alfa

L'ACQUA DELLA PROVINCIA DI VARESE



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025



Ogni pagina è un seme di futuro

Per la stampa del nostro bilancio di sostenibilità abbiamo scelto carta riciclata e un gesto concreto per l'ambiente: al termine dei lavori di *revamping* attualmente in corso, pianteremo dei nuovi arbusti presso uno dei nostri depuratori.
Un segno simbolico del nostro **impegno per l'ambiente.**

Il Bilancio di Sostenibilità 2025 è stato redatto e sviluppato dall'area *Finanza Alternativa & Sostenibilità* e dall'*Ufficio Comunicazione*

Pubblicato nel mese di novembre 2026

Il documento è consultabile e scaricabile online dal sito internet: https://www.alfavarese.it

Per maggiori informazioni su questa pubblicazione scrivere a: sostenibilita@alfavarese.it

Foto di copertina: Fiume Olona

alfa

L'ACQUA DELLA PROVINCIA DI VARESE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

L'acqua è una risorsa che spesso diamo per scontata. Scorre nelle nostre case ogni giorno, silenziosamente, senza chiedere attenzione. Eppure, dietro quel gesto semplice e quotidiano si nasconde **un lavoro immenso, fatto di competenze, investimenti, innovazione e responsabilità**.

Il 2025 è stato un anno che ha segnato una tappa fondamentale nel percorso di crescita di Alfa. Un anno in cui abbiamo trasformato progetti in opere concrete, confermando il nostro impegno verso un servizio idrico sempre più moderno, resiliente e sostenibile.

Grazie ai finanziamenti del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza** abbiamo accelerato un **processo di profonda innovazione delle nostre infrastrutture**. L'installazione dei contatori intelligenti, la digitalizzazione delle reti e l'adozione di nuove tecnologie rappresentano molto più di un investimento: sono strumenti che ci permettono di ridurre gli sprechi, prevenire i guasti e utilizzare in modo sempre più consapevole una risorsa preziosa come l'acqua.

Parallelamente abbiamo **continuato a investire nei nostri impianti di depurazione**, veri presidi ambientali al servizio del territorio. Ogni intervento di revamping, ogni nuova tecnologia installata, ogni miglioramento nell'efficienza energetica significa acqua più pulita restituita ai nostri fiumi e ai nostri laghi, minore impatto ambientale e maggiore tutela della salute pubblica. **La sostenibilità, per Alfa, non è uno slogan: è un insieme di scelte quotidiane che guardano alle generazioni future**.

I risultati raggiunti nel corso dell'anno dimostrano che è possibile coniugare solidità economica, capacità di investimento e responsabilità ambientale. E vogliamo continuare in questa direzione, ponendo le basi per un futuro nel quale innovazione tecnologica, resilienza delle infrastrutture, transizione energetica e valorizzazione delle persone procederanno insieme. Ma **nessun risultato nasce da solo**.

Dietro ogni cantiere concluso, ogni depuratore riqualificato, ogni tratto di rete rinnovato, ogni litro d'acqua salvaguardato ci sono **le donne e gli uomini di Alfa**. Professionisti che ogni giorno lavorano con competenza, passione e senso di appartenenza, spesso lontano dai riflettori, ma sempre vicini ai bisogni delle comunità che serviamo. **A loro va il mio più sincero ringraziamento**.

Desidero ringraziare anche i Comuni soci, gli enti, le istituzioni, i partner e tutti gli *stakeholder* che condividono con noi questo percorso. La tutela dell'acqua e dell'ambiente è una responsabilità collettiva e solo attraverso la collaborazione possiamo affrontare le sfide che il cambiamento climatico e la crescente complessità dei territori ci pongono davanti.

Questo Bilancio di Sostenibilità racconta dunque il lavoro svolto nel 2025, ma soprattutto racconta il nostro modo di intendere il futuro: un futuro in cui ogni investimento, ogni scelta e ogni innovazione hanno un unico obiettivo: lasciare alle prossime generazioni un territorio più resiliente, un ambiente più sano e un servizio idrico pubblico sempre più efficiente, trasparente e sostenibile.

Paolo Mazzucchelli

Presidente Alfa Srl

Indice

1. INFORMATIVA GENERALE ..... *p 10*
1.1 Lo sviluppo di Alfa nel tempo: un percorso di crescita e di successo .... *p 14*
1.2 Il mondo di Alfa: la gestione dell'acqua a 360 gradi ..... *p 19*
1.3 La sostenibilità: un vantaggio competitivo concreto ..... *p 24*
1.4 Le attività di stakeholder engagement ..... *p 27*
1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo ..... *p 30*
1.6 Investimenti per il miglioramento della qualità tecnica ..... *p 37*

2. INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE ..... *p 38*
2.1 Una leadership partecipativa, consapevole e attenta ..... *p 43*
2.1.1 Il modello di governance aziendale ..... *p 43*
2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività ..... *p 48*
2.2 I processi di gestione del rischio ..... *p 54*

3. INFORMAZIONI AMBIENTALI ..... *p 56*
3.1 La lotta ai cambiamenti climatici ..... *p 58*
3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali ..... *p 61*
3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile ..... *p 66*
3.1.3 La misurazione e il monitoraggio delle emissioni GHG ..... *p 71*
3.2 Le misure di prevenzione e mitigazione dell'inquinamento ambientale ..... *p 75*
3.2.1 L'approccio alla gestione responsabile degli inquinanti ..... *p 77*
3.2.2 La tipologia di inquinanti gestiti e il controllo degli scarichi ..... *p 80*
3.3 L'importanza dell'acqua come risorsa essenziale e condivisa ..... *p 90*
3.3.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica ..... *p 92*
3.3.2 I processi di prelievo e distribuzione ..... *p 97*
3.4 La tutela della biodiversità ..... *p 103*
3.4.1 Gli asset di Alfa in aree sensibili sotto il profilo della biodiversità ..... *p 104*

3.4.2 Il progetto AlBIOrelle ..... p 105
3.5 L'integrazione dei principi di economia circolare in Azienda ..... p 108
3.5.1 La volontà di favorire il recupero e il riutilizzo delle risorse ..... p 109
3.5.2 Analisi e valorizzazione dei rifiuti ..... p 112

4. INFORMAZIONI SOCIALI ..... p 114
4.1 Le persone di Alfa: il cuore pulsante dell'Azienda ..... p 116
4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante ..... p 120
4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti ..... p 127
4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità ..... p 133
4.1.4 Welfare, protezione sociale e conciliazione vita-lavoro ..... p 138
4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro ..... p 141
4.1.6 La crescita e lo sviluppo continuo del personale ..... p 149
4.2 Una catena di approvvigionamento resiliente ..... p 152
4.2.1 I fornitori di Alfa ..... p 154
4.2.2 L'approccio di Alfa alla gestione dei lavoratori nella catena del valore ..... p 160
4.3 Il solido legame con il territorio e con le comunità locali ..... p 164
4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti ..... p 167
4.3.2 Le attività di comunicazione e il coinvolgimento attivo delle scuole ..... p 174
4.4 Il supporto e l'ascolto ..... p 183
4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti ..... p 186
4.4.2 L'impegno per assicurare un miglioramento continuo nella qualità del servizio erogato ..... p 193

APPENDICE B ESRS - 2 ..... p 200

INDICE DEI CONTENUTI IRO - 2 ..... p 210

HIGHLIGHTS 2025

Alfa

150 Comuni serviti

1.289 km² di superficie servita

875.207 persone residenti nel territorio servito

Gli utenti del servizio

157.329 bollette digitali emesse

292.000 accessi al sito web

74 scuole coinvolte in progetti di educazione ambientale

220 visitatori agli impianti aziendali

53,5 milioni di euro investiti per il miglioramento del servizio

Le persone di Alfa

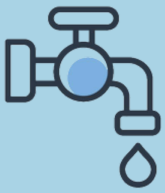
454 dipendenti

33,3 ore di formazione pro-capite

32,6% dipendenti donne

Gender pay gap del **2,54%**

Acquedotto



100 impianti di potabilizzazione

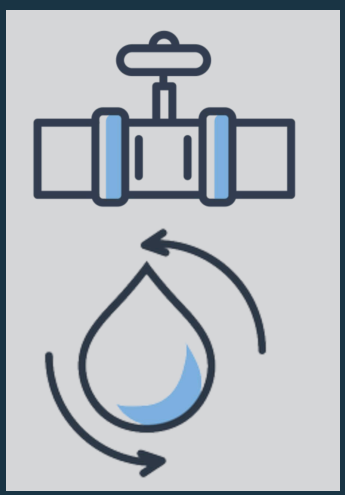
3.683 campioni di acqua potabile analizzati

94 milioni di metri cubi di acqua immessa in rete

4.400 km di rete idrica

1.969 km di rete sottoposta a controllo

Fognatura e Depurazione



3.785 km di rete fognaria

78 impianti di depurazione

138 milioni di metri cubi di acqua depurata

0% fanghi di depurazione smaltiti in discarica

01 INFORMATIVA GENERALE

L'acqua è una risorsa preziosa, indispensabile per la vita, per la salute delle persone e per lo sviluppo del territorio. Garantirne la disponibilità oggi e preservarla per il futuro richiede competenze, investimenti, innovazione e una visione orientata alla sostenibilità.

È con questo impegno che **Alfa Varese gestisce il Servizio Idrico Integrato della provincia di Varese, occupandosi ogni giorno dell'intero ciclo dell'acqua**: dalla captazione e distribuzione dell'acqua potabile alla raccolta e depurazione delle acque reflue, fino alla loro restituzione all'ambiente nel rispetto degli ecosistemi. Un'attività complessa e continua, svolta 24 ore su 24, che permette a centinaia di migliaia di cittadini di poter contare su un servizio sicuro, efficiente e affidabile.

Essere una società interamente pubblica significa operare con uno sguardo rivolto al bene comune. Per questo **gli utili vengono reinvestiti nel territorio, contribuendo al potenziamento delle infrastrutture, all'innovazione tecnologica, alla tutela dell'ambiente e al miglioramento della qualità del servizio**. Ogni scelta è guidata dalla volontà di creare valore per le comunità servite, promuovendo uno sviluppo equilibrato e duraturo.

La sostenibilità rappresenta il filo conduttore di questo percorso. Non è un obiettivo separato dalle attività quotidiane, ma **il principio che orienta le decisioni aziendali, gli investimenti e la gestione delle risorse.** Significa utilizzare l'acqua in modo responsabile, ridurre gli impatti ambientali, rendere gli impianti sempre più efficienti, valorizzare le persone e mantenere un dialogo costante con cittadini, Comuni, istituzioni, fornitori e tutti gli stakeholder.

Le pagine che seguono raccontano l'identità di Alfa Varese, il modello di gestione adottato, i valori che guidano l'Azienda e il percorso intrapreso per integrare sempre più la sostenibilità nelle strategie e nelle attività operative. **Un impegno concreto che punta a coniugare qualità del servizio, innovazione, responsabilità e tutela della risorsa idrica**, con l'obiettivo di generare valore per il territorio e preservare l'acqua per le generazioni future.



NOTA METODOLOGICA

BP-1 Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità

La presente Rendicontazione di Sostenibilità di Alfa (di seguito anche "Società", "Azienda", "Impresa") è redatta su base volontaria e si riferisce al perimetro esclusivo della Società, che coincide con quello del Bilancio d'Esercizio e riflette la performance realizzata nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

Nel 2025 Alfa ha avviato la rendicontazione di sostenibilità utilizzando gli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), ispirandosi alle disposizioni della Direttiva 2022/2464/UE – *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e al decreto legislativo 125/2024 di recepimento nazionale. Il passaggio dai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* (GRI), adottati nel 2024, agli standard ESRS ha comportato l'applicazione della doppia materialità, nonché un ampliamento e una maggiore strutturazione delle informazioni relative agli impatti, ai rischi e alle opportunità derivanti dalle attività aziendali. Questo cambiamento riflette l'evoluzione del contesto normativo e si traduce in una rendicontazione più strutturata e completa.

Il Bilancio di sostenibilità 2025 prende in esame l'intero perimetro della catena del valore aziendale, includendo sia le fasi *upstream* (approvvigionamento ed estrazione delle materie prime), sia le attività operative proprie legate al servizio idrico integrato – quali captazione, distribuzione dell'acqua potabile, collettamento e trattamento delle acque reflue – fino alle fasi *downstream*, rappresentate dall'utilizzo della risorsa da parte degli utenti finali. L'elenco degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti è riportato nel capitolo 1.5 "*L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo*". La Società evidenzia inoltre di non aver fatto ricorso alla facoltà di omettere informazioni sensibili, non ritenendolo necessario, con riferimento in particolare a elementi riconducibili a proprietà intellettuale, know-how o risultati di innovazione.

BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto adottando gli intervalli temporali richiesti[1], di seguito riportati:

- orizzonte temporale di **breve periodo**: il periodo adottato dall'impresa come periodo di riferimento dei propri bilanci, ovvero un anno;

- orizzonte temporale di **medio periodo**: fino a cinque anni dalla fine del periodo di riferimento di breve periodo, ovvero un periodo compreso tra uno e cinque anni;

- orizzonte temporale di **lungo periodo**: oltre i cinque anni.

Alla data di riferimento della rendicontazione non risultano disponibili indicatori quantitativi riferiti alla catena del valore, né per le fasi a monte né per quelle a valle. Qualora vengano utilizzate stime, queste saranno descritte nei capitoli tematici pertinenti, con esplicitazione dei criteri di calcolo adottati e dei relativi livelli di incertezza.

Il presente documento è stato predisposto utilizzando gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), diversamente da quanto fatto per l'esercizio 2024. Laddove possibile, sono stati riportati i dati di confronto del biennio precedente; nei box "Ambito di rendicontazione e fonte dati" sono inoltre indicati eventuali approfondimenti metodologici sui dati e le possibili discordanze rispetto alle informazioni presentate nella precedente rendicontazione.

[1] Dallo Standard ESRS 1 sezione 6.4 Definizione di breve, medio e lungo periodo ai fini della rendicontazione.

1.1 Lo sviluppo di Alfa nel tempo: un percorso di crescita e di successo

SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore

Alfa è il gestore del Servizio Idrico Integrato della provincia di Varese, una Società a capitale interamente pubblico costituita il 10 giugno 2015 su iniziativa dei Comuni del territorio e dell'Ente provinciale. Fin dalla sua costituzione, la Società è stata concepita come un **soggetto operativo al servizio della collettività**, con l'obiettivo di unificare e gestire in modo efficiente le diverse entità pubbliche attive nel settore. Il modello di governance pubblica e l'assenza di finalità lucrative orientano l'azione aziendale verso il perseguimento del benessere collettivo: gli **utili** generati vengono infatti **reinvestiti sul territorio**, contribuendo allo sviluppo infrastrutturale, ambientale e sociale delle comunità servite.

Nel tempo, Alfa ha progressivamente ampliato il proprio perimetro operativo, garantendo costantemente una gestione responsabile e attenta del servizio acquedottistico, della rete fognaria e del servizio di depurazione. Dalla captazione alla distribuzione dell'acqua potabile e dalla raccolta delle acque reflue fino ai processi di depurazione e restituzione all'ambiente, la Società opera per garantire **continuità, qualità e sicurezza del servizio**, nel rispetto degli equilibri ambientali. Accanto alla gestione operativa, Alfa è impegnata nella **progettazione e realizzazione di nuove infrastrutture**, nonché nella **manutenzione e nel potenziamento di quelle esistenti**. Ogni intervento è pianificato secondo criteri di efficienza, sostenibilità e responsabilità, nella consapevolezza che il servizio idrico rappresenta un elemento essenziale per il benessere delle comunità e per la qualità della vita del territorio. La **presenza capillare dell'Azienda sul territorio** consente di garantire un servizio continuo, affidabile e attento anche alle esigenze delle realtà più piccole, contribuendo alla coesione territoriale e al miglioramento della qualità della vita.

L'operato di Alfa si fonda su alcuni **principi imprescindibili:**

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Rispettare standard rigorosi per garantire **efficienza**, **economicità** e un **servizio affidabile e di qualità**

CENTRALITÀ DEL CITTADINO

Garantire **risposte rapide, efficaci e puntuali**, con la soddisfazione dei cittadini al centro dell'operato aziendale

TUTELA DELL'AMBIENTE

Contenere le **perdite idriche**, incentivare l'**efficienza energetica**, **ridurre le emissioni** e migliorare i processi di trattamento

TUTELA DELLA SALUTE PUBBLICA

Promuovere ambienti di lavoro **sicuri e inclusivi**, con **prevenzione dei rischi**, conformità normativa e coinvolgimento attivo delle persone

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

Investire in **formazione e innovazione** per un uso consapevole e responsabile delle risorse

COINVOLGIMENTO ATTIVO DEGLI STAKEHOLDER

Promuovere la **partecipazione attiva** degli stakeholder, valorizzando il **dialogo** e il **senso di appartenenza** al territorio

TRASPARENZA NELLA GOVERNANCE

Contrastare la corruzione, con **ruoli chiari** e **controlli efficaci**, e promuovere **trasparenza** e **legalità**

Il **dialogo costante con i Comuni e gli enti locali** rappresenta un elemento distintivo del modello gestionale, permettendo di pianificare interventi mirati, rispondere in modo efficace ai bisogni del territorio e fornire supporto tecnico alle amministrazioni.

La volontà dell'Azienda è quella di incentivare lo sviluppo di investimenti sempre più volti alla **promozione della salvaguardia ambientale**. Nello specifico, assume particolare rilevanza strategica la definizione del piano di efficientamento energetico dei sistemi di depurazione e di gestione dei fanghi, il cui scopo è la riduzione dell'impatto ambientale dei processi e il recupero di materia in un'ottica di economia circolare. Inoltre, l'Azienda mira ad aumentare la propria indipendenza energetica e a ridurre le emissioni generate dalla produzione di energia di cui necessita per le sue operazioni tramite il potenziamento e l'estensione del proprio parco fotovoltaico, con l'obiettivo di incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili e ridurre la dipendenza da fonti fossili.

L'attenzione nei confronti della comunità si traduce anche in un'evoluzione organizzativa orientata a rendere il servizio sempre più accessibile e inclusivo. L'introduzione di **modelli operativi più flessibili** ha consentito di ridurre i tempi di intervento su un territorio ampio e diversificato come quello in cui opera Alfa, **rafforzando la presenza diretta nei Comuni più periferici**. La Società propone inoltre iniziative di **informazione e prevenzione**, come le campagne contro il rischio di truffe ai danni delle fasce più fragili, e attività di valorizzazione del territorio, tra cui l'organizzazione di visite e percorsi dedicati alla scoperta del patrimonio locale, per favorire la coesione e consolidare la fiducia nelle relazioni tra i cittadini e l'Impresa.

Nel suo percorso di crescita, Alfa ha generato benefici concreti per il territorio, non solo attraverso l'erogazione di servizi essenziali di qualità, ma anche tramite la **creazione di occupazione**, il coinvolgimento delle realtà locali all'interno della propria catena di fornitura e la **promozione delle risorse culturali e ambientali della provincia**. Parallelamente, Alfa considera essenziale **valorizzare le risorse interne**, riconoscendo nelle competenze, nella partecipazione e nel coinvolgimento delle persone un fattore abilitante per la crescita e il successo aziendali. L'attenzione alla crescita professionale, alla sicurezza sul lavoro e alla promozione di un ambiente

inclusivo si inserisce in un percorso più ampio volto a rafforzare la qualità organizzativa e la capacità di risposta alle esigenze di un contesto territoriale articolato.

La Politica Integrata di Alfa

Alfa dispone di una Politica Integrata che definisce il quadro di riferimento attraverso cui l'Azienda orienta la gestione del Servizio Idrico Integrato, coniugando **qualità del servizio, tutela dell'ambiente, sicurezza, etica e responsabilità sociale**. La Società affianca alle attività di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, così come alle attività di gestione della fognatura e di depurazione delle acque reflue, i processi di pianificazione, progettazione e realizzazione di reti e impianti, finalizzati a rendere il sistema idrico sempre più efficiente, affidabile e sostenibile.

In questa prospettiva, Alfa si impegna a garantire **elevati standard qualitativi**, assicurando acqua salubre, comunicazioni efficaci e risposte tempestive all'utenza. La qualità del servizio viene perseguita insieme alla **valorizzazione delle risorse economiche, tecnologiche e umane**, considerate fondamentali per sostenere il miglioramento continuo. Particolare rilievo è attribuito alla formazione, all'aggiornamento delle competenze, all'utilizzo di strumenti tecnologici avanzati e al monitoraggio della qualità delle acque tramite il laboratorio interno.

La **sostenibilità** rappresenta quindi un **principio trasversale** della Politica Integrata aziendale, documento attraverso il quale la Società delinea i principi e gli impegni adottati per monitorare e ridurre i propri impatti ambientali, sociali e di governance, con particolare attenzione al miglioramento dei processi di potabilizzazione e di depurazione, alla riduzione delle perdite idriche e al contenimento dei consumi energetici e delle emissioni.

Sul piano sociale e organizzativo, Alfa promuove **condizioni di lavoro sicure**, il coinvolgimento dei lavoratori e la prevenzione dei rischi, attraverso formazione continua e partecipazione attiva. Nel modello aziendale sono centrali i principi di responsabilità sociale, rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, pari opportunità e inclusione, promossi anche tramite l'adozione di riferimenti riconosciuti a livello nazionale e internazionale, quali lo **standard SA 8000** e la prassi **UNI/PdR 125** per la parità di genere.

Infine, la Politica Integrata delinea l'impegno aziendale verso una **governance responsabile**. Alfa, infatti, si fa portatrice e promotrice di comportamenti etici, trasparenti e conformi alla normativa, contrastando ogni forma di corruzione, attraverso il rispetto del Codice Etico e del Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/2001, lo sviluppo del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e l'ottenimento della certificazione UNI ISO 37001:2016.

La Società dispone di un **Sistema di Gestione Integrato** che consente di coordinare in modo coerente le diverse dimensioni della gestione aziendale – qualità del servizio, tutela ambientale, salute e sicurezza, responsabilità sociale e prevenzione dei fenomeni corruttivi – attraverso l'applicazione di standard riconosciuti a livello internazionale. Questo assetto permette di strutturare i processi interni secondo logiche condivise, favorendo la tracciabilità delle attività, la misurabilità dei risultati e la definizione di obiettivi progressivamente più sfidanti.

Per il futuro, la Società intende proseguire il proprio percorso di sviluppo consolidando ulteriormente l'impegno nella tutela della risorsa idrica, nella salvaguardia dell'ambiente e nella generazione di valore per le comunità servite. In questa prospettiva, Alfa mira a rafforzare progressivamente l'integrazione dei principi di sostenibilità nelle proprie strategie e nei processi operativi, promuovendo interventi orientati all'efficienza, all'innovazione e alla resilienza dei sistemi gestiti. L'attenzione sarà sempre più rivolta alla creazione di esternalità positive, sia in termini ambientali – attraverso la riduzione degli impatti e l'uso responsabile delle risorse – sia in ambito sociale ed economico, contribuendo allo sviluppo equilibrato del territorio e al miglioramento della qualità della vita delle comunità nel lungo periodo. Nei prossimi anni, l'obiettivo dell'Azienda è quello di **estendere progressivamente la gestione del Servizio Idrico Integrato all'intero Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese**, assicurando un presidio unitario ed efficiente lungo tutte le fasi del ciclo idrico.

1.2 Il mondo di Alfa: la gestione dell'acqua a 360 gradi

SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore

Alfa è consapevole della centralità del proprio ruolo nell'assicurare la continuità e l'affidabilità di un servizio essenziale lungo tutte le fasi del ciclo dell'acqua. Nel tempo, la Società ha progressivamente ampliato il proprio perimetro operativo, arrivando a gestire il Servizio Idrico Integrato della Provincia di Varese per **i 142 Soci: 133 comuni della provincia, la Provincia di Varese e 8 comuni di province limitrofe**.

In particolare, gestisce il servizio acquedottistico in 101 comuni della provincia di Varese. Negli altri comuni della provincia Alfa presidia esclusivamente i servizi di fognatura e depurazione; in quattro di questi[2] fornisce inoltre acqua all'ingrosso, lasciandone la distribuzione all'operatore locale.

L'Azienda svolge le proprie attività in un bacino territoriale ampio e articolato. L'estensione della gestione varia a seconda del servizio considerato: il Servizio di Acquedotto copre una superficie di 908 km² e serve una popolazione residente pari a 651.204 abitanti distribuiti in 101 Comuni, con una densità abitativa di circa 717 abitanti per km²; il Servizio di Fognatura copre una superficie pari a 1.195 km², assicurando il servizio ad una popolazione residente pari a 800.325 abitanti distribuiti in 135 Comuni, con una densità abitativa di circa 669 abitanti per km²; infine, il Servizio di Depurazione, il più esteso, copre una superficie pari a 1.289 km² e serve una popolazione residente pari a 875.207 abitanti distribuiti in 150 Comuni, con una densità abitativa di circa 679 abitanti per km².

La **rete acquedottistica** serve 356.897 utenti e si estende per 4.400 km, di cui 437 km di rete di adduzione e 3.963 km di rete di distribuzione. Il sistema è alimentato anche attraverso 303 pozzi e 100 impianti di potabilizzazione, a supporto della qualità e della sicurezza dell'acqua immessa in rete. Nel corso dell'anno sono stati distribuiti e fatturati 51,9 milioni di m³ di acqua, destinati prevalentemente agli usi domestici residenti, che rappresentano oltre il 71% dei volumi complessivi. A questi si affiancano gli usi commerciali e artigianali, industriali, le residenze secondarie e gli altri utilizzi, a conferma della pluralità dei fabbisogni serviti.

Il progressivo rafforzamento della capacità di monitoraggio della rete è

[2] *Inarzo, Cazzago Brabbia, Bodio Lomnago e Galliate Lombardo.*

testimoniato anche dall'installazione di **53.505 nuovi misuratori smart**, che contribuiscono a migliorare la conoscenza dei consumi, la tempestività nella rilevazione delle anomalie e, più in generale, l'efficienza gestionale del servizio. Completano il quadro le **3 case dell'acqua** presenti sul territorio, attraverso le quali sono stati distribuiti 790 litri.

Per quanto riguarda il **comparto fognario**, Alfa serve 800.325 abitanti attraverso una rete di 3.785 km, costituita in prevalenza da tubazioni di rete mista, pari a circa il 79% del totale, mentre la rete nera rappresenta il restante 21%. Il sistema è inoltre supportato da 374 stazioni di sollevamento fognario, funzionali alla gestione dei reflui in un territorio caratterizzato da specificità morfologiche e insediative diversificate.

Infine, il **servizio di depurazione** tratta in totale un carico inquinante, collettato in rete fognaria e depurato in impianti di trattamento delle acque reflue urbane (comprese le vasche Imhoff), pari a 1.240.542 abitanti equivalenti. La capacità depurativa è garantita da 78 impianti, articolati per tipologia di trattamento: 13 vasche Imhoff, 12 impianti con trattamento primario, 20 con trattamento secondario e 33 con trattamento terziario. La presenza di impianti con livelli di trattamento avanzati conferma l'impegno di Alfa nel presidio della qualità ambientale e nella tutela dei corpi idrici ricettori.

Acquedotto

L'acqua, prima di arrivare nelle case degli utenti, compie un percorso molto più complesso di quanto si possa immaginare. Nel caso dell'acqua di falda, tutto inizia nel sottosuolo: la risorsa idrica viene intercettata attraverso pozzi che la prelevano dalle riserve naturali sotterranee e la portano in superficie grazie a pompe elettriche. L'acqua viene in parte prelevata anche da sorgenti, che rappresentano un punto di incontro tra il mondo sotterraneo e quello delle acque superficiali, integrandosi armoniosamente nel paesaggio e generando un impatto ambientale molto contenuto. I pozzi permettono invece di attingere alle falde acquifere più profonde, per raggiungere acque naturalmente protette e di elevata qualità, spesso già idonee al consumo senza trattamenti complessi. La diversificazione delle fonti di approvvigionamento rende il sistema più resiliente ed efficiente, minimizzando gli sprechi e valorizzando l'acqua di miglior qualità, destinandola

agli usi più importanti, a partire da quello potabile.

Una volta estratta, l'acqua viene sottoposta a una serie di trattamenti di filtrazione e disinfezione che servono a eliminare impurità e microrganismi potenzialmente dannosi. Successivamente, l'acqua viene immagazzinata in grandi serbatoi, collocati sia in superficie sia sottoterra, che funzionano come vere e proprie riserve strategiche. Dai serbatoi, l'acqua entra nella rete di distribuzione, un sistema esteso di condotte che si sviluppa per migliaia di chilometri.

Fognatura

Dopo essere stata utilizzata nelle attività quotidiane e produttive, l'acqua viene intercettata da una rete di tubazioni sotterranee che la trasportano lontano dai centri abitati, garantendo condizioni di igiene e sicurezza. In queste condotte scorrono sia le acque reflue, cioè quelle provenienti dagli usi domestici e industriali, sia, in alcuni casi, le acque piovane. Il loro destino è l'impianto di depurazione, dove vengono trattate per eliminare sostanze inquinanti e impurità.

Tra gli elementi principali del sistema fognario sono presenti gli scolmatori, o sfioratori, ovvero dispositivi che funzionano come valvole di sicurezza tra la fognatura e l'ambiente. In condizioni normali restano inattivi, ma durante piogge molto intense si attivano per evitare il sovraccarico della rete, scaricando una parte dell'acqua in eccesso nei corpi idrici superficiali.

Depurazione

Attraverso la rete fognaria, le acque reflue vengono convogliate fino agli impianti di depurazione, dove inizia un processo fondamentale: la rimozione delle sostanze inquinanti che si accumulano durante l'uso. Senza questo passaggio, l'acqua non potrebbe essere restituita all'ambiente senza causare danni agli ecosistemi e alla salute umana. Nei depuratori, l'acqua viene trattata attraverso diverse fasi che combinano processi fisici, chimici e biologici. I residui di questo processo, i cosiddetti fanghi, vengono poi separati e trattati eventualmente a loro volta. Solo dopo accurati controlli che ne verificano la qualità, l'acqua depurata può essere reimmessa in fiumi, laghi o mari, completando così il ciclo idrico.

Telecontrolli impianti

Il telecontrollo è un sistema che consente di monitorare e gestire a

distanza, in tempo reale e 24 ore su 24, le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato. Il sistema permette di rilevare immediatamente eventuali guasti o anomalie tramite allarmi automatici, consentendo interventi tempestivi e riducendo il rischio di disservizi. È particolarmente utile in territori complessi e diffusi, dove gli impianti sono distanti o difficili da raggiungere. L'evoluzione verso sistemi sempre più "intelligenti" consente di raccogliere una grande quantità di informazioni utili non solo alla gestione quotidiana, ma anche all'analisi e al miglioramento continuo del servizio. Per questo motivo, Alfa ha realizzato importanti investimenti sia tecnologici che relativi alla formazione del personale, con l'obiettivo di estendere progressivamente il telecontrollo a tutto il territorio servito e modernizzare gli impianti esistenti.

La collaborazione per promuovere un servizio idrico resiliente

Nel corso degli ultimi anni, Alfa ha inoltre rafforzato il proprio orientamento verso modelli gestionali integrati e collaborativi, riconoscendo il valore delle partnership per affrontare le sfide legate alla resilienza climatica, all'efficienza operativa e all'innovazione tecnologica. In questo quadro si inserisce la partecipazione a **Water Alliance – Acque di Lombardia**, una rete che riunisce i principali gestori pubblici regionali con l'obiettivo di sviluppare sinergie industriali, condividere competenze e promuovere standard avanzati di sostenibilità nel servizio idrico.

Particolare rilievo assume anche la collaborazione strutturata con **Gruppo CAP**, avviata attraverso un accordo di rete che ha favorito l'integrazione di competenze e lo sviluppo congiunto di iniziative in ambito di ricerca, digitalizzazione e innovazione. Tale cooperazione consente di ottimizzare le risorse, migliorare la qualità del servizio e accelerare l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate, contribuendo al contempo alla creazione di valore per il territorio. In questo contesto, Alfa promuove un approccio integrato alla gestione del servizio idrico, coniugando efficienza infrastrutturale, sostenibilità ambientale, adattamento ai cambiamenti climatici e coinvolgimento degli stakeholder locali, al fine di garantire un servizio affidabile e accessibile e una gestione responsabile della risorsa idrica.



1.3 La sostenibilità: un vantaggio competitivo concreto

SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore

Operare nel settore del Servizio Idrico Integrato implica una responsabilità diretta nella tutela di una risorsa essenziale e limitata, da cui dipendono la qualità della vita, la salute pubblica e l'equilibrio degli ecosistemi. In questo contesto, Alfa orienta il proprio sviluppo secondo una visione che coniuga efficacia operativa, salvaguardia ambientale e creazione di valore condiviso, riconoscendo nella sostenibilità non solo un principio guida, ma anche un fattore distintivo e competitivo.

All'interno della Politica Integrata, l'Azienda riconosce pienamente il valore dell'acqua come bene naturale, risorsa pubblica e diritto fondamentale. Da questa consapevolezza deriva l'impegno di Alfa di operare nell'interesse della collettività, salvaguardando la risorsa idrica e rispondendo ai bisogni del territorio con attenzione, trasparenza e capacità di innovazione. La **visione strategica** dell'azienda si fonda su **tre direttrici**:

- il miglioramento del **servizio** offerto agli utenti;
- la tutela della salute e dell'ambiente nei **processi operativi**;
- l'**organizzazione** nella gestione delle risorse.

La **mission** della Società consiste nel garantire una **gestione efficiente e sostenibile del servizio idrico integrato**, assicurando qualità, continuità e sicurezza della risorsa a tutela della salute, dell'ambiente e delle comunità servite. In quest'ottica, Alfa si impegna a restituire all'ambiente una risorsa adeguatamente trattata, riducendo gli impatti delle proprie attività e contribuendo alla conservazione degli ecosistemi naturali.

La **vision** aziendale si fonda sull'idea dell'"**acqua come modello**", intesa come equilibrio tra elementi che, operando in sinergia, consentono di raggiungere risultati sostenibili nel lungo periodo: **qualità del servizio, tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, ed **efficienza dei processi**. Questo approccio si traduce nell'impegno a migliorare progressivamente le performance operative attraverso l'adozione di soluzioni innovative e modelli gestionali evoluti, capaci di sostenere gli investimenti necessari e rispondere alle sfide ambientali e climatiche.

Per quanto concerne la sfera sociale,

Alfa riconosce il proprio ruolo nella **promozione di uno sviluppo equo e inclusivo**. La diffusione di una cultura dell'acqua che sia in grado di promuoverne un utilizzo responsabile e consapevole rappresenta un obiettivo strategico, volto a favorire comportamenti virtuosi nella gestione della risorsa, nel rispetto dei principi di solidarietà intergenerazionale e di equità nell'accesso.

Tale impegno si traduce in iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder, con l'obiettivo di rafforzare il legame con il territorio e contribuire alla crescita sostenibile della comunità.

Per supportare la propria vision e la propria mission, Alfa ha definito una serie di valori da rispettare per indirizzare le scelte e guidare i comportamenti all'interno del proprio modello aziendale:



Questi principi rappresentano la base per costruire relazioni di fiducia con gli stakeholder, promuovere il miglioramento continuo e favorire una gestione responsabile e condivisa del servizio.

In questo quadro, la **sostenibilità si configura come un elemento abilitante della strategia aziendale**, in grado di generare benefici tangibili nel medio-lungo periodo. Attraverso un approccio integrato che combina qualità del servizio, tutela ambientale ed efficienza gestionale, Alfa intende rafforzare il proprio contributo allo sviluppo del territorio e alla creazione di valore per l'organizzazione e per il sistema economico e sociale di riferimento, adottando al contempo strumenti di monitoraggio e controllo che consentano di verificare nel tempo l'efficacia delle azioni intraprese, di orientare le decisioni future e di sostenere un processo di miglioramento continuo, fondato su momenti periodici di riesame e su una pianificazione coerente di interventi e risorse.



1.4 Le attività di stakeholder engagement

SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi

In qualità di gestore di un servizio pubblico essenziale, la Società opera in un contesto caratterizzato da una forte interazione con il territorio e con una pluralità di soggetti, tra cui enti locali, utenti, fornitori, istituzioni, comunità e personale aziendale.

Con questa consapevolezza, Alfa si impegna a promuovere un approccio strutturato al coinvolgimento degli stakeholder, fondato sui principi di **trasparenza, responsabilità e dialogo continuo**. Un elemento distintivo di questo approccio è rappresentato dal rapporto di fiducia e dalle solide relazioni instaurate con gli enti locali, che si traduce in un confronto costruttivo con le amministrazioni comunali. In questo modo, la Società si impegna a cogliere in modo puntuale le **esigenze del territorio** e orientare la programmazione degli interventi secondo logiche condivise, rafforzando al contempo l'efficacia e la capillarità del servizio. Le attività di coinvolgimento si sviluppano anche attraverso **iniziative di ascolto** e **canali di comunicazione dedicati**, con l'obiettivo di comprendere in modo approfondito le aspettative e le priorità dei diversi interlocutori. Questo processo consente di superare una logica meramente informativa, favorendo invece uno scambio attivo di contributi e prospettive che supporta la definizione di scelte più consapevoli e condivise.

Per questa ragione, negli ultimi anni Alfa ha sviluppato un percorso volto a **integrare i contributi delle principali parti interessate nella definizione delle proprie linee di sviluppo**. Questo processo si fonda sull'analisi delle priorità territoriali e sul confronto con rappresentanti istituzionali ed economico-sociali, attraverso strumenti quali momenti di consultazione strutturata e approfondimenti tematici. Gli esiti di tali attività vengono successivamente integrati nei processi di sviluppo della strategia aziendale al fine di definire gli elementi valoriali alla base dell'identità organizzativa.

I principali stakeholder di Alfa e le modalità di coinvolgimento

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento	Finalità del coinvolgimento
Utenti e cittadinanza	• Sito internet istituzionale • Testata giornalistica online "Alfa Notizie" • Sportello online e sportelli territoriali • Numero verde • Social media • Campagne informative • Eventi sul territorio • Attività di educazione ambientale nelle scuole • Distribuzione del Bilancio di Sostenibilità	Informare sui servizi erogati, sensibilizzare sull'uso responsabile della risorsa idrica, raccogliere segnalazioni e migliorare la qualità del servizio
Personale	• Comunicazioni interne • Intranet • Incontri periodici • Formazione • Iniziative aziendali • Bilancio di Sostenibilità	Favorire il coinvolgimento del personale, diffondere la cultura della sicurezza e della sostenibilità, condividere obiettivi e risultati aziendali
Comuni soci e fruitori del servizio	• Assemblee dei soci • Incontri istituzionali • Tavoli tecnici • Presentazione del Bilancio di esercizio e del Bilancio di Sostenibilità	Condividere strategie, investimenti, risultati gestionali e programmi di sviluppo del servizio
Finanziatori e istituti di credito	• Bilancio di esercizio • Bilancio di Sostenibilità • Incontri dedicati • Documentazione finanziaria	Garantire trasparenza, facilitare l'accesso al credito e alla finanza sostenibile
Pubbliche Amministrazioni e istituzioni	• Tavoli tecnici • Incontri istituzionali • Trasmissione delle informazioni richieste dalla normativa • Collaborazione su progetti e finanziamenti	Assicurare il rispetto degli obblighi normativi e coordinare lo sviluppo delle infrastrutture e del servizio

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento	Finalità del coinvolgimento
Università, scuole e centri di ricerca	• Collaborazioni scientifiche • Progetti di ricerca • Tirocini • Attività formative e divulgative	Promuovere innovazione, ricerca, sviluppo tecnologico e diffusione della cultura dell'acqua
Enti di regolazione e controllo (ARERA, ATS, Provincia, Regione, ATO, ecc.)	• Rendicontazioni periodiche RQTI e RQSI • Invio dati regolatori • Verifiche • Incontri tecnici	Garantire la conformità normativa, la trasparenza e il miglioramento continuo delle performance del servizio
Associazioni di categoria e reti di settore	• Partecipazione a gruppi di lavoro, tavoli tecnici, convegni ed eventi di settore	Condividere buone pratiche, contribuire allo sviluppo del settore e favorire il confronto con gli operatori
Fornitori e partner commerciali	• Procedure di gara • Incontri operativi • Comunicazioni periodiche • Incontri di coordinamento	Assicurare la qualità delle forniture e dei servizi, promuovere comportamenti responsabili
Comunità locali, associazioni e organizzazioni del territorio	• Incontri pubblici • Eventi • Campagne di sensibilizzazione • Progetti territoriali	Rafforzare il dialogo con il territorio, promuovere la tutela della risorsa idrica e accrescere la fiducia degli stakeholder

Il dialogo con gli stakeholder rappresenta inoltre un elemento chiave nell'ambito dell'**analisi di doppia materialità**. Alfa ha infatti coinvolto le principali categorie di portatori di interesse nella fase di valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità (IRO) rilevanti, individuati attraverso un'analisi del contesto operativo e della catena del valore, al fine di integrare punti di vista differenti e validare le tematiche ritenute più significative per l'Impresa. Per i dettagli sulle categorie coinvolte e le modalità di partecipazione, si rimanda al paragrafo 1.5 "*L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo*".

1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo

IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

In linea con la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e con i *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), Alfa ha avviato un processo di analisi di doppia materialità volto a identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) più rilevanti per la sua realtà. Come riportato in precedenza, l'analisi svolta si sviluppa secondo due prospettive tra loro integrate:

- la materialità di impatto: valutazione degli impatti (positivi e negativi, attuali o potenziali) generati dall'Azienda sul contesto esterno;
- la materialità finanziaria: valutazione degli effetti (rischi e opportunità) generati da fattori ambientali, sociali e di governance sulle performance economico-finanziarie e sulla reputazione dell'Azienda.

Il processo di analisi di doppia materialità inizia con l'attenta considerazione del **contesto** in cui si trova e opera Alfa attraverso la valutazione del quadro normativo di riferimento, delle principali tendenze ESG e delle best practice di sostenibilità individuate. Questo ha permesso di identificare i fattori esterni – di natura regolatoria, ambientale, sociale ed economica – potenzialmente in grado di influenzare il settore del Servizio Idrico Integrato e le prospettive aziendali nel medio-lungo periodo.

Successivamente, è stata svolta un'**analisi dettagliata in merito alla documentazione interna**, che ha permesso di ricostruire in modo puntuale il modello di business, le linee strategiche, i processi operativi e le principali aree di impatto lungo la catena del valore. Particolare attenzione è stata dedicata agli elementi che indirizzano la strategia aziendale verso lo sviluppo sostenibile, per favorire la comprensione di come i fattori ESG sono integrati nei processi di gestione e controllo.

Come ultimo punto, sono stati presi in considerazione alcuni **operatori del settore** che hanno già adottato gli standard ESRS nella rendicontazione di sostenibilità. Questo confronto ha consentito di individuare le tematiche maggiormente ricorrenti e ritenute rilevanti tra le imprese del Servizio Idrico Integrato.

In seguito a questa prima analisi di

contesto, Alfa ha cercato di mettere in relazione gli effetti generati dalle attività aziendali con i possibili ritorni sulla solidità economico-finanziaria dell'Impresa. L'analisi si è focalizzata su tutte le tematiche di sostenibilità previste dagli standard ESRS, suddivise nelle **dimensioni ambientale, sociale e di governance**, al fine di considerare tutti gli elementi potenzialmente rilevanti per l'Azienda lungo tutta la catena del valore.

Questo lavoro ha portato alla mappatura di un **insieme articolato di impatti generati dalle attività aziendali** e di fattori esterni, sotto forma di rischi e opportunità, potenzialmente in grado di influenzare le performance e la reputazione di Alfa. Gli impatti individuati, indipendentemente dal fatto che siano negativi o positivi, possono essere sia effettivi che potenziali. In quest'ottica, gli effetti già riscontrabili sono da considerarsi come impatti effettivi, mentre quelli che potrebbero manifestarsi nel tempo in determinate condizioni sono da considerarsi come potenziali. I rischi e le opportunità, invece, sono i fattori di sostenibilità generati dal contesto esterno che possono incidere sul modello aziendale. Questi ultimi possono rappresentare elementi di criticità, qualora comportino conseguenze negative sotto il profilo economico-reputazionale, o leve di sviluppo in grado di generare benefici e opportunità strategiche.

L'individuazione di tali elementi è stata guidata dal perimetro definito dall'ESRS1, adattato alle specificità operative e territoriali dell'Azienda, con l'obiettivo di restituire una rappresentazione coerente e fedele alla realtà aziendale.

Una volta completata questa fase, Alfa ha coinvolto direttamente le funzioni aziendali interne mediante **specifici incontri** per valutare più nel dettaglio gli aspetti ambientali, sociali e di governance. Lo scopo di questa attività era arricchire l'analisi attraverso il contributo delle competenze interne e una lettura operativa dei temi individuati. Le figure coinvolte sono state suddivise in tre diversi gruppi a seconda delle mansioni svolte in azienda e delle esperienze individuali. Nello specifico, il focus group sulla parte ambientale ha permesso di analizzare nel dettaglio gli impatti connessi ai cambiamenti climatici, all'inquinamento (con particolare attenzione su acqua e suolo), alla gestione idrica, alla biodiversità e all'economia circolare. L'incontro svolto con i referenti dell'area sociale ha invece consentito di valutare gli effetti

generati sulla forza lavoro aziendale e sui lavoratori della catena del valore, così come gli impatti prodotti sulle comunità e gli utenti. In ultimo, il focus group per la parte di governance si è concentrato sulla valutazione degli impatti connessi alla condotta dell'Impresa, alla digitalizzazione e in merito alla gestione della catena di fornitura.

Il contributo delle funzioni interne è stato raccolto attraverso una valutazione di natura qualitativa, basata su criteri omogenei e su un approccio strutturato che ha tenuto conto delle diverse prospettive della doppia materialità. Con riferimento agli impatti, l'analisi ha distinto tra effetti già in essere e possibili evoluzioni future. Nel primo caso, la valutazione si è concentrata sull'intensità dell'effetto generato, mentre per gli impatti potenziali è stata considerata anche la probabilità di accadimento. Entrambe le dimensioni sono state espresse mediante scale di valutazione condivise, al fine di garantire coerenza e confrontabilità dei giudizi.

La valutazione degli **impatti effettivi** è stata svolta considerando la gravità, nel caso di impatti negativi, e la significatività, nel caso di impatti positivi. Entrambi i parametri sono stati misurati su una scala da 1 a 5 nella quale 1 fa riferimento ad un livello "per nulla grave/significativo" e 5 rappresenta un livello "estremamente grave/significativo". Gli **impatti potenziali** sono stati analizzati secondo le medesime logiche, integrando un'ulteriore dimensione relativa alla probabilità di accadimento, anch'essa espressa su una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde a un evento "raro" e 5 a un evento "quasi certo".

Per quanto concerne invece **i rischi e le opportunità**, l'analisi verte sugli effetti di natura economica e/o reputazionale che Alfa potrebbe subire in seguito ai cambiamenti del contesto esterno. In questo caso, i referenti interni responsabili dell'analisi della materialità finanziaria hanno valutato i rischi e le opportunità considerando due dimensioni. Da un lato viene analizzata l'entità degli effetti, dall'altro la probabilità di manifestazione, entrambe espresse su una scala da 1 a 5 come per la valutazione della materialità d'impatto. In particolare, per l'entità il punteggio varia da 1 "molto limitata" a 5 "molto significativa", mentre per la probabilità da 1 "raro" a 5 "quasi certo".

IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti – E1, E2, E3, E4, E5

Con specifico riferimento all'individuazione degli IRO relativi ai temi **Cambiamenti climatici**, **Inquinamento**, **Acque e risorse marine**, **Biodiversità ed ecosistemi** ed **Economia circolare**, la Società ha preso in esame le proprie attività lungo l'intero ciclo del Servizio Idrico Integrato, con focus sui comparti di acquedotto, fognatura e depurazione. L'analisi ha inoltre considerato gli elementi della catena del valore a monte, rappresentati dai fornitori, e a valle, con riferimento agli utenti.

Per il tema **E1 – Cambiamenti climatici**, sono state valutate sia le emissioni climalteranti direttamente generate dalla Società, legate in particolare ai consumi energetici dei processi operativi, sia quelle associate alla catena di fornitura. L'analisi ha incluso anche gli aspetti connessi all'adattamento ai cambiamenti climatici, con attenzione alla **resilienza delle infrastrutture** e alla capacità di garantire la **continuità del servizio**.

Con riguardo al tema **E2 – Inquinamento**, sono stati analizzati i potenziali impatti derivanti dai processi di **potabilizzazione dell'acqua** e di **depurazione delle acque reflue**, considerando in particolare la gestione degli scarichi e il monitoraggio della qualità delle acque trattate.

Per il tema **E3 – Acque e risorse marine**, l'analisi si è focalizzata sulla **gestione della risorsa idrica**, includendo aspetti quali le **perdite di rete**, l'efficienza del servizio e la salvaguardia della disponibilità della risorsa nel medio-lungo periodo.

Con riferimento al tema **E4 – Biodiversità ed ecosistemi**, sono stati considerati il **posizionamento degli asset aziendali** rispetto a eventuali **aree sensibili sotto il profilo della biodiversità**, nonché le iniziative promosse dalla Società per la tutela degli **ecosistemi** e del **territorio**.

Infine, in relazione al tema **E5 – Uso delle risorse ed economia circolare**, sono stati considerati gli impatti legati alla **gestione dei rifiuti prodotti**, con particolare attenzione ai **fanghi generati dai processi di depurazione** e alle relative modalità di **recupero e smaltimento**.

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Una volta raccolti i contributi delle funzioni interne, i **risultati sono stati consolidati** e sintetizzati attraverso il calcolo della mediana dei punteggi di rilevanza per ciascuna tipologia di IRO:



I valori della mediana hanno rappresentato le **soglie per l'identificazione degli IRO materiali** e quindi maggiormente rilevanti per Alfa.

Alla fine del processo di doppia materialità[3], sono risultati materiali i seguenti IRO:



[3] Si segnala che per gli impatti effettivi la probabilità non viene considerata durante l'analisi preliminare; tuttavia, al momento del calcolo della mediana, essendo impatti il cui accadimento è certo, la loro probabilità di manifestazione viene considerata pari a 5.

Nello specifico, gli impatti emersi dall'analisi di doppia materialità sono connessi a tutte le tematiche ESRS ad eccezione dei temi "Inquinamento" e "Lavoratori nella catena del valore" per quanto riguarda gli impatti positivi, mentre per gli impatti negativi e i rischi non sono state identificate connessioni con i temi "Biodiversità ed ecosistemi", "Uso di risorse ed economia circolare" e "Comunità interessate". Infine, non sono state identificate opportunità legate ai temi "Biodiversità ed ecosistemi" e "Lavoratori nella catena del valore".

Successivamente alla valutazione IRO effettuata dai referenti interni, **sono stati coinvolti i principali stakeholder** di Alfa per raccogliere le loro opinioni sugli impatti, rischi e opportunità analizzati e convalidare le scelte aziendali o evidenziare la discordanza tra le considerazioni esterne e interne, al fine di trovare un punto di incontro comune. L'obiettivo è ampliare il perimetro di osservazione e verificare la coerenza degli impatti individuati rispetto alle aspettative dei principali portatori di interesse.

Nello specifico, per l'analisi di doppia materialità svolta per la Rendicontazione di Sostenibilità 2025 sono stati coinvolti quattro diversi **gruppi di stakeholder,** inviando loro quattro distinti questionari:



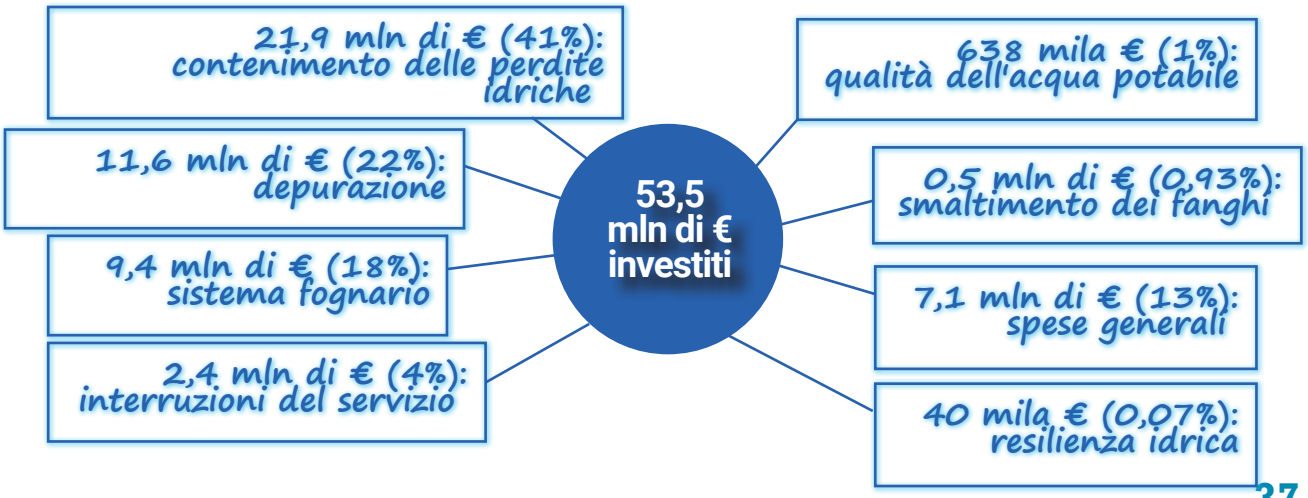
La progettazione dei questionari ha seguito un approccio mirato: a ciascun gruppo di stakeholder è stato sottoposto esclusivamente un insieme selezionato di impatti, connessi ai temi di sostenibilità previsti dagli ESRS, ritenuti maggiormente pertinenti rispetto al ruolo, alle competenze e al livello di coinvolgimento degli stessi. Questa scelta ha consentito di ottenere valutazioni più consapevoli e fondate, basate sull'esperienza diretta e sulla conoscenza qualificata dei rispondenti.

Attraverso queste attività, Alfa ha rafforzato la solidità del processo di identificazione degli impatti rilevanti, garantendo una rappresentazione quanto più completa e fedele possibile della realtà aziendale. Il confronto esterno non ha evidenziato elementi di discontinuità rispetto alle risultanze dell'analisi interna, confermando la validità degli impatti identificati dall'Azienda. Al tempo stesso, il contributo degli stakeholder ha permesso di arricchire il processo valutativo, introducendo sensibilità, punti di vista e chiavi di lettura complementari rispetto a quelle emerse all'interno dell'Impresa.

1.6 Investimenti per il miglioramento della qualità tecnica

Nel corso del 2025 Alfa ha destinato complessivamente **53,5 milioni di euro** a interventi finalizzati al miglioramento della qualità tecnica del servizio idrico integrato, così come articolata da ARERA nei macro-indicatori. L'importo conferma la traiettoria di crescita degli investimenti registrata nel triennio, in aumento del 5% rispetto ai 51,2 milioni del 2024 e del 34% rispetto ai 40,1 milioni del 2023, e si colloca in continuità con il programma 2026, che prevede una spesa di ulteriori 54,3 milioni di euro.

La ripartizione degli investimenti riflette le priorità di intervento individuate a partire dal posizionamento della Società nelle classi di qualità tecnica. La quota preponderante, pari a **21,9 milioni di euro (41% del totale)**, è stata assorbita dagli interventi sul contenimento delle **perdite idriche** (macro-indicatore M1, classe C), a conferma del ruolo centrale che l'efficientamento della rete di adduzione e distribuzione riveste nella strategia infrastrutturale aziendale. Il secondo comparto per intensità di investimento è la **depurazione**, con **11,6 milioni di euro (22%)** destinati al miglioramento della qualità dell'acqua depurata (M6, classe C), seguito dall'**adeguatezza del sistema fognario** (M4, classe D), con **9,4 milioni di euro (18%)**. Completano il quadro gli investimenti sulle **interruzioni del servizio** (M2, 2,4 milioni di euro), sulla **qualità dell'acqua potabile erogata** (M3, 638 mila euro), sullo **smaltimento dei fanghi in discarica** (M5, 0,5 milioni di euro) e sulla **resilienza idrica** (M0, circa 40 mila euro), cui si sommano infine **7,1 milioni di euro di spese generali**.



02 INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE

Il modello di *governance* di Alfa è fondato su partecipazione, trasparenza, controllo e responsabilità. La società opera secondo il modello in *house providing* ed è partecipata dalla Provincia di Varese e da 141 Comuni, che attraverso l'Assemblea dei Soci contribuiscono agli indirizzi strategici dell'Azienda.

A completare l'assetto di governo sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e il Comitato di Indirizzo, Vigilanza e Controllo (Ci.Vi.Co.), che garantisce l'effettivo esercizio del controllo analogo da parte degli enti locali soci e mantiene forte il legame tra Alfa e il territorio. Nel complesso degli organi di amministrazione, controllo e vigilanza, la presenza femminile raggiunge il 45,5%, superiore sia alla media nazionale sia a quella dei gestori idrici del Nord-Ovest.

La sostenibilità è integrata nei processi decisionali: il Consiglio di Amministrazione definisce gli indirizzi strategici e supervisiona le tematiche ESG, mentre la Direzione ne assicura l'attuazione operativa. Il sistema di pianificazione, controllo e *audit* consente di monitorare impatti, rischi e opportunità, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente in futuro il monitoraggio formalizzato delle performance di sostenibilità.

Un ruolo centrale è attribuito alla condotta responsabile dell'impresa. **Alfa integra i principi di integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità e rispetto delle persone nella propria Politica Integrata e nei sistemi di gestione**. Il Codice Etico, aggiornato nel 2024, si applica a tutti coloro che operano per conto della società e rappresenta uno degli strumenti principali per promuovere comportamenti coerenti con i valori aziendali, contrastare discriminazioni e forme di lavoro irregolare e rafforzare la responsabilità anche nei rapporti con i fornitori.

Il sistema è ulteriormente rafforzato dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231, dall'Organismo di Vigilanza e dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Particolare rilievo assume la certificazione UNI ISO 37001:2016, ottenuta nel 2023, che ha consentito di strutturare ulteriormente i meccanismi di prevenzione della corruzione e i controlli sulle controparti. Nel 2025 è stato inoltre approvato il Regolamento Whistleblowing, a ulteriore tutela di chi segnala comportamenti illeciti o non conformi.

L'impegno sul fronte della prevenzione si traduce anche in un forte investimento nella formazione: nel 2025 sono state erogate 748 ore dedicate, tra gli altri temi, a D.Lgs. 231/2001, prevenzione della corruzione, trasparenza, contratti e ISO 37001, in significativo aumento rispetto alle 88 ore del 2024 e alle 578 del 2023. Nel triennio 2023-2025, inoltre, non sono state registrate condanne a carico di Alfa Varese per violazioni della normativa sulla corruzione.

Infine, Alfa si impegna nella gestione dei rischi, combinando analisi del contesto, ascolto degli stakeholder, valutazione della probabilità e della gravità degli impatti e individuazione delle opportunità di miglioramento. Tra i principali rischi rilevati emergono la sicurezza informatica e la tutela dei dati, oltre alla prevenzione della corruzione. **L'obiettivo è adottare una gestione sempre più preventiva e strutturata, capace non solo di contenere i rischi, ma anche di rafforzare la resilienza e la capacità dell'Azienda di affrontare le sfide future.**

INFORMAZIONI SULLA GOVERNANCE

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento alla condotta d'impresa, Alfa ha identificato complessivamente **sei IRO**, di cui un impatto positivo effettivo, un impatto negativo potenziale, due rischi e due opportunità.

Gli IRO individuati riguardano principalmente i presidi di governance, compliance, prevenzione della corruzione, sicurezza informatica e tutela della privacy. In particolare, l'**impatto positivo effettivo** è connesso alla garanzia di elevati standard di efficienza aziendale grazie all'assenza di episodi di corruzione e alla presenza di una policy di impegno e di un sistema di gestione conforme alla UNI ISO 37001:2016, da cui deriva anche un'**opportunità** relativa al rafforzamento della governance, della trasparenza e della cultura etica interna. L'ulteriore opportunità identificata riguarda la riduzione dei rischi reputazionali e normativi e il rafforzamento della competitività attraverso l'integrazione di criteri ESG nella gestione dei fornitori e viene descritta più ampiamente nel paragrafo *Una catena di approvvigionamento resiliente*.

Sono stati inoltre identificati **due rischi**: il primo, con orizzonte di medio periodo, riguarda possibili danni economici e reputazionali derivanti da guasti o attacchi ai sistemi informatici; a tale rischio è connesso un **potenziale impatto negativo** in caso di mancato rispetto della privacy di dipendenti e utenti, dovuto alla fuga di dati sensibili in caso di vulnerabilità dei sistemi IT e sicurezza informatica non adeguata. Il secondo rischio, con orizzonte di lungo periodo, è riferito invece a eventuali sanzioni legali e danni reputazionali connessi alla presenza di pratiche corruttive.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Danni economici e reputazionali derivanti dalla compromissione dei dati e dal blocco delle attività aziendali per via di guasti o attacchi ai sistemi informatici dovuti ad un sistema IT vulnerabile e a una sicurezza informatica non adeguata	Rischio	Potenziale	-	MP
Sanzioni legali e danni reputazionali dovuti alla presenza di pratiche corruttive all'interno dell'azienda, causate da controlli interni non adeguati e da una formazione carente in materia di compliance	Rischio	Potenziale	-	LP
Miglioramento della governance e della trasparenza, con un potenziamento della cultura etica e del senso di responsabilità all'interno dell'organizzazione grazie alla presenza di una policy di Impegno e Sistema di gestione conformi alla normativa UNI ISO 37001:2016	Opportunità	Potenziale	-	-

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Riduzione dei danni reputazionali e normativi, rafforzamento delle relazioni con i fornitori e creazione di un vantaggio competitivo sostenibile grazie all'integrazione di criteri ESG nella selezione dei fornitori	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP
Garanzia di elevati standard di efficienza aziendale grazie all'assenza di episodi di corruzione e alla presenza di una policy di Impegno e Sistema di gestione ai sensi della normativa UNI ISO 37001:2016	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Mancato rispetto della privacy di dipendenti e utenti dovuto alla fuga di dati sensibili per via della vulnerabilità dei sistemi IT e di una sicurezza informatica inadeguata	Impatto negativo	Potenziale	Operazioni proprie, a valle	BP, MP

2.1 Una leadership partecipativa, consapevole e attenta

2.1.1 Il modello di governance aziendale

GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

Alfa è caratterizzata da una governance solida e partecipativa, composta da un insieme di presidi organizzativi e strumenti di controllo volti a garantire conformità normativa, integrità nei comportamenti e trasparenza nei confronti degli stakeholder. È una società a responsabilità limitata organizzata secondo il modello **in house providing**, caratterizzato dalla partecipazione esclusiva di enti pubblici locali al capitale e dall'esercizio, da parte di questi ultimi, di un controllo congiunto assimilabile a quello esercitato sulle proprie strutture interne. Questo assetto evidenzia la connotazione pubblica della società e il suo radicamento territoriale: l'attività principale riguarda infatti la gestione del servizio idrico integrato, che incide per oltre l'80% sul totale dei ricavi.

I soci di Alfa sono la Provincia di Varese e 141 Comuni, di cui 133 appartenenti all'ambito territoriale ottimale provinciale e 8 collocati in aree limitrofe.

L'organo apicale è rappresentato dall'Assemblea dei Soci, composta dai rappresentanti degli enti partecipanti, alla quale competono le principali decisioni di indirizzo strategico, tra cui l'approvazione del piano industriale, dei bilanci e delle operazioni straordinarie. Le deliberazioni sono adottate secondo il principio di maggioranza e riflettono un sistema che consente agli enti soci di incidere direttamente sulla gestione, in coerenza con i principi del modello *in house providing*. Tale configurazione garantisce che l'erogazione del servizio idrico sia condotta nel rispetto di criteri di responsabilità, trasparenza e coesione, come previsto anche dallo Statuto.

La struttura di governance si completa con il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** e il **Collegio Sindacale**, entrambi composti da 5 membri. Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri, di cui due con incarichi esecutivi (Presidente e Amministratore Delegato) e tre con incarichi non esecutivi. La composizione dell'organo amministrativo riflette la volontà dei Soci e non prevede rappresentanti dei dipendenti. I componenti del Consiglio vantano competenze diversificate, maturate sia nel settore pubblico sia in quello privato, con esperienze in ambito manageriale, di project management e

legale-amministrativo. Lo Statuto richiede che i componenti siano dotati di adeguati requisiti di integrità, competenza e autonomia, in linea con la normativa vigente, e prevede l'incompatibilità con rapporti di lavoro presso amministrazioni pubbliche che esercitano funzioni di controllo o vigilanza. Il Collegio Sindacale è invece composto da un presidente, due Sindaci effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci, che ne determina anche il compenso. A tale organo è affidato il sistema di controllo interno, con il compito di vigilare sulla conformità dell'attività aziendale alle disposizioni normative e statutarie e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Collegio Sindacale può effettuare verifiche ispettive e richiedere informazioni agli amministratori sull'andamento della gestione o su specifiche operazioni.

Considerando complessivamente il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza, la presenza femminile rappresenta il **45,5%** dei componenti, dato superiore a quello della media nazionale pari al 39,0%[1] e alla media dei gestori idrici del Nord-Ovest pari al 44,9%[2].

Gli organi di amministrazione e la Direzione svolgono un ruolo centrale nella **supervisione delle questioni di sostenibilità**, integrandole nei processi di indirizzo strategico e nelle principali decisioni aziendali. Il Consiglio di Amministrazione definisce gli indirizzi strategici e supervisiona le tematiche ESG, mentre la Direzione assicura l'attuazione operativa delle politiche e degli obiettivi aziendali.

Le responsabilità in materia di sostenibilità sono definite dallo Statuto, dal Piano Industriale approvato dal Consiglio di Amministrazione, dagli atti organizzativi interni e dalle politiche aziendali, che ne assicurano il collegamento con la missione e la visione della Società. La Direzione è coinvolta nel monitoraggio degli impatti, dei rischi e delle opportunità attraverso gli strumenti di pianificazione e controllo e mediante il sistema di audit integrato nel Sistema di Gestione Integrato (SGI). I rapporti gerarchici e le responsabilità sono disciplinati dallo Statuto, dalle nomine del Consiglio di Amministrazione, dall'organigramma e dal funzionigramma aziendale.

Il monitoraggio degli obiettivi aziendali, compresi quelli riconducibili in parte ai temi della sostenibilità, è svolto attraverso un sistema strutturato di pianificazione e controllo. Attualmente

[1] Fonte REF sui dati di 38 monoutility idriche italiane (dato 2024).

[2] Fonte REF sui dati di 12 monoutility idriche italiane del Nord-Ovest (dato 2024).

tali obiettivi sono collegati agli obiettivi aziendali mediante specifici elementi di raccordo; **la Società prevede inoltre di rafforzare ulteriormente questo sistema attraverso la definizione di una struttura maggiormente formalizzata per il monitoraggio delle performance di sostenibilità**.

All'interno dell'assetto di governo societario, un presidio particolarmente rilevante è rappresentato dal **Comitato di Indirizzo, Vigilanza e Controllo** (Ci.Vi.Co.), cui è affidata la funzione di assicurare l'effettivo esercizio del controllo analogo da parte degli enti locali soci. Questo organo si configura quindi come uno strumento chiave per mantenere un legame diretto tra la società e i territori rappresentati.

Il Comitato è composto dal Presidente della Provincia di Varese e da dieci componenti individuati dall'Assemblea tra i Sindaci e gli Assessori dei Comuni partecipanti, garantendo così una rappresentanza qualificata delle amministrazioni locali. In tale veste, il Ci.Vi.Co. svolge un ruolo attivo nell'indirizzo strategico della società, contribuendo a definire le linee guida operative e a orientare le scelte gestionali in coerenza con gli interessi pubblici sottesi all'attività svolta.

Tra le principali attribuzioni rientrano, inoltre, la facoltà di formulare proposte all'Assemblea in merito alla revoca del Consiglio di Amministrazione, qualora se ne ravvisino i presupposti, nonché di esaminare preventivamente i principali documenti societari, tra cui il Piano Industriale e i bilanci annuali. Tra le altre attività, il Comitato viene anche coinvolto nella valutazione delle operazioni più rilevanti, contribuendo a rafforzare i meccanismi di presidio e trasparenza nella gestione aziendale.

Infine, per completare l'assetto di governance della Società, è importante menzionare il contratto di rete stipulato tra **Alfa e Gruppo CAP**, il quale prevede l'istituzione di un Organo Comune in forma collegiale, incaricato di presidiare l'attuazione e lo sviluppo del Programma di Rete. Tale organismo è composto dal Presidente o dall'Amministratore Delegato di CAP Holding e dal Presidente o dall'Amministratore Delegato di Alfa, garantendo così un coordinamento diretto tra i vertici delle due realtà. Questo Organo Comune ricopre il ruolo di supervisore delle attività svolte al fine di assicurare la coerenza delle operazioni con gli obiettivi prefissati. Nello specifico, i compiti riguardano il coordinamento degli interventi previsti dal Programma di Rete e la gestione

della collaborazione per tutti gli ambiti non già delegati al Direttore Generale o ai responsabili delle diverse funzioni organizzative, secondo quanto previsto dal Programma stesso.

L'Organo Comune, inoltre, monitora attentamente l'efficacia del modello operativo adottato e, qualora lo ritenga opportuno, si interfaccia con Alfa e Gruppo CAP per valutare la coerenza, l'adeguatezza e le modalità di impiego delle risorse coinvolte. Questo meccanismo contribuisce a rafforzare il presidio sulle attività condivise e a garantire un allineamento costante tra le parti.

GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

Gli organi di amministrazione, direzione e controllo sono informati sulle questioni di sostenibilità nel corso delle riunioni del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito della valutazione degli obiettivi aziendali e durante il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità. Tali organi tengono conto degli impatti e dei rischi rilevanti nella predisposizione del piano industriale e nella valutazione delle azioni e degli investimenti, anche in relazione agli indicatori definiti da ARERA e agli obiettivi di efficacia, efficienza e beneficio economico.

Nel periodo di rendicontazione, le principali tematiche affrontate hanno riguardato, tra le altre, la qualità dell'acqua, la tutela dell'ambiente e della fauna, lo sviluppo e il sostegno del territorio e l'efficienza operativa.

GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

La Società non prevede sistemi di incentivazione specificamente collegati a obiettivi di sostenibilità per i membri degli organi di amministrazione, direzione e controllo. È tuttavia presente un sistema MBO rivolto ai responsabili d'ufficio dal settimo livello in su e ai dirigenti, basato su obiettivi aziendali e personali. Tali obiettivi sono assegnati annualmente e, pur non essendo

direttamente definiti come obiettivi di sostenibilità, possono includere KPI tecnici, come RQTI e RQSI, e aspetti riconducibili al Bilancio di Sostenibilità.

Il premio di risultato è determinato in funzione della percentuale di raggiungimento degli obiettivi assegnati; al momento le metriche di sostenibilità non risultano formalmente incluse nelle politiche retributive. La quota di retribuzione variabile dipende dal livello contrattuale e le condizioni dei sistemi di incentivazione sono approvate e aggiornate a livello dirigenziale e dal Consiglio di Amministrazione.

GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza

Pur non avendo ancora adottato un processo di due diligence formalizzato in linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e con le Linee Guida OCSE per le imprese multinazionali, la Società presidia le principali criticità attraverso il processo di analisi di materialità e il coinvolgimento degli stakeholder (si veda il paragrafo *1.4 Le attività di stakeholder engagement*). Gli esiti di tali attività supportano l'individuazione delle azioni di gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità descritte nei capitoli dedicati ai temi ambientali, sociali e di governance.

GOV-5 Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità

L'approccio alla valutazione dei rischi si basa su un'analisi qualitativa integrata nei processi aziendali, che considera l'affidabilità delle fonti, la completezza dei dati e le tempistiche con cui le informazioni sono rese disponibili. Le principali criticità riguardano la completezza e l'omogeneità dei dati, l'interpretazione degli ESRS e i tempi di raccolta e validazione. Per presidiare tali aspetti, in futuro l'Azienda intende istituire un **Comitato** dedicato e rafforzare il coinvolgimento e la sensibilizzazione delle funzioni competenti in modo da facilitare e rendere più efficaci le analisi necessarie alla redazione.

2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività

G1-1 Politiche connesse alla condotta delle imprese

La condotta responsabile delle attività rappresenta quindi un elemento trasversale del modello di gestione e della cultura aziendale. Pur non essendo formalizzata attraverso un'unica politica specificamente dedicata alla condotta d'impresa, la Società integra i relativi principi all'interno della propria **Politica Integrata** e del **Sistema di Gestione**, affiancandoli a procedure e strumenti dedicati alla gestione di specifici ambiti, tra cui la prevenzione della corruzione, la tutela dei dati personali e la gestione delle segnalazioni.

In coerenza con questa volontà, Alfa ha aggiornato nel corso del 2024 il proprio **Codice Etico**, un documento che definisce i principi e le regole di comportamento che guidano le attività e le decisioni di un'organizzazione. Il Codice Etico si applica a tutti i soggetti che operano per conto o nell'interesse della società, tra cui il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e il Comitato per il monitoraggio del controllo analogo, così come ai dirigenti, ai dipendenti, ai consulenti e ai fornitori.

Il documento mira a diffondere un modello di condotta improntato a valori quali integrità, correttezza, lealtà, imparzialità, trasparenza e rispetto delle persone, favorendo al contempo pari opportunità e responsabilità nei rapporti professionali. Esso costituisce un elemento centrale nel definire gli impegni di Alfa nei confronti dei propri stakeholder e rappresenta uno strumento di prevenzione, volto a orientare i comportamenti e a ridurre il rischio di pratiche non coerenti con i principi e gli obiettivi aziendali.

In tale ambito, il Codice Etico definisce inoltre specifiche regole di comportamento volte a **prevenire ogni forma di discriminazione e a contrastare il ricorso al lavoro infantile, minorile, forzato o irregolare**, con l'obiettivo di assicurare che le attività aziendali siano svolte nel rispetto dei principi etici e di sostenibilità adottati da Alfa. La Società si ispira, in particolare, ai principi richiamati dallo standard SA8000, dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalle principali Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), promuovendo condizioni di lavoro eque, sicure e rispettose della dignità della persona.

Tali principi trovano applicazione anche nei rapporti con i fornitori, rispetto ai quali Alfa considera, tra gli elementi rilevanti, il possesso di certificazioni quali **ISO 45001, SA8000 e UNI/PdR 125:2022**, nonché l'adozione di pratiche di gender procurement e di adeguate misure di sicurezza e organizzazione nell'ambito di cantieri, servizi e forniture. Parallelamente, la Società promuove e valuta percorsi di formazione interna e iniziative a supporto dell'inclusione, unitamente a misure orientate al miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro e al mantenimento di indici infortunistici inferiori rispetto ai riferimenti INAIL.

In aggiunta, per rafforzare un assetto organizzativo improntato a trasparenza e responsabilità, la Società ha adottato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** previsto dal D.Lgs. 231/2001 (Modello o MOG 231). Questo strumento definisce un insieme di procedure e presidi finalizzati a prevenire il rischio di reati e illeciti amministrativi nell'ambito delle attività aziendali. A supporto del MOG 231, è stato istituito un **Organismo di Vigilanza**, un organo autonomo dotato di poteri di controllo, con il compito di verificare l'effettiva applicazione e l'adeguatezza del suddetto documento nel tempo, assicurando un monitoraggio costante sui potenziali profili di rischio.

Il MOG 231 adottato da Alfa, introdotto per la prima volta nel 2017, è stato oggetto di un aggiornamento nel 2021, con l'obiettivo di recepire sia l'evoluzione del quadro normativo – in particolare l'ampliamento delle tipologie di reato rilevanti – sia i cambiamenti avvenuti nella struttura organizzativa aziendale. L'aggiornamento ha comportato una revisione significativa dell'impostazione del documento, adottando una struttura basata sulla gestione per processi, così da renderlo più coerente con il funzionamento operativo dell'azienda. Al tempo stesso, sono stati potenziati i flussi informativi provenienti e diretti verso l'Organismo di Vigilanza, ampliando i canali di comunicazione al fine di garantire una circolazione delle informazioni più strutturata e completa. La revisione ha inoltre interessato anche il Codice Etico e l'insieme delle procedure interne, con un'attenzione particolare al rafforzamento delle misure di prevenzione dei fenomeni corruttivi, in coerenza con quanto previsto dalla Legge n. 190/2012 in materia di contrasto alla corruzione nella pubblica amministrazione.

Attraverso tali strumenti, l'Azienda presidia anche i principali rischi e le opportunità connessi alla condotta d'impresa individuati nell'ambito dell'analisi di doppia rilevanza. Tra questi rientrano, in particolare, il rischio di conseguenze economiche e reputazionali derivanti dalla compromissione dei dati o dall'interruzione delle attività aziendali a seguito di guasti o attacchi ai sistemi informatici, nonché il rischio di sanzioni e danni reputazionali connessi a eventuali pratiche corruttive. Parallelamente, il rafforzamento dei sistemi di prevenzione della corruzione contribuisce a consolidare la governance, la trasparenza e la cultura etica aziendale, favorendo elevati standard di responsabilità ed efficienza organizzativa.

Al fine di diffondere e consolidare i principi etici che guidano l'operato aziendale, Alfa garantisce la trasparenza delle proprie **politiche** rendendole **disponibili sul sito istituzionale**, favorendone la consultazione da parte di tutti gli stakeholder. Nella definizione e nell'attuazione dei propri principi di condotta, la Società tiene conto degli interessi degli stakeholder rilevanti individuati nell'ambito delle analisi svolte e promuove attività di formazione mirate rivolte al personale, con l'obiettivo di assicurare una piena comprensione e applicazione dei principi adottati.

L'attuazione concreta di tali politiche è affidata ai responsabili delle diverse funzioni aziendali, cui spetta il compito di vigilare sulla corretta applicazione delle disposizioni all'interno dei rispettivi ambiti organizzativi, assicurandone l'effettiva integrazione nei processi operativi.



G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

In questo quadro, Alfa ha ulteriormente consolidato il proprio sistema di presidio adottando un **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**, in linea con le indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), con l'obiettivo di garantire elevati standard di integrità, trasparenza e controllo. Il Piano, elaborato attraverso uno studio approfondito delle caratteristiche aziendali e delle peculiarità del contesto nel quale opera la Società, rappresenta uno strumento utile per prevenire e contrastare episodi di corruzione e comportamenti non conformi. Questo approccio consente di integrare la prevenzione della corruzione nei diversi processi aziendali, individuando e monitorando le attività maggiormente esposte in relazione alle caratteristiche delle funzioni, alle responsabilità esercitate e alle modalità con cui queste interagiscono con soggetti interni ed esterni alla Società.

Sempre in quest'ottica, a supporto dei processi per minimizzare questa tipologia di rischi, è stata adottata in Azienda una **policy di impegno** sviluppata in coerenza con la norma **UNI ISO 37001:2016**, uno standard internazionale che fornisce alle organizzazioni una guida pratica per prevenire, individuare e gestire episodi di corruzione. Questo documento rappresenta un riferimento operativo concreto per disciplinare i comportamenti aziendali, allineandoli ai regolamenti vigenti, e per sensibilizzare il personale promuovendo una cultura organizzativa responsabile e attenta alla prevenzione di illeciti. Una chiara dimostrazione dell'impegno di Alfa in questo senso è l'ottenimento della **certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** (UNI ISO 37001:2016) nel 2023. L'attestazione di conformità allo standard ha permesso una revisione e un rafforzamento dei meccanismi di controllo interno. In particolare, è stata posta maggiore attenzione alle modalità di analisi e selezione delle controparti, rendendo più strutturate le verifiche connesse ai processi di qualifica.

Vengono inoltre messi a disposizione specifici meccanismi per consentire la segnalazione di comportamenti illeciti o non conformi ai principi e alle regole interne dell'organizzazione. In particolare, la Società dispone di un

sistema di whistleblowing supportato da una piattaforma dedicata, attraverso la quale possono essere trasmesse e gestite le segnalazioni secondo modalità definite.

Il 6 ottobre del 2025 l'Azienda ha ulteriormente formalizzato il proprio sistema attraverso l'approvazione del **Regolamento Whistleblowing**, che disciplina anche le modalità di gestione delle segnalazioni e supporta lo svolgimento di verifiche sugli eventuali episodi riguardanti la condotta aziendale, inclusi i casi di corruzione attiva o passiva.

Il sistema prevede misure finalizzate alla protezione degli informatori da eventuali ritorsioni, in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023, che ha recepito nell'ordinamento italiano la Direttiva (UE) 2019/1937. Alfa promuove anche la conoscenza dei canali di segnalazione attraverso attività formative rivolte ai lavoratori, anche mediante modalità e-learning, mentre per i soggetti incaricati della gestione dei diversi canali di segnalazione sono previste attività formative specifiche e maggiormente approfondite.

In presenza di una segnalazione relativa a un potenziale episodio di corruzione, la gestione dell'istruttoria è affidata al **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)** nominato dal CdA e in carica da novembre 2024.

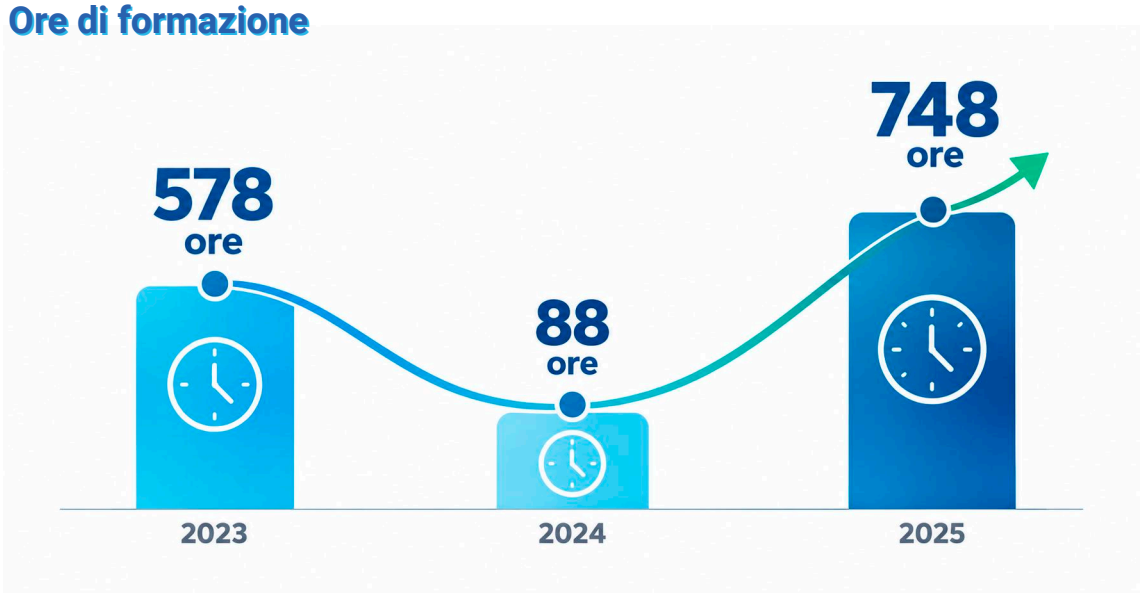
Internamente, la documentazione è disponibile attraverso la intranet aziendale e le bacheche, mentre per gli aspetti di interesse degli stakeholder esterni le informazioni sono invece pubblicate sul sito internet di Alfa, anche attraverso la sezione Società Trasparente.

Nel triennio 2023-2025, Alfa ha proseguito le attività di **formazione e aggiornamento** in materia di prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di consolidare la conoscenza del quadro normativo di riferimento e dei presidi adottati dalla Società. I percorsi formativi hanno riguardato, in particolare, il D.Lgs. 231/2001 e il relativo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, la Legge 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza e la disciplina relativa al Codice dei contratti. Specifiche iniziative sono state inoltre dedicate alla norma UNI EN ISO 37001:2016 e alla formazione degli auditor interni del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, anche con riferimento

alle Linee guida UNI EN ISO 19011:2018.

Nel 2025 l'attività formativa ha registrato un significativo incremento rispetto agli anni precedenti, raggiungendo complessivamente **748 ore**, di cui 288 rivolte alle donne e 460 agli uomini. Il dato risulta superiore sia alle 88 ore erogate nel 2024 sia alle 578 ore del 2023.

Ore di formazione



G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva

Nel 2025 non sono state registrate condanne a carico di Alfa per violazioni delle normative in materia di corruzione attiva o passiva. Il dato si mantiene invariato rispetto al 2023 e al 2024, anni nei quali il numero di condanne risultava anch'esso pari a zero.

La continuità del dato nel triennio rappresenta un elemento positivo nel quadro dei presidi adottati dalla Società e risulta coerente con l'impegno volto alla prevenzione dei fenomeni corruttivi.

2.2 I processi di gestione del rischio

Alfa ha definito un approccio strutturato per l'analisi del proprio contesto operativo e per la gestione dei fattori che possono influenzarne le attività, attraverso una specifica procedura dedicata alla valutazione dei rischi. Questo insieme di linee guida consente di esaminare in modo sistematico sia gli elementi interni sia le dinamiche esterne rilevanti per la Società, integrando anche l'analisi delle esigenze e delle aspettative espresse dai diversi stakeholder.

In questo modo l'Azienda promuove una rappresentazione completa e aggiornata del contesto in cui opera, individuando i principali aspetti che possono incidere sulle performance e sull'efficacia dei sistemi di gestione. In tale prospettiva, l'analisi non si limita all'identificazione dei potenziali elementi critici, ma include anche le opportunità di miglioramento che possono emergere, con riferimento agli ambiti della qualità, della tutela ambientale, della salute e sicurezza sul lavoro e della prevenzione della corruzione.

I risultati di questo processo rappresentano la base per l'attività di riesame e per la definizione delle azioni di miglioramento, orientando le decisioni aziendali verso interventi mirati e coerenti con le priorità emerse. L'approccio adottato si inserisce all'interno del **Sistema di Gestione Integrato** e risulta allineato ai principali standard internazionali di riferimento, tra cui le norme **ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 e ISO 37001**.

L'individuazione delle principali aree di rischio non finanziario si sviluppa attraverso un percorso strutturato, articolato in diverse fasi tra loro integrate. In primo luogo, è stata condotta un'analisi del contesto aziendale, finalizzata a delimitare gli ambiti maggiormente esposti a potenziali criticità. Il contesto è stato inteso come l'insieme delle condizioni interne ed esterne che possono influenzare la capacità di Alfa di raggiungere i propri obiettivi. Successivamente, è stata effettuata una mappatura delle parti interessate lungo le diverse fasi dei processi aziendali, allo scopo di identificare i soggetti, interni ed esterni, che possono incidere o essere influenzati dalle attività della Società.

In linea con l'analisi di doppia materialità, la valutazione dei rischi è stata condotta attraverso un approccio quantitativo, basato sulla combinazione tra la probabilità di accadimento e la gravità degli effetti potenziali. Tale impostazione ha permesso di definire un ordine di priorità utile a indirizzare le azioni di miglioramento e le misure di controllo. Allo stesso modo, sono state analizzate anche le opportunità, considerando sia i benefici potenzialmente conseguibili sia il livello di fattibilità, valutato in termini di complessità operativa e risorse necessarie.

Infine, l'esame della documentazione interna ha contribuito a chiarire e rafforzare le modalità con cui Alfa gestisce i diversi ambiti di sostenibilità, attraverso specifiche azioni di mitigazione e miglioramento. L'approccio adottato è orientato a una gestione proattiva, volta non solo a contenere gli elementi di criticità individuati, ma anche a rafforzare la capacità dell'Azienda di affrontare in modo strutturato le sfide future e a prevenire la generazione degli effetti negativi derivanti dai rischi individuati.

Pur in presenza di un sistema strutturato di gestione e delle misure di prevenzione adottate, Alfa riconosce la possibile permanenza di alcuni elementi di criticità. Si tratta di fattori che non possono essere completamente eliminati, in quanto legati alla natura stessa delle attività svolte o al contesto operativo in cui l'Azienda si inserisce. Per questo motivo, l'attività di gestione del rischio non si limita alla sola individuazione di tali elementi ma punta anche a sviluppare interventi mirati e definire procedure di controllo periodiche per monitorare nel tempo l'evoluzione delle situazioni individuate e intervenire in modo tempestivo laddove necessario.

03 INFORMAZIONI AMBIENTALI

Proteggere l'ambiente significa proteggere il futuro delle comunità che serviamo. Per Alfa, la sostenibilità ambientale non è un obiettivo astratto, ma un principio che guida ogni scelta: dall'efficienza energetica alla tutela della risorsa idrica; dalla riduzione degli impatti climatici al controllo della qualità delle acque restituite all'ambiente.

In un contesto in cui i cambiamenti climatici rendono sempre più evidente la necessità di infrastrutture resilienti e di una gestione responsabile delle risorse naturali, **Alfa investe in innovazione, monitoraggio e nuove tecnologie per ridurre i consumi, migliorare le prestazioni degli impianti e preservare un bene essenziale come l'acqua**.

Questo capitolo racconta **il percorso intrapreso dall'azienda per affrontare le principali sfide ambientali**: il riscaldamento globale, la prevenzione dell'inquinamento, la tutela della qualità delle acque e l'uso sostenibile della risorsa idrica. Un impegno concreto che si traduce in investimenti, risultati misurabili e azioni orientate a costruire un servizio idrico sempre più efficiente, resiliente e capace di generare valore per il territorio e per le generazioni future.



INFORMAZIONI AMBIENTALI

3.1 La lotta ai cambiamenti climatici

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai cambiamenti climatici

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema dei cambiamenti climatici, Alfa ha identificato **nove IRO materiali**, di cui due impatti positivi effettivi, tre impatti negativi effettivi, tre rischi e un'opportunità.

Gli **impatti positivi effettivi** sono riconducibili alle iniziative di **efficientamento energetico** e di **produzione di energia da fonti rinnovabili** adottate dalla Società. In particolare, gli interventi di ottimizzazione dei consumi energetici degli impianti, unitamente all'installazione di impianti fotovoltaici e alla cogenerazione da biogas, contribuiscono alla riduzione delle emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2). Gli **impatti negativi effettivi** riguardano invece il contributo delle attività aziendali alle **emissioni di gas a effetto serra**, nonché il possibile aggravamento degli effetti di eventi meteorologici estremi sul servizio e sull'ambiente a causa del **mancato adattamento ai cambiamenti climatici**. Inoltre, è stato identificato un impatto negativo connesso al **limitato monitoraggio delle emissioni indirette lungo la catena del valore**, che potrebbe ridurre la capacità della Società di contribuire alla decarbonizzazione complessiva delle proprie attività e dei soggetti con cui interagisce.

Sono stati inoltre individuati tre **rischi**, con orizzonte temporale di breve e medio periodo. Essi riguardano i **possibili costi** derivanti dai **danni agli impianti e alle infrastrutture** causati da eventi climatici estremi, i costi necessari per **l'implementazione di sistemi di monitoraggio e calcolo delle emissioni Scope 3** e le possibili **interruzioni del servizio o i danni ambientali** conseguenti a problemi di approvvigionamento energetico. Infine, è stata identificata un'opportunità, con orizzonte di breve e medio periodo, legata alla **riduzione dei costi energetici** conseguibile attraverso ulteriori interventi di efficientamento, l'ottimizzazione della gestione della rete e l'incremento dell'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale[1]
Diminuzione dei consumi energetici e delle emissioni Scope 2 grazie ad interventi di efficientamento energetico (come l'adozione di un sistema di gestione biorario della pressione idrica, sostituzione delle pompe con motori ad alta efficienza e l'implementazione della tecnologia Oscar)	Impatto positivo	Effettivo	A monte, operazioni proprie	-
Riduzione delle emissioni Scope 2 grazie all'installazione di pannelli fotovoltaici e la cogenerazione da biogas per aumentare l'autoproduzione e l'autoconsumo di energia rinnovabile	Impatto positivo	Effettivo	A monte, operazioni proprie	-
Presenza di disservizi e maggior rilascio di sostanze inquinanti in seguito ad eventi meteorologici estremi, aggravati dall'assenza di una pianificazione adeguata per adattare le infrastrutture ai cambiamenti climatici (come bombe d'acqua, ondate di calore ecc..)	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Contributo al surriscaldamento globale generato dalle emissioni di GES provenienti dalle proprie attività	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie	

[1] In tutto il documento l'orizzonte temporale espresso nelle tabelle IRO è suddiviso in BP: breve periodo, MP: medio periodo e LP: lungo periodo.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale[1]
Mancato contributo nella riduzione delle emissioni lungo la propria catena del valore, generato da un nullo o scarso monitoraggio delle emissioni Scope 3	Impatto negativo	Effettivo	A monte, operazioni proprie, a valle	-
Costi legati a danni agli impianti e/o alle infrastrutture aziendali a causa del mancato adattamento agli effetti generati da eventi meteorologici estremi (come bombe d'acqua, ondate di calore, ecc..)	Rischio	Potenziale	-	BP, MP
Costi di investimento per implementare un sistema di calcolo delle emissioni Scope 3 non ancora presente in azienda	Rischio	Potenziale	-	BP, MP
Interruzioni del servizio e/o danni agli impianti e all'ambiente dovuti a carenze straordinarie di energia	Rischio	Potenziale	-	BP, MP
Riduzione dei costi di approvvigionamento dell'energia grazie all'adozione di un sistema di gestione biorario della pressione idrica, alla sostituzione delle pompe con motori ad alta efficienza, agli interventi di efficientamento energetico degli impianti, all'implementazione della tecnologia Oscar e all'autoproduzione di energia rinnovabile tramite pannelli fotovoltaici e la cogenerazione da biogas	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP

3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali

E1-1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici

Al momento Alfa non ha ancora formalizzato un piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici né ha definito obiettivi quantitativi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra compatibili con la limitazione del riscaldamento globale a 1,5 °C in linea con l'Accordo di Parigi. La Società sta tuttavia monitorando l'evoluzione del quadro normativo europeo, con particolare riferimento alla **Direttiva (UE) 2024/3019**, che introduce **obiettivi di neutralità energetica per gli impianti di depurazione entro il 2045**. Tale evoluzione normativa rappresenta un elemento rilevante per la futura definizione di un piano economico e strategico; tuttavia, in assenza dei relativi decreti di recepimento a livello nazionale, le valutazioni interne risultano ancora in una fase preliminare.

In termini di **possibili leve di decarbonizzazione**, Alfa ha individuato il ricorso a **tecnologie più efficienti per il parco pompe e per le utenze maggiormente energivore**, nonché l'**incremento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili** presso i siti di depurazione, anche attraverso iniziative di partenariato pubblico-privato; a tal proposito, è in corso una collaborazione con le società A2A e Acinque per la realizzazione di un impianto fotovoltaico della potenza di 5.500 MWh annui.



E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

La **Politica Integrata** di Alfa (descritta in dettaglio nel paragrafo La Politica Integrata di Alfa nel primo capitolo) include espliciti impegni in materia di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito del più ampio obiettivo di salvaguardia ambientale. La Società si impegna alla riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO_2 connesse alla gestione del ciclo idrico integrato, con un'attenzione crescente alla misurazione e al controllo della propria carbon footprint secondo la norma ISO 14064-1. Tali impegni sono parte integrante del **Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001**, che garantisce il monitoraggio sistematico delle prestazioni ambientali e l'aggiornamento periodico degli obiettivi operativi da parte della Direzione. A tal proposito, l'**Ufficio Energy management** si occupa di definire i requisiti minimi di efficienza energetica delle apparecchiature di processo e dei servizi generali e ausiliari, nonché della progettazione e costruzione degli impianti di autoproduzione di energia rinnovabile.

A supporto di tali impegni, Alfa ha inoltre redatto una **procedura di "Gestione emissioni GHG"**, che definisce le modalità per la quantificazione, la rendicontazione e la gestione delle emissioni e delle rimozioni di gas a effetto serra, in conformità alla norma UNI EN ISO 14064-1:2019. La procedura disciplina la raccolta dei dati, il calcolo, l'aggiornamento e la revisione periodica dell'inventario GHG e si applica a tutte le attività, i processi e le strutture aziendali che generano emissioni dirette o indirette. Tale strumento contribuisce a garantire la trasparenza, la verificabilità e la tracciabilità delle prestazioni ambientali relative al Servizio Idrico Integrato, rafforzando il Sistema di Gestione Ambientale.

In ambito energetico, la Società ha predisposto specifici **standard tecnici** ovvero delle procedure tecniche per la progettazione e la realizzazione degli impianti elettrici, la valutazione dell'efficienza energetica dei sistemi e l'installazione di impianti fotovoltaici. In particolare:

- lo **standard "progettazione e realizzazione impianti elettrici"** definisce le prescrizioni per la **progettazione e la realizzazione degli impianti elettrici** a servizio degli impianti del Servizio Idrico Integrato gestiti da Alfa nella provincia di Varese;

- lo **standard "valutazione energetica ed efficienza sistemi"** prevede che la **valutazione energetica** sia effettuata sin dalle fasi iniziali di ogni nuovo progetto o intervento di revamping, considerando le caratteristiche dei sistemi ausiliari, generali e produttivi che possono incidere sulle prestazioni energetiche e sulle relative emissioni di CO_2 equivalente;

- lo **standard "installazione fotovoltaico"** definisce invece le **caratteristiche tecniche di riferimento per l'installazione di impianti fotovoltaici** presso le sedi operative e produttive del Gruppo, a sostegno degli obiettivi di autoproduzione energetica e sostenibilità ambientale.

Gli aspetti connessi ai cambiamenti climatici sono considerati anche nell'ambito degli **appalti**. Alfa, infatti, monitora il **rischio** che la **disponibilità limitata di tecnologie innovative per la gestione delle emergenze climatiche** possa determinare situazioni di dipendenza da singoli fornitori, con possibili ricadute sui principi di concorrenza, trasparenza ed economicità che orientano i processi di approvvigionamento.

Con riferimento alla **salute e sicurezza sul lavoro**, la valutazione dei **rischi** considera i fattori che possono essere maggiormente **influenzati dai cambiamenti climatici**, tra cui il **rischio biologico e l'esposizione a condizioni ambientali più critiche**, con l'obiettivo di aggiornare le misure di prevenzione e protezione e garantire il mantenimento di elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.



E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

Nel corso dell'esercizio 2025 Alfa ha effettuato una serie di azioni finalizzate principalmente all'**incremento dell'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili e all'efficientamento energetico degli impianti**, con conseguente riduzione dei prelievi di energia elettrica dalla rete nazionale. Tali interventi sono stati progettati in coerenza con le politiche della Società in materia di cambiamenti climatici che contribuiscono alla **riduzione delle emissioni indirette di Scope 2**.

Tra le azioni attuate nel periodo di rendicontazione rientra il **revamping dell'impianto fotovoltaico da 956 kW presso il depuratore di Sant'Antonino al Ticino**, completato nel giugno 2025, che consente il ripristino di una producibilità annua stimata in circa 1.052 MWh annui, con corrispondente riduzione dell'energia elettrica prelevata dalla rete. Presso il medesimo depuratore è stata inoltre realizzata una **sezione aggiuntiva dell'impianto fotovoltaico, pari a 586 kW**, anch'essa completata nel giugno 2025, con un incremento atteso dell'autoproduzione annua di circa 645 MWh. Ulteriori interventi pianificati riguardano il **revamping dell'impianto fotovoltaico da 500 kW presso il depuratore di Olgiate Olona**, previsto entro dicembre 2026, con una producibilità annua stimata in circa 550 MW, e il **revamping dell'impianto di cogenerazione da 200 kW** alimentato a biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi di depurazione, previsto entro marzo 2026, anch'esso finalizzato al ripristino di una producibilità annua pari a circa 550 MWh.

In aggiunta, la Società prevede la **realizzazione di circa 5 MWh di impianti fotovoltaici presso alcuni siti di depurazione e su alcune vasche volano**, da sviluppare mediante strumenti di partenariato pubblico-privato. L'intervento, pianificato entro dicembre 2028, è volto ad aumentare l'autoproduzione annua di energia elettrica di circa 5.500 MWh, riducendo in misura corrispondente il ricorso all'energia prelevata dalla rete nazionale.

Per quanto concerne gli interventi di efficientamento energetico, è prevista entro il 2027 l'**installazione di pompe più efficienti all'interno del sistema acquedottistico** che, attraverso il funzionamento ad inverter, permettono di ridurre i consumi energetici grazie all'adattamento della pressione alla

richiesta proveniente dalla rete acquedottistica. In particolare, gli investimenti verranno destinati in maniera prioritaria agli impianti più energivori, selezionati attraverso lo studio dei relativi consumi.

L'installazione di elettropompe più efficienti coinvolgerà anche il comparto fognario, mentre nel comparto depurativo la riduzione dei consumi energetici sarà conseguita attraverso l'**installazione di controllori di processo nei comparti biologici degli impianti** e l'installazione della **tecnologia Oblysis[2] nelle vasche di ossidazione biologica** dell'impianto di Caronno Pertusella.

Le azioni individuate sono **finanziate prevalentemente tramite risorse interne**, con investimenti stimati pari a circa 851 mila euro per il revamping dell'impianto fotovoltaico di Sant'Antonino al Ticino, 689 mila euro per la relativa sezione aggiuntiva, 580 mila euro per il revamping dell'impianto fotovoltaico di Olgiate Olona, 872 mila euro per il revamping dell'impianto di cogenerazione alimentato a biogas e 340 mila euro per le elettropompe del sistema acquedottistico. Per la realizzazione dei nuovi impianti, i costi operativi stimati sono pari a circa 1,2 milioni di euro annui - corrispondenti al canone di concessione riconosciuto al produttore per l'energia resa disponibile dai propri impianti. La maggior parte degli interventi rientra nel **Piano degli Investimenti 2025-2035 approvato dall'ATO**; fa eccezione l'intervento sviluppato tramite partenariato pubblico-privato, che non è incluso nel Piano degli Investimenti approvato in quanto il canone di concessione è considerato da ARERA come costo operativo riconosciuto dalla tariffa di vendita dell'acqua.

E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

Alfa riconosce l'importanza di contribuire alla mitigazione dei cambiamenti climatici e intende proseguire il proprio impegno nella riduzione delle emissioni di gas a effetto serra associate alle attività aziendali. Alla data di rendicontazione, tuttavia, non sono ancora stati definiti obiettivi quantitativi specifici di decarbonizzazione né le relative tempistiche di conseguimento.

[2] OBLYSIS è una tecnologia aerobica a fango granulare che migliora l'efficienza del processo depurativo, riducendo consumi energetici e produzione di fanghi di supero, senza richiedere interventi strutturali rilevanti.

3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile

E1-5 Consumo di energia e mix energetico

Alfa nel 2025 ha consumato complessivamente **106.035 MWh di energia**, di cui **96.280 MWh di energia elettrica**. Nella tabella seguente si riporta la suddivisione dei consumi di energia elettrica per comparto di attività. Il consumo maggiore è relativo alle attività di **acquedotto (53,64%)**, cui seguono quelle di **depurazione (40,47%)** e di **fognatura (5,61%)**. Infine, un consumo residuale riguarda le sedi (0,26%) e i servizi comuni e le casette dell'acqua (0,01%).

Consumi totali di energia elettrica per segmento nel 2025 (MWh, %)

Segmento	MWh	%
Sedi	253	0,26%
Acquedotto	51.649	53,64%
Fognatura	5.401	5,61%
Depurazione	38.964	40,47%
Servizi comuni e casette dell'acqua	12	0,01%
Totale energia elettrica consumata	**96.280**	**100%**

Si riportano di seguito i consumi energetici della Società nel triennio 2023-2025. Per quanto riguarda l'energia derivante da **fonti fossili**, nel 2025 sono stati consumati **100.718 MWh**, mentre sono stati consumati **5.317 MWh di energia rinnovabile**, pari al **5%** del consumo totale. La discrepanza rispetto al dato del 2023 è dovuta al fatto che quello è stato l'ultimo anno in cui è stata acquistata energia elettrica coperta da Garanzie d'Origine.

Consumo di energia e mix energetico nel triennio

Energia	Unità di misura	2023	2024	2025
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	MWh	-	-	-
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	MWh	2.569	2.576	2.809
di cui gasolio	MWh	*1.718*	*1.695*	*1.883*
di cui benzina	MWh	*851*	*881*	*927*
Consumo di combustibile da gas naturale	MWh	5.824	5.576	2.722
Consumo di combustibili da altre fonti non rinnovabili	MWh	-	-	-
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	MWh	1.258	98.547	95.187
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	9.651	106.699	100.718
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia	%	8%	96%	95%
Consumo da fonti nucleari	MWh	-	-	-
Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia	%	0%	0%	0%
Consumo di combustibili per le fonti rinnovabili, compresa la biomassa	MWh	4.272	3.811	4.224
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	MWh	99.257	-	-

Energia	Unità di misura	2023	2024	2025
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	MWh	992	667	1.093
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	104.521	4.478	5.317
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	%	91,5%	4%	5%
Consumo totale di energia	%	**114.172**	**111.176**	**106.035**

Ambito di rendicontazione e fonte dati

Per la conversione dei consumi energetici in MWh sono stati utilizzati i fattori di conversione forniti dal Department for Energy Security and Net Zero (DESNZ, precedentemente DEFRA) (2025), UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting.

Al fine di garantire la comparabilità tra i dati del triennio 2023-2025, i dati relativi agli anni 2023 e 2024 sono stati ricalcolati coerentemente con la metodologia utilizzata per il 2025; per questo motivo alcuni valori differiscono da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2024.

Il parco mezzi di Alfa

Il parco mezzi di Alfa nel 2025 si compone di **221 mezzi**, di cui 5 ad emissioni zero e 214 di classe Euro 5 e Euro 6, per un totale di **99%** dei mezzi appartenenti a tali classi ambientali, come riportato in dettaglio nella tabella seguente. Per quanto riguarda l'alimentazione dei veicoli, 5 mezzi sono elettrici, 78 alimentati a benzina e 138 a gasolio.

Parco mezzi per classe ambientale nel triennio

Classe ambientale	2023	2024	2025
Emissioni 0	4	4	5
Euro 6	155	162	211
Euro 5	8	8	3
Euro 4	7	7	2
Euro 0, 1, 2, 3	0	0	0
Totale	174	181	221

Nella tabella seguente sono presentati i valori di **intensità energetica relativi ai comparti acquedotto e depurazione**, determinati a partire dai consumi energetici per settore e dai corrispondenti volumi di acqua prelevata e di acqua trattata presso gli impianti di depurazione. Per il 2025, tali indicatori risultano pari rispettivamente a **543,81 MWh/milioni di m³** e **281,69 MWh/milioni di m³**. Rapportando invece il consumo energetico complessivo ai ricavi della Società, l'intensità energetica per il 2025 si attesta a **844,98 MWh/milioni di m³**. Si precisa infine che il calcolo è stato effettuato considerando l'insieme delle attività aziendali, poiché il **settore idrico** è incluso tra quelli ad **alto impatto climatico**.

Intensità energetica nel triennio

Tipologia	Unità di misura	2023	2024	2025
Intensità energetica - ACQUEDOTTO	MWh/mln m^3	581,93	549,80	543,81
Intensità energetica - DEPURAZIONE	MWh/mln m^3	405,69	295,64	281,69
Intensità energetica - RICAVI	MWh/mln euro	1.031,74	973,42	844,98



3.1.3 La misurazione e il monitoraggio delle emissioni GHG

E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES

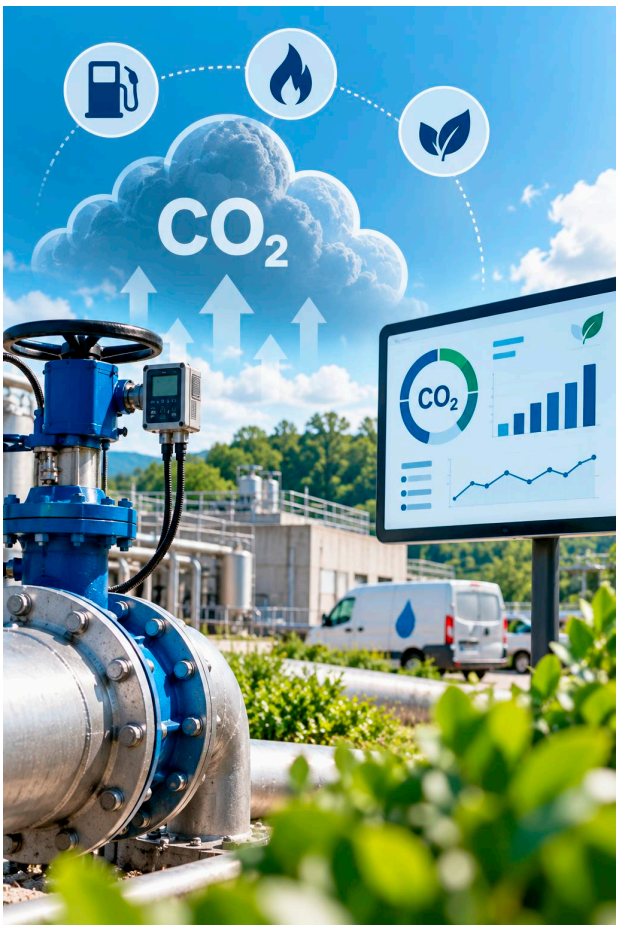
Alfa monitora annualmente le proprie **emissioni di gas a effetto serra**, con particolare riferimento alle **emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)**. In particolare, il monitoraggio comprende le emissioni generate da tutte le attività aziendali: acquedotto, impianti di depurazione, sistema fognario, parco mezzi e funzionamento delle sedi.

La tabella seguente presenta il dettaglio delle **emissioni di Scope 1** nel triennio 2023-2025, espresse in tonnellate di CO_2 equivalente. Tale unità di misura consente di aggregare i diversi gas a effetto serra emessi, convertendoli sulla base del rispettivo potenziale di riscaldamento globale. Nel 2025, le emissioni dirette di Scope 1, riconducibili all'impiego di combustibili nelle attività aziendali e principalmente associate al parco mezzi e agli impianti di depurazione, sono risultate pari complessivamente a **1.301 tonnellate di CO_2 equivalente**. Inoltre, sono state emesse **841 tonnellate di CO_2 equivalente di origine biogenica**, derivanti dal biogas generato nei processi di depurazione delle acque reflue.

Emissioni dirette - Scope 1 nel triennio

Emissioni Scope 1	Unità di misura	2023	2024	2025
Totale emissioni lorde di GES Scope 1	tCO_2e	1.862	1.812	1.301
di cui gasolio	tCO_2e	468	456	505
di cui gas naturale	tCO_2e	1.169	1.123	545
di cui benzina	tCO_2e	224	234	247
di cui gas refrigeranti	tCO_2e	nd	nd	4,05
Emissioni di origine biogenica (biogas)	tCO_2e	850	758	841

Le **emissioni indirette (Scope 2)** derivano invece dal consumo di energia elettrica da parte della Società per lo svolgimento delle attività aziendali. Nel 2025 esse sono state pari a **24.476 tonnellate di CO_2 equivalente** se calcolate con il metodo "**location-based**", mentre pari a **42.073 tonnellate di CO_2 equivalente** se calcolate con il metodo "**market-based**", in entrambi i casi in diminuzione rispetto ai valori 2024. Il primo metodo permette di calcolare le emissioni usando il fattore medio della rete elettrica del Paese in cui l'energia è stata consumata mentre il secondo metodo calcola le emissioni considerando le caratteristiche dell'energia acquistata; senza Garanzie d'Origine si applica il residual mix nazionale.



Emissioni indirette - Scope 2 nel triennio

Emissioni Scope 2	Unità di misura	2023	2024	2025
Location Based	kWh	100.515.461	98.547.153	95.187.022
	tCO_2e	27.063	29.994	24.476
Market Based	kWh	1.258.461	98.547.153	95.187.022
	tCO_2e	629	43.558	40.740

Ambito di rendicontazione e fonte dati

Per il calcolo delle **emissioni dirette (Scope 1)** derivanti dal consumo di combustibili si è fatto riferimento a:

- i fattori di conversione per la rendicontazione delle emissioni di gas serra pubblicati dal Department for Energy Security and Net Zero (DESNZ, precedentemente DEFRA) (2025), UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting;

- i fattori emissivi relativi alle fonti energetiche primarie nazionali riscontrabili dal National Inventory Report (NIR) 2025 – Annex 6, e CRT allegato pubblicati da ISPRA;

- i valori di Global Warming Potential (GWP) indicati dall'IPCC nel Sixth Assessment Report (AR6) – Climate Change 2021: The Physical Science Basis, Chapter 7.

Per le **emissioni di Scope 2 location-based** sono stati applicati i coefficienti di conversione riportati di seguito:

- National Inventory Report (NIR) 2025 – Annex 6 e CRT allegato di ISPRA;

- i fattori di conversione pubblicati da Department for Energy Security and Net Zero (DESNZ, precedentemente DEFRA) (2025), UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting;

- i valori di Global Warming Potential (GWP) indicati dall'IPCC nel Sixth Assessment Report (AR6) – Climate Change 2021: The Physical Science Basis, Chapter 7.

Per le **emissioni di Scope 2 market-based** è stato applicato il coefficiente AIB Residual Mixes rispettivamente del 2023, 2024 e 2025.



L'intensità delle emissioni di GES



Sulla base dei ricavi e delle emissioni totali di GES della Società, è stata calcolata l'**intensità delle emissioni di Gas a Effetto Serra** di Alfa, i cui dati si riportano nelle tabelle seguenti, suddivisi per emissioni location-based e market-based. Nel 2025, l'intensità emissiva è stata pari a **205,42 tCO_2eq/milioni di euro** se calcolata con il metodo **location-based**, mentre pari a **335,02 tCO_2eq/milioni di euro** se calcolata con il metodo **market-based**.

Intensità di GES rispetto ai ricavi netti

	Unità di misura	2023	2024	2025
Intensità di GES rispetto ai ricavi netti (location-based)	tCO_2e/mln euro	261,38	278,49	205,42
Intensità di GES rispetto ai ricavi netti (market-based)	tCO_2e/mln euro	22,51	397,24	335,02

3.2 Le misure di prevenzione e mitigazione dell'inquinamento ambientale

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi all'inquinamento

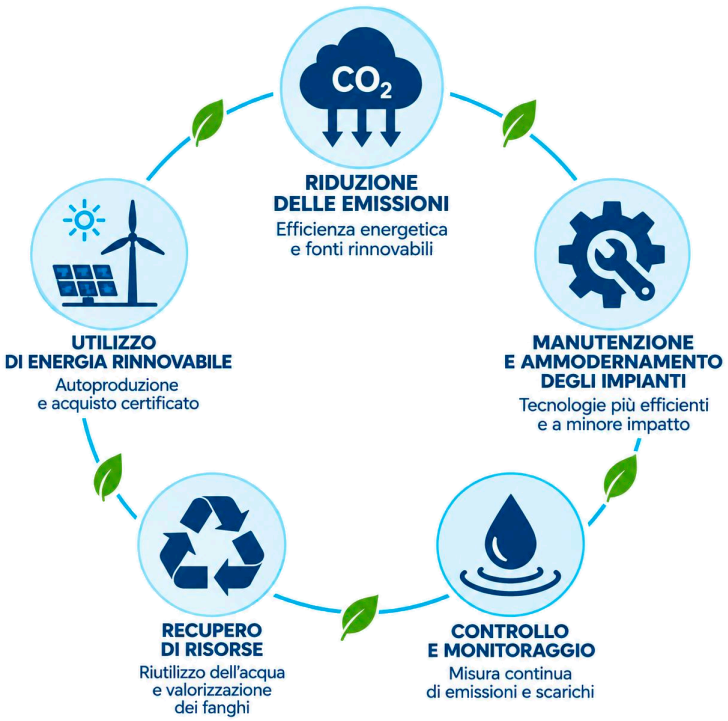
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema dell'inquinamento, Alfa ha identificato **cinque IRO materiali**, di cui tre impatti negativi, un rischio e un'opportunità.

Gli **impatti negativi** riguardano principalmente i potenziali effetti sull'ambiente derivanti dalla gestione del sistema fognario e degli impianti di depurazione. In particolare, sono stati identificati due impatti negativi effettivi connessi, rispettivamente, alla **presenza di sostanze inquinanti in acqua e suolo** a causa di sversamenti di acque non depurate riconducibili a **criticità del sistema fognario** e alla presenza di **scarichi non conformi** ai requisiti previsti. È stato inoltre individuato un impatto negativo potenziale, con orizzonte di medio-lungo periodo, legato alla possibilità che **incidenti o errori operativi da parte di soggetti terzi** possano determinare danni ambientali in conseguenza di una non adeguata sensibilizzazione sui corretti comportamenti e procedure di lavoro.

A tali aspetti si collega un **rischio**, con orizzonte di medio periodo, riferito ai possibili **effetti economici e reputazionali** derivanti dal deterioramento della qualità di acqua e suolo causato da sversamenti o malfunzionamenti del sistema fognario.

Infine, è stata identificata un'**opportunità**, con orizzonte di breve e medio periodo, connessa all'adozione di **soluzioni tecnologiche innovative per il trattamento delle acque reflue**, finalizzate al miglioramento delle performance depurative e al raggiungimento della conformità rispetto ai parametri ambientali applicabili.



La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Presenza di sostanze inquinanti in acqua e suolo dovuta all'inadeguatezza del sistema fognario che genera sversamenti di acqua non depurata dalla rete fognaria	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Alterazione della qualità del suolo e delle acque recettrici dovuta all'elevata presenza di campioni di acqua depurata non conformi	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie, a valle	-
Generazione di danni ambientali causati da incidenti presso le reti e gli impianti per via di un'inadeguata sensibilizzazione dei lavoratori della catena di fornitura riguardo le corrette modalità di lavoro	Impatto negativo	Potenziale	A monte	MP, LP
Danni reputazionali ed economici dovuti all'alterazione della qualità del suolo e delle acque recettrici a causa dell'inadeguatezza del sistema fognario che genera sversamenti di acqua non depurata e quindi nociva per l'ambiente	Rischio	Potenziale	-	MP
Ottenimento della conformità relativa al parametro di azoto totale grazie all'implementazione della tecnologia Oscar nel trattamento delle acque reflue	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP

3.2.1 L'approccio alla gestione responsabile degli inquinanti

E2-1 Politiche relative all'inquinamento

La **Politica Integrata** di Alfa (descritta in dettaglio nel paragrafo La Politica Integrata di Alfa nel primo capitolo) declina l'obiettivo di salvaguardia di ambiente e territorio attraverso il miglioramento continuo dei processi di potabilizzazione e di depurazione delle acque reflue, il rispetto dei requisiti normativi ambientali e la riduzione dell'impatto delle attività operative sull'ecosistema locale. Il monitoraggio della qualità delle acque è assicurato da un laboratorio interno accreditato secondo ISO 17025 sotto la supervisione di ACCREDIA, strumento che consente il controllo diretto e continuativo dei parametri qualitativi rilevanti ai fini della prevenzione dell'inquinamento idrico e del rispetto dei limiti di legge.

A supporto di tali impegni, la Direzione Generale assicura il mantenimento e il progressivo rafforzamento **degli uffici dedicati alla gestione dell'invarianza idraulica e alla tutela della qualità delle acque potabili**, promuovendo la crescita della professionalità delle risorse impiegate. La gestione dell'invarianza idraulica contribuisce alla prevenzione dell'inquinamento, poiché mira a limitare l'aumento delle portate di acque meteoriche convogliate nelle reti fognarie. In particolare, il controllo e la corretta gestione dei deflussi meteorici consentono di ridurre il rischio di sovraccarico delle reti e degli impianti di depurazione, di attivazione degli scaricatori di piena e di conseguente rilascio nell'ambiente di acque non completamente trattate.

E2-2 Azioni e risorse connesse all'inquinamento

Alfa ha individuato diverse azioni finalizzate alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento connesso alla gestione del servizio idrico integrato, con particolare riferimento ai comparti acquedotto e depurazione. Tali interventi sono orientati a migliorare il controllo dei processi operativi, riducendo il rischio di immissione di sostanze in concentrazioni non ottimali nell'acqua.

Per il comparto acquedotto, la Società ha previsto di implementare entro il 2026 il **monitoraggio da remoto delle pompe dosatrici di cloro**, con l'introduzione di sistemi di dosaggio proporzionale alla portata. L'azione è finalizzata a migliorare la gestione del cloro immesso nella rete di distribuzione, minimizzando il rischio di concentrazioni elevate sia per l'ambiente che per gli utenti finali.

L'intervento comporta spese in conto capitale, con risorse attuali pari a circa 15 mila euro e risorse future stimate in circa 30 mila euro, finanziate nell'ambito del Piano degli Investimenti di Alfa.

Con riferimento al comparto depurazione, Alfa prevede l'installazione di **controllori di processo nei comparti biologici degli impianti**, al fine di migliorare la gestione dell'azoto N-NH_4^+ e ottimizzare il funzionamento dei processi depurativi. L'azione contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente, riducendo il rischio di rilascio di sostanze inquinanti nei corpi idrici recettori.

Ulteriori azioni riguardano il **comparto fognario** e sono finalizzate a **prevenire e ridurre il rischio di sversamenti accidentali**, con particolare riferimento alle stazioni di sollevamento e ai manufatti scolmatori presenti nel territorio gestito.

In primo luogo, Alfa nel 2025 ha effettuato il **piano programmato di pulizia delle stazioni di sollevamento fognario**. Tale attività, svolta con cadenza ciclica annuale, ha l'obiettivo di ridurre il rischio di malfunzionamenti delle apparecchiature elettromeccaniche causati dall'accumulo di materiale eterogeneo all'interno delle vasche. L'azione consente quindi di diminuire la probabilità di sversamenti accidentali, contribuendo alla prevenzione dell'inquinamento alla fonte e alla salvaguardia dei corpi idrici recettori.

A tale attività si affianca il **controllo programmato delle stazioni di sollevamento fognario non ancora telecontrollate**. In attesa della completa copertura tramite sistemi di monitoraggio da remoto, Alfa assicura controlli periodici puntuali da parte del proprio personale, con l'obiettivo di individuare tempestivamente eventuali anomalie e ridurre l'entità di possibili sversamenti. Si tratta di una pratica sistematica e ricorrente, sostenuta prevalentemente attraverso risorse interne, in particolare mediante l'impiego del personale aziendale dedicato alle attività operative sul territorio.

La Società ha inoltre in previsione attività di **sensorizzazione dei manufatti scolmatori**. L'azione, pianificata entro il 2027, consiste nell'installazione di sistemi in grado di rilevare in tempo reale l'eventuale attivazione accidentale degli scolmatori, consentendo un intervento tempestivo da parte del personale Alfa. Tale misura è finalizzata a ridurre l'entità degli

sversamenti e a rafforzare il controllo operativo delle infrastrutture fognarie. L'intervento comporta spese in conto capitale pari a circa 383 mila euro, previste nell'ambito del Piano degli Investimenti di Alfa fino al 2035.

Infine, per i **manufatti scolmatori non ancora sensorizzati**, Alfa effettua **controlli periodici con cadenza ciclica annuale**, per presidiare i punti della rete non ancora dotati di sistemi automatici di allerta. L'obiettivo è ridurre l'entità di eventuali sversamenti attraverso verifiche puntuali e interventi tempestivi, contribuendo alla riduzione dell'inquinamento e alla tutela dell'ambiente.

E2-3 Obiettivi connessi all'inquinamento

Con riferimento agli obiettivi di prevenzione e riduzione dell'inquinamento, Alfa monitora il miglioramento delle prestazioni del servizio fognario anche attraverso il **macro-indicatore ARERA M4**, relativo all'adeguatezza del sistema fognario. In particolare, l'Azienda ha un obiettivo connesso al miglioramento degli indicatori relativi a frequenza degli allagamenti e sversamenti (**M4a**), adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (**M4b**) e controllo degli scaricatori di piena (**M4c**). L'obiettivo prevede, al 2027, il mantenimento dei valori di **M4a** pari a **4,89** e di **M4c** pari al **10,03%**. Per quanto concerne l'indicatore **M4b**, invece, l'obiettivo è di raggiungere un valore pari al **52,45%**, partendo dal valore base 2025 pari al **64,75%**, con un **traguardo intermedio** pari a **58,28%**.

L'obiettivo contribuisce alla prevenzione e al controllo delle emissioni in acqua e dell'inquinamento del suolo, in quanto mira a limitare gli sversamenti di reflui fognari non depurati attraverso una gestione più efficace delle stazioni di sollevamento e degli scolmatori.

Nel complesso, il miglioramento del macro-indicatore M4 consente ad Alfa di monitorare in modo misurabile l'efficacia delle azioni attuate per ridurre il rischio di sversamenti e rafforzare la tutela dei corpi idrici e dell'ambiente circostante. L'obiettivo è previsto nell'ambito della regolazione ARERA e rappresenta quindi un riferimento obbligatorio per la valutazione delle performance tecniche del servizio fognario.

3.2.2 La tipologia di inquinanti gestiti e il controllo degli scarichi

S4-4 Sicurezza degli utenti

La sicurezza dell'acqua potabile

Alfa effettua **regolari controlli sull'acqua potabile** distribuita all'utenza, attraverso verifiche rigorose di conformità, finalizzate ad accertarne l'idoneità rispetto ai parametri fisici, chimici e microbiologici previsti dalla normativa vigente. I controlli vengono eseguiti in diversi punti della fase di filiera di acquedotto: presso le fonti, in entrata, in uscita e nei punti intermedi dei sistemi di trattamento, all'uscita dei sistemi di pompaggio e dei serbatoi di accumulo, e infine presso le fontanelle sul territorio.

Il quadro regolatorio di riferimento è definito a livello europeo, con la **Direttiva (UE) 2020/2184** in materia di acque destinate al consumo umano, recepita a livello nazionale con il **D.Lgs. 18/2023**. A ciò si affiancano le disposizioni di ARERA, che richiedono ai gestori la predisposizione di piani di controllo della qualità dell'acqua calibrati sulle caratteristiche del territorio servito, includendo variabili geografiche, infrastrutturali e demografiche.

I laboratori di Alfa

Per garantire che l'acqua distribuita sia di qualità e sicura per la salute umana, Alfa ha sviluppato una struttura interna basata su **due laboratori specializzati**, situati a Legnano e a Caronno Pertusella. All'interno di queste strutture vengono analizzate sia le acque potabili sia quelle reflue, con l'obiettivo di monitorare in modo continuo la qualità della risorsa idrica. I due laboratori non operano come semplici centri di analisi, ma come veri e propri presidi tecnici avanzati: dispongono di strumentazioni moderne, personale altamente qualificato e un sistema organizzativo costruito secondo standard internazionali molto rigorosi. Proprio per questo, dal 2021 hanno ottenuto l'accreditamento secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025**, che certifica la capacità di produrre risultati affidabili e scientificamente validi nelle attività di prova. Un elemento centrale in merito al funzionamento dei laboratori è il controllo costante da parte di un organismo indipendente, Accredia, che attraverso verifiche periodiche valuta non solo la correttezza delle analisi, ma anche la solidità dei processi e la

competenza tecnica del personale. Questo sistema di sorveglianza continua permette di mantenere nel tempo elevati livelli di qualità e di migliorare progressivamente le prestazioni, rappresentando di fatto una garanzia di affidabilità dei risultati, di trasparenza nei processi e di imparzialità nelle valutazioni.

Il processo di potabilizzazione dell'acqua impiega trattamenti fisici, chimici o combinati, selezionati in funzione delle caratteristiche della fonte, del contesto territoriale e delle pressioni ambientali. Tra le principali tecnologie impiegate si distinguono:

- il **trattamento con raggi ultravioletti** (UV): un metodo che utilizza un'azione fisica per inattivare microrganismi patogeni senza alterare la composizione chimica dell'acqua;
- la **clorazione**: un trattamento chimico che garantisce una disinfezione persistente lungo tutta la rete grazie all'impiego di ipoclorito di sodio;
- la **filtrazione**: un processo che consente la rimozione di contaminanti attraverso materiali specifici, come carboni attivi per composti organici e odori, filtri per la riduzione dell'arsenico e filtri a sabbia per la rimozione dei solidi sospesi.

ARERA monitora le performance dei gestori in merito alla qualità dell'acqua potabile attraverso il **macro-indicatore M3** (Qualità dell'acqua erogata), i cui valori sono riportati nella tabella seguente e per i quali Alfa si posiziona in **classe C**.

Macro-indicatore M3 - ARERA

	2023	2024	2025
Incidenza ordinanze di non potabilità (M3a)	0,0000%	0,0002%	0,0000%
Tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b)	6,22%	4,10%	2,61%
Tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c)	0,33%	0,19%	0,09%

Nel 2025 sono stati analizzati **3.683 campioni**, di cui 96 sono risultati non conformi, riscontrando un tasso di non conformità dei campioni (**M3b**) del **2,61%**, inferiore alla media delle gestioni italiane (3,37%) e del Nord-Ovest (4,61%)[3].

Per quanto riguarda i **parametri**, ne sono stati analizzati **123.985**, di cui 117 risultati non conformi, con un tasso di non conformità dei parametri (**M3c**) dello **0,09%**, inferiore rispetto alla media italiana (0,22%) e del Nord-Ovest (0,28%)[4]. Infine, nel 2025 non si sono verificate ordinanze di non potabilità (**M3a**), per cui Alfa ha registrato un tasso di incidenza pari allo **0%**, migliore sia rispetto alla media nazionale (0,071%) che a quella del Nord-Ovest (0,06%)[5].

Nella tabella seguente si riportano i dati relativi ai campioni e ai parametri analizzati nel triennio.

Qualità dell'acqua fornita nel triennio

Campioni e parametri ARERA	2023	2024	2025
Numero minimo di campioni (da controlli interni) che il gestore è tenuto a eseguire nell'anno	3.862	3.862	3.616
Numero campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	4.116	3.976	3.683
Numero campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione, non conformi al d.lgs 31/2001	256	163	96
Numero parametri analizzati nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	121.262	121.093	123.985
Numero parametri non conformi al d.lgs 31/2001 nei campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione	404	234	117

[3] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 160 gestioni, con una copertura di circa l'85% della popolazione residente in Italia (49,2 milioni di abitanti).

[4] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 160 gestioni, con una copertura di circa l'85% della popolazione residente in Italia (49,2 milioni di abitanti).

[5] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 160 gestioni, con una copertura di circa l'85% della popolazione residente in Italia (49,2 milioni di abitanti).

Alfa ricerca e monitora nell'acqua potabile i parametri previsti dalla normativa D.Lgs. 18/2023. Particolare attenzione viene riservata all'analisi dei contaminanti emergenti, attraverso un programma specifico promosso dall'Azienda per il **controllo dei PFAS**, ovvero sostanze chimiche artificiali in grado di persistere a lungo nell'ambiente e negli organismi, impiegate nella produzione industriale in quanto altamente resistenti.

Nella tabella seguente si riporta l'intervallo dei valori minimi e massimi della cosiddetta "**etichetta dell'acqua**" relativamente al 2025, emersi dai campionamenti effettuati ai sensi del D.Lgs n.18/2023.

Etichetta dell'acqua 2025

Parametri	unità di misura	Valori di riferimento (D.Lgs. n.18/2023 e s.m.i.)	intervallo di dati	
			min	Max
Concentrazione ioni idrogeno (pH)	scala pH	6,5 - 9,5	6,2	8,8
Residuo secco a 180°	mg/l	1500	31	503
Solidi disciolti totali	mg/l	≥ 100	NA	NA
Durezza	°F	≥ 15	NA	NA
Calcio	mg/l	≥ 30	NA	NA
Magnesio	mg/l	≥ 10	NA	NA
Ammonio	mg/l	0,5	<0,10	0,31
Alluminio	µg/l	200	<5	337
Cloruri	mg/l	250	<1	63
Sodio	mg/l	200	<1	44
Solfati	mg/l	250	<1	76
Ferro	µg/l	200	<5	1.678
Manganese	µg/l	50	<5	1.124
Nitrati	mg/l	50	<1	45
Nitriti	mg/l	0,5	<0,05	0,1
Somma di PFAS	µg/l	0,1	<0,01	0,08

E3-4 Scarichi e acque reflue

La rete fognaria

Dopo l'utilizzo da parte dell'utenza, le acque vengono convogliate verso gli impianti di depurazione attraverso la **rete fognaria**, un sistema infrastrutturale che cambia significativamente tra aree pianeggianti e zone collinari o montane della provincia di Varese. Nella parte meridionale del territorio, caratterizzata da una maggiore urbanizzazione e densità abitativa, predominano collettori fognari intercomunali di grandi dimensioni, che possono raggiungere anche diametri superiori ai 2,5 metri. Al contrario, nelle aree settentrionali, più frammentate e a bassa densità abitativa, la rete è composta da condotte di dimensioni ridotte e con una minore presenza di sistemi intercomunali, riflettendo una gestione più localizzata dei flussi.

Un elemento strutturale rilevante del sistema è la presenza diffusa di **scolmatori**, progettati per alleggerire il carico delle acque miste durante eventi meteorologici intensi, prevenendo il sovraccarico degli impianti di depurazione. Per minimizzare gli impatti ambientali associati a eventuali sversamenti, Alfa ha progressivamente implementato un sistema di monitoraggio basato su **sensori di livello e di tracimazione**.

ARERA monitora la gestione del servizio di fognatura attraverso il **macro-indicatore M4**, relativo agli episodi di **allagamento o sversamento (M4a)** e allo **stato degli scaricatori di pien**a, con particolare riferimento all'adeguatezza (**M4b**) e al controllo (**M4c**) degli stessi. Nella tabella seguente si riportano i valori dell'indicatore per il triennio 2023-2025. Il valore dell'indicatore **M4a** nel 2025 è stato pari a **4,89**, inferiore alla media nazionale dei gestori (5,1) ma superiore a quella del Nord-Ovest (4,3)[6]; la percentuale degli scaricatori di piena non adeguati (**M4b**) si è attestata a **64,75%**, superiore rispetto alla media nazionale (22%) e del Nord-Ovest (23%)[7]; infine, l'indicatore **M4c** è risultato pari al **10,03%**, superiore sia alla media nazionale (7%) che a quella del Nord-Ovest (4%)[8].

[6] *Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 148 gestioni, con una copertura di circa il 78,2% della popolazione residente in Italia (45,3 milioni di abitanti).*

[7] *Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 148 gestioni, con una copertura di circa il 78,2% della popolazione residente in Italia (45,3 milioni di abitanti).*

[8] *Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 148 gestioni, con una copertura di circa il 78,2% della popolazione residente in Italia (45,3 milioni di abitanti).*

Complessivamente, Alfa si posiziona in **classe D** per il macro-indicatore M4.

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di verifica dell'adeguatezza idraulica degli scaricatori di piena (scolmatori/sfioratori) presenti sul territorio gestito, in coerenza con i criteri stabiliti dal Regolamento Regione Lombardia 06/2019 e, in assenza di specifiche disposizioni locali, con il criterio della portata di inizio sfioro pari ad almeno tre volte la portata media di tempo asciutto.

Sul totale di **1.007 scaricatori di piena censiti, 355 risultano conformi** dal punto di vista idraulico al R.R. 06/2019; per i restanti sono in corso approfondimenti tecnici finalizzati a definirne lo stato di adeguamento.

Il valore dell'indicatore M4b risulta superiore alla media nazionale di settore. Tale evidenza va letta alla luce di una fase ancora in corso di completamento del censimento degli scolmatori: lo stato dei manufatti presi in carico dal gestore precedente nel 2022 era totalmente ignoto, e presto si è visto che una quota significativa presentava condizioni di non conformità, ereditate insieme alla gestione del servizio. Con i Piani di Riassetto (PdR) iniziati con la presa di gestione e previsti concludersi entro il 2029, si definirà il quadro complessivo e gli interventi necessari per rendere i manufatti conformi. Alfa ha già avviato una programmazione di investimenti mirati all'adeguamento degli scolmatori non conformi, con l'obiettivo di ridurre progressivamente il divario. Ad ogni modo, Alfa segue gli obiettivi posti dalla normativa ARERA RQTI 917/17; si segnala infatti il netto miglioramento dal 2023, quando il dato dichiarato per M4b era 80,92% e M4c 21,80%.

Parallelamente, prosegue il potenziamento del sistema di monitoraggio e controllo degli scolmatori: **906 dispositivi risultano soggetti ad ispezione e/o dotati di sistema di rilevamento delle attivazioni**. Nel dettaglio, al 31/12/2025 risultano **522 scolmatori soggetti ad ispezione** e **648 dotati di sistema di rilevamento delle attivazioni**, a testimonianza dell'impegno nel rafforzare la tracciabilità e il controllo degli sfiori in tempo di pioggia.

Macro-indicatore M4 - ARERA

	2023	2024	2025
M4a - Allagamenti/sversamenti fognatura (n/100 km)	0,25	4,52	4,89
M4b - Scaricatori di piena non adeguati (%)	80,92%	81,99%	64,75%
M4c - Scaricatori di piena non controllati (%)	21,80%	34,78%	10,03%

I sistemi di depurazione

Il sistema depurativo riflette a sua volta la diversità geografica del territorio. Nell'area nord prevalgono impianti di piccola scala, tra cui **fosse Imhoff** e sistemi di **fitodepurazione**, mentre nell'area centrale si collocano impianti di media capacità. Per quanto riguarda la zona sud, sono concentrati i depuratori più complessi e ad alta capacità, progettati per gestire i maggiori volumi di reflui provenienti dai contesti urbani più densamente popolati. Il **monitoraggio dei principali parametri inquinanti** consente di valutare la capacità degli impianti di abbattere il carico organico e i nutrienti presenti nelle acque reflue prima dello scarico nei corpi recettori.

Sul piano dell'innovazione tecnologica, nell'impianto di depurazione di Sant'Antonino Ticino, presso il comune di Lonate Pozzolo, è stata introdotta la **tecnologia brevettata OSCAR**. L'adozione di questo sistema ha permesso una significativa ottimizzazione dei processi biologici e una riduzione dei consumi energetici, migliorando le performance depurative. Questa nuova tecnologia utilizza un sistema di sensori avanzati in grado di monitorare continuamente i parametri dello scarico e di regolare automaticamente i processi di aerazione, ottimizzando così l'efficienza complessiva del trattamento. In un'ottica di scalabilità, Alfa sta progressivamente estendendo l'applicazione di questa soluzione e di soluzioni simili ad altri impianti, prevedendo anche versioni semplificate per le strutture di dimensioni minori.

La qualità dell'acqua depurata

raggiunta ha permesso all'Azienda di **conseguire l'autorizzazione per il riutilizzo irriguo** dell'acqua presso l'impianto di Sant'Antonino Ticino, anche se al momento tale utilizzo non è ancora stato attivato. L'impianto dispone inoltre di una sezione di trattamento a ozono, oggi impiegata per l'abbattimento di microinquinanti emergenti non ancora regolamentati, confermando un approccio anticipatorio rispetto all'evoluzione normativa. Inoltre, Alfa si impegna ad ampliare le applicazioni del riuso delle acque depurate, esplorando nuovi ambiti di utilizzo, come il **lavaggio stradale**. In questa direzione, presso il depuratore di Besozzo è stato installato un punto di rifornimento dedicato ai mezzi per la pulizia urbana, riducendo così il ricorso all'acqua potabile e contribuendo a una maggiore efficienza complessiva del ciclo idrico integrato.

Con riferimento alla qualità dell'acqua depurata, nella tabella seguente sono riportati i dati relativi al numero di campioni e di parametri analizzati ai fini del calcolo del **macro-indicatore M6** richiesto da ARERA. Tale indicatore misura la percentuale di campioni non conformi e, nel 2025, Alfa ha registrato un valore pari a **9,3%**, posizionandosi in **classe C**. Tale valore risulta superiore rispetto alla media nazionale dei gestori idrici (7,2%) e del Nord-Ovest (7,2%)[9]. Nel dettaglio, nel 2025 sono stati effettuati 2.442 campionamenti, di cui 226 sono risultati non conformi. Per quanto concerne i parametri analizzati, nell'anno di rendicontazione sono stati 35.432, di cui 360 risultati non conformi.

[9] *Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 135 gestioni, con una copertura di circa il 74,9% della popolazione residente in Italia (43,4 milioni di abitanti).*

Qualità delle acque reflue restituite all'ambiente o riutilizzate e metodi di trattamento nel triennio (incluso il macro-indicatore M6 – ARERA)

	UdM	2023	2024	2025
Numero di campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con riferimento ai parametri di cui al co. 19.3, lett. a)	n.	2.330	2.428	2.442
Numero di campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con superamento di almeno un limite per i parametri di cui alle tabelle 1 e 2 o 3 (forme azotate)	n.	311	155	226
Numero parametri analizzati nei campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione con riferimento alle tabelle 1, 2, 3, ovvero a tabella 4	n.	39.557	40.870	35.432
Numero parametri con superamento dei limiti di tabelle 1, 2 e 3, ovvero di tabella 4, nei campioni eseguiti dal gestore sulle acque reflue scaricate dagli impianti di depurazione	n.	1.068	492	360
Macro-indicatore M6 - ARERA	%	13,3%	6,4%	9,3%
Tasso di parametri risultati oltre i limiti	%	2,7%	1,2%	1,%
Volume acque reflue trattate	m^2	106.066.944	141.738.868	138.324.018
primario	m^2	421.643	295.831	340.824
secondario	m^2	4.654.547	5.683.267	5.805.625
terziario	m^2	72.385.551	96.364.695	93.986.487
quaternario	m^2	28.605.204	39.395.077	38.191.082



Ambito di rendicontazione e fonte dati

I dati sono relativi agli impianti con più di 2000 Abitanti Equivalenti.

Il **monitoraggio degli scarichi** è un processo essenziale necessario a presidiare la qualità delle acque restituite ai corpi recettori e per valutare nel tempo l'efficacia delle operazioni di trattamento. Nella tabella seguente si riportano i dati relativi ai volumi di acqua scaricata nel triennio 2023-2025. In particolare, Alfa effettua lo scarico interamente in **corpi idrici superficiali**, in cui nel 2025 ha scaricato **138.324.018 metri cubi** d'acqua depurata.

Scarico idrico per tipologia nel triennio

	Udm	2023	2024	2025
Corpi idrici superficiali	m^3	106.066.944	141.738.868	138.324.018
Totale	m^3	106.066.944	141.738.868	138.324.018

Nella tabella seguente si riportano i valori relativi alla qualità dell'acqua allo scarico per il triennio 2023-2025, relativi alla percentuale media di abbattimento delle sostanze presenti nelle acque reflue in uscita dagli impianti di trattamento rispetto all'entrata.

Qualità dell'acqua allo scarico nel triennio

	Udm	2023	2024	2025
BOD5	%	93,3%	93,8%	93,6%
COD	%	89,5%	91,6%	91,5%
SST	%	90,1%	93,8%	92,5%
Fosforo	%	79,8%	77,6%	80,1%
Azoto	%	87,3%	91,3%	88,9%

3.3 L'importanza dell'acqua come risorsa essenziale e condivisa

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alle acque e risorse marine

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema acque e risorse marine, Alfa ha identificato **quattro IRO materiali**, di cui un impatto positivo effettivo, un impatto negativo effettivo, un rischio e un'opportunità.

L'**impatto positivo** riguarda il **contributo alla tutela della risorsa idrica** ottenuto attraverso l'installazione di sistemi di telecontrollo e smart metering, la distrettualizzazione delle reti e l'avvio di progetti innovativi per l'individuazione delle perdite. Tali iniziative consentono di migliorare l'efficienza della rete acquedottistica e di ridurre i volumi di acqua prelevata necessari per garantire il servizio. L'**impatto negativo** è invece connesso alla **dispersione di acqua potabile** causata dalla vetustà delle infrastrutture e da possibili rotture della rete, che determinano perdite idriche e maggiori pressioni sulle fonti di approvvigionamento.

A tale aspetto si collega un **rischio**, con orizzonte di medio-lungo periodo, legato ai possibili **danni economici e reputazionali** derivanti dalle perdite di rete, nonché ai **costi di manutenzione** necessari per il ripristino e l'ammodernamento delle infrastrutture. Infine, è stata identificata un'**opportunità**, con orizzonte di medio periodo, associata ai benefici conseguibili attraverso il rafforzamento delle attività di monitoraggio e gestione della rete. In particolare, la diffusione di sistemi di telecontrollo, smart metering e rilevazione delle perdite può contribuire a **migliorare l'efficienza operativa e ridurre i costi** legati alla gestione delle emergenze.



La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Minor consumo di risorsa idrica in seguito all'installazione di strumenti di telecontrollo e smart meter, alla distrettualizzazione delle reti e all'avvio del progetto pilota di rilevazione satellitare delle perdite	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Dispersione di acqua potabile e maggiori pressioni sulle fonti di approvvigionamento idrico dovute alla vetustà delle reti e a possibili rotture in grado di generare perdite	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Danni reputazionali ed economici a causa delle perdite nelle reti generate dalla loro vetustà o da possibili rotture, con conseguenti costi di manutenzione	Rischio	Potenziale	-	MP, LP
Incremento dell'efficienza operativa e contenimento delle spese legate alla gestione di situazioni di emergenza grazie all'installazione di strumenti di telecontrollo e smart meter, alla distrettualizzazione delle reti e al progetto pilota di rilevazione satellitare delle perdite	Opportunità	Potenziale	-	MP

3.3.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica

E3-1 Politiche connesse alle acque e alle risorse marine

La gestione responsabile della risorsa idrica costituisce il fondamento valoriale e operativo della **Politica Integrata** di Alfa (descritta in dettaglio nel paragrafo La Politica Integrata di Alfa nel primo capitolo). La Società riconosce esplicitamente l'acqua come bene pubblico e diritto umano universale, richiamando il principio sancito dalla Legge Galli (n. 36/1994), e orienta la propria azione al contenimento delle perdite idriche in rete, al miglioramento continuo dei processi di captazione, adduzione e distribuzione, nonché alla depurazione efficace delle acque reflue prima della loro restituzione all'ambiente.

Un elemento centrale della strategia di gestione della qualità della risorsa idrica è rappresentato dai **Water Safety Plan (WSP)**, introdotti come strumento di prevenzione del rischio lungo l'intera filiera idropotabile. A differenza degli approcci tradizionali, basati sull'analisi retrospettiva delle non conformità, i WSP adottano una logica proattiva, fondata sull'identificazione preventiva dei rischi e sulla definizione di misure di controllo mirate. La loro implementazione, avviata nel 2023, sta proseguendo in modo graduale e strutturato e contribuisce al miglioramento dell'indicatore posizionale M3 di ARERA; Alfa si è posta l'obiettivo di garantire la copertura completa entro il 2029, come previsto dalla normativa. Nel periodo di rendicontazione, Alfa ha inoltre lavorato per conseguire una prima estensione rilevante del sistema.

La gestione e la tutela della risorsa idrica si inseriscono nel quadro normativo e pianificatorio definito a livello regionale e nazionale. In particolare, la Regione Lombardia, con la Legge Regionale 12 dicembre 2003, n. 26, ha individuato nel **Piano di Gestione del bacino idrografico** lo strumento di riferimento per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici, secondo un approccio integrato che considera gli aspetti qualitativi e quantitativi della risorsa, nonché le dimensioni ambientali e socioeconomiche. Il Piano di Gestione trova il proprio riferimento normativo

[10] Nel 2025 i Comuni in cui sono stati implementati i Piani di Sicurezza dell'Acqua sono i seguenti: Besozzo, Brusimpiano, Busto Arsizio, Caronno Pertusella, Gavirate, Gerenzano, Montegrino Valtravaglia, Samarate, Saronno, Somma Lombardo, Tradate e Uboldo, per un totale di 128.613 utenze coinvolte.

Per il 2026, è prevista la copertura di ulteriori 27 Comuni: Angera, Laveno - Mombello, Ispra, Cadrezzate con Osmate, Ranco, Viggiù, Saltrio, Clivio, Albizzate, Leggiuno, Cassano Magnago, Porto Ceresio, Cardano al Campo, Olgiate Olona, Varano Borghi, Besano, Casale Litta, Ternate, Marnate, Brebbia, Solbiate Olona, Cuveglio, Cislago, Cremenaga, Gorla Minore, Gorla Maggiore e Fagnano Olona, per un totale di 86.439 utenze.

nazionale nel D. Lgs. 152/2006 ed è composto dall'Atto di indirizzi per la politica di uso e tutela delle acque della Regione Lombardia, approvato dal Consiglio Regionale il 28 luglio 2004, e dal Programma di tutela e uso delle acque (PTUA), approvato con D.G.R. 29 marzo 2006, n. 8/2244. Nell'ambito dell'analisi sono stati inoltre considerati ulteriori atti regionali, tra cui la D.G.R. n. 6/15137 del 27 giugno 1996, la D.G.R. n. VII/12693 del 10 aprile 2003, il Regolamento Regionale 24 marzo 2006, n. 2, e la D.G.R. n. X/6990 del 31 luglio 2017.



E3-2 Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine

Nel corso del 2025 Alfa ha avviato e pianificato una serie di azioni finalizzate alla riduzione dell'uso della risorsa idrica, attraverso il miglioramento dell'efficienza della rete acquedottistica, la ricerca delle perdite e la gestione delle pressioni. Tali interventi contribuiscono al perseguimento delle politiche e degli obiettivi aziendali in materia di tutela della risorsa idrica, in quanto mirano a contenere le perdite idriche e, conseguentemente, a ridurre i volumi prelevati dall'ambiente.

Tra le principali azioni avviate rientra la **distrettualizzazione di oltre 2.000 km di rete acquedottistica**, realizzata nell'ambito degli interventi finanziati dal PNRR. L'attività, avviata nel 2025 e conclusa nel 2026, ha previsto la suddivisione della rete in distretti idraulici funzionali al monitoraggio dei flussi e all'individuazione delle anomalie. Nel 2025 sono state svolte prevalentemente attività di analisi, mentre nel 2026 sono state avviate le successive attività operative di ricerca perdite e riparazione.

In parallelo, Alfa ha avviato **interventi di riduzione delle pressioni in rete**, attraverso l'installazione di *Pressure Reducing Valve*, la modifica dei set point delle pompe, l'utilizzo di inverter e l'aggiornamento delle logiche di automazione degli impianti. Tali interventi sono finalizzati a ridurre le perdite occulte, contribuendo a un utilizzo più efficiente della risorsa idrica.

Entrambe le attività descritte sono state avviate nel 2025 e concluse nel 2026 nell'ambito degli interventi **PNRR** e saranno oggetto di prosecuzione attraverso un nuovo piano 2027-2035, volto a estendere la distrettualizzazione e le attività correlate ai comuni non ancora interessati. Le azioni di distrettualizzazione e riduzione delle pressioni comportano spese in conto capitale: le risorse complessivamente associate a tali interventi ammontano a circa 3,2 milioni di euro di CapEx, finanziati tramite fondi PNRR. La capacità di attuare tali azioni è risultata, pertanto, strettamente legata alla disponibilità di finanziamenti pubblici, che hanno rappresentato un elemento abilitante per l'avvio e l'accelerazione degli interventi rispetto a quanto previsto dal Piano degli Investimenti della Società.

Alfa ha inoltre avviato un programma pluriennale, con orizzonte temporale

fino al 2035, finalizzato al **rafforzamento delle attività di ricerca e riduzione delle perdite occulte** mediante l'utilizzo di approcci e tecnologie diversificate. Il programma include, tra le altre attività, l'impiego di *noise logger*, sistemi satellitari, strumenti basati su intelligenza artificiale e il calcolo di nuovi indicatori di performance, tra cui l'Infrastructure Leakage Index (ILI). Nel 2025 sono stati destinati circa 460 mila euro di CapEx all'acquisto e all'installazione di *noise logger*, oltre a circa 3,9 milioni di euro di OpEx per attività riconducibili al Piano degli Interventi, incluse ricerca perdite, manutenzione della rete e manutenzione degli allacci. Per il 2026 sono previsti circa 4 milioni di euro di OpEx per attività di ricerca perdite, manutenzione rete e manutenzione allacci. Per gli anni successivi, infine, sono previste ulteriori risorse pari a circa 930 mila euro fino al 2027, sulla base del Piano degli Investimenti attualmente definito, e circa 390 mila euro per il periodo 2028-2035, riferiti al valore della commessa fino al 2035.

Nel complesso, le azioni descritte rientrano nella categoria degli interventi volti a ridurre l'uso delle acque attraverso misure di efficienza. Alla data di rendicontazione, le attività non risultano specificamente riferite a zone a rischio idrico e non sono realizzate congiuntamente ad altri portatori di interesse, ad eccezione del ruolo abilitante svolto dai finanziamenti pubblici nell'ambito del PNRR.

E3-3 Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine

Alfa ha definito un **piano di interventi** per il biennio 2025-2026, coerente con gli indirizzi del PNRR, volto a risolvere le criticità presenti in merito alle perdite di rete. La ricerca perdite tramite il monitoraggio delle attività operative si svolge sull'intero perimetro in gestione, sia con tecnologie tradizionali (manovre di rete, geofoni e correlatori) che con tecnologie innovative (satellite). Tramite il PNRR, tale attività ha avuto un'accelerazione e un focus maggiore su 56 comuni dei 101 in gestione. Questo è dovuto al fatto che il progetto PNRR prevedeva la modellazione, la distrettualizzazione e la ricerca perdite, che è avvenuta con tecnologie innovative quali Drive-by e Satellitare, solo sui 56 comuni che avevano, al momento della sottomissione della proposta, il macro-indicatore M1 peggiore. Contestualmente si è

sviluppato il Water Management System (WMS) per l'intera rete in gestione (101 comuni), che permette di vedere i bilanci dei distretti (nei comuni distrettualizzati), dei comuni, i minimi notturni, e KPI di stato delle perdite.

Tra i benefici attesi dell'attività di ricerca perdite si evidenziano la diminuzione dei volumi idrici sprecati e il contenimento della domanda energetica necessaria per le attività di captazione e distribuzione.



3.3.2 I processi di prelievo e distribuzione

E3-4 Consumo idrico

Il servizio di acquedotto comprende le attività di **captazione, potabilizzazione, adduzione** e distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano. Alfa presidia le diverse fasi del processo con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio, la disponibilità della risorsa e il costante monitoraggio della qualità dell'acqua erogata. L'efficienza e l'affidabilità del servizio sono monitorate anche attraverso i macro-indicatori di qualità tecnica definiti da ARERA, che favoriscono la trasparenza verso gli utenti e supportano il progressivo miglioramento delle prestazioni operative.

Il prelievo idrico

Il sistema di approvvigionamento idrico gestito da Alfa si basa su una rete capillare e diversificata di punti di captazione distribuiti sull'intero territorio della provincia di Varese. L'infrastruttura aziendale comprende **pozzi, sorgenti e acque superficiali**, che nel complesso permettono di garantire continuità e sicurezza nella disponibilità della risorsa.

Alfa ha ampliato le proprie fonti includendo le acque superficiali negli ultimi anni, con l'obiettivo di aumentare la resilienza complessiva del sistema. Un esempio è rappresentato dalla presa attiva nel comune di Leggiuno, che consente il **prelievo dal Lago Maggiore**. A questa si aggiunge l'infrastruttura di **Ponte Tresa**, collegata al **Lago Ceresio**, che è stata oggetto nel 2023 di un intervento di ammodernamento, e per cui si prevede un ulteriore sviluppo entro il 2026, con l'estensione della condotta di captazione finalizzata a intercettare acqua di qualità migliore. Attualmente, le risorse provenienti da queste fonti superficiali non sono ancora immesse nella rete, principalmente per l'assenza di una domanda immediata. Tuttavia, la loro disponibilità rappresenta un elemento strategico di grande rilevanza: in un territorio che in passato ha già sperimentato situazioni di stress idrico, poter contare su fonti integrative costituisce una leva fondamentale per rafforzare la sicurezza dell'approvvigionamento e affrontare eventuali scenari critici futuri. Al momento le acque sotterranee costituiscono la principale fonte di approvvigionamento; la maggior parte di questi punti è destinata alla

produzione di acqua potabile, mentre una quota più limitata viene utilizzata per finalità industriali.

La gestione della risorsa idrica da parte di Alfa si sviluppa tenendo conto della forte **variabilità territoriale** che caratterizza la provincia di Varese. Le differenti condizioni morfologiche influenzano infatti in modo significativo le modalità operative adottate nelle fasi successive alla captazione, rendendo necessario un approccio flessibile e adattivo. Nelle aree pianeggianti, il sistema si distingue per una maggiore linearità: una volta sottoposta ai processi di potabilizzazione, l'acqua viene generalmente immessa direttamente nella rete di distribuzione. In questi contesti, l'efficienza del servizio è garantita da una gestione accurata degli impianti di sollevamento, che assicurano il mantenimento della pressione necessaria per una corretta erogazione. Diversa è la situazione nei territori montani, dove la disponibilità della risorsa risulta più variabile nel corso dell'anno, anche a causa della dipendenza dalle sorgenti. In particolare, nelle aree settentrionali della provincia, l'accumulo all'interno dei serbatoi assume un ruolo essenziale: queste infrastrutture consentono di compensare le fluttuazioni stagionali, garantendo continuità nell'approvvigionamento anche nei periodi di minore disponibilità.

Nel triennio 2023-2025, i volumi complessivi di acqua prelevata si sono mantenuti sostanzialmente stabili tra il 2023 e il 2024, per poi registrare un incremento nel 2025, raggiungendo **94.976.031 metri cubi**.

L'andamento dei prelievi da captazione superficiale, riferiti alla presa da lago, risulta pressoché costante nel periodo analizzato, mentre per i volumi prelevati da sorgenti si evidenzia un andamento crescente.

Prelievo idrico per tipologia di fonte (metri cubi)

Tipologia di fonte	2023	2024	2025
Acqua da captazione superficiale	815.511	783.930	818.746
Acqua da sorgenti	8.127.679	11.097.657	11.602.937
Acqua di falda o da fonti sotterranee	83.648.753	80.634.438	82.554.348
Totale	**92.591.943**	**92.516.025**	**94.976.031**

Ambito di rendicontazione e fonte dati

I volumi di acqua prelevati dall'ambiente sono rilevati tramite sistemi di telecontrollo oppure mediante letture in campo effettuate da operatori. La quasi totalità dei volumi prelevati è oggetto di misurazione: in particolare, il 92,8% dei volumi di processo è misurato, mentre il 97,4% dei volumi misurati è rilevato tramite tecnologie smart e sistemi di telecontrollo.

La quota residua di volumi non misurati viene stimata. In genere, la stima è effettuata sulla base di un **volume medio giornaliero**, calcolato a partire dai volumi misurati nel corso dell'anno o, in assenza di dati disponibili per l'anno di riferimento, utilizzando i dati degli esercizi precedenti. Quando possibile, per le stazioni di sollevamento, la stima tiene conto anche delle ore di funzionamento delle pompe, moltiplicate per un valore medio di portata sollevata espresso in mc/h.

Si segnala che l'aumento del volume di acqua prelevata da sorgenti osservato nel 2025 è riconducibile anche al raggiungimento, per la prima volta, della copertura totale dei volumi misurati e prelevati. Tale miglioramento nella misurazione ha consentito di superare le stime effettuate negli anni precedenti, rivelando un livello effettivo di prelievo superiore a quello precedentemente stimato. L'effetto risulta particolarmente marcato nei comuni entrati in gestione nel 2023, per i quali, al momento dell'acquisizione, la conoscenza della rete e dei relativi volumi era ancora limitata.



L'attività di ricerca perdite

Un'attività centrale per l'attività di distribuzione riguarda il **contenimento delle perdite idriche**: le dispersioni sono spesso riconducibili sia all'invecchiamento delle infrastrutture sia all'assenza di contatori in alcuni punti di prelievo. Per affrontare queste criticità, Alfa utilizza tecnologie innovative come il **monitoraggio satellitare** e l'impiego di **sensori acustici** per individuare con maggiore precisione le perdite lungo la rete. In particolare, in merito all'utilizzo di tecnologie satellitari per l'individuazione delle perdite, la Società ha avviato nel 2024 in forma pilota il progetto per rafforzare la propria capacità di gestione della risorsa idrica, proseguito poi nel 2025 in quanto parte delle attività legate al progetto PNRR. Questa iniziativa, affiancata dall'introduzione diffusa di **dispositivi di telecontrollo**, consente di suddividere la rete in distretti idraulici più facilmente monitorabili.

Un ulteriore elemento importante è rappresentato dall'**introduzione degli smart meter**: la selezione dei territori in cui implementarli è stata effettuata sulla base di indicatori di performance della rete, privilegiando le aree con livelli più elevati di perdite. I nuovi contatori, basati su tecnologia a ultrasuoni, offrono una misurazione più precisa rispetto ai sistemi tradizionali e consentono di rilevare eventuali anomalie nei consumi, generando segnalazioni automatiche in presenza di possibili perdite interne. La trasmissione dei dati avviene in modalità remota con frequenza regolare, permettendo ad Alfa di disporre di informazioni aggiornate e di costruire bilanci idrici puntuali per ciascun distretto.

Inoltre, accanto ai controlli tradizionali, dal 2023 è stato introdotto un **sistema di monitoraggio continuo basato su sonde multiparametriche** installate in punti strategici della rete. Questi dispositivi consentono la rilevazione in tempo reale di variazioni dei principali parametri fisico-chimici, fungendo da sistema di allerta precoce e integrando le informazioni derivanti dai campionamenti puntuali.

Questi interventi contribuiscono al miglioramento delle prestazioni misurate dai **macro-indicatori M1 e M2** definiti da ARERA. L'Autorità monitora infatti la numerosità delle perdite idriche lungo le reti acquedottistiche attraverso il **macro-indicatore M1**, i cui valori sono

riportati nella tabella seguente. L'indicatore **M1a**, che misura le perdite idriche lineari rapportate alla lunghezza della rete, nel 2025 è stato pari al **21,71**, un valore superiore rispetto alla media delle gestioni italiane (18,0) e del Nord-Ovest (15,5)[11]; l'indicatore **M1b**, che misura invece le perdite idriche rapportate al volume in ingresso nel sistema acquedottistico è stato pari al **43,90%**, superiore alla media delle gestioni italiane (42,0%) e del Nord-Ovest (33,6%)[12].

Macro-indicatore M1

	2023	2024	2025
M1a - Perdite idriche (mc/km/gg)	21,19	20,62	21,71
M1b - Perdite idriche percentuali (%)	43,02%	42,18%	43,90%

ARERA ha inoltre introdotto il **macro-indicatore M0 - Resilienza Idrica**, calcolato a partire dal 2024, con l'obiettivo di fornire una valutazione complessiva delle performance gestionali dei gestori del Servizio Idrico Integrato. Il macro-indicatore M0 valuta la **resilienza a livello di gestione del Servizio Idrico Integrato**, misurando il rapporto tra i consumi (inclusi le perdite di rete) e le disponibilità idriche autorizzate. Alfa ha ottenuto per il 2025 un punteggio pari a **0,57 per M0a** e un punteggio pari a **0,14** per **M0b**, collocandosi complessivamente in classe C.

In merito alle attività di ricerca perdite, nel corso del 2025 sono stati sottoposti a controllo 1.969 km di rete acquedottistica, e sono stati sostituiti o risanati 16 km.

Attività di ricerca perdite

	2023	2024	2025
Km di rete acquedottistica sottoposta a controllo	1.113	297	1.969
Km condotte sostituite o risanate	8	8	16

[11] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura di circa l'85,7% della popolazione residente in Italia (49,6 milioni di abitanti).

[12] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 162 gestioni, con una copertura di circa l'85,7% della popolazione residente in Italia (49,6 milioni di abitanti).

Ambito di rendicontazione e fonte dati



Si evidenzia che nel corso degli anni sono state utilizzate diverse tecnologie di ricerca perdite, coprendo estensione di rete anche molto diverse tra loro. In particolare, nel **2023** è stata utilizzata la **tecnologia satellitare**, che copre un'estensione molto vasta. Nel **2024** invece è stata utilizzata la tecnica di **ricerca perdite con *noise-logger***, per cui c'è stata una diminuzione dei km sottoposti a controllo. L'incremento dei km controllati nel **2025**, infine, è dovuto alle attività di **ricerca perdite effettuate sia con tecnologie tradizionali che evolute, legate a progetti PNRR**.

Un ulteriore indicatore relativo alla gestione del sistema acquedottistico riguarda le **ore di interruzione del servizio** avvenute durante l'anno, misurate dal **macro-indicatore M2** di ARERA, i cui valori sono riportati nella tabella seguente. Nel 2025 si sono verificate **0,21 ore** di interruzione del servizio, valore ampiamente inferiore alla media nazionale (58,96 ore) e delle gestioni del Nord-Ovest (0,89 ore)[13].

Macro-indicatore M2 - ARERA

Tipologia di fonte	2023	2024	2025
M2 - Interruzioni di servizio (ore)	0,17	0,34	0,21

[13] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 160 gestioni, con una copertura di circa l'85% della popolazione residente in Italia (49,1 milioni di abitanti).

3.4 La tutela della biodiversità

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alla biodiversità

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema della biodiversità e degli ecosistemi, Alfa ha identificato **un impatto positivo materiale**, derivante da iniziative di ripopolamento e ristabilimento degli equilibri ecologici sul territorio.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Miglioramento dello stato di conservazione delle specie e degli habitat naturali attraverso iniziative di ripopolamento e ristabilimento degli equilibri ecologici (Progetto alBIOrelle, iniziative di riforestazione, ecc..)	Impatto positivo	Potenziale	Operazioni proprie	BP, MP



3.4.1 Gli asset di Alfa in aree sensibili sotto il profilo della biodiversità

E4-5 metriche d'impatto relative ai cambiamenti della biodiversità e degli ecosistemi

Alfa ha condotto una mappatura dei propri **asset ricadenti in Comuni che comprendono al proprio interno aree sensibili sotto il profilo della biodiversità**, con particolare riferimento alle aree appartenenti alla **Rete Natura 2000**. L'analisi ha individuato **851 asset**, distribuiti in **52 Comuni** del territorio provinciale, tutti gestiti dall'Azienda.

Le **aree protette** interessate sono complessivamente **23** e comprendono sia Siti di Importanza Comunitaria/Zone Speciali di Conservazione (SIC/ZSC) sia Zone di Protezione Speciale (ZPS). Gli ambiti di maggiore concentrazione sono riconducibili a tre grandi contesti ambientali: i **rilievi prealpini e le aree montane e collinari** (Parco Regionale Campo dei Fiori, Versante Nord del Campo dei Fiori, Grotte del Campo dei Fiori, Monti della Valcuvia, Monte Martica, Val Veddasca), il sistema delle **zone umide lacustri e palustri** (Canneti del Lago Maggiore, Lago di Varese, Lago di Comabbio, Lago di Biandronno, Lago di Ganna, Palude Brabbia, Palude Bruschera) e il **corridoio fluviale del Ticino** (Boschi del Ticino, Ansa di Castelnovate).

Gli asset interessati sono esclusivamente infrastrutture del servizio idrico integrato. In termini di tipologia prevalgono gli impianti di captazione, i serbatoi e gli impianti di sollevamento, seguiti dagli impianti di spinta, dagli impianti e sezioni di trattamento, dalle interconnessioni di rete e dalle vasche di accumulo. Si tratta in prevalenza di opere puntuali, di dimensioni contenute e con occupazione di suolo limitata, spesso preesistenti all'istituzione delle aree tutelate e funzionali alla continuità del servizio di approvvigionamento idrico nei territori interessati.

3.4.2 Il progetto AlBIOrelle

E4-1 Resilienza e transizione
E4-3 Azioni e risorse connesse alla biodiversità e agli ecosistemi

Alfa non dispone al momento di un piano di transizione relativo alla biodiversità; tuttavia, iniziative come il **progetto AlBIOrelle** rappresentano **azioni concrete di transizione verso un modello aziendale più resiliente** e allineato con la Strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030, con particolare riferimento al ripristino degli habitat acquatici e al riuso sostenibile delle risorse idriche.

Il progetto AlBIOrelle: simbiosi applicata alla depurazione delle acque reflue

Il progetto AlBIOrelle propone un **modello di simbiosi industriale tra la depurazione delle acque reflue e l'acquacoltura land-based**, con l'obiettivo di allevare l'alborella (*Alburnus arborella*) in acque reflue depurate mediante trattamento terziario e quaternario, a scopo di ripopolamento ambientale. Specie autoctona del bacino padano classificata "Quasi minacciata" dalla IUCN[14], l'alborella ha subito una drastica contrazione per l'alterazione del proprio habitat. L'iniziativa si inserisce nelle strategie della Milano Food Policy e della Strategia UE sulla biodiversità 2030, ed è **realizzata da Alfa in collaborazione con l'Istituto Sperimentale Italiano Lazzaro Spallanzani e il Politecnico di Milano**.

L'allevamento pilota, presso l'**impianto di Sant'Antonino Ticino**, utilizza acqua depurata con processi avanzati (fanghi attivi, filtrazione a dischi, ozonizzazione, acido peracetico), i cui parametri risultano compatibili con le esigenze della specie. La struttura comprende due linee separate - una di controllo con acqua di pozzo, un test con acqua depurata - ciascuna con tre vasche da 0,6 mc, sistemi di monitoraggio continuo e alimentazione automatica, con una densità di 5-10 kg/mc, per una capacità di **10.000-15.000 pesci**.

[14] *L'Unione internazionale per la conservazione della natura (abbreviato in IUCN dall'inglese International Union for Conservation of Nature).*

Il programma prevede il monitoraggio chimico-fisico e microbiologico dell'acqua, la valutazione della salute e della crescita dei pesci, un programma di sorveglianza sanitaria con l'Istituto Spallanzani, la valutazione della qualità nutrizionale della carne, la stima dei risparmi idrici ed economici rispetto a un allevamento tradizionale e una campagna di disseminazione verso Regione Lombardia, ARPA, Utilitalia e Parco del Ticino. AlBIOrelle si propone come modello replicabile di eco-distretto circolare, capace di trasformare un impianto di depurazione in hub multifunzionale per la biodiversità e la transizione ecologica.



L'**azione** è riconducibile a **interventi di ripristino e riabilitazione degli ecosistemi acquatici** e si sviluppa nell'ambito delle operazioni proprie della Società. Le attività avviate nel 2025 prevedono un ulteriore sviluppo nel breve-medio termine, anche attraverso il consolidamento del modello e la possibile estensione dell'iniziativa. Le risorse dedicate sono principalmente collegate ai costi operativi degli impianti di depurazione coinvolti e agli investimenti necessari per le vasche pilota, i sistemi di monitoraggio e l'eventuale scalabilità futura del progetto.

Il progetto **integra la biodiversità e il riuso delle acque depurate nella strategia e nel modello aziendale**, trasformando gli impianti di depurazione in hub multifunzionali per il ripopolamento di specie autoctone e promuovendo un approccio circolare. In questo senso, AlBIOrelle contribuisce a un cambiamento sistemico, poiché valorizza le infrastrutture del Servizio Idrico Integrato non solo come presidi per il trattamento delle acque reflue, ma anche come strumenti attivi per la tutela del capitale naturale, la rigenerazione degli ecosistemi e la transizione ecologica del territorio.



3.5 L'integrazione dei principi di economia circolare in Azienda

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi all'economia circolare

ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema dell'uso delle risorse ed economia circolare, Alfa ha identificato **due IRO materiali**: un impatto positivo e un'opportunità.

L'**impatto positivo** riguarda il **recupero integrale dei fanghi** derivanti dai processi di depurazione, che consente di valorizzare un flusso di rifiuti significativo nell'ottica dell'economia circolare. Tale approccio contribuisce a ridurre il ricorso a materie prime vergini e ad altre risorse, favorendo una gestione più efficiente e sostenibile dei materiali generati dalle attività aziendali. A tale aspetto si collega un'**opportunità**, con orizzonte di medio periodo, legata ai **benefici operativi ed economici** derivanti dal **recupero dei fanghi di depurazione**. In particolare, la valorizzazione di tali materiali può contribuire alla riduzione dei costi di smaltimento e all'accesso a eventuali meccanismi premiali, rafforzando al contempo l'approccio circolare nella gestione delle risorse.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Riduzione nell'impiego di materie prime vergini e sostanze chimiche grazie al recupero di tutti i fanghi di depurazione in ottica di economia circolare	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Vantaggio operativo ed economico legato alla riduzione dei costi di smaltimento dei fanghi e all'ottenimento di premialità legate al recupero di tutti i fanghi di depurazione in ottica di economia circolare	Opportunità	Potenziale	-	MP

3.5.1 La volontà di favorire il recupero e il riutilizzo delle risorse

La gestione del servizio idrico integrato genera inevitabilmente una serie di flussi di rifiuti, la cui origine è prevalentemente legata alle **attività di trattamento delle acque reflue**. All'interno del processo depurativo, gli impianti producono tre principali tipologie di residui: fanghi, sabbie e vaglio, ciascuno caratterizzato da specifiche modalità di gestione e valorizzazione.

I **fanghi di depurazione** rappresentano la frazione quantitativamente più rilevante e sono gestiti secondo un modello orientato al recupero di materia. Nel 2025 l'**87% di questi volumi è stato destinato al riutilizzo in agricoltura**, contribuendo al ritorno della sostanza organica nei suoli. La quota restante viene valorizzata attraverso processi energetici, in particolare mediante termovalorizzazione, mentre una parte residuale viene sottoposta a trattamenti di essiccamento per essere successivamente impiegata nei cementifici.

Anche il vaglio, costituito dai materiali solidi intercettati e convogliati agli impianti attraverso la rete fognaria, viene avviato a recupero energetico tramite termovalorizzazione, evitando il conferimento in discarica e favorendo il recupero del contenuto energetico residuo.

Per quanto riguarda le **sabbie**, Alfa ha avviato un'iniziativa dedicata presso l'impianto di depurazione di Caronno Pertusella, finalizzata al loro trattamento e recupero. L'obiettivo è riutilizzare le sabbie nelle filiere operative, in particolare come materiale per sottofondi stradali nell'ambito dei cantieri di manutenzione e nello sviluppo delle infrastrutture idriche e fognarie, contribuendo così a ridurre il ricorso a materie prime vergini.

E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

La **Politica Integrata** di Alfa (descritta in dettaglio nel paragrafo *La Politica Integrata di Alfa* nel primo capitolo) promuove un approccio orientato all'uso efficiente delle risorse lungo l'intero ciclo operativo. Il contenimento delle perdite idriche, la riduzione dei consumi energetici e il miglioramento dei

processi depurativi si inscrivono in una logica di valorizzazione delle risorse che minimizza gli sprechi e ottimizza gli input di processo. La Società persegue questi obiettivi attraverso l'adozione di sistemi tecnologici aggiornati, programmi di miglioramento continuo e il monitoraggio sistematico delle prestazioni, in coerenza con il proprio Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001) e con la visione strategica di efficacia ed efficienza nella gestione delle risorse definita dall'Alta Direzione.

E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

L'approccio adottato da Alfa per assicurare una gestione sostenibile dei rifiuti generati si inserisce pienamente in una logica di economia circolare, che privilegia il recupero e la valorizzazione dei sottoprodotti del processo depurativo rispetto allo smaltimento. A dimostrazione di questo impegno, la Società ha proseguito **una collaborazione con il Politecnico di Milano** attraverso l'istituzione di un **dottorato congiunto dedicato allo sviluppo di tecnologie avanzate per la gestione sostenibile dei fanghi e al recupero del carbonio nell'impianto di Depurazione di Caronno Pertusella**. Lo scopo è quello di promuovere la conoscenza e l'impiego di soluzioni innovative in questo ambito per incentivare una gestione sempre più responsabile.

L'attività di ricerca si concentra in particolare sulla valorizzazione della frazione organica proveniente dai fanghi delle fosse settiche che vengono conferiti in impianto aventi categoria CER 20.03.04, con l'obiettivo di trasformarli in prodotti carboniosi ad elevata biodegradabilità attraverso processi di fermentazione acidogenica o altre tecniche chimico-fisiche innovative. Tali prodotti possono essere successivamente utilizzati come fonte esterna di carbonio nei processi di denitrificazione, contribuendo a migliorare l'efficienza dei trattamenti depurativi e a ridurre l'impatto ambientale complessivo del sistema.

Inoltre, è stata installata la **tecnologia Oblysis nelle vasche di ossidazione biologica dell'impianto di Caronno Pertusella**, dove avvengono i processi di nitrificazione e abbattimento del carbonio.

L'intervento è finalizzato al **miglioramento della sedimentabilità del fango attraverso la creazione di fango ibrido granulare**. Tale tecnologia consente di ottimizzare il processo depurativo e di migliorare le caratteristiche del fango prodotto, contribuendo a una gestione più efficiente dei flussi in uscita dal trattamento biologico.

E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare

Alfa è impegnata nella gestione circolare dei propri rifiuti, con particolare riferimento ai fanghi di depurazione. Tuttavia, alla data di rendicontazione non sono ancora stati definiti obiettivi quantitativi specifici relativi all'economia circolare.



3.5.2 Analisi e valorizzazione dei rifiuti

E5-5 Flussi di risorse in uscita

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio relativo alla composizione dei rifiuti prodotti da Alfa nel 2025, suddivisi tra pericolosi e non pericolosi, avviati a recupero o a smaltimento. Nel 2025 sono state prodotte **complessivamente 34.994 tonnellate di rifiuti**, di cui 16 tonnellate pericolosi e 34.978 non pericolosi. Sul totale, il **98,3%** dei rifiuti (34.415 tonnellate) sono stati avviati a **recupero**, mentre solo l'**1,7%** (579 tonnellate) a **smaltimento**.

Rifiuti prodotti per composizione nel 2025 (t)

	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Totale
Pericolosi	7	9	16
Non pericolosi	34.408	570	34.978
Totale	34.415	579	34.994
%	98,3%	1,7%	

Come riportato in precedenza, la gestione dei fanghi prodotti dai processi di depurazione rappresenta un tema di particolare rilevanza ambientale e gestionale. I fanghi costituiscono infatti il principale residuo generato dal trattamento delle acque reflue e la loro corretta gestione assume un ruolo centrale nel contenimento degli impatti sull'ambiente, nella riduzione del ricorso allo smaltimento finale e nella promozione di soluzioni orientate al recupero e alla valorizzazione.

Alfa monitora tale aspetto anche attraverso il **macro-indicatore ARERA M5**, che misura la **percentuale di fanghi di depurazione smaltiti in discarica** rispetto al totale prodotto. Nel triennio 2023-2025, la quota di fanghi smaltiti in discarica risulta essere pari allo **0% (classe A)**, evidenziando il completo superamento di questa modalità di conferimento per la gestione dei fanghi prodotti. Si tratta di un valore ampiamente migliore rispetto alla media nazionale dei gestori idrici (7,5%), e inferiore anche alla media del Nord-Ovest (0,6%)[15].

Questo risultato dimostra la capacità della Società di adottare un modello di gestione efficace e coerente con i principi dell'economia circolare, privilegiando destinazioni finali orientate al recupero di materia e alla valorizzazione dei residui derivanti dal processo depurativo.

[15] Fonte: ARERA - Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi 2025 – dati basati su un panel di 139 gestioni, con una copertura di circa il 74,9% della popolazione residente in Italia (43,4 milioni di abitanti).

Nella tabella seguente si riportano i dati relativi alla destinazione dei fanghi prodotti nel triennio 2023-2025. I fanghi sono rappresentati sia nel loro peso complessivo, ovvero comprensivo del contenuto d'acqua, sia come sostanza secca totale, che esprime la sola frazione solida effettivamente presente.

Nell'anno di rendicontazione, Alfa ha destinato complessivamente **31.324 tonnellate di fanghi** (peso complessivo), in lieve riduzione rispetto al 2024 (-3%) e in continuità con il trend decrescente registrato nel triennio. La principale modalità di destinazione resta l'**utilizzo in agricoltura**, pari a **27.234 tonnellate**. Per quanto riguarda le altre destinazioni, nel 2025 si registra un incremento del 43% in merito alla quota avviata a **termovalorizzazione**, pari a **3.942 tonnellate**, mentre diminuisce in modo significativo il ricorso al **cementificio**, che si attesta a **148 tonnellate**.

Con riferimento ai fanghi espressi come sostanza secca totale (SST), il valore complessivo risulta pari a 9.409 tonnellate, in aumento rispetto al 2024. Anche in questo caso, la destinazione prevalente è rappresentata dall'agricoltura, con 7.963 tonnellate, seguita dalla termovalorizzazione, pari a 1.223 tonnellate.

Tali dati evidenziano una gestione dei fanghi orientata alla valorizzazione e al recupero, con il mantenimento dell'azzeramento dei conferimenti in discarica e una progressiva diversificazione delle modalità di destinazione.

	2023	2024	2025
TAL QUALI	36.970	32.223	31.324
-di cui agricoltura	35.384	28.511	27.234
-di cui discarica	0	0	0
-di cui termovalorizzazione	704	2.753	3.942
-di cui cementificio	882	959	148
SST	8.998	8.253	9.409
-di cui agricoltura	7.496	6.733	7.963
-di cui discarica	0	0	0
-di cui termovalorizzazione	317	629	1.223
-di cui cementificio	1.185	891	223

04 INFORMAZIONI SOCIALI

Una rete che crea valore: l'acqua è una risorsa che unisce persone, territori e imprese. Per questo Alfa Varese considera fondamentale costruire relazioni solide con tutti coloro che contribuiscono, ogni giorno, alla qualità del servizio: fornitori, appaltatori, Comuni, scuole, associazioni e cittadini.

La sostenibilità, per Alfa, non riguarda solo la tutela dell'ambiente, ma anche il modo in cui si lavora insieme. **Significa scegliere partner affidabili e responsabili, promuovere sicurezza, legalità e rispetto delle persone lungo tutta la catena di fornitura**, valorizzando al tempo stesso le imprese che investono in qualità, innovazione e buone pratiche ambientali e sociali.

Lo stesso approccio guida il rapporto con il territorio. **Essere una società pubblica significa ascoltare le esigenze delle comunità, collaborare con le amministrazioni locali e reinvestire le risorse per migliorare infrastrutture, servizi e qualità della vita**. Attraverso progetti educativi, iniziative culturali, attività con le scuole, collaborazioni con il mondo dello sport e del terzo settore e un dialogo costante con cittadini e stakeholder, Alfa contribuisce a diffondere una maggiore consapevolezza sul valore dell'acqua e sulla necessità di utilizzarla in modo responsabile.

L'obiettivo è costruire una rete sempre più resiliente, inclusiva e sostenibile, nella quale **ogni relazione diventa un'opportunità per generare valore condiviso**, rafforzare il legame con il territorio e accompagnare la provincia di Varese verso un futuro più sostenibile.



INFORMAZIONI SOCIALI

4.1 Le persone di Alfa: il cuore pulsante dell'Azienda

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alla forza lavoro propria

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema della forza lavoro propria, Alfa ha identificato complessivamente **nove IRO materiali**, di cui cinque impatti (tre positivi e due negativi), un rischio e tre opportunità. Tra questi, due impatti sono specificamente riconducibili al sottotema della **salute e sicurezza sul lavoro**.

Per quanto riguarda gli aspetti relativi alla gestione della forza lavoro, gli **impatti positivi effettivi** riguardano la **promozione della parità di genere e dell'inclusione** all'interno dell'organizzazione, supportata anche dal percorso di certificazione sulla parità di genere, nonché **l'incremento della soddisfazione e della crescita professionale dei dipendenti** attraverso attività formative e di sviluppo delle competenze. È stato inoltre identificato un **impatto negativo potenziale**, con orizzonte di breve e medio periodo, legato alla possibile **insorgenza di situazioni di stress lavoro-correlato** derivanti da carichi di lavoro eccessivi o da una gestione non adeguata dei conflitti organizzativi.

Il **rischio** individuato per l'Azienda, con orizzonte di breve e medio periodo, riguarda invece l'**aumento del turnover** e la possibile **riduzione della motivazione e della produttività aziendale** in assenza di indagini strutturate per indagare la soddisfazione del personale. Parallelamente, sono state individuate tre **opportunità** per l'Azienda associate alle politiche di valorizzazione delle persone. In particolare, il rafforzamento del coinvolgimento del personale, l'adozione di strumenti di flessibilità lavorativa e welfare aziendale e il supporto alla genitorialità possono contribuire a **ridurre i costi connessi alle nuove assunzioni e alle attività di inserimento, aumentando al contempo la produttività**. Inoltre, la promozione di un ambiente di lavoro equo e inclusivo può **accrescere l'attrattività della Società** nei confronti di talenti e stakeholder, mentre la formazione continua può favorire una **maggiore efficienza operativa** e una migliore capacità di rispondere ai requisiti normativi e organizzativi.

Con riferimento al sottotema della **salute e sicurezza sul lavoro**, la Società ha identificato un **impatto positivo effettivo** e un **impatto negativo effettivo**. L'**impatto positivo** è associato alle attività di coinvolgimento e confronto costante con i lavoratori, finalizzate alla **prevenzione degli infortuni**, al miglioramento delle performance in materia di salute e sicurezza e alla diffusione della cultura della segnalazione dei near miss, in coerenza con il sistema di gestione certificato ISO 45001. L'**impatto negativo effettivo** è invece legato alla **possibile occorrenza di incidenti o infortuni sul lavoro** qualora le misure di prevenzione e protezione non risultino adeguate.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Prevenzione e riduzione degli infortuni sul lavoro grazie ad un coinvolgimento e confronto costanti con i lavoratori per migliorare l'andamento degli infortuni e aumentare le segnalazioni dei near miss (ISO 45001)	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Generazione di incidenti o infortuni sul lavoro a causa di misure non adeguate di prevenzione e protezione di dipendenti e collaboratori di Alfa	Impatto negativo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Garanzia di parità di genere nella forza lavoro, tramite la promozione di equità salariale, le opportunità di carriera e l'inclusione all'interno dell'azienda, determinati dalla presenza della certificazione Mind the Gap relativa alla parità di genere	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena delvalore	Orizzonte temporale
Aumento della soddisfazione dei dipendenti grazie all'erogazione di una formazione continua e alla promozione dello sviluppo delle competenze	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Generazione di stress lavoro correlato per i dipendenti a causa di una gestione non adeguata dei conflitti in azienda e/o di un carico di lavoro eccessivo	Impatto negativo	Potenziale	Operazioni proprie	BP, MP
Elevato turnover e possibile calo della motivazione e della produttività aziendale a causa dell'assenza di indagini di soddisfazione del personale	Rischio	Potenziale	-	BP, MP
Diminuzione dei costi legati a nuove assunzioni e alle attività di on-boarding con conseguente aumento della produttività grazie ad un maggior coinvolgimento del personale, allo smart working, alla flessibilità oraria, al servizio welfare, alla possibilità di lavorare part-time e al supporto alla genitorialità	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP
Promozione di un ambiente di lavoro equo e inclusivo in grado di aumentare l'attrattività verso talenti e stakeholder grazie alla presenza della certificazione Mind the Gap relativa alla parità di genere	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP, LP

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Riduzione dei costi derivanti da inefficienze operative e maggiore efficienza e aderenza alle normative grazie ad una continua formazione dei dipendenti e alla promozione dello sviluppo delle loro competenze	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP



4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante

S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria

Alfa ha adottato un insieme di politiche e strumenti volti a presidiare gli impatti, i rischi e le opportunità connessi alla propria forza lavoro, tra cui il **Codice Etico**, i regolamenti aziendali, la **Politica Integrata** e la **Politica per la parità di genere**. Tali documenti definiscono gli impegni della Società in materia di **tutela e valorizzazione delle persone, rispetto dei diritti** fondamentali, **sviluppo delle competenze, salute e sicurezza** sul lavoro e **pari trattamento e pari opportunità** di crescita professionale. Le politiche si applicano all'intera forza lavoro, senza esclusioni, e la responsabilità della loro attuazione è attribuita al Direttore Generale. Per maggiori dettagli relativamente alla Politica Integrata si rimanda al paragrafo *La Politica Integrata di Alfa* nel primo capitolo.

A supporto di tali impegni, Alfa ha adottato un **sistema di gestione integrato** che comprende anche certificazioni e standard riconosciuti per promuovere la responsabilità sociale dell'Impresa, quali **ISO 45001, SA8000 e UNI/PdR 125**. In particolare, queste certificazioni rappresentano strumenti di presidio, monitoraggio e miglioramento continuo degli aspetti sociali e delle condizioni di lavoro. Gli impegni relativi al rispetto dei diritti umani sono richiamati nel Codice Etico, nella certificazione SA8000 e nelle procedure aziendali, con riferimento alla **tutela del lavoro, al rispetto dell'orario lavorativo**, all'**assenza di discriminazioni**, alla **parità di trattamento** e all'equità retributiva. Per approfondimenti sul Codice Etico si rimanda al paragrafo *Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività* nel secondo capitolo.

La Società dichiara inoltre di **contrastare esplicitamente il lavoro forzato**, il **lavoro minorile** e la **tratta di esseri umani**, nonché **ogni forma di discriminazione** e molestia. A tal fine, sono presenti in Azienda procedure e **canali di ascolto e segnalazione**, attività di monitoraggio interno, **audit e relazioni sindacali**, anche al fine di individuare eventuali criticità e attivare misure correttive, ove necessario. Le politiche sono rese disponibili e comunicate ai portatori di interesse attraverso il **sito internet** aziendale, la **intranet** aziendale, comunicazioni e-mail al personale e, ove opportuno, **attività formative e incontri informativi**.

La responsabilità sociale secondo lo standard SA8000

Alfa applica **i principi dello standard SA8000** attraverso un sistema di gestione volto a **tutelare i diritti delle persone** e a **promuovere condizioni di lavoro eque**, sicure e rispettose.

L'Azienda promuove un ambiente di lavoro fondato sul rispetto e sulla **valorizzazione delle differenze**, contrastando ogni forma di discriminazione e garantendo **pari accesso alle opportunità di selezione e inserimento professionale**. La Società monitora attentamente i processi di selezione, gestiti mediante procedure pubbliche improntate a imparzialità, trasparenza e pari opportunità. L'obiettivo è individuare persone motivate e competenti, in sintonia con i valori aziendali, assicurando al contempo condizioni di accesso e valutazione eque. Ne deriva un ambiente di lavoro che pone le persone al centro, ne ascolta le esigenze e ne accompagna la crescita, nella consapevolezza che il benessere, le competenze e la partecipazione rappresentino condizioni essenziali per lo sviluppo sostenibile dell'Impresa.

Anche la gestione dei procedimenti disciplinari è improntata a **criteri di trasparenza e correttezza**: i lavoratori interessati vengono informati, hanno la possibilità di partecipare al procedimento e di essere ascoltati, mentre la sottoscrizione dei provvedimenti assicura evidenza della loro presa visione e consapevolezza.

Nel 2025 non sono stati rilevati casi di lavoro minorile o forzato, episodi di mobbing né inadempienze dei fornitori rispetto ai requisiti SA8000. La Società ha inoltre garantito la libertà di associazione sindacale, monitorato gli indicatori di salute e sicurezza e assicurato l'applicazione dei livelli retributivi previsti dalla contrattazione collettiva. **Il salario più basso riconosciuto risulta superiore alla soglia di riferimento calcolata secondo il metodo SA8000** per una retribuzione adeguata, confermando l'attenzione dell'Azienda alla tutela economica delle proprie persone.

Il sistema prevede anche attività di controllo e miglioramento continuo: nel corso dell'anno sono state raccolte 5 osservazioni emerse dagli audit interni e una segnalazione tramite il canale whistleblowing: tutte le evidenze sono state prese in carico, analizzate e chiuse secondo le procedure previste dal sistema di gestione.

S1-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti

Alfa coinvolge la propria forza lavoro attraverso diversi canali e strumenti di comunicazione interna, tra cui **bacheche aziendali, intranet**, comunicazioni **e-mail** e **momenti di confronto** con il personale, anche tramite le rappresentanze sindacali e nell'ambito dei processi previsti dal sistema di gestione SA8000.

La responsabilità di assicurare il presidio di tali processi è attribuita alla Direzione Generale e alla Direzione HR, che raccolgono e considerano le informazioni provenienti dai lavoratori e dai loro rappresentanti nell'ambito della gestione delle tematiche relative alla forza lavoro. Alfa mette a disposizione canali di comunicazione e segnalazione, anche riservati, finalizzati alla **raccolta di feedback, suggerimenti o eventuali criticità, nel rispetto dei principi di riservatezza e tutela dei lavoratori**. Le informazioni raccolte attraverso tali forme di coinvolgimento contribuiscono alla valutazione delle tematiche rilevanti per la forza lavoro e alla definizione delle eventuali azioni da intraprendere. La Società monitora inoltre l'andamento delle principali tematiche relative ai lavoratori attraverso indicatori quali il turnover, il tasso di assenteismo, gli aspetti relativi alla salute e sicurezza, alla libertà di associazione, alla discriminazione, alle procedure disciplinari, all'orario di lavoro e alla retribuzione.

S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

Come anticipato in precedenza, in Azienda sono presenti diversi processi e canali attraverso i quali la forza lavoro può segnalare preoccupazioni, esigenze o eventuali criticità connesse alle condizioni di lavoro e al rispetto dei diritti delle persone. In presenza di potenziali impatti negativi sui lavoratori, Alfa dichiara di procedere attraverso l'**analisi dei singoli episodi e delle cause**, al fine di individuare possibili **azioni immediate o più strutturali**, quali la **riorganizzazione dei carichi di lavoro e delle responsabilità**, eventuali **cambi di mansione** compatibili, l'implementazione di procedure o l'adozione di **provvedimenti disciplinari**, ove necessario.

I canali messi a disposizione comprendono il **Comitato di Ascolto** collegato alla certificazione **UNI/PdR**

125, per le tematiche relative alla parità di genere e alle molestie; la mail del **Social Performance Team** per gli aspetti connessi ai diritti umani, condizioni di lavoro e disciplina; il **canale whistleblowing**, utilizzabile anche in forma anonima, e il **confronto diretto** con l'area dedita alla gestione delle risorse umane. La disponibilità di tali canali è supportata attraverso attività di comunicazione, formazione e informazione interna, anche tramite locandine presso le sedi aziendali e QR code dedicati.

Le problematiche segnalate vengono raccolte, analizzate e gestite secondo procedure interne, con eventuale condivisione degli esiti con le funzioni competenti e/o con i soggetti interessati.

S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni

Nel corso del 2025 Alfa ha proseguito l'attuazione di azioni finalizzate a promuovere una **gestione responsabile** delle risorse umane, con particolare riferimento al **rafforzamento delle competenze, al coinvolgimento delle persone e al presidio dei principi di responsabilità sociale**.

In tale ambito, la Società ha continuato ad avvalersi dei sistemi e dei presidi connessi alle certificazioni **SA8000**, **Top Employer** e **UNI/PdR 125**, utilizzati non esclusivamente come riconoscimenti formali, ma anche come strumenti utili di gestione, verifica e monitoraggio periodico delle pratiche adottate. Tali strumenti contribuiscono a favorire l'**allineamento tra le iniziative programmate rivolte alla forza lavoro e la strategia aziendale** e a promuovere condizioni di equità e parità, anche con riferimento alle competenze e alle diverse condizioni personali.

Alfa ha inoltre proseguito l'implementazione del **piano formativo**, con l'obiettivo di **migliorare le competenze** del personale, consolidare le professionalità presenti in Azienda e favorire la fidelizzazione dei colleghi, anche in un'ottica di **riduzione del turnover** e **consolidamento dell'organico** aziendale. A tale iniziativa si affianca la **partecipazione a eventi di settore e trasversali**, finalizzata a

favorire il confronto con il contesto esterno e la diffusione di conoscenze e competenze utili ai percorsi di innovazione aziendale.

Le azioni risultano in corso e presentano un orizzonte temporale compreso tra uno e cinque anni. La relativa attuazione è presidiata principalmente dalla funzione HR e dai responsabili di funzione. Nel 2025 Alfa ha destinato risorse economiche pari a 150 mila euro al piano formativo e 80 mila euro alla partecipazione a eventi di settore e trasversali.

Nel periodo di rendicontazione sono state inoltre avviate ulteriori iniziative a supporto delle persone, tra cui il maggiore **coinvolgimento di dipendenti e relatori negli eventi di settore, l'aggiornamento del piano formativo** sulla base delle nuove esigenze emerse, l'avvio di **percorsi di confronto interno, attività mirate di affiancamento e supportoprofessionale** e iniziative dedicate al **rientro al lavoro dopo la genitorialità**. In termini di avanzamento di tali iniziative, sono stati attivati **3 percorsi di coaching manageriale** e impostati **5 percorsi di reverse feedback**.

La Società monitora lo stato di avanzamento e l'efficacia delle azioni attraverso **piani di azione, audit** e **rilevazioni sul campo**. Nell'ambito della prevenzione e mitigazione di eventuali impatti negativi sulla forza lavoro, Alfa promuove l'utilizzo dei canali di ascolto e segnalazione disponibili, il confronto interno con i diretti interessati e il dialogo costante tra le parti.



S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

La crescita di Alfa è strettamente connessa alla crescita delle persone che quotidianamente contribuiscono alle attività e allo sviluppo dell'Azienda. In tale prospettiva, la Società ha definito specifici obiettivi volti a rafforzare la valorizzazione delle competenze, la crescita professionale, l'equità e la conciliazione tra vita privata e lavoro.

Un primo ambito di intervento riguarda il miglioramento degli strumenti e dei percorsi di sviluppo professionale dei dipendenti. Il raggiungimento dell'obiettivo è previsto per il 2026 e mira a valorizzare le capacità e le competenze delle persone di Alfa, promuovendo condizioni di parità nelle opportunità di crescita e sviluppo professionale, con particolare attenzione alla parità di genere. Avanzamenti di carriera, equità negli inquadramenti e conciliazione vita-lavoro rappresentano, in questo senso, ambiti prioritari di intervento anche ai fini del miglioramento degli indicatori monitorati nell'ambito della certificazione UNI/PdR 125.

Inoltre, la Società intende rafforzare il proprio sistema di performance management, affiancando alla valutazione dei risultati criteri oggettivi riferiti alle competenze tecniche e trasversali e ai comportamenti attesi. L'obiettivo al 2026 è estendere il sistema di valutazione al 100% della popolazione aziendale, a partire dalla definizione delle competenze associate ai diversi ruoli. Tale approccio mira a rendere la valutazione non solo uno strumento di misurazione delle prestazioni, ma anche un supporto alla conoscenza delle professionalità presenti e alla definizione dei relativi percorsi di sviluppo.

Un ulteriore obiettivo riguarda il rafforzamento delle iniziative di supporto al rientro dalla maternità e dagli altri congedi. In quest'ottica, Alfa si pone l'obiettivo di realizzare colloqui di rientro per almeno l'80% del personale interessato, al fine di accompagnare il reinserimento lavorativo e tenere conto delle esigenze connesse alla genitorialità.

Questo impegno si inserisce in un quadro più ampio di attenzione al benessere dei dipendenti e all'equilibrio tra vita professionale e familiare, testimoniato anche dal ricorso significativo agli strumenti di congedo

parentale messi a disposizione dall'azienda. Nel corso dell'anno, il personale ha usufruito complessivamente di **1.940 ore di congedo parentale volontario**, pari a una media di **4 ore per dipendente**. Di queste, **1.178 ore (61%)** sono state fruite da dipendenti donne e **762 ore (39%)** da dipendenti uomini, a testimonianza di una progressiva — seppur ancora parziale — condivisione delle responsabilità genitoriali tra i generi all'interno dell'organizzazione.

Accanto al congedo parentale volontario, Alfa ha registrato **3.758 ore di congedo di maternità** fruite dalle dipendenti e **539 ore di congedo di paternità** fruite dai dipendenti, dato quest'ultimo che l'azienda intende continuare a monitorare e, ove possibile, incentivare, in coerenza con l'obiettivo di promuovere una più equilibrata distribuzione dei carichi di cura tra i generi.

La definizione e l'aggiornamento di tali obiettivi tengono conto delle esigenze espresse dalla popolazione aziendale, raccolte anche attraverso indagini, questionari e altri strumenti di ascolto. Le evidenze emerse contribuiscono all'individuazione delle priorità e possono determinare, nel tempo, un adeguamento degli obiettivi e delle iniziative adottate, mantenendo un collegamento tra le politiche aziendali e le esigenze delle persone.



4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti

S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa
S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

Alfa riconosce nelle proprie persone una risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per la qualità dei servizi offerti. Per questo motivo, la Società dedica particolare attenzione al **benessere**, alla **crescita** e alla **valorizzazione dei dipendenti**, nella consapevolezza che l'efficacia della propria attività dipenda anche dalla capacità di costruire relazioni solide e positive e un clima di lavoro stimolante e inclusivo.

La valorizzazione delle persone rappresenta un principio concreto che orienta quotidianamente le scelte organizzative e le politiche di gestione del personale. Nel 2025 è proseguito il **percorso di consolidamento delle iniziative rivolte alle proprie persone**, con l'obiettivo di **riconoscere e valorizzare le caratteristiche, le competenze e il contributo di ciascuno**.

Promuovere un ambiente di lavoro fondato sulla **collaborazione**, sul **rispetto reciproco** e sul **riconoscimento delle competenze** personali e professionali rappresenta, infatti, una condizione essenziale per garantire servizi efficienti e capaci di rispondere in modo adeguato alle esigenze della cittadinanza.

Al 31 dicembre 2025, l'organico di Alfa è composto da **454 dipendenti, in aumento del 6% rispetto all'anno precedente**, a testimonianza del progressivo rafforzamento della struttura organizzativa e della volontà della Società di dotarsi delle competenze necessarie per rispondere in modo efficace all'evoluzione delle attività e dei servizi gestiti.

La stabilità occupazionale si conferma uno degli elementi distintivi dell'organizzazione: **il 97,6% dei contratti attivi è a tempo indeterminato e la totalità dei dipendenti è coperta dalla contrattazione collettiva nazionale**. In particolare, il CCNL Gas-Acqua è applicato al personale operaio, impiegatizio e ai quadri, mentre ai dirigenti si applica il contratto Confservizi-Federmanager. **La quasi totalità dei dipendenti è assunta con contratto a tempo pieno** mentre una minima parte (2,4%) lavora part-time.

Alfa privilegia il ricorso a **forme contrattuali stabili**, attraverso **assunzioni a tempo indeterminato** o mediante **contratti di apprendistato**. Le assunzioni a tempo determinato riguardano principalmente esigenze temporanee, quali la sostituzione di personale assente per maternità, l'inserimento iniziale di persone appartenenti alle categorie protette o, negli anni precedenti, lo svolgimento di attività connesse alla gestione dei progetti finanziati dal PNRR, caratterizzati da una durata definita.

L'attenzione di Alfa alla qualità dell'ambiente di lavoro e alla valorizzazione delle persone trova conferma nel mantenimento, anche nel 2025, della certificazione Top Employer, che riconosce l'efficacia delle pratiche adottate nella gestione delle risorse umane, con particolare riferimento allo sviluppo professionale, all'inclusione, al benessere organizzativo e alla qualità dell'esperienza lavorativa.

Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e per genere nel triennio

N.	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
A tempo indeterminato	284	133	417	286	139	425	301	142	443
A tempo determinato	1	1	2	1	2	3	5	6	11
Totale dipendenti	**285**	**134**	**419**	**287**	**141**	**428**	**306**	**148**	**454**

Numero totale di dipendenti suddivisi per orario di lavoro e per genere nel triennio

N.	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Full-time	285	124	409	287	131	418	306	137	443
Part-time	-	10	10	-	10	10	-	11	11
Totale dipendenti	**285**	**134**	**419**	**287**	**141**	**428**	**306**	**148**	**454**

Durante l'anno di rendicontazione Alfa ha registrato **51 nuove entrate, a fronte di 25 cessazioni**, determinando una crescita dell'organico pari a 26 dipendenti rispetto al 2024. Il **tasso di nuove assunzioni** nel 2025 è pari all'**11,2%**.

Le nuove assunzioni hanno interessato prevalentemente le persone di età inferiore ai 50 anni. Delle 51 persone entrate in Azienda nel corso dell'anno, infatti, 19 hanno meno di 30 anni, pari al 37,3% del totale, mentre 28 hanno un'età compresa tra 30 e 50 anni, pari al 54,9%. Sono invece 4 le persone con più di 50 anni assunte nel corso dell'esercizio. Questo risultato dimostra l'impegno di Alfa a supportare l'inserimento di persone giovani, contribuendo a rafforzare il patrimonio di competenze e a sostenere nel tempo l'evoluzione delle attività aziendali.

Sul fronte delle uscite, nel corso dell'anno 25 dipendenti hanno lasciato la Società con un **tasso di turnover al 5,5%**, un dato in miglioramento rispetto al biennio precedente.

La maggior parte delle cessazioni ha interessato la fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, con 15 uscite, mentre 8 hanno riguardato dipendenti con più di 50 anni e soltanto 2 persone avevano meno di 30 anni. L'analisi delle motivazioni aiuta a comprendere più nel dettaglio la dinamica: nel 2025 sono stati registrati 7 pensionamenti e un esodo, mentre le restanti 17 cessazioni

sono riconducibili prevalentemente ad altri motivi. Non risultano invece cessazioni per mobilità o licenziamenti. Nel complesso, le dinamiche osservate riflettono sia il naturale ricambio generazionale dell'organico, con pensionamenti e percorsi di accompagnamento alla pensione, sia le ordinarie dinamiche di mobilità volontaria del personale.

Il confronto tra i due indicatori restituisce quindi per il 2025 una dinamica occupazionale positiva: il numero delle persone entrate in Azienda è stato più che doppio rispetto a quello delle persone uscite.

Numero di nuove assunzioni per età e genere nel triennio 2023-2025

N. di persone	2023	2024	2025
Totale nuovi assunti	71	44	51
Donne	33	19	15
Uomini	38	25	36
< 30 anni	16	13	19
Donne	8	2	5
Uomini	8	11	14
30-50 anni	46	25	28
Donne	20	12	7
Uomini	26	13	21
> 50 anni	9	6	4
Donne	5	5	3
Uomini	4	1	1

Numero di cessazioni per età e genere nel triennio 2023-2025

N. di persone	2023	2024	2025
Totale nuovi assunti	28	35	25
Donne	7	8	5
Uomini	21	27	20
< 30 anni	5	5	2
Donne	1	1	0
Uomini	4	4	2
30-50 anni	15	17	15
Donne	3	3	3
Uomini	12	14	12
> 50 anni	8	13	8
Donne	3	4	2
Uomini	5	9	6

S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa

Alfa non ricorre a lavoratori somministrati tramite società di intermediazione né si avvale, nell'ambito considerato, di lavoratori autonomi; per specifiche esigenze professionali o specialistiche, la Società può affidarsi a consulenti e professionisti esterni.

Parallelamente, vengono promossi percorsi di **stage curriculari ed extracurriculari**, con l'obiettivo di offrire occasioni di formazione e di avvicinamento al mondo del lavoro. Nel 2025, risultano attivi 6 stage extracurriculari, di cui 5 svolti da uomini e uno da una donna. Tali iniziative rappresentano uno strumento attraverso cui l'Azienda favorisce lo sviluppo di competenze e la conoscenza dei processi aziendali.

S1-10 Salari adeguati

L'Azienda garantisce a tutti i dipendenti una **retribuzione almeno pari ai minimi previsti dalla contrattazione collettiva** applicata. **Il livello retributivo minimo adottato corrisponde al secondo livello contrattuale** e, considerando anche la tredicesima e la quattordicesima mensilità, i buoni pasto e il premio aziendale, risulta **superiore alla soglia retributiva adeguata** individuata nell'ambito del sistema **SA8000** e assunto dalla Società come parametro di riferimento. Tale condizione è stata confermata in ciascuno degli ultimi tre esercizi.

ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA
SA8000 · www.ciseonweb.it

4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità

S1-9 Metriche della diversità

La componente femminile rappresenta il 32,6% del personale, una quota sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Le donne sono presenti soprattutto tra il personale impiegatizio, dove costituiscono il 43,2% della categoria, e tra i quadri, per i quali la presenza femminile è cresciuta del 73% nel corso dell'ultimo anno. Considerando complessivamente le posizioni dirigenziali e i quadri, **le donne rappresentano il 42,9%, con un incremento significativo rispetto al 36,1% registrato nel 2024**. Tale andamento segnala un'evoluzione positiva della presenza femminile nei ruoli caratterizzati da maggiori responsabilità organizzative.

La distribuzione del personale per categoria professionale evidenzia una **prevalenza degli impiegati**, corrispondenti a **circa il 70% dell'organico complessivo**. Seguono gli operai, che rappresentano il 25,6% del totale, mentre quadri e dirigenti costituiscono complessivamente il 4,6% della forza lavoro. Rispetto al 2024, **la crescita più significativa ha interessato i quadri**, a testimonianza del progressivo rafforzamento delle competenze e delle responsabilità interne. Nello stesso periodo sono aumentati anche gli impiegati e gli operai, mentre il numero dei dirigenti è rimasto invariato.

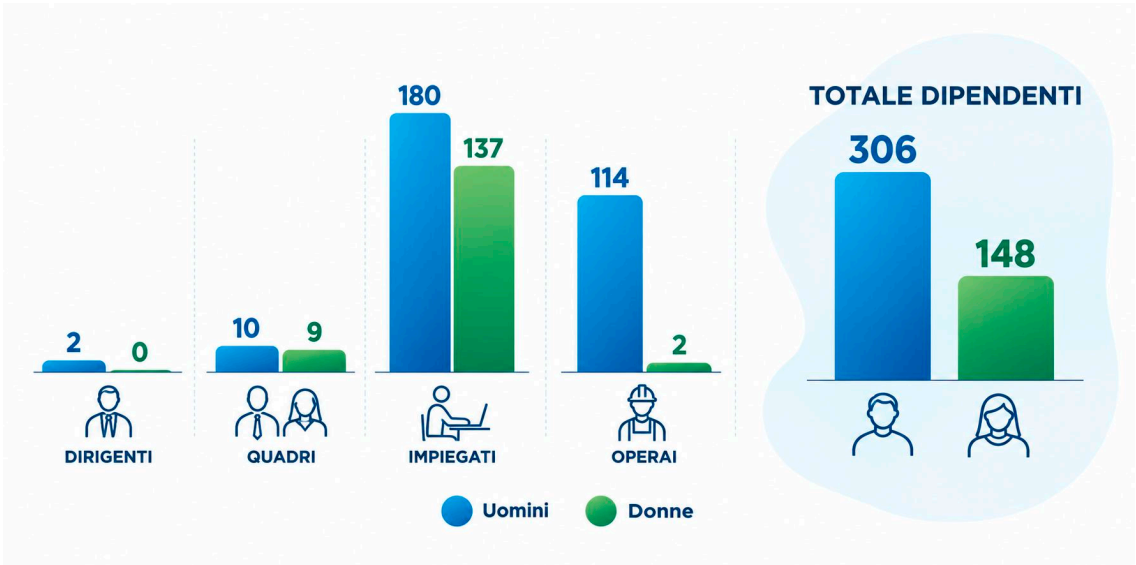
Dal punto di vista anagrafico, la fascia compresa tra i 30 e i 50 anni continua a essere la più presente, costituendo il 53,5% dell'organico. Le persone con più di 50 anni rappresentano invece il 34,4% del totale, mentre i dipendenti con meno di 30 anni compongono il restante 12,1%. Se paragonato all'anno precedente, **il numero degli under 30 è aumentato del 34%** nel 2025, soprattutto grazie alla crescita dei giovani inseriti tra il personale impiegatizio. Il dato evidenzia la capacità della Società di favorire l'ingresso di nuove generazioni, mantenendo al contempo un equilibrio con il patrimonio di esperienza e competenze maturato dal personale più senior.



Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel triennio

N.	2023			2024			2025		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	2	-	2	2	-	2	2	-	2
Quadri	5	4	9	7	4	11	10	9	19
Impiegati	154	128	282	167	136	303	180	137	317
Operai	124	2	126	111	1	112	114	2	116
Totale dipendenti	285	134	419	287	141	428	306	148	454

2025



Numero totale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e fasce d'età nel triennio

		Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Tot
2023	< 30 anni	0	0	33	12	45
	30-50 anni	1	3	153	70	227
	> 50 anni	1	6	96	44	147
	Tot	2	9	282	126	419
2024	< 30 anni	0	0	31	10	41
	30-50 anni	1	5	169	65	240
	> 50 anni	1	6	103	37	147
	Tot	2	11	303	112	428
2025	< 30 anni	0	0	45	10	55
	30-50 anni	1	12	167	63	243
	> 50 anni	1	7	105	43	156
	Tot	2	19	317	116	454

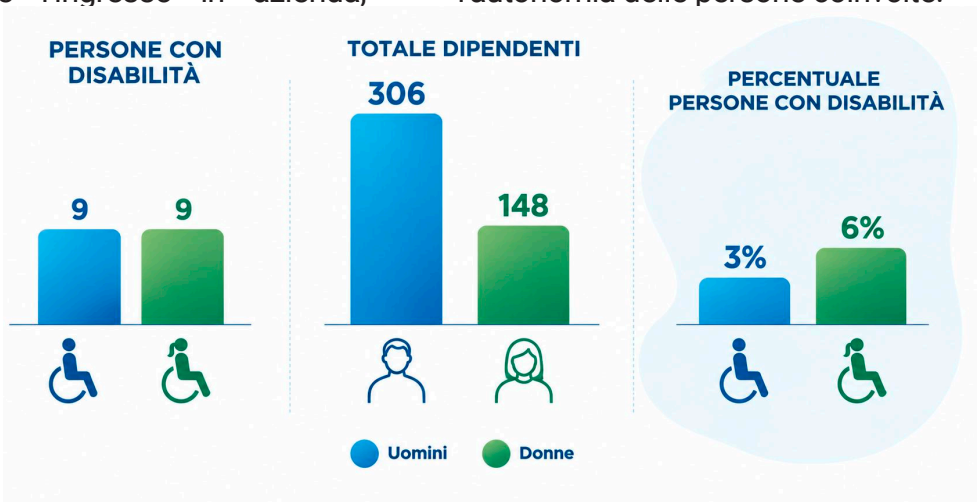
Nel corso del 2025 Alfa ha proseguito il percorso finalizzato all'ottenimento della **certificazione UNI/PdR 125:2022** per la parità di genere, in continuità con l'esperienza maturata attraverso la **certificazione "Mind the Gap"**. Tale iniziativa testimonia la volontà della Società di consolidare un modello organizzativo sempre più inclusivo, attento alle pari opportunità e alla valorizzazione delle differenze.

S1-12 Persone con disabilità

Nell'anno di rendicontazione, tra le risorse umane dell'Azienda sono presenti **18 dipendenti con disabilità**, equamente distribuiti tra uomini e donne. Il dato risulta in crescita rispetto alle 16 persone registrate nel 2024 e nel 2023, confermando il progressivo rafforzamento dell'impegno di Alfa a favore dell'inclusione lavorativa. In rapporto alla rispettiva popolazione aziendale, **le persone con disabilità rappresentano il 2,9% degli uomini e il 6,1% delle donne**.

L'approccio adottato non si limita all'adempimento degli obblighi normativi, ma mira a costruire **percorsi di inserimento coerenti sia con le competenze e le aspirazioni delle persone sia con le esigenze organizzative**. In questo ambito, il ricorso iniziale a contratti a tempo determinato può costituire uno strumento per accompagnare gradualmente l'ingresso in azienda, favorire la conoscenza dei processi interni e individuare le condizioni più adatte per una piena integrazione nel contesto lavorativo. In numerosi casi, tali esperienze hanno successivamente condotto alla **stabilizzazione del rapporto di lavoro**.

La Società ha inoltre avviato un percorso di **assunzione progressiva di persone appartenenti alle categorie protette**, orientato alla valorizzazione delle capacità individuali e alla creazione di opportunità professionali durature. Parallelamente, viene costantemente promosso il **confronto con cooperative sociali e altre realtà locali**, con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione con il territorio e sviluppare una rete a sostegno dell'inclusione. Nel corso del 2025 sono stati affidati appalti e attività a cooperative del territorio, contribuendo a favorire l'inserimento lavorativo e l'autonomia delle persone coinvolte.



Dipendenti con disabilità suddivisi per genere nel triennio

N.	2023		2024		2025	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti con disabilità	9	7	8	8	9	9
Totale dipendenti	285	134	287	141	306	148
Totale% di dipendenti con disabilità dipendenti	3%	5%	3%	6%	3%	6%

S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)

Garantire condizioni retributive eque e valorizzare le persone sulla base delle competenze e del contributo professionale rappresentano per Alfa dei pilastri inamovibili nella promozione delle pari opportunità. Per questo, la Società monitora nel tempo le differenze retributive tra donne e uomini, con l'obiettivo di individuare eventuali aree di attenzione e accompagnare l'evoluzione delle proprie politiche di valorizzazione delle persone.

Il monitoraggio di questi aspetti si inserisce in un percorso già avviato negli anni precedenti. Nel 2024, Alfa aveva analizzato il rapporto tra il salario base medio femminile e quello maschile per categoria professionale, rilevando valori pari al 97% per i manager, al 96% per gli impiegati e al 94% per gli operativi, oltre ad evidenziare una progressiva riduzione dei divari retributivi di genere, nell'ambito di un più ampio impegno verso inclusione e parità di genere.

Nel 2025, l'analisi è stata ulteriormente approfondita considerando la retribuzione annua lorda media complessiva e la sua distribuzione per livello di inquadramento. Considerando la RAL

media delle donne e la RAL media degli uomini, risulta un **gender pay gap** complessivo pari a **-2,54%**[1]. Il valore negativo indica quindi che, considerando nel suo complesso la popolazione aziendale, la retribuzione annua lorda media femminile risulta leggermente superiore a quella maschile.

Il dato complessivo deve essere interpretato tenendo conto della diversa distribuzione di donne e uomini nei livelli di inquadramento e non come misura, di per sé, della parità retributiva a parità di ruolo. Il monitoraggio dei differenziali retributivi consente ad Alfa di mantenere alta l'attenzione sul tema e di orientare nel tempo le proprie azioni verso una sempre maggiore equità e valorizzazione delle competenze.

4.1.4 Welfare, protezione sociale e conciliazione vita-lavoro

S1-11 Protezione sociale

Tutti i dipendenti beneficiano di forme di protezione sociale contro la perdita di reddito connessa ai principali eventi della vita lavorativa e personale. Le tutele, garantite dal sistema pubblico, dalla contrattazione collettiva e dalle misure adottate dalla Società, riguardano la **malattia**, la **disoccupazione**, gli **infortuni sul lavoro** e l'eventuale **disabilità acquisita**, il **congedo parentale** e il **pensionamento**. Non risultano pertanto categorie di dipendenti escluse da tali forme di protezione.

A queste garanzie si affiancano ulteriori strumenti di welfare e coperture integrative. Dal 2024 Alfa sostiene, a proprio carico, l'assistenza sanitaria di base attraverso il **Fondo FASIE** per tutto il personale al quale si applica il **CCNL Gas-Acqua**, compresi i quadri, per i quali è prevista anche una polizza sanitaria integrativa aggiuntiva. I dirigenti beneficiano invece dell'assistenza garantita dal **Fondo FASI** e di specifiche coperture assicurative aziendali.

[1] I valori riportati per il 2024 e per il 2025 sono espressi secondo modalità di calcolo differenti e non sono pertanto direttamente confrontabili. I dati 2024 rappresentano il rapporto percentuale tra il salario base medio femminile e quello maschile per categoria professionale: valori prossimi al 100% indicano quindi una maggiore prossimità tra le retribuzioni dei due generi. Il dato 2025 è invece espresso come gender pay gap, calcolato come differenza percentuale tra la retribuzione annua lorda media degli uomini e quella delle donne rispetto alla retribuzione media maschile. In questo caso, un valore prossimo allo 0% indica una sostanziale parità retributiva, mentre un valore negativo segnala una retribuzione media femminile superiore a quella maschile.

La Società riconosce inoltre i **buoni pasto** ai dipendenti con un orario giornaliero superiore a cinque ore e mette a disposizione una **polizza infortuni** estesa a tutto il personale, oltre che ai dirigenti e ai componenti del CdA, nonché una **polizza vita** dedicata ai dirigenti. Questi accorgimenti rafforzano le tutele previste dalla normativa e dalla contrattazione collettiva, contribuendo alla **sicurezza economica**, alla **protezione della salute** e al **benessere** delle persone.

S1-15 Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

In Azienda viene promosso un ambiente di lavoro fondato sulla **fiducia**, sull'**ascolto** e sull'**attenzione** verso le esigenze delle persone, sostenendo la ricerca di un **equilibrio tra responsabilità professionali, vita privata e impegni di cura**. In tale ambito, anche nel 2025 sono state confermate le **misure a supporto della genitorialità**, che comprendono la **flessibilità degli orari**, la possibilità di ricorrere al **part-time** fino al compimento del terzo anno di età dei figli, **permessi retribuiti** per accompagnarne l'inserimento scolastico e **iniziative di coaching e webinar** rivolte ai neogenitori e ai responsabili chiamati ad affiancarli.

Lo **smart working** continua a rappresentare uno degli strumenti attraverso i quali Alfa favorisce la conciliazione tra vita lavorativa e personale, anche in presenza di esigenze familiari e assistenziali.

La valorizzazione delle persone passa anche attraverso un modello di crescita orientato al raggiungimento di specifici obiettivi, al quale ciascun dipendente partecipa in relazione al proprio ruolo e alle attività svolte. L'accordo relativo al **premio di risultato**, sottoscritto per il triennio 2024-2026, articola il sistema su tre livelli: **aziendale, di area e individuale**. L'erogazione del premio avviene nell'anno successivo a quello di maturazione, dopo l'approvazione del relativo bilancio. La valutazione periodica dei risultati e delle performance consente di riconoscere il **contributo individuale**, orientare i percorsi di crescita e accompagnare il consolidamento delle competenze.

La Società offre la possibilità di convertire il premio di risultato in beni e servizi all'interno del **Piano Welfare**. Le opzioni disponibili comprendono **servizi integrativi, rimborsi delle spese** sostenute dal personale o dai suoi familiari, **buoni spesa e carburante e**

versamenti aggiuntivi al fondo di previdenza complementare. In questo modo, Alfa mette a disposizione delle persone strumenti flessibili, capaci di rispondere a esigenze familiari, previdenziali e personali differenti.

La possibilità di usufruire dei congedi per motivi familiari è estesa al 100% dei dipendenti, come previsto dalla normativa e dalla contrattazione collettiva, **senza differenze di trattamento o preferenze legate al genere**. Tali strumenti comprendono, tra gli altri, i **congedi di maternità, paternità e parentali**, nonché quelli riconosciuti per l'assistenza a familiari o conviventi che necessitano di cure.

Nel corso del 2025 hanno usufruito di un congedo per motivi familiari **32 dipendenti**, di cui 20 uomini e 12 donne. In rapporto alla rispettiva popolazione aziendale, **il ricorso al congedo ha interessato il 6,5% degli uomini e l'8,1% delle donne**. Il dato evidenzia una partecipazione di entrambi i generi agli strumenti di conciliazione tra vita professionale e privata, con un'incidenza lievemente superiore tra la componente femminile.

Particolarmente significativo è il tasso di rientro al lavoro, pari al **100% per entrambi i generi e confermato anche nei due esercizi precedenti**. Tutte le persone che hanno usufruito del congedo sono quindi rientrate in azienda, a testimonianza della continuità del rapporto di lavoro e della capacità della Società di accompagnare le esigenze familiari delle proprie persone senza comprometterne il percorso professionale.



4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro

S1-1 Politiche relative alla salute e alla sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza delle persone rappresenta per Alfa un elemento essenziale nella gestione delle proprie attività e un principio integrante della cultura aziendale. Nel corso del 2025, l'Azienda ha proseguito il proprio impegno nella prevenzione degli infortuni e dei rischi professionali, nel monitoraggio delle condizioni di lavoro e nella diffusione di comportamenti consapevoli e responsabili, con l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro sempre più sicuro e una responsabilità condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione.

La gestione della salute e sicurezza è integrata nel Sistema di Gestione aziendale, che interessa i principali processi del Servizio Idrico Integrato – acquedotto, fognatura e depurazione – e le relative attività di supporto. Il sistema è orientato al miglioramento continuo, al presidio dei rischi e alla conformità normativa e integra la sicurezza delle persone con gli obiettivi di qualità del servizio e di tutela ambientale. Nell'ambito della propria **Politica integrata**, Alfa individua infatti nella tutela della salute e della sicurezza uno dei principi che guidano la gestione dei processi e dell'organizzazione, insieme all'efficienza, alla sostenibilità, alla partecipazione e al rapporto con la comunità.

A supporto di tali impegni, Alfa dispone di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro** certificato secondo la norma **UNI ISO 45001**, esteso a tutti gli impianti e alle sedi aziendali. Durante l'anno di rendicontazione, attraverso audit periodici, attività di monitoraggio e riesami interni, la Società ha mantenuto la certificazione, proseguendo nel percorso di miglioramento delle proprie prestazioni in materia di salute e sicurezza. Il sistema si inserisce in un quadro di gestione più ampio, attraverso il quale Alfa integra gli aspetti relativi alla sicurezza con quelli della qualità, della tutela ambientale, dell'etica, della responsabilità sociale e della parità di genere.

Il **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione** (RSPP) coordina le attività di competenza e favorisce la condivisione delle informazioni relative all'andamento della sicurezza, contribuendo al coinvolgimento delle funzioni aziendali nell'individuazione, nella valutazione e nella gestione dei rischi.

Particolare attenzione è dedicata all'analisi degli eventi verificatisi e delle situazioni potenzialmente pericolose. Gli infortuni vengono esaminati al fine di approfondirne le cause e valutare l'adeguatezza delle misure di prevenzione e protezione adottate. Allo stesso modo, gli eventi privi di conseguenze lesive ma potenzialmente idonei a provocare danni alle persone, i cosiddetti near miss, vengono rilevati e analizzati nell'ambito del sistema di prevenzione. La loro individuazione rappresenta uno strumento importante per intercettare tempestivamente condizioni di rischio e definire eventuali interventi correttivi prima che possano verificarsi eventi più gravi.

La prevenzione si completa attraverso la **sorveglianza sanitaria**, che concorre al presidio dei rischi connessi alle differenti mansioni e alla verifica dell'idoneità del personale alle attività svolte. Nel 2025 è proseguita anche l'attuazione del **piano sanitario aziendale**, con particolare attenzione alla prevenzione dei rischi biologici connessi alle attività operative e, in particolare, al lavoro presso gli impianti di depurazione.

L'attenzione alla sicurezza accompagna il personale fin dalle prime fasi di inserimento in Azienda. I percorsi dedicati ai neoassunti comprendono le informazioni e la formazione necessarie rispetto ai rischi direttamente e indirettamente collegati alla mansione, integrate da momenti di accompagnamento operativo e dal completamento dei corsi obbligatori previsti.

S1-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro

Il coinvolgimento delle persone costituisce per Alfa un elemento fondamentale nel presidio degli impatti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. Il confronto con i lavoratori e con i loro rappresentanti consente infatti di raccogliere osservazioni, condividere esperienze operative e individuare possibili aree di miglioramento, contribuendo a orientare le decisioni e le iniziative adottate dall'Azienda.

Il dialogo avviene attraverso incontri periodici con i Responsabili dei diversi settori e aree aziendali, ai quali partecipano anche i lavoratori. Nel

corso di questi momenti vengono analizzati e discussi gli eventi verificatisi nelle diverse aree operative, comprese le situazioni che non hanno generato conseguenze, insieme ai miglioramenti introdotti e agli aggiornamenti normativi intervenuti nel periodo. Il confronto permette di condividere cause, modalità operative, buone pratiche e possibili soluzioni, con l'obiettivo di individuare tempestivamente le criticità e ridurre i potenziali impatti negativi sulla salute e sicurezza delle persone.

A questo processo si affianca un confronto strutturato con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), con i quali sono programmati incontri su base mensile. Gli argomenti affrontati, le eventuali soluzioni individuate e i relativi responsabili dell'attuazione vengono registrati in specifici strumenti di monitoraggio, consentendo di dare continuità alle attività concordate e di seguirne nel tempo l'avanzamento. Periodicamente, i risultati delle iniziative realizzate vengono inoltre condivisi con la Direzione. La responsabilità operativa affinché questi processi di coinvolgimento siano effettivamente attuati è ricondotta al Direttore Generale.

S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

Alfa mette a disposizione delle proprie persone diversi canali attraverso cui segnalare problematiche, esprimere preoccupazioni o rappresentare specifiche esigenze, con l'obiettivo di favorire l'emersione tempestiva delle criticità e assicurarne una gestione strutturata. La gestione è affidata direttamente all'Azienda attraverso specifici gruppi di responsabili che presidiano la ricezione e l'analisi delle segnalazioni e ne seguono gli eventuali sviluppi.

Per garantire che tali strumenti siano conosciuti e accessibili, la Società diffonde **informative periodiche** e utilizza **diversi canali di comunicazione**, tra cui il sito internet aziendale, la intranet e specifici banner informativi. Le problematiche segnalate vengono monitorate attraverso incontri periodici organizzati dai responsabili, nel corso dei quali vengono esaminati i casi emersi, valutate le modalità di gestione e definite, ove necessario, le iniziative da intraprendere.

Qualora Alfa abbia causato o contribuito a determinare un impatto negativo connesso alla salute e alla sicurezza delle proprie persone, l'approccio adottato prevede innanzitutto l'individuazione di misure immediate volte a rimuoverne o limitarne gli effetti. A queste si affiancano, quando necessarie, azioni correttive definite sulla base dell'analisi delle cause che hanno generato l'evento, con l'obiettivo di prevenirne il ripetersi. A distanza di un periodo prestabilito viene quindi verificata l'efficacia delle misure implementate, secondo una logica di miglioramento continuo.

S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla salute e alla sicurezza sul lavoro, nonché efficacia di tali azioni

Nel corso del 2025 Alfa ha proseguito nell'attuazione di iniziative finalizzate a rafforzare la gestione della salute e sicurezza sul lavoro, con particolare attenzione alla condivisione delle informazioni, all'uniformità delle modalità operative e al miglioramento dei presidi adottati.

A supporto del benessere delle persone, è proseguita la convenzione con il poliambulatorio di Busto Arsizio, attraverso la quale il personale può accedere a consulti medici, interventi di prima assistenza e prestazioni diagnostiche di base a condizioni agevolate, estese anche ai familiari.

Un presidio fondamentale è rappresentato dalla **formazione**, attraverso la quale la Società promuove la conoscenza dei rischi e rafforza la consapevolezza delle persone rispetto ai comportamenti da adottare nello svolgimento delle proprie attività. La collaborazione tra il Servizio di Prevenzione e Protezione e la funzione Risorse Umane consente di programmare e gestire i percorsi formativi in coerenza con le mansioni, le responsabilità e le effettive condizioni operative. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo dedicato alle attività formative La crescita e lo sviluppo continuo del personale nel presente capitolo.

Tra le principali azioni portate avanti rientra inoltre l'implementazione di un calendario di incontri periodici con i

responsabili dei diversi settori e delle aree aziendali, finalizzato a diffondere in modo chiaro e omogeneo le informazioni in materia di salute e sicurezza, condividere buone pratiche e approfondire le tematiche considerate maggiormente rilevanti. L'iniziativa coinvolge l'intera organizzazione ed è orientata a favorire l'adozione di metodi e strumenti di comunicazione condivisi, riducendo il rischio di comportamenti non coordinati o di prassi non coerenti con gli standard aziendali.

L'efficacia di questi momenti di confronto viene monitorata attraverso la restituzione dei principali risultati nelle riunioni con la Direzione e con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), assicurando così continuità tra il confronto operativo e i livelli di responsabilità chiamati a presidiare il sistema.

Più in generale, Alfa ha sviluppato nel tempo un insieme di azioni finalizzate a consolidare un sistema di gestione comune a tutta l'organizzazione, capace di disciplinare attività, responsabilità e modalità operative secondo criteri condivisi. Questo approccio consente di intervenire in modo strutturato sia nella prevenzione degli impatti negativi sia nella promozione di condizioni di lavoro sempre più sicure.

Le azioni intraprese sono inoltre sottoposte a riesame periodico, anche con l'obiettivo di verificarne l'efficacia nel tempo e di accertare che le misure adottate risultino adeguate rispetto ai rischi individuati e alle condizioni operative.

Nel complesso, le iniziative adottate riflettono un approccio basato sulla combinazione tra condivisione delle informazioni, analisi degli eventi, individuazione delle cause, definizione di interventi correttivi e verifica della loro efficacia, con l'obiettivo di rendere la gestione della salute e sicurezza sempre più strutturata, coerente e diffusa all'interno dell'organizzazione.

S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti connessi alla salute e alla sicurezza sul lavoro

Al momento, Alfa non ha definito obiettivi quantitativi formalizzati in materia di salute e sicurezza sul lavoro associati a specifici target misurabili.

La Società ha tuttavia individuato alcune priorità operative e progettuali finalizzate al progressivo rafforzamento dei propri presidi di prevenzione e gestione della salute e sicurezza. Tra queste rientrano l'implementazione di un **applicativo dedicato al monitoraggio delle principali scadenze in materia di salute e sicurezza**, la cui attuazione viene seguita in relazione al numero di impianti progressivamente inclusi nel sistema; l'introduzione di **sistemi di controllo degli accessi presso i principali impianti di depurazione**, accompagnata da strumenti per la verifica della documentazione dei fornitori, anch'essa monitorata sulla base del numero di impianti interessati; infine, l'**ottimizzazione dei percorsi formativi interni in materia di salute e sicurezza**, con l'obiettivo di rendere la formazione sempre più coerente con le esigenze operative e con i rischi connessi alle diverse attività aziendali.

S1-17 Incidenti, reclami e gravi impatti sui diritti umani



Nel triennio considerato Alfa **non ha registrato episodi di discriminazione o molestie connessi al lavoro**, né denunce presentate attraverso i canali aziendali dedicati. **Non sono stati inoltre rilevati incidenti gravi in materia di diritti umani**, compresi casi di mancato rispetto dei principi e degli standard internazionali di riferimento delle Nazioni Unite, dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dell'OCSE. In assenza di incidenti o segnalazioni, nel periodo considerato non sono state applicate ammende o sanzioni, né sostenuti costi per risarcimenti.

S1-14 Metriche di salute e sicurezza

Il monitoraggio degli infortuni rappresenta uno strumento essenziale per valutare nel tempo l'andamento della salute e sicurezza sul lavoro e individuare gli ambiti sui quali concentrare le azioni di prevenzione e miglioramento.

Nel 2025, il **100% dei dipendenti di Alfa**, pari a 454 persone, **risulta coperto dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro**, basato sui requisiti normativi applicabili e sui principi della UNI ISO 45001. La copertura si conferma pertanto estesa all'intera popolazione aziendale, in continuità con gli esercizi precedenti.

Con riferimento agli eventi infortunistici, nel corso del 2025 sono stati registrati **13 infortuni** tra i dipendenti, con un **tasso di infortuni** pari a **18,3**, dato inferiore sia al 2024 (11 infortuni) sia al 2023 (8 infortuni). Nove sono classificati come infortuni lievi e quattro come infortuni in itinere riconducibili a trasporti organizzati dall'Azienda. Non si sono verificati infortuni gravi tra i dipendenti né decessi conseguenti a infortuni sul lavoro, confermando sotto questo profilo il risultato degli esercizi precedenti.

Un segnale positivo riguarda la riduzione delle giornate perdute a causa di infortuni e altri eventi connessi al lavoro, che passano dalle 346 del 2024 alle 231 del 2025, con una diminuzione di circa il 33%. Il valore torna così sostanzialmente in linea con quello registrato nel 2023, pari a 230 giornate, nonostante nel triennio sia aumentato il numero complessivo di ore lavorate.

Infine, Alfa non ha registrato casi di malattie connesse al lavoro né decessi conseguenti a malattie professionali tra i dipendenti.

Con riferimento ai **lavoratori non dipendenti**, nel 2025 sono stati registrati **4 infortuni**, in aumento rispetto ai 2 del 2024 e all'assenza di eventi registrata nel 2023. In particolare, gli eventi verificatisi nell'anno comprendono un infortunio lieve e tre infortuni gravi; non essendo disponibili i dati relativi alle ore lavorate da tali lavoratori, non è possibile determinare il relativo tasso di infortuni sul lavoro.

Dati relativi alla salute e sicurezza sul lavoro dei dipendenti nel triennio 2023-2025

N.	2023		2024		2025	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. totale di infortuni sul lavoro registrabili	8	0	11	2	13	4
-di cui infortuni lievi	6	0	10	1	9	1
-di cui incidenti in itinere (trasporto organizzato dall'Azienda)	2	0	1	0	4	0
-di cui infortuni gravi (escludendo i decessi)	0	0	0	1	0	0
-di cui decessi per infortunio	0	0	0	0	0	0
-di cui decessi per malattia connessa al lavoro	0	0	0	0	0	0
N. di casi riguardanti malattie connesse al lavoro registrabili	0	0	0	0	0	0
N. di giornate perdute a causa di lesioni e decessi sul lavoro dovuti a infortuni sul lavoro, malattie connesse al lavoro e decessi a seguito di malattie	230	ND	346	ND	231	ND

4.1.6 La crescita e lo sviluppo continuo del personale

S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

Crescere significa continuare a imparare e migliorarsi e per questo motivo Alfa si impegna ad investire progressivamente nella formazione delle proprie persone, per aggiornare le loro competenze e migliorare la capacità di affrontare con consapevolezza le sfide di un'organizzazione in continua evoluzione.

La Società promuove percorsi rivolti alle diverse professionalità, combinando aggiornamento tecnico e lo sviluppo di competenze trasversali e manageriali per incentivare l'evoluzione dell'organizzazione.

Nel 2025 sono state erogate complessivamente **15.097 ore di formazione ai dipendenti**, pari a una media di **33,3 ore pro-capite**. Di queste, **7.062 ore** hanno riguardato la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro, confermando l'attenzione dell'Azienda alla tutela delle persone e al mantenimento di adeguati livelli di prevenzione e consapevolezza sui luoghi di lavoro. Rispetto agli anni precedenti, è particolarmente significativa la crescita delle ore di formazione relative a questo tema, che nell'anno di rendicontazione sono più che raddoppiate se paragonate al 2024 (+115%) e in aumento del 12% in confronto al 2023.

A queste si aggiungono **8.035 ore di formazione non obbligatoria**, riconducibili alle iniziative promosse in ambito HR, finalizzate allo sviluppo professionale e al rafforzamento delle competenze. La formazione non obbligatoria rappresenta quindi oltre la metà delle ore complessivamente erogate nell'anno, evidenziando come Alfa affianchi agli adempimenti previsti dalla normativa un investimento strutturato nella crescita e nella valorizzazione delle proprie persone. Anche per questa tipologia di corsi, nel 2025 **le ore di formazione aumentano significativamente**, passando da 2.391 nel 2023 a 5.279 nel 2024 e a **8.035** nel 2025, con una crescita del 52% rispetto all'anno precedente e valori più che triplicati rispetto al 2023. Anche il numero medio di ore di formazione non obbligatoria per dipendente conferma questa evoluzione. Al netto della formazione in materia di salute e sicurezza, nel 2025 sono state erogate mediamente 17,7 ore per persona, rispetto alle 12,3 del 2024 e alle 5,7 del 2023. La crescita riflette in particolare il

maggiore investimento nei percorsi formativi direttamente collegati alle competenze richieste dalle diverse mansioni, insieme alla realizzazione di iniziative trasversali rivolte alla popolazione aziendale. Considerando la distribuzione per genere, la media complessiva si attesta a 37 ore pro-capite per gli uomini e a 25,5 ore per le donne. In particolare, per la formazione non obbligatoria le ore pro-capite risultano sostanzialmente allineate, pari a 17,8 per gli uomini e 17,6 per le donne, mentre il divario complessivo è riconducibile principalmente alla diversa incidenza della formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza.

I percorsi realizzati durante l'anno hanno riguardato innanzitutto la **formazione tecnica e specialistica** collegata alle diverse mansioni, alla quale si sono affiancati approfondimenti su tematiche trasversali rilevanti per la cultura e il funzionamento della Società. Tra questi rientrano la **sostenibilità**, la **prevenzione della corruzione** e la **parità di genere,** anche in relazione agli impegni assunti nell'ambito della UNI/PdR 125:2022.

In particolare, nel corso del 2025 sono state dedicate 748 ore alla formazione in materia di anticorruzione, realizzata anche attraverso una piattaforma e-learning, e 979 ore alle tematiche connesse alla parità di genere. Le iniziative su anticorruzione e parità di genere hanno coinvolto l'intera popolazione aziendale, contribuendo a diffondere principi, comportamenti e conoscenze condivisi su temi che assumono una rilevanza crescente nella cultura d'impresa.

Nel 2025, Alfa ha investito complessivamente **155.381 euro nella formazione del personale**, di cui 56.289 euro destinati ad attività formative in ambito HR e 99.092 euro alla formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

In generale, quindi, l'andamento del triennio evidenzia una progressiva crescita dell'impegno aziendale nello sviluppo delle competenze, particolarmente evidente nel 2025. L'aumento delle ore dedicate alla formazione professionale, insieme all'ampliamento degli approfondimenti su tematiche trasversali quali sostenibilità, integrità e parità di genere, testimonia la volontà di Alfa di accompagnare l'evoluzione dell'Azienda investendo nelle conoscenze e nella consapevolezza delle proprie persone.

Ore di formazione per tipologia di corso nel 2025

	2025							
	N. ore uomini	N. uomini	N. ore pro-capite uomini	N. ore donne	N. donne	N. ore pro-capite donne	N. ore totali	N. ore pro-capite
Obbligatoria	5.884	306	19,2	1.178	148	8	7.062	15,6
Non obbligatoria	5.438	306	17,8	2.597	148	17,6	8.035	17,7
TOTALE	11.322	306	37	3.775	148	25,5	15.097	33,3
-di cui per SSL	5.884	306	19,2	1.178	148	8	7.062	15,6
-di cui per anticorruzione	460	306	1,5	288	148	2	748	1,7
-di cui per parità di genere (UNI/PdR 125:2022)	600	306	2	379	148	2,66	979	2,2

4.2 Una catena di approvvigionamento resiliente

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai lavoratori nella catena del valore

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento ai temi riconducibili alla catena di fornitura, Alfa ha identificato complessivamente **tre IRO materiali**, distinti tra il tema dei lavoratori nella catena del valore e il sottotema di governance relativo alla gestione dei rapporti con i fornitori.

Per quanto riguarda il tema ESRS dei **lavoratori nella catena del valore** (S2), sono stati individuati un **impatto negativo** e un **rischio**, entrambi con orizzonte temporale di accadimento di medio periodo. L'impatto negativo potenziale riguarda la possibile generazione di incidenti o infortuni dei lavoratori nella catena del valore, in particolare presso le imprese in appalto, qualora non siano adeguatamente promosse attività di sensibilizzazione in materia di salute e sicurezza. A tale aspetto si collega anche un rischio potenziale per la Società, connesso ai maggiori costi indiretti che potrebbero derivare da tali eventi, quali assenze impreviste e riduzione della produttività.

Nell'ambito del tema G1 – Condotta delle imprese, con specifico riferimento alla **gestione dei rapporti con i fornitori**, è stata invece identificata un'**opportunità**, con orizzonte di breve e medio periodo. Tale opportunità è legata all'integrazione di criteri ESG nei processi di selezione dei fornitori, che può contribuire alla riduzione di possibili danni reputazionali e normativi, al rafforzamento delle relazioni con la catena di fornitura e alla creazione di un vantaggio competitivo sostenibile.

Le tabelle seguenti illustrano gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento, rispettivamente per il tema S2 – Lavoratori nella catena del valore e per il sottotema di governance relativo alla gestione dei rapporti con i fornitori.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Generazione di incidenti o infortuni dei lavoratori nella catena del valore a causa di un'insufficiente sensibilizzazione dei lavoratori su salute e sicurezza da parte delle imprese in appalto	Impatto negativo	Potenziale	a monte	MP
Maggiori costi nascosti legati agli infortuni dei lavoratori nella catena del valore (assenze impreviste e riduzione della produttività) a causa di una sensibilizzazione non sufficiente riguardo gli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori da parte delle imprese in appalto	Rischio	Potenziale	-	MP
Riduzione dei danni reputazionali e normativi, rafforzamento delle relazioni con i fornitori e creazione di un vantaggio competitivo sostenibile grazie all'integrazione di criteri ESG nella selezione dei fornitori	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP

4.2.1 I fornitori di Alfa

G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori

Alfa ritiene fondamentale promuovere una collaborazione con i propri fornitori basata sulla condivisone di obiettivi e responsabilità, in cui la qualità operativa si affianca alla generazione di esternalità positive verso l'ambiente e la società. Per questa ragione, l'Azienda chiede ai propri fornitori di adottare un approccio proattivo alla gestione dei rischi, sviluppando strumenti interni in grado di identificare, monitorare e mitigare criticità in ambito etico, ambientale e operativo. Tale impegno si traduce anche nella necessità di documentare in modo puntuale politiche, procedure e risultati, a dimostrazione di un percorso concreto di miglioramento continuo.

In quest'ottica, Alfa si impegna a verificare periodicamente l'efficacia degli strumenti adottati da parte dei fornitori e la corretta applicazione delle procedure condivise. Queste attività sono sempre condotte nel rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, in coerenza con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

I criteri tenuti in considerazione da Alfa nella selezione e valutazione dei fornitori fanno riferimento a diversi ambiti, con particolare attenzione anche ad aspetti connessi al miglioramento delle performance di sostenibilità ambientali e sociali. Nello specifico, la Società verifica la correttezza dei comportamenti aziendali in merito alla tutela dei diritti umani, la garanzia di un ambiente di lavoro sicuro, includendo aspetti quali diversità e inclusione e qualità dei processi, oltre alla capacità di operare nel rispetto dell'ambiente e promuovendo la salvaguardia del capitale naturale.

Alfa ha identificato quattro categorie di soggetti appartenenti alla propria catena di fornitura:

- **Taker**: soggetti che sottoscrivono un numero limitato di appalti con Alfa e che sono poco influenzabili dalle politiche aziendali;
- **Influencer**: soggetti con una quota significativa di affidamenti e con una maggiore esposizione, possono essere oggetto di investimenti per migliorare le loro performance;
- **High Performer**: soggetti caratterizzati da standard già avanzati verso i quali vengono indirizzati maggiori investimenti;

- **Market Mover**: soggetti con prestazioni eccellenti, combinando sviluppo sostenibile, qualità tecnica e professionalità.

La strategia aziendale è orientata a favorire il progresso dei fornitori meno maturi, incentivandone l'evoluzione verso modelli più sostenibili, sia attraverso il rafforzamento delle relazioni esistenti sia mediante l'inserimento di nuovi partner già allineati a tali principi. In questo modo, la **sostenibilità** diventa un **criterio guida nelle scelte di approvvigionamento**, contribuendo a costruire una catena di fornitura più resiliente e responsabile.

Nel percorso di progressiva integrazione dei principi ESG nei processi aziendali, il sistema sviluppato da Alfa supera una logica meramente valutativa e si configura come un percorso condiviso di crescita. L'Azienda si propone infatti come attore attivo nella promozione di pratiche sostenibili, stimolando i fornitori ad adottare comportamenti etici, a investire nella ricerca e nello sviluppo e a conseguire certificazioni riconosciute. Questo approccio rafforza l'impegno verso una governance responsabile e contribuisce alla diffusione di un modello economico più equilibrato e orientato al successo nel lungo periodo, favorendo relazioni più solide con operatori economici in grado di contribuire agli obiettivi di sostenibilità aziendali.

In tale contesto, particolare attenzione è stata dedicata all'integrazione di requisiti ESG nelle procedure di gara al fine di indirizzare le scelte aziendali verso soluzioni più responsabili, premiando non solo la componente economica, ma anche la qualità tecnica, l'impatto ambientale, l'efficienza nel ciclo di vita e il valore sociale generato. A tal fine, Alfa mira ad aumentare progressivamente gli importi affidati a fornitori con performance di sostenibilità elevate, caratterizzati da una conoscenza e un presidio maggiori per quanto riguarda i rischi e le opportunità a livello ambientale e sociale. A dimostrazione di questa volontà, la Società ha deciso di inserire dal 2023 clausole legate alla presenza di certificazioni come la SA8000 e la ISO 14001 all'interno delle condizioni generali di contratto, al fine di verificarne il grado di responsabilità e la capacità di rispondere proattivamente alle richieste di mercato in ambito ESG. Inoltre, dal 2024 sono stati introdotti diversi parametri di sostenibilità nelle gare ad Offerta Economicamente più Vantaggiosa (OEPV). Tutti i soggetti che

intendono sviluppare relazioni commerciali con Alfa sono inoltre tenuti a prendere visione e accettare i contenuti presenti nel Codice Etico dell'Azienda in sede di firma del contratto.

Nelle tabelle seguenti si riporta il dettaglio relativo ai fornitori per il triennio 2023-2025, suddivisi rispettivamente per provenienza geografica e per categoria. Nel 2025 Alfa si è avvalsa di beni e servizi da parte di 138 fornitori, di cui 124 italiani e 14 provenienti dalla provincia di Varese.

Nell'albo fornitori di Alfa sono presenti 265 fornitori per servizi o forniture e 435 fornitori per lavori. Alfa monitora le certificazioni possedute dai propri fornitori; sul totale dei fornitori presenti nell'albo, per quanto concerne gli aspetti ambientali 419 fornitori sono dotati di certificazione ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale), 106 di certificazione ISO 50001 (Sistemi di gestione dell'energia); in merito agli aspetti sociali, 116 fornitori detengono la certificazione ISO 45001 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro), 487 la ISO 9001 (Sistemi di gestione della qualità) e 173 la SA 8000 (Responsabilità Sociale).

La suddivisione geografica dei fornitori nel triennio

	Udm	2023	2024	2025
Numero di fornitori	n.	89	135	138
-di cui in Italia	n.	67	116	124
-di cui nella provincia di Varese	n.	22	19	14

La suddivisione dei fornitori per categoria nel triennio

	Udm	2023	2024	2025
Servizi / forniture	n.	62	ND	265
Lavori	n.	109	ND	435

La suddivisione dei fornitori valutati tramite criteri ambientali e sociali

Fornitori valutati tramite criteri ambientali	Udm	2025
ISO 14001	n.	419
ISO 50001	n.	106

Fornitori valutati tramite criteri sociali	Udm	2025
ISO 45001	n.	116
ISO 9001	n.	487
SA 8000	n.	173

Ambito di rendicontazione e fonte dati

Il perimetro di riferimento per i dati riportati nella tabella "La suddivisione geografica dei fornitori" corrisponde al numero dei fornitori con i quali è stato stipulato un contratto per un ammontare superiore a 40.000 euro nell'anno. Per le successive tabelle, invece, è stato considerato l'intero Albo Fornitori.

Negli ultimi anni sono state inoltre svolte attività di confronto con il mercato su soluzioni tecnologiche e gestionali ispirate al principio del life cycle costing, finalizzate a valutare non soltanto il costo iniziale di acquisto, ma anche gli impatti economici, ambientali e manutentivi lungo l'intero ciclo di vita dei beni e dei servizi. Tali iniziative hanno favorito il dialogo con i fornitori, stimolando la ricerca di soluzioni più efficienti e sostenibili e contribuendo allo sviluppo di progettualità orientate alla manutenzione preventiva, all'ottimizzazione delle risorse e alla riduzione degli impatti nel lungo periodo.

Parallelamente, Alfa ha proseguito nel rafforzamento delle relazioni con il tessuto economico e sociale del territorio, anche attraverso il coinvolgimento di realtà del terzo settore e cooperative sociali. In particolare, il percorso avviato con le **cooperative sociali di tipo B** ha rappresentato un'opportunità per ampliare la platea dei fornitori qualificati e favorire una maggiore inclusione sociale nelle procedure di approvvigionamento, valorizzando soggetti in grado di coniugare competenza operativa e impatto positivo sulla comunità. Questa scelta rappresenta una concreta opportunità di promuovere l'autonomia, la partecipazione e l'integrazione di persone con esigenze specifiche o in condizioni di vulnerabilità nel tessuto economico e sociale del territorio.

G1-6 Prassi di pagamento

La gestione responsabile delle relazioni con i fornitori rappresenta un elemento centrale della condotta d'impresa di Alfa e contribuisce a rafforzare la fiducia, la continuità e la qualità dei rapporti lungo la catena di fornitura. In tale ambito, il monitoraggio delle prassi di pagamento consente di valutare la capacità dell'Azienda di rispettare gli impegni assunti nei confronti dei propri partner commerciali, garantendo trasparenza, correttezza e affidabilità nella gestione dei rapporti contrattuali. I pagamenti ai fornitori sono generalmente effettuati entro i termini contrattualmente previsti. Eventuali ritardi sono riconducibili, nella maggior parte dei casi, a specifiche non conformità relative alla prestazione, quali contestazioni di natura tecnica, oppure alla mancata disponibilità dei requisiti documentali richiesti, tra cui DURC e verifiche Equitalia.

Nella tabella seguente si riportano i dati relativi alle tempistiche di pagamento dei fornitori da parte di Alfa nel triennio 2023-2025.

Rispetto delle tempistiche di pagamento nel triennio

	2023	2024	2025
N. di giorni (in media) impiegati dall'impresa per pagare una fattura dalla data in cui inizia a essere calcolato il termine di pagamento contrattuale o legale	66	55	56
N. di giorni standard dell'impresa per pagare una fattura	49	50	50
% pagamenti che rispetta i termini standard	58%	76%	79%
N. procedimenti giudiziari attualmente pendenti dovuti a ritardi di pagamento	0	0	0

Ambito di rendicontazione e fonte dati

L'analisi è condotta sulla totalità dei fornitori, con esclusione degli enti locali soci di Alfa S.r.l., e si basa sulle informazioni estratte dal gestionale ERP Cloud.

4.2.2 L'approccio di Alfa alla gestione dei lavoratori nella catena del valore

S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore

Il modello di gestione dei fornitori e degli appaltatori adottato da Alfa si fonda su un sistema strutturato che integra indirizzi normativi, strumenti operativi e obiettivi di sostenibilità. In questo contesto, il **contratto di rete con il Gruppo CAP** rappresenta il riferimento generale, mentre il **Regolamento Albo Fornitori** costituisce il principale strumento per la qualificazione e la gestione dei soggetti all'interno della catena di approvvigionamento aziendale.



Attraverso questi documenti viene istituito un elenco dinamico di operatori economici, selezionati sulla base di criteri predefiniti, da cui attingere per l'affidamento di lavori, servizi e forniture. L'impostazione adottata mira a garantire un processo di accesso chiaro, coerente e replicabile, in linea con quanto previsto dal D.lgs. 36/2023, assicurando il rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, concorrenza e apertura al mercato.

Oltre alla conformità normativa, il sistema è progettato per orientare l'intera catena di fornitura verso standard sempre più elevati sotto il profilo di sostenibilità, incentivando un progressivo miglioramento delle performance ESG.



Di pari importanza per la gestione dei potenziali impatti relativi ai lavoratori nella catena del valore è il **Codice Etico** di Alfa, il documento contenente le linee guida aziendali che devono essere visionate e condivise dai soggetti che intendono iniziare relazioni commerciali con la Società. Difatti, i fornitori che

hanno intenzione di partecipare alle procedure di gara sono quindi chiamati a sottoscrivere questo documento. Qualora si verifichino violazioni rispetto a quanto definito nel Codice Etico, l'Azienda prevede penalità o, nei casi più rilevanti, la risoluzione contrattuale, secondo quanto disciplinato dalle condizioni generali di contratto. Per maggiori informazioni in merito si rimanda al paragrafo 2.3 I principi di etica e integrità come base per una condotta responsabile.



Un ulteriore strumento per promuovere il miglioramento delle performance ESG all'interno della catena di fornitura consiste nel **sistema di Vendor Rating**, integrato con i meccanismi di qualificazione previsti per le diverse categorie merceologiche. Questo strumento consente di raccogliere valutazioni oggettive durante l'esecuzione dei contratti, fornendo un quadro aggiornato dell'affidabilità e delle prestazioni dei fornitori, e supportando decisioni di acquisto più consapevoli. Il Vendor Rating non ha solo una funzione selettiva, ma rappresenta anche una leva di sviluppo e un'opportunità per individuare aree di miglioramento e accompagnare i fornitori in un percorso di crescita concreto.

Il punteggio attribuito ai fornitori dal sistema di Vendor Rating si basa su alcuni **criteri sociali** come la presenza delle certificazioni sopra riportate (ISO 45001, SA 8000, UNI PDR 125/2022), di misure di sicurezza e organizzazione del cantiere, di iniziative di welfare e di azioni a supporto della parità di genere, inclusione e diversità. Il monitoraggio di questi risultati consente ad Alfa di valutare il grado di adesione dei fornitori a requisiti sociali qualificanti e di promuovere comportamenti responsabili con effetti positivi lungo la catena del valore.

A supporto di questo approccio, il Gruppo CAP ha previsto l'attivazione di un Osservatorio dedicato al monitoraggio delle performance dei fornitori che, tramite l'impiego di strumenti digitali, analizza in tempo reale il raggiungimento degli obiettivi definiti attraverso la misurazione di



specifici indicatori.

Nel complesso, il sistema di gestione dei fornitori adottato da Alfa contribuisce a orientare la condotta della Società e dei soggetti che operano per suo conto verso un modello di gestione conforme alla legge, etico, sostenibile e trasparente, rafforzando il presidio sui comportamenti responsabili e promuovendo il rispetto dei diritti, della sicurezza, dell'ambiente e delle aspettative degli stakeholder lungo l'intera catena del valore.

S2-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti

La Società ha adottato un processo strutturato volto a promuovere il rispetto e la tutela dei diritti dei lavoratori presenti nella catena del valore: il coinvolgimento di tali lavoratori viene attuato in maniera indiretta, tramite attività di sensibilizzazione, verifica e responsabilizzazione dei fornitori, eventualmente anche prevedendo l'applicazione di criteri premiali in diverse fasi del rapporto.

S2-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni

I lavoratori della catena del valore che sospettino o vengano a conoscenza di violazioni del Codice Etico possono utilizzare il canale whistleblowing aziendale, che garantisce la riservatezza del segnalante e consente di esprimere eventuali preoccupazioni in coerenza con i processi aziendali previsti per la gestione e il rimedio degli impatti negativi. Per maggiori informazioni su tale canale, si rimanda al paragrafo 2.3 I principi di etica e integrità come base per una condotta responsabile

S2-4 Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni

Tra i presidi principali per prevenire il verificarsi di esternalità negative e promuovere un miglioramento delle performance nella catena di fornitura, Alfa nel 2025 ha sottoscritto insieme al gruppo CAP un patto con i fornitori che partecipano alle procedure di affidamento, denominato "**Patto per la Tutela delle Maestranze**". Attraverso questa iniziativa, l'Azienda ha la possibilità di accedere a documenti chiave dei soggetti interessati per verificare il rispetto degli obblighi nei confronti dei lavoratori e la presenza di canali specifici per effettuare segnalazioni anonime in caso di non conformità.

Sempre nel corso del 2025, Alfa si è impegnata per effettuare una **suddivisione dei propri fornitori** in diversi gruppi sulla base di specifici parametri ambientali e sociali, al fine di proporre e promuovere nel concreto azioni di miglioramento mirate in base alle caratteristiche del fornitore, tra cui ad esempio formazioni e audit.

Infine, nell'anno di rendicontazione la Società ha deciso di premiare i tre fornitori maggiormente performanti (**Top Supplier**) considerando i risultati dell'analisi di Vendor Rating, evidenziando la volontà aziendale di riconoscere l'impegno nell'integrare i principi di sostenibilità da parte dei soggetti appartenenti alla propria catena del valore.

S2-5: Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Per il futuro, Alfa mira ad incrementare il numero di fornitori nel proprio Albo che partecipano ad attività formative in ambito ESG e ad aumentare la quota di fornitori con un punteggio di Vendor Rating superiore a 70.

4.3 Il solido legame con il territorio e con le comunità locali

Per Alfa, il rapporto con il territorio va oltre la gestione del servizio agli utenti: rappresenta una componente essenziale della propria identità e del proprio modo di operare. In qualità di società pubblica del Servizio Idrico Integrato, partecipata dai Comuni e fortemente radicata nella provincia di Varese, l'Azienda interpreta il proprio ruolo non solo come gestore di infrastrutture e servizi, ma anche come soggetto attivo nella costruzione di valore per le comunità locali. La natura pubblica della Società e il modello di governance adottato favoriscono un dialogo diretto e continuativo con le amministrazioni comunali, rafforzando la capacità di intercettare bisogni, priorità e aspettative dei territori serviti. In quest'ottica, il confronto con i Sindaci e con gli enti locali rappresenta uno strumento fondamentale per orientare le proprie scelte operative e strategiche.

La provincia di Varese presenta **caratteristiche territoriali, sociali ed economiche molto diversificate**: aree densamente urbanizzate e industrializzate convivono con contesti montani, piccoli Comuni e comunità caratterizzate da esigenze specifiche. In questo scenario, il presidio costante del territorio consente di sviluppare risposte mirate, calibrate sulle peculiarità locali e attente sia alla qualità del servizio sia alla tutela dell'ambiente e del patrimonio comune. L'orientamento al beneficio collettivo si riflette anche nella destinazione delle risorse generate dall'attività aziendale. Gli utili vengono reinvestiti nel territorio attraverso interventi finalizzati al miglioramento delle infrastrutture, alla resilienza dei sistemi idrici e in risposta alle priorità ambientali e sociali emergenti. Questo approccio permette di garantire un **servizio equo e capillare**, dedicando attenzione anche alle realtà più piccole e dimostrando l'impegno aziendale nel promuovere l'ascolto e la comprensione delle necessità che caratterizzano il territorio servito, senza escludere nessun soggetto potenzialmente influenzato dall'operato dell'Azienda, oltre alla proattività nella risoluzione di eventuali problematiche emerse.

Alfa affianca i **Comuni** con il proprio supporto tecnico e operativo al fine di fornire sostegno alle amministrazioni nella gestione degli adempimenti connessi al territorio. Tale supporto, particolarmente rilevante per i Comuni di minori dimensioni, contribuisce a facilitare il rispetto degli obblighi normativi e a promuovere uno sviluppo urbano più attento alla prevenzione del rischio idraulico e alla salvaguardia ambientale.

In un contesto in cui il servizio pubblico è chiamato a rispondere a sfide ambientali, sociali e infrastrutturali sempre più complesse, la Società opera con l'obiettivo di porsi come un interlocutore affidabile e vicino al territorio, fondando il proprio contributo su ascolto, responsabilità, collaborazione e attenzione al bene comune.

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alle comunità interessate

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema delle Comunità interessate, Alfa ha identificato complessivamente ***quattro IRO materiali***, di cui tre impatti positivi e un'opportunità.

Gli **impatti positivi** riguardano, in primo luogo, il **contributo della Società allo sviluppo culturale, educativo e sociale dei territori serviti**, anche attraverso la promozione di visite presso siti UNESCO e Beni FAI, che favoriscono la valorizzazione del patrimonio locale e il rafforzamento del senso di appartenenza delle comunità. La Società ha inoltre identificato un impatto positivo potenziale, riconducibile sia alle operazioni proprie sia alla fase a valle della catena del valore, con orizzonte di breve e medio periodo, connesso al **miglioramento della qualità del servizio** attraverso il dialogo costante con i Comuni soci e la comprensione delle specifiche esigenze dei territori serviti. Infine, è stato individuato un impatto positivo effettivo legato alla **collaborazione con cooperative sociali di tipo B**, che consente di generare opportunità lavorative inclusive a favore di persone con disabilità o fragilità, promuovendone autonomia e integrazione sociale.

A quest'ultimo impatto si collega anche un'**opportunità**, con orizzonte temporale di accadimento di breve e medio periodo, legata alla possibilità di accedere a incentivi, finanziamenti pubblici e agevolazioni fiscali connessi a politiche di inclusione sociale, anche grazie alla collaborazione con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento lavorativo o per la fornitura di servizi da parte di persone con disabilità o fragilità.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Creazione di opportunità culturali, educative e sociali, che rafforzano il senso di appartenenza e il contributo allo sviluppo economico locale tramite la promozione di visite turistiche presso siti UNESCO e Beni FAI sul territorio	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Generazione di opportunità lavorative inclusive che favoriscono autonomia e integrazione sociale grazie alla Collaborazione con le cooperative sociali di tipo B per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità o fragilità	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Aumento nella qualità del servizio grazie ad un dialogo costante con i Comuni soci volto alla comprensione delle specifiche esigenze dei territori serviti	Impatto positivo	Potenziale	Operazioni proprie, a valle	BP, MP
Maggior accesso a incentivi, finanziamenti pubblici e agevolazioni fiscali legate a politiche di inclusione sociale grazie alla collaborazione per le cooperative sociali di tipo B per l'inserimento lavorativo o collaborazione come fornitori di servizi diversi di persone con disabilità o fragilità	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP

4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti

S3-1 Politiche relative alle comunità interessate

Alfa ha definito un approccio strutturato per presidiare gli impatti connessi alle comunità locali, integrando tali aspetti nei propri processi decisionali, gestionali e di pianificazione. In particolare, la **Politica Integrata** di Alfa è orientata a garantire un servizio idrico sicuro, continuo, accessibile e di qualità, assicurando al contempo la tutela dell'ambiente, la gestione responsabile delle risorse e il rispetto delle esigenze del territorio servito. La Società pone al centro la relazione con le comunità e con gli stakeholder, promuovendo **attività di comunicazione, ascolto e coinvolgimento** finalizzate a intercettare bisogni, aspettative e possibili criticità. Il confronto costante con il territorio consente di prevenire situazioni di disservizio, rafforzare la fiducia dei cittadini, migliorare progressivamente la qualità delle prestazioni erogate e valorizzare le opportunità di innovazione, efficienza e sviluppo sostenibile a beneficio della collettività.

La Politica si applica a **tutte le attività aziendali** che possono generare effetti sulle comunità locali nell'ambito della gestione del Servizio Idrico Integrato e riguarda anche le relazioni con altri soggetti della catena del valore.

L'applicazione della Politica è supportata da sistemi di **monitoraggio e controllo** che prevedono l'utilizzo di **indicatori di performance, l'analisi delle segnalazioni** ricevute e la **raccolta di feedback** da parte degli stakeholder. Attraverso tali strumenti, Alfa verifica l'efficacia delle proprie azioni, individua eventuali aree di miglioramento e si impegna ad adottare interventi correttivi volti a evitare il ripetersi delle criticità segnalate. In questo modo, l'Azienda contribuisce a consolidare un rapporto trasparente con il territorio, rafforzando il proprio ruolo di gestore attento alla qualità del servizio, alla protezione dell'ambiente e al benessere delle comunità servite.



S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti

Alfa promuove il coinvolgimento delle comunità interessate attraverso un sistema continuativo di **ascolto, dialogo e comunicazione**, finalizzato a raccogliere esigenze, aspettative e osservazioni provenienti dal territorio. Il coinvolgimento avviene sia in forma diretta, mediante i **canali di comunicazione** attivati con cittadini e utenti, sia in forma indiretta, attraverso il **confronto con enti locali, amministrazioni pubbliche e altri rappresentanti istituzionali del territorio**. Questa modalità consente di mantenere un'interazione costante con le comunità servite e di intercettare tempestivamente eventuali bisogni, criticità o ambiti di miglioramento.

In Azienda è presente un sistema articolato di canali di comunicazione e ascolto composto da diversi strumenti, tra cui il canale di comunicazione presente sul sito, il canale informativo "**Alfa Notizie**", i profili social aziendali, quali **Instagram** e **LinkedIn**, nonché lo sportello clienti e i numeri di telefono ufficiali. In particolare, tramite la **testata giornalistica online "Alfa Notizie"**, l'Azienda si impegna a diffondere temi di attualità per accrescere la consapevolezza dei cittadini su aspetti di sostenibilità ambientale, quali il cambiamento climatico e il riscaldamento globale, e peculiari del servizio idrico integrato, come la gestione responsabile dell'acqua.

Questo canale rappresenta uno strumento di comunicazione rilevante per diffondere contenuti informativi e di approfondimento su aspetti centrali per il territorio, con dettagli in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, alla gestione delle reti fognarie e alle principali iniziative realizzate in ambito ambientale. Articoli, aggiornamenti, reportage e contenuti divulgativi consentono di avvicinare il pubblico a tematiche spesso tecniche, rendendole più comprensibili e favorendo una maggiore consapevolezza sul ruolo del servizio idrico nella vita quotidiana.

Particolare attenzione è inoltre riservata alla valorizzazione di progetti educativi, campagne informative e iniziative territoriali finalizzate a rafforzare la sensibilità ambientale. In questo modo, la testata favorisce non solo la circolazione di informazioni qualificate, ma anche la costruzione di un dialogo più aperto e consapevole sui temi ambientali.

Infine, come anticipato nella sezione "I fornitori di Alfa" e in continuità con il percorso avviato negli anni precedenti, la Società ha proseguito la collaborazione con **cooperative sociali di tipo B**, favorendo l'affidamento di attività di manutenzione e cura degli spazi a soggetti impegnati nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità o in condizioni di fragilità. Questa scelta rappresenta una concreta opportunità di promuovere l'autonomia, la partecipazione e l'integrazione di persone con esigenze specifiche o in condizioni di vulnerabilità nel tessuto economico e sociale del territorio.

Nel loro insieme, tali strumenti rappresentano un presidio rilevante per favorire il dialogo con le comunità interessate, migliorare la capacità dell'organizzazione di comprendere tempestivamente le aspettative dei cittadini e rafforzare la relazione con il territorio servito. Attraverso questi canali, Alfa intende promuovere una comunicazione più trasparente, accessibile e bidirezionale, valorizzando il confronto con gli stakeholder come strumento utile per individuare aree di miglioramento, rispondere in modo più efficace alle esigenze emerse e consolidare la fiducia nei confronti della Società.

Gli **esiti** delle attività di ascolto vengono **considerati nei processi decisionali e nella pianificazione operativa**, contribuendo alla definizione di interventi orientati al miglioramento della qualità del servizio. La responsabilità del presidio di tali processi è attribuita ai vertici aziendali e alle strutture competenti per la gestione delle relazioni territoriali, della comunicazione e del servizio, attraverso anche la considerazione dei feedback raccolti nelle valutazioni aziendali.

L'efficacia del coinvolgimento viene monitorata attraverso strumenti quali l'**analisi delle segnalazioni ricevute e delle recensioni online, gli indicatori di qualità del servizio e la rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti e delle comunità**. Tali elementi permettono ad Alfa di valutare la capacità dell'organizzazione di rispondere alle istanze del territorio e di individuare eventuali azioni di miglioramento.

L'Azienda adotta inoltre un approccio inclusivo, volto a garantire l'accessibilità delle informazioni e pari opportunità di partecipazione ai diversi soggetti interessati, con particolare attenzione alle persone e ai gruppi potenzialmente più vulnerabili. In questo modo, il dialogo con le comunità diventa parte

integrante della gestione aziendale e contribuisce a rafforzare un rapporto fondato su trasparenza, ascolto e responsabilità verso il territorio servito.

S3-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni

Come riportato precedentemente, sono presenti specifici **canali** e modalità operative per raccogliere, gestire e monitorare le **segnalazioni** provenienti dalle comunità servite, con l'obiettivo di intercettare tempestivamente eventuali criticità connesse alla gestione del servizio idrico integrato.

A tal fine, Alfa mette a disposizione diversi strumenti di contatto e dialogo, tra cui **sportelli, numeri dedicati, canali di segnalazione e momenti di confronto** organizzati con il territorio. Tali strumenti consentono ai cittadini e agli altri stakeholder di comunicare esigenze, reclami, osservazioni o situazioni potenzialmente critiche, favorendo una relazione costante, trasparente e accessibile con l'Azienda.

Le **segnalazioni** ricevute vengono **tracciate e monitorate** attraverso processi interni che permettono di seguirne l'evoluzione, analizzare le cause delle problematiche emerse e valutare l'efficacia dei meccanismi di gestione delle segnalazioni. In particolare, la Società considera con attenzione diversi elementi, tra cui la **risoluzione delle criticità, i tempi di risposta, l'andamento delle segnalazioni e i riscontri raccolti** da utenti, comunità locali e stakeholder. Queste informazioni consentono all'Azienda di verificare la capacità di risposta alle istanze del territorio e di individuare eventuali aree di miglioramento nei propri processi. In presenza di impatti negativi o criticità rilevanti, Alfa si attiva tempestivamente per definire e realizzare azioni correttive e, ove necessario, misure di rimedio, anche in collaborazione con enti competenti e soggetti istituzionali del territorio.

La Società investe inoltre nel **rafforzamento delle competenze e nell'incremento degli addetti dell'Ufficio Comunicazione**, con l'obiettivo di ampliare le attività di informazione e sensibilizzazione rivolte alle comunità interessate. In tale ambito, prosegue il costante aggiornamento di ALFA Notizie e della piattaforma interna AlfaTV, attraverso la

pubblicazione di informazioni e contenuti dedicati, tra gli altri temi, al cambiamento climatico e alla gestione delle emergenze. Il potenziamento della funzione comunicativa è inoltre finalizzato a incrementare l'organizzazione di seminari e la realizzazione di articoli tecnici, scientifici e giornalistici, contribuendo a divulgare le attività svolte dall'Azienda, i risultati conseguiti e le iniziative sviluppate a beneficio del territorio.

Nell'ambito delle attività di monitoraggio, divulgazione e sensibilizzazione sui fenomeni climatici, Alfa assicura inoltre il mantenimento, presso l'Associazione Canottieri di Gavirate, di una **centralina meteorologica dotata di webcam**, i cui dati sono condivisi con gli enti territoriali. Lo strumento consente di monitorare le condizioni meteorologiche locali, rendere accessibili le informazioni raccolte e accrescere la conoscenza delle differenze tra clima e meteo. La presenza della centralina supporta anche iniziative educative rivolte alle scuole, attraverso lezioni all'aperto organizzate nelle vicinanze della terrazza sulla quale è installata. La Società prosegue pertanto nell'aggiornamento e nell'implementazione delle attività connesse a tale iniziativa, con l'obiettivo di rafforzarne la funzione divulgativa, giornalistica e di monitoraggio dei dati relativi al cambiamento climatico.

Prosegue infine l'impegno a dare adeguata evidenza dei canali disponibili e delle modalità di contatto attraverso i propri strumenti di comunicazione, così da **favorire la conoscenza e l'accessibilità dei meccanismi di segnalazione e delle attività rivolte al territorio**. In questo modo, la Società rafforza un sistema di relazione trasparente e responsabile, orientato alla gestione tempestiva delle criticità, alla prevenzione del loro ripetersi e alla tutela degli interessi delle comunità servite.



S3-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

La Società si è prefissata alcuni importanti **obiettivi di miglioramento** da conseguire nel corso del triennio 2025-2027, al fine di **consolidare ulteriormente le relazioni con la comunità locale** promuovendo una maggiore accessibilità delle informazioni, maggiore chiarezza nella comunicazione, oltre allo sviluppo di iniziative dedite all'educazione ambientale e al rafforzamento del dialogo con gli stakeholder del territorio. Tali obiettivi sono coerenti con l'impegno della Società a promuovere un dialogo trasparente, tempestivo e comprensibile, nonché a favorire una maggiore consapevolezza dei cittadini rispetto al servizio idrico e ai comportamenti sostenibili.

Un primo obiettivo riguarda il **miglioramento dell'accessibilità e della trasparenza informativa**: Alfa intende rendere le informazioni sui servizi offerti più facilmente fruibili anche attraverso il costante aggiornamento dei contenuti digitali e del piano editoriale. Il monitoraggio in merito all'avanzamento dell'obiettivo avviene con cadenza semestrale, tramite l'analisi del traffico sul sito e degli accessi ai contenuti informativi. Pur non prevedendo forme strutturate di coinvolgimento diretto, la Società tiene conto dei riscontri e delle richieste ricevute dal servizio di assistenza clienti, insieme alle segnalazioni e interazioni digitali. Tali elementi consentono di adeguare progressivamente i contenuti informativi alle esigenze rilevate, con l'obiettivo di favorire una migliore comprensione dei servizi e ridurre le richieste informative ripetitive.



In secondo luogo, Alfa mira a **incrementare le attività di educazione ambientale**, con particolare riferimento alla promozione della **consapevolezza sul ciclo idrico** e alla **diffusione di comportamenti sostenibili**. L'evoluzione di tale obiettivo viene monitorata attraverso l'incremento del numero di iniziative realizzate e dei partecipanti coinvolti. Il coinvolgimento avviene principalmente con le scuole tramite lo sviluppo di partnership territoriali, valorizzando in particolare la partecipazione degli studenti e degli

enti locali. I feedback qualitativi raccolti nell'ambito delle iniziative educative costituiscono un elemento utile per adattare annualmente i programmi proposti, rendendoli più efficaci rispetto ai bisogni formativi rilevati. In questo modo, Alfa si impegna a favorire un maggiore coinvolgimento attivo degli istituti scolastici e a contribuire a diffondere una cultura ambientale più consapevole.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda il **miglioramento della comunicazione in caso di disservizi**. Alfa si pone l'obiettivo di rendere le comunicazioni verso l'esterno più tempestive, chiare ed efficaci, al fine di **ridurre i disagi percepiti e migliorare la chiarezza dell'informazione fornita in situazioni di criticità**. Il monitoraggio è effettuato annualmente, considerando i tempi e la qualità della comunicazione, anche alla luce dei reclami e delle segnalazioni ricevute. Il coinvolgimento avviene in forma indiretta, attraverso l'analisi delle esigenze emerse dai canali di contatto e dalle segnalazioni. I risultati di tale monitoraggio sono utilizzati per aggiornare le procedure interne, rafforzando la capacità aziendale di comunicare in modo più efficace e coerente con le aspettative della popolazione.

Infine, Alfa si propone di **rafforzare la relazione con gli stakeholder**, promuovendo un dialogo più continuo e partecipativo con il territorio. L'obiettivo viene perseguito attraverso l'**incremento delle interazioni e dei livelli di coinvolgimento**, considerando i canali di dialogo attivati, il rapporto con i media locali e i feedback ricevuti dai principali portatori di interessi. Le evidenze raccolte tramite le interazioni con il territorio sono utilizzate per aggiornare le strategie di comunicazione e migliorare la qualità del confronto pubblico e istituzionale. Tale obiettivo contribuisce a rafforzare la fiducia nei confronti della Società, a favorire una maggiore partecipazione pubblica e a consolidare il dialogo con le istituzioni e gli altri attori locali.

Nel complesso, gli obiettivi individuati da Alfa riflettono un approccio orientato al miglioramento continuo della relazione con le comunità servite. Il monitoraggio periodico degli indicatori, l'analisi dei feedback e l'aggiornamento delle procedure e delle strategie di comunicazione permettono di valutare l'efficacia delle azioni intraprese e di adeguarle nel tempo, in coerenza con le esigenze del contesto esterno in cui l'Azienda opera.

4.3.2 Le attività di comunicazione e il coinvolgimento attivo delle scuole

S3-4 Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni

La promozione della sostenibilità e la diffusione di una maggiore consapevolezza ambientale rappresentano elementi centrali dell'impegno di Alfa nei confronti del territorio e delle comunità servite. In questo percorso, l'educazione delle nuove generazioni assume un ruolo particolarmente rilevante, poiché consente di trasmettere fin dall'età scolastica conoscenze, valori e comportamenti orientati alla tutela delle risorse naturali e, in particolare, alla gestione responsabile dell'acqua.

Le attività formative nelle scuole

Consapevole del ruolo strategico della scuola come luogo di apprendimento, confronto e crescita collettiva, Alfa ha rafforzato nel corso dell'anno le proprie attività di coinvolgimento rivolte agli studenti, sviluppando **progetti educativi e iniziative di comunicazione** pensati per accompagnare bambini e ragazzi alla scoperta del ciclo idrico, del valore dell'acqua e delle principali sfide ambientali che interessano il territorio. Le attività proposte sono state costruite con un approccio divulgativo e partecipativo, con l'obiettivo di rendere temi complessi più accessibili, concreti e vicini all'esperienza quotidiana degli studenti. Queste attività vengono proposte tramite l'offerta di laboratori, incontri, percorsi didattici e momenti di approfondimento per stimolare la curiosità, la creatività e il senso di responsabilità dei più giovani, favorendo una comprensione più consapevole del legame tra comportamenti individuali e rispetto del capitale naturale. Il coinvolgimento delle scuole rappresenta inoltre un'occasione per rafforzare il dialogo con il territorio, promuovendo una cultura ambientale condivisa che possa estendersi anche alle famiglie e alla comunità più ampia. Le iniziative realizzate confermano quindi la volontà di Alfa di contribuire attivamente alla formazione di cittadini più informati e responsabili, capaci di riconoscere l'acqua come bene comune da proteggere e valorizzare. In questa prospettiva, le iniziative educative nelle scuole non costituiscono soltanto uno strumento di sensibilizzazione, ma

anche un investimento di lungo periodo nella costruzione di una maggiore attenzione collettiva verso la sostenibilità e la tutela delle risorse idriche.

Nel corso del 2025 sono state coinvolte complessivamente **74 scuole**, per un totale di **147 classi**, registrando una partecipazione di **più di 2.500 alunni**. Inoltre, l'Azienda ha aperto le porte dei propri impianti per visite guidate a circa **220 visitatori**.



Progetto "L'acqua siAMO noi!"

Il progetto "**L'Acqua siAMO noi!**" consiste in un insieme di iniziative offerte alle scuole di ogni ordine e grado della provincia di Varese e dei Comuni soci di Alfa volte a proporre **programmi didattici, laboratori esperienziali, percorsi creativi e visite sul territorio** per avvicinare bambini e ragazzi alla conoscenza del ciclo integrato dell'acqua.

L'obiettivo è contribuire alla **diffusione di una vera e propria cultura basata sul rispetto della risorsa idrica**, capace di valorizzare il ruolo che ciascuno può svolgere nella tutela di questo bene comune. In questa prospettiva, le attività proposte mirano non solo a consolidare la fiducia tra Alfa e le comunità locali, ma anche a incoraggiare abitudini quotidiane più sostenibili, come il consumo dell'acqua del rubinetto attraverso l'utilizzo di borracce in classe o caraffe nelle mense scolastiche.

Il progetto, promosso e sviluppato da Alfa, si inserisce all'interno del programma **"Green School"**, che coinvolge e supporta le scuole nell'adozione di comportamenti concreti per ridurre il proprio impatto ambientale e promuovere buone pratiche tra studenti, famiglie e comunità. È stato possibile portare avanti questo progetto anche grazie al contributo di una rete qualificata di partner ed enti del territorio: in particolare **CAST, Legambiente, Plastic Free, Amici della Terra, l'orto biologico Dikuntu, il Teatro dei Burattini di Betty e Chicco Colombo e Karakorum**, coinvolti nella realizzazione delle attività educative nelle scuole. A questi si aggiungono importanti luoghi di apprendimento informale, come il **Centro Geofisico Prealpino, la Diga del Panperduto e l'aula didattica dell'incubatoio FIPSAS di Somma Lombardo**, che offrono agli studenti occasioni concrete per osservare, sperimentare e comprendere il valore dell'acqua nei suoi diversi contesti.

Le proposte educative sono pensate per accompagnare gli studenti in un percorso progressivo e differenziato in base all'età, dalle scuole dell'infanzia fino alle secondarie. Il filo conduttore è un apprendimento attivo, fondato sul coinvolgimento diretto, sul gioco, sulla creatività e sull'esperienza. Attraverso linguaggi semplici, attività pratiche e approcci artistici e pedagogici, bambine, bambini e ragazzi sono guidati alla scoperta del viaggio

dell'acqua: dalla sua captazione alla distribuzione nelle abitazioni, fino alla depurazione e al ritorno in natura. Per i più piccoli, attività come "***Storie d'acqua***" e "***Il cacciatore di nuvole***" trasformano il tema delle buone pratiche in un'esperienza narrativa, teatrale e ludica. Attraverso animazioni, oggetti, personaggi e racconti, i bambini imparano a riconoscere l'importanza dell'acqua e a comprendere, con modalità adatte alla loro età, quanto sia fondamentale evitare sprechi e adottare comportamenti responsabili.

Per le scuole primarie e secondarie di primo grado, il progetto propone laboratori e attività dal forte carattere esperienziale. Con "***Orto sostenibile: dal campo alla tavola!***", gli studenti sperimentano tecniche di coltivazione biologica e riflettono sul legame tra acqua, suolo, alimentazione e salute. I laboratori di didattica attiva alla scoperta dell'acqua permettono invece di approfondire temi come la qualità della risorsa idrica, il ruolo dei macroinvertebrati come bioindicatori, la depurazione naturale e il confronto tra acqua in bottiglia e acqua del rubinetto.

Particolare attenzione è dedicata anche al valore del riuso e della manualità grazie all'utilizzo del laboratorio "***Per fare l'albero ci vuole l'acqua***", ispirato al metodo Montessori. Durante questa attività, gli studenti sono guidati nella realizzazione di piccoli oggetti in legno riciclato e in un gioco didattico che li accompagna, casella dopo casella, alla scoperta del ciclo idrico integrato e delle buone pratiche da seguire nelle azioni di tutti i giorni.

Inoltre, vengono proposte e incentivate esperienze sul territorio per promuovere la conoscenza degli ecosistemi locali; ad esempio, l'escursione al Panperduto, lungo il fiume Ticino, consente agli studenti di visitare la Diga, l'Opera di Presa, il Museo delle Acque Italo Svizzere e gli spazi dedicati alla sperimentazione del movimento e della forza dell'acqua. In merito a questa attività, che ha coinvolto circa 100 partecipanti e si è svolta sabato 22 marzo 2025 in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua 2025, Alfa ha organizzato una visita guidata gratuita dedicata ai bambini e alle loro famiglie per la visita al gioiello d'idraulica industriale del nostro territorio: il Panperduto.

Un'iniziativa analoga, "***Acque e pesci dei nostri laghi***", presso l'incubatoio ittico di Somma Lombardo, offre invece l'opportunità di conoscere da vicino gli ecosistemi acquatici d'acqua dolce, il delicato equilibrio tra uomo e natura e le

specie ittiche presenti nei laghi del territorio.

Per le classi quarte e quinte della scuola primaria e per la scuola secondaria, il progetto approfondisce ulteriormente il tema della sostenibilità attraverso workshop dedicati che invitano gli studenti a riflettere sulle principali problematiche ambientali e sociali connesse allo spreco della risorsa idrica e a raccogliere dati sui consumi della propria scuola, così da comprendere in modo concreto come ogni istituto possa contribuire alla riduzione della propria impronta idrica. Con l'attività "***Previsioni meteo? Una cosa... da ragazzi!***", realizzata presso il Centro Geofisico Prealpino di Varese, Alfa ha permesso ai partecipanti di osservare gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei parametri atmosferici e per l'elaborazione delle previsioni meteorologiche.

Il percorso di sensibilizzazione promosso con questo progetto è culminato con la premiazione svoltasi alla Schiranna, con la presenza del Colonnello Giuliacci, della scuola ritenuta più virtuosa, rappresentando un significativo momento di riconoscimento dell'impegno, della creatività e della partecipazione dei ragazzi coinvolti. La scuola vincitrice è stata premiata con un buono scuola di 1000 euro da utilizzare per l'acquisto di materiale didattico.

Nel suo insieme, "**L'acqua siAMO noi!**" si configura quindi come un percorso educativo ampio e coinvolgente, capace di unire conoscenza scientifica, creatività, esperienza diretta e attenzione al territorio. Un progetto che investe sulle nuove generazioni, rendendole protagoniste di un cambiamento culturale fondato sulla consapevolezza, sulla responsabilità e sulla tutela dell'acqua come patrimonio comune.



Dalla scuola al futuro: competenze, sostenibilità e orientamento nel servizio idrico

Per quanto riguarda gli studenti delle scuole superiori, le attività promosse da Alfa hanno assunto un taglio più orientato alla formazione tecnico-professionale e all'avvicinamento al mondo del lavoro, mantenendo al centro il tema della sostenibilità. In questa prospettiva, le visite ai depuratori hanno rappresentato un'importante occasione di apprendimento sul campo: accompagnati da esperti, gli studenti hanno potuto conoscere da vicino gli impianti di Gavirate e Caronno Pertusella, approfondendo le tecnologie, i processi e le soluzioni adottate per una gestione responsabile delle risorse idriche.

Accanto alle esperienze tecniche, la Società ha promosso anche iniziative di orientamento professionale a carattere trasversale, pensate per supportare i giovani nel passaggio dalla scuola al mondo del lavoro. Gli incontri hanno affrontato temi concreti e di immediata utilità, tra cui la redazione del curriculum vitae, la preparazione ai colloqui di selezione, l'utilizzo efficace del profilo LinkedIn, l'analisi delle opportunità post-diploma e le modalità per valorizzare al meglio le proprie competenze.

L'Azienda ha inoltre organizzato momenti di presentazione della propria realtà, arricchiti dalle testimonianze dirette dei dipendenti. Queste occasioni hanno favorito il dialogo con gli studenti, offrendo uno sguardo autentico sulle professionalità, sui percorsi e sulle competenze che caratterizzano il settore del Servizio Idrico Integrato.

Queste progettualità testimoniano l'impegno concreto di Alfa nel promuovere la conoscenza tecnica e supportare i giovani nel trovare il proprio orientamento lavorativo, evidenziando l'importanza di sviluppare una cultura della sostenibilità. In quest'ottica, la Società contribuisce alla formazione di giovani più consapevoli, preparati ad affrontare le sfide future legate alla tutela dell'ambiente, all'uso responsabile delle risorse e alla transizione ecologica.

Piccoli pellegrini lungo la Via Francisca

Il progetto nasce con l'obiettivo di avvicinare bambini, famiglie e adulti alla scoperta dell'acqua, risorsa essenziale per la vita e patrimonio da conoscere, proteggere e valorizzare. Attraverso un'esperienza all'aria aperta, l'iniziativa unisce educazione ambientale, promozione delle caratteristiche del territorio locale e sensibilizzazione verso comportamenti più responsabili, contribuendo a diffondere una cultura del rispetto delle risorse naturali.

Il percorso si inserisce inoltre in una visione di turismo lento e sostenibile, capace di valorizzare il territorio varesino attraverso modalità di fruizione attente, inclusive e a basso impatto.

Ogni anno, nei mesi di settembre e ottobre, il progetto propone **quattro camminate lungo alcune tappe varesine della Via Francisca**, itinerario storico e naturalistico che collega Costanza a Pavia attraversando parchi naturali, luoghi d'arte e testimonianze culturali.

Le passeggiate rappresentano momenti di incontro, scoperta e partecipazione, durante i quali il cammino diventa occasione per riflettere sul valore dell'acqua, sulla tutela dell'ambiente e sul legame tra comunità, paesaggio e risorse naturali. **L'edizione 2025, che ha coinvolto nel complesso circa 300 partecipanti**, ha confermato la capacità di Alfa di coinvolgere un pubblico ampio e intergenerazionale, rafforzando il ruolo del territorio come spazio di educazione, consapevolezza e sostenibilità condivisa.



Collaborazione con UYBA Volley

A dimostrazione dell'impegno di Alfa nel supportare la crescita del territorio e promuovere stili di vita sani all'insegna del benessere e dello sport, nel 2025 la Società ha avviato una collaborazione con **UYBA Volley**, storica squadra pallavolistica femminile di Busto Arsizio impegnata nel campionato di Serie A1. L'obiettivo è quello di promuovere la sostenibilità anche attraverso il linguaggio dello sport. L'accordo, sottoscritto dai rispettivi presidenti, nasce dalla volontà condivisa di diffondere buone pratiche legate al risparmio idrico e all'utilizzo responsabile dell'acqua, valorizzando il ruolo educativo dello sport e la sua capacità di raggiungere un pubblico ampio, in particolare le nuove generazioni.

Attraverso attività dedicate, contenuti social condivisi e iniziative rivolte soprattutto alla squadra giovanile, Alfa e UYBA intendono promuovere comportamenti concreti e quotidiani orientati alla sostenibilità. In questo contesto, ad esempio, si inserisce anche la distribuzione alle giocatrici di borracce riutilizzabili. Un gesto semplice ma significativo, che contribuisce a ridurre il ricorso alla plastica monouso e rafforza il messaggio legato al valore dell'acqua potabile come risorsa sicura, accessibile e da preservare.

La collaborazione con UYBA Volley rappresenta quindi un esempio di come il dialogo tra impresa, sport e territorio possa generare occasioni concrete di sensibilizzazione, trasformando il campo da gioco in uno spazio di educazione alla sostenibilità e coinvolgendo atlete, giovani e comunità in un percorso condiviso di responsabilità ambientale.



Collaborazione con la Pallacanestro Varese

Un analogo progetto è stato avviato con la **Pallacanestro Varese**, storica e blasonata realtà dello sport varesino, vincitrice di numerosi titoli a livello nazionale internazionale, che attualmente milita con la prima squadra - denominata Openjobmetis - nel campionato di serie A della Lega Basket italiana. Anche in questo caso, attraverso la presenza del logo Alfa alle partite, la realizzazione di alcuni reel per Instagram e la dotazione di borracce col marchio delle due società ai giocatori, si è inteso veicolare i messaggi di corretto utilizzo delle risorse idriche e sensibilizzare appassionati della disciplina ai temi della sostenibilità e responsabilità ambientale.



4.4 Il supporto e l'ascolto costanti all'utenza per promuoverne la soddisfazione e il benessere degli utenti

La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai consumatori e utilizzatori finali

SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Con riferimento al tema dei consumatori e utilizzatori finali, Alfa ha identificato **otto IRO materiali**, di cui quattro impatti positivi, un impatto negativo, un rischio e due opportunità.

Gli impatti positivi riguardano principalmente la **qualità del servizio erogato e la tutela degli utenti**. In particolare, sono stati identificati **due impatti positivi effettivi** associati, rispettivamente, alla realizzazione di indagini di customer satisfaction finalizzate a comprendere le esigenze dell'utenza e individuare aree di miglioramento, e al mantenimento di elevati livelli di qualità contrattuale, misurati attraverso indicatori quali i tempi di risposta ai clienti e l'accessibilità dei servizi. Sono stati inoltre individuati **due impatti positivi potenziali**, con orizzonte di breve e medio periodo, legati al rafforzamento dei controlli sulla qualità dell'acqua potabile mediante il monitoraggio degli inquinanti emergenti e alla continuità nell'erogazione del servizio, elementi che contribuiscono ad accrescere la fiducia e la soddisfazione degli utenti.

L'unico **impatto negativo** identificato è di natura potenziale e riguarda i possibili **effetti sulla salute degli utenti** derivanti dalla presenza di campioni di acqua non conformi ai requisiti di qualità. A tale aspetto si collega il **rischio** aziendale, con orizzonte di medio periodo, relativo alle possibili **conseguenze economiche e reputazionali** derivanti dalla non conformità della qualità dell'acqua fornita agli utenti, comprese eventuali sanzioni o ripercussioni sulla fiducia degli stakeholder.

Infine, sono state identificate **due opportunità** aziendali associate al miglioramento della qualità del servizio. La prima, con orizzonte di medio-lungo periodo, riguarda la **riduzione dei costi operativi** connessi alla gestione delle segnalazioni e delle richieste di assistenza grazie al mantenimento di elevati standard di qualità contrattuale. La seconda, con orizzonte di breve, medio e lungo periodo, è legata alla **diminuzione dei reclami e dei relativi costi gestionali**, nonché alla **riduzione del rischio di penalità regolatorie**,

favorita dalla continuità e dall'affidabilità del servizio erogato.

La tabella seguente illustra gli IRO identificati, specificandone l'origine lungo la catena del valore e il relativo orizzonte temporale di riferimento.

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Aumento della soddisfazione dell'utenza grazie alla comprensione delle loro necessità e delle possibili aree di miglioramento attraverso indagini di customer satisfaction	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Aumento della soddisfazione dell'utenza grazie al rispetto di elevati livelli di qualità contrattuale (come i tempi di risposta telefonica, l'attesa allo sportello, ecc...)	Impatto positivo	Effettivo	Operazioni proprie	-
Maggior controllo della sicurezza e della qualità dell'acqua potabile fornita ai cittadini attraverso il monitoraggio e l'analisi degli inquinanti emergenti (come microplastiche e PFAS)	Impatto positivo	Potenziale	Operazioni proprie	BP, MP
Aumento della soddisfazione degli utenti grazie alla costanza nell'erogazione del servizio	Impatto positivo	Potenziale	Operazioni proprie	BP

IRO	Tipologia IRO	Effettivo/ Potenziale	Origine nella catena del valore	Orizzonte temporale
Generazione di danni sulla salute degli utenti a causa della presenza elevata di campioni non conformi dell'acqua fornita	Impatto negativo	Potenziale	Operazioni proprie, a valle	MP, LP
Danni economici (sanzioni) e reputazionali derivanti dalla presenza di campioni non conformi per quanto riguarda l'acqua fornita agli utenti	Rischio	Potenziale	-	MP
Diminuzione dei costi operativi legati alla gestione delle segnalazioni e al supporto clienti per via di elevati livelli di qualità contrattuale	Opportunità	Potenziale	-	MP, LP
Diminuzione dei reclami e dei relativi costi operativi di gestione e di penalità da parte di ARERA grazie alla costanza nell'erogazione del servizio	Opportunità	Potenziale	-	BP, MP, LP

4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti

S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

La **qualità del servizio** offerto e la **soddisfazione degli utenti** sono due pilastri al centro delle attività promosse da Alfa. L'Azienda, infatti, considera la gestione del servizio idrico come un servizio che non si esaurisce nella continuità e nell'efficienza delle prestazioni erogate, ma comprende anche la capacità di garantire **trasparenza, accessibilità, ascolto e tutela** lungo tutte le fasi del rapporto contrattuale.

A presidio di questi aspetti, la Società si è dotata di un insieme strutturato di procedure, strumenti e atti che consentono di identificare, gestire e mitigare in modo sistematico gli impatti, i rischi e le opportunità connessi al rapporto con gli utenti finali. In questo quadro, un ruolo centrale è svolto dalla **Carta del Servizio**, che rappresenta **l'impegno formale assunto dal gestore nei confronti degli utenti** e costituisce il **principale riferimento** per la definizione degli standard di qualità del servizio. Questo documento, approvato dall'Ufficio d'Ambito e vincolante ai fini della regolazione ARERA, recepisce gli standard minimi stabiliti a livello nazionale dall'Autorità, definendo in modo puntuale diritti, tutele e livelli di prestazione attesi.

Un ulteriore riferimento per la definizione degli impegni volti a garantire una gestione responsabile dei rapporti con l'utenza è rappresentato dalla **Politica Integrata** aziendale. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo La Politica Integrata di Alfa nel primo capitolo.

I contenuti di questi documenti riguardano, nello specifico, le principali fasi della **relazione contrattuale**, dall'avvio alla cessazione del rapporto fino alla gestione ordinaria delle richieste, così come **le procedure e le modalità di comunicazione e di accesso al servizio**. Tale approccio consente di assicurare agli utenti **informazioni più complete**, canali di interlocuzione definiti e modalità operative coerenti con i principi di **trasparenza, equità e continuità** del servizio.

La diffusione di queste informazioni ai portatori di interesse è garantita tramite la pubblicazione dei documenti precedentemente descritti sul sito di Alfa. Tramite l'attuazione di queste politiche, l'Azienda promuove il pieno rispetto della regolazione del servizio definita da ARERA.

La qualità delle prestazioni rese agli utenti è oggetto di un sistema di monitoraggio definito dall'Autorità di regolazione. Su base annuale, Alfa rileva e rendiconta i propri risultati di performance, che vengono validati dall'Ufficio d'Ambito e successivamente trasmessi ad ARERA. Gli esiti del monitoraggio concorrono alla valutazione del gestore e possono determinare **meccanismi di penalità o premialità**, rafforzando così l'attenzione della Società al miglioramento continuo e al rispetto degli standard previsti.

Nel corso dell'anno, Alfa ha inoltre pubblicato la **nuova Carta del Servizio**, aggiornandone i contenuti con l'obiettivo di renderli più **chiari, comprensibili e trasparenti** per gli utenti. La revisione è stata resa disponibile attraverso la pubblicazione sul sito aziendale ed è stata comunicata anche tramite bolletta, al fine di favorire la massima diffusione delle informazioni e garantire una piena conoscenza dei diritti e delle modalità di fruizione del servizio.



S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

Con riferimento ai processi di coinvolgimento degli utenti, Alfa si inserisce nel quadro regolatorio definito da ARERA, che promuove specifici **momenti di consultazione pubblica** attraverso la pubblicazione di documenti dedicati. Tali strumenti consentono agli utenti finali e agli altri stakeholder interessati di esprimere osservazioni, contributi e valutazioni sulle tematiche oggetto di regolazione, contribuendo indirettamente alla definizione degli indirizzi e degli standard che orientano la gestione del servizio. Il presidio di tale dimensione avviene pertanto principalmente attraverso i meccanismi di consultazione previsti dall'Autorità di regolazione.

S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

Sono presenti diversi **canali di contatto** messi a disposizione degli utenti da Alfa per **richiedere informazioni, presentare reclami, segnalare eventuali criticità o esprimere preoccupazioni** connesse alla fruizione del servizio. In particolare, gli utenti possono comunicare con la Società tramite **l'applicazione a loro dedicata, l'area riservata** del portale utenti, **gli indirizzi e-mail dedicati** alle richieste di informazioni e ai reclami, **il call center** e **gli sportelli** presenti sul territorio.

L'ampiezza dei canali disponibili consente di **favorire l'accessibilità al servizio** e di **intercettare le esigenze** dell'utenza attraverso modalità differenziate, sia **digitali** sia **fisiche**. Per garantire la massima trasparenza e conoscibilità degli strumenti di contatto, i riferimenti utili sono riportati nelle comunicazioni rivolte agli utenti, inclusa la bolletta, che rappresenta uno dei principali canali informativi nel rapporto tra gestore e utenza. Ogni comunicazione contiene infatti le indicazioni necessarie per entrare in contatto con Alfa, favorendo così un **accesso immediato ai canali di assistenza e segnalazione**. Le richieste ricevute vengono registrate e gestite secondo un processo strutturato, che prevede la presa in carico della comunicazione, l'analisi della problematica segnalata e il monitoraggio dei tempi di risposta.

A supporto dell'applicazione coerente delle procedure, anche il personale interno dispone di strumenti informativi dedicati, tra cui la **intranet aziendale**, che consente ai dipendenti di consultare documenti, aggiornamenti e indicazioni operative utili alla gestione delle relazioni con l'utenza. In questo modo, Alfa promuove un **presidio integrato** della qualità del servizio, **valorizzando sia la trasparenza verso l'esterno sia la condivisione interna** delle informazioni necessarie a garantire risposte efficaci, tempestive e coerenti.



Canali digitali e accessibilità dei servizi

Il ricorso alla **bolletta digitale** rappresenta un **ulteriore elemento di semplificazione e innovazione** nel rapporto con l'utenza, favorendo una fruizione più immediata delle informazioni, una gestione più efficiente delle comunicazioni e una progressiva riduzione dell'utilizzo di supporti cartacei. Nel 2025 Alfa ha emesso **157.329** bollette digitali, **in aumento del 9% rispetto al 2024 e dell'81% rispetto al 2023**, confermando il crescente utilizzo degli strumenti digitali da parte degli utenti e il consolidamento di modalità di comunicazione più accessibili, tempestive e sostenibili.

Nell'anno di rendicontazione sono poi proseguite le attività di **rafforzamento dei canali digitali** per promuovere una relazione solida e costante con gli utenti, con l'obiettivo di **rendere più accessibili le informazioni** e favorire una **gestione sempre più efficiente dei contatti con l'utenza**. Durante il 2025, **gli utenti iscritti allo sportello online sono 1.200 mentre quelli che hanno utilizzato l'App aziendale sono 880**. L'impiego di questi strumenti rappresenta un ulteriore passo nel percorso di digitalizzazione dei servizi e di semplificazione del rapporto con i cittadini.

Gli **accessi al sito web si attestano a 292.000**, in aumento del 12% rispetto al 2024, a conferma del ruolo del sito quale canale informativo utile per l'utenza. Anche i canali social confermano un progressivo ampliamento della presenza digitale di Alfa: nel 2025 i **follower su LinkedIn raggiungono quota 7.409**, con un incremento del 13% rispetto al 2024 e del 48% rispetto al 2023. La crescita più significativa riguarda **Instagram**, che raggiunge 6.000 follower, raddoppiando le numeriche rispetto al 2024 e registrando un forte incremento rispetto al 2023.

In aggiunta, accanto ai canali aziendali, Alfa mette a disposizione anche degli strumenti di tutela attivabili tramite soggetti terzi. In particolare, il sito aziendale segnala la disponibilità del **Portale ARERA**, attraverso il quale gli utenti possono accedere ai **meccanismi di conciliazione** previsti dall'Autorità di regolazione. Tale possibilità rappresenta un ulteriore presidio a tutela degli utenti finali, offrendo un canale esterno e indipendente per la gestione delle controversie e per la ricerca di soluzioni in caso di problematiche non risolte attraverso i canali ordinari di relazione con il gestore.

S4-4 – Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni

Al momento, Alfa non ha definito né avviato azioni specificamente dedicate agli IRO individuati nella gestione dei rapporti con l'utenza, fatta eccezione per le misure descritte in altri capitoli del presente Bilancio che concorrono anche alla prevenzione o mitigazione di impatti sugli utenti e consumatori, in particolare quelle riportate nel capitolo ambientale in relazione alla qualità dell'acqua. La Società continua, in ogni modo, a presidiare tali aspetti nell'ambito delle proprie attività ordinarie di gestione del servizio e di relazione con l'utenza, monitorandone l'evoluzione al fine di valutare, ove necessario, l'introduzione di specifiche misure o interventi futuri

S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Alfa ha definito un insieme di obiettivi rivolti al miglioramento della qualità del servizio erogato agli utenti, con particolare riferimento alla continuità, all'efficienza e alla trasparenza del rapporto con i cittadini serviti. Tali obiettivi sono finalizzati a rafforzare la tutela degli utenti, la qualità delle prestazioni e la capacità di risposta alle esigenze del territorio.

Gli obiettivi individuati sono definiti a partire dagli indicatori previsti dalla **Carta del Servizio** e dal sistema regolatorio **ARERA**, con una declinazione gestionale specifica da parte dell'Azienda. In particolare, Alfa si impegna a migliorare progressivamente le performance relative alla **qualità contrattuale**, ponendosi target misurabili nel breve periodo in relazione alle principali attività che caratterizzano il rapporto con l'utenza.

Un primo ambito di intervento riguarda il rispetto dei tempi previsti dalla Carta del Servizio per le richieste dei clienti, quali attivazioni, riattivazioni, subentri e disattivazioni della fornitura. Per tali prestazioni, la Società si pone l'obiettivo di **raggiungere almeno il 98% della media ponderata degli indicatori di competenza**, confermando l'impegno a garantire tempi certi e livelli di servizio adeguati nelle fasi più rilevanti del rapporto contrattuale con l'utente. Viene inoltre posta maggiore attenzione al rafforzamento del presidio sulle attività

di verifica tecnica richieste dagli utenti, con particolare riferimento alle verifiche del misuratore e della pressione. In merito a questi aspetti, l'obiettivo è il **raggiungimento di almeno il 95% della media ponderata degli indicatori di competenza**, a supporto di una gestione trasparente, affidabile e tempestiva delle segnalazioni ricevute.

Un altro ambito per il quale sono stati individuati obiettivi di miglioramento riguarda la programmazione e il rispetto degli standard di servizio. In questo senso, nel 2026 Alfa intende **ridurre del 20% i casi fuori standard** relativi agli appuntamenti con sopralluogo e **raggiungere almeno il 98% della media ponderata** degli indicatori relativi ai preventivi con sopralluogo per allacciamenti idrici, fognari ed esecuzione di lavori.

Un ulteriore priorità riguarda la gestione delle comunicazioni con gli utenti: l'Azienda si impegna ad **assicurare almeno il 96% delle risposte a reclami scritti e richieste di informazioni entro 30 giorni lavorativi**, confermando l'impegno a mantenere un dialogo trasparente e tempestivo con gli utenti e a garantire adeguati strumenti di tutela e ascolto. In relazione ai canali di contatto, Alfa intende mantenere elevati livelli di qualità sia per il servizio telefonico sia per l'attività di sportello. Per il servizio telefonico, l'obiettivo è il **raggiungimento di almeno il 96% della media ponderata degli indicatori relativi al tempo medio di attesa e al livello di servizio**. Per gli sportelli, l'obiettivo consiste nel **garantire almeno il 96% delle prestazioni entro gli standard previsti**, sia con riferimento ai tempi medi sia ai tempi massimi di attesa.

Nell'ambito della gestione amministrativa delle utenze, sono inoltre previste attività mirate di **regolarizzazione delle posizioni contrattuali**, con riferimento a PASC[2] e utenze comunali, con l'obiettivo di completare la gestione di 100 posizioni.

La Società ha individuato obiettivi anche in materia di fatturazione, con l'intento di rafforzare la puntualità e l'accuratezza dei processi. In particolare, Alfa si pone l'obiettivo di **emettere almeno l'80% delle fatture di rettifica entro 60 giorni e di rispettare per almeno il 98% delle fatture la periodicità minima prevista** dalla Carta del Servizio. È inoltre previsto un miglioramento dei tempi di emissione della fattura, con l'obiettivo di **emettere almeno il 95% delle fatture entro 40 giorni dalla lettura.**

[2] *Prese Antincendio Senza Contatore (PASC).*

Accanto agli obiettivi di qualità contrattuale, sono presenti ulteriori obiettivi connessi alla qualità tecnica e alla tutela della salute degli utenti. In particolare, l'Azienda intende **ridurre del 6% i superamenti dei limiti analitici nei campioni delle acque distribuite**, attraverso azioni di monitoraggio, manutenzione preventiva e controllo di processo.

Viene inoltre confermata l'intenzione aziendale di proseguire nel percorso di **digitalizzazione e automazione dei processi di trattamento**, con particolare riferimento alla gestione e al controllo da remoto degli impianti di disinfezione installati presso sorgenti e serbatoi. L'obiettivo fissato per il 2026 è il **raggiungimento del 95% di copertura delle stazioni di dosaggio**.

Infine, la Società ha previsto la redazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), con l'obiettivo di **coprire il 50% della popolazione servita**. Tale attività consente di strutturare una valutazione sistematica del rischio lungo l'intera filiera idropotabile, dalla captazione alla distribuzione, rafforzando la prevenzione e la capacità di presidio dei rischi connessi alla qualità dell'acqua destinata al consumo umano.



4.4.2 L'impegno per assicurare un miglioramento continuo nella qualità del servizio erogato

Qualità contrattuale

Nell'anno di rendicontazione, Alfa conferma il proprio impegno nel garantire una **relazione trasparente, accessibile e tempestiva con l'utenza**, presidiando gli standard di qualità contrattuale connessi alle principali fasi del rapporto con i clienti.

Con riferimento al macro-indicatore **MC1**, relativo alle prestazioni connesse all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale, la Società ha gestito attività quali preventivazioni, allacciamenti, attivazioni, riattivazioni, disattivazioni e volture. Nel complesso, risultano **16.046 prestazioni eseguite entro gli standard** previsti e **121 casi di mancato rispetto** imputabili al gestore.

Anche per il macro-indicatore **MC2**, riferito alla gestione del rapporto contrattuale e all'accessibilità dei canali di contatto, i dati evidenziano un presidio articolato delle esigenze degli utenti. Nel corso dell'anno Alfa ha registrato **621.295 prestazioni connesse all'emissione delle fatture eseguite entro standard**, a fronte di **389 casi oltre standard** imputabili al gestore. Sono inoltre state gestite **111.973 chiamate nell'ambito del servizio telefonico**, con un **tempo medio di attesa pari a 131,66 secondi** e un livello di accessibilità al servizio telefonico prossimo alla totalità. Per quanto riguarda il pronto intervento, risultano **24.126 prestazioni gestite entro standard** e **1.291 casi oltre standard** imputabili al gestore. Gli **accessi agli sportelli** gestiti entro il tempo massimo previsto sono stati **14.075**, a fronte di **126 casi oltre standard** imputabili al gestore; il tempo medio di attesa agli sportelli è risultato pari a **7,82 minuti**.

La gestione delle segnalazioni e delle richieste scritte rappresenta un ulteriore ambito rilevante della relazione con l'utenza. **Nell'anno sono stati gestiti entro standard 1.010 reclami, 3.120 richieste scritte di informazioni e 1.316 richieste scritte di rettifica di fatturazione**; i casi oltre standard imputabili al gestore risultano rispettivamente pari a 4, 8 e 29.

Le performance registrate nel 2025 confermano l'attenzione dell'Azienda alla qualità della relazione con gli utenti e alla continuità del servizio reso alla comunità servita. Il presidio degli standard di qualità contrattuale, unitamente alla gestione dei canali di contatto, delle richieste commerciali e delle comunicazioni scritte, costituisce

un elemento centrale per rafforzare la fiducia degli utenti, assicurare la tutela dei loro diritti e migliorare progressivamente l'esperienza di fruizione del servizio idrico integrato.

Tariffa, morosità e agevolazioni sociali

Per Alfa, la gestione della **morosità** e l'attivazione di **misure di sostegno economico** rappresentano un ambito essenziale della propria responsabilità di gestore del Servizio Idrico Integrato. In un servizio pubblico primario come quello idrico è prioritario garantire **continuità, accessibilità e attenzione** alle situazioni di fragilità economica dell'utenza.

La Società applica il **bonus sociale idrico** agli utenti aventi diritto secondo le modalità automatiche previste dalla regolazione ARERA e garantisce la possibilità di **rateizzare** gli importi dovuti nei casi e secondo le modalità previste dalla disciplina vigente.

L'agevolazione, destinata ai nuclei familiari che possiedono i requisiti stabiliti a livello nazionale, contribuisce a **ridurre il peso della spesa idrica sui consumi essenziali**, favorendo una maggiore equità nell'accesso al servizio.

In questo quadro, il ruolo del gestore è quello di garantire la corretta applicazione delle agevolazioni riconosciute, favorendo un **accesso semplice e trasparente** agli strumenti disponibili e **confermando l'attenzione verso le situazioni di fragilità economica dell'utenza**.



Rateizzazioni concesse e % di morosità nel triennio

	2023	2024	2025
% di morosità	7,43%	7,41%	7,10%
Numero delle richieste di rateizzazioni ricevute	3.800	2.903	3.991
Numero delle rateizzazioni concesse	3.800	2.903	3.991
Ammontare delle richieste di rateizzazioni ricevute (€)	5.259.191	3.773.624	8.549.473
Ammontare delle rateizzazioni concesse (€)	5.259.191	3.773.624	8.549.473

Nel periodo considerato si osserva un progressivo miglioramento dell'indicatore relativo alla morosità, che passa dal **7,41% del 2024 al 7,10% del 2025, registrando una contrazione del 4%**. Parallelamente, l'andamento delle rateizzazioni mostra una maggiore variabilità. Dopo una diminuzione nel 2024, sia nel numero delle richieste ricevute sia nell'ammontare complessivo, il 2025 registra una significativa ripresa: le **richieste di rateizzazione raggiungono quota 3.991**, superando i livelli del 2023, mentre l'importo complessivo delle rateizzazioni concesse sale a oltre 8,5 milioni di euro. Un elemento particolarmente rilevante è rappresentato dalla piena corrispondenza tra richieste ricevute e rateizzazioni concesse, sia in termini numerici sia in termini economici, in tutti e tre gli anni considerati. Questo dato evidenzia la capacità della Società di rispondere in modo puntuale alle esigenze manifestate dall'utenza, favorendo soluzioni conciliative e sostenibili prima che le difficoltà di pagamento si traducano in situazioni più critiche.

La gestione del bonus idrico nel triennio

	2023	2024	2025
Numero di richieste trasmesse al gestore automaticamente dal Portale AU per le DSU dell'annualità di riferimento	56.895	26.805	21.007
Numero dei nuclei famigliari - bonus sociale idrico	47.642	11.101	16.623
Importo complessivo - bonus sociale idrico (€)	2.217.965	433.459	1.016.478

Richieste di conciliazione nel triennio

	2023	2024	2025
Numero di richieste di conciliazione	25	18	21
-di cui concluse	24	18	21
-di cui concluse, per cui è stato trovato un accordo	18	16	21
-di cui concluse, per cui non è stato trovato un accordo	6	2	0

Nel triennio 2023-2025, la gestione del **bonus sociale idrico** evidenzia un andamento non lineare, influenzato sia dal numero di richieste trasmesse automaticamente dal Portale AU per le DSU dell'annualità di riferimento, sia dal numero effettivo di nuclei familiari beneficiari dell'agevolazione. Dopo il picco registrato nel 2023, con 56.895 richieste trasmesse e 47.642 nuclei familiari beneficiari, il 2024 mostra una riduzione significativa dei volumi, con 26.805 richieste e 11.101 nuclei interessati. Nel 2025 si osserva invece una ripresa parziale del numero di **famiglie beneficiarie**, che raggiungono quota **16.623**, pur a fronte di un ulteriore calo delle richieste trasmesse dal Portale AU, pari a **21.007**.

Anche l'importo complessivo riconosciuto tramite il bonus sociale idrico segue una dinamica coerente con l'evoluzione dei beneficiari: dai circa 2,2 milioni di euro del 2023 si passa a 433 mila euro nel 2024, per poi risalire a oltre **1 milione di euro** nel 2025. Tale andamento conferma la rilevanza del bonus idrico come misura di sostegno concreto per le famiglie in condizione di disagio economico, pur in presenza di variazioni annuali legate ai flussi informativi, ai requisiti di accesso e alla platea degli aventi diritto.

Accanto agli strumenti di sostegno economico, le procedure di conciliazione rappresentano un ulteriore presidio a tutela dell'utenza e della qualità del rapporto tra gestore e cittadini. Nel triennio considerato, il numero di richieste di conciliazione si mantiene complessivamente contenuto, passando da 25 richieste nel 2023 a 18 nel 2024, per poi attestarsi a **21** nel 2025. Il dato evidenzia una **sostanziale stabilità** e suggerisce una **gestione ordinaria delle controversie** caratterizzata da volumi limitati. Particolarmente positivo risulta l'esito delle procedure concluse: nel 2025, infatti, **tutte le richieste di conciliazione risultano concluse e, per ciascuna di esse, è stato raggiunto un accordo**. Si tratta di un miglioramento rispetto agli anni precedenti, nei quali erano presenti anche casi conclusi senza accordo. L'azzeramento delle conciliazioni chiuse senza accordo nell'anno di rendicontazione evidenzia un **rafforzamento della capacità di dialogo e mediazione** tra la Società e gli utenti, favorendo soluzioni condivise e riducendo il potenziale contenzioso.

Nel 2025, la **tariffa media annua** per un'utenza domestica residente composta da tre componenti, con un consumo annuo pari a 150 mc, risulta pari a **274,61 euro**. Tale importo riflette la struttura della tariffa del Servizio Idrico Integrato, che comprende le **diverse componenti relative ad acquedotto, fognatura e depurazione**, oltre alle **quote fisse** e agli **importi aggiuntivi** previsti dalla normativa di settore, applicati secondo le regole definite dall'Autorità nazionale. Il livello tariffario applicato da Alfa si mantiene contenuto anche nel confronto con i valori di riferimento nazionali e del Nord-Ovest pari rispettivamente a 391,07 euro[3] e 319,91 euro[4].

La tariffa applicata da Alfa si inserisce nel quadro della **tariffa unica**, introdotta a partire dal 1° gennaio 2021, con l'obiettivo di garantire maggiore equità

[3] Fonte: REF, dati 2025 su un campione di 5.976 Comuni, pari a 50,7 milioni di abitanti al netto delle componenti perequative e dell'IVA sulle componenti perequative.

[4] Fonte: REF, dati 2025 su un campione di 2.563 Comuni, pari a 15,3 milioni di abitanti al netto delle componenti perequative e dell'IVA sulle componenti perequative.

tra tutti i Comuni serviti. Tale impostazione consente infatti di assicurare che gli utenti, a parità di servizio e in funzione dei consumi effettivi, siano **soggetti a criteri tariffari omogenei** sull'intero territorio gestito.

Per il profilo di consumo considerato, **la quota variabile** rappresenta la parte della tariffa direttamente collegata ai volumi utilizzati e **comprende 76,89 euro per il servizio di acquedotto, 37,76 euro per il servizio di fognatura e 111,38 euro per il servizio di depurazione**. All'interno del servizio di acquedotto, la tariffa è articolata per scaglioni di consumo, includendo una fascia agevolata e una fascia base, coerentemente con la struttura tariffaria prevista per le utenze domestiche residenti. Alla quota variabile si aggiungono le **quote fisse**, calcolate su base annua e riferite alle tre componenti del servizio, per un importo complessivo pari a **33,78 euro**; tali quote contribuiscono alla copertura dei costi connessi alla disponibilità, alla continuità e alla gestione del servizio, indipendentemente dai volumi effettivamente consumati. Infine, le quote perequative ammontano complessivamente a **14,81 euro annui**.

Privacy

La tutela della privacy e la protezione dei dati personali costituiscono un ambito rilevante per Alfa, anche in considerazione della crescente digitalizzazione dei processi e della quantità di informazioni gestite nello svolgimento delle proprie attività. Nell'ambito dell'analisi di doppia rilevanza, la Società ha infatti identificato come potenziale impatto negativo il mancato rispetto della privacy di dipendenti e utenti che potrebbe derivare dalla perdita o dalla diffusione di dati sensibili, anche a seguito di vulnerabilità dei sistemi informatici o di inadeguati livelli di sicurezza.

Per presidiare tali aspetti, Alfa si è dotata di una specifica **Policy per la Protezione dei dati personali**, attraverso la quale vengono definiti i principi e gli indirizzi adottati per garantire un trattamento corretto e sicuro delle informazioni. A questo documento si affiancano specifiche procedure operative che definiscono le modalità attraverso cui affrontare e gestire eventuali violazioni dei dati personali. L'attenzione alla privacy si traduce nella tutela della riservatezza delle informazioni affidate alla Società e nel loro utilizzo coerente con le finalità per le quali sono state raccolte, nonché nell'adozione di misure volte a

prevenirne la perdita, il furto o un utilizzo improprio.

Alfa monitora i reclami ricevuti in relazione a possibili violazioni della privacy dei propri clienti: nel 2025, sono stati registrati 9 reclami considerati legittimi, rispetto ai 5 del 2024 e ai 7 del 2023. Tutti i reclami considerati legittimi nel triennio sono riconducibili a segnalazioni provenienti da terzi, mentre non sono state rilevate violazioni da parte di enti regolatori in nessuno dei tre esercizi considerati.

L'incremento del numero di reclami costituisce pertanto un elemento da leggere nell'ambito dell'attività di monitoraggio svolta dalla Società, senza che ciò implichi necessariamente il verificarsi di episodi di perdita o sottrazione dei dati. I reclami rappresentano infatti segnalazioni relative alla gestione della privacy che Alfa riconosce come fondate e che possono riguardare una pluralità di aspetti connessi al trattamento dei dati personali.

Reclami ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti nel triennio 2023-2025

	2023	2024	2025
N. totale di reclami legittimi ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	7	5	9
- di cui reclami ricevuti da terzi e considerati legittimi dall'azienda	7	5	9
- di cui violazioni identificate da parte di enti regolatori	0	0	0

In aggiunta, l'Azienda monitora specificamente gli episodi di fuga, furto o perdita dei dati dei clienti, e, anche nel 2025, non sono stati rilevati eventi di questo tipo, confermando il risultato già registrato nei due esercizi precedenti. Il dato assume particolare rilievo alla luce del potenziale impatto individuato dalla Società in relazione alla vulnerabilità dei sistemi informatici e alla conseguente possibile compromissione di dati sensibili.

ESRS-2 APPENDICE B

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 GOV-1 Diversità di genere nel consiglio, paragrafo 21, lettera d)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 13		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione[5], allegato II		Rilevante	2.1.1 Il modello di governance aziendale
ESRS 2 GOV-1 Percentuale di membri indipendenti del consiglio di amministrazione, paragrafo 21, lettera e)			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione[5], allegato II		Non rilevante	

[1] Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2019, relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) (GU L 317 del 9.12.2019, pag. 1)

[2] Regolamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 (regolamento sui requisiti patrimoniali) (GU L 176 del 27.6.2013, pag. 1).

[3] Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE e del regolamento (UE) n. 596/2014 (GU L 171 del 29.6.2016, pag. 1).

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza, paragrafo 30	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 10				Rilevante	2.1.1 Il modello di governance aziendale
ESRS 2 GOV-1 Percentuale di membri indipendenti del consiglio di amministrazione, paragrafo 21, lettera e)			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione[5] , allegato II		Non rilevante	
ESRS 2 GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza, paragrafo 30	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 10				Rilevante	2.1.1 Il modello di governance aziendale

[4] Regolamento (UE) 2021/1119 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 giugno 2021, che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica e che modifica il regolamento (CE) n. 401/2009 e il regolamento (UE) 2018/1999 («Normativa europea sul clima») (GU L 243 del 9.7.2021, pag. 1).

[5] Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione del 17 luglio 2020 che integra il regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la spiegazione nella dichiarazione sull'indice di riferimento del modo in cui i fattori ambientali, sociali e di governance si riflettono in ciascun indice di riferimento fornito e pubblicato (GU L 406 del 3.12.2020, pag. 1).

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate ad attività nel settore dei combustibili fossili, paragrafo 40, lettera d), punto i)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 4	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione [6], tabella 1 – Informazioni qualitative sul rischio ambientale e tabella 2 – Informazioni qualitative sul rischio sociale	Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non rilevante	
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla produzione di sostanze chimiche, paragrafo 40, lettera d), punto ii)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 9		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione , allegato II		Non rilevante	

[6] Regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, del 30 novembre 2022, che modifica le norme tecniche di attuazione stabilite dal regolamento di esecuzione (UE) 2021/637 per quanto riguarda l'informativa sui rischi ambientali, sociali e di governance (GU L 324 del 19.12.2022, pag. 1).

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 SBM-1 Partecipazione ad attività connesse ad armi controverse, paragrafo 40, lettera d), punto iii)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 14		Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non rilevante	
ESRS 2 SBM-1 Coinvolgimento in attività collegate alla coltivazione e alla produzione di tabacco, paragrafo 40, lettera d), punto iv)			Articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non rilevante	
ESRS E1-1 Piano di transizione per conseguire la neutralità climatica entro il 2050, paragrafo 14				Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119	Rilevante	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali

[7] Regolamento delegato (UE) 2020/1818 della Commissione, del 17 luglio 2020, che integra il regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme minime per gli indici di riferimento UE di transizione climatica e per gli indici di riferimento UE allineati con l'accordo di Parigi (GU L 406 del 3.12.2020, pag. 17).

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-1 Imprese escluse dagli indici di riferimento allineati con l'accordo di Parigi, paragrafo 16, lettera g)		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua	Articolo 12, paragrafo 1, lettere a d) a g), e paragrafo 2, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	
ESRS E1-4 Obiettivi di riduzione delle emissioni di GES, paragrafo 34	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 4	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Articolo 6 del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Rilevante	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-5 Consumo di energia da combustibili fossili disaggregato per fonte (solo settori ad alto impatto climatico), paragrafo 38	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 e allegato I, tabella 2, indicatore n. 5				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile
ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico, paragrafo 37	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile
ESRS E1-5 Intensità energetica associata con attività in settori ad alto impatto climatico, paragrafi da 40 a 43	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 6				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-5 Consumo di energia da combustibili fossili disaggregato per fonte (solo settori ad alto impatto climatico), paragrafo 38	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5 e allegato I, tabella 2, indicatore n. 5				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile
ESRS E1-5 Consumo di energia e mix energetico, paragrafo 37	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 5				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile
ESRS E1-5 Intensità energetica associata con attività in settori ad alto impatto climatico, paragrafi da 40 a 43	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 6				Rilevante	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-6 Emissioni lorde di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES, paragrafo 44	Allegato I, tabella 1, indicatori nn. 1 e 2	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 1: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: Qualità creditizia delle esposizioni per settore, emissioni e durata residua	Articolo 5, paragrafo 1, articolo 6 e articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Rilevante	3.1.3 La misurazione e il monitoraggio delle emissioni GHG

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-6 Intensità delle emissioni lorde di GES, paragrafi da 53 a 55	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 3	Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione, modello 3: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: metriche di allineamento	Articolo 8, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Rilevante	3.1.3 La misurazione e il monitoraggio delle emissioni GHG
ESRS E1-7 Assorbimenti di GES e crediti di carbonio, paragrafo 56				Articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2021/1119	Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-9 Esposizione del portafoglio dell'indice di riferimento verso rischi fisici legati al clima, paragrafo 66			Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818 e allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non rilevante	
ESRS E1-9 Disaggregazione degli importi monetari per rischio fisico acuto e cronico, paragrafo 66, lettera a) **ESRS E1-9 Posizione delle attività significative a rischio fisico rilevante, paragrafo 66, lettera c)**		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punti 46 e 47 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; modello 5: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio fisico connesso ai cambiamenti climatici: esposizioni soggette al rischio fisico			Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS E1-9 Ripartizione del valore contabile dei suoi attivi immobiliari per classi di efficienza energetica, paragrafo 67, lettera c)		Articolo 449 bis del regolamento (UE) n. 575/2013; punto 34 del regolamento di esecuzione (UE) 2022/2453 della Commissione; Modello 2: Portafoglio bancario – Indicatori del potenziale rischio di transizione connesso ai cambiamenti climatici: prestiti garantiti da beni immobili – Efficienza energetica delle garanzie reali			Non rilevante	
ESRS E1-9 Grado di esposizione del portafoglio a opportunità legate al clima, paragrafo 69			Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS E2-4 Quantità di ciascun inquinante che figura nell'allegato II del regolamento E-PRTR (registro europeo delle emissioni e dei trasferimenti di sostanze inquinanti) emesso nell'aria, nell'acqua e nel suolo, paragrafo 28	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 8; allegato I, tabella 2, indicatore n. 2; allegato 1, tabella 2, indicatore n. 1; allegato I, tabella 2, indicatore n. 3				Rilevante	Non rendicontato a causa di dati non disponibili per il 2025
ESRS E3-1 Acque e risorse marine, paragrafo 9	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 7				Rilevante	3.3.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica
ESRS E3-1 Politica dedicata, paragrafo 13	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 8				Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS E3-1 Sostenibilità degli oceani e dei mari paragrafo 14	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12				Non rilevante	
ESRS E3-4 Totale dell'acqua riciclata e riutilizzata, paragrafo 28, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.2				Non rilevante	
ESRS E3-4 Consumo idrico totale in m3 rispetto ai ricavi netti da operazioni proprie, paragrafo 29	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 6.1				Non rilevante	
ESRS 2 - SBM–3 - E4 paragrafo 16, lettera a), punto i)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 7				Non rilevante	
ESRS 2 - SBM–3 - E4 paragrafo 16, lettera b)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 10				Non rilevante	
ESRS 2 - SBM–3 - E4 paragrafo 16, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 14				Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro[2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS E4-2 Politiche o pratiche agricole/di utilizzo del suolo sostenibili, paragrafo 24, lettera b)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 11				Non rilevante	
ESRS E4-2 Pratiche o politiche di utilizzo del mare/ degli oceani sostenibili, paragrafo 24, lettera c)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 12				Non rilevante	
ESRS E4-2 Politiche volte ad affrontare la deforestazione, paragrafo 24, lettera d)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 15				Non rilevante	
ESRS E5-5 Rifiuti non riciclati, paragrafo 37, lettera d)	Allegato I, tabella 2, indicatore n. 13				Rilevante	3.5.2 Analisi e valorizzazione dei rifiuti
ESRS E5-5 Rifiuti pericolosi e rifiuti radioattivi, paragrafo 39	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 9				Rilevante	3.5.2 Analisi e valorizzazione dei rifiuti
ESRS 2 – SBM3 – S1 Rischio di lavoro forzato, paragrafo 14, lettera f)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 13				Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 – SBM3 – S1 Rischio di lavoro minorile, paragrafo 14, lettera g)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 12				Non rilevante	
ESRS S1-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 20	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Non rilevante	
ESRS S1-1 Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 21			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non rilevante	
ESRS S1-1 Procedure e misure per prevenire la tratta di esseri umani, paragrafo 22	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 11				Non rilevante	
ESRS S1-1 Politica di prevenzione o sistema di gestione degli infortuni sul lavoro, paragrafo 23	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 1				Rilevante	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro
ESRS S1-3 Meccanismi di trattamento dei reclami/delle denunce, paragrafo 32, lettera c)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 5				Rilevante	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante /Non rilevante	Paragrafo
ESRS S1-14 Numero di decessi e numero e tasso di infortuni connessi al lavoro, paragrafo 88, lettere b) e c)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 2		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Rilevante	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro
ESRS S1-14 Numero di giornate perdute a causa di ferite, infortuni, incidenti mortali o malattie, paragrafo 88, lettera e)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 3				Rilevante	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro
ESRS S1-16 Divario retributivo di genere non corretto, paragrafo 97, lettera a)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 12		Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Rilevante	4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità
ESRS S1-16 Eccesso di divario retributivo a favore dell'amministratore delegato, paragrafo 97, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 8				Rilevante	4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità
ESRS S1-17 Incidenti legati alla discriminazione, paragrafo 103, lettera a)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 7				Rilevante	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro
ESR S1-17 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e OCSE, paragrafo 104, lettera a)	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10 e allegato I, tabella 3, indicatore n. 14		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS 2 SBM-3 – S2 Grave rischio di lavoro minorile o di lavoro forzato nella catena del lavoro, paragrafo 11, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 12 e 13				Non rilevante	
ESRS S2-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 17	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Non rilevante	
ESRS S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore, paragrafo 18	Allegato I, tabella 3, indicatori nn. 11 e 4				Rilevante	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore
ESRS S2-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 19	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS S2-1 Politiche in materia di dovuta diligenza sulle questioni oggetto delle convenzioni fondamentali da 1 a 8 dell'Organizzazione internazionale del lavoro, paragrafo 19			Regolamento delegato (UE) 2020/1816 della Commissione, allegato II		Non rilevante	
ESRS S2-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani nella sua catena del valore a monte e a valle, paragrafo 36	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Non rilevante	
ESRS S3-1 Impegni politici in materia di diritti umani, paragrafo 16	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Non rilevante	
ESRS S3-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, dei principi dell'OIL o delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS S3-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 36	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Non rilevante	
ESRS S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali, paragrafo 16	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 9 e allegato I, tabella 1, indicatore n. 11				Rilevante	4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti
ESRS S4-1 Mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e delle linee guida dell'OCSE, paragrafo 17	Allegato I, tabella 1, indicatore n. 10		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816 e articolo 12, paragrafo 1, del regolamento delegato (UE) 2020/1818		Non rilevante	
ESRS S4-4 Problemi e incidenti in materia di diritti umani, paragrafo 35	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 14				Non rilevante	
ESRS G1-1 Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione, paragrafo 10, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 15				Rilevante	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività

Obbligo di informativa ed elemento d'informazione corrispondente	Riferimento SFDR[1]	Riferimento terzo pilastro [2]	Riferimento regolamento sugli indici di riferimento[3]	Riferimento normativa dell'UE sul clima[4]	Rilevante/ Non rilevante	Paragrafo
ESRS G1-1 Protezione degli informatori, paragrafo 10, lettera d)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 6				Rilevante	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività
ESRS G1-4 Ammende inflitte per violazioni delle leggi contro la corruzione attiva e passiva, paragrafo 24, lettera a)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 17		Allegato II del regolamento delegato (UE) 2020/1816		Non rilevante	
ESRS G1-4 Norme di lotta alla corruzione attiva e passiva, paragrafo 24, lettera b)	Allegato I, tabella 3, indicatore n. 16				Rilevante	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività

IRO-2 INDICE DEI CONTENUTI

La valutazione della rilevanza ha portato all'identificazione degli IRO rilevanti della Società associati alle questioni di sostenibilità elencate dagli ESRS (ESRS 1, AR 16). Il criterio generale seguito per determinare la rilevanza dei singoli elementi di informazione è stato il seguente: **la Società ha preso in considerazione tutti gli elementi di informazione contenuti nei principi tematici corrispondenti a questioni di sostenibilità associate a IRO risultati rilevanti a seguito della valutazione della rilevanza**. Gli unici elementi di informazione che non sono stati divulgati nella presente Dichiarazione sulla sostenibilità sono quelli non applicabili in quanto non pertinenti per le attività condotte dalla Società.



Indice dei contenuti – IRO-2
Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
ESRS 2 Informazioni generali		
BP-1 – Criteri generali per la redazione delle dichiarazioni sulla sostenibilità	Nota metodologica	
BP-2 – Informativa in relazione a circostanze specifiche	Nota metodologica	
GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
GOV-2 – Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
GOV-3 – Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
GOV-4 – Dichiarazione sul dovere di diligenza	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
SBM-1 – Strategia, modello aziendale e catena del valore	1.1 Lo sviluppo di Alfa Varese nel tempo: un percorso di crescita e di successo 1.2 Il mondo di Alfa Varese: la gestione dell'acqua a 360 gradi 1.3 La sostenibilità: un vantaggio competitivo concreto	
SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori di interessi	1.4 Le attività di stakeholder engagement	
SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
ESRS 2 Informazioni generali		
IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	
IRO-2 – Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	Indice dei contenuti	
ESRS E1 Cambiamenti climatici		
E1 GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
E1-1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali	
E1 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai cambiamenti climatici	
GOV-5 – Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	
E1 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali	
E1-2 Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali	
E1-3 Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali	
E1-4 Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	3.1.1 L'impegno per contenere l'innalzamento delle temperature globali	
E1-5 Consumo di energia e mix energetico	3.1.2 Gestione energetica attenta e responsabile	
E1-6 Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	3.1.3 La misurazione e il monitoraggio delle emissioni GHG	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
ESRS E2 Inquinamento		
E2 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati all'inquinamento	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	
E2-1 Politiche relative all'inquinamento	3.2.1 L'approccio alla gestione responsabile degli inquinanti	
E2-2 Azioni e risorse connesse all'inquinamento	3.2.1 L'approccio alla gestione responsabile degli inquinanti	
E2-3 Obiettivi connessi all'inquinamento	3.2.1 L'approccio alla gestione responsabile degli inquinanti	
ESRS E3 Acque e risorse marine		
E3 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati alle acque e alle risorse marine	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	
E3-1 Politiche connesse alle acque e alle risorse marine	3.1.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica	
E3-2 Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine	3.1.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica	
E3-3 Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine	3.1.1 Gli strumenti per incentivare l'utilizzo sostenibile della risorsa idrica	
E3-4 Consumo idrico	3.2.2. La tipologia di inquinanti gestiti e il controllo degli scarichi 3.3.2 I processi di prelievo e distribuzione	
ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi		
E4-1 Piano di transizione e attenzione alla biodiversità e agli ecosistemi nella strategia e nel modello aziendale	3.4.2 Il progetto AIBIOrelle	
E4 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alla biodiversità	
E4 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi alla biodiversità e agli ecosistemi	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi		
E4-3 Azioni e risorse relative alla biodiversità e agli ecosistemi	3.4.2 Il progetto AlBIOrelle	
E4-5 Metriche d'impatto relative ai cambiamenti della biodiversità e degli ecosistemi	3.4.1 Gli asset di Alfa Varese in aree sensibili sotto il profilo della biodiversità	
ESRS E5 Uso delle risorse ed economia circolare		
E5 IRO-1 Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	1.5 L'identificazione dei temi ESG rilevanti: la materialità come filtro operativo	
E5-1 Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	3.5.1 La volontà di favorire il recupero e il riutilizzo delle risorse	
E5-2 Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	3.5.1 La volontà di favorire il recupero e il riutilizzo delle risorse	
E5-3 Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	3.5.1 La volontà di favorire il recupero e il riutilizzo delle risorse	
E5-5 Flussi di risorse in uscita	3.5.2 Analisi e valorizzazione dei rifiuti	
ESRS S1 Forza lavoro propria		
S1 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	1.4 Le attività di stakeholder engagement	
S1 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alla forza lavoro propria	
S1-1 Politiche relative alla forza lavoro propria	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante 4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	
S1-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante 4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	
S1-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante 4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
S1-4 Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante 4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	
S1-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	4.1.1 La valorizzazione delle risorse umane: ascolto e presenza costante 4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	
S1-6 Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti	
S1-7 Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti	
S1-8 Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti	
S1-9 Metriche della diversità	4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità	
S1-10 Salari adeguati	4.1.2 La suddivisione e le caratteristiche dei dipendenti	
S1-11 Protezione sociale	4.1.4 Il programma di welfare	
S1-12 Persone con disabilità	4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità	
S1-13 Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	4.1.6 La crescita e lo sviluppo continuo del personale	
S1-14 Metriche di salute e sicurezza	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	
S1-15 Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	4.1.4 Il programma di welfare	
S1-16 Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)	4.1.3 Una cultura inclusiva e rispettosa delle diversità	
S1-17 Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	4.1.5 Prevenzione e protezione: un ambiente di lavoro sano e sicuro	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
ESRS S2 Lavoratori nella catena del valore		
S2 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	1.4 Le attività di stakeholder engagement	
S2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai lavoratori nella catena del valore	
S2-1 Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore	
S2-2 Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore	
S2-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore	
S2-4 Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore	
S2-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	4.2.2 L'approccio di Alfa Varese alla gestione dei lavoratori nella catena del valore	
ESRS S3 Comunità interessate		
S3 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	1.4 Le attività di stakeholder engagement	
S3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi alle comunità interessate	
S3-1 Politiche relative alle comunità interessate	4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti	
S3-2 Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti	4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
S3-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni	4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti	
S3-4 Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni	4.3.2 Le attività di comunicazione e il coinvolgimento attivo delle scuole	
S3-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	4.3.1 Relazione con le comunità locali e i territori serviti	
ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali		
S4 SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	1.4 Le attività di stakeholder engagement	
S4 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	La gestione degli impatti, rischi e opportunità relativi ai consumatori e utilizzatori finali	
S4-1 Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti	
S4-2 Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti	
S4-3 Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti	
S4-4 Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni	3.2.2. La tipologia di inquinanti gestiti e il controllo degli scarichi 4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti	

Obbligo di informativa	Paragrafo	Note
S4-5 Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	4.4.1 Le prassi di gestione e coinvolgimento degli utenti serviti	
ESRS G1 Condotta delle imprese		
G1 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	2.1.1 Il modello di governance aziendale	
G1-1 Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività	
G1-2 Gestione dei rapporti con i fornitori	4.2.1 I fornitori di Alfa Varese	
G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività	
G1-4 Casi accertati di corruzione attiva o passiva	2.1.2 Le linee guida e i sistemi aziendali per la gestione delle attività	
G1-6 Prassi di pagamento	4.2.1 I fornitori di Alfa Varese	

Alfa S.r.l. Società a responsabilità limitata

Via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

Tel.: +39 0331 226.766 | Fax: +39 0331 226.707

info@alfavarese.it | pec@pec.alfavarese.it

www.alfavarese.it | www. alfanotizie.it

Alfa Varese | Alfa Notizie


alfa
L'ACQUA DELLA PROVINCIA DI VARESE