

Bilancio di
Sostenibilità

2023



Contenuti

Lettera agli stakeholder	4
I numeri chiave nel 2023	6
1. CHI SIAMO	8
1.1 CAFC S.p.A. e il territorio servito	10
1.2 Il sistema di governance	16
1.3 Gli attori del Servizio Idrico Integrato	20
1.4 Misure e impegni per una condotta responsabile	24
1.5 Sistema di Gestione Integrato, rischi e opportunità	30
2. INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE	34
2.1 Contributo all'Agenda 2030	36
2.2 Principali stakeholder e tematiche materiali	42
2.3 L'analisi di materialità	46
3. CREAZIONE DI VALORE, INVESTIMENTI E INNOVAZIONE	52
3.1 Il contributo di CAFC alla crescita territoriale	54
3.2 Investimenti per affrontare le sfide future	60
3.3 Gestione responsabile della catena di fornitura	68
4. LE NOSTRE PERSONE AL CENTRO	72
4.1 Il nostro capitale umano	74
4.2 Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	90
4.3 Il coinvolgimento di CAFC sul territorio	98
4.4 La Società al servizio degli utenti	102
5. LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO	116
5.1 Gestione della risorsa idrica	120
5.2 Il servizio di fognatura e depurazione	132
5.3 Un approccio circolare ai rifiuti	142
5.4 Energia ed emissioni	150
5.5 Tutela e conservazione della biodiversità	158
6. APPENDICE	160
6.1 Nota metodologica e contatti	162
6.2 Indice dei contenuti GRI	164
Dichiarazione di Assurance	176

Lettera agli stakeholder

CAFC giunge alla settima edizione del Bilancio di sostenibilità. Un documento che illustra le nostre performance ambientali, sociali, economiche, di governance e che coniuga la volontà di rispondere alle esigenze di trasparenza dei nostri stakeholder con la necessità di adottare un approccio innovativo per accrescere lo sviluppo sostenibile.

Fondamentale in questi anni il passaggio dalla rendicontazione non finanziaria a quella di sostenibilità, che comporterà il passaggio da una rendicontazione di performance e risultati ad una programmazione di obiettivi e metriche che spingerà CAFC e le altre grandi aziende europee verso un nuovo modo di fare impresa. CAFC è impegnata a promuovere attivamente questo cambiamento e questo documento è un mezzo per evidenziare i nostri sforzi organizzativi, manageriali, di governance e culturali per raggiungere gli obiettivi necessari. Insieme agli obiettivi prefissati legati all'**Agenda 2030** per lo sviluppo sostenibile, stiamo guardando agli obiettivi ambientali del Green Deal e alla rendicontazione della Tassonomia UE ambientale, pietra miliare del Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile, istituito nel 2018 dalla Commissione Europea.

In sintonia con l'attuale scenario di riferimento, anche il contesto normativo e regolatorio sta attraversando un processo di evoluzione e lo dimostra l'approvazione della nuova **Direttiva 2022/2464 (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) in materia di rendicontazione di sostenibilità** a cui CAFC S.p.A. sarà soggetta a partire dall'anno fiscale 2025, in cui la rendicontazione di sostenibilità diverrà un allegato obbligatorio all'interno della relazione sulla gestione dei bilanci d'esercizio. Si aggiunge poi la necessità di risposta alle richieste dei nuovi standard ESRS (European Sustainability Reporting Standard). Tuttavia, la pressione normativa è solo una parte dell'intero processo. Per rispondere a

tali richieste sarà infatti necessario investire nella raccolta delle informazioni, nel coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali, in modo da garantire che il perimetro di consolidamento dei dati sia il medesimo del bilancio finanziario, come richiesto dalla Direttiva.

Occorre prepararsi alle nuove sfide in materia di rendicontazione di sostenibilità e di finanza sostenibile attraverso una **pianificazione strategica** che includa obiettivi e azioni specifiche per integrare tutti gli aspetti del settore tra di loro interconnessi con gli aspetti di sostenibilità - sia legati alla gestione degli impatti negativi e positivi generati verso l'ambiente esterno, sia legati alle ricadute che dall'esterno impattano sugli aspetti economico-finanziari dell'azienda. Ed è su questi aspetti che CAFC SpA **sta costruendo il proprio percorso di sostenibilità**, sviluppando una rendicontazione sempre più in linea con le richieste normative, una progettazione che guarda al futuro grazie alle opportunità avute con le risorse del PNRR, e in prima linea con il progetto della Tassonomia UE per l'identificazione delle attività economiche che contribuiscono ai sei obiettivi ambientali.

Nel 2023 il valore **economico generato** sul territorio da CAFC SpA è stato pari a **99,5 milioni di euro**, di cui il **75%** è stato **redistribuito** ai principali stakeholder. Sono stati realizzati **investimenti per 31,1 milioni di euro** con un tasso di realizzazione sul programmato del 116%. Gli investimenti realizzati nel corso del 2023 hanno riguardato principalmente il comparto **acquedotto**, con

un focus sulla sostituzione delle reti di distribuzione, movimentazione dei contatori e riparazione e rinnovo delle adduttrici. È poi proseguito nell'esercizio l'acquisto di **100% energia da fonti rinnovabili** (tramite certificati di Garanzia di Origine), la produzione di energia rinnovabile fotovoltaica, idroelettrica e da biogas grazie agli impianti di CAFC S.p.A. e la rendicontazione della **Carbon Footprint** su tutto il perimetro aziendale. Anche nel 2023 la Società ha confermato lo sforzo nel monitoraggio delle emissioni di gas serra di CAFC attraverso un processo di mappatura e monitoraggio delle emissioni col fine ultimo di perseguire un percorso di riduzione delle emissioni inerenti ad attività svolte e servizi offerti, il cui coronamento è stato l'ottenimento della **certificazione UNI EN ISO 14064-1:2019 sulla Carbon Footprint** conseguita a dicembre 2023.

Sono proseguite le attività di **formazione e sviluppo per i dipendenti** e nel territorio sono state condotte le consuete attività di **educazione ambientale** per la sensibilizzazione alla sostenibilità, all'uso consapevole della risorsa idrica che ha visto coinvolti, al 31 dicembre 2023, 410 studenti in 43 Comuni con il progetto "L'Acqua in cattedra". Al fine di fornire uno strumento innovativo e più intuitivo per gli utenti, nel 2021 è stata introdotta la **APP CAFC** che nel 2023 ha registrato 2.625 nuovi download con 59.697 accessi. Nel percorso di valorizzazione della parità di genere, CAFC ha ottenuto la **certificazione sulla Parità di Genere UNI/PdR 125:2022**, che è stata inserita all'interno del sistema della policy aziendale unitamente alle certificazioni già esistenti relative la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro.

È con piacere che vi presento queste e ulteriori novità all'interno del Bilancio di sostenibilità 2023 di CAFC S.p.A. insieme ai **traguardi raggiunti, agli obiettivi futuri e agli impegni presi**, con la **consapevolezza** di chi considera la sostenibilità non come un rischio da gestire, bensì come uno **strumento di creazione di valore condiviso che si estende non solo all'interno della realtà aziendale, ma all'intera catena del valore e ai propri stakeholder che attivamente partecipano alle attività di CAFC S.p.A. e con cui ci interfacciamo quotidianamente; con l'auspicio di attuare non solamente una adeguata comunicazione ma anche e soprattutto un processo di rinnovamento culturale per uno sviluppo sostenibile nel lungo periodo.**



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

I numeri chiave nel 2023

5

certificazioni possedute
UNI EN ISO 14001: 2015 -
Sistema di Gestione Ambientale
UNI EN ISO 9001: 2015 -
Sistema di Gestione in Qualità
UNI EN ISO 45001: 2018 -
Sistema di Gestione per la Salute
e la Sicurezza sul lavoro
UNI/PdR 125:2022 -
Sistema di Gestione per la Parità di Genere
UNI EN ISO 14064-1:2019 -
Carbon Footprint



121

comuni serviti

9

SDGs a cui la società
contribuisce direttamente

+2.625

download dell'app di CAFC
con 59.697 accessi



1,5

milioni € di piani
di rateizzazioni attivati

7.268

utenze iscritte
allo Sportello Online
con 96.969 accessi

51,2

milioni € di
forniture

59%

fornitori in
provincia di Udine



75%

valore distribuito
agli stakeholder

99,6

milioni € valore economico netto generato
(+5% rispetto al 2022)



31,2

milioni € investimenti
realizzati (-0,2%
rispetto al 2022)

116%

degli
investimenti
programmati
realizzati

76,04€

investimenti
pro-capite
realizzati



590,4

tonnellate di CO₂eq evitate



99,3%

con contratto a tempo
indeterminato

3.881

ore di formazione erogate
e 14,3 ore pro capite

271

dipendenti

47%

delle ore di formazione erogate
non sono obbligatorie

70,8

milioni di m³ di acqua
prelevata

2,6%

dei fanghi avviati a discarica



86,7%

dell'energia consumata proviene
da fonti rinnovabili

67,4

milioni di m³ di acqua trattata

72,8%

di acqua trattata
con trattamento terziario



01

CHI SIAMO

CAFC S.p.A. e il territorio servito

Il sistema di governance

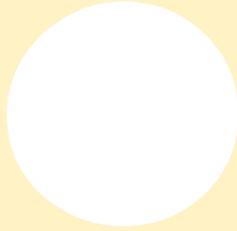
Gli attori del Servizio Idrico Integrato

Misure e impegni per una condotta responsabile

Sistema di Gestione Integrato, rischi e opportunità



CAFC S.P.A. E IL TERRITORIO SERVITO



CAFC è un gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) operante in Friuli-Venezia Giulia in 121 Comuni su 134 dell'ex Provincia di Udine.

La Società è il principale gestore del servizio idrico della regione, con una rete idrica di 5.706 chilometri e una rete fognaria di 3.781 chilometri di lunghezza.

La Società è affidataria **"in house"** della gestione del SII, ovvero l'insieme dei servizi di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue nel territorio afferente all'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) "Centrale Friuli" fino alla fine del 2045.

Dal 1° luglio 2023 ha effetto l'integrazione tra CAFC SpA e **Acquedotto Poiana** gestore del SII in 12 Comuni, con l'obiettivo che all'esito vi sia un Unico Gestore d'Ambito come previsto dalla normativa. CAFC SpA è il socio di riferimento di Acquedotto Poiana. Dei totali 134 Comuni della ex Provincia di Udine rimane quindi fuori dalla gestione di CAFC il Comune di Cercivento, gestito in economia non conforme¹. Inoltre, il 7 dicembre 2023 ha avuto effetto la fusione per incorporazione di **Friulab Srl**, il cui laboratorio è diventato una divisione di CAFC SpA che si occupa di analisi chimiche e microbiologiche su acque potabili, reflue e fanghi. Ciò ha comportato, in maniera esemplificativa e non esaustiva, il trasferimento globale e complessivo di tutte le risorse in termini di personale, apparecchiature strumentali, impianti ed arredi.

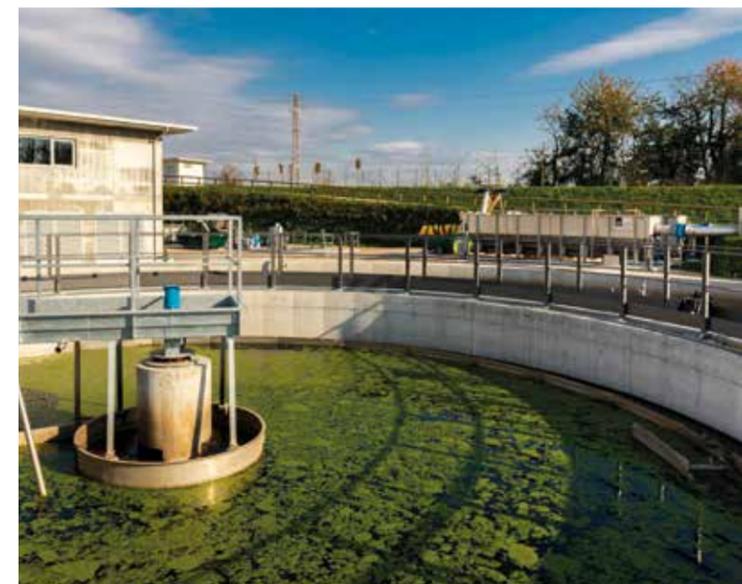
La Società ha sede principale a Udine in Viale Palmanova n.192, ed è partecipata, al 31 dicembre 2023 da **134 Amministrazioni Comunali**, dalla Comunità di Montagna del Gemonese e dalla Comunità di Montagna della Carnia, per un totale di **136 soci**. Gli Enti Locali detengono l'intero capitale sociale della Società, esercitando sulla medesima un controllo sull'erogazione dei servizi, con un'influenza decisiva sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni rilevanti della Società, analogo a quello che esercitano nel proprio Comune di competenza. A fronte della notevole polverizzazione delle quote azionarie non vi è un Socio di riferimento che prevale sugli altri.

L'Azienda è suddivisa in tre Divisioni Operative (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) le cui attività erogano servizi per circa 409.820 abitanti, numero che aumenta a 558.658 durante i mesi estivi per effetto della stagione turistica. Nello specifico, si occupa principalmente di **progettazione, direzione dei lavori, costruzione e manutenzione delle opere ed impianti** inerenti i segmenti

acquedotto, fognatura e depurazione e quindi tutte le attività annesse e connesse quali: captazione, potabilizzazione, adduzione, distribuzione, misure di potabilizzazione, adduzione, distribuzione, misure di acqua potabile, collettamento mediante fognature nere, bianche e miste di acque reflue urbane ed industriale, depurazione e re-immissione nell'ambiente delle acque depurate.

Come gestore, CAFC si interfaccia con molteplici fornitori, tra appaltatori e grossisti, tramite contratti o ordini diretti ed eroga i propri servizi, a valle della catena del valore, a oltre 208.742 utenti industriali o privati (acquedotto e fognatura).

CAFC è partner di **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas.



¹ In data 11.03.2024 si è conclusa la procedura di acquisizione da parte di CAFC del SII nel comune di Cercivento. La presa in carico della gestione del SII nel comune è avvenuta con effetto dall'inizio 2024.

Le infrastrutture di CAFC a servizio del territorio

Acquedotto



189.572

utenze totali servite



629

opere di presa



70,8

milioni di m³ di acqua immessi nelle reti



5.706

km di rete acquedottistica



2.818

campioni di acqua potabile analizzati

Fognatura



177.254

utenze totali servite



3.781

km di rete fognaria



360

tra sollevamenti fognari e idrovore

Depurazione



158.057

utenze totali servite



518

depuratori



67,4

milioni di m³ di acque reflue trattate

di cui



54

con trattamento terziario e terziario avanzato



3.858

campioni di acque reflue analizzati

La mission

CAFC vuole impegnarsi nel fornire acqua controllata, buona, conveniente e rispettosa dell'ambiente. Allo stesso modo intende gestire gli altri segmenti del Servizio Idrico Integrato: la depurazione e i servizi fognari. Pone una grande attenzione alla componente di servizio in fase di erogazione che si declina nella cura per relazioni, nella ricerca dell'innovazione tecnologica per incrementare l'efficacia del proprio operato e per rendere più facile e sicura la relazione con l'utenza. È aperta a forme di collaborazione con altre realtà del settore ritenendo che lo scambio di conoscenze ed esperienze sia sempre arricchente. Punta ad un continuo innalzamento della professionalità e in generale della qualità delle persone e delle loro competenze. Persegue la ricerca dell'eccellenza nel campo dei servizi di pubblica utilità ritenendo di poter essere un esempio e una guida nel proprio settore.

La vision

Dopo aver affrontato una pandemia globale, il mondo sta attualmente vivendo in un contesto geopolitico complesso che ha particolarmente compromesso la situazione macroeconomica europea e del nostro Paese. CAFC rivede la propria visione strategica per adattarsi ai cambiamenti in corso, ottenere risultati tangibili e progredire su una serie di aspetti chiave.



RELAZIONE CON L'UTENZA

Anche alla luce degli avvenimenti recenti, si stanno già attuando significativi cambiamenti nel modo di relazionarsi con l'utenza, sempre nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e cortesia. Tali modifiche mirano a semplificare e velocizzare le interazioni, pur riducendo la componente relazionale one to one (di persona). Attualmente, il cittadino si trova in uno stato di smarrimento e richiede un sostegno nel percorso verso l'accettazione delle nuove circostanze, senza sentirsi abbandonato agli eventi. Egli domanda competenza, decisione ed efficienza, ma anche pazienza e comprensione. CAFC continua ad operare con impegno per innovare sia sul fronte tecnologico che su quello dei processi, al fine di essere al fianco dell'utente e di incarnare il ruolo di istituzione attenta alle esigenze del proprio territorio.



RAPPORTO CON L'AMBIENTE FISICO E ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI

La sostenibilità ambientale diventa un obiettivo inderogabile considerando che l'unico modo di vivere insieme alla Natura sia essere rispettosi nei suoi confronti. Pertanto, continuiamo a impegnarci nella limitazione del consumo di energia e nella riduzione delle emissioni di gas serra perseguendo gli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico. Inoltre, ci stiamo impegnando per ricercare l'autosufficienza energetica e per promuovere l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile. Esploreremo opportunità per trasformare i rifiuti in risorse, abbracciando i principi di un'economia circolare. Inoltre, miglioreremo i processi che rientrano nelle competenze dell'attività di CAFC, con un'attenzione particolare alla sostenibilità e alla riduzione massima degli impatti negativi, contribuendo così alla lotta contro il cambiamento climatico e alla resilienza del servizio idrico integrato.

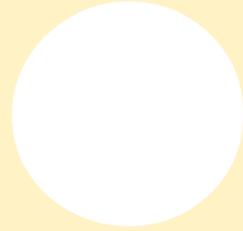


ADATTAMENTO E RECEPIMENTO DELLE NUOVE NORMATIVE

Le diverse normative che interessano il servizio idrico stanno aumentando il proprio raggio d'azione diventando più stringenti, richiedendo agli operatori del settore di adeguarsi e investire in tecnologie che garantiscano il rispetto delle stesse. Inoltre, normative europee relativamente a rendicontazione di sostenibilità e aspetti ESG diventeranno presto esecutive in Italia con impatti significativi sulla strategia aziendale, sulla pianificazione di obiettivi quali-quantitativi di medio-lungo periodo e in generale sul modello di business che dovrà svilupparsi in coerenza con le emergenti esigenze di integrazione di politiche ambientali, sociali ed economiche nella strategia aziendale.



IL SISTEMA DI GOVERNANCE



In base allo Statuto Sociale², il sistema di governance di CAFC S.p.A. è articolato come segue:

- **Assemblea dei Soci**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Collegio Sindacale**
- **Società di revisione**

A questi si aggiunge l'Organismo di Vigilanza, un organo istituito volontariamente in quanto previsto dal D.Lgs. 231/01 che CAFC adotta dal 2010.

Al 31.12.2023 i soci di CAFC SpA sono 134 Comuni (di cui 12 Comuni provenienti da Acquedotto Poiana SpA), la Comunità di montagna della Carnia e la Comunità di montagna del Gemonese.

Gli Enti Locali detengono l'intero capitale sociale della Società, influenzano in modo determinante sia gli obiettivi strategici sia le decisioni significative della Società e hanno un controllo diretto sul modo in cui vengono erogati i servizi analogo a quello che esercitano nel proprio comune di competenza.

L'organo amministrativo è composto da 5 componenti, nominati dall'Assemblea dei Soci in data 19.05.2023, in conformità alla volontà degli Enti Locali azionisti manifestata in sede di Coordinamento dei Soci previsto dall'art. 25 bis dello Statuto. Gli amministratori durano in carica per un periodo non superiore a 3 esercizi sociali, sono indipendenti dalla dirigenza aziendale e devono posse-

dere i requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia stabiliti da specifiche disposizioni normative, scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) ha, altresì, nominato un **Direttore Generale (DG)**, incaricando lo stesso di provvedere alla gestione operativa della Società secondo le direttive dell'organo amministrativo, a fronte di apposito mandato.

Il **Collegio Sindacale (CS)**, con il compito di garantire la correttezza, la trasparenza e la legalità delle operazioni aziendali, risulta composto dal Presidente, due sindaci effettivi e due sindaci supplenti nominati dall'Assemblea dei soci in data 13.05.2022 in conformità alla volontà degli Enti Locali soci manifestata in sede di Coordinamento dei Soci previsto dall'art. 25 bis dello Statuto. I sindaci restano in carica per un periodo non superiore a 3 esercizi, scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, è costituito dal Presidente e 2 componenti, nominati dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 11.12.2023, con decorrenza dal 23.12.2023. I membri dell'organo di governo (CdA, Collegio sindacale e OdV) sono composti per il **64% da uomini** e per il **36% da donne**; la maggior parte, l'82%, appartiene alla fascia d'età over 50, mentre il restante 18% ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni.

² Lo Statuto di CAFC SpA è stato aggiornato con delibera dell'Assemblea Straordinaria di data 23.06.2023 previo parere del Coordinamento dei soci di pari data. Le modifiche ed integrazioni sono entrate in vigore in data 01.07.2023.

³ Per maggiori dettagli si può consultare la sezione del sito web "Amministrazione trasparente" scannerizzando il QR Code a bordo

Membri dell'organo di governo suddivisi per fascia d'età e per genere, nel triennio

	al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022			al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
tra 30 e 50 anni	0%	18%	18%	0%	18%	18%	0%	18%	18%
> 50 anni	64%	18%	82%	64%	18%	82%	64%	18%	82%
Totale	64%	36%	100%	64%	36%	100%	64%	36%	100%



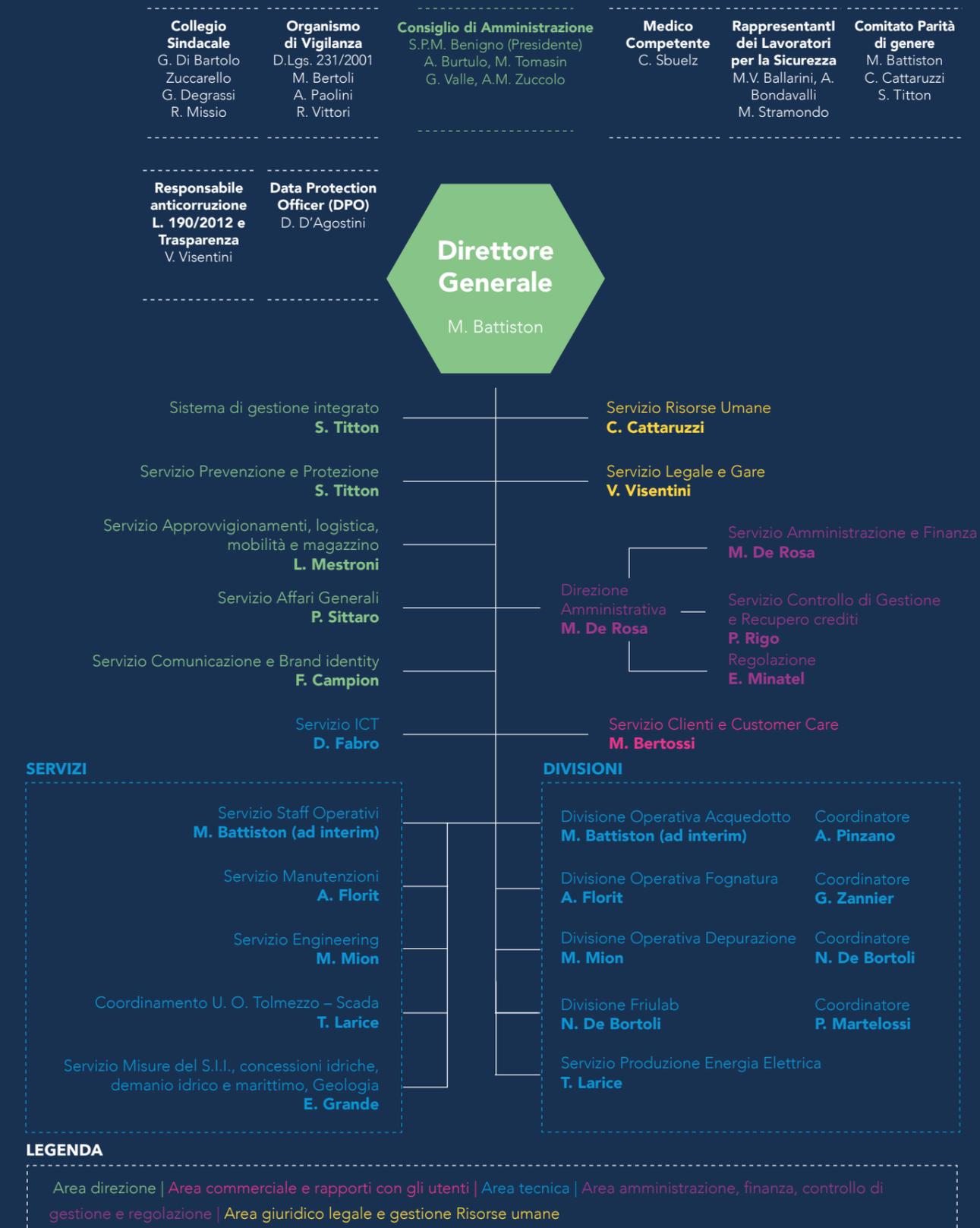
Il CdA viene nominato secondo quanto riportato all'interno dell'Allegato 2 "Relazione sul governo societario 2023³" e in base a quanto stabilito all'interno del Regolamento Assembleare che disciplina lo svolgimento dell'Assemblea ordinaria e straordinaria della Società.

In merito alla **gestione degli impatti** generati su ambiente, economia e persone, i dirigenti aziendali propongono gli interventi al CdA il quale valuta quanto proposto e avvala, respinge o chiede ulteriori chiarimenti in merito per effettuare i dovuti approfondimenti. Inoltre, per essere costantemente informato, il CdA si confronta periodicamente con il CS, l'organo di Revisione, l'OdV e il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza, i quali rendicontano le attività eseguite e quelle future. Nel **coinvolgere i propri stakeholder**, il massimo organo di governo coinvolge l'Assemblea dei soci e il "Coordinamento dei soci di CAFC SpA", organismo istituito con fini di esercizio del controllo analogo, che può emettere dei pareri vincolanti per l'Assemblea e per l'organo amministrativo.

In caso di **delega della responsabilità per la gestione degli impatti**, il CdA trasmette delega formale al DG e ai Dirigenti. Il DG può a sua volta delegare alcuni dipendenti su specifiche materie. Il comitato di direzione composto da DG, direttori di divisione, coordinatori e responsabili di ufficio si riunisce periodicamente, in modo da mantenere attivi canali di comunicazione e adeguate modalità di gestione che agevolino la rappresentazione e discussione di tali aspetti.

Per quanto concerne la **rendicontazione di sostenibilità**, i contenuti del documento, elaborati dall'ufficio competente, vengono dapprima condivisi con il comitato di direzione e a seguire il DG sottopone lo stesso documento al CdA il quale riesamina e avvala la sua approvazione prima della pubblicazione.

ORGANIGRAMMA GENERALE DI CAFC S.p.A.





GLI ATTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

3



Il sistema di governance del servizio idrico integrato in Italia coinvolge una varietà di attori, ciascuno con ruoli specifici in termini di regolamentazione, pianificazione strategica, supervisione e controllo al fine di garantire una gestione adeguata delle risorse idriche. Tale sistema è articolato su diversi livelli, che includono quelli sovranazionali, nazionali e territoriali.

LIVELLO SOVRANAZIONALE

- **Unione Europea**, con impatto significativo sul quadro normativo italiano, poiché le sue direttive e regolamenti vengono recepiti e applicati dai vari Stati membri.

LIVELLO NAZIONALE

- **Stato italiano e Ministeri**, in particolare il **Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)**, che emanano normative e decreti settoriali in linea con le direttive europee.
- **Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** dal 2012 si occupa di monitorare il servizio idrico, garantendo tariffe e qualità del servizio a beneficio degli utenti. Inoltre, promuove l'efficienza e la trasparenza nel settore, sviluppando normative e linee guida che tengano conto delle esigenze del mercato e degli interessi degli utenti e dell'ambiente.

LIVELLO REGIONALE

- **Regione Friuli-Venezia Giulia**, come tutte le altre regioni italiane, ha il compito di definire gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e di designare gli **Enti di Governo d'Ambito (EGA)** per la gestione delle risorse idriche sul proprio territorio.
- **Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (ARPA)** -, ente di controllo responsabile delle attività tecniche connesse alla sorveglianza e al monitoraggio ambientale, alla ricerca e al supporto tecnico-scientifico, nonché alla fornitura di servizi analitici di rilevanza ambientale e sanitaria.
- **Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASUFC)**, incaricata della vigilanza e del controllo del servizio di erogazione dell'acqua potabile.

LIVELLO PROVINCIALE E INTERCOMUNALE

- **Enti di Governo d'Ambito (EGA)**, designati dalle Regioni per gestire in modo unificato i servizi legati al ciclo idrico, comprendendo acquedotto, fognatura e depurazione, all'interno di ciascun ATO. In Friuli-Venezia Giulia, esiste un singolo EGA regionale noto come **AUSIR - Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti**. Quest'ultima è responsabile della pianificazione, dell'organizzazione e del controllo del servizio idrico integrato, assicurando la tutela degli interessi degli utenti e supervisionando la qualità del servizio stesso. Tra i suoi compiti principali, AUSIR si occupa di aggiornare il piano economico-finanziario e di elaborare le tariffe, seguendo il metodo tariffario stabilito dall'Autorità e sottoponendo il tutto alla sua approvazione.

LE PRINCIPALI DELIBERE EMESSE DA ARERA NEL 2023



FEBBRAIO 2023

(Delibera 53/2023/R/idr) Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dall'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti per il gestore CAFC S.p.A.



OTTOBRE 2023

(Delibera 476/2023/R/idr) Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità contrattuale per gli anni 2020-2021.

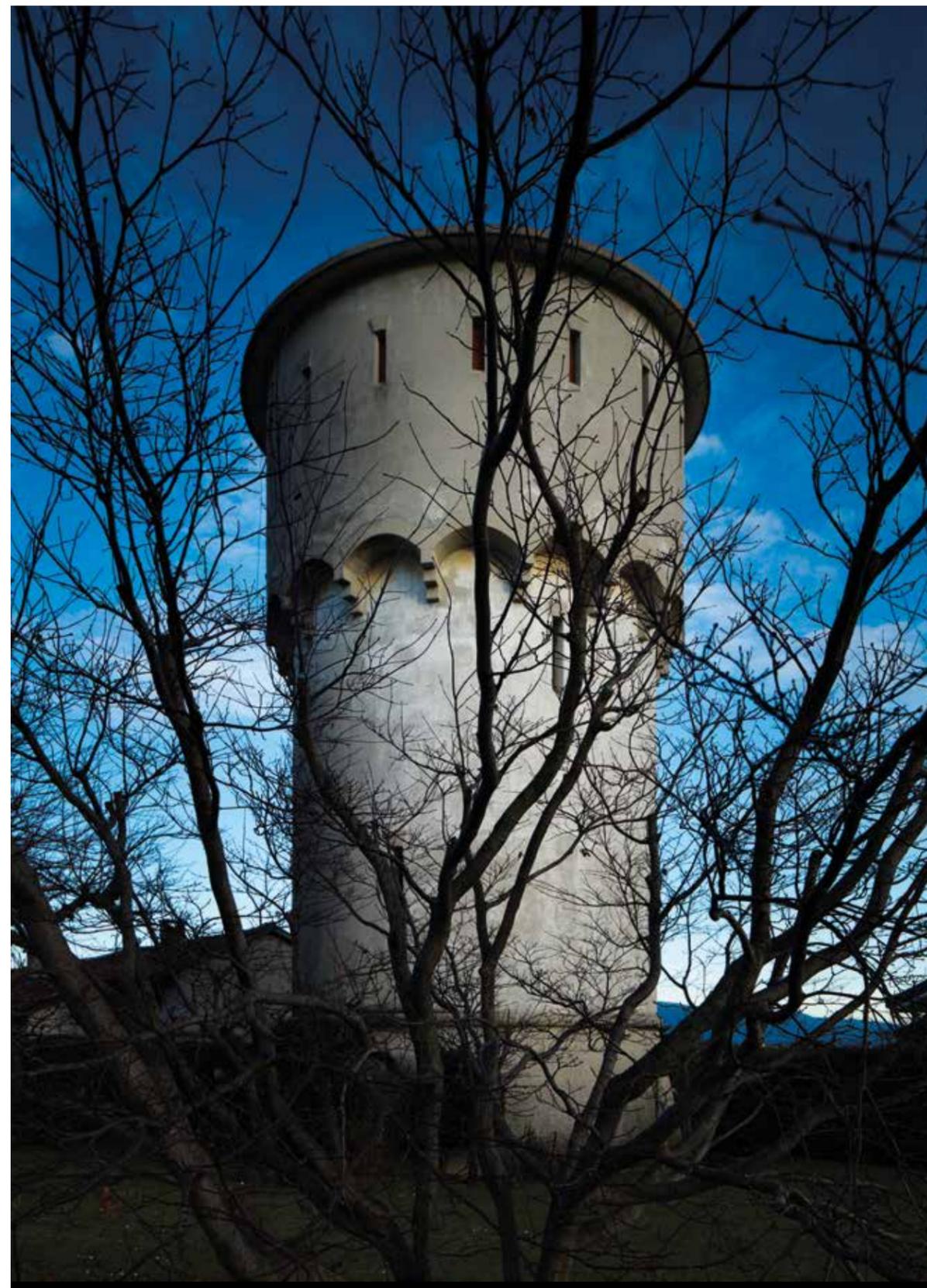
(Delibera 477/2023/R/idr) Risultati applicazione meccanismi incentivanti della regolazione della qualità tecnica per gli anni 2020-2021.



DICEMBRE 2023

(Delibera 637/2023/R/idr) Aggiornamento in materia di regolazione della qualità tecnica.

(Delibera 639/2023/R/idr) Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4).



MISURE E IMPEGNI PER UNA CONDOTTA RESPONSABILE

La Società si impegna a garantire una condotta responsabile attraverso l'utilizzo di diversi strumenti formali. Questi includono il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231/2001** (Modello 231), il **Codice Etico**, il **Codice Comportamentale nei confronti della Pubblica Amministrazione** e il **Codice Comportamentale Anticorruzione**. Tali documenti sono comunicati a tutti i dipendenti e collaboratori in sede di instaurazione del contratto di lavoro o affidamento dell'incarico e sono disponibili sul sito web aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente⁴. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.LGS. 231/2001 è stato approvato nel suo ultimo aggiornamento in data 24.01.2024.

Tra gli **impatti negativi** legati alla condotta responsabile d'impresa e che potrebbero influenzare le operazioni della Società vi sono: possibilità di sanzioni ed altre conseguenze negative derivanti da commissione di reati; danno reputazionale alla Società relativo al ricevimento di sanzioni; instabilità della governance all'interno dell'azienda; diminuzione di affidabilità e perdita di valore; sanzioni ed altre conseguenze negative derivanti da violazioni normative o da una mancata gestione dei rischi; trattamento illecito dei dati.

CAFC si impegna per mitigare tali impatti negativi, mettendo in atto **azioni** quali misure di prevenzione della corruzione e per la trasparenza, secondo quanto disposto dalla Legge 190/2012 e dal D. Lgs. 33/2013⁵ e come descritto nel dettaglio nella Sezione B della Parte Speciale del Modello 231.

In particolare, per prevenire o mitigare il rischio di commissione dei reati, la Società ha formulato dei principi generali di comportamento, dei protocolli generali di prevenzione applicabili a tutte le attività sensibili e dei protocolli specifici di prevenzione per ciascuna delle attività a rischio identificate.

Nel 2023 CAFC non ha subito alcuna sanzione per reati relativi alla disciplina 231, segno che le misure intraprese



sono efficaci nella prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Tra gli **impatti positivi** si annoverano: la responsabilizzazione degli stakeholder e diffusione della cultura dell'integrità; maggiore senso di affidabilità percepito da parte degli utenti nei confronti della Società; promozione e creazione di valore; mitigazione dei rischi sulle possibilità di reato. La generazione di tali impatti positivi è in parte imputabile ai processi di **formazione** che vengono messi in atto da CAFC.

Le **responsabilità** all'interno della Società riguardo la gestione di tali impatti sono stabilite come da ruoli disciplinati nelle misure di prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza di cui alla Sezione B della Parte Speciale del Modello 231 della Società. Nello specifico, le figure ed organi individuati sono il Responsabile per la prevenzione della corruzione e la trasparenza (RPCT), il CdA e il vertice della Società. Inoltre, vi è l'Organismo di Vigilanza (ex D.lgs. 231/2001) che si coordina con il RPCT al fine di ottimizzare le attività di verifica e aggiornamento delle misure dedicate alla prevenzione della corruzione. Ai dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo della Società spetta poi l'osservanza delle misure stabilite, nonché la segnalazione di eventuali situazioni di illecito di cui sono a conoscenza. Il Modello 231 si applica a tutte le attività dell'organizzazione e nello specifico alle attività di organi societari (amministratori e sindaci), dipendenti, mandatari, procuratori, outsourcer e altri soggetti con cui la Società entra in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari o rapporti contrattuali.

⁴ Per maggiori dettagli si può consultare la sezione del sito web "Amministrazione trasparente" scannerizzando il QR Code a bordo pagina.

⁵ Rispettivamente la Legge Anticorruzione e il Codice della trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Prevenzione della corruzione e trasparenza

La Società, inoltre, mette in atto **misure** integrative in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. Per analizzare l'esposizione al rischio di commissione di reti previsti dal D.Lgs. 231/2001, CAFC effettua una **mappatura dei rischi, delle attività, dei controlli esistenti e del contesto aziendale**. In particolare, la Società ha recentemente implementato un registro degli eventi rischiosi, e ha svolto un approfondimento sui rischi potenziali nell'ambito dei contratti pubblici e del PNRR. Per i contratti pubblici è stato riscontrato per tutte le aree a rischio un livello di rischio **medio**, per cui la Società ha implementato misure specifiche di regolamentazione, controllo, trasparenza e di disciplina del conflitto di interessi.

Nel 2023, in coerenza con il 2022 e il 2021, sono state individuate e mappate **otto** aree a rischio corruzione, coprendo quindi il 100% delle aree aziendali⁶.



Un pilastro fondamentale per la prevenzione della corruzione è rappresentato dalle attività di formazione e informazione. La Società eroga **formazione** secondo una modalità *risk based*: al management e ai responsabili degli uffici a più elevato rischio, viene erogata una formazione di livello specifico in relazione al ruolo. Inoltre, per dare organicità agli obblighi formativi previsti dalla Legge 190/12, è stato previsto un programma formativo anticorruzione per dirigenti, componenti del Comitato di Direzione, Responsabili Unici di Procedimento (RUP), Progettisti e Direttori Lavori (DL), responsabili e addetti agli uffici maggiormente esposti al rischio corruttivo.

Inoltre, **le procedure di anticorruzione vengono comunicate a tutti i dipendenti** in fase di contrattualizzazione del rapporto, con applicazione delle clausole contrattuali previste dal Modello 231. Le politiche e procedure in materia di prevenzione della corruzione sono rese disponibili a tutto il personale in una apposita directory condivisa sul server aziendale, sono pubblicate sul sito web aziendale (sezione Amministrazione Trasparente) e sono oggetto di breve formazione nell'ambito del *Welcome Training* per i nuovi assunti. Nel 2023 la formazione è stata erogata anche in favore di 4 dipendenti di Acquadotto Poiana SpA, soggetti a direzione e coordinamento di CAFC.

Il **CdA**, organo di indirizzo della Società, **approva le Misure Integrative del Modello 231**, quindi ne conosce integralmente i contenuti. Per tale motivo non è previsto un suo inserimento nel piano formazione.

Nel 2023, il **28%** dei dipendenti ha ricevuto formazione in materia anticorruzione, nello specifico sono stati formati il 100% dei dirigenti e dei quadri e il 42% degli impiegati.



Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione nel triennio

	2021		2022		2023	
Dirigenti	3	100%	0	0%	4	100%
Quadri	12	100%	0	0%	11	100%
Impiegati	52	41%	0	0%	61	42%
Operai	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	67	27%	0	0%	76	28%

Nel 2023, in continuità con il triennio trascorso, non vi è stato **nessun caso di episodio di corruzione accertato** all'interno della Società.

Il **whistleblowing**, regolamentato all'interno delle misure di prevenzione anticorruzione, è una pratica che consente a dipendenti o altri soggetti interni, di segnalare comportamenti illegali, non etici o scorretti all'interno dell'organizzazione. Tale processo mira a promuovere la trasparenza, l'etica e la conformità, riducendo i rischi di frode, corruzione e altre violazioni normative. Le segnalazioni possono essere fornite in forma scritta sia in modalità informatica tramite la piattaforma TeamSystem sia attraverso posta ordinaria; in forma orale mediante richiesta di incontro diretto con il RPCT. Le segnalazioni vengono gestite dal RPCT, che le tratta in modo riservato e adotta modalità di verifica per proteggere l'identità del segnalatore e delle persone coinvolte. Le segnalazioni rilevanti ai fini del d.lgs. n° 231/2001 vengono portate all'attenzione dell'OdV, sempre in forma anonima, dopo una verifica preliminare del RPCT.

⁶ Per maggiori dettagli sulla Mappatura dei processi - MOG 231 Parte Speciale, si può consultare il documento scannerizzando il QR code a bordo pagina.

CONFORMITÀ NORMATIVA

CAFC garantisce la prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 ponderando tutti i rischi disciplinati dal D.Lgs. 81/2008 e tutti gli aspetti ambientali disciplinati all'interno del Testo Unico dell'Ambiente (D.Lgs. 152/2006). In tale contesto, il **Sistema di Gestione Integrato** risulta essere uno dei principali strumenti che la Società mette in atto per conformarsi alla normativa applicabile. La Società, inoltre, si impegna nel perseguire una condotta d'impresa responsabile, applicando misure primarie per la gestione del rischio di reati, come indicato all'interno della Parte Speciale del Modello 231⁷. Nel 2023 si sono verificati 14 casi di non conformità: si è trattato di procedimenti aperti in seguito a controlli effettuati dall'ARPA territoriale che hanno evidenziato lo sfioramento di limiti tabellari dei parametri prescritti su alcune sostanze e/o inosservanze di alcune prescrizioni.

Di tali casi, soltanto ad uno è seguita una sanzione monetaria del valore complessivo di 7.500 euro. Nel 2023 il numero totale di non conformità è quindi rimasto in linea con i dati relativi al 2022.



Casi di non conformità nel triennio

	2021	2022			2023
Casi significativi totali di non conformità	3	14			14
Casi seguiti da sanzioni monetarie pagate nell'anno	0	15			1
Valore complessivo delle sanzioni monetarie (€)	-	53.407 €			7.500 €
Anno di competenza	-	2017	2019	2022	2023
Numero di non conformità	-	10	4	1	1
Valore anno di competenza (€)	-	33.991 €	12.915€	6.500€	7.500 €
Casi seguiti da sanzioni non monetarie	3	0			13

⁷ Per maggiori dettagli sul Modello 231, si può consultare il documento scannerizzando il QR code a bordo pagina.

GESTIONE DELLA PRIVACY

La Società adotta un sistema di sicurezza per la tutela della privacy basandosi su quanto enunciato all'interno del proprio **Codice della Privacy**⁸. Ciò si traduce nell'utilizzo di un adeguato sistema di sicurezza basato su regolamentazione dei comportamenti, formazione obbligatoria dei dipendenti e controllo del personale interno ed esterno. Tale sistema rappresenta quindi un valido strumento per contrastare: rischi relativi alla distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali oggetto del trattamento; rischi relativi ad accessi non autorizzati; rischi relativi al trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Inoltre, è stato avviato un processo di adeguamento alle "Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). Tale processo mira a preparare un piano per la sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti, che includerà adeguate misure tecniche ed organizzative. L'obiettivo finale è quello di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali. Nel 2023 non sono pervenuti alla Società reclami riguardanti violazioni della privacy degli utenti o perdita di loro dati. Ciò è in linea con i dati relativi al 2022, anno in cui è iniziata l'attività di registrazione e raccolta di tali dati.



⁸ Per maggiori dettagli sul Codice della Privacy, si può consultare il documento scannerizzando il QR code a bordo pagina.

APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

La Società adotta un approccio alla fiscalità guidato dai principi sanciti all'interno del Codice Etico aziendale: principi di onestà, correttezza e di attenta osservanza di tutte le norme civilistiche, tributarie, contributive, doganali e fiscali applicabili di volta in volta al fine di promuovere un approccio collaborativo e trasparente nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi col fine ultimo di ridurre al minimo ogni possibile rischio fiscale o reputazionale.

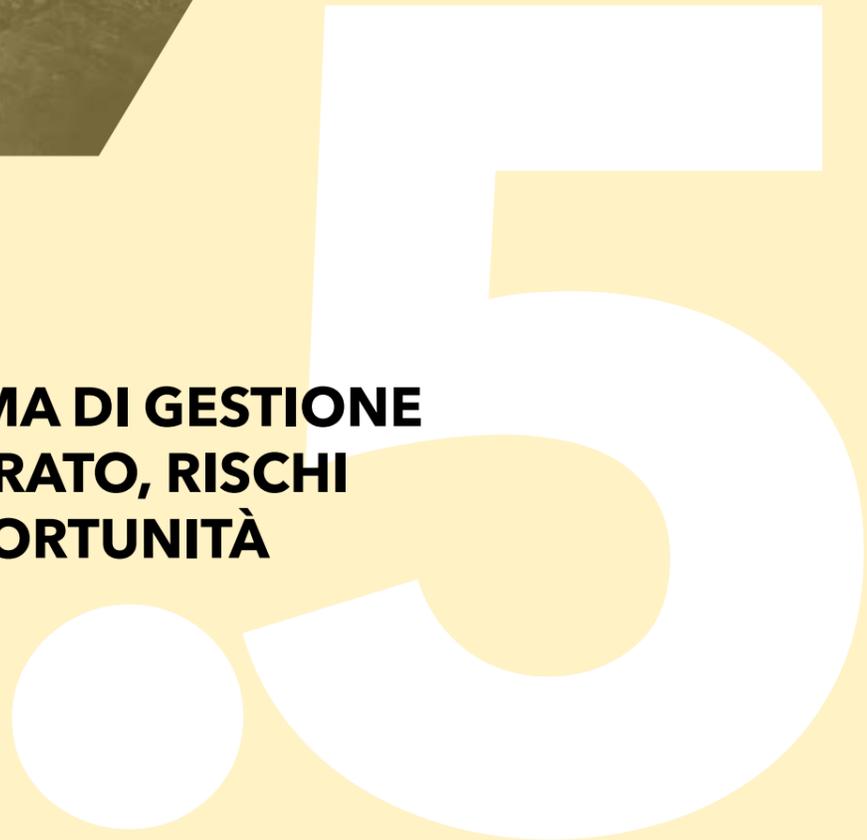
Nello specifico, i principi che guidano la Società sono sanciti all'interno del Codice Etico e nei "Protocolli generali di comportamento" che, all'interno del Modello 231, definiscono il dettaglio dei modelli di comportamento da adottarsi e da perseguire al fine di prevenire la commistione di Reati Tributari e vengono condivisi e diffusi ad ogni livello aziendale. Nel perseguire la propria strategia fiscale e nell'assolvimento di tutti gli adempimenti fiscali, CAFC segue suddetti principi agendo in piena trasparenza nei confronti delle Autorità fiscali attuando un approccio corretto e collaborativo, utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'ordinamento tributario (ad esempio l'interpello).

La Società opera in Italia, nel mercato del SII dove le tariffe, il livello dei ricavi, il tipo di attività, le regole chiare e rigide di fatturazione agli utenti e di contabilizzazione di ricavi e costi sono già definiti e controllati dall'autorità competente. Ciò consente quindi di conterminare i rischi fiscali che vengono ulteriormente ridotti da tutte le procedure e soluzioni informatiche adottate dalla Società per rispondere alle esigenze di tracciabilità dei flussi finanziari in entrata e uscita e di gestione trasparente del servizio pubblico da parte della Società in house partecipata al 100% da Enti Pubblici che opera conformemente alle regole proprie delle pubbliche amministrazioni.

Un adeguato assetto amministrativo contabile consente quindi una corretta gestione dei rischi fiscali, garantendo la tracciabilità delle attività e la corretta distinzione dei ruoli, anche attraverso l'utilizzo di diverse procedure interne. La Società si impegna inoltre a rispettare la normativa fiscale attraverso formazione continua e confronti con altri gestori del settore grazie al coordinamento della costituita rete dello Smart Water Management. Vengono poi effettuati dei controlli eseguiti a più livelli: dai singoli operatori, dalla direzione amministrativa e finanziaria sino a quelli effettuati da un professionista esterno. Le decisioni fiscali cruciali prevedono sempre il supporto di un fiscalista esterno, con il coinvolgimento della Direzione Generale e la comunicazione agli organi decisionali. Infine, le informazioni fiscali sono soggette a revisione da parte di una società di revisione legale indipendente.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO, RISCHI E OPPORTUNITÀ



CAFC da più di quindici anni ha implementato un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** come strumento organizzativo per monitorare la qualità delle prestazioni, le interazioni con l'ambiente e la sicurezza sul lavoro.

Nel contesto del Sistema di Gestione Integrato (SGI), è stata adottata una **politica aziendale**, un documento formale che enuncia gli intenti e i valori della Società, e viene elaborata annualmente un' **analisi dei rischi e delle opportunità aziendali**. Questa esamina le diverse aree che compongono il contesto aziendale al fine di identificare i rischi e le opportunità che potrebbero influenzare le prestazioni e l'operatività dei sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza. Vengono poi

definite le misure preventive o di gestione correlate a ciascun rischio e opportunità, le quali sono poi integrate negli obiettivi di miglioramento e nei documenti aziendali per garantirne il monitoraggio continuo.

Rispetto all'analisi svolta nel 2022 sono stati anche valutati i rischi di intrusione da parte di esterni alla rete aziendale, furto di informazione e divulgazione dati in occasione della gestione dei dati da remoto. È stata altresì aggiunta la valutazione di alcune opportunità. Nello specifico: risolvere problematiche e cogliere opportunità comuni per il SII del territorio della Regione FVG; disponibilità straordinaria di fondi economici per progetti e implementare il masterplan acquedotti.



Il Sistema di Gestione Integrato è realizzato in conformità alle seguenti certificazioni:



UNI EN ISO 14001:2015

Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale, che attesta l'impegno della Società per la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività, verificata attraverso controlli e monitoraggi continui e sistematici dei propri impatti ambientali significativi.

Certificata da Certiquality, certificato n. 11460. Accredita-mento: Accredia. Per le seguenti attività: IAF 27,25,28,39.



UNI EN ISO 9001: 2015

Certificazione del Sistema Organizzativo in Qualità, che garantisce la massima attenzione della Società ai propri processi che direttamente o indirettamente impattano sulla qualità finale del servizio fornito al cliente attuando le prassi per il miglioramento continuo.

Certificata da Certiquality, certificato n. 7519. Accredita-mento: Accredia. Settore IAF 27,25,28,39.



UNI ISO 45001:2018

Certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro. Questa attesta che la sicurezza e la salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro è garantita attra-verso l'attuazione di tutte le misure che è stato possibile definire, coerentemente con le rischiosità specifiche delle attività aziendali e in linea con gli obiettivi definiti a fronte dell'analisi delle varie realtà operative.

Certificata da Certiquality, certificato n. 7519. Accredita-mento: Accredia. Settore IAF 27,25,28,39.

NOVITÀ



Prassi UNI/PdR 125:2022

Sistema di Gestione per la Parità di Genere. La prassi di riferimento prevede l'adozione di specifici indicatori in relazione a 6 aree di valutazione che permettono di contraddistinguere un'organizzazione inclusiva e rispettosa della parità di genere:

- Cultura e strategia
- Governance
- Processi Human Resources
- Opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda
- Equità remunerativa per genere
- Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro

Ogni area è contraddistinta da un peso percentuale, per un totale pari a 100, che contribuisce alla misurazione del livello attuale dell'organizzazione e rispetto al quale è misurato il miglioramento nel tempo. Ogni indicatore è associato a un punteggio il cui raggiungimento o meno viene ponderato per il peso dell'area di valutazione: è previsto il raggiungimento del punteggio minimo complessivo del 60% per determinare l'accesso alla certifica-zione da parte dell'organizzazione.

CAFC è riuscita ad ottenere la certificazione in data 23/12/2023 raggiungendo un punteggio pari all'80%.

La certificazione ha validità triennale ed è soggetta a mo-nitoraggio annuale.

Certificata da Certiquality, certificato n. 62132.

NOVITÀ



UNI EN ISO 14064-1:2019

Certificazione sulla **Carbon Footprint** riguardante il cal-colo delle emissioni di gas a effetto serra di CAFC.

Il processo di certificazione permette a CAFC di mappare le emissioni generate dall'azienda nel suo complesso in maniera sempre più efficace e rappresenta il primo passo verso l'obiettivo di perseguire la riduzione delle emissioni dalle attività svolte e dai servizi offerti.

Le attività di verifica effettuate hanno portato ad ottenere in data 19/12/2023 la dichiarazione di verifica n. GHG/ INV0029.

02

INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE



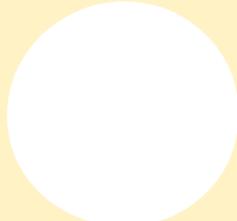
Contributo all'Agenda 2030

Principali stakeholder
e tematiche materiali

L'analisi di materialità



CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030



Nel dicembre del 2015 viene firmato a Parigi il primo accordo giuridicamente vincolante sul clima durante la Conferenza ONU sui cambiamenti climatici.

Tale accordo risulta essere un momento storico a livello internazionale, in quanto viene richiesto ai paesi firmatari di limitare il riscaldamento globale entro i 2°C con l'obiettivo aspirazionale di limitarlo a 1,5°C.

Viene inoltre sottoscritta l'**Agenda 2030** da 193 Governi dei Paesi membri delle Nazioni Unite, definendo un programma di azione per lo sviluppo sostenibile, con obiettivi specifici definiti **Sustainable Development Goals (SDGs)**. Tali obiettivi vengono declinati in **169 target**, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il **2030**; al loro raggiungimento può contribuire un ventaglio di soggetti che va dai soggetti pubblici quali istituzioni e aziende fino ai cittadini dei singoli paesi, con l'obiettivo di raggiungere uno sviluppo sostenibile. Si afferma una **visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo**, che mira a contribuire al contempo al raggiungimento di obiettivi ambientali sociali ed economici.

Anche **a livello europeo** nell'ultimo decennio si è assistito allo sviluppo di un contesto normativo che mira ad integrare il rispetto dell'ambiente e il benessere delle persone con la crescita economica. Di particolare impatto per le imprese che operano nel contesto europeo è il **Green Deal**, ossia il piano per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, per dissociare la crescita economica dall'uso delle risorse e garantire che nessuna persona o luogo sia trascurato. Tra gli strumenti per mettere in atto tale piano vi è il **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile** che include tra le sue iniziative la **Tassonomia**

Europea, un sistema di classificazione delle attività "ecosostenibili" volto a reindirizzare i finanziamenti privati e pubblici verso attività e iniziative a basso impatto, e il **Green Bond Standard**, strumento per certificare a livello globale l'uso volontario del marchio "green bond" (obbligazione verde).

Le aziende del Servizio Idrico Integrato sono chiamate a svolgere le proprie attività **declinando i propri obiettivi strategici aziendali** in tale ottica, conciliando la lotta al cambiamento climatico, la tutela dell'ambiente e delle persone, il benessere delle comunità e l'accesso alla risorsa idrica che sia di qualità ed equo per gli utenti serviti.

Gli obiettivi aziendali devono quindi tener conto della dimensione locale delle attività e del territorio servito. Per tale motivo, alcune ragioni italiane tra cui il **Friuli-Venezia Giulia**, hanno avviato nel 2019 un proprio percorso di redazione della **Strategia Regionale per lo sviluppo sostenibile (SRSvS)**, per individuare, attraverso una solida base di analisi dei dati, i punti di forza e di debolezza del territorio, declinando a livello regionale obiettivi e traguardi per uno sviluppo sostenibile in ottica di Agenda 2030. Questi devono essere coordinati con le cinque "P" della Strategia nazionale per lo sviluppo sostenibile - Persone, Pianeta, Prosperità, Pace e Partnership. La Strategia del Friuli-Venezia Giulia è stata approvata a febbraio 2023, diventando legge regionale e disciplinando non solo la strategia regionale per lo sviluppo sostenibile, ma anche la strategia e il piano regionale di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

L'implementazione di tale strategia (e dei piani regionali) sarà uno strumento cruciale per migliorare gli **indicatori relativi allo sviluppo sostenibile monitorati da ASViS⁹** nel dettaglio per ciascuna regione, pubblicati annualmente nel Rapporto Territori.

⁹ ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.



* La correlazione tra GRI e SDGs è presente nel documento del GRI: Global Reporting Initiative, "Linking the SDGs and the GRI Standards", maggio 2022. Gli indicatori GRI a fianco dei quali è presente un asterisco indicano che la correlazione tra l'indicatore GRI e l'SDG non era presente nel documento suddetto, ma è stata effettuata poiché si è riscontrata una pertinenza dell'indicatore GRI monitorato rispetto al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile.

In tale contesto, CAFC si muove concretamente per portare avanti le tematiche trattate all'interno degli SDG.



3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali.

3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e dall'inquinamento e dalla contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo.

GRI 305-1,305-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 403-1*, 403-2*, 403-3*, 403-4*, 403-5*, 403-6, 403-7*, 403-8*, 403-9, 416-1*, 416-2*

CAFC ha ottenuto la certificazione **UNI ISO 45001:2018** che attesta l'impegno della Società nel monitorare regolarmente i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, adottando misure preventive e fornendo formazione per prevenire incidenti sul lavoro. Inoltre, la Società contribuisce in modo significativo allo sviluppo sostenibile fornendo acqua potabile a tutto il territorio

servito e proteggendo la salute delle persone tramite analisi e monitoraggi continui. La Società attraverso l'implementazione dei **Water Safety Plan** - "Piani di sicurezza delle acque" - potenzia il sistema di monitoraggio della qualità delle acque destinate al consumo umano, contribuendo ad aumentare la fiducia degli utenti nell'acqua distribuita dal gestore.



5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo.

protezione sociale e la promozione della responsabilità condivisa all'interno del nucleo familiare, secondo le caratteristiche nazionali.

5.4 RRiconoscere e valorizzare il lavoro di cura e il lavoro domestico non retribuiti tramite la fornitura di servizi pubblici, infrastrutture e politiche di

5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica.

GRI 2-9, 2-10, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 405-1, 405-2

Ogni anno CAFC rinnova il proprio impegno nel promuovere l'uguaglianza di genere, lavorando per garantire alle donne la piena partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli. Tale impegno è stato confermato nel 2023, con l'ottenimento della **certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022**. La certificazione promuove l'uguaglianza di genere e l'equità nelle opportunità professionali per tutti i dipendenti della Società. Un percorso che passa obbligatoriamente

attraverso una svolta culturale e attraverso il quale CAFC lancia un chiaro segnale nel contesto in cui opera, avviando un percorso che prevede l'impegno della Società alla diffusione delle tematiche di genere, all'attuazione di processi che permettano di sviluppare "l'empowerment femminile" e a favorire un ambiente lavorativo volto alla conciliazione del "work life balance", quindi all'equilibrio tra la vita privata e lavoro, e della genitorialità.



6.1 Entro il 2030, conseguire l'accesso universale ed equo all'acqua potabile sicura e alla portata di tutti.

reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale.

6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque

6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua.

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-4, 306-1, 306-2, 306-3, 416-1*, 416-2*, 417-1*

CAFC si impegna a garantire che tutti i cittadini abbiano **accesso alla risorsa idrica** in quanto diritto umano. A tal fine, la Società si dedica ad assicurare **qualità e purezza** dell'acqua attraverso un'attenta attività di monitoraggio e continuo miglioramento del servizio erogato. Ciò trova riscontro nel progetto **Water Safety Plan**, che oltre ad assicurare la qualità dell'acqua distribuita, permette di adottare un sistema di prevenzione dei rischi in modo da

poter garantire alle future generazioni la stessa disponibilità idrica attuale. Inoltre, nel 2022 è nato il progetto **"Smart Water Management"**, in collaborazione con altri gestori del territorio, volto ad una gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Veneto Orientale e del Friuli-Venezia Giulia.



7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale.

7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.

13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici.

GRI 302-1, 302-3, 302-4 305-1, 305-2

La Società da diversi anni si assicura che le proprie attività vengano gestite e svolte nelle modalità più rispettose per l'ambiente, impiegando l'utilizzo di energia pulita. Dal 2019 infatti, la Società acquista interamente energia elettrica da fonte rinnovabile certificata da Garanzia d'Origine, inoltre ha iniziato un percorso di **autoproduzione di energia elettrica** attraverso l'installazione di pannelli fotovoltaici e centraline idroelettriche. Dal 2020 CAFC calcola la propria impronta di carbonio attraverso

la metodologia indicata dal GHG Protocol e nel rispetto delle prescrizioni indicate dalla ISO 14064. Tale processo è culminato nel 2023 quando la Società ha ottenuto la certificazione sulla **Carbon Footprint** UNI EN ISO 14064-1:2019. Tale certificazione mira ad essere un primo passo verso la riduzione delle emissioni derivanti dalle proprie attività e dai servizi offerti e certifica l'impegno della Società in tale ambito.



8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari.

8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.

8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro,

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario.

GRI 2-7, 2-8, 201-1, 204-1, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 405-1, 405-2, 404-1

CAFC si **impegna attivamente nei confronti del proprio territorio e delle comunità locali**, favorendo l'assunzione e la selezione di fornitori a livello locale. Inoltre, distribuisce il 75% del proprio valore economico

agli stakeholder. I dipendenti sono coperti al 100% dal Contratto Collettivo Nazionale per il settore Gas-Acqua, garantendo salari in linea con gli accordi sindacali e delle associazioni dei datori di lavoro.



9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità.

9.5 Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, in particolare nei paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo ogni milione di persone e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo.

GRI 201-1, 203-1; 306-3*, 306-4*, 306-5*

La Società si impegna investendo in **innovazione tecnologica**, puntando all'efficientamento energetico e al

risparmio della risorsa idrica per una tutela maggiore dell'ambiente.



14.1 Entro il 2025, prevenire e ridurre in modo significativo l'inquinamento marino di tutti i tipi, in particolare quello proveniente dalle attività terrestri, compresi i rifiuti marini e l'inquinamento delle acque da parte dei nutrienti.

GRI 301-1*, 303-2*, 303-4*, 304-1, 304-4, 305-1

Attraverso una costante attività di verifica e controllo, CAFC è impegnata nel **limitare l'inquinamento marino**, grazie all'operato dei suoi depuratori, i quali consentono

di eliminare sostanze inquinanti dalle acque e preservare così le risorse marine.



17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.

Per poter raggiungere gli obiettivi previsti dall'Agenda 2030, è essenziale che vengano stabiliti accordi e strategie condivise. Attraverso le relazioni tessute con gli stakeholder del territorio, Università ed esperti del settore, CAFC si impegna da anni per formare collabo-

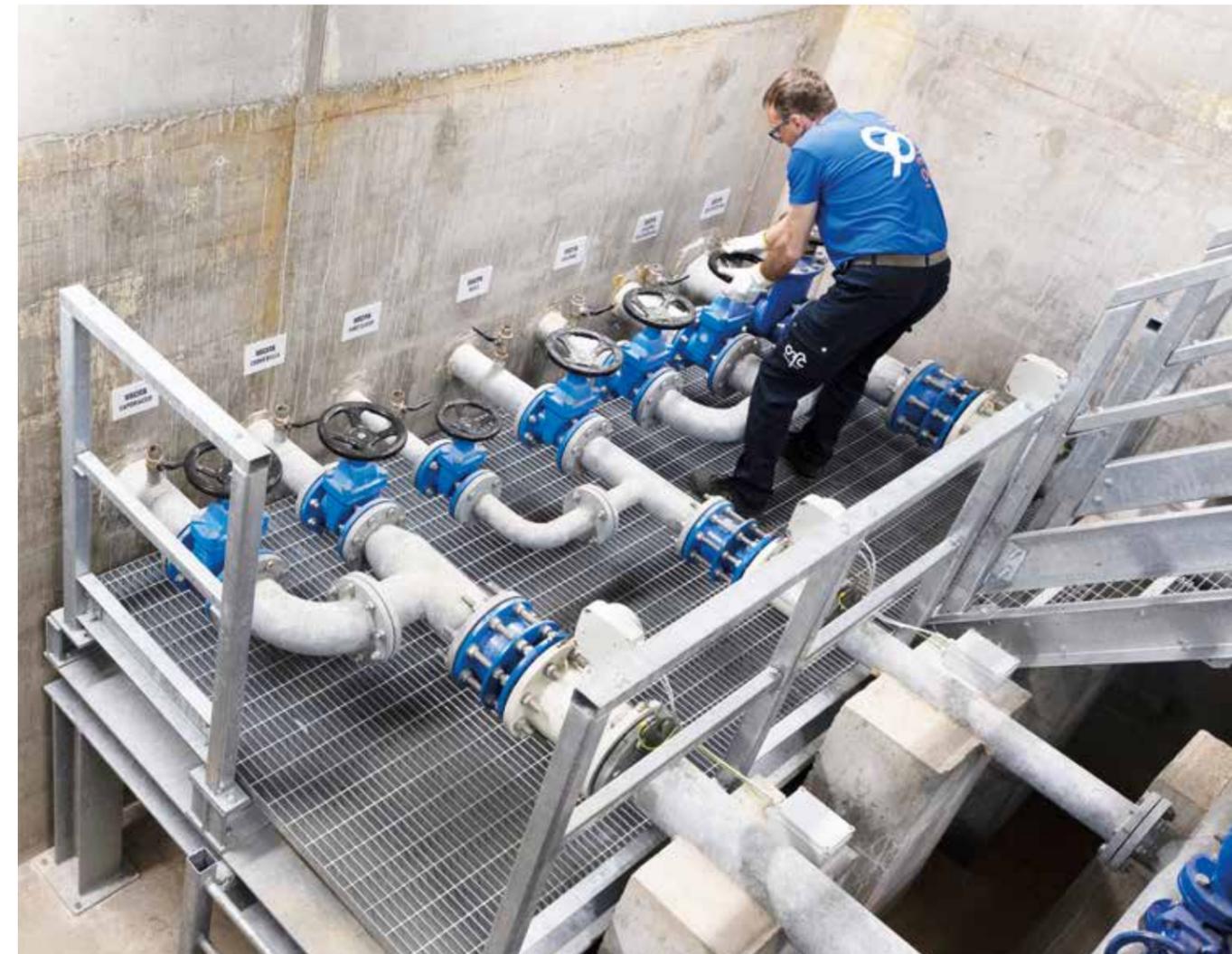
razioni per lo sviluppo di grandi progetti. Tra questi il **Masterplan Acquedotti**, il **Water Safety Plan**, lo **Smart Water Management** rappresentano lo sforzo congiunto dei fornitori del SII del territorio per prevenire i danni derivanti dai cambiamenti climatici.

Nel corso degli anni, CAFC ha mantenuto relazioni solide con i propri stakeholder, ponendo attenzione ai loro bisogni e aspettative tramite un dialogo costante e orientato a qualità ed efficienza dei propri servizi.

Gli stakeholder (o portatori d'interesse), sono soggetti che risultano essere significativamente influenzati dall'attività, dall'andamento e successo di un'impresa. Possono essere vari soggetti, tra cui azionisti, creditori, clienti, fornitori, dipendenti, istituzioni o comunità coinvolte indirettamente nell'attività d'impresa. Il coinvolgimento di questi soggetti può incidere sulla capacità stessa di attuare con successo le strategie aziendali e raggiungere gli obiettivi prefissati.

Per la redazione del bilancio 2023, CAFC conferma le **categorie di stakeholder rappresentative** per la Società e la loro modalità di individuazione da parte della Società.

PRINCIPALI STAKEHOLDER E TEMATICHE MATERIALI



Stakeholder e principali strumenti e attività di coinvolgimento

UTENTI

Carta del Servizio Idrico
Sito internet
Call center
Sportelli fisici
Sportello On-Line
App CAFC
Canali Media (LinkedIn)
Canali interni (Yammer)
Customer satisfaction
Rassegna Stampa

SOCI

Assemblea dei Soci
Comunicati stampa e conferenze stampa
Incontri periodici

COMUNITÀ LOCALE

Carta del Servizio Idrico
Sito internet
Sportelli fisici
App CAFC
Sportello On Line
Canali media (LinkedIn)
Programmi di educazione ambientale
Attività di comunicazione e campagne informative
Organizzazione e partecipazione ad eventi
Partnership con università e/o centri di ricerca
Comunicati stampa e conferenze stampa

ISTITUZIONI ED ENTI DI REGOLAZIONE E CONTROLLO

Bilancio d'esercizio
Bilancio di sostenibilità
Incontri periodici
Partecipazione a convegni ed eventi
Sistemi di gestione certificati

FUTURE GENERAZIONI

Sito internet
Attività di sensibilizzazione
Bilancio di sostenibilità
Comunicati stampa e conferenze stampa

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Incontri periodici
Sito internet

LAVORATORI

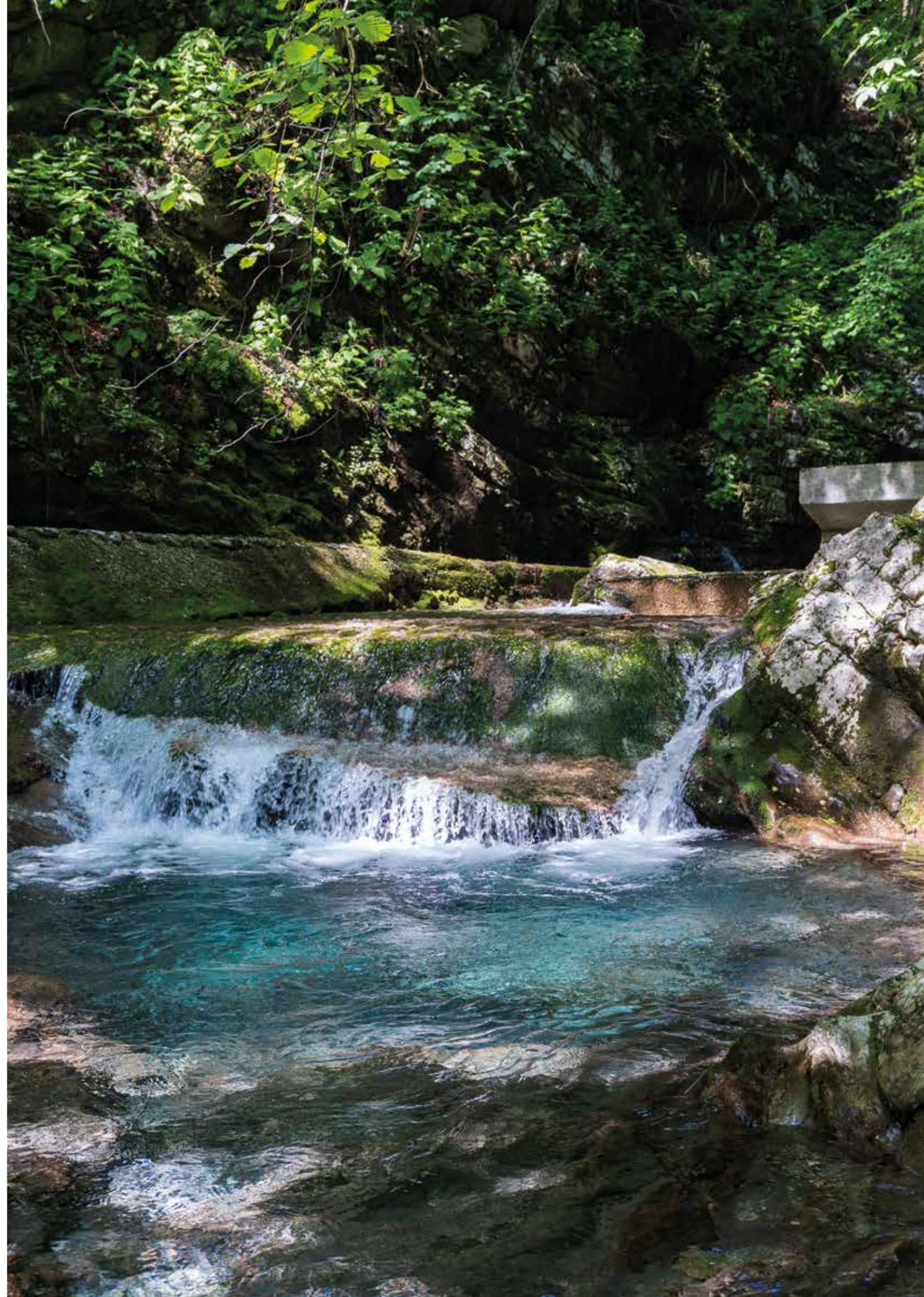
Codice Etico
MOG 231
Bilancio d'esercizio
Bilancio di sostenibilità
Attività di formazione
Incontri con RSL
Sito internet
Cartella di rete e newsletter aziendale

FORNITORI

Codice Etico
MOG 231
Sito internet
Sistemi di gestione certificati

ISTITUTI DI CREDITO

Incontri periodici
Sito internet
Rassegna stampa





L'ANALISI DI MATERIALITÀ

3



Come noto, nel dicembre 2022 è stata approvata la direttiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), pubblicata nella Gazzetta Ufficiale come Direttiva 2022/2464¹⁰.

Tra le principali novità richiesta dalla Direttiva vi è l'utilizzo del principio di **doppia materialità** o doppia rilevanza, volto all'identificazione delle tematiche materiali rilevanti per l'impresa. È richiesto quindi di comunicare non solo gli impatti che l'azienda genera verso ambiente e società (prospettiva inside-out), ma anche come l'azienda viene influenzata dall'esterno da società e ambiente (prospettiva outside-in).

In attesa dell'applicazione della Direttiva CSRD nel FY 2025, CAFC conferma i risultati dell'analisi di **materialità**¹¹ (con prospettiva inside-out) svolta nella seconda metà del 2023, che ha identificato i principali impatti potenziali, effettivi, positivi e negativi che la Società genera verso l'esterno. Tale approccio è previsto dalle Linee Guida GRI Standard, lo standard di rendicontazione maggiormente diffuso e utilizzato da diversi anni da CAFC, nell'ultima versione aggiornata al 2021. In particolare, dopo un'analisi del contesto esterno ed

interno di sostenibilità, sono stati individuati **impatti positivi, negativi, attuali e potenziali** che CAFC genera verso l'esterno, riguardanti la governance, l'ambiente e le persone, inclusi gli impatti sui diritti umani e lungo la catena del valore. Tali impatti sono stati valutati secondo significatività/gravità e probabilità di accadimento coinvolgendo, tramite **focus group** divisi per area di interesse (ambientale, sociale, governance), i coordinatori di divisione e i principali responsabili della Società. Utilizzando la matrice dei rischi di CAFC¹² sono risultati come prioritari gli impatti ricadenti nell'area della matrice, che, sulla base della suddetta valutazione dei rischi, sono considerate a rischio "estremo"; infine, tali impatti prioritari sono stati raggruppati in **12 tematiche materiali**, ossia rilevanti per CAFC.

Per un dettaglio sulla correlazione tra tematiche materiali, impatti e loro tipologia si rimanda alla grafica seguente, mentre per un dettaglio approfondito in merito alla correlazione tra stakeholder impattati e modalità di gestione e azioni per gestire gli impatti si rimanda al paragrafo 2.3 "Analisi di materialità e i principali impatti" del bilancio di sostenibilità 2022, consultabile tramite QR code.



¹⁰ La Direttiva prevede l'estensione dell'ambito di applicazione della precedente Direttiva, in particolare a tutte le grandi imprese che soddisfano almeno 2 dei 3 criteri dimensionali seguenti (come modificati dalla successiva Direttiva delegata (UE) 2023/2775): a) totale dello stato patrimoniale: 25 milioni di euro; b) ricavi netti delle vendite e delle prestazioni: 50 milioni di euro; c) numero medio dei dipendenti occupati durante l'esercizio pari a 250. Per questi soggetti la Direttiva si applicherà nel FY 2025, su rendicontazione nel 2026.

¹¹ Per maggiori dettagli, fare riferimento al paragrafo 2.3 "Analisi di materialità e i principali impatti" del bilancio di sostenibilità 2022, consultabile tramite QR code.

¹² Utilizzata nel documento "Analisi del contesto aziendale" aggiornata al 13.03.2023.

GOVERNANCE	Impatto
Gestione della catena di fornitura	+ Generazione ricchezza per il territorio locale
Performance economiche e investimenti per il territorio	+ Aumento dell'efficienza nella gestione dei servizi
	+ Aumento della resilienza del servizio ai cambiamenti climatici
	- Danno per mancato raggiungimento obiettivi ARERA
	+ Accesso a finanziamenti vincolati a performance ESG
	- Danno per mancato raggiungimento obiettivi PDI
Etica e conformità normativa	- Danno per sanzioni legate al Modello 231
	+ Sensibilizzazione sulla compliance
	+ Assenza di episodi di corruzione
	- Non compliance ambientale



SOCIALE	Impatto
Salute e sicurezza sul lavoro	- Aumento infortuni di dipendenti
	- Infortunio di lavoratori esterni
Tutela e gestione delle risorse umane	+ Stabilità lavorativa dei dipendenti
	- Mancata consapevolezza sul clima aziendale
	+ Crescita professionale dei dipendenti
	- Mancato mantenimento di adeguato know-how
	- Perdita di attrattività legata a politiche retributive
Parità di genere	- Perdita di attrattività e competitività nel mondo del lavoro
	- Eventuali situazioni di disequilibrio inerenti le opportunità di lavoro ed il trattamento lavorativo
Qualità del servizio	+ Soddisfazione utenti per adeguati canali di comunicazione
	- Malcontento dell'utenza sui tempi di risposta
	- Aumento del disagio economico-sociale
Rapporti con il territorio e la collettività	- Contestazione di progetti da parte della comunità locale
	+ Sensibilizzazione nell'utilizzo dell'acqua
	+ Vicinanza e conoscenza dell'azienda da parte della comunità locale

+ Impatto positivo - Impatto negativo

AMBIENTALE	Impatto
Energia e cambiamenti climatici	<ul style="list-style-type: none"> ➖ Aumento dei costi per adattare i vari comparti al cambiamento climatico ➕ Mitigazione del cambiamento climatico (energia rinnovabile)
Acque reflue e prevenzione dell'inquinamento	<ul style="list-style-type: none"> ➕ Copertura totale del territorio con il servizio fognario ➕ Gestione del rischio sulla qualità dell'acqua ➕ Aumento degli investimenti per adeguarsi alla nuova direttiva acque reflue urbane
Salvaguardia della risorsa idrica	<ul style="list-style-type: none"> ➖ Razionamento del servizio per la siccità ➕ Costanza nella fruizione idrica nelle comunità gestite ➖ Dispersione della risorsa
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	<ul style="list-style-type: none"> ➕ Contributo al recupero di materie prime e conservazione delle risorse ➕ Contributo all'economia circolare avviando a recupero i rifiuti prodotti

L'intero bilancio è stato quindi redatto **basandosi sugli impatti materiali individuati nella suddetta analisi di materialità svolta nel 2022**, seguendo gli **aggiornamenti su dati e informazioni aggiornate al FY 2023**. Un aspetto di novità rispetto al 2022 riguarda la trattazione della tutela della biodiversità, rendicontato nell'ambito della tematica *Acque reflue e prevenzione dell'inquinamento* ed inserito in quanto ritenuto rilevante per le attività di CAFC nel territorio servito e ai fini della rendicontazione relativa alla Tassonomia UE. Le **12 tematiche materiali nel 2022** hanno **subito modifiche e integrazioni**, rispetto a quelle emerse nell'analisi di materialità dell'anno precedente, in linea gli obiettivi e le strategie messe in atto da CAFC. *Gestione della catena di fornitura* ed *Etica e conformità normativa* sono tematiche nuove emerse con riferimento agli impatti legati ai fornitori e alla gestione etica del business, mentre gli aspetti core relativi alla Salvaguardia idrica sono stati

arricchiti da altre due tematiche, quali *Acque reflue e prevenzione dell'inquinamento* e *Gestione dei rifiuti ed economia circolare*. *Performance economiche e rapporto con il territorio* è divenuta *Performance economiche e investimenti per il territorio*, per focalizzare l'attenzione sulle ricadute degli investimenti; le tematiche relative al personale - *Pari opportunità, non discriminazione e turn over e Knowledge management* - sono confluite in *Parità di genere* - per evidenziare gli sforzi realizzati in tal senso- e in *Tutela e gestione delle risorse umane* che include occupazione, welfare, crescita e formazione. *Tariffa e qualità del servizio* è divenuta *Qualità del servizio* per porre il focus sull'utenza e sul servizio fornito e, infine, *Energia e cambiamenti climatici* è subentrata a *Lotta ai cambiamenti climatici* in quanto parte degli sforzi legati alla lotta contro i cambiamenti climatici sono inerenti agli aspetti energetici e alle misure di efficientamento.



03

CREAZIONE DI VALORE, INVESTIMENTI E INNOVAZIONE

Il contributo di CAFC alla crescita
territoriale

Investimenti per affrontare le sfide future

Gestione responsabile della catena
di fornitura



3 1

IL CONTRIBUTO DI CAFC ALLA CRESCITA TERRITORIALE



Nel 2023 i ricavi delle vendite e prestazioni sono pari a 54.305.207 €, in aumento dell'11% rispetto all'anno precedente.

Il Margine Operativo Lordo (MOL o EBITDA caratteristico) nel 2023 è pari a 23.895.839 €, in aumento del 12% rispetto allo scorso anno. Il MOL è una misura della marginalità aziendale riconducibile alla gestione operativa.

Un indicatore importante, che designa il rapporto tra l'EBITDA caratteristico e i ricavi delle vendite e delle prestazioni, è l'**EBITDA MARGIN**. Esso fornisce informazioni sulla redditività di un'impresa in termini di processi operativi. Nel 2023 è pari a **44%**, in crescita rispetto all'anno precedente.

Il **Risultato operativo (EBIT caratteristico)**, al netto degli ammortamenti, delle svalutazioni e degli accantonamenti risulta pari a **5.394.463 euro**, evidenziando un'incidenza sui ricavi netti del 5,64%, in aumento rispetto l'anno precedente. L'**utile** è arrivato a **5.291.207 euro**, aumentando di 677.975 euro rispetto al 2022.

A livello finanziario, la **Posizione Finanziaria Netta (PFN)** rappresenta la **differenza tra il totale dei debiti finanziari aziendali e le attività liquide** (disponibilità, c/c attivi, titoli negoziabili e crediti finanziari). Questo valore nel 2023 è pari a **19.140.621 euro**, crescendo notevolmente rispetto al 2022 e confermando il buon equilibrio finanziario di CAFC che anche nell'anno in corso, come per l'anno precedente, registra una PFN positiva con disponibilità liquide superiori ai debiti finanziari.

Il **rapporto tra la PFN e il MOL** esprime la **capacità della Società di coprire l'indebitamento finanziario mediante i flussi finanziari derivanti dalla gestione caratteristica**. Questo valore, se maggiore di 5, indica una situazione molto rischiosa; tra 3 e 5 descrive una situazione rischiosa e da migliorare. Un valore inferiore a 3 indica una situazione ottima. Anche nel 2023 questo valore rimane ben al di sotto di tale soglia, essendo pari a 0,80 e testimoniando la buona capacità di CAFC di far fronte alle sue passività attraverso la redditività prodotta dalla gestione caratteristica.

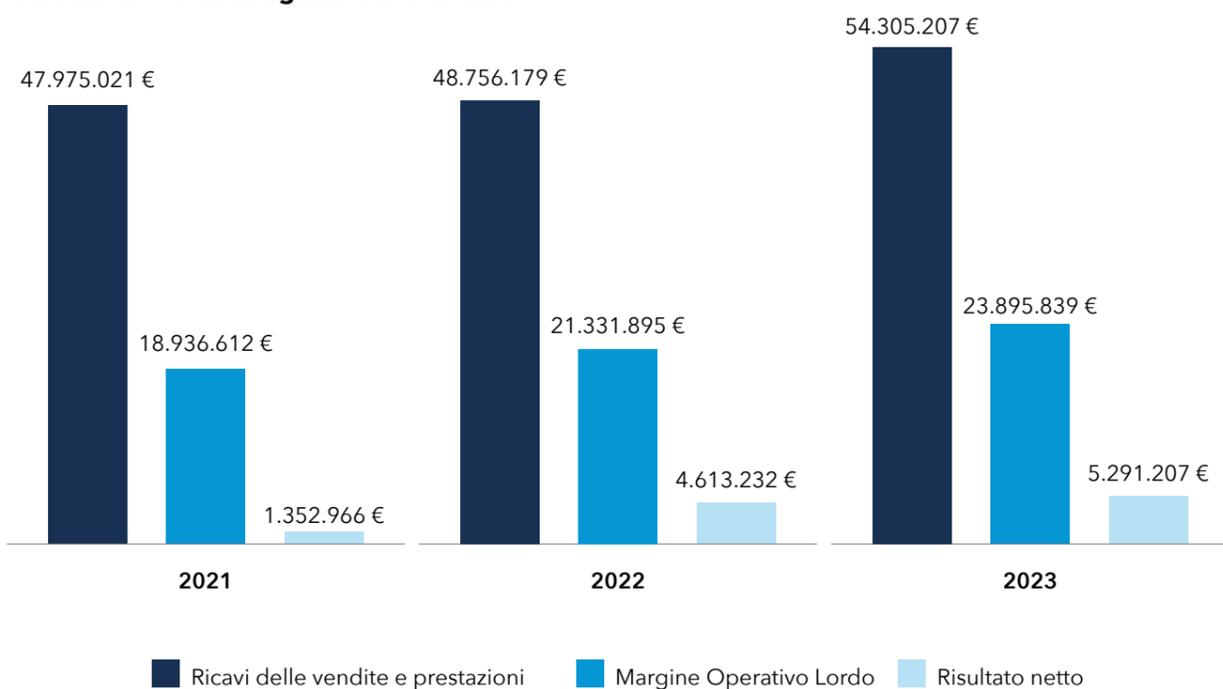
Inoltre, vi è il **rapporto tra posizione finanziaria netta e patrimonio netto (PN)** che esprime la solidità della struttura patrimoniale perché **mette in relazione eventuali passività con il patrimonio della Società**. Precisamente esprime l'eccedenza dell'indebitamento netto rispetto ai mezzi propri. Il rapporto nel 2023 è pari a -0,19.

Per una completa analisi degli aspetti contabili relativi alle prestazioni economiche, finanziarie e patrimoniali di CAFC, si consiglia di consultare il Bilancio d'Esercizio e la Relazione sulla Gestione¹³ per l'anno 2023.



¹³ Per maggiori dettagli si può consultare la sezione del sito web "Bilanci" scannerizzando il QR Code a bordo pagina.

Andamento della marginalità nel triennio



Principali indicatori economici e finanziari nel triennio

	2021	2022	2023
EBITDA MARGIN	39,47%	43,75%	44,00%
PFN/MOL	0,15	0,44	0,80
PFN/PN	-0,03	-0,10	-0,19

In evidenza

- 23,9 milioni €** EBITDA caratteristico (Icon: stack of coins)
- 54,3 milioni €** ricavi delle vendite e delle prestazioni (Icon: hand holding coin)
- 5,4 milioni €** EBIT caratteristico (Icon: head with coin)
- 44%** EBITDA Margin (Icon: person with chart)
- 19,1 milioni €** PNF (Icon: banknote)
- 5,3 milioni €** utile (Icon: hand holding banknote)

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE ECONOMICO AGLI STAKEHOLDER

Un indicatore della prosperità che un'azienda porta al suo contesto territoriale è rappresentato dal valore economico che genera. Mediante una riclassificazione del Conto Economico nel Bilancio d'Esercizio, è possibile calcolare il valore economico prodotto dalle attività aziendali, la quota di valore distribuita ai vari stakeholder e il valore trattenuto nell'azienda per essere reinvestito a favore dello sviluppo territoriale.

Nel 2023 il **valore economico netto generato** dalla Società (ossia la somma di ricavi di vendita, altri ricavi e lavori per immobilizzazioni interne) è pari a **99.568.016 €**. La maggior parte del valore generato, il **75%** pari a **74.435.001 €**, viene **distribuito agli stakeholder**. In particolare, il **75,6%** viene pagato ai fornitori per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo, di merci e per servizi; un altro **19,6%** rappresenta il costo del **personale** distribuito ai

dipendenti, quest'anno in aumento per effetto principalmente dell'ingresso del personale Friulab; alla **Pubblica Amministrazione** viene versato il 4% del valore generato distribuito sotto forma di imposte e tasse; ai **finanziatori** lo **0,8%** e, infine, alla **comunità** lo **0,1%**, in cui rientrano le spese sostenute unicamente per attività di divulgazione sul territorio per un uso consapevole della risorsa idrica e per il risparmio idrico - essendo CAFC una società operante in un contesto di monopolio nessuna di queste spese si ritiene essere stata sostenuta per fini commerciali.

La quota non distribuita rappresenta il **25%**, pari a **25.133.016 €**. Questa viene **utilizzata dalla Società per gli investimenti** necessari a garantire un servizio di qualità e in miglioramento continuo.

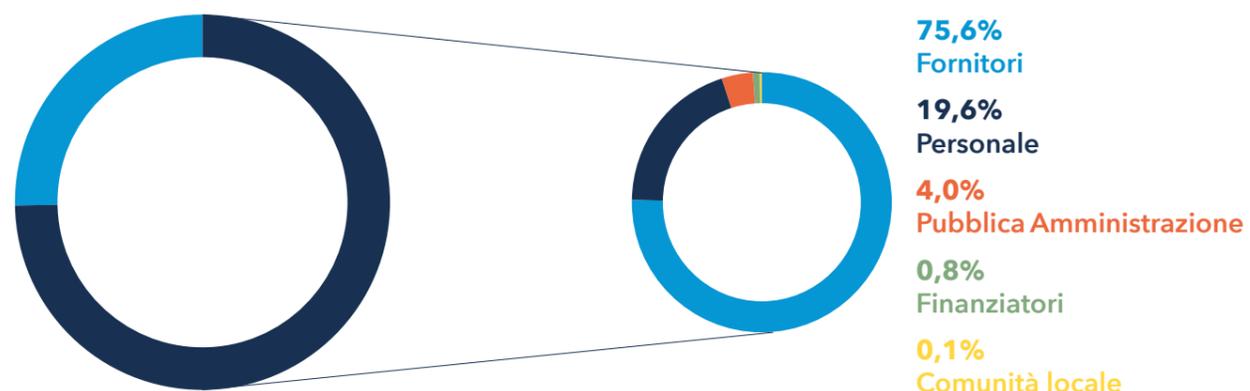
99.568.016€ | **74.435.001€** | **25.133.016€**

valore economico netto nel 2023 (+5% rispetto al 2022)

valore economico distribuito agli stakeholder

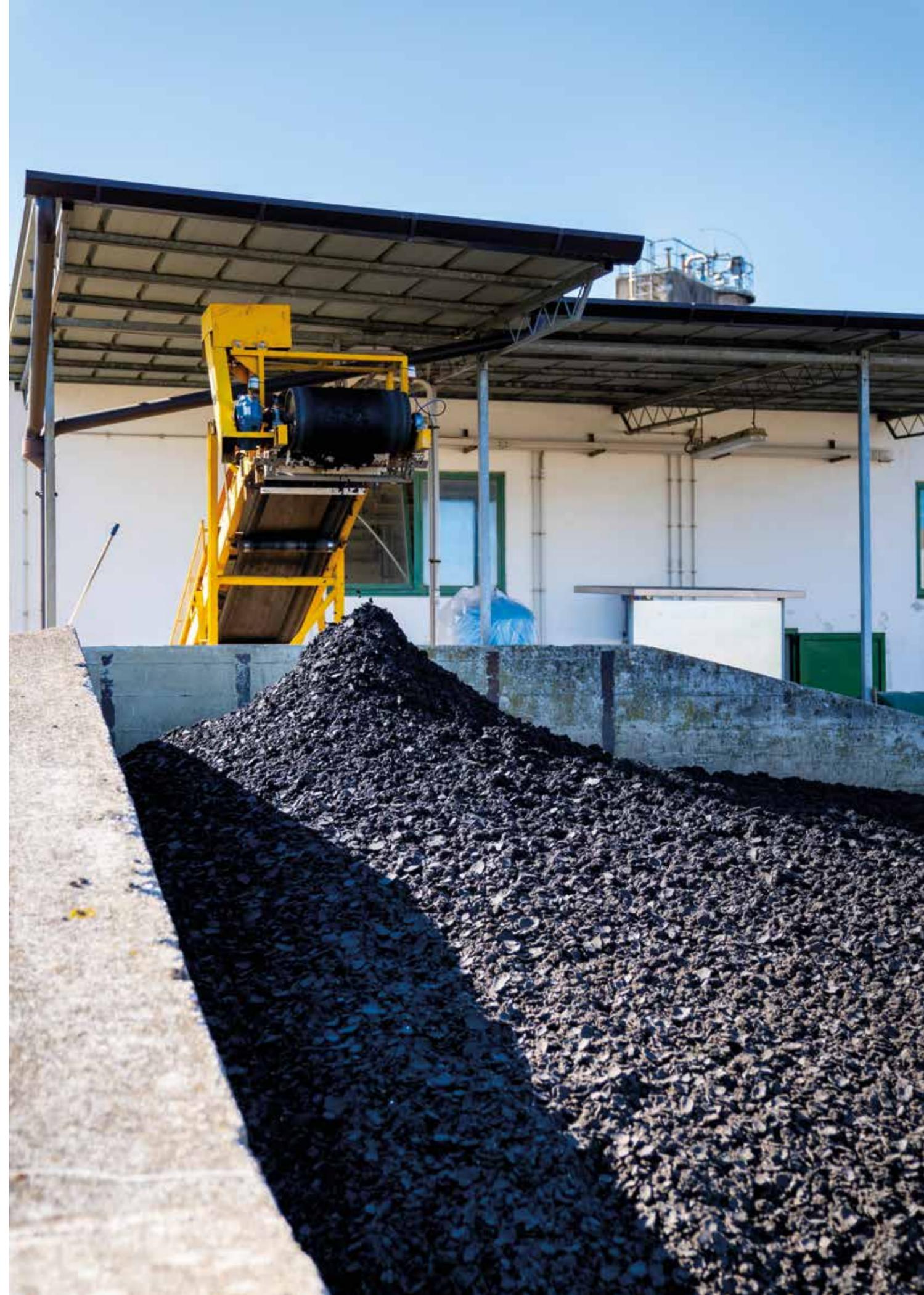
valore economico trattenuto dalla Società

Valore economico generato agli stakeholder nel 2023



75%
Valore economico distribuito

25%
Valore economico trattenuto





INVESTIMENTI PER AFFRONTARE LE SFIDE FUTURE



La Società stabilisce gli investimenti da effettuare nel **Programma degli Interventi (2024-2029)**, che implementa il Piano d'Ambito e viene programmato dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA). Il programma prevede un elenco degli investimenti da realizzare per singolo Comune (o gruppo di Comuni), associati al segmento del servizio idrico interessato. Vengono specificati i tempi di realizzazione, l'obiettivo dell'intervento e i mezzi di finanziamento disponibili, considerando le criticità individuate.

Gli interventi sono principalmente orientati verso il raggiungimento degli **obiettivi delineati da ARERA**, necessari per il miglioramento degli indicatori di qualità tecnica, volti a:

- rimuovere le principali criticità d'Ambito, focalizzandosi in particolare sulla copertura fognaria e depurativa, sulle emergenze ambientali e sulle carenze strutturali delle reti idriche e fognarie gestite;
- ottimizzare i consumi energetici;
- realizzare nuove reti fognarie per eliminare infiltrazioni di acque parassite, anche con tecnologie non invasive;
- estendere il servizio idrico integrato nelle zone attualmente non coperte;
- potenziare le reti idriche nelle aree dove il servizio non soddisfa gli standard di qualità tecnica e minimizzare le perdite;
- dismettere alcuni impianti di depurazione centralizzando i trattamenti e modernizzando alcuni siti impiantistici.

Nella loro totalità, gli investimenti identificati coprono l'intero territorio gestito dalla Società e risultano essere essenziali per una gestione efficiente delle risorse idriche attraverso il contenimento dei consumi energetici, la promozione e tutela dell'ambiente e l'innovazione delle infrastrutture.

Nel **2023 gli investimenti realizzati da CAFC** sono stati pari a **31.163.546 euro a fronte di 26.822.375 euro programmati**, con un **tasso di realizzazione degli investimenti programmati del 116%**. Il totale degli investimenti per il 2023 si è tradotto in una quota di investimenti **pro capite realizzati** di 76,04 euro¹⁴.

Nel corso degli ultimi tre anni si è assistito ad un aumento degli investimenti che ha riguardato in particolar modo il 2022 con un aumento del 18% degli investimenti rispetto al 2021. Nel 2023 la quota di investimenti realizzati è stata pressoché uguale a quella del 2022 con una marginale flessione del dato (-0,2%). CAFC ha quindi realizzato **nel triennio un totale di 88.901.062 euro di investimenti**.

La maggiore degli investimenti realizzati nel 2023 ha interessato il **comparto acquedotto** con una quota del 46%. A seguire si trovano gli investimenti inerenti al comparto fognario con una quota del 32% e quelli sul comparto

depurazione con una quota del 12%. Infine, gli investimenti comuni ai tre comparti coprono la quota del 10%.

Nel 2023 il **comparto acquedotto** è stato caratterizzato dalla realizzazione di diverse attività, svolte internamente dal personale di CAFC e dalla terzizzazione di interventi standard. In particolare, il personale interno ha realizzato attività di sostituzione delle reti di distribuzione, movimentazione dei contatori, gestione dell'utenza e riparazione delle adduttrici, mentre la sostituzione di allacciamenti di utenza e le riparazioni delle reti (parzialmente) è stata affidata in appalto a terzi, con riduzione dei costi di realizzazione. L'attività del servizio acquedotto è stata attuata facendo perno sulle sei Unità Operative di: Udine, Artegna-Molino del Bosso, Camino al Tagliamento-Biauzzo, Gonars-Faughlis, Tolmezzo e Tarvisio. L'annualità del 2023 è stata caratterizzata dalla coda della crisi idrica dell'anno precedente che ha coinvolto soprattutto le zone rurali servite da piccoli acquedotti a cui si è dovuto ricorrere al trasporto d'acqua con autobotti. La riparazione delle perdite delle reti di distribuzione ha occupato la maggior parte delle energie impegnate nel 2023. La Società si è poi impegnata nel proseguire gli sforzi in merito alla costruzione di reti attraverso la realizzazione di prolungamenti o il rifacimento e/o potenziamento di reti distributrici di proprietà dei Comuni soci. Per quanto concerne la **fognatura** nel corso del 2023 sono stati eseguiti 293 sopralluoghi per la realizzazione di utenze fognarie private da realizzarsi a seguito del rilascio dei nulla-osta all'allacciamento, nonché 49 sopralluoghi richiesti dagli utenti per la verifica della corretta applicazione della quota di tariffa di depurazione. Sono stati inoltre realizzati 112 allacci su tubazione e 58 su pozzetto e provveduto alla sostituzione di 136 allacci in fognatura. In merito al comparto **depurazione** CAFC si è concentrata sull'ottimizzazione e uniformazione della gestione degli impianti di depurazione sia per garantire una migliore resa dei trattamenti depurativi che per conseguire le massime efficienze di sistema.

CAFC ha, inoltre, speso oltre **2,8 milioni di euro per le manutenzioni ordinarie** delle infrastrutture in esercizio: in particolare, la maggioranza di tali spese, il 67%, va al comparto depurazione, seguito da quello acquedottistico per il 16%, da quello fognario per il 15% e dalle sedi per una quota residuale del 2%.

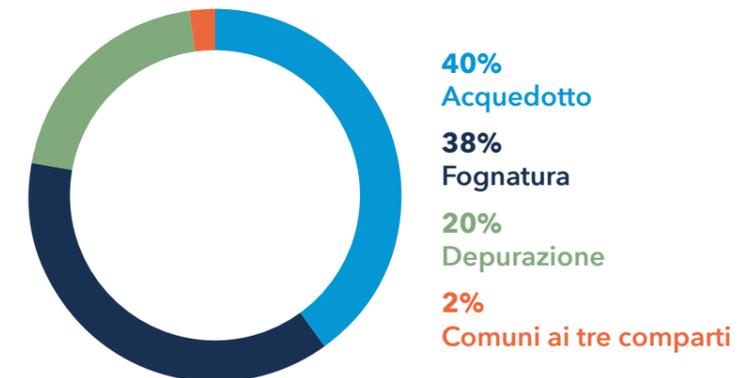
Per quanto concerne gli **investimenti programmati** dalla Società per l'orizzonte temporale **2024-2029** questi ammontano a **236.556.663 euro**. Si prevede che le quote maggiori verranno utilizzate nel 2025 (23%) e nel 2029 (21%). Il 40% degli investimenti programmati riguarderà il comparto **acquedotto**, seguito dal comparto **fognatura** con una quota del 38% e dal comparto **depurativo** con una quota del 20%. Il restante 2% verrà investito per progetti comuni ai tre comparti.

¹⁴ Calcolo investimenti pro capite: investimenti realizzati/popolazione residente acquedotto (stima).

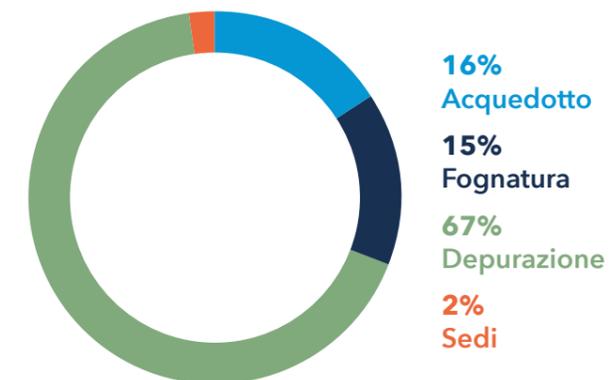
L'ANDAMENTO DEGLI INVESTIMENTI REALIZZATI NEL TRIENNIO (€)



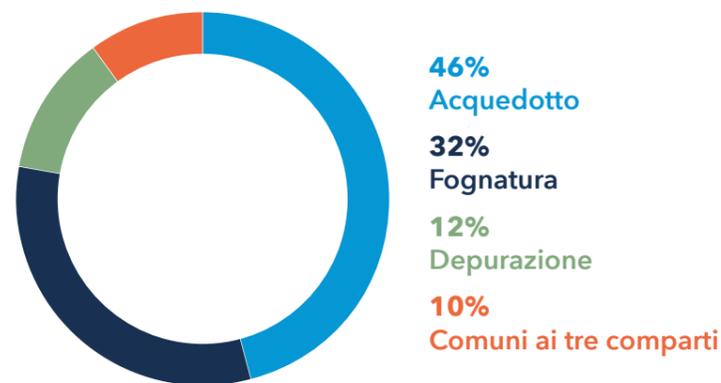
Investimenti programmati per segmento (2024-2029)



Costi in manutenzioni ordinarie nel 2023



Investimenti per segmento nel 2023¹⁵



¹⁵ Il valore considerato comprende gli investimenti del SII.

116% tasso di realizzazione CAFC

76,04€ investimenti pro-capite CAFC 2023

31.163.546€ investimenti realizzati nel 2023

CAFC E LE RICADUTE ECONOMICO- OCCUPAZIONALI SUL TERRITORIO

Per valutare gli effetti derivanti dagli **investimenti** della Società sul territorio, è stata condotta un'analisi che distingue tra impatti diretti, indiretti e indotti sia in termini economici che occupazionali.

L'impatto **diretto** comprende gli effetti direttamente causati dagli investimenti nelle attività della Società, compresi l'importo degli investimenti stessi e i posti di lavoro creati attraverso tali spese.

L'impatto **indiretto** comprende la domanda generata lungo la catena di approvvigionamento in seguito agli investimenti, tramite gli acquisti di beni e servizi necessari per la realizzazione degli investimenti stessi e i posti di lavoro supportati da tali acquisti. Nell'ambito dell'impatto indotto, si considerano gli acquisti finali delle famiglie generati dai redditi derivanti dal lavoro dei dipendenti diretti e indiretti, insieme ai relativi posti di lavoro sostenuti da tali consumi. L'analisi è stata svolta utilizzando il modello **Input-Output** che è un framework sviluppato dall'economista Wassily Leontief che permette di ottenere una descrizione quantitativa delle interdipendenze economiche fra i settori merceologici all'interno di un'economia nazionale, sulla base degli ultimi dati disponibili relativi all'anno 2019, fornendo così una stima del contributo generato da un'azienda, tramite la variazione di una o più componenti della domanda finale, sugli altri settori dell'economia in termini di occupazione e valore aggiunto.

Questa quantificazione, tramite l'utilizzo di una matrice di transazioni intersettoriali, considera non solo gli effetti diretti esercitati sui settori interessati dalla domanda addizionale generata, ma anche tutti gli effetti collegati alle interazioni fra settori per l'acquisto di beni intermedi e semilavorati necessari al processo produttivo.

L'impatto **economico complessivamente generato** da CAFC¹⁶ è pari a **92,7 milioni di euro**. Di questi, 31,2 milioni di euro di investimenti realizzati rappresentano l'impatto diretto, 31,3 milioni di euro l'impatto indiretto lungo la catena del valore e 30,3 l'effetto indotto tramite la spesa degli occupati diretti e indiretti attivati dagli investimenti messi in atto dalla Società. In termini di occupazione, gli investimenti della Società hanno sostenuto 177 posti di lavoro diretti (persone impiegate nei processi), 187 posti di lavoro indiretti (personale di aziende che forniscono impianti, materiali e servizi) e 195 posti di lavoro indotto tramite l'acquisto di beni e servizi con i redditi da lavoro percepiti dagli occupati diretti e indiretti. L'impatto occupazionale complessivo generato da CAFC è di **559 posti di lavoro**.



Per i progetti inerenti al PNRR si può riferire al capitolo 11 della Relazione sulla Gestione 2023¹⁷.

¹⁶ Per CAFC è stato considerato il settore "Natural water; water treatment and supply services" della matrice input-output di Leontief.

¹⁷ Per maggiori dettagli si può consultare la sezione del sito web "Bilanci" scannerizzando il QR Code a bordo pagina.

INVESTIMENTI IN QUALITÀ TECNICA

Con la Delibera 917/17 ARERA ha introdotto un sistema di monitoraggio e incentivazione per migliorare la "qualità tecnica" delle performance dei gestori idrici italiani.

Questo sistema è volto a **misurare le prestazioni dei gestori su acquedotto, fognatura e depurazione** calcolandole sulla base di **6 macro-indicatori**. ARERA, con la Delibera 541/2023, ha provveduto all'aggiornamento e alla modifica di alcuni macro-indicatori nonché all'introduzione di un nuovo macro-indicatore, M0 sulla resilienza idrica, volto a monitorare l'efficacia del sistema degli approvvigionamenti per il soddisfacimento della domanda idrica nel territorio, includendo anche gli usi diversi da civile. Tali aggiornamenti saranno effettivi a partire dalla rendicontazione sui dati 2024. Dei 6 macro-indicatori:

- tre di questi riguardano l'acquedotto: M1 Perdite idriche, M2 Interruzioni di servizio, M3 Qualità dell'acqua erogata;
- uno riguarda la fognatura: M4 Adeguatezza del sistema fognario;

- due la depurazione: M5 Smaltimento dei fanghi in discarica e M6 Qualità acqua depurata.

Ognuno di questi macro-indicatori è composto da indicatori semplici, il calcolo dei quali permette di inserire i gestori all'interno di classi di valutazione da E (classe inferiore) ad A (classe più elevata).

La raccolta dei dati per la classifica delle prestazioni avviene biennialmente, è partita nel biennio 2018-2019 ed ora è alla sua **terza fase con la raccolta dei dati 2022-2023**. Sulla base delle prestazioni raggiunte, ARERA assegna ad ogni gestore **obiettivi annuali di mantenimento** (se in classe A) **o di miglioramento** (se in una classe minore rispetto alla A) per ogni macro-indicatore¹⁸. Dal prossimo anno la raccolta dei dati avverrà annualmente, con valutazione e rendicontazione biennale.

¹⁸ Per la definizione puntuale degli indicatori ARERA relativi alla qualità tecnica e presentati in questo capitolo si rimanda alla consultazione del seguente link: <https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/qtsii>.

Le prestazioni di CAFC sugli indicatori di qualità tecnica

Indicatori di qualità tecnica	Valore indicatore 2023	Classe	Target ARERA
M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	14,41	D	-5% di M1 annuo
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	49,30%		
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	2,62	A	Mantenimento
M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità (%)	0,005%	C	Rientro nella classe precedente in 2 anni
M3b - Campioni da controlli interni non conformi (%)	3,32%		
M3c - Parametri da controlli interni non conformi (%)	0,37%		
M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	0,77	A	Mantenimento
M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	0,0%		
M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	0,80%		
M5 - Smaltimento fanghi in discarica (%)	2,61%	A	Mantenimento
M6 - Campioni di acqua depurata non conformi (%)	0,83%	A	Mantenimento

La Società si posiziona in classe "A" in quasi tutti i macro-indicatori, ad eccezione dell'M1 sulle perdite idriche e dell'M3 sulla qualità dell'acqua. Le sfide nel migliorare questi risultati derivano principalmente dalla complessità e dalla struttura della rete acquedottistica. In particolare, nelle zone montane, le sorgenti con approvvigionamento prevalentemente superficiale sono influenzate dal ciclo idrologico e sono spesso di difficile accesso durante i mesi invernali a causa delle condizioni meteorologiche avverse e dell'assenza di alimentazione elettrica. Per affrontare queste sfide, la Società ha implementato un piano di miglioramento che prevede l'adeguamento dei sistemi di captazione e potabilizzazione dei piccoli acquedotti rurali di montagna. Questo piano include l'installazione di sistemi di telecontrollo e automazione, azioni di miglioramento i cui benefici sono evidenti dagli indicatori di qualità tecnica.

Una valutazione dettagliata delle performance del gestore riguardo agli specifici macro-indicatori sarà presentata nel capitolo 5, dedicato alla sostenibilità ambientale.

Nel 2023 la quota più alta di investimenti, il **22,9%** è stata dedicata alla voce **"Perdite Idriche"**, per un miglioramento del **macro-indicatore M1**, rispetto al quale la Società si trova in classe D. Al secondo posto, con una quota del **18,5%** vi sono gli investimenti dedicati alla voce **"altro"**, cioè non riconducibili a nessuno dei macro-indicatori di qualità tecnica stabiliti da ARERA. Al terzo posto, con una quota del **15,6%** vi sono gli investimenti per l'**adeguatezza del sistema fognario** utilizzati per il mantenimento di CAFC in classe A del **macro-indicatore M4**. Segue poi una quota del **13,2%** investita per il **Prerequisito 3** relativo alla conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane. In seguito, vi sono gli investimenti inerenti al **macro-indicatore M6**

con una quota del **10,9%** relativi alla qualità dell'acqua depurata, utilizzati per il mantenimento della Società in classe A. Seguono gli investimenti inerenti **macro-indicatore M2** sulle **Interruzioni di servizio** con una quota del **10,8%** volti al mantenimento della Società in classe A.

Infine, il 3,2% degli investimenti ha riguardato lo Smaltimento dei fanghi in discarica relativi al macro-indicatore M5. Una quota del 2,9% è stata dedicata al macro-indicatore M3 sulla Qualità dell'acqua potabile e il 2,1% degli investimenti è stato dedicato al prerequisito 1 relativo alla disponibilità e affidabilità dei dati di misura.

Gli investimenti per la qualità tecnica nel 2023


22,9%
Perdite idriche

10,8%
Interruzione di servizio

2,9%
Qualità acqua potabile

15,6%
Adeguatezza del sistema fognario

3,2%
Smaltimento fanghi in discarica

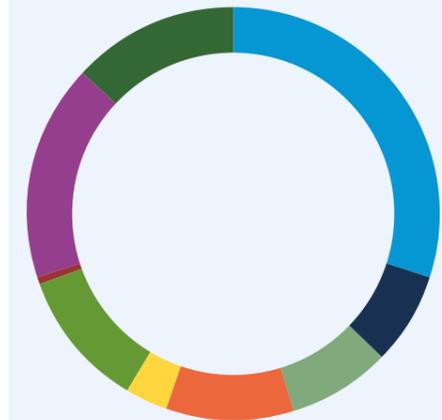
10,9%
Qualità acqua depurata

2,1%
Prerequisito 1 - Disponibilità e affidabilità dei dati di misura

13,2%
Prerequisito 3 - Fognatura

18,5%
Altro - Spese generali

Per quanto concerne invece gli investimenti programmati per il 2024, la quota più rilevante è del 30,0%, volta a finanziare il raggiungimento dell'obiettivo di riduzione del **macro-indicatore M1** del 5% entro il 2024. Al secondo posto vi sono gli investimenti inerenti al **Prerequisito 3** con una quota del **16,9%** relativa alla fognatura. Al terzo posto vi sono le spese sotto la voce "altro" con una

Gli investimenti per la qualità tecnica programmati per il 2024


30%
Perdite idriche

7,4%
Interruzione di servizio

7,9%
Qualità acqua potabile

10,1%
Adeguatezza del sistema fognario

3,3%
Smaltimento fanghi in discarica

10,8%
Qualità acqua depurata

0,5%
Prerequisito 1 - Disponibilità e affidabilità dei dati di misura

16,9%
Prerequisito 3 - Fognatura

12,9%
Altro - Spese generali

quota del **12,9%**. Seguono poi gli investimenti relativi al **macro-indicatore M6** con una quota del **10,8%**. Gli investimenti legati al **macro-indicatore M4** con una quota del **10,1%**. Infine, le quote residuali del 7,9%, il 7,4%, il 3,3% e dello 0,5% sono state destinate rispettivamente al macro-indicatore M3, M2, M5 e sul Prerequisito 1 relativo alla disponibilità e affidabilità dei dati di misura.

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

La Società si interfaccia con diverse tipologie di fornitori, in particolare con appaltatori che erogano servizi di costruzione e manutenzione e grossisti per l'acquisto di articoli per la manutenzione. Le tipologie contrattuali in essere con i fornitori sono di breve e lungo periodo, e si tratta di contratti quadro e ordini diretti.

La gestione degli appalti è stata adeguata alle novità in materia di affidamento di servizi, forniture lavori apportate dall'approvazione del nuovo Codice dei contratti (D. Lgs. 36/2023); in data 04.08.2023 il CdA di CAFC ha approvato il "Regolamento per la disciplina degli affidamenti di lavori, servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e le attività di progettazione, sottosoglia europea ai sensi dell'art. 50 comma 5 del D. Lgs. n. 36/2023", mentre in data 30.10.2023 è stata approvata la revisione della Procedura 96 riguardante gli affidamenti diretti ai sensi dell'art. 5 del predetto Regolamento.

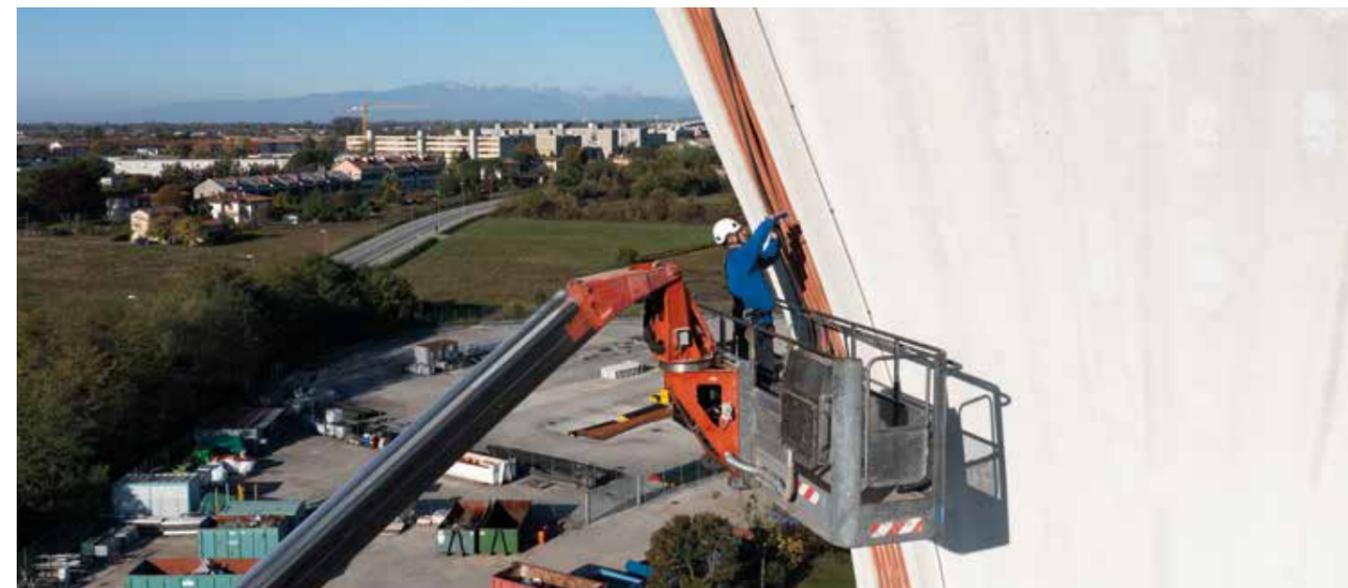
Nel 2023 il **valore delle forniture** ha riguardato in egual

misura **(50%) fornitori di beni e servizi e appaltatori.**

La gestione dei fornitori in CAFC si fonda su una politica aziendale incentrata sulla preferenza per gli acquisti locali, quando possibile. Questo approccio porta a generare un impatto positivo sulla creazione di ricchezza nel territorio locale, come evidenziato nel dettaglio nel paragrafo "Creazione e distribuzione di valore economico agli stakeholder".

Infatti, in continuità con gli anni precedenti, anche nel 2023 più della metà, pari al **59%**, della spesa in forniture di CAFC hanno riguardato fornitori locali - con la sede legale in **provincia di Udine**-, a cui si aggiun-

ge un altro 3% di forniture che ha riguardato il **resto della regione Friuli-Venezia Giulia**; in totale quindi il **62% dell'approvvigionamento** della Società deriva da fornitori con sede legale **nella regione FVG**. Nel 2023 il **valore totale delle forniture è cresciuto del 23%**, per i fornitori di beni e servizi si è registrato un +26,7% rispetto all'anno precedente e per gli appalti un +19,6% arrivando a **51.211.444 euro** rispetto ai 41.625.456 euro del 2022. Di seguito si riporta anche il dettaglio della spesa per appalti e per fornitori di beni e servizi ripartita sul territorio.



Proporzione della spesa a favore di fornitori locali nel triennio

	2021	2022	2023
Provincia di Udine(fornitori locali)	61%	62%	59%
Resto della Regione FVG	4%	3%	3%
Extra-FVG	35%	35%	38%

Proporzione della spesa totale delle forniture ripartita sul territorio nel triennio¹⁹

	2021	2022	2023
Valore totale delle forniture	41.515.049 €	41.625.456 €	51.211.444 €
da fornitori locali (Udine)		25.700.863 €	30.252.334 €
sul resto della Regione FVG		1.398.463 €	1.503.163 €
da fuori regione		14.526.130 €	19.455.947 €
di cui fornitori di beni e servizi	€ 19.316.524	€ 20.208.335	25.602.594 €
da fornitori locali (Udine)			€ 8.593.551
sul resto della Regione FVG			€ 1.344.140
da fuori regione			€ 15.664.903
di cui appalti	€ 22.198.525	€ 21.417.120	25.608.850 €
da fornitori locali (Udine)		€ 17.071.563	21.658.783 €
sul resto della Regione FVG			159.023 €
da fuori regione			3.791.044 €

Il numero di fornitori è leggermente aumentato (+3,9%) rispetto al 2022, arrivando a 659 fornitori: di questi la maggior parte, 569, sono fornitori di beni e servizi mentre i restanti 90 sono appaltatori.

La gestione dei fornitori di beni e servizi avviene attraverso il **portale fornitori**, introdotto nel 2018, che è pubblico e gratuito in quanto non richiede alcuna tassa d'ingresso. Questo portale è utilizzato per la selezione dei fornitori.

¹⁹ Non è possibile inserire un dettaglio dei dati 2022 e 2021 relativi alla ripartizione sul territorio per un aggiornamento nella metodologia di calcolo dei dati.

Tipologia di fornitori e provenienza nel triennio

	2021	2022	2023
N. fornitori	618	634	659
di cui fornitori di beni e servizi	550	551	569
con sede legale in provincia di Udine	275	275	261
con sede legale nel resto della Regione FVG	52	52	55
con sede legale fuori regione	223	224	253
di cui fornitori "appalti"	97	83	90
con sede legale in provincia di Udine	71	56	69
con sede legale nel resto della Regione FVG	4	7	4
con sede legale fuori regione	22	20	17

Per gestire e selezionare i fornitori, CAFC utilizza la piattaforma **software NET4MARKET**. Questa piattaforma considera lo storico delle prestazioni dei fornitori, consentendo di registrare eventuali non conformità. L'obiettivo futuro è quello di migliorare la selezione dei fornitori, anche in riferimento a valutazioni di tipo ambientale e sociale attualmente non considerata.

Inoltre, le prestazioni dei fornitori vengono monitorate attraverso **audit specifici**, che individuano eventuali non conformità e le modalità di gestione delle stesse. Complessivamente, il livello di prestazione delle forniture è soddisfacente; tuttavia, l'Azienda intende intensificare la comunicazione con il servizio acquisti per garantire una

corretta qualificazione dei fornitori.

L'intero processo di acquisto, gestione dei fornitori e monitoraggio della qualità delle forniture è stato revisionato e razionalizzato, semplificando le attività di procurement e il controllo dei fornitori.

Un'altra area di attenzione, che sarà enfatizzata dalla normativa europea sulla rendicontazione della sostenibilità, **riguarda la puntualità dei pagamenti e le eventuali modifiche o cancellazioni degli ordini** ai fornitori. Per quanto riguarda i volumi degli ordini, di norma l'Azienda non apporta modifiche, avendo una precisa contezza dei quantitativi da ordinare.

51.211.444 € 59%

forniture (+23% rispetto al 2022)

spesa erogata a fornitori locali

+ 26,7% in servizi
+19,6% in appalti rispetto al 2022

+3,9% n. fornitori rispetto al 2022



04

LE NOSTRE PERSONE AL CENTRO

Il nostro capitale umano

Salute e sicurezza dei lavoratori
sui luoghi di lavoro

Il coinvolgimento di CAFC
sul territorio

La Società al servizio degli utenti



41

IL NOSTRO CAPITALE UMANO



Tutti le persone impiegate da CAFC sono dipendenti della Società, in quanto è da sempre stata una scelta aziendale quella di non ricorrere al lavoro somministrato.

Nel 2023 i **dipendenti** sono **271**, in aumento di 17 unità rispetto al 2022, di cui 16 a seguito dell'acquisizione della divisione del laboratorio Friulab. Tale aumento ha riguardato prevalentemente le donne con un'aggiunta di 12 unità rispetto al 2022: al 31 dicembre 2023 le donne sono quindi in totale 80. I dipendenti provengono per il 95,6% dal territorio servito, la **provincia di Udine**, mentre la restante parte è residente in Friuli Venezia-Giulia (FVG), con l'eccezione di un lavoratore residente in Veneto.

La quasi totalità del personale è assunta con contratto **a tempo indeterminato (99,3%)**; il ricorso a contratti a termine è infatti limitato al rinforzo di alcune professionalità per attività a carattere stagionale (ad es. durante l'estate). Tale valore è al di sopra sia della media dei gestori idrici italiani (97,5%²⁰) sia della media dei gestori idrici italiani del Nord-Est (97,8%²¹). Il 95,9% dei lavoratori risulta impiegato a tempo pieno mentre il 4,1% è impiegato part time. Ad essere impiegate part-time sono esclusivamente donne, di cui il 13,8% sul totale lavora secondo questa modalità. Al 100% dei dipendenti non Dirigenti viene poi applicato il **Contratto Collettivo di Lavoro Unico di Settore Gas-acqua**. Tutti i dipendenti non Dirigenti beneficiano anche di accordi di secondo livello.



²⁰ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

²¹ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).



271
dipendenti al
31.12.2023



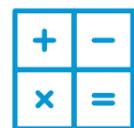
95,9%
dei dipendenti
lavora full-time



99,3%
dei dipendenti ha un
contratto a tempo
indeterminato



95,6%
dei dipendenti risiede
nel territorio servito



97,5%
media dei dipendenti
a contratto a tempo
indeterminato dei
gestori idrici italiani²²

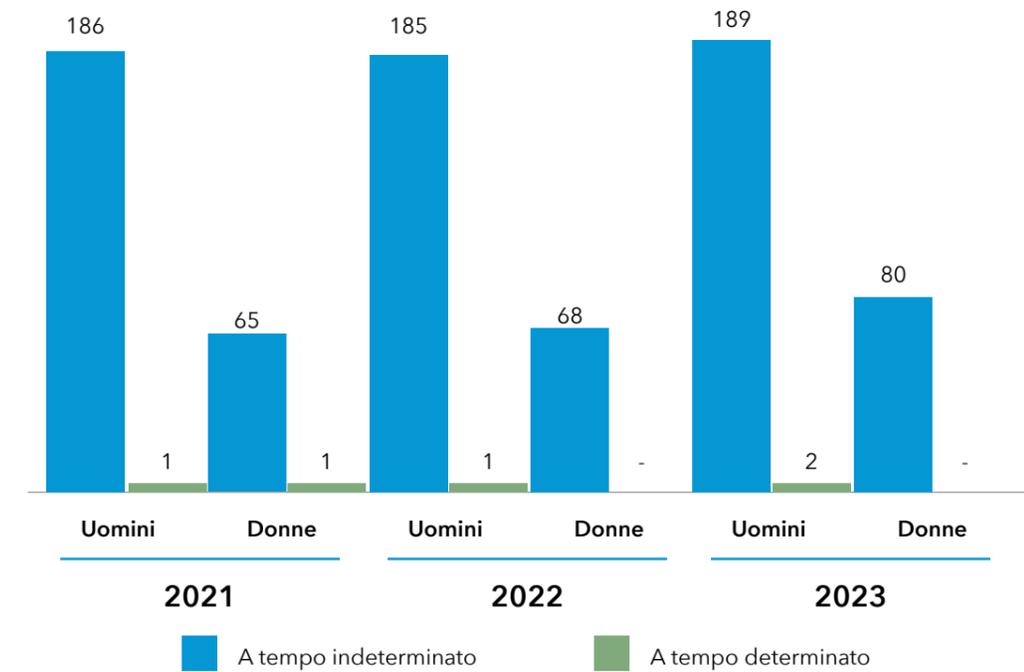


97,8%
media dei gestori
del Nord-Est²³

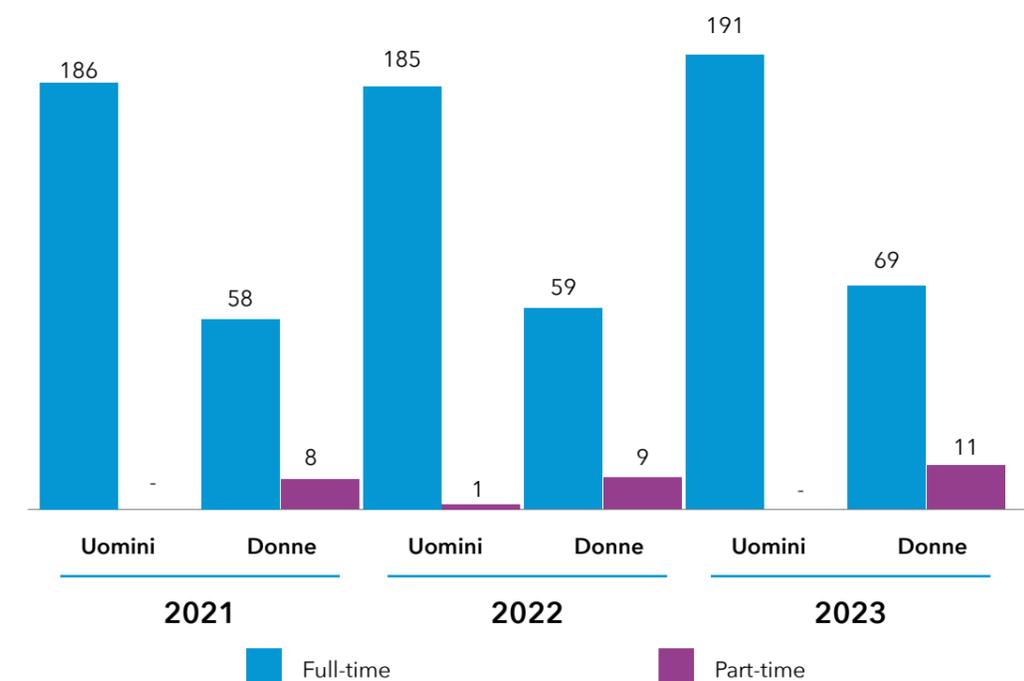
²² Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouility idriche italiane (dato 2021).

²³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 35 monouility idriche italiane (dato 2021).

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (indeterminato-determinato) e per genere, nel triennio



Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (full-time e part-time) e per genere, nel triennio



ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel 2023 sono state assunte **28 persone** con un tasso pari al 10,3%, di cui 16 assunte per passaggio diretto in seguito all'incorporazione in CAFC della divisione laboratorio Friulab, portando il totale delle assunzioni nel triennio a 65. Dei 28 neoassunti, 23 sono residenti nel territorio servito da CAFC mentre i restanti 5 in regione FVG. I nuovi assunti, 13 uomini e 15 donne, sono per la maggior parte (71,42%) lavoratori nella fascia 30-50 anni (16 residenti nel territorio gestito, 4 in regione FVG), il 14,29% appartiene alla fascia over 50 (4 residenti nel territorio gestito), mentre un altro 14,29% appartiene alla fascia under 30 (3 residenti nel territorio gestito, 1 in regione FVG).

Nel corso dell'anno 2023 sono state indette 3 selezioni per la ricerca di personale operativo ed una per la ricerca di una figura professionale tecnica. Non sono state indette selezioni per la ricerca di figure amministrative.

La responsabilità per le **procedure di selezione e inserimento del personale operaio e impiegatizio**, ad eccezione dei livelli dirigenziali, è affidata alla Direzione Generale. Quest'ultima ha il compito di garantire una corretta definizione delle necessità di risorse umane, promuovendo la copertura adeguata degli organici. Ha

poi il compito di garantire una corretta definizione delle necessità di risorse umane, promuovendo la copertura adeguata degli organici. Tale processo tiene conto della mobilità interna, del turnover e delle esigenze di qualificazione del personale.

L'assunzione del personale avviene mediante selezioni effettuate tramite la generazione di graduatorie di merito che rimangono in vigore, di norma, per 2 anni dall'approvazione del CdA. Ove possibile, per caratteristiche e per requisiti, si verificano le graduatorie in essere anche per il reperimento di risorse su profili professionali simili a quelli per cui sono state fatte le selezioni. Nel caso invece tale verifica non dia risultato positivo, si procede con la pubblicazione di un nuovo avviso di selezione.

Per quanto riguarda le **uscite**, nel 2023 queste sono state 11 (9 lavoratori residenti nel territorio gestito, 2 in regione FVG) con un tasso pari al 4,1%, in diminuzione rispetto al 2022 (pari al 6,7%). In particolare, la maggior parte ha riguardato la fascia d'età over 50, e in egual misura gli under 30 e la fascia 30-50 anni. Si è trattato, difatti, in 7 casi di pensionamenti, a seguire 3 dimissioni volontarie e una scadenza contratto.

Assunzioni di nuovi dipendenti per genere ed età, nel triennio

% assunzioni	2021				2022				2023			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
< 30 anni	2	0,8%	1	0,4%	4	1,6%	2	0,8%	1	0,4%	3	1,1%
tra 30 e 50 anni	7	2,8%	3	1,2%	6	2,4%	4	1,6%	10	3,7%	10	3,7%
>50 anni	5	2,0%	0	0,0%	2	0,8%	1	0,4%	2	0,7%	2	0,7%
Totale per genere	14	5,6%	4	1,6%	12	4,7%	7	2,8%	13	4,8%	15	5,5%
Totale entrate	7,1%				7,5%				10,3%			

Uscite di dipendenti per genere ed età, nel triennio

% uscite	2021				2022				2023			
	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%	Uomini	%	Donne	%
< 30 anni	-	0,0%	1	0,4%	-	0,0%	1	0,4%	1	0,4%	1	0,4%
tra 30 e 50 anni	3	1,2%	1	0,4%	3	1,2%	2	0,8%	1	0,4%	1	0,4%
>50 anni	12	4,8%	4	1,6%	9	3,5%	2	0,8%	6	2,2%	1	0,4%
Totale per genere	15	6,0%	6	2,4%	12	4,7%	5	2,0%	8	3,0%	3	1,1%
Totale uscite	8,3%				6,7%				4,1%			

28

nuove assunzioni nel 2023

11

uscite nel 2023

65

assunzioni nel triennio

10,3%

tasso in entrata (7,5% nel 2022)

4,1%

tasso in uscita (6,7% nel 2022)



LA REMUNERAZIONE DEI LAVORATORI

Per quanto concerne le politiche retributive di CAFC, queste variano in funzione del ruolo ricoperto all'interno della Società. Per i membri del **CdA**, il compenso è stabilito dall'Assemblea dei Soci al momento della nomina dell'organo amministrativo, seguendo le disposizioni del D.Lgs. 175/2016, che stabilisce limiti e criteri per i compensi dei membri degli organi amministrativi. Questi sono definiti entro certi limiti ed è previsto che, se un membro dell'organo amministrativo percepisce una pensione, può svolgere il suo ruolo solo a titolo gratuito.

Per quanto riguarda i **Dirigenti**, si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) dei Dirigenti dell'Industria di aziende produttrici di beni e servizi. Ciò comprende disposizioni sul Trattamento Minimo di Garanzia (TMG) e la retribuzione variabile, determinata annualmente dal CdA sulla base di obiettivi specifici. Gli indennizzi in funzione sono riconosciuti individualmente. I contratti di lavoro non prevedono pagamenti aggiuntivi alla fine del rapporto di lavoro, né recuperi o benefici pensionistici. I compensi riconosciuti all'organo di governo della Società non sono legati ad obiettivi specifici mentre i compensi variabili riconosciuti ai Dirigenti sono legati ad obiettivi stabiliti annualmente dal Presidente del CdA.

Per quanto riguarda i **dipendenti**, le retribuzioni ap-

plicate sono quelle previste dal CCNL applicato. Sulla base dell'esperienza maturata e sulla base di valutazioni meritocratiche fatte dalla Direzione Aziendale, congiuntamente con i Responsabili di Servizio, possono essere erogate somme aggiuntive (superminimi) ai dipendenti. L'organo amministrativo definisce il valore annuale stanziato per il riconoscimento dei premi di risultato da erogare, a valle del raggiungimento di determinati obiettivi, ai dipendenti e ai Dirigenti. Gli azionisti formulano atti di indirizzo che mirano a contenere la spesa del personale, come previsto dal TU Società Partecipate.

Il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (Dirigenti compresi) è di **3,75**²⁴, contro una media nazionale di 4,07 e una media dei gestori del Nord-Est pari a 4,17²⁵. Nel 2023 sono aumentate sia la retribuzione della persona che riceve la massima retribuzione sia la retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti, in questo caso poiché ad ottobre 2023 vi è stato un aumento retributivo previsto dal CCNL. Il rapporto tra il primo e il secondo aumento è pari a 0,33, segno che la retribuzione dei dipendenti è aumentata in misura maggiore rispetto a quella della persona che riceve la massima retribuzione. Nel 2023 sono stati interessati da **salary review 40 dipendenti**²⁶.

²⁴ Non vi sono dipendenti esclusi dal calcolo. Per quest'ultimo sono stati utilizzati i dati retributivi ETP; le voci retributive considerate sono quelle della paga base, anzianità, superminimi individuali, ad personam individuali; superminimi collettivi; voci fisse e continuative derivanti da passaggi di contratto; fringe benefit riconosciuti; premi di produzione nei valori massimi teorici; MBO nei valori massimi teorici; la persona con la massima retribuzione ha la funzione di Direzione Generale dell'Azienda.

²⁵ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane e 13 italiane del Nord-Est (dati 2022).

²⁶ Per quanto riguarda la salary review si è fatto riferimento ai riconoscimenti di superminimi e agli avanzamenti di carriera riconosciuti ai dipendenti con decorrenza dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

LA DIVERSITÀ IN AZIENDA

Il settore idrico italiano è caratterizzato principalmente da una prevalenza di lavoratori di sesso maschile. Questa situazione è imputabile a diverse ragioni, legate alla percezione diffusa del settore come un ambiente lavorativo associato agli uomini, il che spesso influenza le scelte di carriera dei giovani. È necessario avviare un processo di cambiamento culturale e educativo, insieme ad uno sforzo costante per promuovere l'equità di genere e coinvolgere un maggior numero di donne in questo settore. Ciò può essere raggiunto attraverso iniziative volte a favorire la **formazione, sensibilizzazione ed eliminazione dei pregiudizi di genere**.

Nelle monouility italiane la presenza media femminile è pari al 28,3%²⁷ della forza lavoro totale, dato in linea con la percentuale delle monouility italiane del Nord-Est (28,3%)²⁸. CAFC si trova al di sopra di tali valori, con una **rappresentanza femminile tra i dipendenti del 29,5%**, contro una presenza maschile del 70,5%.

Nello specifico, le donne sono suddivise tra la categoria impiegati per il 92,5%, e la categoria quadri per il restante 7,5%; mentre gli uomini sono presenti in tutte le categorie, principalmente in quella degli operai (58,1%), a seguire impiegati per il 37,2%, quadri per il 2,6% e dirigenti per il 2,1%. Se si osserva la totalità dei dipendenti per categoria professionale, più della metà (53,5%) è impiegato, mansione ricoperta pressoché in egual misura da uomini e donne (rispettivamente 26,2% e 27,3%), la restante metà è rappresentata dagli operai (41%), tutti uomini, dai quadri che rappresentano il 4,1%, anche questi distribuiti in egual misura tra uomini e donne (rispettivamente 1,8% e 2,2%) e dai dirigenti pari all'1,5%, tutti uomini.

Relativamente alle fasce d'età, la popolazione aziendale è distribuita in modo quasi omogeneo tra la fascia dei 30-50 anni (49,8%) e la fascia degli over 50 (46,5%), infine gli under 30 rappresentano il 3,7% dei lavoratori. La fascia dei dipendenti con età superiore ai 50 anni è in lieve aumento in virtù delle poche uscite per pensionamento che si sono registrate nel corso del 2023. Nel breve termine non sono previste numerose uscite per pensionamento, come invece registrato nell'ultimo quinquennio. Anche se è aumentata lievemente la percentuale della fascia di dipendenti con età inferiore ai 30 anni rispetto al 2022, rimane comunque ancora una fascia presente in azienda con valori decisamente residuali.

Per valorizzare le diversità e dare il giusto rilievo alla parità di genere, CAFC ha avviato il percorso per l'ottenimento della **certificazione sulla parità di genere UNI/PdR 125:2022**, che ha visto il suo coronamento a dicembre 2023 con **l'ottenimento della certificazione**. Tale prassi verrà inserita all'interno del sistema di policy aziendale unitamente alle certificazioni già esistenti. La certificazione è stata riconosciuta una volta verificata l'adozione del relativo sistema di gestione ai sensi della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, come previsto dal D.M. 29 aprile 2022 relativo ai parametri per il conseguimento della certificazione della parità di genere e al coinvolgimento delle rappresentanze sindacali. Relativamente al tema l'Azienda ha provveduto ad erogare **formazione** sui temi della gestione e valorizzazione delle differenze nei luoghi di lavoro, promozione della genitorialità, eliminazione delle discriminazioni, gestione delle tematiche relative alle molestie sui luoghi di lavoro.

Sistema di certificazione sulla parità di genere ai sensi della norma **UNI/PdR 125:2022**

29,5% dei dipendenti sono donne

28,3% media gestori idrici italiani²⁹

28,3% media gestori nel Nord-Est³⁰

²⁷ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

²⁸ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

²⁹ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

³⁰ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

I dipendenti di CAFC per genere ed età, nel triennio (%)

Numero di persone	2021				2022				2023			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Uomini	2,4%	34,5%	36,9%	73,8%	3,1%	34,3%	35,8%	73,2%	2,58%	31,73%	36,16%	70,5%
Donne	1,2%	17,5%	7,5%	26,2%	0,4%	18,5%	7,9%	26,8%	1,11%	18,08%	10,33%	29,5%
Totale	3,6%	52,0%	44,4%	100%	3,5%	52,8%	43,7%	100%	3,7%	49,8%	43,7%	100%

I dipendenti di CAFC per categoria professionale e genere, nel triennio (%)

Numero di persone	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1,2%	0,0%	1,2%	1,6%	0,0%	1,6%	1,5%	0,0%	1,5%
Quadri direttivi	2,4%	2,4%	4,8%	2,0%	2,0%	3,9%	1,8%	2,2%	4,1%
Impiegati	26,6%	23,8%	50,4%	26,0%	24,8%	50,8%	26,2%	27,3%	53,5%
Operai	43,7%	0,0%	43,7%	43,7%	0,0%	43,7%	41,0%	0,0%	41%
Totale	73,8%	26,2%	100%	73,2%	26,8%	100%	70,5%	29,5%	100%

I dipendenti di CAFC per categoria professionale ed età, nel triennio (%)

Numero di persone	2021				2022				2023			
	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale	< 30 anni	30 - 50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenti	0%	0%	1,2%	1,2%	0%	0%	1,6%	1,6%	0%	0%	1,5%	1,5%
Quadri direttivi	0%	1,2%	3,6%	4,8%	0%	1,2%	2,8%	3,9%	0%	1,1%	3%	4,1%
Impiegati	2,8%	29,8%	17,9%	50,4%	1,6%	31,5%	17,7%	50,8%	2,2%	31%	20,3%	53,5%
Operai	0,8%	21%	21,8%	43,7%	2%	20,1%	21,7%	43,7%	1,5%	17,7%	21,8%	41%
Totale	3,6%	52%	44,5%	100%	3,5%	52,8%	43,7%	100%	3,7%	49,8%	46,5%	100%

CAFC monitora e considera i diversi fattori che possono influire sulla promozione della parità di genere, per sostenere le pari opportunità ed eliminare tale discriminazione. Uno tra questi è rappresentato dal rapporto tra la retribuzione annua totale media delle donne rispetto agli uomini, il cui obiettivo sarebbe raggiungere e mantenere una proporzione 1:1: nel tempo; nel 2023 tale rapporto nelle categorie di impiegati e quadri direttivi è stato pari a 0,96³¹ - nelle altre categorie aziendali il rapporto è pari

a 0 in quanto non vi è presenza femminile.

L'andamento dell'indicatore è in leggera diminuzione per quanto riguarda gli impiegati mentre è aumentato per quanto riguarda i quadri. Tale andamento è conseguente all'incorporazione dei dipendenti di Friulab (15 impiegati e 1 quadro).

Rapporto tra retribuzione annua totale media delle donne e quella degli uomini per categoria professionale, nel triennio

	2021	2022	2023
Quadri direttivi	0,95	0,93	0,96
Impiegati	0,96	0,97	0,96

MIGLIORAMENTO DELL'EQUILIBRIO VITA PRIVATA - LAVORO

CAFC ha prioritizzato il benessere dei suoi dipendenti, investendo in benefit e pratiche che promuovono un equilibrio tra vita lavorativa e personale. Tra questi è da annoverare il **lavoro agile**, prassi già consolidata nel 2022 e disciplinata secondo un accordo quadro con le Organizzazioni Sindacali (OOSS), divenuta ormai una modalità standard di lavoro. Nel corso del 2023 i lavoratori che ne hanno potuto e voluto usufruire sono stati 79. Questa opportunità è rivolta a tutto il personale impiegatizio, previa valutazione della compatibilità con le attività svolte.

Dal 2022 è inoltre presente una piattaforma di **welfare aziendale**, attivabile attraverso la **conversione del premio di risultato riconosciuto ai dipendenti**, i quali possono aderire alla piattaforma e convertire il premio in toto o parzialmente. La piattaforma offre una vasta gamma di servizi, ad esempio: accesso a musei, acquisto di corsi, abbonamenti a riviste, versamenti a fondo di previdenza complementare, sport, tempo libero, viaggi e vacanze, voucher, compresi quelli per la salute e il benessere personale come rimborsi spese mediche, spese socio-assistenziali ed è operante su tutto il territorio nazionale, permettendo ai dipendenti una maggiore varietà di opzioni di spesa. L'attivazione di tale servizio ha permesso ai lavoratori di avere maggiori somme a di-

sposizione rispetto a quelle che avrebbero avuto a fronte della liquidazione in denaro del premio, usufruendo delle condizioni di miglior favore previste dalle normative fiscali.

La Società mette a disposizione dei propri dipendenti ulteriori benefit, quali:

- Copertura assicurativa a seguito di licenziamento per superamento periodo di comporto (in base all'accordo aziendale stipulato il 09/02/2023);
- Telefono aziendale per tutti i dipendenti.
- Servizio mensa diffusa senza oneri a carico dei dipendenti

Infine, la Società mette a disposizione l'auto aziendale per i dirigenti e l'assicurazione sulla vita per dirigenti e quadri. Tra le iniziative che la Società mette in atto per favorire parità e inclusività vi è il **congedo parentale** che si configura come un'opportunità a supporto della preservazione e rafforzamento dei legami familiari. Nel 2023 hanno usufruito del congedo parentale rispettivamente il 23% delle donne e il 15% degli uomini aventi diritto, per un totale di 11 persone. In seguito al periodo di congedo, il tasso di rientro al lavoro è stato del 100% sia per gli uomini che per le donne.

³¹ Sono state considerate tutte le voci che costituiscono la retribuzione fissa e continuativa. Sono state escluse le voci attribuite uniformemente a categorie di lavoratori (uomini, donne, impiegati, operai, quadri) a seguito di passaggio di contratto collettivo applicato. Sono stati considerati i premi di produzione e gli MBO nella misura massima conseguibile e i fringe benefit riconosciuti.

I numeri del congedo parentale, nel triennio

Numero di persone	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	39	17	37	16	40	22
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	2	6	4	4	6	5
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale	2	4	4	3	6	5
Dipendenti tornati al lavoro dopo il congedo parentale e ancora assunti 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro	2	4	4	3	6	5
Tassi di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	67%	100%	75%	100%	100%
Tassi di ritenzione dei dipendenti che hanno preso il congedo parentale	100%	67%	100%	75%	100%	100%

11
dipendenti hanno usufruito del congedo parentale

100%
dei dipendenti rientrati al lavoro in seguito al congedo

SVILUPPO DELLE COMPETENZE E CRESCITA PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI

La formazione è da sempre stata uno strumento usato da CAFC per investire sulla crescita del proprio capitale umano. Per tale motivo ogni anno CAFC predispone l'erogazione di ore di formazione non obbligatorie che vadano ad ampliare le competenze del proprio personale oltre il programma di formazione obbligatorio. Ogni anno i Responsabili di Servizio provvedono a segnalare le esigenze formative del personale, delineando così le attività formative che si terranno in corso d'anno. Del totale delle ore di formazione erogate nel 2023, il **53%** ha riguardato corsi **obbligatori**, mentre il **47%** è stato relativo a corsi **non soggetti ad obbligo**.

Nel 2023 è stato erogato un totale di **3.881 ore di formazione**, ossia **14,3 ore pro-capite**, valore al di sotto della media dei gestori idrici italiani di 21,4³² e anche al di sotto dei gestori idrici italiani del Nord-Est pari a 23,5³³. Nel 2023 il valore delle ore di formazione pro-capite è diminuito del 17% rispetto al 2022, tornando ai livelli del 2021. La maggior parte delle ore di formazione, 2.215, sono state erogate agli impiegati, seguite da quelle erogate agli operai -pari a 1.364 ore-, da quelle erogate ai quadri con 250 ore e da quelle fornite ai dirigenti con 52 ore. La diminuzione delle ore di formazione pro-capite è in parte imputabile ad una riduzione del totale delle ore di formazione erogate; tuttavia, va considerata l'acquisizione del laboratorio Friulab avvenuta

a fine anno: ciò ha portato ad un aumento del totale dei dipendenti di CAFC che ha fatto conseguentemente diminuire l'indicatore della formazione pro-capite.

Le ore di formazione hanno riguardato prevalentemente la **sicurezza** (2.070 ore), seguita da formazione **ICT**³⁴ (851 ore), da quella **tecnica** (647 ore) e infine dalla formazione **amministrativa e commerciale** (313 ore). I corsi erogati in ambito ICT si sono concentrati sull'utilizzo di software quali: Excel, software CAD e Gestione Protocollo. Rientrano anche diversi corsi finalizzati alla **sensibilizzazione sulla parità di genere e alle molestie sui luoghi di lavoro**, secondo un percorso formativo che è iniziato nel 2023 ma che si protrarrà anche nel 2024. Inoltre, nel corso del 2023 sono stati organizzati degli **incontri** informativi tra le rappresentanze sindacali unitarie (RSU) presenti in Azienda e i responsabili di staff, coordinatori, direttori di divisione con l'obiettivo di illustrare loro le attività svolte e i **programmi futuri**.

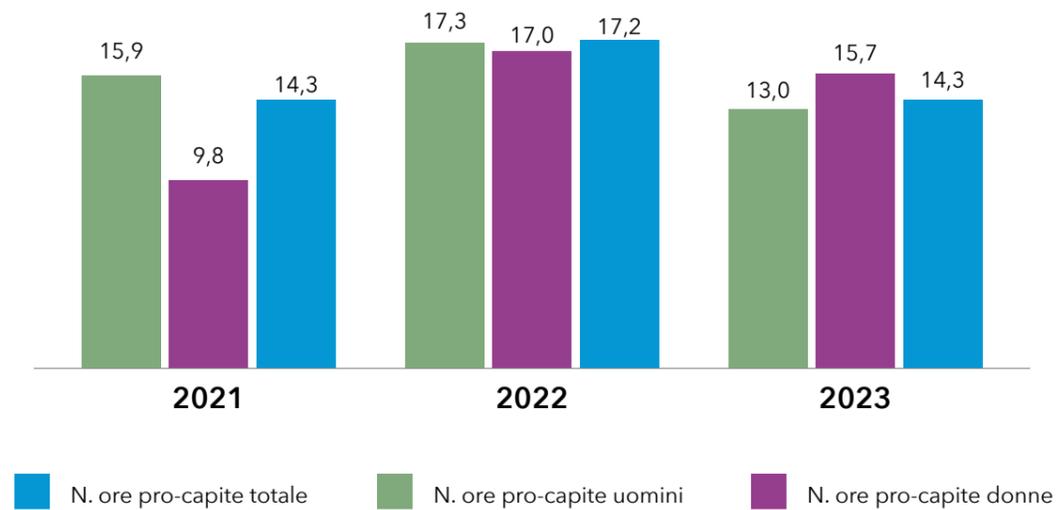
Nel corso del 2023, hanno partecipato alle attività aziendali nell'ambito dell'**Alternanza Scuola Lavoro 4** studenti dell'Istituto Tecnico A. Malignani di Cervignano del Friuli e 1 studente dell'Istituto Tecnico A. Malignani di Udine per un totale di 385 ore. Oltre ad essi, CAFC ha accolto 2 **tirocini formativi** per un totale di 100 ore dell'Università degli studi di Udine.

³² Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

³³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

³⁴ Information and Communication Technologies.

Formazione pro-capite per genere, nel triennio



Formazione - ore medie pro-capite per categoria professionale, nel triennio

Ore di formazione per categoria professionale	2021	2022	2023
Dirigenti	9,0	38,5	13,0
Quadri	18,8	35,0	22,7
Impiegati	11,5	15,5	15,3
Operai	17,2	16,9	12,3
Totale	14,3	17,2	14,3



47%
ore di formazione non obbligatorie erogate

3.881
ore di formazione erogate

14,3
ore di formazione pro-capite

21,4
media gestori idrici italiani³⁵

23,5
media gestori del Nord-Est³⁶

³⁵ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

³⁶ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

4

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI SUI LUOGHI DI LAVORO

2

La varietà di fattori aziendali come la complessità operativa, la scala delle attività (numero e dimensioni degli impianti) e la disomogeneità territoriale rendono difficile standardizzare i singoli rischi e, di conseguenza, le misure di prevenzione non possono essere applicate sistematicamente a tutte le situazioni. L'approccio della Società prevede la possibilità di organizzare, pianificare le lavorazioni rispettando le tempistiche necessarie e, ove possibile, creare una struttura in grado di **rendere omogeneo l'approccio al lavoro e di conseguenza anche l'approccio ai rischi**, attraverso l'applicazione di misure di prevenzione, l'utilizzo di dispositivi di protezione personale (DPI), etc. In alternativa, la prassi instaurata prevede una valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione approfondita e specifica. Inoltre, nella formazione effettuata a preposti e coordinatori viene incentivata la gestione di attività lavorative complesse che richiedono organizzazione e tempi particolari.

Nel corso del 2023 è stata inserita una nuova risorsa all'interno dell'ufficio competente con il ruolo di **Ad-detto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP)** e auditor interno per la norma ISO 9001. L'inserimento all'interno del contesto aziendale ha sicuramente alleggerito il carico di lavoro che nel corso del 2022 era distribuito su due uniche risorse.

CAFC è dotata di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per gli aspetti legati ad ambiente, qualità e sicurezza, la cui politica si concentra su **due punti principali**:

- controllo dei rischi, attraverso un continuo processo di analisi dei pericoli e di valutazione dei rischi per tutte le attività lavorative;
- sistemi di segnalazioni e comunicazioni bidirezionali - con il personale e con le parti interessate- nell'ottica di ridurre l'esposizione dei lavoratori ai rischi, di migliorare l'efficacia delle prestazioni ambientali e la gestione dei problemi di responsabilità sociale.

I principali **obiettivi** che la Società si pone riguardano la riduzione della gravità e frequenza degli infortuni e il miglioramento di gestione entro le tempistiche dei "near miss". In merito all'ultimo punto è stato implementato il software **Enterprise Asset Management (EAM)** per la gestione delle scadenze manutentive. Inoltre, è stato implementato l'utilizzo di un unico **strumento informativo (portale INAZ)** condiviso con l'ufficio HR per la pubblicazione di materiale formativo utile a tutti i lavoratori. Tutti i dipendenti hanno accesso al portale INAZ, utilizzato anche come sistema di comunicazione dei documenti relativi a risorse umane e salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle bacheche affisse presso le sedi di servizio sulle quali sono

disponibili i documenti aggiornati in formato cartaceo. Sul portale INAZ vengono inoltre pubblicati documenti, ordini di servizio, circolari, istruzioni varie in visibilità a tutti.

All'interno della Società, dal 2006, è presente un **sistema di gestione della Salute e Sicurezza su lavoro (SGS)**. CAFC ha poi scelto di aderire liberamente agli standard internazionali (OHSAS 18001 poi UNI ISO 45001³⁷). Al 31/12/23 i dipendenti di CAFC sono coperti dal SGS - pari a 255 - esclusi i 16 dipendenti della divisione Friulab, che svolgono attività di laboratorio analisi chimiche e microbiologiche, i quali verranno inclusi entro la fine del 2024. Attualmente, la divisione Friulab non è sottoposta ad audit interni e a certificazione da parte di ente terzo per quanto riguarda le norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001; lo è per la norma ISO/IEC 17025³⁸ per l'accreditamento Accredia.

Inoltre, i lavoratori esterni non sono coperti dal SGS e le ditte in appalto vengono sottoposte ad audit interni e ad audit di terza parte a campione. Per questa tipologia di lavoratori viene adottato un sistema di e-procurement per il monitoraggio e controllo delle prestazioni dei lavoratori dei fornitori.

CAFC punta a **mitigare eventuali impatti negativi lungo la catena di fornitura**, tramite un confronto con i fornitori che erogano lavori (attività operative) preliminari all'inizio dell'attività al fine di concordare le misure di prevenzione e protezione da attuare. Vengono inoltre effettuati dei sopralluoghi congiunti nel luogo oggetto di intervento e viene erogata formazione al personale dell'appaltatore, ove previsto, secondo normativa D.P.R. 177/2011. Infine, vengono redatti degli audit interni a campione nei confronti dei fornitori. Gli auditor, interni all'azienda, appartengono all'ufficio SGI e sono in possesso di specifiche qualifiche che li abilitano ad operare in tal senso. Gli audit vengono pianificati ad inizio anno, con apposito calendario, considerando tutte le attività svolte dall'azienda e tenendo conto della complessità del singolo sito da visitare, della morfologia del territorio e di eventuali segnalazioni interne ricevute dai dipendenti. Gli audit vengono svolti nel sito di interesse mediante presa visione delle attività lavorative e compilazione di check-list dedicate che tengono conto delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001³⁹. Nessun processo si ritiene escluso dall'ambito della certificazione. Vi sono poi degli audit di seconda parte che possono essere realizzati dai Comuni soci di CAFC, i quali hanno interesse diretto nel verificare la corretta gestione e l'andamento delle attività all'interno degli impianti. Infine, vi sono degli audit di terza parte che vengono condotti annualmente dall'organismo di certificazione Certiquality.

³⁷ Rispettivamente lo standard internazionale per il sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori e lo standard ISO per i "Sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro".

³⁸ Certificazione per i Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura.

³⁹ Rispettivamente le certificazioni per i Sistemi di Gestione di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza.

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

CAFC mette in atto dei processi volti all'identificazione dei **pericoli** connessi all'attività lavorativa dei propri dipendenti e alla valutazione dei rischi a questa associati. Nello specifico, misura la **probabilità** di accadimento di tali rischi attuando delle valutazioni in merito ad un determinato impianto, attività, lavorazione tramite delle visite sul campo. Vengono raccolte le esperienze del personale, consultando anche le registrazioni degli infortuni pregressi e viene attribuito un valore al rischio misurato sulla realtà effettiva riscontrata, la quale tiene conto anche delle misure di prevenzione già adottate dalla Società. La **gravità** attribuita al danno è quella relativa al peggior evento che può teoricamente verificarsi nelle circostanze considerate.

La prassi diffusa da tempo in azienda è quella di **confrontarsi direttamente** con i preposti e/o con il SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione), o anche tramite mail, al fine di valutare i pericoli o le anomalie riscontrate durante l'attività lavorativa. Si tengono periodicamente delle riunioni tra RSPP/ASPP/R⁴⁰ al fine di confrontarsi sullo stato di avanzamento dei lavori e su segnalazioni emerse. I dipendenti possono anche decidere di sospendere l'attività come previsto dal D.Lgs. 81/08 e comunicarlo in occasione della formazione prevista dall'Accordo Stato-Regioni (ASR). I dipendenti possono poi segnalare situazioni di impianti pericolosi tramite modulistica apposita; rivolgersi ai RLS con i quali discutere direttamente di eventuali problematiche riscontrate nel quotidiano o segnalarle in maniera anonima grazie alla presenza di cassette posizionate negli uffici della sede centrale. Nel corso del 2023 i RLS hanno messo a disposizione ulteriori cassette anche presso le sedi periferiche al fine di favorire questa pratica.

In ambito di coinvolgimento dei lavoratori nel SGS, i lavoratori vengono periodicamente consultati per raccogliere informazioni utili ai fini dell'aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** e delle istruzioni operative. Inoltre, sono coinvolti nei processi di prova dei DPI, delle attrezzature di lavoro, delle misure di prevenzione.

Riguardo ai **principali rischi** individuati dalla Società in relazione alle attività lavorative, essi sono associati soprattutto alle attività di manutenzione, quali rischi meccanici, rischi elettrici, attività in spazi confinati e con sospetti di inquinamento, lavori in quota, utilizzo di macchine operatrici, conduzione mezzi su strada, lavori in cantieri stradali e interventi sulla strada stessa. I lavori di tipo impiegatizio, invece, sono quelli meno esposti al pericolo per i quali la formazione erogata e le misure di prevenzione adottate risultano essere sufficienti al fine di gestire gli eventi infortunistici.

Le **principali azioni** adottate da CAFC per la **minimizzazione e prevenzione di tali rischi** sono l'implementazione della formazione e l'addestramento del personale; la revisione delle istruzioni operative utili ai lavoratori al fine di indicare il corretto comportamento da tenere in occasione di interventi che espongono ai rischi sopracitati; la formazione a tutto il personale sul contenuto delle istruzioni operative; la revisione dei DPI adottati e l'eventuale sostituzione di macchine e attrezzature obsolete.

In caso di **infortuni**, anche di lieve entità, il personale coinvolto informa il preposto, il RSPP e l'ufficio Risorse Umane, oltre al Responsabile del proprio servizio. Il preposto raccoglie tutte le informazioni sulla dinamica dell'infortunio e le conseguenze riportate, individua i testimoni e mette in sicurezza l'area coinvolta. Successivamente, il SPP compila il modulo interno di registrazione dell'infortunio, descrivendo in dettaglio la dinamica e la circostanza dell'evento, nonché le cause e i provvedimenti adottati o da adottare per prevenire il ripetersi dell'infortunio. Infine, il SPP registra l'infortunio e, valutandone le circostanze, predispone un'analisi dell'accaduto. L'evento infortunistico viene gestito in tutto e per tutto come una Non Conformità del Sistema di Gestione Integrato; pertanto, si provvede all'individuazione e, successivamente, all'**attuazione di tutte le azioni preventive e/o correttive** individuate per il caso specifico. In tale valutazione vengono coinvolte tutte le figure aziendali che possano fornire un contributo (preposti, responsabili di servizio, Dirigenti).

SERVIZI PER LA SALUTE PROFESSIONALE

Il medico competente (MC) viene coinvolto costantemente nell'aggiornamento del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, nella scelta dei DPI e viene aggiornato riguardo a modifiche sostanziali nell'assetto aziendale. A fine agosto 2023, è stata nominata una dottoressa che ha preso in carico il ruolo di medico competente ed è stata accompagnata nella conoscenza dell'Azienda mediante incontri, confronti diretti e sopralluoghi. Durante i giudizi di idoneità sanitaria, che implicano limitazioni richiedenti una ristrutturazione delle mansioni, si procede a consultare direttamente il MC per ottenere il suo parere. I giudizi di idoneità sanitaria,

sottoposti a protocollo riservato, vengono pubblicati dal MC su un **portale** condiviso tra struttura sanitaria e Azienda, con accesso limitato all'ufficio risorse umane e al SPP. Il portale messo a disposizione dalla struttura sanitaria è consultabile direttamente anche dai dipendenti, i quali possono visualizzare i giudizi di idoneità, analisi ematochimiche (se effettuate e previste da protocollo) e tutti gli esami specialistici effettuati. Il medico realizza, come previsto dal D.Lgs.81/08, almeno una visita annuale dei luoghi di lavoro e, considerate le molte attività svolte in Azienda e la complessità territoriale, minimo 2 sopralluoghi l'anno.



⁴⁰ Rispettivamente il Responsabile del servizio protezione e prevenzione, l'Addetto al servizio protezione e prevenzione e il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

LA FORMAZIONE DEI LAVORATORI SULLA SALUTE E LA SICUREZZA

In occasione del primo giorno di lavoro, a tutto il personale neoassunto viene erogata una formazione di accoglienza riguardo a temi inerenti alla sicurezza sul lavoro e agli strumenti disponibili per accedere alle informazioni. Nel corso del 2023 sono erogate **2.070 ore di formazione obbligatoria** in ambito SSL. A queste si aggiungono 18 ore dedicate all'addestramento al primo soccorso rivolte ai dipendenti e 12 rivolte ai tirocinanti curriculari - nel corso del 2021 era stato dedicato già un considerevole numero di ore a questa tematica, pari a 826. I corsi di formazione erogati durante l'anno possono essere classificati nelle seguenti categorie:

- corsi definiti per le figure previste dall'ASR (21 dicembre 2011), relativo ai **corsi di formazione per lo svolgimento** diretto, da parte del datore di lavoro, dei **compiti di prevenzione e protezione dai rischi**; Tali corsi sono stati rivolti a: preposti, Dirigenti, RSPP, ASPP, Coordinatore della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE) e Coordinatore della Sicurezza in fase di Progettazione (CSP), RLS, lavoratori;
- corsi definiti dall'ASR 2012 sulle **attrezzature di lavoro** quali carrelli elevatori, Piattaforme di Lavoro Elevabili (PLE), gru su autocarro, Macchine Movimento Terra (MMT);
- **corsi di formazione specifici**, rivolti ai lavori in quota e DPI di III categoria, spazi confinati per operatori e per

responsabili del Datore di lavoro (DL), lavori elettrici per le persone esperte (PES) e le persone avvertite (PAV), per posizionamento segnaletica stradale, per attività di bonifica amianto (operatori e responsabili), per lavori su pali e tralicci, per addestramento linea vita, lavori in quota copertura vasche e per il Mobility Manager;

- corsi di **formazione interna**: relativa ad istruzioni operative e a documenti aziendali riguardanti tematiche ambientali, qualità tecnica SSL.

Le necessità in merito alla formazione vengono raccolte da parte della responsabile della formazione tramite **moduli compilati dai responsabili** di ogni ufficio all'inizio dell'anno e tramite **segnalazioni** al momento dell'assunzione di nuovi dipendenti. In considerazione di tali aspetti, vengono poi organizzati i corsi con scadenze periodiche, durante l'orario lavorativo; le ore erogate al di fuori da tale orario vengono retribuite.

L'ammontare totale di ore di formazione nel 2023 è leggermente diminuito rispetto al 2022; variata la partizione delle ore erogate tra le diverse funzionali aziendali. Nel 2023 infatti è aumentata la quota di ore erogate a quadri e Dirigenti. Ciò è principalmente imputabile a dei corsi di aggiornamento obbligatori, erogati in base a quanto previsto dall'ASR.

Formazione in ambito di salute e sicurezza, nel triennio

	2021			2022 ⁴¹			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	2.472,0	177,0	2.649,0	2.021,0	250,0	2.271,0	1.694,5	375,5	2.070,0
Dirigenti	-	-	-	21,0	-	21,0	8,0	-	8,0
Quadri	28,0	6,0	34,0	9,0	8,0	17,0	18,0	34,5	52,5
Impiegati	487,0	171,0	658,0	319,0	242,0	561,0	470,5	341,0	811,5
Operai	1.957,0	-	1.957,0	1.672,0	-	1.672,0	1.198,0	-	1.198,0
<i>Di cui formazione generale ASR</i>	192	32	224	20	4	24	16	0	16
<i>di cui addestramento primo soccorso (dipendenti)</i>	780,0	46,0	826,0	50,0	6,0	56,0	18,0	-	18,0

2.070 
ore di formazione in ambito
di salute e sicurezza

⁴¹ Nel corso del 2022 non sono state considerate le ore di formazione erogate ai neoassunti in occasione della prima giornata di lavoro.

GLI INDICI INFORTUNISTICI

In generale per il 2023 si conferma un trend di peggioramento a cui si è assistito negli ultimi anni, che vede tuttavia un leggero miglioramento degli indicatori rispetto ai valori del 2022, ma comunque al di sopra dei valori del 2021. Nello specifico, nel 2023 si sono verificati 7 eventi infortunistici registrabili⁴², di cui 1 grave e nessun decesso. Diminuisce di conseguenza l'**indice di frequenza degli infortuni**⁴³ pari a 16,6 nel 2023 rispetto al 2022 pari a 17,8. Il dato del 2023 è al di sopra sia della media dei gestori idrici italiani di 10,6 che dei gestori idrici italiani del Nord-Est di 12,1⁴⁴. L'**indice di incidenza**⁴⁵ è sensibilmente diminuito rispetto allo scorso anno, attestandosi nel 2023 a 2,6. Tale valore è al di sopra della media dei gestori idrici italiani di 1,5 e al di sopra della media dei gestori idrici italiani del Nord-Est di 1,7⁴⁶.

Per quanto riguarda la rendicontazione sui dati salute e sicurezza dei lavoratori esterni, i dati non vengono censiti e si valuta di inserire l'obbligo di comunicazione in fase di gara.

I dati sugli infortuni

	2021	2022	2023
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	3	8	7
di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)	0	1	1
Ore lavorate	400.000	450.000	420.485
Indice di frequenza degli infortuni registrabili ⁴⁷	7,5	17,8	16,6
Indice di frequenza degli infortuni gravi ⁴⁸	0	2,2	2,4
Indice di incidenza ⁴⁹	1,2	3,1	2,6

⁴² Oltre a questi si è verificato un ottavo infortunio non registrabile, con assenza inferiore ai 3 giorni.

⁴³ Dato dal rapporto tra il numero di infortuni e le ore lavorate moltiplicate per 1.000.000. Il calcolo degli indici infortunistici tiene conto delle ore lavorate da parte del personale FRIULAB (07/12/2023 - 31/12/2023). Gli eventi infortunistici imputabili alla divisione FRIULAB sono pari a 0.

⁴⁴ Fonte: elaborazione REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane e di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

⁴⁵ Dato dal rapporto tra il numero totale degli infortuni registrabili e il totale dei dipendenti nell'anno moltiplicato per 100. Il calcolo degli indici infortunistici tiene conto delle ore lavorate da parte del personale FRIULAB (07/12/2023 - 31/12/2023). Gli eventi infortunistici imputabili alla divisione FRIULAB sono pari a 0.

⁴⁶ Fonte: elaborazione REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane e di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

⁴⁷ Dato dal numero di infortuni registrabili, diviso per le ore lavorate nell'anno, moltiplicato per 1.000.000.

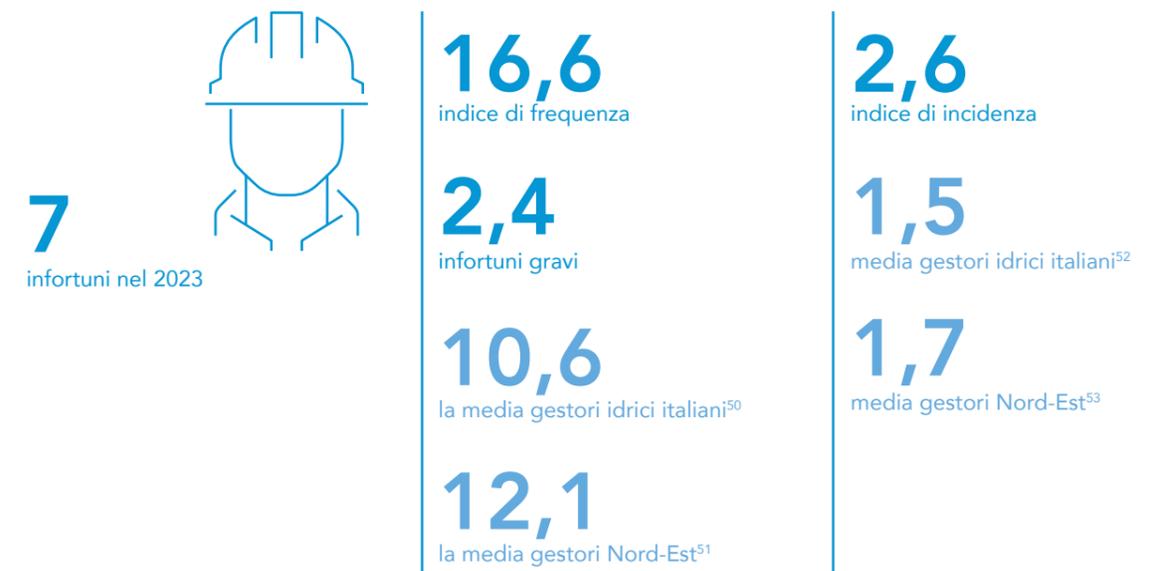
⁴⁸ Dato dal numero di infortuni gravi registrabili, diviso per le ore lavorate nell'anno, moltiplicato per 1.000.000.

⁴⁹ Dato dal rapporto tra il numero totale degli infortuni registrabili e il totale dei dipendenti nell'anno moltiplicato per 100.

L'evento **grave** verificatosi nel 2023 è stato determinato da attività all'interno di uno scavo per manutenzione rete acquedotto; i restanti infortuni sono da attribuirsi a distorsione caviglia per spostamento all'interno di un impianto, caduta all'interno di un'apertura presente a pavimento, sforzo, schiacciamento. Le tipologie di eventi accaduti nel 2023 sono state gestite intervenendo a livello aziendale con la revisione delle misure di prevenzione e protezione, riportate poi nelle istruzioni operative di mansione, le quali sono oggetto di formazione del personale. Nel 2023 le segnalazioni di "near miss" comunicate dai lavoratori sono state 3, un numero basso se si considera il numero di infortuni del 2023 (il rapporto dovrebbe essere 1:3); a tal proposito CAFC continua con costanza a sensibilizzare il personale sull'importanza delle segnalazioni "near miss" che permettono di gestire i singoli eventi evitando che si trasformino in episodi ben più gravi.

Tipologia di infortuni nel 2023

	Donne	Uomini	Totale	Fascia d'età	Prognosi (giorni)
Distorsione caviglia dx	-	1	1	50	32
Policontusioni, trauma emitorace destro e ginocchio sinistro	-	1	1	52	35
Trauma contusivo distorsivo	-	1	1	55	178
Distrazione bicipite sx	-	1	1	54	13
Trauma cranico	-	1	1	52	17
Epicondilite gomito sinistro	-	1	1	52	43
Ferita lacero contusa polpastrello 3° dito mano sinistra. Frattura dell'apice della falange ungueale terzo dito mano sinistra	-	1	1	48	30



⁵⁰ Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

⁵¹ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).

⁵² Fonte: REF Ricerche sui dati di 38 monouility italiane (dato 2022).

⁵³ Fonte: REF Ricerche sui dati di 13 monouility italiane del Nord-Est (dato 2022).



43

IL COINVOLGIMENTO DI CAFC SUL TERRITORIO



CAFC è presente sul territorio in particolare attraverso l'impegno nell'educazione nelle scuole, l'organizzazione di convegni ed eventi sui temi riguardanti la risorsa idrica, e lo sviluppo di campagne di sensibilizzazione sull'importanza di preservare l'acqua.

IL PROGETTO "L'ACQUA IN CATTEDRA - IMPARIAMO A NON SPRECARE QUESTA PREZIOSA RISORSA" RISORSA"

Tra le attività principali di contatto tra CAFC e il territorio vi sono i progetti con le scuole. In particolare, nel 2023 si è svolta la terza edizione del progetto dei laboratori didattici "L'Acqua in Cattedra - Impariamo a non

sprecare questa preziosa risorsa", il percorso atto a sensibilizzare i ragazzi delle scuole primarie del territorio gestito dalla Società per un uso consapevole dell'acqua.

In particolare, nel 2023 sono state condotte **4 tipologie di laboratorio:**

- **CICLO IDRICO NATURALE** e il percorso che l'acqua fa dalle nuvole al nostro rubinetto - per le scuole primarie I e II ciclo;
- **FOGNATURA E DEPURAZIONE:** il viaggio dell'acqua andata e ritorno - solo per le scuole primarie II ciclo;

- **ACQUA ORO BLU:** una risorsa universale indispensabile alla vita - per le scuole primarie I e II ciclo.
- **GLI SCIENZIATI DELL'ACQUA:** l'aula diventa un laboratorio scientifico per esperimenti sulle diverse proprietà dell'acqua utilizzando miscugli, soluzioni e provette - per le scuole primarie III, IV E V ciclo



Per supportare il progetto viene distribuito a insegnanti e alunni **materiale educativo**: dapprima una dispensa dedicata agli insegnanti in formato PDF per approfondire gli argomenti trattati durante i laboratori in classe, poi un mini-poster didattico per gli alunni in 2 tipologie da portare a casa e condividere con i propri genitori: sono stati distribuiti 4.300 mini-poster di approfondimento nell'anno scolastico 2023/2024. Inoltre, è stata distribuita una cartolina promozionale della piattaforma Cafc.Scuolapark.it, con le istruzioni per accedere al sito e fruire dei contenuti presenti. Infine, viene rilasciato un attestato "Amico dell'acqua" per ringraziare tutti gli alunni della loro attiva partecipazione.

Al termine di ciascun laboratorio verrà inviato via e-mail a tutti i docenti un **questionario di valutazione** del

servizio per raccogliere i pareri. Verranno poste 8 domande e registrati eventuali giudizi sulla chiarezza nell'esposizione dei contenuti, sull'utilizzo di un linguaggio appropriato al contesto scolastico, sulla aderenza degli strumenti utilizzati, sull'interesse della classe verso le attività proposte, sulla competenza, cortesia e disponibilità del personale di CAFC e sul livello qualitativo generale del servizio erogato. Eventuali spunti di miglioramento saranno tenuti in considerazione per migliorare le edizioni future.

Piattaforma CAFC.Scuolapark.it - Nel 2023 per la prima volta personalizzata con la veste grafica del progetto L'Acqua in Cattedra, la piattaforma ha registrato un grande successo di partecipazione. Sono state messe a disposizione in totale 100 licenze Scuolapark.

19
laboratori didattici eseguiti

38
ore di laboratorio realizzate

43
Comuni Soci coinvolti

410
alunni partecipanti

282
adesioni raccolte dalle scuole

100
licenze messe a disposizione per l'uso della piattaforma "Scuolapark.it"

SETTIMANA MONDIALE DELL'ACQUA 2023 ED EVENTO "L'ACQUA CHE VERRÀ"

All'interno della settimana dell'acqua 2023, mercoledì 15 marzo 2023 si è tenuto l'evento "L'acqua che verrà". In tale occasione è stato presentato agli stakeholder e alla stampa il manifesto: un decalogo a firma di tutti i gestori di aderenti a Smart Water Management (AcegasApsAmga, CAFC, Hydrogea, Irisacqua, Livenza Tagliamento Acque, Acquedotto Poiana e Acquedotto del Carso - Kraški Vodovod) in cui venivano richiamati l'impegno delle aziende e le buone pratiche quotidiane per la tutela della risorsa idrica.



Dati sulle iniziative di educazione ambientale 2023 (al 31 dicembre 2023)

	Scuole coinvolte	Classi coinvolte	Alunni coinvolti	Laboratori didattici	Docenti interessati
Progetto 1 - L'acqua in cattedra*	Scuole primarie	-	410	19	-
Progetto 2 - Settimana mondiale dell'Acqua	Scuole secondarie di 1° e 2° grado	11	275	-	13
Progetto 3 - L'acqua che verrà - evento in presenza e streaming	Scuole di 2° grado	15	230	-	6

*I dati relativi alle classi coinvolte e ai docenti interessati saranno disponibili una volta concluso l'anno scolastico.

OGNI GOCCIA CONTA

Nell'estate 2023 si è tenuto il progetto "Ogni goccia conta" in collaborazione con il comune di Lignano Sabbiadoro e Promoturismo FVG. Il progetto ha coinvolto circa 450 bambini delle elementari, che sono stati coinvolti

in attività ludiche di sensibilizzazione in spiaggia per preservare e non sprecare l'acqua. Ogni bambino della squadra vincitrice ha ricevuto in premio una borraccia CAFC.

CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE SUL RISPARMIO IDRICO

Durante l'estate 2023 è stata condotta una campagna di sensibilizzazione sul risparmio idrico in collaborazione con Promoturismo FVG: è stata realizzata la diffusione di

manifesti, di post sui social e sui canali web di Promoturismo FVG e sui siti dei comuni soci di CAFC.

PROGETTO ADAPTATION

Si tratta di un progetto giornalistico incentrato sulle soluzioni di adattamento al cambiamento climatico. In particolare, il team di Adaptation intende sviluppare contenuti sul ruolo di CAFC all'interno della puntata sul Friuli-Venezia Giulia del proprio web documentary che verrà presentata sul web nel 2024, mentre nel 2022 la puntata aveva interessato la regione Veneto. L'obiettivo è quello di veicolare le iniziative introdotte per tutelare la risorsa idrica e assicurare costante approvvigionamento idrico a tutte le comunità piccole e grandi in epoca di crisi climatica.

Gli argomenti trattati saranno:

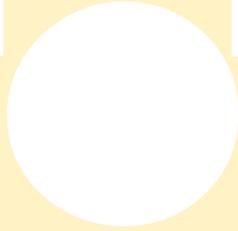
- la continuità della fornitura idrica in epoca di cambiamento climatico. La "rete delle reti", virtuoso sodalizio che vede in campo tutti i provider friulani;
- il depuratore di Udine e il recupero delle sabbie trascinata dalle fognie;
- l'acquisto di certificati per la compensazione del Carbonio dal Consorzio Boschi Carnici;
- l'implementazione degli acquedotti rurali;
- il sistema automatizzato per depurazione da remoto dell'acqua proveniente da sorgenti montane.

In particolare, le storie relative alle attività di CAFC saranno narrate attraverso la realizzazione di un webdoc, considerato la nuova frontiera della comunicazione della scienza.

La presentazione ufficiale, assieme al lancio, avverrà il 31 gennaio 2024, con la partecipazione di AcegasApsAmga e CAFC, gestori del Servizio Idrico Integrato del Friuli-Venezia Giulia, Università degli Studi di Udine, il supporto di PromoTurismoFVG e la media partnership del Messaggero Veneto.



LA SOCIETÀ AL SERVIZIO DEGLI UTENTI



In Italia vi è una generale mancanza di consapevolezza sul ruolo e sul servizio offerto dai gestori del SII. Nella regione del Nord-Est, il 28% della popolazione non conosce il gestore del Servizio Idrico Integrato, mentre il 15% indica erroneamente un gestore diverso⁵⁴. Questa scarsa notorietà dei gestori idrici spesso porta a percezioni distorte del servizio, poiché i cittadini tendono a entrare in contatto con il gestore solo in caso di problemi, ignorando gli sforzi dedicati alla qualità complessiva del servizio. Per questo è fondamentale una comunicazione efficace sulle azioni quotidianamente svolte dal gestore per rafforzare la fiducia verso lo stesso e la consapevolezza nella popolazione.



⁵⁴ Fonte: Laboratorio REF Ricerche, "Cittadini dell'acqua: Desideri e aspirazioni degli utenti del servizio idrico", novembre 2020.

L'EVOLUZIONE DEI CANALI TRADIZIONALI E CANALI DIGITALI

Tra gli impatti positivi emersi nell'analisi di materialità di CAFC vi è la soddisfazione degli utenti per i canali di comunicazione messi in campo dal gestore: infatti, la Società per comunicare con i propri utenti adotta sia canali di tipo tradizionale che digitale e si impegna con costanza nell'aggiornamento di essi.

I canali tradizionali

La Società mette a disposizione **5 sportelli fisici** ai propri utenti⁵⁵, a cui si può accedere a seconda dei casi e dei giorni previo appuntamento o in libero accesso. Nel 2023 sono stati registrati 5.813 accessi presso tali sportelli, con aumento del 36% rispetto al 2022. Il tempo medio di attesa agli sportelli è di 6,86 minuti, nettamente inferiore rispetto allo standard di 20 minuti fissato da ARERA. Infatti, nel 91% dei casi gli utenti sono stati serviti entro tale tempistica.

Un altro canale tradizionale è il **call center**, ossia il numero verde dedicato al Servizio Clienti e quello per il Pronto Intervento e segnalazione guasti. Per quanto riguarda il Servizio Clienti, le chiamate effettuate sono calate ulteriormente rispetto lo scorso anno (da oltre 81mila a

65.231 nel 2023) e sono state soddisfatte nel 95% dei casi; il 98% delle volte il servizio ha, inoltre, rispettato il tempo medio di attesa di 240 secondi stabilito da ARERA - con un tempo medio di CAFC pari a 104 secondi. Mentre per il **Pronto Intervento**, attivo 24 ore su 24, il servizio ha ricevuto 10.769 chiamate e il tempo di risposta medio stabilito da ARERA inferiore a 120 secondi è stato rispettato nel 75% dei casi.

I canali digitali

Tra i principali canali digitali vi è lo **Sportello On Line**, grazie al quale è possibile svolgere da remoto molte delle operazioni commerciali con la Società. Nel 2023 le **utenze iscritte** a tale servizio sono **7.268** e sono state compiute 8.770 procedure per un totale di **96.969 accessi**.

L'altro importante canale digitale messo a disposizione degli utenti è l'**App CAFC**, nata nel 2021 e che nel 2023 ha registrato un calo nei download, pari a 2.625, rispetto allo scorso anno, pari a 4.453, con 59.697 accessi che confermano in ogni caso un utilizzo proficuo della stessa.



⁵⁵ 3 sportelli ufficiali, dotati di elimina code dichiarati ad ARERA e 2 punti informativi periferici (San Giorgio di Nogaro e Pontebba).



I CANALI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA

5

sportelli fisici
aperti al
pubblico

91%

degli utenti
serviti entro
20 minuti

6,86

minuti il tempo
medio di attesa

5.813

accessi nel 2023
(+36,2% rispetto
al 2022)



CALL CENTER

65.231

chiamate ricevute
(-20% rispetto al 2022)

95%

delle chiamate soddisfatte
(88% nel 2022)

104,41

secondi - il tempo medio
di attesa



PRONTO INTERVENTO

10.769

chiamate ricevute

75%

delle chiamate ricevute
entro 120 secondi



SPORTELLO ON LINE

7.268

utenze iscritte

96.969

accessi effettuati

8.770

procedure compiute



APP CAFC

2.625

download dell'app

59.697

accessi effettuati

I CANALI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE VERSO L'INTERNO E L'ESTERNO

La gestione delle politiche di comunicazione e del brand di CAFC è affidata alla **Funzione "Comunicazione & Brand Identity"**, istituita nell'azienda nel corso del 2019. Questa funzione si occupa di:

- indirizzare e attuare le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione, contribuendo alla definizione della reputation aziendale;
- supervisionare l'informazione giornalistica, la gestione dei rapporti con i media, la cura della rassegna stampa e l'organizzazione di conferenze stampa durante eventi e convegni;
- coordinare le attività di comunicazione interna, la valorizzazione del brand, la gestione della corporate identity, la realizzazione di campagne pubblicitarie e istituzionali, l'organizzazione di eventi pubblici o istituzionali, e la creazione e gestione di progetti di educazione ambientale, progetti speciali ed eventi esterni per rafforzare il legame tra la Società e il territorio.
- definire la digital strategy e la digital identity, in linea con le direttive strategiche dell'azienda e il posizionamento di CAFC nell'ambiente digitale, attraverso la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sito web istituzionale.
- gestire operativamente i canali social per diffondere e valorizzare non solo le informazioni sull'azienda, ma anche la consapevolezza del brand, i valori e la missione aziendale, insieme alle iniziative attuate.

I seguenti strumenti sono tra i principali utilizzati da CAFC nella sua comunicazione verso l'interno e l'esterno.

Yammer - un social network per la comunicazione interna, fondamentale di fronte all'aumento dello smart-working che rendono necessarie strategie di comunicazione

interna per sostenere un ambiente sano e collaborativo. Le visualizzazioni in media da parte dei dipendenti sono state pari a 185, con 530 post pubblicati.

Sito web aziendale - Tra le sue varie funzioni, il sito web svolge un importante ruolo di servizio alla comunità, fornendo tempestivamente avvisi sulle eventuali sospensioni dell'erogazione idrica nelle aree servite dall'azienda. Inoltre, mette in evidenza le analisi chimico-fisiche dell'acqua online, mostrando i principali parametri di qualità dell'acqua. Nel 2023 sono state registrate 70.730 visualizzazioni.

LinkedIn - Anche nel 2023 il profilo ha registrato un +12% nel numero dei follower, che ora sono 3.002. La media di visualizzazioni dei post pubblicati è aumentata notevolmente, del 452%, arrivando a 6.622, con un totale di 255 post nell'arco dell'anno, e si contano 4.750 interazioni complessive. Attraverso questo canale, CAFC rafforza il suo ruolo di utility, mirando anche ad attrarre talenti e nuove competenze.

YouTube: il profilo ospita i video prodotti dall'Azienda e conta 273 iscritti (un aumento del 19% rispetto al 2022).

Instagram - a maggio 2023 è stata aperta la pagina Instagram della Società, che al momento della redazione del presente documento conta 224 follower.

I principali **obiettivi** assegnati alla funzione, per l'anno 2023, consistevano in un sostanziale incremento degli accessi degli utenti alla piattaforma aziendale nonché un incremento dei follower dei social network attivati. Inoltre, tra gli obiettivi vi era l'incremento dell'attività educativa in ambito scolastico.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Le aziende del servizio idrico sono soggette alla regolazione della **qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)** e pertanto devono rispettare gli standard di qualità e gli obiettivi prefissati da ARERA con l'introduzione del Testo Integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e la deliberazione n. 655/2015/R/idr dell'Autorità.

In particolare, dal 2020 ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali e basati sulla definizione di due macro-indicatori. Tra gli impatti negativi che CAFC ha individuato vi è il malcontento dell'utenza sui tempi di risposta della Società. Tuttavia, di seguito vengono mostrate le ottime prestazioni della Società sui due macro-indicatori calcolati dal regolatore.

Il primo macro-indicatore è MC1 l'**"Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (MC1)**, composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e alla disattivazione della fornitura. Nel 2023 la Società ha eseguito il **99,6%** delle prestazioni rientranti

all'interno di tale indicatore entro gli standard fissati da ARERA e mantenendo la classe A. Le prestazioni aziendali risultano inoltre migliori della media italiana pari a 96,3% e della media dei gestori del Nord-Est pari a 98%⁵⁶.

Il secondo macro-indicatore riguarda la **"Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (MC2)**, è composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte alle richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. In questo caso CAFC ha soddisfatto il **94,9%** delle prestazioni afferenti a tale indicatore. Rispetto alla media nazionale pari a 95,3% e rispetto a quella del Nord-Est pari a 96,7%⁵⁷.

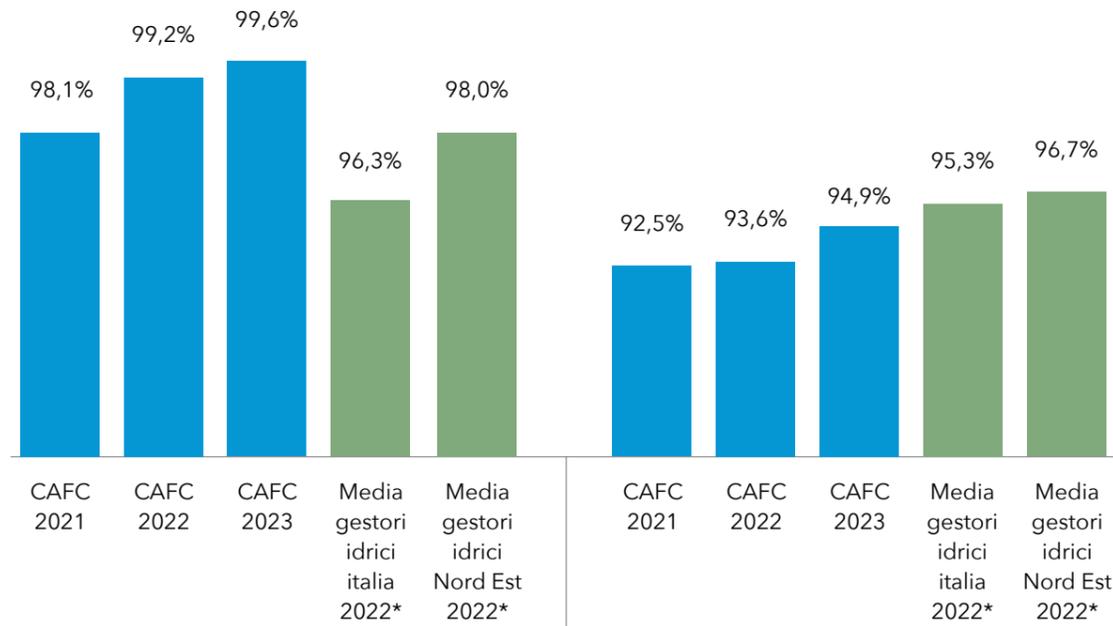
ARERA stabilisce annualmente gli obiettivi di miglioramento del servizio all'utente basandosi sui risultati ottenuti relativi ai due macro-indicatori. Questi obiettivi sono riportati nella tabella seguente.

Classi e obiettivi di qualità contrattuale	2021	2022	2023	Obiettivo
Classe MC1	A	A	A	Mantenimento in Classe A
Classe MC2	B	B	A	Mantenimento in Classe A

⁵⁶ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

⁵⁷ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

La performance di qualità contrattuale di CAFC (non GRI)⁵⁸



MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

* Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 202 - dati relativi al 2022 basati su un panel di 262 gestioni, con una copertura del 87,5% della popolazione residente italiana (51,5 milioni di abitanti).

Per ulteriori informazioni circa gli impegni definiti da CAFC nell'ambito delle proprie relazioni con gli utenti si prega di consultare il documento pubblico **"Carta del Servizio Integrato"**⁵⁹ che ha l'obiettivo di contribuire a migliorare le qualità dei servizi forniti dai gestori attraverso un costante e costruttivo confronto gli utenti.



Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti 889⁶⁰ reclami, in calo rispetto all'anno precedente del 9%, ai quali è stata data risposta mediamente in 11,81 giorni lavorativi, contro lo standard previsto da ARERA di 30 giorni lavorativi.

LA GESTIONE DELLE UTENZE DEBOLI

In data 24.11.2022 AUSIR con deliberazione n. 56/22, ha approvato e trasmesso ad ARERA lo schema tariffario 2022÷2023 della predisposizione tariffaria del SII di CAFC e sono stati approvati gli atti che compongono lo specifico schema regolatorio, recante le predisposizioni tariffarie per il periodo 2022÷2023 di CAFC. Nel bilancio 2023 si tiene conto del **VRG** -Vincolo ai Ricavi del Gestore- approvato da ARERA nella delibera citata.

vato dall'EGA che prevede tre bacini tariffari: CAFC storico, CAFC città di Udine, Zona montana (ex Carniacque). Considerando che la spesa media della bolletta per il servizio idrico di una famiglia tipo composta da 3 persone (con un consumo medio di 150 m³/anno), come calcolato da ARERA, è di 326 € all'anno⁶¹, anche nel 2023 nelle tre zone geografiche di riferimento gli utenti hanno sostenuto una spesa inferiore alla media nazionale. L'aumento e adeguamento delle tariffe è dovuto unicamente all'inflazione.

Attualmente CAFC opera con un piano tariffario appro-

Bolletta media annua (euro) per utenza domestica con 3 persone e consumo medio di 150 mc/anno⁶²

Componenti tariffarie	2023		
	CAFC	UDINE	EX CARNIACQUE
acquedotto	106,70	106,70	110,69
fognatura	45,15	45,15	45,15
depurazione	90,51	90,51	90,51
IVA 10%	24,24	24,24	24,63
totale	266,59	266,59	270,98

⁵⁸ Medie ponderate delle prestazioni eseguite nel rispetto dei singoli indicatori.

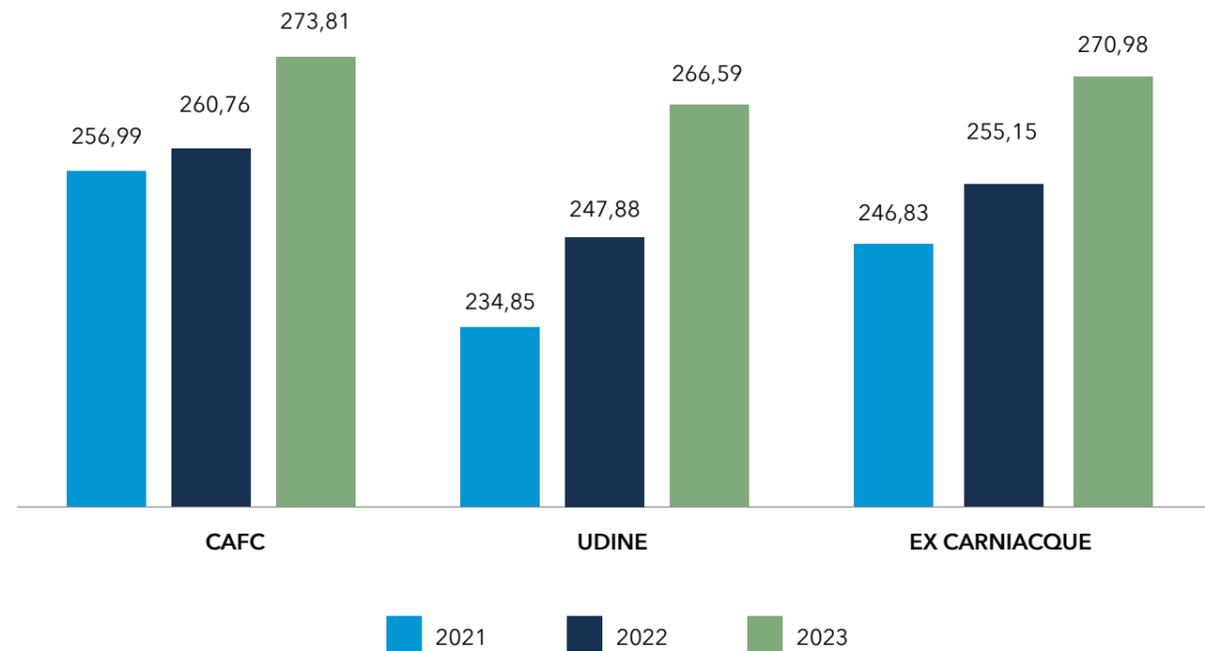
⁵⁹ Per maggiori dettagli, è possibile consultare il suddetto documento scannerizzando il QR code a bordo pagina.

⁶⁰ Il dato differisce da quanto riportato nella Relazione sulla Gestione – Bilancio 2023.

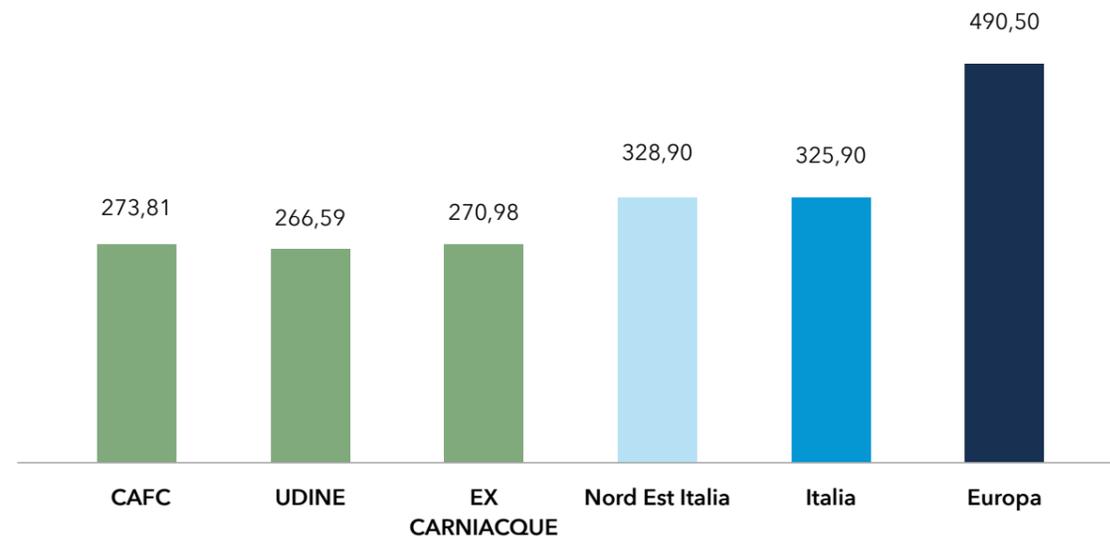
⁶¹ Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022. Campione di 63 operatori che operano in 49 ATO/sub-ambiti e che servono circa 34 milioni di abitanti.

⁶² Le componenti tariffarie relative all'acquedotto, fognatura, depurazione considerano al loro interno la quota fissa e non considerano gli oneri di perequazioni.

Tariffe dei tre bacini serviti da CAFC, nel biennio (€/anno)



Confronto tariffe dei tre bacini di CAFC 2022 con tariffe italiane ed europee (€/anno)⁶³



Nel 2023, la percentuale di **morosità** degli utenti di CAFC è diminuita circa del 35% rispetto al 2022, attestandosi sullo 0,81%. L'obiettivo principale dell'Azienda è naturalmente ridurre questa percentuale di insolvenza e gestire efficacemente i tempi di sospensione o limitazione dei servizi. Le riattivazioni degli stessi solitamente avvengono nella stessa giornata o non appena gli utenti si mettono in contatto con gli uffici aziendali per effettuare il pagamento o concordare una rateizzazione.

Per importi elevati e utenti in situazioni di particolare difficoltà, CAFC, consapevole delle difficoltà economiche che si possono incontrare nel pagamento delle bollette, offre la possibilità di rateizzare il debito su richiesta dell'utente stesso, delle sue Associazioni di tutela o dei Servizi assistenziali dei Comuni. Tuttavia, sono applicati interessi moratori come previsto dalla Carta dei servizi. Se la morosità persiste, vengono inviati avvisi di mancato pagamento con tre livelli di importanza: super bonario con lettera semplice, bonario con raccomandata e messa in mora con raccomandata. Se, dopo 35 giorni dall'invio della raccomandata di messa in mora l'utente non ha for-

nito prova di pagamento, viene avviata la procedura di limitazione o sospensione del servizio. Tuttavia, l'utente può evitarla pagando l'importo in sospeso o richiedendo una rateizzazione. La priorità nella decisione di limitare o sospendere i servizi è data in base all'importo, alla frequenza della morosità e all'anzianità del debito. Le limitazioni o sospensioni dei servizi sono sempre temporanee e si cerca di risolvere il problema entro la giornata, cercando sempre di trovare un accordo per il recupero del debito per eventuali situazioni di difficoltà. Nel corso del 2023, CAFC ha attivato **1.204 piani di rateizzazione** per un totale di **1.519.688 euro**.

Per supportare le utenze in difficoltà, inoltre, a livello nazionale è stato introdotto il **Bonus sociale idrico**, che, a partire dal 1° gennaio 2021, viene automaticamente riconosciuto ai cittadini e nuclei familiari che ne hanno diritto, questo ha comportato un ritardo nell'erogazione da parte di CAFC. Per le DSU del 2023 sono stati ammessi al bonus **13.895 nuclei familiari**, in aumento dell'11% rispetto all'anno precedente, e sono stati erogati **1.502.847 euro di bonus⁶⁴**.

LA MOROSITÀ DELL'UTENZA, NEL TRIENNIO



⁶³ Fonte per i dati Italia: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022. Campione di 63 operatori che operano in 49 ATO/ sub-ambiti e che servono circa 34 milioni di abitanti. Fonte per i dati Europa: media semplice 111 città europee rappresentative di 27 Nazioni. Dati relativi all'ultimo anno disponibile (2021-2020) ipotizzando un consumo di 150 mc/anno per 3 persone.

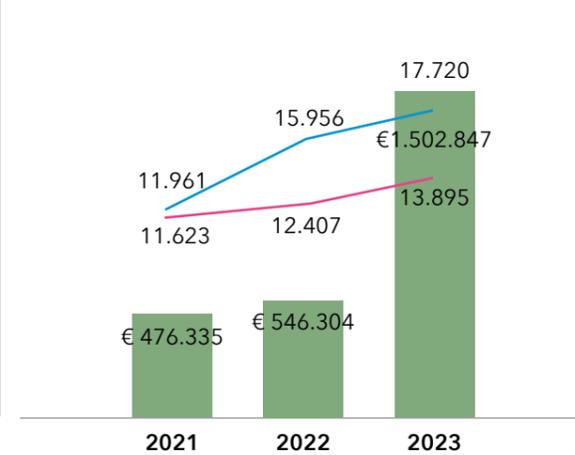
⁶⁴ Nel 2023 sono stati erogati, oltre al 2023, anche i Bonus idrici di competenza di anni pregressi (2021 e 2022).

I piani di rateizzazione attivati nel triennio



■ Importo complessivo interessato dalle rateizzazioni avviate
 — Numero dei piani di rateizzazione attivati

Il bonus sociale idrico⁵¹



■ Importo complessivo del bonus sociale idrico erogato
 — Numero di richieste trasmesse a CAFC automaticamente dal Portale AU per le DSU dell'annualità di riferimento
 — Numero dei nuclei familiari ammessi al bonus sociale idrico

1.204
piani di rateizzazione attivati

1.519.688€
importo complessivo

13.895
nuclei familiari

1.502.847€
ammessi al bonus sociale idrico per la DSU dell'annualità di riferimento

Pratiche di perdita

	2021	2022	2023	Trend 23/22	Trend 23/21
N. sinistri aperti	1.235	1.464	1.510	3,14%	22,3%
Contratti attivi	207.331	207.627	208.431	0,39%	0,5%
<i>di cui che hanno attivato la domiciliazione bancaria</i>	92.141	101.924	104.129	2,16%	13,0%

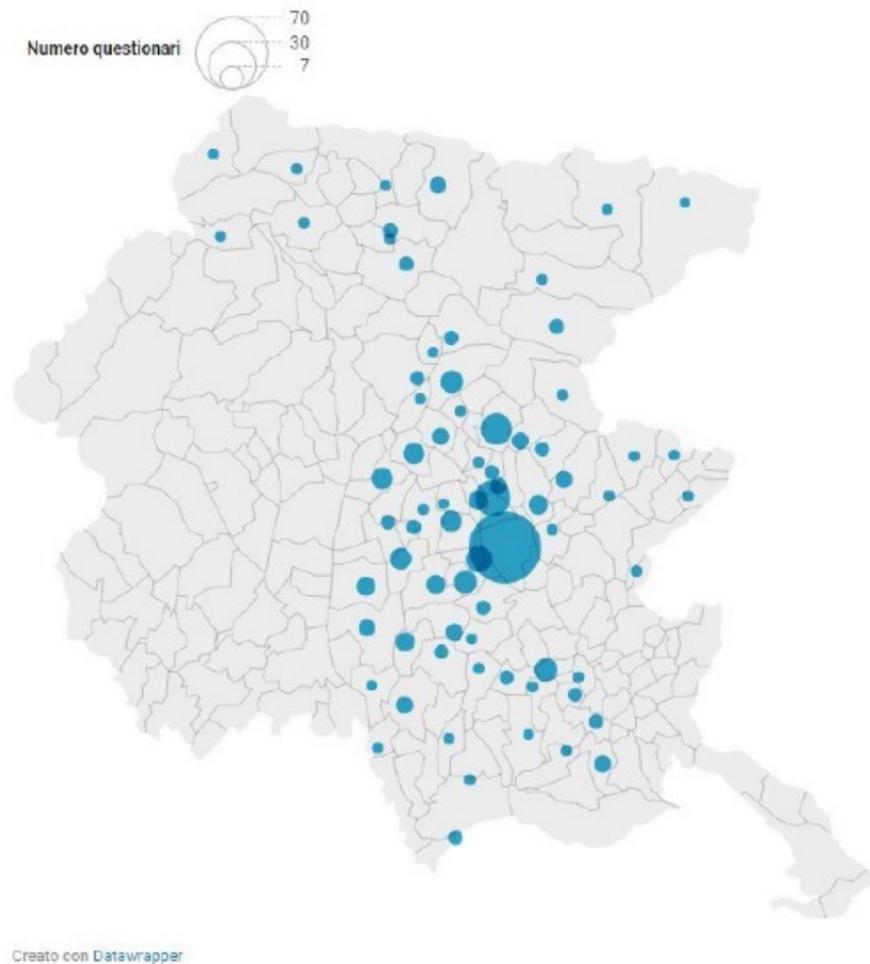
CUSTOMER SATISFACTION

Anche nel 2023 come nell'anno precedente è stata svolta un'analisi della soddisfazione dell'utenza - Customer Satisfaction. Sono stati raccolti dati da un campione di 273 utenze in 72 comuni (circa il 60% dei 121 comuni

serviti da CAFC). Di queste il 90% sono utenze private, il 3% aziende e il 7% non ha specificato la tipologia di utenza di cui fa parte.



Distribuzione territoriale in base al numero di questionari per comune



L'indagine si prefissa i seguenti obiettivi:

1. determinare il grado di soddisfazione delle utenze per le aree tematiche individuate;
2. evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
3. individuare obiettivi di miglioramento.

Il questionario è stato suddiviso nelle seguenti **aree tematiche**:

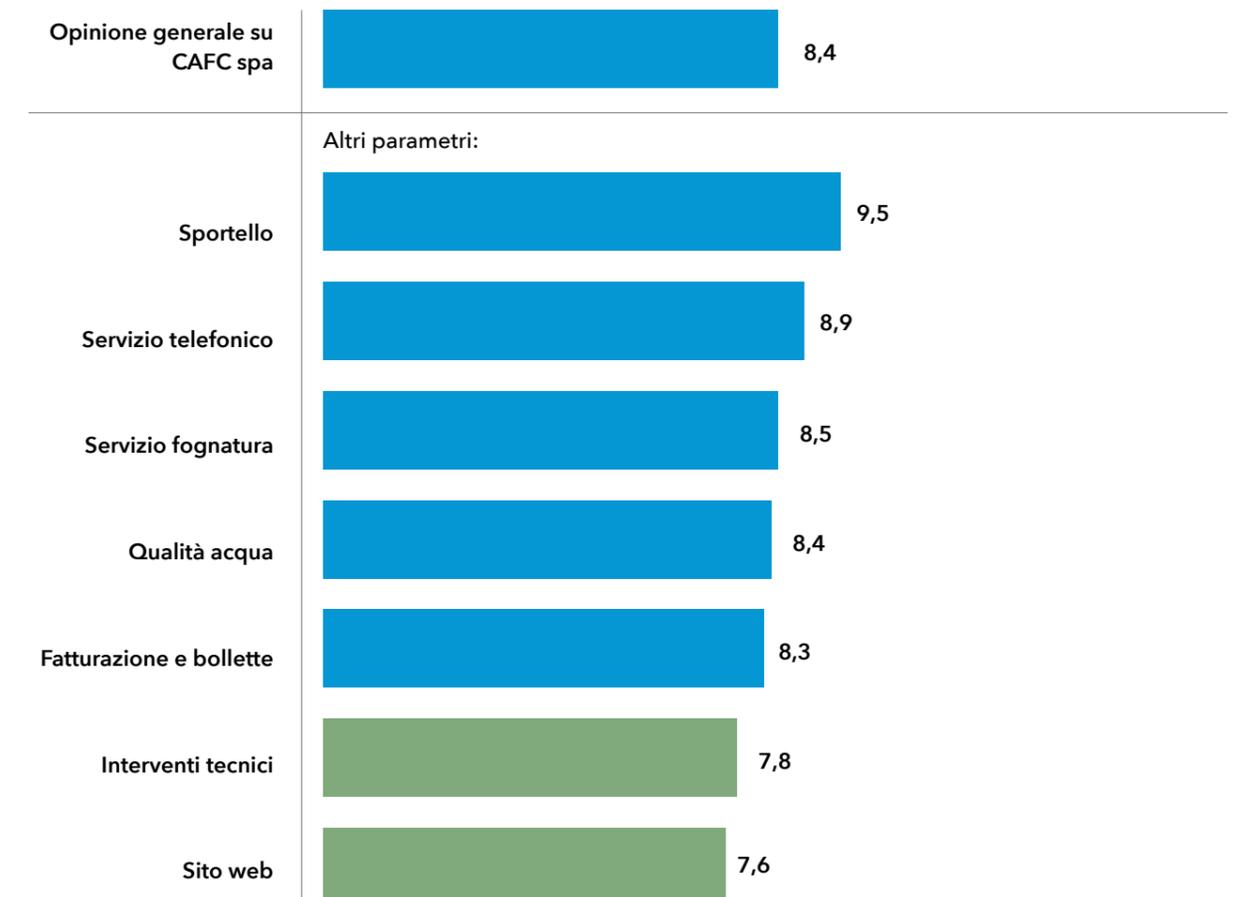
- Qualità dell'acqua erogata
- Interventi tecnici

- Servizio fognatura
- Fatturazione dei servizi
- Servizio telefonico (Numero Verde)
- Servizio allo sportello
- Web e servizio Sportello On-line
- Opinione generale su CAFC

In quasi tutte le aree tematiche la soddisfazione dell'utenza ha raggiunto un punteggio *ottimo* (da 8,0 a 10), ad eccezione delle aree Interventi tecnici e Web e Servizio Sportello On-line che hanno ottenuto un punteggio buono (da 6,0 a 7,9), ma con valori quasi prossimi a ottimo ricevendo rispettivamente 7,6 e 7,8.

Riepilogo dei principali parametri nel 2023

(voto medio: minimo 1 - massimo 10)



Andando più nel dettaglio:

- riguardo l'area **Qualità dell'acqua**, i valori più alti (oltre l'8) riguardano la limpidezza, l'odore e il sapore; meno alti ma in ogni caso superiori al 6,5 sono i parametri relativi alla pressione, qualità/prezzo e calcare;
- riguardo l'area **Interventi Tecnici**, la domanda che ha ricevuto un punteggio più basso è stata quella relativa alla tempestività di risoluzione dei problemi (7,2), mentre rispetto ai tempi e alle modalità di preavviso delle interruzioni e riguardo alla soddisfazione di risoluzione dei problemi il punteggio è molto vicino all'8 (7,9). Sempre riguardo a questa area la cortesia dei tecnici è invece notevolmente apprezzata (8,9);
- in merito invece all'area **Web e Servizio Sportello On-line** il punteggio minore è stato ottenuto dalla facilità di accesso al servizio Sportello On-line e dalla

gestione delle pratiche (7,4) mentre la chiarezza e completezza dei contenuti del sito web è prossima all'8 (7,8);

- **l'area che ha ricevuto il punteggio più alto è Servizio allo sportello (9,5)**, dove sono stati indagati la competenza degli operatori (9,6), la chiarezza delle informazioni date dagli operatori (9,6) e la cortesia degli stessi (9,6). Sempre in questo campo il 47% del campione ha risposto di essere soddisfatto degli orari di attivazione dello sportello.

In conclusione, l'opinione generale sulla Società si conferma con un punteggio ottimo pari a 8,4, in linea con l'anno precedente (8,5) e in netto miglioramento rispetto al decennio precedente (7,3 nel 2012).

05

LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO



Gestione della risorsa idrica

Il servizio di fognatura e depurazione

Un approccio circolare ai rifiuti

Energia ed emissioni

Tutela e conservazione della biodiversità

CAFC si occupa della gestione del Servizio Idrico Integrato, comprensivo di acquedotto, fognatura e depurazione, all'interno del territorio assegnato. Tuttavia, in alcune parti di questa area, la copertura dei vari segmenti del SII non è completa, principalmente a causa dei seguenti fattori:

- Un considerevole numero di utenze utilizza sistemi di auto-provvigionamento, come pozzi domestici e vicinie, a causa di radicate tradizioni locali, soprattutto nella zona Bassa Friulana orientale.
- La presenza di una copertura fognaria incompleta,

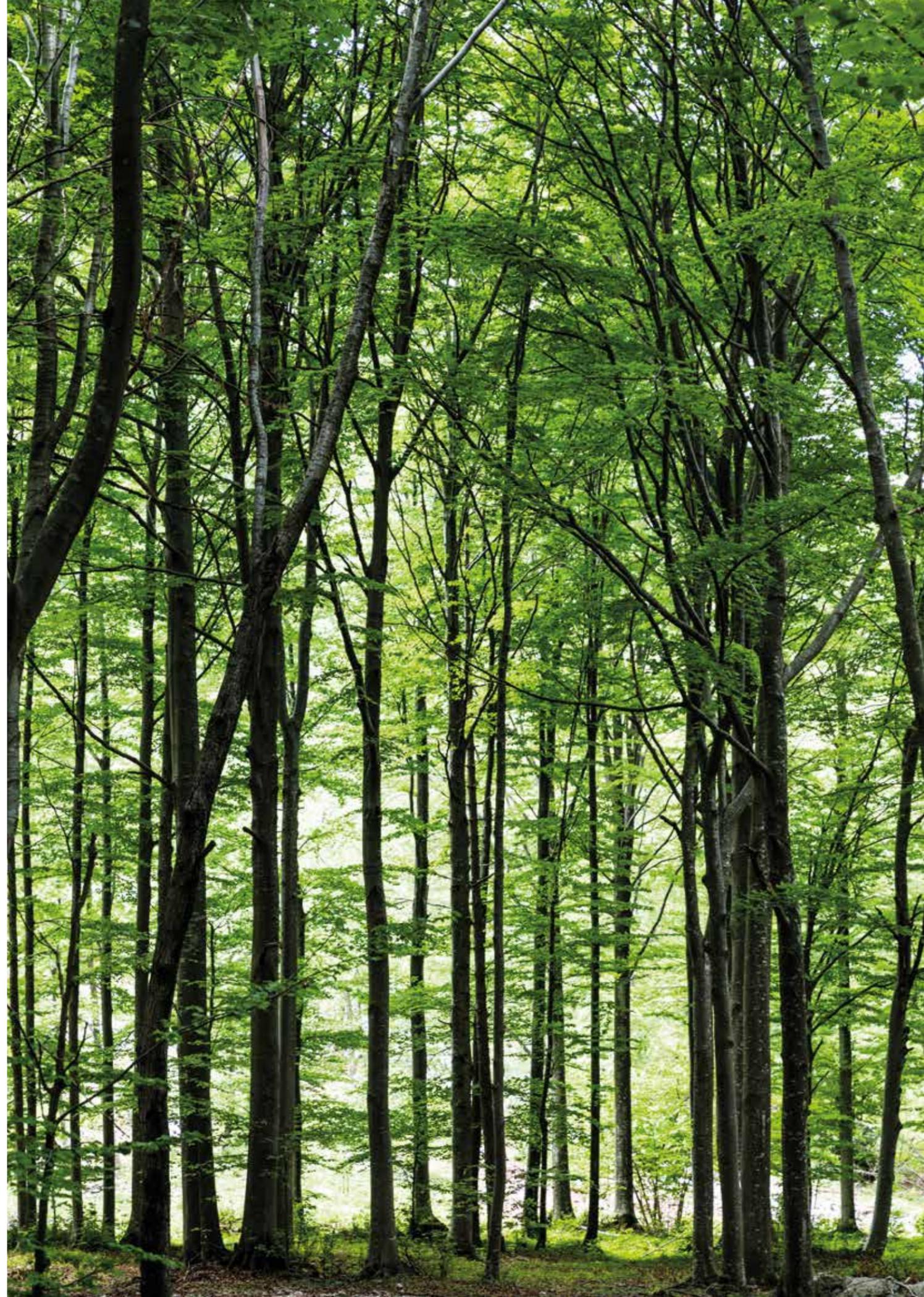
soprattutto nelle aree rurali con insediamenti isolati.

Le utenze di CAFC, ossia i contratti attivi con la Società, sono 208.742 al 31 dicembre 2023. Tuttavia, ad un contratto possono corrispondere più unità, ad esempio nel caso dei condomini: se si considerano le singole unità abitative/non abitative servite si ottengono le utenze finali servite, che sono 296.613. Delle utenze finali servite, il 74% sono abitanti residenti, il 17% non residenti e il restante 9% sono non abitanti.

Bacino servito nel triennio

UDINE	Unità di misura	2021	2022	2023
Superficie servita	km ²	4.641	4.642	4.642
Utenze servite	n.	207.331	207.627	208.742
Unità finali servite	n.	294.632	296.104	296.613
- di cui abitanti residenti	n.	219.727	219.239	219.684
- di cui abitanti non residenti	n.	48.961	50.746	50.583
- di cui non abitanti	n.	25.944	26.119	26.346
Utenze servite acquedotto	n.	188.403	189.069	189.572
Utenze servite fognatura	n.	175.533	175.922	177.254
Utenze servite depurazione	n.	156.647	157.299⁶⁵	158.057

⁶⁵ Il dato differisce da quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.





GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA



Il servizio acquedotto si occupa di operazioni fondamentali che includono assicurare un costante approvvigionamento di acqua potabile e garantire la sua distribuzione, nonché mantenere e migliorare gli impianti di captazione e le reti di distribuzione.

La rete idrica di CAFC si estende su un **territorio di 4.642 km²**, caratterizzato da una notevole varietà geografica: si estende dalla frontiera con l'Austria fino alla costa adriatica e dal confine occidentale dell'ex Provincia di Udine fino al confine di stato con la Slovenia. Quest'area abbraccia sia regioni montane con piccoli insediamenti sparsi su vaste estensioni, sia regioni collinari e pianeggianti, comprendenti la città di Udine e numerosi centri rurali. Il territorio servito include anche la rinomata località turistica di Lignano Sabbiadoro e diverse importanti zone industriali, quali la Zona Industriale Ausa Corno (ZIAC), la Zona Industriale Udinese (ZIU), la Zona Industriale di Osoppo, Buja, Gemona del Friuli (CIPAF), e la zona industriale di Amaro (COSILT).

La popolazione residente servita con l'acquedotto è pari a 409.820 persone, a cui si aggiunge la popolazione fluttuante pari a 148.838. Le utenze servite dall'acquedotto sono pari a 189.572.

L'acqua fornita proviene per la quasi totalità dal territorio della provincia di Udine e in piccola parte dalla provincia di Pordenone (acquistata da un altro gestore del SII). La risorsa viene prelevata da 71 pozzi, 539 sorgenti e 19 prese superficiali. La **rete idrica** di CAFC è lunga **5.706 km** ed è servita da cinque principali opere di presa, tra cui l'impianto di Molino del Bosso che ospita l'impianto di captazione principale. Il consumo dell'acqua prelevata avviene per la maggior parte a scopo idropotabile nei comuni gestiti da CAFC mentre un piccolo quantitativo viene venduto.

L'attività di prelievo d'acqua dalle opere di presa del territorio

avviene sulla base di concessioni idriche rilasciate dalla Regione FVG a fronte di verifiche e studi preliminari che dimostrano l'assenza di impatto significativo dell'attività sull'equilibrio dei bacini idrografici, a condizione che vengano rispettate determinate prescrizioni quali, ad esempio, l'introduzione di modulatori di portata e misuratori.

In alcuni casi il prelievo d'acqua ad uso idropotabile può risentire della ridotta disponibilità idrica dell'opera di presa superficiale della Società causata dal prelievo per uso idroelettrico effettuato da terzi a valle del punto di presa di CAFC.

Valutando la situazione dei bacini e delle aree di prelievo tramite l'Atlante del rischio idrico⁶⁶, attualmente il 4% delle opere di presa gestite dalla Società ricade in zone ad alto stress idrico, il 71% in bacini a medio-alto stress mentre solamente il 25% delle captazioni avviene in invasi a basso stress idrico.

Nel 2023 sono stati **prelevati** in totale **70.802.214,9 metri cubi di acqua**, in leggera diminuzione (-1%) rispetto al 2022. Si tratta totalmente di acqua potabile, ossia con un contenuto uguale o minore di 1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte. L'83% dei volumi prelevati proviene da aree a stress idrico. La maggior parte (76%) viene prelevata da falda o fonti sotterranee tramite i pozzi, seguita dalle sorgenti (22,6%) e in misura residuale da acqua superficiale (0,6%). Una piccola quota (0,7%) viene acquistata all'ingrosso da altri gestori.

Nel corso del 2023 è stata completata la stesura del Masterplan Acquedotti FVG, avviato alla fine del 2021 e promosso dai sette gestori del SII della regione. Il Piano ha lo scopo di individuare possibili connessioni tra i sistemi idrici dei gestori al fine di garantire un supporto reciproco in caso di avarie parziali o totali delle principali fonti di approvvigionamento, tramite la realizzazione di apposti collettori.

Il Masterplan identifica scenari di rischio e di impatto potenziale, e in base a ciò propone interventi secondo una pianificazione e una realizzazione che rendano veramente resilienti tutti gli acquedotti, con solide basi per gli investimenti e per il reperimento delle risorse economiche necessarie, partecipando ai bandi pubblici in tal senso.

Visti gli eventi siccitosi sempre più ricorrenti, il Piano è stato inoltre dotato di un documento di Proposta di **Piano Operativo per la Crisi Idropotabile** che ha l'obiettivo di definire la strategia generale che le istituzioni e i gestori del SII del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto Orientale devono mettere in atto per prepararsi a fronteggiare gli impatti degli eventi siccitosi sulla regolarità del servizio di fornitura di acqua potabile.

⁶⁶ Si tratta dello strumento Aqueduct Water Risk Atlas (<https://www.wri.org/aqueduct>) del World Resources Institute, un dataset di mappe e analisi sui rischi idrici presenti e futuri, tramite cui è possibile valutare il livello di stress idrico per le varie aree geografiche. Le valutazioni effettuate tramite il WRI potrebbero risentire di prelievi per differenti usi, tra cui le irrigazioni.

L'acqua prelevata nel triennio (metri cubi)^{67 68}

	2021		2022		2023	
	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico	Tutte le aree	Aree a stress idrico
Acqua da captazione superficiale (fiume, laghi, etc.)	391.000	124.000	390.962	133.000	447.781,4	132.874,0
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000mg/L)	391.000	124.000	390.962	133.000	447.781,4	132.874,0
Acqua di sorgenti	16.012.000	6.284.000	15.152.286	6.150.000	16.030.610,7	5.859.856,0
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	16.012.000	6.284.000	15.152.286	6.150.000	16.030.610,7	5.859.856,0
Acqua di falda o da fonti sotterranee	55.070.000	52.845.000	55.807.577	53.607.000	53.801.277,8	52.684.730,6
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	55.070.000	52.845.000	55.807.577	53.607.000	53.801.277,8	52.684.730,6
Acqua acquistata all'ingrosso (da altri gestori)	445.000	-	454.505,0	314.000,0	522.545,0	418.148,0
- di cui acqua dolce (solidi disciolti totali <=1.000 mg/L)	N.d	N.d	454.505	314.000,0	522.545,0	418.148
Totale	71.918.000	59.253.000	71.805.331	60.204.000	70.802.214,9	59.095.608,5
- di cui acqua potabile (<=1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)	71.473.000	59.253.000	71.805.331	60.204.000,0	70.802.214,9	59.095.608,5

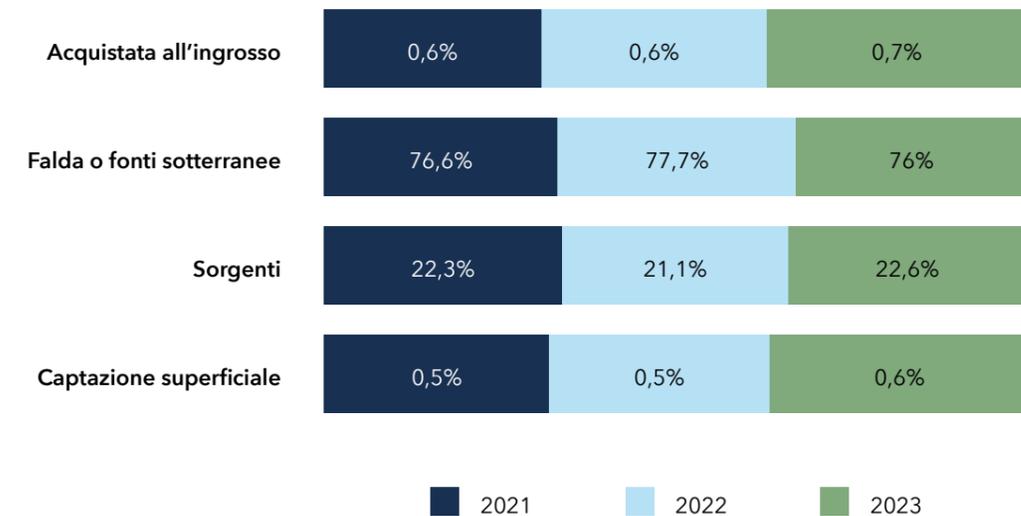
⁶⁷ I dati relativi al 2022 discordano rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

⁶⁸ I volumi di processo provengono prevalentemente da strumenti di misura di portata installati presso le opere di presa, gli impianti ed i punti di scambio con altri gestori ed in parte da stime basate sul calcolo del fabbisogno idrico delle aree servite. I volumi d'utenza ed il conteggio delle utenze stesse derivano da estrazione ed elaborazione di dati dall'applicativo gestionale utenze. In particolare, i quantitativi consumati provengono quasi totalmente da letture eseguite ai contatori d'acqua installati presso gli allacci delle utenze alla rete di distribuzione acquedotto, salvo i casi delle utenze prive di contatore per le quali il consumo viene attribuito a forfait.

La stima dei quantitativi d'acqua prelevati dall'ambiente si basa sull'individuazione del fabbisogno idrico delle aree servite, calcolato assegnando un consumo idrico giornaliero pro capite a ciascuno degli abitanti residenti della zona di interesse. Per le aree a forte attrazione turistica si considera anche il fabbisogno idrico della popolazione fluttuante, intesa come insieme di persone che occupano solo temporaneamente strutture alberghiere o seconde case e quindi costituiscono una fonte di consumo idrico limitata nel tempo. Per quanto attiene la stima dei volumi d'utenza, nei casi di allacci privi di contatore viene assegnato un valore forfettario di consumo idrico così calcolato:

- Utenze di tipo abitativo residente: 73 mc/anno per ciascun componente del nucleo familiare;
- Utenze di tipo abitativo non residente: 73 mc/anno per l'utenza;
- Utenze di tipo non abitativo (esclusi gli antincendio): 73 mc/anno assegnati ad una quantità pari a (n° addetti/3) arrotondata in eccesso;
- Utenze antincendio: 365 mc/anno per utenza;

Per quanto riguarda i dati di volume non sono state effettuate esclusioni. Si precisa tuttavia che la rete acquedottistica a servizio della ZIU di Udine è privata, di proprietà del Consorzio di Sviluppo Economico del Friuli, e CAFC si occupa solamente di gestirla, per conto del Consorzio. Pertanto, tale rete non rientra di per sé nel perimetro ordinario della gestione di acque per usi civili, perché è a servizio di usi industriali e perché la titolarità dell'infrastruttura non è pubblica ma privata.

Le fonti dell'acqua servita nel triennio


Tra le iniziative che CAFC ha proseguito nel 2023 vi è anche la partecipazione avviata l'anno precedente al progetto "Strategies and Technologies for United and Resilient Critical Infrastructures and Vital Services in Pandemic - Stricken Europe - SUNRISE" inquadrato nel programma **Horizon Europe Framework Programme (HORIZON)**. CAFC rappresenta **l'unico partner italiano nel settore del SII** e ha **ottenuto un finanziamento di 171.763 euro** (pari al 70% dell'importo totale ovvero 245.375€). La Società si occuperà dei seguenti temi all'interno del programma: "Risk-based Access Control, Demand Prediction and management e Cyber-Physical Resilience".

Nel 2023 per portare avanti le attività aziendali CAFC ha **consumato 14.917 metri cubi di acqua⁶⁹**, dei quali 6.187 m³ per uso civile, ossia per il consumo delle sedi,

degli uffici e degli spazi annessi, mentre 8.730 m³ sono stati consumati **per uso industriale**, finalizzati alla gestione del SII. Rispetto al 2022 si registra una diminuzione significativa (-70%) dei volumi consumati, data principalmente dalla riduzione degli usi industriali in seguito alla riduzione dei consumi dei depuratori che vanno a servire alcune reti industriali che, nel corso del 2023, hanno previsto dei fermi alla produzione. Un altro significativo apporto alla riduzione è dovuto alla riparazione delle perdite identificate. Relativamente agli usi civili, nel 2023 c'è stato un decremento dei consumi in tutto il territorio gestito da CAFC al quale va ad aggiungersi anche il fermo produzione nelle centraline idroelettriche gestite da CAFC.

Il 78% dei consumi complessivi proviene da aree a stress idrico.

⁶⁹ I consumi idrici interni a CAFC sono stati ottenuti mediante l'estrazione di dati dal gestionale utenze, con riferimento alle utenze intestate a CAFC ed ai volumi misurati ai rispettivi contatori.

I consumi di CAFC nel triennio (metri cubi)⁷⁰

	2021			2022			2023		
	Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale	Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale	Consumi a uso civile	Consumi a uso industriale	Totale
Consumi interni complessivi	7.000	44.000	51.000	9.503	39.676	49.179	6.187	8.730	14.917
- di cui aree a stress idrico	3.000	43.000	46.000	5.148	39.124	44.272	3.077	8.580	11.657
% stress idrico	43%	98%	90%	54%	99%	90%	50%	98%	78%

4.642 km²

di superficie servita

409.820

popolazione residente servita col servizio acquedotto

71

pozzi

148.838

la popolazione fluttuante

5.706 km

di rete di acquedotto

539

sorgenti

189.572

utenze servite col servizio acquedotto

14.917 m³

di acqua consumata dal gestore

19

prese superficiali

70.802.214,9 m³

di acqua prelevata

La gestione sostenibile delle risorse idriche richiede un impegno significativo nella **riduzione delle perdite nelle reti di approvvigionamento idrico**. Le perdite eccessive, derivanti da rotture delle condutture, obsolescenza degli impianti, sottrazioni non autorizzate dalla rete, consumi non autorizzati, errori di misurazione dei contatori e altri fattori, generano impatti negativi sia sul fronte ambientale, come un uso eccessivo dell'acqua che contribuisce allo stress idrico, sia sui costi aggiuntivi per gli operatori del SII.

Tra gli standard e obiettivi di qualità tecnica stabiliti da ARERA vi è la riduzione delle perdite idriche, monitorato attraverso l'indicatore M1 sulle perdite idriche. In particolare, l'Autorità chiede la misurazione delle perdite idriche lineari (M1a), pari al rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete acquedotto in un determinato anno, che nel caso di CAFC sono pari a 14,41 m³/km/gg per il 2023, inferiori alla media nazionale di 17,9 m³/km/gg; si chiede poi

di monitorare le perdite idriche percentuali (M1b), che derivano dal rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema acquedotto in un determinato anno e che per CAFC sono pari al 49,3% nel 2023, più alte della media nazionale pari a 41,8%⁷¹.

La classe di appartenenza del macro-indicatore M1 per CAFC pertanto corrisponde alla "D". L'appartenenza a una classe di merito diversa dalla "A" prevede il perseguimento di obiettivi di miglioramento a stadi successivi, verificati su base biennale, fino al raggiungimento della Classe A il cui obiettivo è il mantenimento. Nel caso specifico, l'obiettivo posto da ARERA⁷² di ridurre del 5% annuo il valore dell'indicatore è particolarmente sfidante per la Società per via dell'estensione e morfologia del territorio. I km di rete pro-capite sono infatti molto elevati in quanto il territorio è particolarmente vasto e in alcune zone ha una bassissima densità di popolazione.

LE PERDITE IDRICHE NEL TRIENNIO (NON GRI)

	2021	2022 ⁷³	2023
M1a - Perdite idriche lineari (m ³ /km/gg)	15,07	14,98	14,41
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	48,8%	48,7%	49,3%
Classe macro - indicatore M1	D	D	D

⁷¹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 163 gestioni, con una copertura dell'84,6% della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

⁷² Si rimanda al paragrafo "Investimenti in qualità tecnica" nel capitolo 3 per gli obiettivi di qualità tecnica posti al gestore da parte di ARERA.

⁷³ I dati relativi al 2022 discordano da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

⁷⁰ I dati discordano da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.



Per contenere i costi e migliorare la qualità del servizio fornito agli utenti CAFC attua azioni mirate sulle infrastrutture dell'acquedotto al fine di limitare le perdite nella distribuzione. Nel 2023 sono stati sottoposti a controllo 2.300 km di rete e sono state effettuate 1.824 riparazioni di rete, risanando 21,12 km della stessa. L'impegno alla realizzazione di investimenti per la riduzione delle perdite è contenuto nel Programma degli Interventi 2020-2023 attinente al periodo regolatorio MTI-3 approvato da AUSIR e da ARERA.

Inoltre, CAFC, insieme agli altri gestori della Regione FVG, ha implementato un progetto nell'ambito della Missione 2 ("Rivoluzione Verde e Transizione Ecologica"), Componente 4 ("Tutela del territorio e della risorsa idrica") del PNRR: **Smart Water Management - Gestione avanzata dei sistemi idrici per la riduzione delle perdite sulle reti di distribuzione del Friuli-Venezia Giulia e del Veneto Orientale**. Il progetto prevede l'accelerazione di un processo di ottimizzazione del servizio idrico per la riduzione del livello di perdite mediante il monitoraggio dei parametri funzionali, l'analisi del com-

portamento della rete e la distrettualizzazione; attraverso questi processi di digitalizzazione delle reti e controllo delle pressioni si conta di arrivare a incrementare il numero delle riparazioni delle perdite occulte, con l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, risparmiando complessivamente entro la fine del 2025 ben 6,2 milioni di metri cubi di acqua con la riduzione del 20% dell'attuale parametro delle perdite idriche lineari. Il processo di digitalizzazione avviato con il progetto Smart Water Management si è prefissato il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Installazione di 18.800 smart meters presso la città di Udine;
- Rete idrica oggetto di rilievo: 2.007 km;
- Rete idrica oggetto di modellazione idraulica: 1.052 km;
- Rete idrica oggetto di nuova distrettualizzazione: 2.007 km;
- Installazione di 19.800 contatori Smart Meter;
- Rete idrica indagata con attività di ricerca perdite 11.180 km.

Perdite idriche lineari:

14,41
m³/km/gg CAFC

17,9
m³/km/gg gestori idrici italiani⁷⁴

Perdite idriche percentuali:

49,3%
CAFC

41,8%
media gestori idrici italiani⁷⁵



⁷⁴ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 163 gestioni, con una copertura dell'84,6% della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

⁷⁵ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 163 gestioni, con una copertura dell'84,6% della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

Per incentivare la riduzione delle interruzioni del servizio, ARERA richiede il monitoraggio dell'indicatore di qualità tecnica M2, che calcola la somma delle ore di interruzione del servizio, programmate e non, verificatesi durante l'anno. Questo valore è moltiplicato per il numero di utenti finali interessati all'interruzione e rapportato al numero totale di utenti finali serviti.

Nel 2023 questo indicatore per CAFC è pari a 2,62, ben al di sotto della media nazionale di 54,45⁷⁶ mantenendo

il livello dell'anno precedente. Il gestore si mantiene quindi in classe A e conferma il giudizio positivo ottenuto negli anni precedenti. Si continuano ad effettuare interventi mirati per garantire il funzionamento ininterrotto degli impianti di prelievo e trattamento dell'acqua potabile e l'obiettivo per i prossimi anni è quello di mantenere le performance attuali per rimanere in classe A.

LE INTERRUZIONI DI SERVIZIO NEL TRIENNIO (NON GRI)

	2021	2022	2023
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	2,20	2,08 ⁷⁷	2,62
Classe macro-indicatore M2	A	A	A

2,62
valore medio di ore di interruzioni per utente all'anno

54,45
gestori idrici italiani⁷⁸

Prima di raggiungere le case dei cittadini, l'acqua distribuita attraversa un **rigoroso sistema di controlli per garantirne la sicurezza e la potabilità**⁷⁹. Lungo il percorso, potrebbe essere necessario utilizzare trattamenti come l'esposizione a raggi UV e l'impiego di reagenti disinfettanti a base di cloro, come il biossido di cloro, per assicurare la disinfezione dell'acqua⁸⁰. Inoltre, potrebbe essere richiesto un processo di filtrazione con sabbia e/o carbone attivo per rimuovere eventuali sostanze chimiche nocive in modo preventivo. Il dosaggio dei reagenti è completamente automatizzato e controllato tramite il sistema di supervisione SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition), con controlli ridondanti sulle concentrazioni immesse, per garantire il rispetto delle normative vigenti.

Diverse **fasi della filiera di acquedotto** sono **sogette al controllo della qualità** delle acque destinate al consumo umano, incluse le fonti di acqua grezza, durante il processo di trattamento, all'uscita dei sistemi di pompaggio e dei serbatoi di accumulo per monitorare la qualità nell'erogazione, presso le fontane pubbliche sul territorio e prima del contatore d'utenza.

L'ufficio incaricato della pianificazione e dell'esecuzione dei monitoraggi della qualità dell'acqua sul territorio è l'ufficio servizio qualità delle acque e WSP (Water Safety Plan). Il personale specializzato esegue campionamenti e analisi dei parametri, concentrandosi su parametri chimico-fisici e microbiologici. CAFC svolge le sue analisi in conformità agli standard stabiliti dall'ISPRA (Istituto

⁷⁶ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura dell'85% circa della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

⁷⁷ Il dato discorda da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

⁷⁸ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura dell'85% circa della popolazione residente italiana (49,0 milioni di abitanti).

⁷⁹ Nella home page del sito internet aziendale (www.cafcspa.com) è presente un link con la denominazione "Analisi dell'acqua" attraverso il quale è possibile consultare le analisi delle acque potabili distribuite nella maggior parte delle aree servite da CAFC.

⁸⁰ Per maggiori informazioni sulla disinfezione dell'acqua si rimanda al vademecum disponibile alla seguente pagina web: <https://www.cafcspa.com/ProxyVFS.axd?snode=19469&stream=>.

Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), includendo analisi di verifica e di routine su oltre 65 parametri chimico-fisici e batteriologici.

ARERA monitora le performance dei gestori in termini di qualità tecnica dell'acqua attraverso l'indicatore M3, basato su tre indicatori semplici, per garantire il rispetto degli standard di qualità e sicurezza dell'acqua:

- **Ordinanze di non potabilità** (M3a): nel 2023 sono state emanate 6 ordinanze di non potabilità e l'indicatore, espresso in termini di utenze coinvolte e durata di ciascuna ordinanza rispetto alle utenze complessive, è risultato pari a 0,005% per CAFC, inferiore alla media nazionale pari a 0,088%⁸¹.
- **Campioni non conformi ai limiti di legge** (M3b), pari al 3,32% del totale di campioni prelevati, al di sotto

della media dei gestori italiani pari a 3,95%⁸². Il totale dei campioni prelevati nel 2023 è 2.818, ossia il 135% in più rispetto al numero minimo di campioni che il gestore è tenuto a eseguire (1.200).

- **Parametri non conformi ai limiti di legge** (M3c), pari a 0,37% nel 2023, leggermente superiore rispetto alla media nazionale pari a 0,23%⁸³. In totale sono stati analizzati 61.435 parametri nell'anno di rendicontazione.

Il gestore, quindi, rientra in classe C rispetto a tale macro-indicatore. Le non conformità riscontrate sono riconducibili a superamenti di parametri microbiologici legati a variazioni di torbidità di piccole sorgenti a servizio di acquedotti rurali in zona montana e a malfunzionamenti dei sistemi di disinfezione.

La qualità dell'acqua di CAFC nel triennio

	2021	2022	2023
Campioni analizzati totali (n.)	3.862	3.688	2.818
Parametri analizzati totali (n.)	80.866	65.675	61.435
M3a - Ordinanze di non potabilità (%)	0,003%	0,001%	0,005%
M3b - Campioni non conformi ai limiti di legge (%)	3,58%	2,79%	3,32%
M3c - Parametri non conformi ai limiti di legge (%)	0,33%	0,50%	0,37%
Classe macro-indicatore M3	C	C	C

Nel 2023 inoltre è stata recepita in Italia la direttiva rivista sulle acque potabili (2020/2184), con D. Lgs. 18/2023. Tra le novità stabilite per garantire una elevata qualità dell'acqua potabile, la direttiva contiene norme di sicurezza aggiornate e stabilisce un elenco delle **sostanze emergenti da tenere sotto controllo**, come le microplastiche, gli interferenti endocrini e nuovi tipi di sostanze chimiche da monitorare. Il Decreto contiene quindi aggiornamenti sui requisiti minimi che i parametri ana-

lizzati nelle acque destinate al consumo umano devono rispettare.

Di seguito si riporta l'intervallo di valori minimo e massimo di alcuni parametri oggetto di interesse da parte della popolazione riguardo l'acqua di CAFC (medie dei valori rilevati nell'anno) confrontato **con i valori richiesti dal D.Lgs 18/2023**.

	Unità di misura	Legge n.18/2023	Valori medi CAFC ⁸⁴
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	scala pH	6,5 - 9,5	7,7
Residuo secco a 180°	mg/l	1500	300,0
Solidi disciolti totali	mg/l	≥ 100	319,8
Durezza	°F	≥ 15	24,9
Calcio	mg/l	≥ 30	68,8
Magnesio	mg/l	≥ 10	18,8
Ammonio	mg/l	0,5	< 0,05
Alluminio	mg/l	200	< 5
Cloruri	mg/l	250	3,0
Sodio	mg/l	200	2,9
Solfati	mg/l	250	83,0
Ferro	mg/l	200	32,5
Manganese	mg/l	50	< 5
Nitrati	mg/l	50	3,8
Nitriti	mg/l	0,5	< 0,05
PFAS totale	mg/l	50	N.d

⁸¹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

⁸² Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

⁸³ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

⁸⁴ Si tratta dei valori dell'opera di presa Molino del Bosso che serve il bacino di utenza più grande tra le altre opere.



Al fine di garantire la sicurezza dell'acqua potabile, inoltre, la Società opera delle **analisi specifiche** definite **FMEA** (Failure Mode and Effects Analysis), grazie alle quali avviene una divisione in 5 classi di dati (r1, r2, ...r5), che permettono di analizzare eventuali trend rispetto ai singoli indicatori e di vedere se ci si sta avvicinando o meno al limite vigente. Ciò permette di mitigare gli impatti su ambiente e persone ma anche di limitare eventuali conseguenze per la Società causate da un superamento. Grazie a tali operazioni si agisce infatti preventivamente su indicatori che ad esempio potrebbero mostrare tendenza di crescita e avvicinamento ai limiti vigenti. Tali analisi vengono fatte per singola falda, e vengono effettuate solo per le acque potabili.

Già dal 2018 CAFC ha avviato l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)** in un percorso comune all'interno della Rete dei Gestori del Friuli-Venezia Giulia. I PSA, attualmente in corso di elaborazione, attuano un approccio "risk-based", fondato cioè su un'analisi dei rischi specifico per ogni territorio/sistema idrico **per offrire un'ulteriore garanzia al cittadino e alla comunità sulla qualità delle acque fornite e sulla qualità e continuità del servizio** che il gestore eroga.

I PSA tuteleranno le risorse idriche sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, contribuiranno ad apportare benefici ambientali supportando un consumo consapevole, raggiungibile anche grazie all'aumentata fiducia del cittadino nell'acqua distribuita.

Tra le novità portate dalla ricezione con D. Lgs. 18/2023 della direttiva rivista sulle acque potabili vi è stata la pubblicazione da parte dell'Istituto Superiore di Sanità delle nuove linee guida nazionali per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua. Alla luce delle modifiche normative, CAFC sta quindi revisionando tutte le procedure, i piani di campionamento e analisi del rischio per il corretto riallineamento alle disposizioni tecniche e di legge.

L'attuazione dei piani di sicurezza dell'acqua su tutti i sistemi idropotabili di CAFC, in azione combinata con il Masterplan acquedotti ed il Piano Operativo Crisi Idropotabile, consentirà di **sviluppare la corretta strategia generale per fronteggiare le emergenze legate al cambiamento climatico.**

3,32%

campioni non conformi ai limiti di legge

0,37%

parametri non conformi ai limiti di legge

0,005%

incidenza delle ordinanze di non potabilità

3,95%

media gestori idrici italiani⁸⁵

0,23%

media gestori idrici italiani⁸⁶

0,088%

media gestori idrici italiani⁸⁷

⁸⁵ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

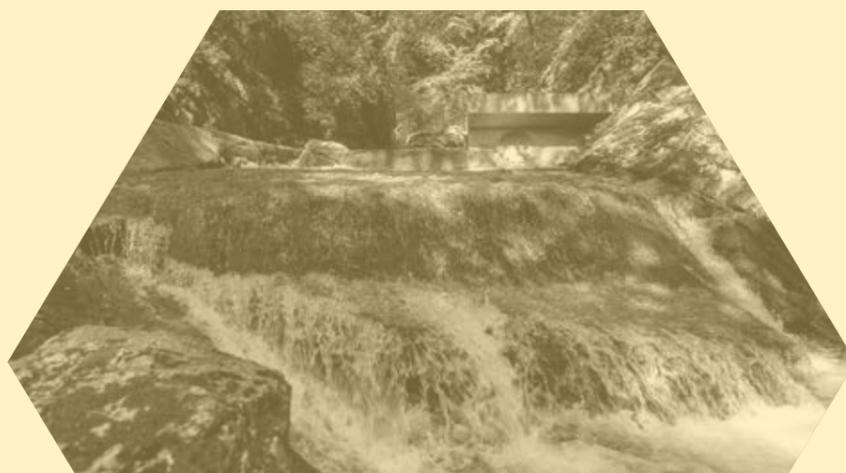
⁸⁶ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).

⁸⁷ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 164 gestioni, con una copertura di circa l'86,0% della popolazione residente italiana (49,8 milioni di abitanti).



IL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

2



LA FOGNATURA

La **rete fognaria di CAFC** comprende un totale di **3.781 chilometri** di tubature. La maggior parte di esse è di tipo misto, estendendosi per 3.506 chilometri, mentre quelle destinate alle acque nere coprono una distanza di 275 chilometri.

Il sistema fognario serve complessivamente **177.254** utenze, rappresentando l'84,92% del totale delle utenze gestite da CAFC, che ammontano a 208.742 nel 2023. La popolazione residente che beneficia del servizio fognario è di 404.262 abitanti. Nel corso del 2023, sono stati condotti 293 sopralluoghi per la realizzazione di nuove connessioni fognarie private, da eseguire successivamente all'ottenimento dei necessari nulla-osta. Inoltre, sono state inviate 820 avvisi di notifica ai vari Comuni riguardo all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria in seguito alla costruzione di nuove condotte. Infine, sono stati effettuati 306 allacciamenti alla rete fognaria situata lungo le strade per servire nuove utenze.

Le acque reflue vengono trasportate attraverso la rete fognaria fino ai depuratori, dove vengono sottoposte a trattamento. La Divisione Operativa responsabile del servizio fognatura svolge diverse attività, tra cui la gestione diretta e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti fognari, la gestione delle autorizzazioni e dei nulla osta allo scarico, nonché degli allacciamenti.

Nel dettaglio, CAFC gestisce **1.477 impianti della rete fognaria**, tra cui 360 sollevamenti fognari e idrovore, 1.103 manufatti di sfioro e scaricatori, e 14 sottopassi stradali.

Il Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro costituisce il fondamento per definire le politiche, gli impegni e le prestazioni riguardanti tutte queste attività.

Le operazioni del servizio di gestione della fognatura generano diversi impatti, che vengono valutati attraverso il **macro-indicatore ARERA M4 Adeguatezza del sistema fognario**, il quale valuta l'efficacia nel limitare l'impatto ambientale causato dal trasporto delle acque reflue attraverso 3 indicatori specifici:

- **Allagamenti e sversamenti della fognatura (M4a):** nel 2023 si sono verificati 0,77 episodi ogni 100 km di fognatura, un dato inferiore alla media nazionale di 4,6 episodi ogni 100 km⁸⁸.
- **Presenza di scaricatori di piena non adeguati (M4b):** nel 2023 questi in CAFC sono pari a 0%, un dato nettamente migliore rispetto alla media nazionale di 20%⁸⁹.
- **Scaricatori di piena non controllati (M4c):** pari a 0,80% nel 2023 in CAFC.

CAFC continua a mantenere livelli di performance molto alti in questa area, dove permane nella classe migliore, la A.

⁸⁸ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

⁸⁹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

Adeguatezza della fognatura nel triennio (non GRI)

	2021	2022	2023
M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n./100 km)	0,29	0,35 ⁹⁰	0,77
M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (%)	0%	0%	0%
M4c - Controllo degli scaricatori di piena (%)	5,70%	2,33%	0,80%
Classe macro-indicatore M4	A	A	A

3.781 km

di rete fognaria

0,77

allagamento e/o sversamenti da fognatura ogni 100 km

0%

scaricatori di piena non adeguati

1.477

impianti di fognatura gestiti

4,6

 media gestori idrici italiani⁹¹
20%

 media gestori idrici italiani⁹²
LA DEPURAZIONE

Le acque reflue, costituite dalle acque meteoriche, dagli scarichi domestici e industriali degli utenti, sono convogliate verso i depuratori, dove vengono trattate secondo procedure specifiche. Le acque depurate vengono quindi rilasciate nei fiumi, nei corsi d'acqua superficiali o assorbite nel terreno.

La popolazione residente beneficiaria del servizio di depurazione ammonta a 368.583 abitanti, che corrispondono a 158.057 utenze, rappresentando il 75,72% del totale delle utenze (208.742).

La Divisione Operativa Depurazione di CAFC assume diverse responsabilità chiave, tra cui la gestione operativa degli impianti di depurazione; l'esecuzione della manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti; il coordinamento dei lavori, compresi ampliamenti, modifiche, e dismissioni; la gestione tecnico-amministra-

tiva delle autorizzazioni per lo scarico dei depuratori; la supervisione delle analisi degli scarichi, la gestione delle relazioni con gli enti di controllo e la gestione delle eventuali anomalie di funzionamento.

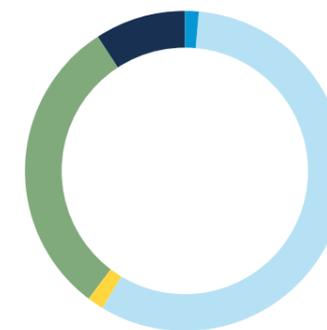
Gli impianti di depurazione sono strutturati con due linee di trattamento distinte:

- la linea acque, dedicata alla depurazione delle acque reflue al fine di garantirne la conformità prima del loro rilascio nei corpi idrici destinatari;
- la linea fanghi, incaricata della stabilizzazione e della gestione dei fanghi residui derivanti dai processi di depurazione.

La Società gestisce un totale di **518 depuratori**, di cui la maggior parte, 296, sono costituiti da vasche Imhoff e impianti di trattamento secondario, 159. Le vasche Imhoff rappresentano un dispositivo impiegato per il

trattamento dei liquami in impianti di depurazione di piccole e medie dimensioni, consentendo la sedimentazione primaria e la digestione del fango in un unico recipiente. Oltre alle vasche Imhoff e agli impianti di trattamento secondario, sono presenti 46 impianti di trattamento terziario, 8 impianti di trattamento terziario avanzato e 9 impianti di trattamento primario.

Inoltre, l'89,4% dei depuratori gestiti da CAFC ha una capacità di trattamento inferiore a 2.000 abitanti equivalenti (A.E.), seguiti da impianti che variano tra 2.000 e 9.999 A.E. (8,9%) e tra 10.000 e 99.999 A.E. (1,2%). Solo lo 0,6% degli impianti ha una capacità di trattamento superiore ai 100.000 A.E., pari a 3 impianti in totale.

Gli impianti di depurazione nel 2023 (n. e %)


1,5% Terziario avanzato
1,7% Trattamento primario
8,9% Trattamento terziario
30,7% Trattamento secondario
57,1% Imhoff



0,6% >= 100.000 A.E.
1,2% tra 10.000 e 99.999 A.E.
8,9% tra 2.000 e 9.999 A.E.
89,4% <2000 A.E.

Nel 2023 CAFC ha scaricato un totale di **67.375.319⁹³ metri cubi di acqua trattata**, di cui il 72% è stato riversato in acque superficiali, il 26% nelle acque marino-costiere e il rimanente 2% nel suolo.

La maggior parte delle acque ha subito un trattamen-

to terziario, pari al 72,8%, seguite da quelle che hanno ricevuto trattamento secondario, il 18,2%; il 7,3% delle acque reflue è stato trattato nelle vasche Imhoff mentre la restante quota ha ottenuto un trattamento primario, 1%, e terziario avanzato, 0,6%.

⁹⁰ Il dato discorda da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

⁹¹ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

⁹² Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 146 gestioni, con una copertura del 77,6% della popolazione residente italiana (44,9 milioni di abitanti).

⁹³ Il totale dei volumi trattati è in parte misurato (impianti dotati di contatore allo scarico) e in parte stimato (impianti privi di contatore) in base alla potenzialità citata nell'autorizzazione.

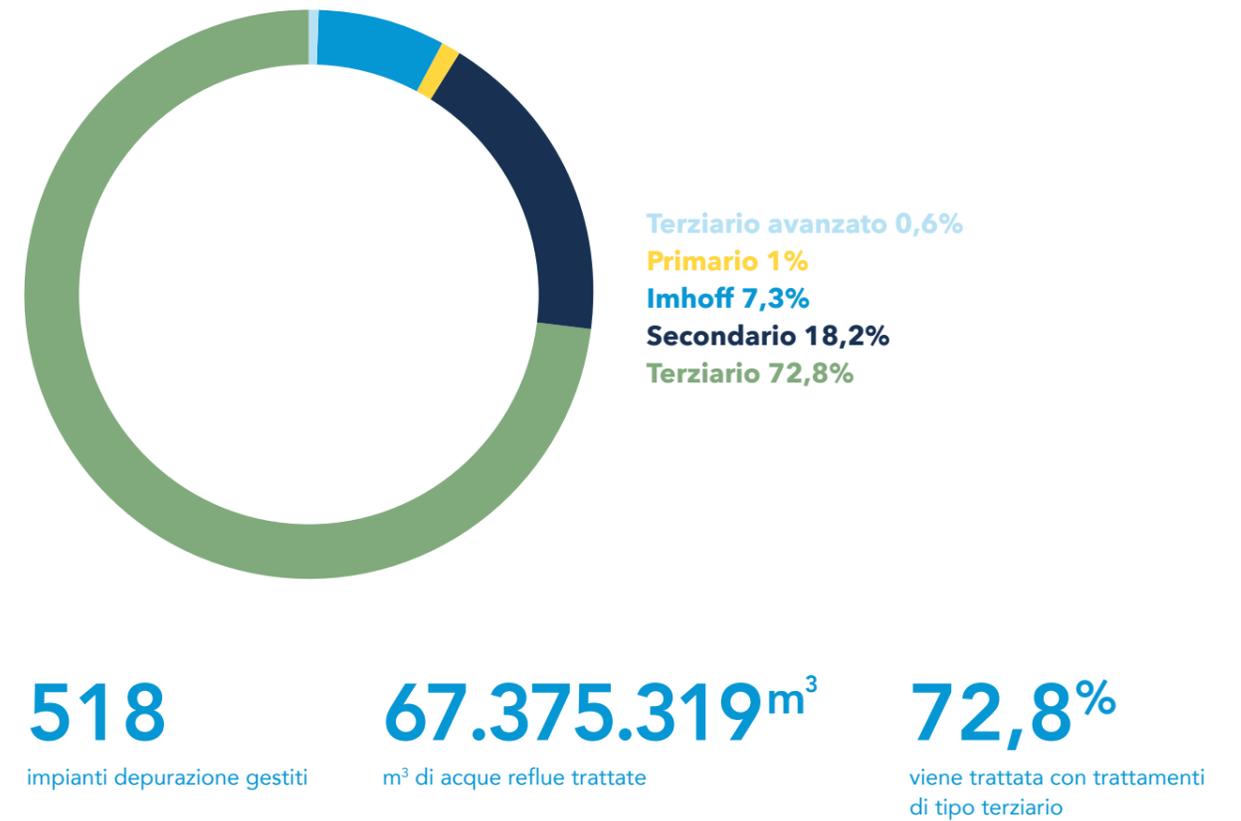
Lo scarico dell'acqua depurata (metri cubi)⁹⁴

	2021	2022	2023
Corpi idrici superficiali (fiumi, laghi, etc.)	54.259.069⁹⁵	48.253.789	48.566.375
<i>di cui acqua potabile (≤1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	54.259.069	48.253.789	48.566.375
<i>di cui altra acqua (>1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	-	-	-
Acque marino-costiere	17.976.982	16.896.411	17.776.751
<i>di cui acqua potabile (≤1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	17.976.982	16.896.411	17.776.751
<i>di cui altra acqua (>1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	-	-	-
Suolo	1.329.180	1.308.227	1.032.193
<i>di cui acqua potabile (≤1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	1.329.180	1.308.227	1.032.193
<i>di cui altra acqua (>1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	-	-	-
Totale	73.565.231	66.458.427	67.375.319
<i>di cui acqua potabile (≤1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	100%	100%	100%
<i>di cui altra acqua (>1.000 mg/L di particelle solide totali disciolte)</i>	0%	0%	0%
Media giornaliera delle acque reflue trattate (m ³ /gg)	201.548	182.077	184.590

⁹⁴ L'area è caratterizzata da un livello medio-alto di stress idrico.

⁹⁵ Il dato discorda rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

LE TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE NEL 2023 (%)



LA QUALITÀ DELLE ACQUE DEPURATE

Le acque di risulta del processo di depurazione vengono fatte confluire al mare, nei fiumi, nei corsi d'acqua superficiali o in via residuale nel suolo. Tale attività viene eseguita nel pieno rispetto dei regolamenti di legge evitando pericoli da contaminazione e garantendo la salvaguardia ambientale. L'acqua depurata deve rispettare precisi requisiti qualitativi e quantitativi definiti dalla normativa di settore come imposto dall'Amministrazione Regionale che rilascia l'autorizzazione allo scarico degli impianti di depurazione. Non vi sono altri standard applicati dall'azienda in relazione allo scarico delle acque. Non vi sono sostanze potenzialmente pericolose prioritarie per le quali gli scarichi sono oggetto di trattamento. All'interno del territorio gestito dall'Azienda è presente l'area balneare di Lignano Sabbiadoro. Per garantire e accertare il mantenimento delle condizioni di balneabilità delle acque, CAFC realizza un costante e periodico monitoraggio della qualità delle acque di mare collocate in prossimità dei diffusori dello scarico. Si tratta di verifiche aggiuntive rispetto a quelle già effettuate da ARPA, l'ente responsabile della vigilanza sulla conformità degli scarichi delle acque reflue, per garantire una maggiore tutela agli utenti finali.

Nel 2023 CAFC ha eseguito un **totale di 3.858 prelievi sui reflui**, che salgono a 4.194 se si considerano le analisi di processo. Oltre ai dati monitorati internamente dalla Società, ARERA monitora le performance dei gestori sulla linea acque attraverso il **macro-indicatore M6 Qualità dell'acqua depurata**, che valuta il tasso di superamento dei limiti tabellari del Decreto Legislativo 152/2006 nei campioni di acqua reflua scaricata. Nel 2023 secondo il metodo di calcolo effettuato da ARERA lo 0,8% dei campioni è risultato non conforme, rispetto ad una media nazionale dell'8,8%⁹⁶. Considerando invece il numero totale dei campioni svolti dalla Società, emerge che l'8,4% dei campioni è risultato non conforme. È importante precisare che i casi di non conformità vengono gestiti dall'Azienda nel rispetto delle normative vigenti e seguendo la procedura tecnica prevista dal Codice dell'Ambiente. In base all'indicatore fornito da ARERA, la classe di merito assegnata è "A", salendo quindi di livello rispetto agli anni precedenti quando la Società si trovava in classe "B". L'obiettivo aziendale è di mantenere tale riconoscimento, migliorando comunque ogni anno, come è stato fatto in passato, la prestazione.

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente nel triennio (non GRI)

	2021	2022	2023
Numero totale di campioni e analisi svolte per il settore depurazione, incluse le analisi di processo	3.882	4.210	4.194
Numero totale di campioni e analisi svolte a monte e a valle su tutti gli impianti di depurazione	3.447	3.849	3.858
Numero risultati conformi	3.164	3.396	3.534
% di campioni di acque reflue non conformi	8,0%	11,8%	8,4%

Macro-indicatore M6 - Qualità dell'acqua depurata (non GRI)

	2021	2022	2023
M6 - % di campioni di acque reflue scaricate non conformi	1,6%	1,1% ⁹⁷	0,8%
Classe macro-indicatore M6	B	B	A

Nel seguito si riporta la percentuale media di abbattimento di alcune sostanze presenti nelle acque reflue in

uscita dagli impianti di trattamento rispetto a quelle in entrata.

Percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue nel biennio (non GRI)

	2021	2022	2023
BOD5	94,9%	94,2%	94,1%
COD	90,3%	89,5%	92,1%
SST	88,6%	93,4%	96,9%
Fosforo	77,8%	77,7%	72,6%
Azoto	71,5%	74,1%	81,9%

⁹⁶ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni idriche, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).

⁹⁷ Il dato discorda da quanto pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2022 in seguito ad un ricalcolo dei dati.

Con riferimento agli scarichi l'**obiettivo principale** è mantenere la conformità del refluo trattato allo scarico cercando di contenere i costi. Negli ultimi anni sono state avviate una serie di attività volte al miglioramento della gestione quali ad esempio: introduzione di contratti di gestione per macchine di depurazione complesse (quali impianti a membrana MBR, sostituzione dei pannelli diffusori sugli impianti di depurazione, interventi di manutenzione mirata su impianti che presentano criticità ed inseriti nel piano investimenti; sostituzione di macchine energivore con altre a minor consumo energetico - ad esempio i compressori).

Nel contesto delle sue competenze riguardanti gli scarichi degli impianti produttivi nella rete fognaria pubblica, CAFC si impegna, in collaborazione col laboratorio FRIULAB, a verificare il rispetto dei limiti di accettabilità stabiliti nelle autorizzazioni rilasciate e a valutare le concentrazioni inquinanti ai fini tariffari. Le **utenze industriali che effettuano scarichi nella fognatura** pubblica ammontano a 645 nel 2023, mostrando un aumento rispetto all'anno precedente, quando erano pari a 637. Di queste, ne sono state **controllate 477**. Nel corso del 2023, CAFC ha condotto **573 verifiche su tali utenze**, analizzando un totale di 16.770 parametri.

Al fine di contribuire a migliorare costantemente la qualità delle acque depurate, nel 2023 CAFC ha aderito alla promozione di un **dottorato di ricerca** di valenza nazionale promosso dall'Università degli Studi di Trieste intitolato **"Microplastiche e sistemi idrici: identificazione del rischio e possibili risposte biotecnologiche"**. Il progetto è inserito nel finanziamento di una borsa di studio nazionale "Design per il Made in Italy: Identità, Innovazione e Sostenibilità" che analizza sotto vari punti di vista il tema delle microplastiche e degli effetti negativi non solo a livello globale, ma in particolare sulla salute. A tal riguardo CAFC è stata coinvolta per collaborare all'obiettivo specifico della **ricerca della presenza di microplastiche** (che fanno parte dei MIE - Microinquinanti Emergenti) **nelle acque potabili e reflue**. L'analisi si prefigge di verificare la presenza delle microparticelle nell'acqua e di predisporre una metodologia di campionamento scientifica e ripetibile, attualmente mancante, al fine di identificare le possibili strategie biotecnologiche di mitigazione.

3.858
campioni effettuati

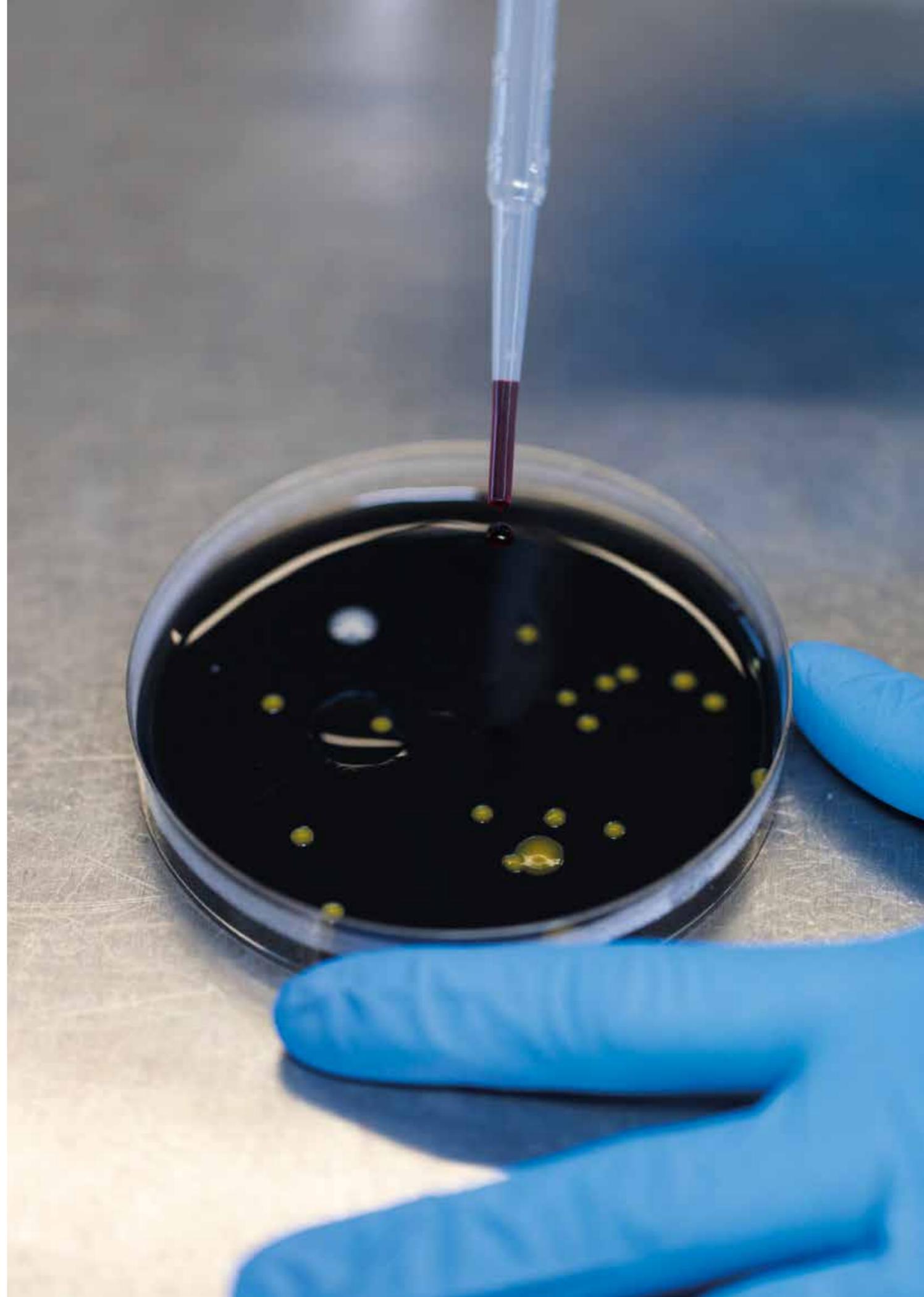
573
controlli sugli scarichi in pubblica fognatura

0,8%
campioni di acque reflue risultati conformi

16.770
parametri analizzati

8,8%
media gestori idrici italiani⁹⁸

⁹⁸ Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni idriche, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).





UN APPROCCIO CIRCOLARE AI RIFIUTI

3



In CAFC, il settore che genera il maggior impatto in termini di gestione dei rifiuti è la divisione depurazione, principalmente a causa della produzione di fanghi. Seguono in ordine di impatto la divisione acquedotto, la fognatura e il servizio manutenzioni.

Le principali fonti di rifiuti in queste divisioni includono:

- Materiali utilizzati per la costruzione, la manutenzione e la riparazione delle reti e degli impianti, come tubi, contatori e apparecchiature idrauliche, meccaniche ed elettromeccaniche (pompe, contatori, ecc.);
- Scarti generati dalle attività di manutenzione, come oli esausti;
- Imballaggi provenienti dagli acquisti di materiali destinati al ciclo produttivo delle attività soggette a lavorazione.

Le operazioni nel settore della depurazione comportano la produzione di rifiuti sotto forma di fanghi, sabbie e vagli. Questi materiali rappresentano il residuo dei processi di trattamento delle acque reflue, della gestione delle reti fognarie e delle attività di manutenzione. La quantità di tali rifiuti non è completamente sotto il controllo di CAFC, poiché può essere influenzata da eventi eccezionali, come fenomeni atmosferici straordinari, che non sono gestibili dall'organizzazione stessa.

Nel 2023 le attività di CAFC hanno prodotto un **totale di 31.786,56 tonnellate di rifiuti**. La quasi totalità dei rifiuti, il **99,97%**, è di tipo **non pericoloso**, ed è rappresentata principalmente da fanghi di depurazione. In generale, il materiale acquistato e impiegato nel ciclo produttivo non è considerato pericoloso; ad esempio, una frazione degli oli utilizzati nel processo produttivo sono oli sintetici biodegradabili.

Più della metà dei rifiuti, il **57,38%**, **non è destinata a smaltimento**: di questi, la maggior parte (65,51%) viene spansa sul suolo a beneficio dell'agricoltura. Il **42,62%** invece **è destinato a smaltimento**, e per la maggior parte (88,73%) subisce un trattamento biologico.

I rifiuti di CAFC vengono tutti gestiti da **operatori**

esterni, con l'unica eccezione dei fanghi conferiti presso i depuratori aziendali autorizzati al trattamento dei rifiuti (Udine, Tolmezzo e San Giorgio di Nogaro), che nel 2023 hanno trattato 11.873 tonnellate di rifiuti. La Società effettua regolari controlli e verifiche sugli operatori esterni che gestiscono lo smaltimento, recupero o riciclo dei rifiuti della Società, al fine di garantire il rispetto delle normative di settore fissate nei capitolati. In aggiunta, la Società conduce anche attività di ispezione interne al fine di garantire il mantenimento e il rinnovo delle certificazioni dei propri Sistemi di Gestione e per monitorare la produzione e la successiva movimentazione dei rifiuti presso gli impianti. In particolare, vengono verificati l'Idoneità Tecnico Professionale (ITP) dei fornitori, lo stato di aggiornamento delle autorizzazioni per gli smaltitori e l'iscrizione all'Albo per i trasportatori tramite verifica automatizzata attraverso il gestionale SOGER.

Le misure che l'Azienda si impegna a mettere in campo per promuovere la circolarità sono diverse. In primo luogo, ove possibile, si cerca di **reimpiegare materiale riciclato certificato per il reinterro** a seguito di interventi sulla rete acquedotto: in questo modo, si ha il reimpiego di materiale che in alternativa sarebbe destinato a smaltimento. Nel ciclo produttivo della divisione depurazione, anche l'attività di **recupero delle sabbie derivanti dalla pulizia delle caditoie** dei Comuni Soci contribuisce alla riduzione della produzione di rifiuti e al reimpiego del materiale nel ciclo produttivo di CAFC. Nel 2022 si è ottenuta la certificazione del materiale inerte proveniente dalla sezione di trattamento specifica dell'impianto di depurazione di Udine, secondo la norma UNI EN 13242. Inoltre, l'Azienda in questi ultimi anni si è impegnata nel **riutilizzo dei fanghi derivanti dal processo di depurazione** delle acque reflue urbane ed industriali. I fanghi ottenuti dopo apposito trattamento di disidratazione vengono riutilizzati in ambito agricolo e solamente una frazione del materiale è destinata a smaltimento.

I rifiuti generati da CAFC nel triennio per tipologia e destinazione

Rifiuti prodotti per composizione	2021			2022			2023		
	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	3,55	8,03	11,58	7,13	25,85	32,98	3,43	6,61	10,04
Non Pericolosi	23.344,75	13.940,39	37.285,14	21.895,27	15.087,34	36.982,61	18.236,13	13.540,39	31.776,52
Totale	23.348,30	13.948,42	37.296,72	21.902,40	15.113,19	37.015,59	18.239,56	13.547,00	31.786,56


Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)⁹⁹

		2021			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	51,72
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	0,33
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	0,04	-	119,56
Altre azioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	196,58
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	-
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	14.631,07*	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	0,95
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	5.944,12
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	-
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	3,51	1.084,62	1.315,80
Totale	-	3,55	15.715,69	7.629,06	

⁹⁹ Le operazioni della tipologia R sono previste dall'elenco dell'allegato C alla parte IV del D.lgs.152/06.

Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)

		2022			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	39,90
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	62,13
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	-	-	3.016,39
Altre operazioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	102,10
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	-
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	12.779,56	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	0,90
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	4.817,40
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	0,90
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	7,13	269,90	806,09
Totale	-	7,13	13.049,46	8.845,81	

Destinazione dei rifiuti non destinati a smaltimento (in t e %)

		2023			
		Pericolosi		Non pericolosi	
		Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno	Gestiti in loco	Gestiti presso un sito esterno
Riciclaggio	R3 - Riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)	-	-	-	-
	R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici	-	-	-	2,92
	R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche	-	-	-	25,42
Altre operazioni di recupero	R1 - Utilizzo come combustibile	-	-	-	-
	R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti	-	-	-	-
	R10 - Spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura	-	-	11.946,67	-
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R11	-	-	-	11,46
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R12	-	-	-	4.926,68
	R12 - Scambio di rifiuti per sottoporli a operazioni da R1 a R13	-	-	-	-
	R13 - Messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)	-	3,43	479,34	790,14
Totale	-	3,43	12.426,01	5.810,12	

Destinazione dei rifiuti destinati a smaltimento (in t e %) ¹⁰⁰

		2021		2022		2023	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Messa in discarica	D1 - Discarica	-	2.504,32	-	2.182,36	-	1.519,94
Incenerimento con recupero energia	D10 - Incenerimento a terra	-	3,46	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	D8 - Trattamento biologico	-	11.404,81	-	12.883,78	-	12.020,45
	D9 - Trattamento fisico-chimico	-	-	-	10,20	1,26	-
	D15 - Giacenza e/o deposito preliminare	8,03	27,80	25,85	-	5,35	-
Totali		8,03	13.940,39	25,85	15.087,34	6,61	13.540,39

99,97%
rifiuti non pericolosi

57,38%
avviati a recupero

-14%
tonnellate di rifiuti prodotti nel 2023

LA GESTIONE DEI FANGHI

I fanghi risultanti dai processi di depurazione destinati al **riutilizzo in agricoltura** nel 2023 sono pari a **17.321 tonnellate** (+36% rispetto al 2022), di cui 12.703 tonnellate sono costituite da fango palabile, con un 19% di Sostanza Secca, mentre 4.621 tonnellate sono in fase liquida. Al fine di ottimizzare la gestione, ulteriori **11.873 tonnellate** di fango liquido sono state **inviate agli impianti di depurazione** di Udine, Tolmezzo e San Giorgio di Nogaro. A queste si aggiungono **479 tonnellate** di fango prodotte dall'impianto di San Giorgio di Nogaro e inviate ad **impianti di recupero energetico**. Vi sono poi i fanghi **scambiati per poi essere spansi sul suolo** a beneficio dell'agricoltura, pari a **4.927 tonnellate**. Infine, vi sono i **fanghi residui destinati alla discarica**, che includono quelli prodotti dalle sezioni di pretrattamento dell'impianto di Udine, pari a **86 tonnellate**, e quelli dell'impianto del Consorzio COSEF, pari a **148 ton-**

nellate. Oltre ai fanghi da depurazione, un altro rifiuto importante proveniente dal comparto depurazione è rappresentato dalle sabbie che vengono poi riutilizzate e che nel 2023 sono pari a 415 tonnellate.

Per quanto riguarda gli impatti ambientali derivanti dal trattamento dei reflui, viene utilizzato l'**indicatore** di qualità tecnica di ARERA M5 **Smaltimento dei fanghi in discarica**: nel triennio considerato CAFC ha sempre mantenuto la classe A in tal senso. Infatti, i fanghi di depurazione inviati a discarica rappresentano solo il 2,6% del totale, rispetto a una media nazionale di 8,7%¹⁰¹. L'obiettivo per i prossimi anni è mantenere la classe A, aumentando la produzione di fanghi idonei al recupero rispetto a quelli non idonei ed effettuando gare di servizio incentivanti il recupero mediante premialità.

Smaltimento dei fanghi in discarica (%) (non GRI)

	2021	2022	2023
M5 - Smaltimento dei fanghi in discarica	0,6%	3,9%	2,6%
Classe macro-indicatore M5	A	A	A

2,6%
fanghi avviati a discarica

17.231^t
fanghi riutilizzati in agricoltura
(+36% rispetto al 2022)

8,7%
media gestori idrici italiani¹⁰²

¹⁰⁰ Le operazioni della tipologia D sono previste dall'elenco dell'allegato B alla parte IV del D.lgs.152/06.

¹⁰¹ Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).

¹⁰² Fonte: ARERA – Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2022 – dati relativi al 2021 basati su un panel di 143 gestioni, con una copertura del 74,9% della popolazione residente italiana (43,4 milioni di abitanti).



ENERGIA ED EMISSIONI

4



L'alto consumo di energia e il conseguente contributo al cambiamento climatico rientra tra gli impatti negativi provocati dalla Società.

Il fabbisogno idrico costante, confrontato con la progressiva diminuzione della disponibilità di risorsa, ma anche l'esigenza di diminuire gli impatti sull'ambiente tramite il miglioramento della qualità delle acque restituite, sono attività che richiedono elevati consumi energetici. Un importante apporto in termini di aumento delle emissioni deriva anche dai consumi di prodotti chimici, che vengono utilizzati in modo intensivo sia nel settore acquedotto che nella depurazione. Le emissioni in questo caso sono determinate sia dalla produzione dei reagenti sia dal loro trasporto verso CAFC.

Contemporaneamente, però, la Società si sta impegnando per realizzare, gestire, adeguare e ottimizzare **impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili**, tali da sfruttare il potenziale del flusso d'acqua in condotta o in canale (centraline idroelettriche), l'energia solare (impianti fotovoltaici) e l'energia del biogas da attività depurative (cogeneratore del depuratore di Udine). Anche per il 2023 è stato importante il contributo ormai consolidato apportato all'impegno per la riduzione delle emissioni determinato dall'**acquisto di energia elettrica proveniente unicamente da fonti rinnovabili**. Inoltre, viene rivolta un'attenzione particolare all'adozione di **tecnologie che consentono di diminuire i consumi energetici** (nuove apparecchiature, revamping di impianti, sostituzione di macchine vecchie, messa fuori servizio, acquisto di automezzi elettrici) e vengono attuate **scelte tecnico - gestionali volte al contenimento dei consumi** (ottimizzazione dei tempi di accensione

e funzionamento delle macchine in base alle esigenze).

I vari interventi di efficientamento energetico completati dall'azienda nel corso degli anni, insieme a quelli in corso di attuazione, stanno riducendo i margini di miglioramento ancora disponibili e raggiungibili, inoltre ciascuna singola iniziativa di riduzione, per quanto efficace per il singolo impianto, non influisce mai

in maniera determinante al valore complessivo aziendale; questi fattori, uniti alle necessità di miglioramento del servizio e alla componente non prevedibile del clima (come importanti fasi di siccità o periodi di forti precipitazioni), che impongono spesso risposte di tipo energivoro, fa sì che i consumi complessivi siano tendenzialmente stabili nel tempo, registrando con effetti di tendenza verso la diminuzione percepibili nel lungo periodo. La responsabilità nella gestione degli impatti è in carico a ciascun responsabile delle 4 Divisioni.

Nel 2023 la Società ha consumato **169.261 GJ di energia**. L'86,7% dei consumi proviene da fonti rinnovabili, in particolare dall'autoproduzione di biogas, energia elettrica da fotovoltaico e idroelettrico, e dall'energia elettrica acquistata.

L'**80%** dell'energia consumata è **energia elettrica**, di cui il 98,5% acquistata da tramite **Garanzia d'Origine (GO)** ossia proveniente da fonte rinnovabile certificata, e l'1,5% è autoprodotta da fotovoltaico e idroelettrico. Il **biogas** invece, l'unico combustibile rinnovabile utilizzato, rappresenta anche nel 2023 il **6,6%** dell'energia consumata totale. Infine, il rimanente 13,3% dell'energia consumata totale è rappresentata dai combustibili fossili, in particolare gasolio - per autotrazione e non -, benzina per autotrazione, GPL e gas naturale.

Una parte dell'energia prodotta - pari a 7.204 GJ - viene venduta al gestore della rete elettrica pubblica.

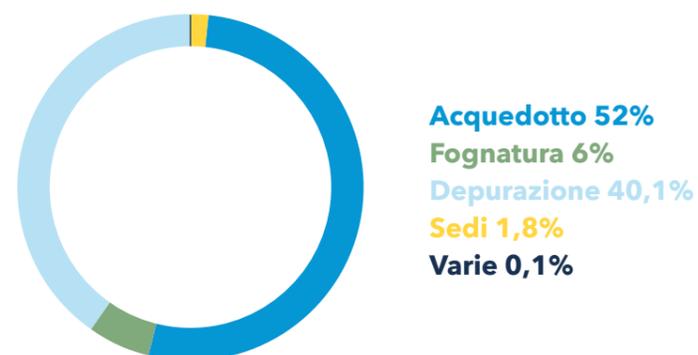
I consumi energetici nel triennio (GJ)¹⁰³

	2021	2022	2023
Combustibili non rinnovabili	37.811*	17.544*	22.596
Gasolio	9.661*	8.938*	7.738
<i>di cui autotrazione</i>	8.198	8.312	7.289
Benzina per autotrazione	139	112	202
GPL	175	144	35
Gas naturale	27.835	8.350	14.622
Combustibili rinnovabili	12.699	11.624	11.203
Biogas	12.699	11.624	11.203
Energia elettrica consumata	145.076	146.235	135.461
Energia elettrica acquistata	142.984	144.047	133.429
<i>da fonti rinnovabili</i>	142.984	144.047	133.429
Energia elettrica autoprodotta e consumata	2.092	2.188	2.033
<i>da fonti rinnovabili (fotovoltaico e idroelettrico)</i>	2.092	2.188	2.033
Totale consumi energetici	195.585*	175.403*	169.261
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	157.775	157.859	146.665
% Energia rinnovabile sul totale	80,7%	90,0%	86,7%

*i dati sono stati modificati per un aggiornamento della metodologia di calcolo rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2022.

Il comparto che consuma di più è l'**acquedotto** che nel **2023 ha impiegato il 52% dei consumi**, seguito dalla **depurazione** con il **40,1%** dei consumi, dalla **fognatura**

con il **6%** e in misura residuale dalle **sedì, 1,8%**, e da **attività trasversali, 0,1%**.

Energia elettrica consumata per comparto (2023, GJ e %)


¹⁰³ Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i fattori di conversione del documento 2021, 2022, 2023 del DEFRA (UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting).

Per l'acquedotto sono stati utilizzati 0,28 kWh di energia per metro cubo di acqua da impianti propri o altri sistemi, mentre se si considera l'acqua fatturata alle utenze l'energia specifica sale a 0,61 kWh/metro cubo di acqua. Entrambi i valori sono in diminuzione rispetto all'anno precedente (2022) che era stato impattato dalla necessità di sollevare l'acqua sotterranea da una profondità maggiore per l'abbassamento delle falde causato dalla siccità del 2022.

Il comparto fognatura nel 2023 ha consumato 6.331,33 kWh per il sollevamento dei reflui, in aumento del 19% rispetto all'anno precedente (il dato è coerente con la diminuzione dei consumi del settore acquedotto, ed è correlato all'aumento delle precipitazioni); la depurazione invece ha ridotto i suoi consumi dell'8%, arrivando a consumare 0,22 kWh per unità di volume di refluo trattato.

Energia specifica per comparto, nel triennio

	Unità di misura	2021	2022	2023
Energia specifica acquedotto: consumo di energia elettrica per unità di volume di acqua da impianti propri o altri sistemi	kWh/m ³	0,29	0,30	0,28
Energia specifica acquedotto: consumo di energia elettrica per unità di volume fatturato alle utenze	kWh/m ³	0,62	0,65	0,61
Energia specifica fognatura: consumo di energia elettrica totale per sollevamento fognario	kWh/impianti rete fognaria	6.719,99	5.328,50	6.331,33
Energia specifica depurazione: consumo di energia elettrica per unità di volume di refluo trattato	kWh/m ³	0,22	0,24	0,22

Tra i **progetti** che hanno interessato il 2023 (avviati o in partenza in quanto chiusa la fase progettuale), descritti in altri ambiti ma con ripercussioni importanti anche sulla **riduzione delle emissioni**, vi sono:

- Il progetto PNRR legato all'HUB Fanghi a San Giorgio di Nogaro, che consente di attivare la produzione ed utilizzo di biogas;
- il progetto di ricerca perdite finanziato dal PNRR che consente oltre che di risparmiare risorsa idrica anche di diminuire il consumo di energia elettrica per l'attivazione dei sollevamenti acquedotto;
- l'appalto per il revamping elettromeccanico e l'automazione (con annessi efficientamenti) della centrale acquedottistica di Giavons, con installazione di un nuovo impianto fotovoltaico;
- la sostituzione del parco fotovoltaico del magazzino della sede di Udine.

La Società ha formalizzato il suo impegno per ridurre le emissioni con il **Piano d'azione per la riduzione dell'impronta di carbonio**, varato nel 2022 con delibera del CdA. Il Piano ha l'ambizioso obiettivo di eliminare completamente le emissioni nette di gas serra entro

il 2050, conformemente agli obblighi stabiliti a livello internazionale. Questa strategia si basa sull'adozione degli obiettivi scientificamente validati (SBT) e si allinea con gli accordi dell'Accordo di Parigi, mirando a limitare l'aumento della temperatura globale a +1,5°C.

Inoltre, tra le altre azioni messe in campo, CAFC ha stipulato il contratto di **acquisto di crediti di carbonio** con il Consorzio dei Boschi Carnici. Le emissioni della Società vengono compensate finanziando iniziative di gestione sostenibile di un ambiente naturale locale, i boschi gestiti dal Consorzio Boschi Carnici, i quali fungono da serbatoio per l'assorbimento della CO₂ emessa dalla Società. Questo sforzo è destinato a continuare nel tempo, con l'obiettivo finale di compensare solo le emissioni che non possono essere eliminate attraverso altre misure di riduzione.

Inoltre, nella propria Politica per il Sistema di Gestione Integrato, pubblicata sul sito web aziendale, la Società ha formalizzato l'impegno a prevenire e ridurre l'inquinamento ed i propri impatti ambientali, migliorando con continuità le proprie prestazioni ambientali.

169.261^{GJ}

di energia consumati nel 2023
(-4% rispetto al 2022)

86,7%

proviene da fonti rinnovabili

100%

dell'energia elettrica acquistata
proviene da fonti rinnovabili

Acquedotto

0,28 kWh/m³

di acqua da impianti propri
o altri sistemi

Depurazione

0,22 kWh/m³

di acqua depurata

0,47

media gestori idrici italiani¹⁰⁴

0,36

media gestori idrici italiani¹⁰⁵

LE INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Di seguito nella tabella vengono riportate le iniziative di efficientamento energetico che hanno consentito o consentiranno in futuro di risparmiare notevoli quantità di kWh di energia, riducendo in questo modo anche le emissioni in atmosfera dovute alle attività di CAFC.

Le iniziative di efficientamento energetico (GJ) ¹⁰⁶	Risparmio energetico		
	2021	2022	2023
Revamping idraulico ed elettrico della centrale di sollevamento di Tiro a Segno in comune di San Daniele (baseline pre-intervento anno 2019)	946		
Depuratore Udine: interventi di miglioramento nella linea fanghi. Tra gli interventi in particolare è stata eseguita una nuova digestione anaerobica (nuovo digestore secondario). Baseline: pre-intervento 2020. Risparmio dato dall'aumento della produzione EE da biogas (autoconsumo) ¹⁰⁷		962	
Manutenzione linee di distribuzione aria depuratore Udine. Baseline: pre-intervento 2020			362
Ammodernamento dell'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro e manutenzione straordinaria della linea REF. Baseline: pre-intervento 2020			604

¹⁰⁴ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo Stato dei Servizi 2022 (dati 2021).

¹⁰⁵ Fonte: ARERA, Relazione annuale sullo Stato dei Servizi 2022 (dati 2021).

¹⁰⁶ Sono stati calcolati i consumi specifici inerenti all'intero impianto o alla parte di impianto oggetto di intervento (ove disponibili), pre e post-intervento. La differenza tra i consumi specifici pre e post è stata calcolata per ottenere la stima del miglioramento in termini di risparmio energetico specifico (GJ/m³). Il risparmio energetico specifico è stato poi confrontato con un volume stimato di refluo sollevato/trattato in un anno, dall'intero impianto o dal comparto di impianto oggetto di intervento, al fine di ottenere il valore complessivo di risparmio energetico in GJ. L'energia inclusa nelle riduzioni dei consumi energetici è l'energia elettrica.

¹⁰⁷ Il risparmio è considerato in termini di EE non acquistata dalla rete in quanto prodotta dall'aumento della produzione di biogas e conseguente conversione in energia.

IL PARCO MEZZI DI CAFC

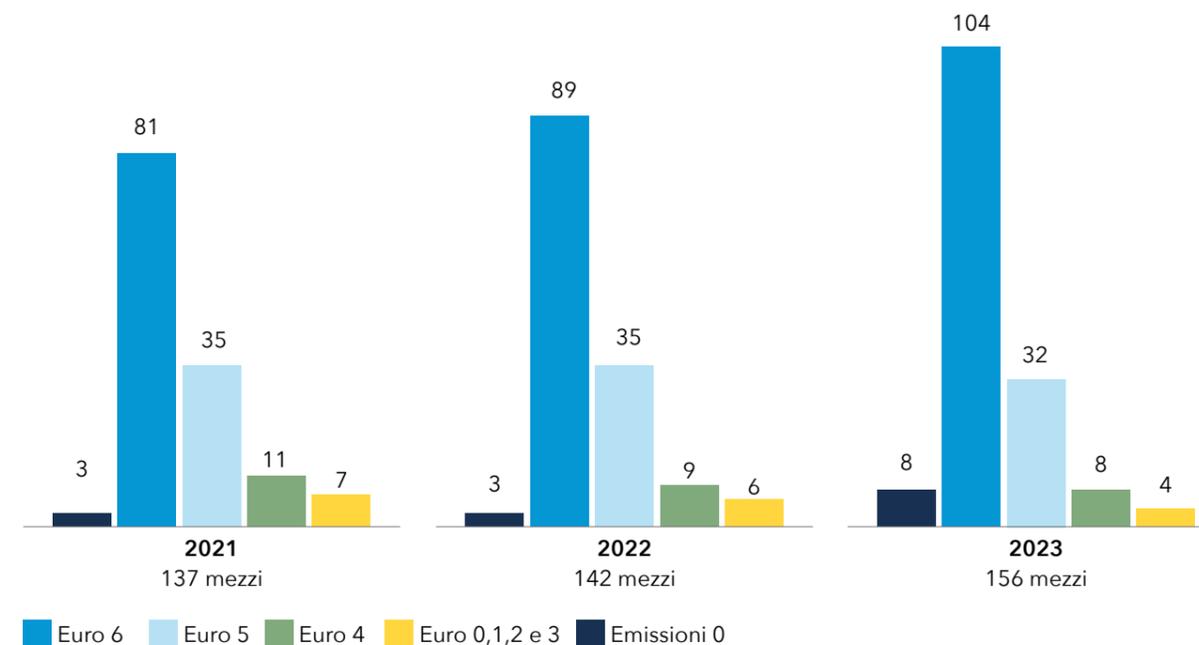
I combustibili non rinnovabili utilizzati dalla Società vengono usati in buona parte per il parco mezzi di CAFC. Questo nel 2023 è composto da **156 mezzi**, dei quali 135 sono a gasolio, 13 a benzina e **8 elettrici**, questi ultimi in aumento di 5 unità rispetto al 2022 e alimentati da 13 colonnine di ricarica a energia fotovoltaica installati presso la sede di Udine. In futuro queste verranno installate anche nella sede di Tolmezzo e nel lungo periodo l'obiettivo è coprire la ricarica lungo tutto il territorio. In totale il parco auto ha consumato nel 2023 **7.531 GJ**, **riducendo dell'11%** i consumi dell'anno precedente.

Il **92%** dei mezzi è di tipo elettrico, Euro 6 o Euro 5, registrando un aumento di tali mezzi che erano l'89% nel 2022 e l'87% nel 2021.

La maggior parte dei mezzi aziendali - 143 - sono mezzi leggeri, mentre i rimanenti 13 sono mezzi pesanti¹⁰⁸.

La gestione dei veicoli è affidata a un programma che consente un monitoraggio remoto dello stato delle vetture. Questa pratica assicura un livello costante di efficienza all'interno della flotta aziendale.

Il parco mezzi aziendale per classe ambientale nel triennio



Consumi del parco mezzi (GJ)



8

mezzi elettrici nel 2023

92%

della flotta di tipo elettrico,
euro 6 ed euro 5

¹⁰⁸ Mezzi leggeri: inferiori a 3,5 tonnellate. Mezzi pesanti: maggiori di 3,5 tonnellate.

LE EMISSIONI DI GAS SERRA E L'IMPRONTA DI CARBONIO

Le emissioni di gas serra (Scope 1, Scope 2) nel 2023 sono state pari a 14.618 tonnellate di CO₂eq con il metodo Location-based e 3.831 tonnellate di CO₂eq con il metodo Market-based¹⁰⁹. Rispetto allo scorso anno vi è stato un aumento dell'11% sulle emissioni dirette (Scope 1 metodo Location) e del 5% sulle emissioni indirette (Scope 2 metodo Location); non è stato possibile riportare un confronto con il 2021 in quanto è stata modificata la metodologia di calcolo e ampliato il perimetro di riferimento.

In particolare, le emissioni dirette (**Scope 1**) sono pari a 3.831 tCO₂eq e includono l'uso di combustibili fossili in sorgenti stazionarie, l'uso di combustibili fossili in sorgenti mobili e le emissioni fuggitive derivanti da perdite di gas refrigeranti climalteranti. Sono state, inoltre, prodotte 9.576 tCO₂eq di origine biogenica, da linee di trattamento delle acque o dei fanghi durante i processi di depurazione delle acque reflue e di trattamento biologico e fisico dei fanghi di risulta.

Le emissioni indirette da consumi energetici (**Scope 2**) rappresentano le emissioni derivanti dall'importazione e utilizzo di energia elettrica. Considerando la posizione geografica (metodo **Location-based**) le emissioni sono pari a 10.787 tCO₂eq. Se ci si basa invece sul mercato (metodo **Market-based**), queste sono pari a 0 tCO₂eq, in quanto l'energia acquista proviene al 100% da fonti rinnovabili. In particolare:

- La metodologia Location-based considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, basandosi su fattori di

emissioni medi della rete.

- La metodologia Market-based considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha scelto attraverso contratti di fornitura.

Grazie all'autoproduzione e consumo di energia elettrica e termica da impianti propri a fonti rinnovabili sono state **evitate 590,4 tonnellate di CO₂eq**. Per la produzione di energia elettrica da fonti fisiche (idroelettrico e fotovoltaico) la stima è effettuata applicando l'approccio Location-based ipotizzando la sostituzione di un equivalente quantitativo di energia elettrica importato dalla rete, utilizzando un fattore emissivo medio della rete. Per l'energia prodotta da biogas la stima è effettuata ipotizzando la sostituzione di un quantitativo energetico equivalente di gas naturale.

Dal 2020 (su dati 2019) è stato avviato un lavoro di **calcolo di impronta carbonica** grazie al quale è possibile rendicontare le emissioni interne dirette e indirette ed esterne al perimetro aziendale. È stata utilizzata la metodologia esplicitata nell'ambito del GHG Protocol, nel rispetto delle prescrizioni sulla qualità dei dati previsti dalla ISO 14064. Redigere un inventario aziendale delle emissioni e calcolare l'impronta carbonica permette di aumentare la consapevolezza dell'attuale livello di emissioni, confrontandolo con benchmark, e di monitorare le variazioni di emissioni negli anni, valutando l'evoluzione e l'efficacia delle misure di mitigazione intraprese.

I dati relativi alle emissioni esterne (Scope 3) riportati nel documento di Carbon Footprint 2024 (sui dati 2023)¹¹⁰.

Emissioni Location-based nel 2023 (tCO₂eq)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Varie	Totale	%
Scope 1	324	38	3.219	249	3.831	23
Scope 2	5590	663	4.372	162	10.787	63
Scope 3	310	42	1864	177	2.393	14
Totale	6.224	744	9.455	587	17.010	100

Emissioni Market-based nel 2023 (tCO₂eq)

	Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Varie	Totale	%
Scope 1	324	38	3.219	249,3	3.831	62
Scope 2	0	0	0	0	0	0
Scope 3	310	42	1.864	177	2.393	38
Totale	634	80	5.083	426	6.223	100

Emissioni nel 2022 (tCO₂eq)

	Totale metodo Location based	Totale metodo Market based
Scope 1	3.455	3.455
Scope 2	10.298	40
Scope 3	n.d.	n.d.
Totale	13.753	3.495

SCOPE 1,2,3, TOTALE
EMISSIONI LOCATION-BASED

17.010

tonnellate di CO₂eq

SCOPE 1,2,3 TOTALE
EMISSIONI MARKET-BASED

6.223

tonnellate di CO₂eq

EMISSIONI EVITATE

590,4

tonnellate di CO₂eq

¹⁰⁹ I fattori emissivi utilizzati nei calcoli delle emissioni prodotte ed evitate sono fattori emissivi medi nazionali e derivanti da banche dati verificate.

¹¹⁰ Le emissioni sono state calcolate con la stessa metodologia consolidata per la Carbon Footprint anno 2022, già validata, ma per il 2023 non sono ancora state sottoposte a revisione dall'ente di parte terza, per quanto pianificate. Eventuali modifiche occorse alle informazioni inserite verranno messe evidenziate nel Bilancio di Sostenibilità 2024.



TUTELA E CONSERVAZIONE DELLA BIODIVERSITÀ

CAFC si impegna a promuovere la tutela e la conservazione della biodiversità come parte fondamentale della sua responsabilità ambientale.

Per tale motivo riconosce come la propria attività possa generare impatti positivi quanto negativi e si impegna nell'identificare e gestire relativi rischi e opportunità nel contesto delle proprie attività. Eventuali **impatti negativi** apportati alla biodiversità, potrebbero essere ricondotti ad esempio alla costruzione di nuovi impianti o reti con una conseguente alterazione dell'ambiente naturale preesistente e/o un aumento dell'eutrofizzazione dei bacini idrici interessati dalla attività aziendali. A tal proposito, CAFC mette in atto azioni per la mitigazione, gestione e prevenzione di tali impatti, ad esempio attuando delle verifiche preliminari all'avvio di progetti e cantieri, cercando di individuare eventuali soluzioni alternative e attuando opere di mitigazione nonché operando controlli periodici della qualità degli scarichi, tramite il monitoraggio di indicatori, come l'M6 sulla qualità dell'acqua depurata. La Società si impegna inoltre a promuovere la creazione di impatti positivi, assicurandosi il rispetto e la protezione delle aree che insistono sulle principali opere di presa definite Zone di Tutela Assoluta (ZTA) ai sensi del Testo Unico Ambientale (TUA, d.lgs. n.152/2006). Tali aree sono recintate e non sono soggette ad alcun impatto antropico ad esclusione degli sfalci periodici, qualificandosi alla stregua di prati stabili. CAFC si impegna nel sorvegliare tali aree e nel rinnovare periodicamente le relative convenzioni. La Società non persegue degli obiettivi specifici in merito alla tutela della biodiversità; tuttavia, fin dal 2007 è in possesso della certificazione UNI ISO 14001:2015 che, sebbene non sia specificamente focalizzata sulla biodiversità, contribuisce ad ampio spettro ad una sua tutela in quanto promuove un approccio sistematico alla gestione degli impatti ambientali delle attività aziendali, inoltre partecipa periodicamente a progetti con altri enti o associazioni che si pongono,

tra gli altri, anche l'obiettivo di favorire il mantenimento della biodiversità (es. in ambito di ecosistemi marini/co-stieri). Nel 1992, l'Unione Europea ha emanato la Direttiva Habitat (Direttiva 92/43/CEE) che ad oggi è il principale strumento per la conservazione della biodiversità sul territorio europeo, fondando al contempo la rete ecologica europea "Natura 2000", composta da Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS), con l'obiettivo ultimo di creare un regime di protezione speciale per habitat e specie a rischio.

All'interno di tale quadro normativo, la Società ha deciso di effettuare **una mappatura dei propri siti produttivi** al fine di ottenere una migliore comprensione dei potenziali impatti correlati alla biodiversità. Per ogni sito produttivo è stato effettuato un censimento dove sono stati indicati: tipologia di asset, tipo di attività, comune di ubicazione, attività svolta, posizione rispetto all'area protetta ed eventuale area protetta all'interno del quale si trova. Dal censimento è emersa la presenza di **11 impianti** (considerati attività produttive-manifatturiere), all'interno dei comuni di Lusevera (2), Sappada (3), Forni Avoltri (2), Marano Lagunare (2), Forni di sotto (2). La quasi totalità degli impianti (8) si trova all'interno di aree protette, mentre la restante parte (3) si trova in zone adiacenti. La quasi totalità delle aree protette considerate è caratterizzata da ecosistemi terrestri (9) mentre due da ecosistemi marini. Per ciascuna area protetta afferente alla Rete Natura 2000, sono state poi analizzate e identificate le specie elencate nelle **Liste Rosse italiane** dell'Agenzia Ambientale Europea (European Environment Agency), aggiornate a dicembre 2023. Tale elenco funge da catalogo dello stato di salute delle specie animali e vegetali e può essere impiegato come punto di riferimento per valutare se le attività dell'organizzazione influenzano tali specie. Dall'analisi è emerso come nei territori di CAFC trovino il loro habitat **240 specie elencate**.

Tra queste, il 7% risulta maggiormente a rischio, ovvero che ricade nella categoria **Vulnerabile** (5% pari a 12), **In Pericolo Critico** (1% pari a 2) e **In Pericolo** (1% pari a 2), il restante 75% risulta a Minor Preoccupazione (179), l'8% risulta Non Applicabile (20), il 7% Quasi Minacciata (17), il 3% Non Valutata, e l'1% Carente di Dati (2). Non risulta esserci specie estinte nella regione.

7%

specie maggiormente a rischio

2

in Pericolo Critico

2

in Pericolo

12

vulnerabili



06

APPENDICE



Nota metodologica e contatti

Indice dei contenuti GRI



NOTA METODOLOGICA E CONTATTI



Il Bilancio di sostenibilità di CAFC S.p.A. (nel testo indicata come "CAFC", "Società", "Azienda", "Organizzazione") giunge alla sua settima edizione ed è stato rendicontato in conformità ai GRI Standard 2021. Le attività svolte nel corso del 2023 sono state descritte applicando i principi di chiarezza e trasparenza.

Tutte le informazioni e i dati inseriti forniscono un quadro coerente e sono stati redatti ispirandosi ai principi di rendicontazione dei GRI standard (GRI 1), tra i quali l'accuratezza, l'equilibrio, la comparabilità e la completezza delle informazioni, il contesto di sostenibilità, la tempestività e la verificabilità.

Gli elementi chiave del Bilancio di sostenibilità 2023 sono stati determinati utilizzando i temi materiali identificati durante l'analisi di materialità svolta nel 2022, seguendo gli aggiornamenti su dati e informazioni inerenti al FY 2023.

Sono state quindi confermate le tematiche materiali rappresentanti gli impatti maggiormente significativi su economia, ambiente e persone, inclusi quelli sui diritti umani. Per un maggiore approfondimento si può fare riferimento al paragrafo "L'analisi di materialità".

La predisposizione, la stesura e la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità avvengono con cadenza annuale. Il documento riporta i dati e le informazioni qualitative e quantitative con riferimento alla performance economica, sociale e ambientale della Società nell'esercizio 2023 - dal 1° gennaio al 31 dicembre - e presenta ai fini comparativi (ove disponibili) i dati degli esercizi 2021 e 2022. La Società rendiconta in conformità con il GRI Standard per il periodo 01.01.2023 - 31.12.2023. Per tutti gli Standard specifici GRI utilizzati per la rendicontazione si applica l'informativa 3.3 Gestione dei temi materiali dei GRI Standard 2021.

CAFC si impegna a presentare i dati in modo puntuale con le rispettive unità di misura, definendo le relative basi e le possibilità di consultazione e verifica. Nel documento sono esplicitate anche le eventuali tecniche e strumenti specifici utilizzati, insieme alle limitazioni di

perimetro e alle revisioni delle informazioni precedentemente pubblicate, opportunamente segnalate all'interno del testo. Vi sono, inoltre, riferimenti ad altri documenti cartacei o digitali che riportano dati e informazioni contenute nel presente documento in forma sintetica. Le specifiche fonti relative ai dati di benchmarking, ai dati di energia ed emissioni e le modalità di calcolo del valore economico generato e degli impatti economico-occupazionali sono state inserite in nota.

Si evidenzia che rispetto al precedente periodo di rendicontazione, dal 1° luglio 2023 ha avuto effetto l'integrazione tra CAFC SpA e Acquedotto Poiana. Inoltre, il 7 dicembre 2023 ha avuto effetto la fusione per incorporazione di Friulab Srl il cui laboratorio è diventato una divisione di CAFC SpA e i cui dati sono stati considerati, se non diversamente segnalato, per l'annualità 2023. Questa nuova divisione si occuperà di condurre analisi chimiche e microbiologiche su acque potabili, reflue e fanghi. Per ulteriori informazioni si può fare riferimento al paragrafo "CAFC SpA e il territorio servito".

Il presente documento include in appendice un indice di riepilogo (Indice dei contenuti GRI) che enumera le tematiche materiali correlate agli indicatori GRI rendicontati col fine di ottenere una maggiore fruibilità delle informazioni qualitative e quantitative presentate nel testo.

Tutti i Bilanci di CAFC possono essere consultati sul sito aziendale nella sezione "[Sostenibilità](#)". Il presente Bilancio di sostenibilità 2023 è stato sottoposto a verifica di assurance dalla società Bureau Veritas. L'attestazione di verifica di parte terza indipendente è riportata alla fine del presente documento.

È stato notificato per mezzo mail a GRI (reportregistration@globalreporting.org) la pubblicazione del presente documento con i dettagli circa l'utilizzo degli Standard GRI e della dichiarazione d'uso.

CAFC S.p.A.
Viale Palmanova, 192 - 33100 Udine
Portale web: www.cafcspa.com
Servizio Clienti: 800 713 711
Centralino: 0432 517311
Posta elettronica certificata: info@pec.cafcspa.com



INDICE DEI CONTENUTI GRI

2



Dichiarazione d'uso	CAFC S.p.A. rendiconta in conformità con il GRI Standard per il periodo 01.01.2023 - 31.12.2023.
Utilizzato il GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Per il periodo di rendicontazione in corso non sono stati pubblicati gli standard di settore GRI

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
INFORMATIVA GENERALE			

GRI 2: Informative generali 2021

2-1	Dettagli organizzativi	Cap.1 - CAFC SpA e il territorio servito	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Cap.1 - CAFC SpA e il territorio servito	Bilancio di esercizio 2023 - Sito web di CAFC SpA - Sezione Amministrazione trasparente - Bilanci
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
2-5	Assurance esterna	Dichiarazione di assurance	
2-6	Attività, catena del valore, e altri rapporti di business	Cap.1 - CAFC SpA e il territorio servito	
2-7	Dipendenti	Nota metodologica	I dati sui dipendenti sono riferiti al 31.12.2023.
2-8	Lavoratori non dipendenti	Cap.4 - Il nostro capitale umano	La Società non ha lavoratori non dipendenti.
2-9	Struttura e composizione della governance	Cap.4 - Il nostro capitale umano	I membri del CdA non ricoprono altre cariche importanti. Il CdA non rappresenta gruppi sociali sottorappresentati poiché non presenti.
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Cap. 1 - Il sistema di governance	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Cap. 1 - Il sistema di governance	Il Presidente non è un alto dirigente dell'organizzazione. L'alto dirigente si configura nel Direttore Generale.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	-	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Cap. 1 - Il sistema di governance	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Cap. 1 - Il sistema di governance	
2-15	Conflitti d'interesse	-	In occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione, prima dell'avvio lavori, tutti i membri dichiarano che non sussistono motivi di interesse diretto con gli argomenti da trattare elencati nell'ordine del giorno. Fino al 06.12.2023 si intende parte correlata la Società controllata Friulab S.r.l. che ha un proprio Consiglio di Amministrazione distinto da CAFC.
2-16	Comunicazione delle criticità	-	Le criticità vengono comunicate in occasione dell'incontro con l'OdV e con gli incontri periodici tenuti con il Responsabile Anticorruzione e Trasparenza. Nel 2023 non si sono registrate segnalazioni di eventi o processi critici.
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Cap. 1 - Definizione e composizione della governance	Le conoscenze del massimo organo di governo riguardo allo sviluppo sostenibile vengono portate avanti tramite informativa periodica sull'argomento.
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	-	La performance viene valutata e riportata sulla valutazione di rischio di crisi aziendale elaborata dal Consiglio di Amministrazione. La procedura adottata dall'Azienda al verificarsi di provvedimenti emersi a seguito della presenza di indicatori negativi è l'attuazione di un piano di miglioramento sottoposto all'organo di controllo, il quale definisce tempi e modalità di attuazione. Il Direttore Generale riporta in sede di comitato di direzione e in riunioni dedicate con le funzioni competenti, le attività definite dal Consiglio di amministrazione.
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Cap. 4 - Le nostre persone al centro - La retribuzione dei lavoratori	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Cap. 4 - La remunerazione dei lavoratori	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	Cap. 4 - La remunerazione dei lavoratori	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	Cap. 1 - CAFC SpA e il territorio servito	<u>Sito web di CAFC S.p.A. - Amministrazione Trasparente</u> - il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231/2001, il Codice Etico, il Codice Comportamentale nei confronti della Pubblica Amministrazione e il Codice Comportamentale Anticorruzione. Tali documenti sono stati approvati tramite delibere del Consiglio di Amministrazione.
2-24	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Cap. 1 - CAFC SpA e il territorio servito	Nella Parte Speciale del Modello 231 sono presenti le modalità di applicazione nel dettaglio dei principi richiamati nella Parte Generale con riferimento ai rischi di reato richiamati dal D.Lgs. n. 231/2001 ai quali la Società risulta maggiormente esposta. Inoltre, la documentazione che riguarda la condotta responsabile d'impresa è fruibile dagli stakeholder nel sito web aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente.
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Cap. 1 - Misure e impegni per una condotta sostenibile Cap.3 Investimenti per affrontare le sfide future Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro - I canali per una comunicazione efficace verso l'interno e l'esterno - La qualità del servizio e gli obiettivi di qualità contrattuale Cap. 5 - Energia ed emissioni - Tutela e conservazione della biodiversità	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Cap.1 - Misure e impegni per una condotta responsabile	Gli stakeholder di CAFC possono chiedere chiarimenti e sollevare preoccupazione sulla condotta d'impresa attraverso l'accesso agli atti e attraverso la procedura di Whistleblowing.

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Cap.1 - Misure e impegni per una condotta responsabile	
2-28	Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 - CAFC SpA e il territorio servito	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Cap. 2 - Principali stakeholder e tematiche materiali	
2-30	Contratti collettivi	Cap.4 - Il nostro capitale umano	
ETICA E CONFORMITÀ NORMATIVA			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap.1 - Misure e impegni per una condotta responsabile	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	Cap.1 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	Cap.1 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Cap.1 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	
GRI 207: Tasse 2019			
207-1	Approccio alle imposte	Cap.1 - Approccio alla fiscalità	
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	Cap.1 - Approccio alla fiscalità	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Cap.1 - Approccio alla fiscalità	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Cap.1 - Gestione della privacy	
PERFORMANCE ECONOMICHE E INVESTIMENTI PER IL TERRITORIO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 3 - Creazione di valore, investimenti e innovazione	
GRI 201: Performance economiche 2016			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 3 - Il Contributo di CAFC alla crescita territoriale	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	Cap.3 - Investimenti per affrontare le sfide future	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Cap.3 - Investimenti per affrontare le sfide future	
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA			
3-3: Gestione dei temi materiali			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap.3 - Gestione responsabile della catena di fornitura	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Cap.3 - Gestione responsabile della catena di fornitura	
SALVAGUARDIA DELLA RISORSA IDRICA			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
303-3	Prelievo idrico	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
303-5	Consumo idrico	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
ACQUE REFLUE E PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Il servizio di fognatura e depurazione	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	Cap.5 - La depurazione - La qualità delle acque depurate	
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	Cap. 5 - La fognatura - La qualità delle acque depurate	
303-4	Scarico idrico	Cap.5 - La depurazione	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
GRI 304: Biodiversità 2016			
303-1	304-1 Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette e in aree di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	Cap.5 - Tutela e conservazione della biodiversità	
303-1	304-4 Specie dell'elenco di preservazione nazionale e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni	Cap.5 - Tutela e conservazione della biodiversità	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	Gli episodi di non conformità segnalati nel documento fanno riferimento a campioni che vengono valutati internamente da CAFC rispetto ai parametri di legge.
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Cap.5 - Gestione della risorsa idrica	
GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap.5 - Un approccio circolare ai rifiuti	
GRI 306: Rifiuti 2020			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5 - La gestione dei fanghi	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5 - Un approccio circolare ai rifiuti - La gestione dei fanghi	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
306-3	Rifiuti generati	Cap.5 - Un approccio circolare ai rifiuti	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	Cap.5 - Un approccio circolare ai rifiuti	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	Cap.5 - Un approccio circolare ai rifiuti	
ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 5 - Energia ed emissioni	
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Cap.5 - Energia ed emissioni	
302-3	Intensità energetica	Cap.5 - Energia ed emissioni	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Cap. 5 - Le emissioni di gas serra e l'impronta di carbonio	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 5 - Le emissioni di gas serra e l'impronta di carbonio	
TUTELA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 Le nostre persone al centro	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Cap. 4 - Assunzioni e turnover	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Cap. 4- Miglioramento dell'equilibrio vita privata - lavoro	
401-3	Congedo parentale	Cap.4 - Miglioramento dell'equilibrio vita privata - lavoro	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Cap.4 - Sviluppo delle competenze e crescita professionale dei dipendenti	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Cap. 4 - Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi	
403-3	Servizi per la salute professionale	Cap. 4 - Servizi per la salute professionale	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	-	All'interno della Società non è presente un comitato formale management-lavoratori per la gestione della SSL dei lavoratori.
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - La formazione dei lavoratori sulla salute e la sicurezza	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
403-6	Promozione sulla salute dei lavoratori	Cap. 4 - Miglioramento dell'equilibrio vita privata - lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4 - Salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4 - Gli indici infortunistici	Requisiti omessi: 403-9b Ragione: Informazione non disponibile Spiegazione: Per quanto riguarda la rendicontazione sui dati salute e sicurezza dei lavoratori esterni, i dati non vengono censiti e si valuta di inserire l'obbligo di comunicazione in fase di gara.

PARITÀ DI GENERE

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - La diversità in azienda - Miglioramento dell'equilibrio vita privata - lavoro	
-----	-----------------------------	--	--

GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap.1 - Il sistema di governance	
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Cap. 4 - La diversità in azienda	

Standard GRI	Informativa	Paragrafo - Sezione	Note - Omissioni
QUALITÀ DEL SERVIZIO			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap. 4 - La Società al servizio degli utenti	
RAPPORTO CON IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ			
GRI 3: Temi materiali 2021			
3-3	Gestione dei temi materiali	Cap.4 - Il coinvolgimento di CAFC sul territorio	



Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di CAFC S.p.A.

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da CAFC S.p.A. ("CAFC") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Report di Sostenibilità 2023, con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- Accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- Grado di adesione ai principi di rendicontazione della Global Reporting Initiative secondo la versione 2021 dei GRI Universal Standards.

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio è stata esclusivamente di CAFC S.p.A. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- Verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- Riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;
- Interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Report;
- Interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;
- Verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Report di Sostenibilità 2023.

Le attività di verifica sono state condotte presso la sede dell'azienda in Viale Palmanova, n. 192 a Udine (UD) ed in parte in modalità remota. Riteniamo di aver ottenuto sufficienti e adeguate evidenze per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Report di Sostenibilità di CAFC in regime di campionamento. Per le informazioni di natura economico-finanziaria Bureau Veritas si è limitata a verificarne la coerenza con i Bilanci d'esercizio. Le informazioni riportate all'interno del documento fanno riferimento all'anno fiscale 2023 (01 Gennaio 2023 - 31 Dicembre 2023) e sono confrontate con i dati relativi al 2022. Adottando lo stesso perimetro di rendicontazione rispetto al Bilancio d'Esercizio, il Report di Sostenibilità descrive le realtà e le prestazioni della società CAFC S.p.A..



3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Report di Sostenibilità 2023. A nostro parere, il documento fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da CAFC durante il 2023 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata; tutti i dati e indicatori sono risultati raccolti e analizzati con precisione e riportati in maniera trasparente. Nell'illustrazione di attività e risultati, in particolare, CAFC S.p.A. ha prestato attenzione ad adottare un linguaggio neutro, evitando per quanto possibile l'auto-referenzialità.

Per quanto riguarda i principi di rendicontazione, a nostro parere sono stati osservati i principi di garanzia della qualità quali: Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Completezza, Contesto di Sostenibilità e Verificabilità. Si conferma inoltre che il Bilancio è stato redatto "In Accordo" allo Standard GRI e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di Assurance.

CAFC S.p.A. ha riportato nel proprio Report i temi materiali individuati a seguito di un processo di materialità d'impatto che esplicita con chiarezza le tematiche individuate e considerate rilevanti. Il processo ha previsto l'identificazione dei rischi e dei principali impatti anche attraverso il coinvolgimento di stakeholder interni ed esterni finalizzato a determinarne la significatività. Per il futuro, si raccomanda a CAFC la determinazione, in relazione agli obiettivi riportati nel documento, di target specifici e KPI per la misurazione dei risultati.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 82.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 5,9 miliardi di Euro (ricavi 2023).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e CAFC S.p.A..

Bureau Veritas Italia S.p.A.
Milano, 14 Giugno 2024


Gloria Focetola
Local Technical Manager

*Progetto editoriale
realizzato da REF Ricerche*

laboratori
ref.
ricerche

*Progetto grafico
realizzato da Amapola
Srl Società Benefit*

AMAPOLA

