



A di ALFA

Alfa, nata nel 2015 e partecipata da comuni della provincia di Varese e dall'Ente provinciale, gestisce il Servizio Idrico Integrato del territorio. Opera con una governance pubblica e senza fini di lucro, reinvestendo gli utili sul territorio. Si distingue per una gestione attenta alle esigenze locali, anche dei comuni più piccoli, e per una stretta collaborazione con le amministrazioni.

Alfa gestisce attualmente 101 comuni per l'acquedotto (con oltre 4.300 km di rete, 672 impianti e 217.484 utenze); *135 comuni per la fognatura* (con 3.776 km di rete) *e 150 comuni per la depurazione* (con 78 impianti e oltre 106 milioni di m³ di acqua trattati).



Tra le priorità dell'azienda: la qualità del servizio e la centralità del cittadino; la tutela ambientale e la salute pubblica; l'inclusione e la valorizzazione delle persone; la partecipazione attiva degli stakeholder nella definizione del piano industriale.

1.1 Chi siamo

Alfa S.r.l. nasce il **10 Giugno 2015**, con il cuore e l'anima radicati profondamente nel territorio. La società, partecipata dai comuni della provincia di Varese e dallo stesso Ente provinciale, è stata creata per gestire il **Servizio Idrico Integrato** e incorporare gradualmente tutte le realtà a partecipazione pubblica del settore operanti sul territorio.

Fin dalla sua fondazione, la scelta di una **governance pubblica** ha consentito ad Alfa di operare con una visione focalizzata sul benessere collettivo. L'assenza di scopo di lucro permette che gli utili derivanti dall'attività aziendale siano **interamente reinvestiti sul territorio** attraverso interventi mirati a rispondere in modo efficace alle priorità ambientali e sociali emergenti.

Questo approccio strategico ha consentito alla società di garantire un **servizio di qualità equo e capillare**, prestando attenzione e risorse anche ai comuni più piccoli, dove le esigenze locali rivestono spesso un'importanza simbolica significativa, contribuendo così alla

coesione sociale e al miglioramento della qualità della vita delle comunità. Ugualmente, il modello di *governance* di Alfa favorisce una stretta **collaborazione con i comuni e gli enti territoriali**, basata su un dialogo continuo e costruttivo che consente di pianificare interventi mirati, rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini e fornire supporto tecnico alle amministrazioni locali, al fine della migliore gestione della risorsa idrica.

Nel corso degli anni, Alfa ha portato benefici tangibili alla popolazione locale, attraverso l'**erogazione di servizi di qualità**, la **creazione di posti di lavoro**, l'**affidamento di appalti e forniture ad imprese locali** e la **promozione turistica del territorio**.

Il primo pilastro su cui Alfa fonda la propria missione è la **gestione sostenibile dell'acqua**, una risorsa essenziale per la vita e per l'ambiente, garantendo ai cittadini acqua di alta qualità a tutela della salute e del benessere della comunità.

Attraverso campionamenti puntuali e analisi rigorose, Alfa ha implementato un **sistema di monitoraggio** che assicura il rispetto dei più elevati standard qualitativi.

Consapevole del ruolo che riveste nei confronti della comunità, Alfa si impegna costantemente in **attività di divulgazione e formazione**, rivolte sia ai più giovani, in collaborazione con le scuole, sia agli adulti, con il

sostegno di comuni ed enti territoriali, al fine di promuovere un consumo consapevole e una gestione responsabile della risorsa.

Un altro aspetto cruciale del piano di sviluppo è l'avanzamento del **piano di efficientamento energetico dei sistemi di depurazione e il recupero dei fanghi**, con un **investimento di oltre 81 milioni di euro**. Tali investimenti sono fondamentali per ridurre l'impatto ambientale delle attività di depurazione e per trasformare i fanghi in risorse utili, contribuendo così all'economia circolare.

Sul piano climatico, inoltre, Alfa è impegnata nell'**efficientamento energetico dei propri impianti e nell'autoproduzione energetica**. La società sta investendo nel *revamping* e nell'estensione del parco fotovoltaico esistente promuovendo così un futuro sostenibile per tutta la comunità. **L'ampliamento del parco fotovoltaico** consentirà di aumentare la produzione di energia pulita, riducendo la dipendenza dalle fonti fossili e migliorando l'autosufficienza energetica dell'azienda.



L'impegno di Alfa nei confronti della comunità non si limita all'erogazione del servizio idrico. L'azienda ha, infatti, adottato un **nuovo assetto organizzativo "agile"**, fornendo **auto aziendali** per reperibilità e tragitti casa-lavoro ai dipendenti e - **riducendo i tempi di risposta** alle esigenze di un territorio ampio ed estremamente eterogeneo - ha intensificato le visite dirette agli utenti nei comuni più remoti, garantendo un **servizio più inclusivo e accessibile**. Ma non solo: Alfa ha promosso **iniziative di sensibilizzazione** e di riduzione del **"rischio truffa"** nei confronti di soggetti fragili, grazie alla collaborazione con giornali e mezzi di informazione locali e ha organizzato oltre **40 visite turistiche** per valorizzare le bellezze del territorio, tra cui siti UNESCO e Beni del FAI.

In sintesi, Alfa rappresenta un esempio di eccellenza nella gestione del ciclo idrico integrato, con una visione orientata al **benessere collettivo** e alla **sostenibilità**. La società continua a crescere e a innovare, mantenendo sempre al

centro della sua missione la **qualità del servizio, il rispetto per l'ambiente** e le comunità servite.



I nostri numeri chiave del 2024



131
milioni
di euro
investiti



83%
del valore
generato
reinvestito



300
kW
di fotovoltaico
installati

Oltre 40
visite turistiche
promosse



4.500
campionamenti
d'acqua



5.200
ore di
formazione



45
studi di
invarianza
idraulica



1.2 La nostra rete

Alfa svolge un ruolo cruciale come **gestore del Servizio Idrico Integrato** nella provincia di Varese, gestendo tutte le fasi del ciclo idrico e garantendo servizi essenziali per la comunità. Con la responsabilità della captazione, **potabilizzazione e distribuzione dell'acqua per 101 comuni**, nonché della gestione delle **reti fognarie per 135 comuni** e degli impianti di **depurazione per 150 comuni**, Alfa si impegna a garantire un servizio di alta qualità, attraverso una rete infrastrutturale estesa che copre l'intero territorio provinciale.

In particolare, Alfa gestisce

➡ **4.342 km di reti acquedottistiche**, 672 impianti di captazione, al servizio di 217.484 utenze e una popolazione di 649.095 cittadini;

➡ **3.776 km di reti fognarie** che convogliano ai depuratori i rifiuti idrici di 865.750 abitanti;

➡ **78 depuratori** che nel 2024 hanno trattato 106.066.944 mc di reflui fognari per una popolazione di 1.181.503 abitanti equivalenti.

Alfa è inoltre aperta a collaborazioni sia con enti e realtà della provincia, sia con gli altri gestori. Una delle alleanze più significative è certamente quella di **Water Alliance**, la rete composta da 13 aziende pubbliche del servizio idrico integrato che, insieme, coprono la maggior parte della Lombardia.

Obiettivo: creare sinergie e promuovere un servizio idrico più sostenibile e innovativo, integrando l'esperienza locale con le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua.

In tale contesto, risulta di primaria importanza l'**Accordo di Rete siglato nel 2020 con Gruppo CAP**, che rappresenta un passo avanti nella creazione di sinergie multifunzionali, spaziando dalla ricerca all'innovazione tecnologica. La *governance* della rete tra **Cap Holding** e **Alfa**, con una struttura unificata e coordinata, evidenzia ulteriormente l'importanza di lavorare insieme per affrontare le sfide del settore idrico. Questa collaborazione non solo migliora l'efficienza operativa, ma

crea anche un **modello di gestione integrata** che può rispondere in modo più efficace alle esigenze della comunità e del territorio, dimostrando che fare rete è

fondamentale per garantire un futuro sostenibile e resiliente per tutti.



1.3 I nostri valori

Alfa si impegna quotidianamente a **garantire la qualità e la disponibilità dell'acqua** a tutta la cittadinanza che serve, consapevole che le risorse idriche sono un bene pubblico da proteggere, essenziale per la vita e l'ambiente.

La **strategia** dell'azienda si articola attorno a tre direttrici fondamentali, condivise con tutti gli *stakeholder*:

➡ **Il Servizio**

Punta a migliorare costantemente la qualità dell'acqua distribuita, attraverso innovazione, trasparenza e un approccio orientato al cittadino

➡ **Il Processo**

Tutela salute e ambiente in ogni fase della filiera, dalla captazione alla restituzione, con rigore tecnico e responsabilità sociale

➡ **L'Organizzazione**

Valorizza le persone e favorisce l'inclusione, promuovendo una gestione partecipata e basata sul confronto con il territorio.

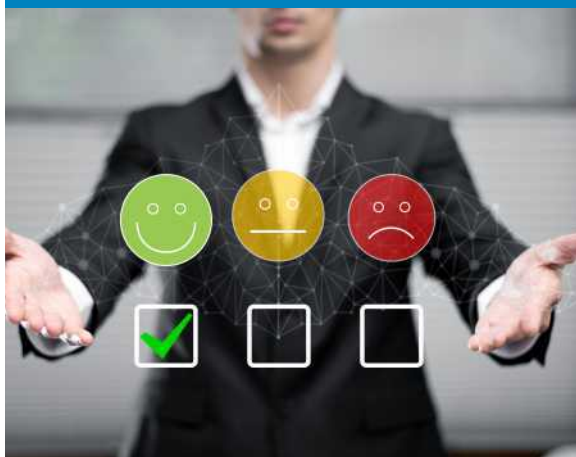
Tra i pilastri di tale visione strategica rientra la **collaborazione**

strutturata con i comuni soci. Il dialogo attivo e continuo con i sindaci e la comunità, l'ascolto delle istanze locali, la condivisione degli obiettivi e il confronto costruttivo, infatti, sono strumenti concreti attraverso i quali Alfa pianifica gli interventi e costruisce **risposte efficaci ai bisogni dei cittadini**, nella consapevolezza che la cooperazione costituisce la principale leva per rafforzare la capillarità del servizio e valorizzare le specificità di ogni territorio.

Per tali ragioni, Alfa considera imprescindibile coinvolgere i propri *stakeholder* anche nell'identificazione dei propri obiettivi di sviluppo. Dal 2020 l'azienda ha avviato un processo mirato all'integrazione di tutte le parti interessate nella formulazione degli **obiettivi del Piano industriale**. Tale processo si basa sull'analisi e sulla considerazione delle priorità del territorio in cui opera, con lo scopo di incorporarle nel suo sviluppo. Il punto di partenza sono state nove priorità di sostenibilità della provincia di Varese, identificate in via preliminare dal Centro sullo Sviluppo dei Territori

e dei Settori della LIUC – Business School. Attraverso un **focus group con 15 diversi stakeholder e interviste con key opinion leader istituzionali**, sono state definite le principali considerazioni e analizzate sulla base di diversi scenari. Il risultato è stato integrato nello sviluppo del piano industriale e l'elaborazione dei valori fondanti di Alfa:

Soddisfazione dell'utenza



L'impegno a fornire risposte rapide, efficaci e puntuali, perché la soddisfazione dei cittadini è al centro dell'operato dell'azienda.

Qualità e prestazioni elevate



Il rispetto di standard rigorosi con l'obiettivo di garantire non solo efficienza ed economicità, ma anche un servizio affidabile e di alta qualità.

Appartenenza e coinvolgimento



In un contesto territoriale ricco e variegato, la partecipazione attiva di tutti gli *stakeholder* è una risorsa preziosa. Alfa si impegna a promuovere un forte senso di appartenenza e a coltivare una cultura del dialogo, dove ogni voce viene ascoltata e valorizzata.

Valorizzazione delle risorse



Ogni investimento in formazione e innovazione è un passo verso un futuro migliore, in cui le risorse siano utilizzate in modo consapevole e responsabile.

Salute e sicurezza



Alfa promuove la creazione di ambienti di lavoro sicuri e accoglienti, che sappiano prevenire i rischi garantendo la conformità normativa. La partecipazione attiva delle persone nei processi decisionali è fondamentale per permettere a tutti di sentirsi protetti e valorizzati.

Tutela ambientale



Alfa è profondamente impegnata nella riduzione dell'impatto ambientale, nel contenimento delle perdite idriche e nell'efficientamento energetico. L'abbattimento delle emissioni climalteranti e il potenziamento dei processi di trattamento sono parte integrante della responsabilità dell'azienda verso il pianeta e le future generazioni.

Responsabilità sociale



Guidata da etica, rispetto, inclusività e legalità, Alfa costruisce relazioni solide e trasparenti sia all'interno dell'azienda che con i portatori d'interesse. L'azienda si ispira ai principi del Codice Etico e

agli standard internazionali in materia di diritti umani e del lavoro, convinta che ogni azione debba riflettere i suoi valori.

Trasparenza ed eticità della governance



Alfa si impegna a contrastare ogni forma di corruzione, definendo ruoli, responsabilità e processi di controllo efficaci. Adotta un approccio strutturato alla trasparenza e alla legalità, perché crede che la fiducia sia la base di ogni relazione duratura.

1.4 I temi del nostro Bilancio di Sostenibilità

Con l'obiettivo di promuovere una comunicazione trasparente ed efficace con i propri *stakeholder* e consolidare al contempo la consapevolezza interna, Alfa ha effettuato un'analisi degli impatti ambientali, economici e sociali che caratterizzano le attività dell'azienda in conformità a quanto previsto dall'ultima versione, aggiornata nel 2021, dei **Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards** (in breve "**GRI Standards**").

L'identificazione dei temi materiali per l'azienda si lega, secondo le prescrizioni dello Standard, all'identificazione degli impatti significativi, generati o verosimilmente generabili dalla stessa sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani, attraverso tutte le attività e le relazioni commerciali dell'organizzazione. Nello specifico, il processo è stato suddiviso in più fasi:

➡ **Comprensione del contesto in cui opera l'Azienda:** analisi del settore in cui opera Alfa, prendendo in considerazione diverse

categorie di fonti, sia interne che esterne all'Azienda.

➡ **Identificazione degli impatti effettivi e potenziali di Alfa:** gli impatti effettivi sono impatti che si sono verificati nel tempo, mentre gli impatti potenziali potrebbero verificarsi in futuro.

➡ **Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti:** tutti gli impatti sono stati valutati attraverso un rigoroso processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard. Per la validazione degli impatti individuati e della significatività assegnata a ciascuno di essi, sono stati coinvolti i referenti delle diverse funzioni aziendali raccogliendo i contributi, le esperienze e organizzando le informazioni non solo per area ma per impatto tra le attività svolte

➡ **Dare priorità agli impatti più significativi per la rendicontazione:** è stata stabilita la priorità degli impatti più

significativi per Alfa, e gli impatti ritenuti più rilevanti hanno guidato l'identificazione dei temi materiali inseriti nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Di seguito si riporta la lista dei temi risultati materiali, associati alle relative **Disclosure GRI**, emersi a seguito dell'identificazione e aggregazione degli impatti risultati materiali.

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
1. Lotta al cambiamento climatico	Il contributo al cambiamento climatico e all'inquinamento atmosferico causato dalle emissioni GHG viene generato lungo l'intera catena del valore dell'Azienda. Alfa contribuisce a mitigare gli effetti negativi dei propri consumi attraverso l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e l'adozione di misure di efficientamento energetico in tutte le operation aziendali.	Molto Rilevante	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	 
2. Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	L'inefficiente gestione delle operation aziendali, in particolare delle attività di captazione, conduzione e depurazione, può essere causa del depauperamento delle risorse idriche . L'impatto negativo potrebbe verificarsi in seguito a eventi naturali avversi eccezionali o a perdite di risorse idriche legate a infrastrutture inadeguate o obsolete. Tuttavia, tale impatto può essere mitigato attraverso l'analisi dei pattern di consumo idrico e interventi tempestivi ed efficaci nella manutenzione degli impianti, azioni che Alfa sta attivamente perseguendo.	Rilevante	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	  

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
2. Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	Una scarsa sensibilizzazione della comunità locale e quindi un consumo improprio e irresponsabile potrebbe causare un impoverimento delle risorse idriche locali . Alfa può mitigare l'impatto negativo promuovendo attività di sensibilizzazione alla cittadinanza circa l'uso responsabile della risorsa idrica, sia nei confronti dei privati sia sostenendo l'imprenditoria locale nell'adozione di sistemi virtuosi di consumo.	Moderato	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	  
3. Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti	L'errata gestione delle attività di depurazione e di stoccaggio, così come le perdite dalla rete fognaria, possono causare danni al suolo, al sottosuolo, ai corpi idrici e alla biodiversità . L'impatto negativo può verificarsi in situazioni anomale o di emergenza, quando, a causa delle modalità operative o di carenze infrastrutturali, si verificano fenomeni di contaminazione del suolo e del sottosuolo. Alfa previene il verificarsi di tale impatto attraverso un attento monitoraggio delle reti fognarie e delle attività di depurazione.	Molto Rilevante	GRI 306: Rifiuti	  

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
4. Gestione responsabile della catena di fornitura	Un mancato rispetto dei requisiti ambientali minimi nella selezione dei fornitori può causare un danno. Per mitigare questi impatti negativi derivanti dalle attività nella catena di fornitura degli enti pubblici e delle aziende partecipate, il nuovo Codice degli Appalti impone ora l'applicazione obbligatoria di requisiti ambientali a tutti i bandi di gara pubblici. Le attività di selezione e monitoraggio dei fornitori, in base a severi criteri ambientali definiti dai regolamenti interni di cui Alfa si è dotata, comportano una sensibile riduzione dei rischi legati alla catena di approvvigionamento.	Moderato	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	 
	La selezione di fornitori i cui metodi operativi non rispettano i diritti umani e quelli dei lavoratori, può portare a impatti sociali negativi, come condizioni di lavoro inadeguate, violazioni dei diritti umani e sfruttamento lavorativo. L'impatto è da Alfa mitigato valutando e selezionando le aziende sulla base di criteri sociali.	Moderato		

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
5. Tutela e valorizzazione del capitale umano	La scarsa attrattività dei talenti potrebbe causare un danno. Infatti, Alfa come realtà in house a partecipazione pubblica, è tenuta ad attenersi ad un iter di selezione molto articolato che potrebbe disincentivare i candidati. L'impegno di Alfa per attrarre nuovi talenti si concretizza in azioni di miglioramento della propria comunicazione, organizzazione di open day, partnership con università e istituti superiori. In aggiunta, Alfa si impegna a creare le condizioni complessive di lavoro più in linea con le richieste dei candidati stessi (sistema premiante, welfare, clima...).	Moderato	GRI 401: Occupazione	 
	La mancata o insufficiente pianificazione di attività formative a beneficio dei dipendenti influenza negativamente l'attrattività aziendale, lo sviluppo di competenze specifiche e di conseguenza la qualità e l'efficienza dei servizi offerti ai cittadini. Alfa ha deciso di predisporre un piano formativo per i dipendenti aggiornato annualmente, comprensivo di corsi volti allo sviluppo di competenze tecniche specifiche e di soft skill.	Moderato	GRI 404: Formazione e istruzione	 

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
6. Diversità e pari opportunità	Episodi di discriminazione e una mancata promozione delle pari opportunità sul luogo di lavoro possono avere impatti negativi significativi. A causa della natura del settore in cui opera l'Azienda, la presenza di donne è inferiore a quella degli uomini, il che potrebbe acuire le disuguaglianze di genere e ostacolare la realizzazione di un ambiente lavorativo equo e basato sulle pari opportunità. Alfa adotta un Codice Etico in cui regola la gestione dei rapporti di lavoro, garantisce pari opportunità e favorisce la crescita professionale di ciascuno, rispettando le diversità ed evitando ogni forma di discriminazione. È inoltre titolare della certificazione Mind the Gap relativa alla parità di genere e della certificazione SA8000 sulla responsabilità sociale. Entrambe le certificazioni testimoniano l'impegno di Alfa nella tutela del lavoro in ogni sua forma privilegiando le competenze.	Moderato	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
7. Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	Le attività dell'azienda possono portare a possibili danni alla salute delle comunità nei territori in cui essa opera a causa di inefficienze nel processo di potabilizzazione e/o un insufficiente monitoraggio della qualità dell'acqua prelevata e distribuita. Tramite le certificazioni ISO 9001 e ISO17025 e un'attenta e frequente attività di campionatura e analisi delle acque, Alfa risulta conforme alle procedure rispondenti ai più severi standard in materia di gestione della qualità dei servizi erogati.	Molto Rilevante	GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori	
	L'attività degli impianti di depurazione è responsabile della produzione di emissioni odorigene che, se non adeguatamente monitorate e controllate, possono arrecare disagio alle comunità locali che vivono nei pressi degli impianti. L'azienda dispone di misure di prevenzione e mitigazione come sistemi di deodorizzazione o contenitori per lo stoccaggio coperti.	Moderato		

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
8. Salute e sicurezza sul lavoro	Scarsi livelli di sicurezza sul lavoro in condizioni di rischio potenziale, unitamente all'assenza di formazione in tale ambito, possono portare a gravi incidenti sul lavoro per gli operatori e i fornitori che lavorano negli impianti dell'Azienda. Alfa si impegna a tutelare la salute dei dipendenti come principio istituito nella propria Politica Integrata. È inoltre certificata ISO 45001 per i sistemi di gestione che consentono di fornire posti di lavoro salubri e di attivare tutte le misure necessarie per prevenire gli infortuni.	Rilevante	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	
9. Contributo allo sviluppo del territorio	Alfa è una realtà molto radicata nel territorio della Provincia di Varese. Intrattiene dialoghi costanti sia con la cittadinanza sia con le istituzioni locali, individuando iniziative a favore del territorio anche non strettamente connesse alla gestione dell'infrastrutture e all'erogazione dei propri servizi. Inoltre, promuove il flusso turistico locale mediante la tutela del patrimonio ambientale e favorendo la crescita economica della comunità grazie alla qualità dei servizi offerti.	Rilevante	GRI 201: Performance economiche	 

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
10. Etica di business	Alfa, in quanto società concessionaria di infrastrutture pubbliche, intrattiene costanti rapporti con la pubblica amministrazione , che la espongono al rischio di fenomeni corruttivi . Tali fenomeni possono avere un impatto significativo in termini economici, reputazionali, nonché incidere sulla qualità stessa del servizio. Alfa dispone del modello 231 con lo scopo di prevenire tali reati e ha scelto la certificazione ISO 37001 anticorruzione.	Molto Rilevante	GRI 205: Anticorruzione	
	La non conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti riguardanti la tutela della privacy degli utenti e dei fornitori può portare alla perdita dei loro dati e a violazioni della privacy. Alfa si è dotata di specifiche policy privacy e di sistemi di sicurezza informatica per tutelare la sicurezza dei dati.	Rilevante		

<i>Temi Materiali</i>	<i>Impatti</i>	<i>Significatività</i>	<i>GRI Topic</i>	<i>SDGs</i>
11. Efficienza ed affidabilità del servizio e gestione trasparente dei rapporti con gli utenti	Frequenti interruzioni del servizio dovute a inefficienze possono arrecare disagi agli utenti e rendere necessaria una migliore pianificazione delle attività di manutenzione delle reti e degli impianti. L'impegno di Alfa è il mantenimento dell'indicatore M2 Arera in classe A volto a evitare le interruzioni del servizio.	Rilevante	Tema non coperto da indicatori GRI	 
	Una strategia di comunicazione poco diversificata e poco attenta alle esigenze degli utenti può ostacolare il miglioramento del livello di qualità del servizio e ridurre la fiducia nei confronti dell'Azienda. Per questo Alfa si impegna a implementare canali di comunicazione diversificati.	Rilevante		
	Una gestione non trasparente delle informazioni relative ai consumi, alla fatturazione e alle tariffe può arrecare danni economici agli utenti e minare la reputazione aziendale. Alfa si impegna a pubblicizzare sul proprio sito le informazioni e a migliorare gli indicatori MC2 di Arera relativi alla qualità del servizio.	Rilevante		

	Lotta al cambiamento climatico	Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti	Gestione responsabile della catena di fornitura	Tutela e valorizzazione del capitale umano	Diversità e pari opportunità	Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	Salute e sicurezza sul lavoro	Contributo allo sviluppo del territorio	Etica di business	Efficienza ed affidabilità del servizio e gestione trasparente dei rapporti con gli utenti
Utenti e cittadinanza											
Personale											
Comuni soci e e provincia											
Partner commerciali											
Finanziatori											
P.A e istituzioni											
Università e Centri di ricerca											
Enti di regolazione e controllo											
Comuni fruitori del servizio											
Associazioni di categoria											
Fornitori e appaltatori											
Territorio e ambiente											

	Temi ambientali
	Temi sociali
	Temi di governance

A
di ALFA

