allagamenti, frane, caduta di alberi, cedimenti di manto stradale sono le conseguenze del forte maltempo che ha colpito le zone montane della Carnia lo scorso autunno. Una situazione di emergenza per la quale, in 26 Comuni della Carnia, i sindaci hanno emesso ordinanza di non potabilità dell'acqua, in considerazione del fatto che i sistemi di disinfezione e filtraggio della rete idrica erano fuori uso per la mancanza di energia elettrica. Durante l'emergenza maltempo, l'Azienda è stata presente sul territorio già dalle prime ore a fianco delle squadre della Protezione Civile. CAFC S.p.A. ha esercitato un ruolo fondamentale per la collettività, fornendo un supporto importante in termini di mezzi e uomini ai Comuni danneggiati sia con l'invio di autobotti come ad esempio a Forni Avoltri e a Sappada, sia inviando generatori elettrici per gestire l'emergenza. L'attenzione rivolta alla zona della montagna si è sostanziata anche con la decisione assunta dal Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda di richiedere all'AUSIR, che ha accolto favorevolmente l'iniziativa, di non far pagare la quota variabile acquedotto agli utenti dei 26 Comuni carnici rimasti privi dell'acqua potabile a seguito degli eventi meteorologici, a partire dal 31 ottobre sino alla data di ritiro dell'ordinanza di non potabilità dell'acqua da parte dei Sindaci. L'intenzione è stata quella di non far versare nulla ai cittadini per la quota variabile che pertanto è stata decurtata dalle bollette.

Reception visitatori
Sede centrale CAFC S.p.A
Udine

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. Per l'Autorità ARERA la gestione dei reclami assume particolare rilevanza, tanto che richiede alle aziende assoggettate ai suoi regolamenti un'adeguata pubblicità oltre stabilire degli standard obbligatori e garantiti. Nel corso del 2017 CAFC S.p.A. ha adeguato le procedure e ricodificato le categorie di reclami; le casistiche gestite sono oggi compiutamente sviluppate e la relativa gestione monitorata. I reclami vengono quindi 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 registrate nel corso del 2018 sono legate alla lettura nei contatori (33%), alla contrattualistica (31%), alla fatturazione (15%) e alle informazioni fornite (12%) e all'esecuzione dei lavori (6%).

LA GESTIONE DEI RECLAMI DEGLI UTENTI NEL 2018

CAFC S.p.A.

RECLAMI →	1.411
RICORSI ALLE COMMISSIONI PARITETICHE →	81
NUMERO MEDIO DI GIORNI RISPOSTA RECLAMI →	7,2

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. Secondo le procedure stabilite dal Regolamento, durante il 2018 sono state trattate, nel corso delle 9 sedute, 81 pratiche con i Conciliatori indicati dalle Associazioni e gli utenti interessati.

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, fare 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. 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 è aggiunta agli strumenti già messi in atto da parte di CAFC S.p.A. per aiutare i soggetti deboli. Il Bonus è attivabile dal 1 Luglio 2018 e consiste nella possibilità di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali. Durante i primi mesi di attivazione, nel corso del 2018, in CAFC S.p.A. sono pervenute più di 700 richieste in parte prevalente da utenti diretti e in misura minore da utenti indiretti (come ad esempio forniture condominiali).

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.



Depuratore Villanova Nord
San Daniele del Friuli (UD)

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

- ulteriore riduzione delle quote annuali di adesione dal 2015, successivamente mantenute per il 2016, 2017 e 2018: 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 di 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.

Il fondo di garanzia contro i rischi derivanti da perdite nelle reti private ha registrato nel corso del 2018 l'apertura di 1.322 sinistri con un aumento del 6% rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio la Città di Udine è stata interessata da 121 denunce di perdita, i Comuni ex Carniache da 111, ed i restati Comuni del territorio gestito da CAFC S.p.A. da 1.090.



Casa dell'Acqua
Udine

UBICAZIONE CASE DELL'ACQUA			
COMUNE		COMUNE	
↓	UBICAZIONE	↓	UBICAZIONE
AIELLO DEL FRIULI	VIA CAVOUR	PAGNACCO / PLAINO	PIAZZA SAN VALENTINO
ARTEGNA	VIA PIACENZA	PASIAN DI PRATO / COLLOREDO DI PRATO	VIA DELL'ASILO
ATTIMIS	PIAZZA ALDO MORO	POZZUOLO DEL FRIULI	VIA DEGLI ORTI
BAGNARIA ARSA	PIAZZA SAN GIORGIO	RAGOGNA	VIA XXV APRILE
CAMPOLONGO TAPOGLIANO	VIA ROMA	REANA DEL ROJALE / REMUGNANO	VIA DEL MUNICIPIO
CARLINO	VIA RIZZOLO	RUDA	VIA UDINE
CERVIGNANO DEL FRIULI	VIA DEMANIO	TALMASSONS	VIA TOMADINI
COLLOREDO DI MONTE ALBANO	VIA IPPOLITO NIEVO	TAVAGNACCO / CAVALICCO	VIA SOTTOVILLA
FAEDIS	PIAZZA MONS. PELIZZO	TAVAGNACCO / FELETTU UMBERTO	VIA BOLZANO
FIUMICELLO	VIA P. CARNERA	TOLMEZZO	VIA GIOVANNI GORTANI
GONARS	VIA AUSSA	TORREANO	VIA DELLE SCUOLE
MARANO LAGUNARE	PIAZZA DELLO SQUERO	TREPPU GRANDE	VIA CENTA
MONTENARS	VIA CURMINIE	TRICESIMO / ADORGNANO	VIA SAN PELAGIO
MORTEGLIANO	VIA MAZZINI	UDINE / ARZINO	VIA VAL D'ARZINO
MORUZZO	PARCO DI ALNICCO	UDINE / ZUGLIANO	VIA ZUGLIANO
MUZZANA DEL TURGNANO	VIA ROMA	VILLA SANTINA	PIAZZA VENEZIA
NIMIS	VIA MATTEOTTI	VISCO	VIA MONTELLO
OSOPPO	VIA ROSSELLI		

UNA SCELTA ECOSOSTENIBILE - Sempre più cittadini prediligono consapevolmente le case dell'acqua per risparmiare e ridurre l'impatto sull'ambiente. Chiunque può attingere alla risorsa dell'acqua, con pagamento di una modesta cifra sia per l'acqua naturale che per quella addizionata di anidride carbonica. Ogni cittadino quindi, con un notevole risparmio rispetto all'acqua acquistata in bottiglia di plastica, può portare a casa l'acqua del proprio Comune.

Le attività di aggiornamento per le nuove misure di sicurezza contro le possibili minacce di perdita di dati o attacchi informatici imposte dall'adeguamento dovuto all'entrata in vigore del nuovo regolamento Privacy Europeo GDPR 2016/679 si è completata nel corso del 2018. Non si sono registrati reclami o segnalazioni da parte degli utenti nel corso del 2017 relativamente al trattamento dati e/o a violazioni della privacy.



Riparazione adduttrice
Mels, Colloredo di Monte Albano
(UD)

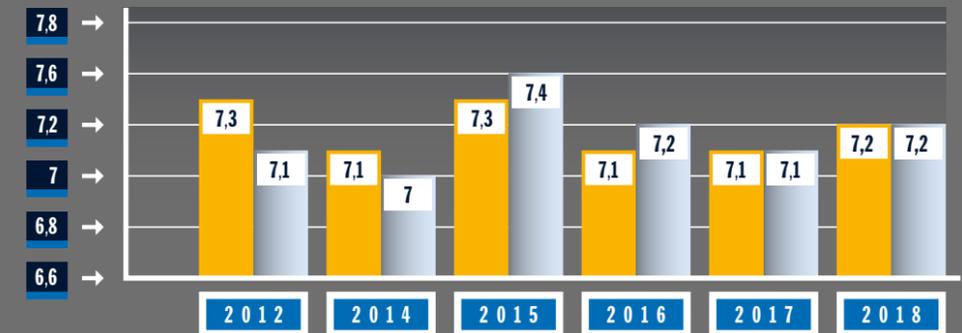
Ogni anno CAFC S.p.A. propone a un campione di utenti (famiglie e aziende) un questionario predisposto individuando delle aree tematiche, con un numero limitato di domande ritenute principali, alle quali seguono dei parametri facoltativi di approfondimento. Nel 2018 il campione era costituito da 742 utenze relative alle famiglie e 180 relative alle aziende.

OPINIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

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 alcuni risultati dell'analisi di soddisfazione della Clientela. Complessivamente, dall'analisi emerge un'attestazione della buona qualità percepita dai nostri utenti su tutti gli aspetti esaminati⁵.

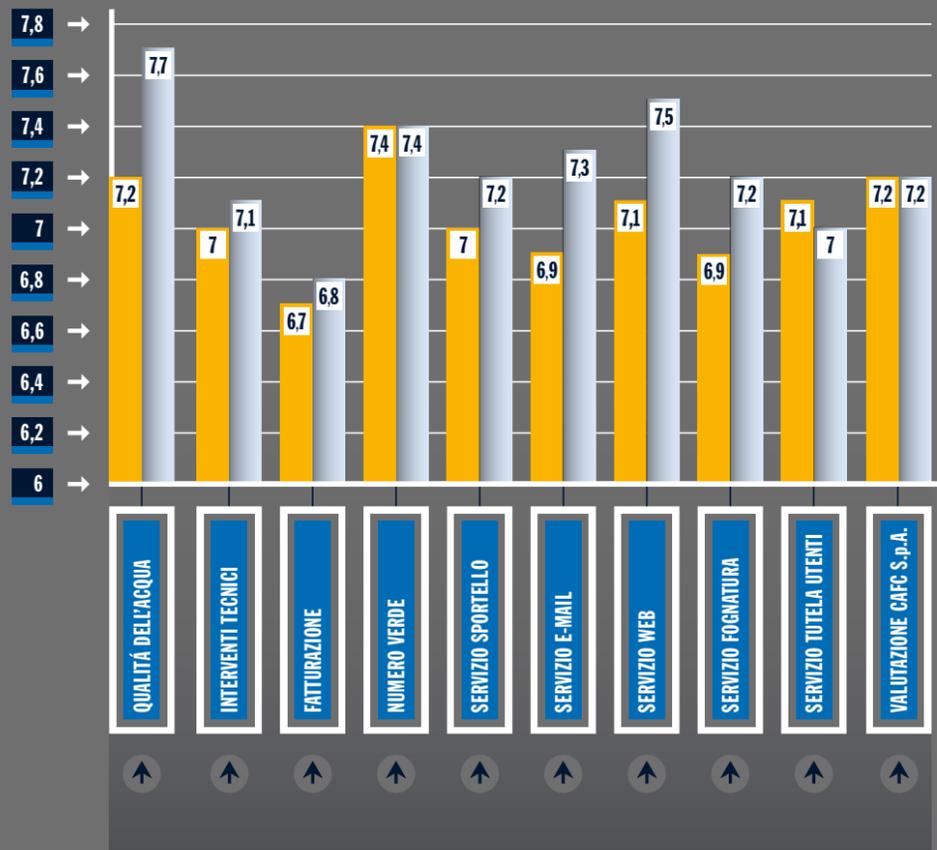
⁵ Maggiori dettagli sono disponibili consultando l'indagine presso il sito aziendale www.cafcspa.com

OPINIONE GENERALE SUI PARAMETRI DEL SERVIZIO

CAFC S.p.A.

FAMIGLIE

AZIENDE



RISULTATI CONSEGUITI
E OBIETTIVI PER IL FUTURO

Il Report di Sostenibilità descrive le principali politiche gestionali e strategiche di CAFC S.p.A. Con la prima pubblicazione del documento, relativamente all'anno 2017, sono stati fissati alcuni obiettivi strategici da raggiungere nel corso del 2018. In questo spazio è opportuno fare il punto ed evidenziare i risultati conseguiti e al contempo presentare nuovi target che indirizzino le azioni per la sostenibilità dell'Azienda nel corso del 2019.



Serbatoio
Fagagna (UD)

RISULTATI RAGGIUNTI

CAFC S.p.A.

A REE D'INTERVENTO	2018
SAFETY FIRST →	CONTINUATI GLI INVESTIMENTI PER GARANTIRE LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO. IL LIVELLO DEGLI INFORTUNI STABILE SU NUMERI ESIGUI
RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER →	CONTINUATO LO SFORZO PER MIGLIORARE IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER, NELLA CONSAPEVOLEZZA DEGLI IMPATTI DELLE PROPRIE POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ
PROGETTAZIONE STRATEGICA DELLE INFRASTRUTTURE →	AVVIATE IMPORTANTI PROGETTAZIONI STRATEGICHE DI INFRASTRUTTURE NECESSARIE ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TERRITORIO
OTTIMIZZAZIONI GESTIONALI →	SOSTENUTI IMPORTANTI INVESTIMENTI IN ALTE TECNOLOGIE PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E ACQUEDOTTO E DELLE RETI FOGNARIE E IDRICHE
QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI →	NEI COMUNI MONTANI, EFFETTUATI INVESTIMENTI DESTINATI AD AMMODERNARE GLI IMPIANTI E AUTOMATIZZARE I SISTEMI DI TRATTAMENTO. FINALIZZATI A ELEVARE LE CARATTERISTICHE CHIMICHE, MICRO-BIOLOGICHE E ORGANOLETTICHE DELLE ACQUE PRELEVATE NEL RISPETTO AI PARAMETRI DI LEGGE. L'IMPLEMENTAZIONE DEL WATER SAFETY PLAN PROSEGUE SECONDO I TEMPI STABILITI

OBIETTIVI PER IL FUTURO

CAFC S.p.A.

A REE D'INTERVENTO	2019
QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI →	SVILUPPARE IL WATER SAFETY PLAN IN FORMA CONDIVISA CON ALTRI GESTORI REGIONALI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER →	MIGLIORARE IL RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI, POTENZIANDO LE ATTIVITÀ DI ASCOLTO RELATIVAMENTE ALLE LORO ASPETTATIVE NELL'AMBITO DELLE POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ DELL'AZIENDA
FORMAZIONE DEI COLLABORATORI SAFETY FIRST →	INVESTIRE NELLA FORMAZIONE CONTINUA DEI PROPRI COLLABORATORI CON PARTICOLARE RIGUARDO ALLE SODDISFAZIONE DEI REQUISITI DI ARERA. CONTINUARE A GARANTIRE LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO
INNOVAZIONE TECNOLOGICA →	INVESTIMENTI ULTERIORI NELLA PIATTAFORMA INFORMATICA PER CONSENTIRE L'OTTIMIZZAZIONE DELLA GESTIONE A SEGUITO DELLE COGENTI DIRETTIVE DI ARERA
CAMBIO CLIMATICO SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE →	PERSEGUIRE POLITICHE DI RIDUZIONE DELL'IMPRONTA DI CARBONIO GENERATA DAI NOSTRI SERVIZI, ANCHE ATTRAVERSO COMPENSAZIONI RICERCATE NELLA REALIZZAZIONE DI PROGETTI IN COLLABORAZIONE COL TERRITORIO. APPROVVIGIONARE L'AZIENDA ESCLUSIVAMENTE CON ENERGIA VERDE CERTIFICATA
ORGANIZZAZIONE SOCIETARIA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO →	PROSECUZIONE CONTATTI CON ACQUEDOTTO POIANA S.p.A. PER UN ACCORDO DI INTEGRAZIONE SOCIETARIA ENTRO IL 2023. ACCORDO CON BIM GSP S.p.A. DI BELLUNO PER TRANSITO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI SAPPADA DAL 01.01.2020. PRESIDIO DEGLI INDICI DI QUALITÀ TECNICA E QUALITÀ CONTRATTUALE PREVISTI DA ARERA
INVESTIMENTI →	PROSECUZIONE DELLE ATTIVITÀ DI OTTIMIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PIANO INDUSTRIALE APPROVATO DAI SOCI. PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DI FINANZA STRUTTURATA PER IL SOSTEGNO DEL PIANO DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2019 E GLI ANNI A SEGUIRE



Fontanone di Timau
Paluzza (UD)

NOTA METODOLOGICA

Il Report di Sostenibilità rappresenta lo strumento attraverso il quale CAFC S.p.A. rendiconta e fornisce agli stakeholder una chiara rappresentazione delle performance sociali e ambientali dell'Azienda, oltre che della sua capacità di mantenere gli equilibri economici generando valore per il territorio.

Con tale strumento si vogliono descrivere le modalità attraverso le quali l'Azienda contribuisce a costruire valore sostenibile in considerazione degli impatti delle sue attività presso i suoi diversi portatori di interesse.

CAFC S.p.A. si è ispirato per la stesura di questo documento alle Linee guida GRI Sustainability Reporting Standards emesse dal "Global Reporting Initiative". Tali linee rappresentano oggi uno fra gli standard maggiormente diffusi a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità. Per il calcolo del Valore Aggiunto Globale Lordo si è fatto riferimento al metodo del Gbs (Gruppo di studio per il bilancio sociale).

Il processo di redazione del Report di Sostenibilità 2018 è stato coordinato dalla Direzione aziendale, supportata dai responsabili individuati all'interno delle varie funzioni coinvolte che hanno raccolto, verificato ed elaborato le informazioni presenti nel documento.

Le informazioni contenute nel documento fanno riferimento alle attività svolte da gennaio a dicembre 2018 da CAFC S.p.A. in Italia; il Report di sostenibilità ha periodicità annuale. Il perimetro di rendicontazione del Report di Sostenibilità 2018 corrisponde a quello del bilancio d'esercizio 2018 approvato dall'Azienda.

Qualora siano state ritenute non rilevanti al fine di rendicontare correttamente gli impatti ambientali e sociali delle attività di CAFC S.p.A., nel presente Report non sono state riproposte informazioni presenti in documenti precedentemente pubblicati e ai quali si rimanda. Nello specifico i documenti ai quali ci si riferisce sono il Report di Sostenibilità 2017, il Bilancio d'esercizio 2018 e la Relazione sulla gestione, il Codice etico, il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo 231/2001 e gli altri documenti accessibili attraverso il sito internet aziendale, in particolare, dalla pagina web denominata "Amministrazione trasparente". Attraverso questa pagina è possibile accedere alla versione digitale del presente Report.



INDICE TABELLE E GRAFICI

P - 036	ORGANIGRAMMA AZIENDALE	P - 129	CARATTERISTICHE RIFIUTI
P - 038	IL CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	P - 129	DESTINAZIONE RIFIUTI
P - 053	ASPETTATIVE DEGLI STAKEHOLDER E INIZIATIVE POSTE IN ESSERE DALL'AZIENDA	P - 130	ANALISI AUTOCONTROLLO DEPURAZIONE
P - 055	GLI IMPATTI MATERIALI	P - 131	ANALISI CONTROLLI PRESSO UTENZE PRODUTTIVE
P - 062	CLASSI DI ETÀ DEI COLLABORATORI	P - 132	LA QUALITÀ TECNICA E GLI STANDARD ARERA
P - 063	% CLASSI DI ETÀ COLLABORATORI	P - 137	PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI
P - 064	DISTRIBUZIONE QUALIFICHE	P - 152	ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA
P - 065	DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE NELLE DIVERSE AREE AZIENDALI	P - 153	CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI E PRODUZIONE DI CO ₂ EQUIVALENTE
P - 065	ANZIANITÀ AZIENDALE	P - 154	EMISSIONI TOTALI GAS SERRA
P - 066	MOVIMENTI DEL PERSONALE	P - 160	SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA
P - 066	TURNOVER AZIENDALE PER FASCIA D'ETÀ	P - 161	CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO
P - 066	TASSI TURNOVER AZIENDALI	P - 162	ANDAMENTO DEL RISULTATO NETTO
P - 067	CAUSA DELLE CESSAZIONI DEI RAPPORTI DI LAVORO	P - 162	ANDAMENTO DEL MARGINE OPERATIVO LORDO
P - 067	ASSENTEISMO	P - 163	ANALISI DI BENCHMARKING
P - 068	% CAUSALI D'ASSENZA RISPETTO ALLE ORE LAVORATE	P - 167	PROSPETTO INVESTIMENTI ULTIMO TRIENNIO
P - 072	ORE DI FORMAZIONE DIPENDENTI	P - 169	INVESTIMENTI REALIZZATI
P - 072	INDICATORI STATISTICI ORE FORMAZIONE DIPENDENTI	P - 174	INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI PER IL 2018 - BENCHMARKING
P - 073	% FORMAZIONE AREE AZIENDALI	P - 176	PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE GLOBALE LORDO
P - 077	PRINCIPALI INDICATORI RELATIVI AGLI INFORTUNI AZIENDALI	P - 177	RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO - 2018
P - 080	INDICE FREQUENZA E GRAVITÀ INFORTUNI	P - 180	INDICATORI RELATIVI AI RAPPORTI CON IL TERRITORIO
P - 098	IL PERCORSO DELL'ACQUA	P - 196	UNITÀ FINALI SERVITE - USO ABITATIVO
P - 102	DIMENSIONI RETI	P - 196	PRINCIPALI INDICATORI UTENZE FINALI SERVITE
P - 103	SORSE DI APPROVVIGIONAMENTO	P - 198	INDICATORI LIVELLO QUALITÀ CONTRATTUALE
P - 104	INDICATORI SERVIZIO FORNITURA IDRICA	P - 199	% CONTATTO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI DA PARTE DEGLI UTENTI NEL 2018
P - 105	PERDITE IN DISTRIBUZIONE	P - 201	COMPOSIZIONE TARIFFA
P - 106	PRINCIPALI INDICATORI DI GESTIONE ACQUEDOTTO	P - 204	LA GESTIONE DEI RECLAMI DEGLI UTENTI NEL 2018
P - 109	ANALISI AUTOCONTROLLO ACQUEDOTTO	P - 207	UBICAZIONE CASE DELL'ACQUA
P - 117	IMPIANTI DEPURAZIONE	P - 209	OPINIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI
P - 117	IMPIANTI DEPURAZIONE PRIMARI	P - 210	OPINIONE GENERALE SUI PARAMETRI DEL SERVIZIO
P - 117	IMPIANTI FOGNATURA	P - 212	RISULTATI RAGGIUNTI
P - 118	DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE	P - 213	OBIETTIVI PER IL FUTURO
P - 119	DESTINAZIONE FINALE FANGHI DA DEPURAZIONE		
P - 121	LAVORI IN CORSO AGGLOMERATO DI CERVIGNANO DEL FRIULI		
P - 128	DEPURATORE LIGNANO SABBIAORO		
P - 128	DEPURATORE SAN GIORGIO DI NOCARO		



Modifica condotta
Lignano Sabbiadoro (UD)



CREDITS

Art director: *Bruno Morello*

Editing: *Daniele Varelli*

Fotografie: *Marco Donà*

Testi: *Alessandro Braida*

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 2018

Per domande e commenti sul report scrivere a: info@cafcsa.com



Tutte le immagini sono state realizzate tra il 2018/2019 nei vari ambienti e insediamenti di CAFC S.p.A.

Aggiornamento dati:
31 Dicembre 2018

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

Udine, Maggio 2019



