



Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato redatto e sviluppato dall'area *HR & Sostenibilità* e dall'ufficio *Comunicazione*.

Pubblicato nel luglio 2024.

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: Cascate di Ferrera, Varese

EDITING E IMPAGINAZIONE



parallelo[®]

prodotti da scaricare di casa

www.parallelolab.com



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2023



Gentili Stakeholder,

nel corso degli ultimi anni Alfa ha fatto dei **principi di sostenibilità** la propria stella polare, integrandoli nella sua strategia di crescita e nella sua progettualità.

Il **primo Bilancio di Sostenibilità dell'azienda** che oggi siamo pronti a condividere con voi ne è la prova tangibile, capace di dimostrare nei fatti come il rispetto dell'ambiente, il risparmio idrico ed energetico e la tutela dei cittadini e dei lavoratori abbiano caratterizzato tutti i nostri investimenti e le nostre attività.

Dal **superamento di pesanti infrazioni comunitarie** che gravavano sul territorio agli investimenti a sostegno della **ricerca perdite via satellite**, per ridurre lo spreco idrico; **dall'attivazione delle prese a lago** alla **realizzazione di interconnessioni** capaci di garantire acqua potabile in tutti i comuni anche nei periodi di maggiore siccità; senza dimenticare le **attività nelle scuole**, volte a educare e a sensibilizzare bambini e ragazzi. Un percorso lungo quello che abbiamo compiuto negli ultimi anni, a tratti in salita, ma che ci ha regalato grandi soddisfazioni.

E ora? Guardando al futuro siamo certi che saremo sempre più chiamati a rispondere alle sfide del nostro tempo, come il cambiamento climatico; l'obsolescenza delle infrastrutture; la sicurezza; la transizione energetica; il consumo di risorse vitali. E proprio grazie ai nostri asset e al percorso di crescita delle competenze intrapreso, siamo pronti a giocare un ruolo da protagonista nel settore.

Decisivi saranno anche i **18 milioni in arrivo dal PNRR**, che permetteranno **l'installazione di più di 100 mila contatori intelligenti in 56 comuni della provincia di Varese**, ma altresì la digitalizzazione e la mappatura della rete idrica, con lo scopo di ridurre al minimo la dispersione di acqua potabile.

Alfa ha fatto tanta strada, dunque. E **non ha nessuna intenzione di smettere di crescere**. A rendere possibile il suo sviluppo sono stati e sono tutt'oggi i suoi **400 (e oltre) dipendenti**: a tutte le donne e a tutti gli uomini dell'azienda, dunque, rivolgiamo un ringraziamento sentito. È dalle loro competenze e dalla loro dedizione quotidiana, infatti, che derivano i risultati che abbiamo conseguito.

E poi, **un ringraziamento va al territorio**: ai sindaci (soci di Alfa) che hanno creduto nei progetti e nell'impegno dell'azienda e hanno deciso di sostenerla, anche nei momenti più difficili.

È proprio **grazie all'impegno di tutti** che Alfa è giunta fino a qui. Ed è sempre con lo stesso impegno che si sente pronta ad **affrontare nuove sfide**, per un **futuro ogni giorno più sostenibile** e più attento alle esigenze dell'ambiente e delle persone.

Paolo Mazzucchelli
Presidente Alfa Srl

Alfa e gli SDGs dell'ONU

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs**.

Alfa li ha fatti propri, ispirando il proprio operato e proprio per questo ha identificato gli obiettivi che meglio rappresentano il proprio impegno per la sostenibilità e che guidano le azioni e le decisioni societarie.

Gli obiettivi sono stati suddivisi in 3 aree principali: **l'Ambiente, il Sociale e la Governance**.

Ambiente



Sociale



Governance





Indice

Alfa e gli SDGs dell'ONU	5
1. Chi Siamo	9
1.1 Storia	10
1.2 Servizi e valore per il territorio	12
1.3 Mission e Vision	16
1.4 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder	20
1.5 Impact Materiality	24
2. Trasparenza e integrità della governance	33
2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	34
2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	38
2.3 La gestione dei rischi non finanziari	42
2.4 Approvvigionamento responsabile	46
3. Acqua, una gestione circolare	51
3.1 Dalla sorgente al rubinetto: prelievi idrici e servizio di acquedotto	56
3.2 La qualità dell'acqua potabile	62
3.3 Dallo scarico alla rigenerazione: la restituzione all'ambiente	66
3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	70
4. Lotta al cambiamento climatico	73
4.1 Energia	74
4.2 Riduzione dei consumi energetici	76
4.3 Emissioni	78
5. Tutela e sviluppo del capitale umano	81
5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	82
5.2 Valorizzazione delle competenze	96
5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	100
6. Supporto alla comunità	107
6.1 Valorizzazione del territorio e ascolto della cittadinanza	108
6.2 Affidabilità e qualità del servizio clienti	118
Nota metodologica	122



1. Chi Siamo

1.1 Storia

Alfa è stata fondata nel 2015 in provincia di Varese attraverso l'affidamento della Conferenza dei Comuni dell'omonima provincia con l'obiettivo di creare un'unica società responsabile della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ambito territoriale, attraverso l'aggregazione delle diverse società di piccole dimensioni, spesso gestite a livello molto locale, operanti nel Varesotto e in precedenza incaricate del servizio per i singoli comuni o per territori relativamente limitati.

Fin dai primi anni di attività, Alfa ha avviato un progetto di espansione acquisendo la gestione delle aziende operanti nel settore idrico. Ciò ha permesso una rapida e significativa crescita sia nel numero di dipendenti sia nelle infrastrutture sotto il suo controllo, contribuendo anche all'aumento del proprio valore e dell'importanza all'interno della comunità varesina.

Il 2019 ha segnato un anno di importanti cambiamenti. Oltre a proseguire nel processo di integrazione delle attività acquisite negli anni precedenti e a subentrare in altre gestioni, l'azienda ha creato una collaborazione strategica con altri gestori del servizio idrico operanti in Lombardia. In particolare, nel mese di ottobre dello stesso anno è stato definito un accordo con CAP Holding, responsabile per la gestione idrica nel territorio della Città

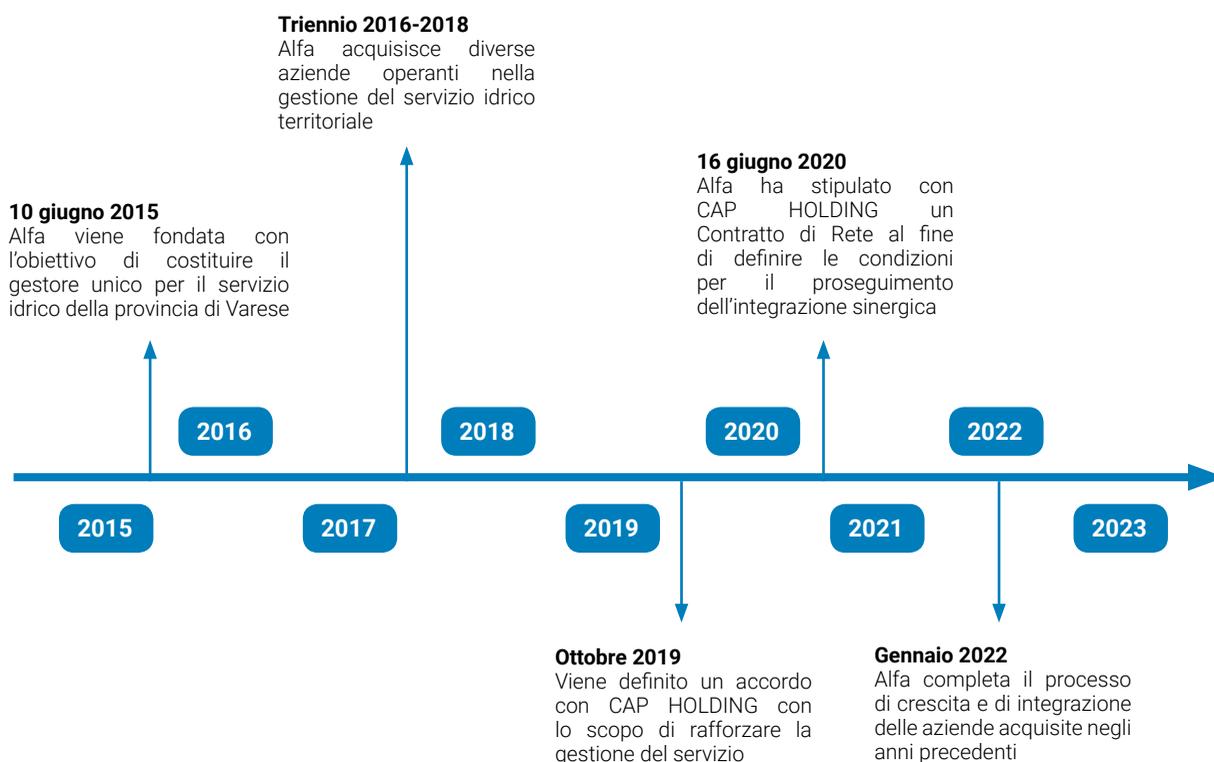
Metropolitana di Milano, con lo scopo di rafforzare la gestione pubblica delle risorse idriche, promuovere sinergie con una società già strutturata a tal fine e gestire in modo integrato uno dei bacini idrici più importanti in Lombardia. La collaborazione ha permesso di ridare impulso alla strategia di sviluppo di Alfa. Infatti, a metà del 2020, è stato stipulato un contratto di rete con CAP Holding per definire il proseguimento dell'integrazione sinergica dei rispettivi apparati organizzativi, al fine di rendere più efficiente la gestione del servizio idrico, condividere competenze, tecnologie, realizzare economie di scala e creare un gruppo di lavoro altamente qualificato per affrontare le sfide per raggiungere i traguardi previsti dall'agenda ONU 2030 per un futuro migliore e più sostenibile per tutti. Questo accordo ha permesso ad Alfa di accelerare le attività di incorporazione di sei società "ecologiche" che coprivano la gran parte del territorio di Varese per quanto riguarda l'area di depurazione delle acque reflue.

Nel 2021 Alfa ha continuato l'attività di superamento delle gestioni comunali sia nell'area dell'acqua potabile, assumendo in particolare la gestione in oltre dieci nuovi comuni, sia nell'area della depurazione delle acque reflue. A ciò si è aggiunta la gestione dei servizi di fognatura di cento comuni della

provincia.

La crescita e l'integrazione delle aziende acquisite sono state sostanzialmente completate nel 2022 con l'incorporazione delle attività di gestione idrica di altre due società, segnando così il primo anno di piena attività della struttura consolidata.

Oggi, Alfa è una realtà importante nella gestione del ciclo idrico, non solamente per la provincia di Varese. Nel 2023 ha gestito il servizio per oltre mezzo milione di abitanti, mantenendo sempre un importante rapporto con il territorio, fondamentale per il suo sviluppo sostenibile e responsabile.



1.2 Servizi e valore per il territorio

Alfa riveste il ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato all'interno della provincia di Varese, avendo la competenza di gestione di tutte le fasi del ciclo idrico. La società è responsabile del servizio di captazione, potabilizzazione e distribuzione idrica per 101 comuni, della gestione delle reti fognarie per 135 comuni e del funzionamento degli impianti di depurazione a servizio di 150 comuni. L'erogazione del servizio è assicurata attraverso un'ampia rete di infrastrutture che si estende su tutto il territorio provinciale. In dettaglio, Alfa gestisce:

- 4.312 km di acquedotto, di cui 465 circa di infrastrutture da adduzione, e la parte restante di infrastrutture per la distribuzione;
- 663 impianti di captazione;
- 78 impianti di depurazione.

Tramite tali infrastrutture Alfa riesce a servire un totale di 214.165 utenze. La popolazione servita ammonta al 2023

a 648.673 cittadini. Al fine di garantire l'adeguatezza degli interventi e dei servizi offerti, ai fini operativi la Provincia di Varese viene suddivisa in tre aree geografiche:

- Area Nord caratterizzata da aree montuose e poco urbanizzate;
- Area Centro caratterizzata dalla presenza dei laghi e da alcuni picchi di utenza concentrati stagionalmente;
- Area Sud caratterizzata da aree pianeggianti e fortemente urbanizzate.

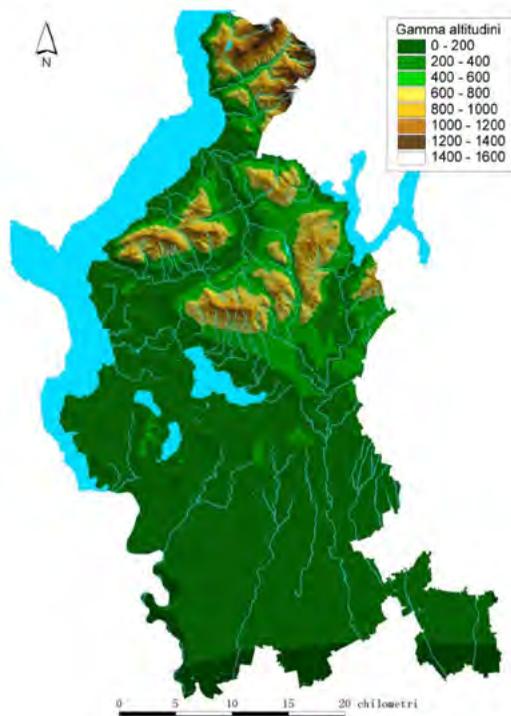
L'interconnessione con il territorio rappresenta per Alfa uno dei valori portanti delle sue attività e del suo sviluppo. Infatti, Alfa si impegna ad andare oltre il ruolo di semplice fornitore di servizi, cercando di essere un attore attivo e positivo all'interno della comunità. Questo si manifesta, in primo luogo, sia attraverso il miglioramento del servizio clienti sia mantenendo alti standard di qualità.

4.312 km
DI ACQUEDOTTO

663
IMPIANTI DI CAPTAZIONE

648.673
CITTADINI SERVITI

78
IMPIANTI DI DEPURAZIONE



Alfa riconosce i suoi clienti e gli altri stakeholders non solo come utenti a cui offrire un servizio ma partner con cui interagire e collaborare per affrontare le grandi sfide, come il cambiamento climatico, e per realizzare la sua missione. Per questo motivo, Alfa ritiene fondamentale collaborare con scuole, associazioni e università. Nel

2023, l'evento 'L'acqua siAMO noi!', realizzato insieme a Legambiente, ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i giovani alle tematiche del consumo responsabile e del risparmio idrico. Queste iniziative non sono rivolte esclusivamente alla formazione dei giovani, ma anche allo sviluppo di tecnologie e processi per ottimizzare il servizio e ridurre l'impronta ecologica. Un esempio di questa duplice direzione è la partnership con il Politecnico di Milano, con cui Alfa ha istituito un dottorato incentrato sullo sviluppo di tecniche sostenibili.

Il ruolo dell'azienda è importante anche per la promozione del turismo locale. Infatti, la società ha sviluppato progetti per tutelare e valorizzare le bellezze del territorio della Provincia di Varese e promuovere al tempo stesso la cultura dell'acqua, considerato un bene comune e prezioso per la vita, con iniziative pubbliche e aperte a tutti. Nel 2023, Alfa ha promosso oltre 25 visite guidate e laboratori gratuiti per supportare e far conoscere i patrimoni presenti nel territorio varesotto

Inoltre, l'impegno della società è rivolto anche alla conservazione e allo sviluppo dell'ambiente. Un esempio significativo è il progetto 'CdForNATURE', avviato nel mese di aprile del 2023, il quale mira a valorizzare

i servizi ecosistemici all'interno del Parco Campo dei Fiori, con l'obiettivo di preservare la biodiversità.

Questa profonda relazione si traduce anche nella generazione di ricchezza e nella contribuzione alla crescita del territorio in cui Alfa opera. La creazione di valore per il proprio territorio e per gli stakeholder, i quali sono direttamente coinvolti nelle attività e nello sviluppo aziendale, avviene attraverso diverse attività. In primo luogo, nel 2023, Alfa ha mantenuto rapporti lavorativi con 419 persone, la maggior parte con contratti

a tempo determinato e ha assunto oltre 70 persone. In aggiunta, durante la valutazione dei fornitori, realizzata tramite procedure di appalto, si privilegia la selezione di piccole imprese locali, con l'intento di supportare l'economia del territorio varesino. Tuttavia, la performance economica dell'azienda e la sua capacità di creare valore per gli stakeholder sono direttamente influenzate dallo sviluppo del settore in cui è attiva.

Nel 2023, il valore economico direttamente generato che rappresenta i ricavi generati dall'attività, è stato pari a € 126.664.000, in

	unità di misura	2021	2022	2023
Valore economico generato	k€	116.628	128.887	128.664
Valore economico distribuito	k€	89.325	116.638	107.929
Costi operativi	k€	68.452	97.172	81.087
Valore distribuito ai dipendenti	k€	15.427	20.075	22.152
Valore distribuito ai fornitori di capitale	k€	580	895	2.517
Valore distribuito alla P.A.	k€	4.827	1.586	2.082
Valore distribuito alla comunità	k€	38	82	92
Valore economico trattenuto	k€	27.303	12.249	18.735

1 Il termine "distribuito" fa riferimento alla denominazione prevista dagli Standard del Global Reporting Initiative (GRI), utilizzati per la redazione del presente documento. Si precisa che Alfa, in quanto società in-house, non distribuisce utili sottoforma di dividendi agli azionisti ma reinveste queste somme nel miglioramento e nello sviluppo dell'azienda.

crescita nel corso del triennio dell'8,6%. In relazione al valore economico distribuito¹, inteso come costi operativi, salari e benefit dei dipendenti, pagamenti a fornitori di capitale, pagamenti sotto forma di tassazione e contributi a favore della comunità, si registra nel 2023 una riduzione del 7,5% rispetto all'anno precedente, dovuta principalmente alla diminuzione dei costi per servizi e degli oneri diversi di gestione. Tuttavia, in virtù della crescita del personale, i relativi costi salariali sono incrementati del 10% circa.

In relazione alla natura di società in

house, il valore economico trattenuto² da Alfa nel 2023 è aumentato del 53%, in relazione all'estensione e al miglioramento del valore dei servizi forniti. Poiché le attività delle società in house sono finalizzate a rispondere alle necessità specifiche degli enti a cui appartengono, ogni miglioramento nei servizi forniti si traduce in benefici diretti per la comunità.

L'aumento del valore economico trattenuto riflette dunque gli investimenti effettuati a favore dell'erogazione di servizi pubblici di qualità superiore.



Porto vecchio, Luino (VA)

² Il valore economico trattenuto o "non distribuito" è calcolato secondo lo Standard GRI come differenza tra il valore economico generato e quello distribuito agli stakeholder.

1.3 Mission e Vision

Alfa lavora quotidianamente seguendo e perseverando la tutela della qualità e quantità dell'acqua. Infatti, tutte le acque superficiali e sotterranee sono di dominio pubblico e rappresentano una risorsa fondamentale che l'azienda si impegna a fornire ai territori serviti e a restituire all'ambiente depurata da eventuali contaminanti.

Consapevole della responsabilità di gestire una risorsa naturale essenziale per la vita e per il pianeta, Alfa ha tra i propri obiettivi principali quello di promuovere una cultura dell'acqua che favorisca l'utilizzo sostenibile di questa risorsa vitale, nel rispetto della solidarietà e della tutela di un diritto umano universale, garantendo anche la disponibilità futura in termini di quantità, qualità e continuità.

La visione strategica ruota attorno a tre punti cardine, ampiamente condivisi con gli

stakeholder, quali:

IL SERVIZIO: miglioramento continuo della qualità dell'acqua attraverso trasparenza ed innovazione;

IL PROCESSO: attenta e puntuale salvaguardia di salute ed ambiente;

L'ORGANIZZAZIONE: efficacia ed efficienza nella gestione delle risorse mediante il dialogo e l'inclusione della comunità.

Con l'intento di ufficializzare il suo impegno, Alfa adotta una Politica Integrata che viene mantenuta costantemente aggiornata di pari passo con la crescita e gli obiettivi della società. Questa identifica e definisce i valori dell'azienda, gli obiettivi che si prefigge e la propria visione.



Lago di Varese

La politica integrata: il nostro impegno

Ci impegniamo a perseguire i seguenti obiettivi, nell'ottica di un continuo miglioramento:

SODDISFAZIONE DELLA PROPRIA CLIENTELA: risposte efficaci, soddisfazione delle esigenze, comunicazione rapida e puntuale, salubrità dell'acqua e rispetto dei requisiti dell'utente;

GARANZIA DI ELEVATI STANDARD QUALITATIVI: criteri sempre più stringenti e puntuali, atti all'ottenimento di elevata efficienza ed efficacia economica;

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE: economiche, umane e tecnologiche. Monitoraggio economico-finanziario, valorizzazione delle persone quali vero patrimonio della società, utilizzo di aggiornati sistemi tecnologici e formativi, monitoraggio della qualità delle acque con il proprio laboratorio interno, programmi di miglioramento continuo;

SALUTE E SICUREZZA: garantire le condizioni di salute e sicurezza dei propri lavoratori impegnandosi a

eliminare i pericoli e a ridurre i rischi, a rispettare i requisiti normativi e a favorire la consultazione e partecipazione dei lavoratori, l'adozione di programmi di formazione continua ed addestramento;

SALVAGUARDIA DI AMBIENTE E TERRITORIO: miglioramento dei processi di potabilizzazione e di depurazione, riduzione dell'impatto ambientale, contenimento delle perdite idriche e riduzione dei consumi energetici e di emissione di CO₂, rispetto dei requisiti normativi ambientali;

RESPONSABILITÀ SOCIALE: promozione dei valori di etica aziendale, correttezza, lealtà e rispetto di tutti i lavoratori, sia all'interno dell'Organizzazione ALFA che nei confronti dei propri stakeholders, delle disposizioni normative e delle convenzioni internazionali applicabili in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori, conformemente alle disposizioni del

Codice Etico e ai principi dello Standard SA 8000.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO: utilizzo di standard internazionali in materia di gestione della qualità dei servizi erogati (ISO 9001), nonché per l'accreditamento del laboratorio interno (ISO 17025), della salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001), ambientali (ISO 14001) e di responsabilità sociale (SA 8000), implementando un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;

POLICY DI IMPEGNO PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE AI SENSI DELLA NORMA UNI ISO 37001:2016: atto a presidiare le tematiche relative alla prevenzione della corruzione, all'interno della quale sono definiti i valori, principi e responsabilità in materia di lotta alla corruzione al fine di intraprendere ed attuare una costante attività di monitoraggio.

MODELLO ORGANIZZATIVO, GESTIONALE E DI CONTROLLO: conformità dei processi, rispetto degli standard etici e legislativi previsti dal D.Lgs 231/2001;

APPARTENENZA E COINVOLGIMENTO: coinvolgimento dei propri collaboratori in processi decisionali, elevata professionalità da parte degli stessi, vista l'estrema vastità e frammentazione del territorio di appartenenza.

1.4 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder

Essendo la comunità uno dei pilastri di Alfa, l'ascolto del territorio è considerato fondamentale per il corretto sviluppo dell'azienda. Per questo motivo, e per la corretta rendicontazione del bilancio di sostenibilità, sono stati identificati attraverso un'analisi approfondita gli stakeholder, definiti come entità o individui capaci di influenzare le decisioni aziendali o di essere significativamente impattati dalle politiche e dalle operazioni della società. Questa ha preso in esame la struttura organizzativa, le attività

di business, la catena del valore e l'ampio spettro di relazioni mantenute da ALFA Varese nel contesto operativo. L'identificazione ha incluso, inoltre, un confronto con i principali stakeholder delle aziende concorrenti e similari nel settore, allo scopo di ottenere una mappatura completa e attenta dei soggetti rilevanti per l'organizzazione.

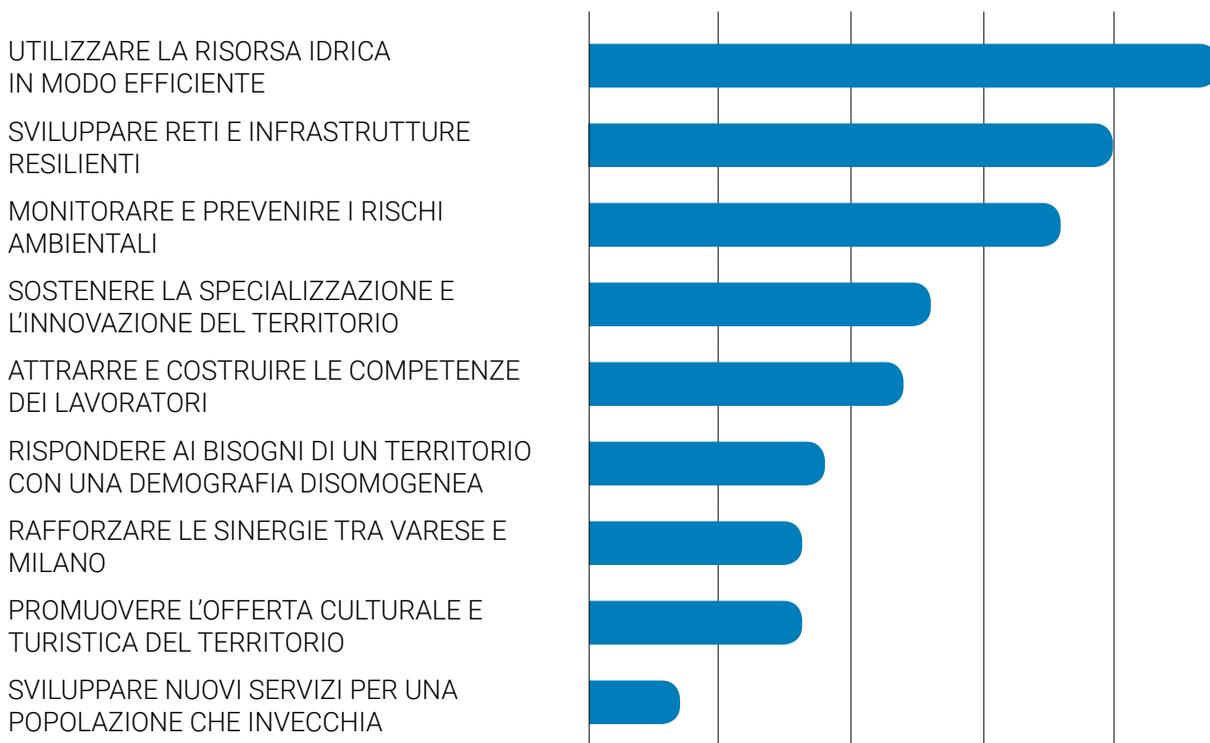
Il bilancio di sostenibilità andrà ad aggiungersi alle modalità di dialogo con gli stakeholder tradizionalmente usate.

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI DIALOGO	
Utenti e cittadinanza	- Sito istituzionale - Gestione reclami - Servizi online al cittadino	- Campagne di comunicazione - Eventi e progetti di sensibilizzazione - Comunicati stampa
Personale	- Codice Etico - Formazione - Sito istituzionale	- Incontri periodici dedicati - Rappresentanza sindacale
Comuni soci e provincia	- Sito istituzionale	- Assemblee e comunicazioni periodiche
Partner commerciali	- Sito istituzionale - Comunicazioni periodiche	- Organi collegiali
Finanziatori	- Sito istituzionale	- Bilancio d'esercizio
P.A e istituzioni	- Incontri periodici e convegni - Bilancio d'esercizio e situazioni intermedie	- Previsione di budget e piano industriale
Università e Centri di ricerca	- Eventi	- Progetti di ricerca
Enti di regolazione e controllo	- Sito istituzionale	
Comuni fruitori del servizio	- Sito istituzionale	- Assemblee e comunicazioni periodiche
Associazioni di categoria	- Sito istituzionale	- Partecipazione a riunioni ed eventi di settore
Fornitori e appaltatori	- Codice Etico	- Sito istituzionale (sezione: Fornitori e gare)
Territorio e ambiente	- Sito istituzionale - Eventi e progetti di sensibilizzazione	- Servizi online (es. Alfanotizie)

Alfa considera importante coinvolgere gli stakeholder anche nell'identificazione dei suoi obiettivi e nel suo sviluppo. Nel 2020, in linea con gli obiettivi di integrazione e ascolto, l'azienda ha sviluppato un processo mirato all'integrazione di tutte le parti interessate nella formulazione degli obiettivi del nuovo Piano industriale. Tale processo si è basato sull'analisi e sulla considerazione delle priorità del territorio in cui opera l'azienda, con lo scopo di incorporarle nel suo sviluppo.

Il punto iniziale sono stati nove priorità di sostenibilità del territorio di Varese identificate in via preliminare dal Centro sullo Sviluppo dei Territori e dei Settori della LIUC – Business School. Da questo, attraverso un focus group di oltre due ore con 15 diversi stakeholder e tre interviste con key opinion leader istituzionali, sono state definite le principali considerazioni e analizzate sulla base di diversi scenari. Successivamente, il risultato è stato integrato con lo sviluppo del piano industriale.

TEMI DIRETTAMENTE CONNESSI AL BUSINESS DI ALFA

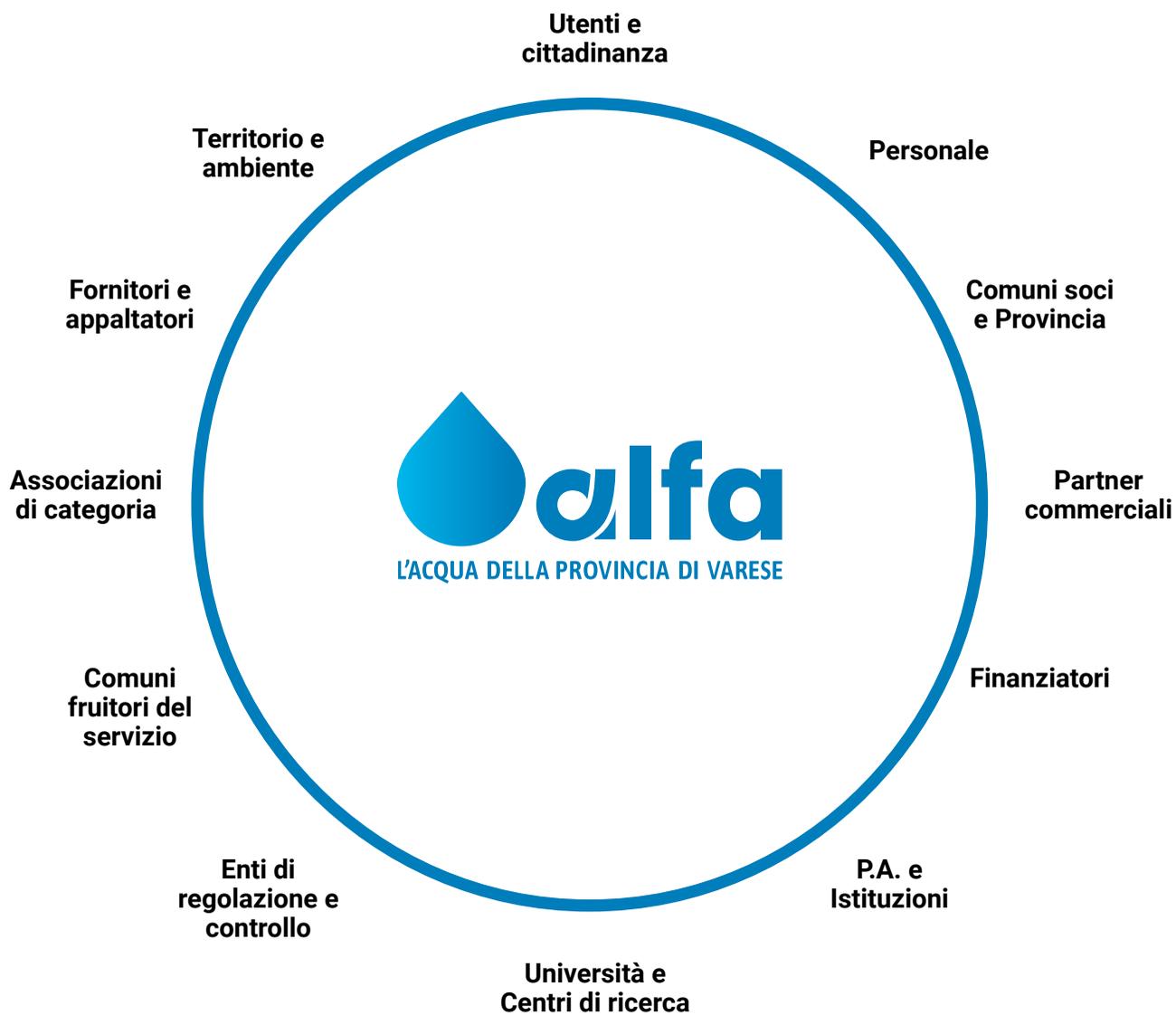


Oltre alla profonda integrazione con il territorio, Alfa ha instaurato diverse collaborazioni estese a livello locale e regionale con l'obiettivo di conseguire lo sviluppo del proprio piano industriale e stimolare la crescita economica e il progresso sostenibile dell'organizzazione. **La rete collaborativa** comprende diversi attori nel campo del servizio idrico integrato, centri di ricerca scientifica e accademica, istituzioni governative e associazioni territoriali.

Una delle collaborazioni chiave per l'azienda è **Water Alliance**. Fondata da Alfa



e altre società idriche operanti in Lombardia, questa alleanza ha l'obiettivo di integrare l'esperienza locale con le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua. Il progetto, che include Alfa, Acque Bresciane, BrianzAcque, Como Acqua, Gruppo CAP, Gruppo TEA, Lario Reti Holding, MM spa, Padania Acque, Pavia Acque, SAL, Secam e Uniacque, è rivolto a fornire un servizio di alta qualità a circa 8,5 milioni di residenti. Inoltre, Water Alliance ha avviato un'iniziativa di rete volta a consolidare le sinergie esistenti e a promuovere un servizio idrico più sostenibile e innovativo. Il programma si concentra sulla tutela delle risorse idriche, sulla gestione e smaltimento dei fanghi, sull'ottimizzazione dell'approvvigionamento energetico e sull'uso efficace dei big data. L'alleanza mira, inoltre, a sfruttare le economie di scala per migliorare la qualità e la competitività dei servizi offerti.



1.5 Impact Materiality

Con l'obiettivo di promuovere una comunicazione trasparente ed efficace con i propri stakeholder e consolidare al contempo la consapevolezza interna, Alfa S.r.l. ha effettuato un'analisi degli impatti ambientali, economici e sociali che caratterizzano le attività dell'Azienda in conformità a quanto previsto dall'ultima versione, aggiornata nel 2021, dei Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (in breve "GRI Standards"), ad oggi gli standard più diffusi e applicati a livello italiano e internazionale per definire i contenuti da inserire nella reportistica e descrivere in modo rigoroso l'impegno e la performance di sostenibilità di un'organizzazione attraverso un preciso set di indicatori.

L'identificazione dei temi materiali per l'azienda si lega, secondo le prescrizioni dello Standard, all'identificazione degli impatti significativi, generati o verosimilmente generabili dalla stessa sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani, attraverso tutte le attività e le relazioni commerciali dell'organizzazione. Questi impatti comprendono impatti effettivi o potenziali, negativi e positivi, impatti a breve e a lungo termine, impatti intenzionali e involontari, impatti reversibili e irreversibili. Nello specifico,

il processo è stato suddiviso nelle seguenti fasi:

Comprensione del contesto in cui opera l'Azienda: analisi del settore in cui opera Alfa, prendendo in considerazione diverse categorie di fonti, sia interne che esterne all'Azienda.

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

Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti: tutti gli impatti sono stati valutati attraverso un processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard. La rilevanza di un impatto effettivo è determinata dalla sua gravità, mentre la rilevanza di un impatto potenziale è determinata dalla gravità e dalla probabilità di accadimento dell'impatto. In particolare, la gravità di un impatto è stata valutata tenendo in considerazione tre aspetti:

- **Scala di gravità (scale):** quanto è grave l'impatto e il contesto esterno in cui si verifica l'impatto, tra cui la geografia;

- **Ambito di applicazione (scope):** quanto

è diffuso l'impatto lungo la catena del valore dell'Azienda;

- **Carattere di irrimediabilità³ (irremediable character)**: quanto è difficile rimediare al danno generato dall'impatto.

- La probabilità degli impatti potenziali è stata invece valutata considerando tutte le policy, procedure e attività messe in atto dall'azienda per prevenire e mitigare l'impatto negativo identificato.

Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione: è stata stabilita la priorità degli impatti più significativi per Alfa e gli impatti ritenuti più rilevanti hanno guidato l'identificazione dei temi materiali inseriti nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Per la validazione degli impatti individuati e della significatività assegnata a ciascuno di essi sono state coinvolti i Referenti delle diverse funzioni aziendali raccogliendo i contributi, le esperienze e organizzando le informazioni non solo per area ma per impatto tra le attività svolte

Nella pagina seguente si riporta la lista dei temi risultati materiali, associati alle relative Disclosure GRI, emersi a seguito dell'identificazione e aggregazione degli impatti risultati materiali⁴.

³ Il carattere di irrimediabilità è stato considerato solamente per la valutazione degli impatti negativi, e non per quelli positivi, così come indicato dai GRI Standards 2021.

⁴ Gli impatti considerati materiali sono quelli a cui è stata attribuita una significatività "molto rilevante", "rilevante" e "moderata" dalle valutazioni effettuate. Sono stati esclusi gli impatti risultati "trascurabili".

TEMI MATERIALI	IMPATTI	SIGNIFICATIVITÀ E TIPOLOGIA	GRI TOPIC	SDG
1. Lotta al cambiamento climatico	Il contributo al cambiamento climatico e all'inquinamento atmosferico causato dalle emissioni GHG viene generato lungo l'intera catena del valore dell'Azienda. Alfa contribuisce a mitigare gli effetti negativi dei propri consumi attraverso l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e l'adozione di misure di efficientamento energetico in tutte le operation aziendali.	Molto rilevante	- GRI 302: Energia - GRI 305: Emissioni	
2. Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	L'inefficiente gestione delle operation aziendali, in particolare delle attività di captazione, conduzione e depurazione, può essere causa del depauperamento delle risorse idriche. L'impatto negativo potrebbe verificarsi in seguito a eventi naturali avversi eccezionali o a perdite di risorse idriche legate a infrastrutture inadeguate o obsolete. Tuttavia, tale impatto può essere mitigato attraverso l'analisi dei pattern di consumo idrico e interventi tempestivi ed efficaci nella manutenzione degli impianti, azioni che Alfa sta attivamente perseguendo.	Rilevante	- GRI 303: Acqua e scarichi idrici	
	Una scarsa sensibilizzazione della comunità locale e quindi un consumo improprio e irresponsabile potrebbe causare un impoverimento delle risorse idriche locali. Alfa può mitigare l'impatto negativo promuovendo attività di sensibilizzazione alla cittadinanza circa l'uso responsabile della risorsa idrica, sia nei confronti dei privati sia sostenendo l'imprenditoria locale nell'adozione di sistemi virtuosi di consumo.	Moderato		
3. Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti	L'errata gestione delle attività di depurazione e di stoccaggio, così come le perdite dalla rete fognaria, possono causare danni al suolo, al sottosuolo, ai corpi idrici e alla biodiversità. L'impatto negativo può verificarsi in situazioni anomale o di emergenza, quando a causa delle modalità operative o di carenze infrastrutturali si verificano fenomeni di contaminazione del suolo e del sottosuolo. Alfa previene il verificarsi di tale impatto attraverso attente attività di monitoraggio delle attività di depurazione svolte in maniera diretta e dagli utenti commerciali che operano sul territorio.	Molto rilevante	- GRI 304: Biodiversità - GRI 306: Rifiuti	
4. Gestione responsabile della catena di fornitura	Un mancato rispetto dei requisiti ambientali minimi nella selezione dei fornitori può causare un danno. Per mitigare questi impatti negativi derivanti dalle attività nella catena di fornitura degli enti pubblici e delle aziende partecipate, il nuovo Codice degli Appalti impone ora l'applicazione obbligatoria di requisiti ambientali a tutti i bandi di gara pubblici. Le attività di selezione e monitoraggio dei fornitori in base a severi criteri ambientali definiti dai regolamenti interni di cui Alfa si è dotata comportano una sensibile riduzione dei rischi legati alla catena di approvvigionamento.	Moderato	- GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori - GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	

LEGENDA

Rosso Impatto negativo

Verde Impatto positivo

4. Gestione responsabile della catena di fornitura	<p>La selezione di fornitori i cui metodi operativi non rispettano i diritti umani e quelli dei lavoratori può portare a impatti sociali negativi, come condizioni di lavoro inadeguate, violazioni dei diritti umani e sfruttamento lavorativo. L'impatto è da Alfa mitigato valutando e selezionando le aziende sulla base di criteri sociali.</p>	<p>Moderato</p>	<p>- GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori - GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori</p>	
5. Tutela e valorizzazione del capitale umano	<p>La scarsa attrattività dei talenti potrebbe causare un danno. Infatti, Alfa come realtà in house a partecipazione pubblica è tenuta ad attenersi ad un iter di selezione molto articolato che potrebbe disincentivare i candidati. L'impegno di Alfa per attrarre nuovi talenti si concretizza in azioni di miglioramento della propria comunicazione, organizzazione di open day, partnership con università e istituti superiori. In aggiunta, Alfa si impegna a creare le condizioni complessive di lavoro più in linea con le richieste dei candidati stessi (sistema premiante, welfare, clima...).</p> <p>a mancata o insufficiente pianificazione di attività formative a beneficio dei dipendenti influenza negativamente l'attrattività aziendale, lo sviluppo di competenze specifiche e di conseguenza la qualità e l'efficienza dei servizi offerti ai cittadini. Alfa ha deciso di predisporre un piano formativo per i dipendenti aggiornato annualmente, comprensivo di corsi volti allo sviluppo di competenze tecniche specifiche e di soft skill.</p>	<p>Moderato</p>	<p>- GRI 401: occupazione - GRI 404: Formazione e istruzione</p>	   
6. Diversità e pari opportunità	<p>Episodi di discriminazione e una mancata promozione delle pari opportunità sul luogo di lavoro possono avere impatti negativi significativi. A causa della natura del settore in cui opera l'Azienda, la presenza di donne è inferiore a quella degli uomini, il che potrebbe acuire le disuguaglianze di genere e ostacolare la realizzazione di un ambiente lavorativo equo e basato sulle pari opportunità. Alfa adotta un Codice Etico in cui regola la gestione dei rapporti di lavoro, garantisce pari opportunità e favorisce la crescita professionale di ciascuno, rispettando la diversità ed evitando ogni forma di discriminazione. È inoltre titolare della certificazione Mind the Gap relativa alla parità di genere e della certificazione SA8000 sulla responsabilità sociale. Entrambe le certificazioni testimoniano l'impegno di Alfa nella tutela del lavoro in ogni sua forma privilegiando le competenze.</p>	<p>Moderato</p>	<p>- GRI 405: Diversità e pari opportunità - GRI 406: Non discriminazione</p>	
7. Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	<p>Il contributo al cambiamento climatico e all'inquinamento atmosferico causato dalle emissioni GHG viene generato lungo l'intera catena del valore dell'Azienda. Alfa contribuisce a mitigare gli effetti negativi dei propri consumi attraverso l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e l'adozione di misure di efficientamento energetico in tutte le operation aziendali.</p>	<p>Molto rilevante</p>	<p>- GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori - Tema non coperto da indicatori GRI</p>	

TEMI MATERIALI	IMPATTI	SIGNIFICATIVITÀ E TIPOLOGIA	GRI TOPIC	SDG
7. Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	Le attività dell'azienda possono portare a possibili danni alla salute delle comunità nei territori in cui essa opera a causa di inefficienze nel processo di potabilizzazione e ad insufficiente monitoraggio della qualità dell'acqua prelevata e distribuita. Tramite le certificazioni ISO9001 e ISO17025 e un'attenta e frequente attività di campionatura e analisi delle acque, Alfa risulta conforme alle procedure rispondenti ai più severi standard in materia di gestione della qualità dei servizi erogati.	Moderato	- GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori - Tema non coperto da indicatori GRI	
8. Salute e sicurezza sul lavoro	Scarsi livelli di sicurezza sul lavoro in condizioni di rischio potenziale, unitamente all'assenza di formazione in tale ambito, possono portare a gravi incidenti sul lavoro per gli operatori e i fornitori che lavorano negli impianti dell'Azienda. Alfa si impegna a tutelare la salute dei dipendenti come principio istituito nella propria Politica Integrata. È inoltre certificata ISO 45001 per i sistemi di gestione che consentono di fornire posti di lavoro salubri e di attivare tutte le misure necessarie per prevenire gli infortuni.	Rilevante	- GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	
9. Contributo allo sviluppo del territorio	Alfa è una realtà molto radicata nel territorio della Provincia di Varese. Intrattiene dialoghi costanti sia con la cittadinanza sia con le istituzioni locali, individuando iniziative a favore del territorio anche non strettamente connesse alla gestione dell'infrastrutture e all'erogazione dei propri servizi. Inoltre, promuove il flusso turistico locale mediante la tutela del patrimonio ambientale e favorendo la crescita economica della comunità grazie alla qualità dei servizi offerti.	Rilevante	- GRI 201: Performance economiche - GRI 203: Impatti economici indiretti - GRI 413: Comunità locali	 
10. Etica di business	Alfa, in quanto società concessionaria di infrastrutture pubbliche intrattiene costanti rapporti con la pubblica amministrazione, che la espongono al rischio di fenomeni corruttivi. Tali fenomeni possono avere un impatto significativo in termini economici, reputazionali, nonché incidere sulla qualità stessa del servizio. Alfa dispone del modello 231 con lo scopo di prevenire di tali reati e ha scelto la certificazione ISO 37001 anticorruzione.	Molto rilevante	- GRI 205: Anticorruzione - GRI 418: Privacy dei clienti	
	La non conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti riguardanti la tutela della privacy degli utenti e dei fornitori può portare alla perdita dei loro dati e a violazioni della privacy. Alfa si è dotata di specifiche policy privacy e di sistemi di sicurezza informatica per tutelare la sicurezza dei dati.	Rilevante		

LEGENDA

Rosso Impatto negativo

Verde Impatto positivo

11. Efficienza ed affidabilità del servizio e gestione trasparente dei rapporti con gli utenti	<p>Frequenti interruzioni del servizio dovute a inefficienze possono arrecare disagi agli utenti e rendere necessaria una migliore pianificazione delle attività di manutenzione delle reti e degli impianti. L'impegno di Alfa è il mantenimento dell'indicatore M2 Arera in classe A volto a evitare le interruzioni del servizio.</p>	<p>Rilevante</p>	<p>- Tema non coperto da indicatori GRI - GRI 417: Marketing ed etichettatura - Tema non coperto da indicatori GRI</p>	 
	<p>Una strategia di comunicazione poco diversificata e poco attenta alle esigenze degli utenti può ostacolare il miglioramento del livello di qualità del servizio e ridurre la fiducia nei confronti dell'Azienda. Per questo Alfa si impegna a implementare canali di comunicazione diversificati.</p>	<p>Rilevante</p>		
	<p>Una gestione non trasparente delle informazioni relative ai consumi, alla fatturazione e alle tariffe può arrecare danni economici agli utenti e minare la reputazione aziendale. Alfa si impegna a pubblicizzare sul proprio sito le informazioni e a migliorare gli indicatori MC2 di Arera relativi alla qualità del servizio.</p>	<p>Rilevante</p>		

Come descritto precedentemente, la relazione tra Alfa e le sue parti interessate è considerata essenziale anche per affrontare le questioni appena esposte. Infatti, l'azienda ritiene importante collaborare con tutti gli attori coinvolti per poter raggiungere uno sviluppo sostenibile in armonia

	Lotta al cambiamento climatico	Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti	Gestione responsabile della catena di forniture	Tutela e valorizzazione del capitale umano	Diversità e pari opportunità
Utenti e cittadinanza	■					
Personale					■	■
Comuni soci e Provincia						
Partner commerciali		■	■	■		
Finanziatori						
P.A. e Istituzioni						
Università e Centri di ricerca	■	■	■		■	
Enti di regolazione e controllo		■	■			
Comuni fruitori del servizio		■				
Associazioni di categoria					■	■
Fornitori e appaltatori				■		
Territorio e ambiente	■	■	■			

■ tematiche ambientali

■ tematiche sociali

■ tematiche di governance

con il territorio, considerato che la maggior parte delle problematiche non possono essere risolte dalla società in autonomia. Nella seguente tabella vengono descritti, per ogni stakeholder, il tema di materialità nel quale è coinvolto.

	Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	Salute e sicurezza sul lavoro	Contributo allo sviluppo del territorio	Etica di business	Efficienza ed affidabilità del servizio e gestione trasparente del rapporto con gli utenti
Utenti e cittadinanza	■		■		■
Personale		■		■	
Comuni soci e Provincia			■	■	
Partner commerciali			■	■	
Finanziatori				■	
P.A. e Istituzioni	■		■		
Università e Centri di ricerca			■		
Enti di regolazione e controllo	■				■
Comuni fruitori del servizio			■		
Associazioni di categoria		■		■	■
Fornitori e appaltatori		■			
Territorio e ambiente	■		■		

■ tematiche ambientali

■ tematiche sociali

■ tematiche di governance



2. Trasparenza e integrità della governance

2.1 Gli organi societari e la struttura di governo

La **struttura societaria** di Alfa è basata sul modello di fornitura interna in house providing, secondo cui un servizio pubblico è assegnato dalla Pubblica Amministrazione a una società controllata, mantenendo un legame diretto e sostanziale con il soggetto affidatario.

L'incarico per la gestione del servizio idrico integrato nella Provincia di Varese è stato assegnato ad Alfa nel 2015, coinvolgendo inizialmente la Provincia e alcuni Comuni limitrofi. Col passare degli anni, sia l'ambito operativo che il numero di Comuni serviti da Alfa sono andati incontro a un'espansione progressiva. Attualmente i soci sono 142, comprendenti 133 comuni della provincia, la stessa Provincia di Varese, e ulteriori 8 comuni appartenenti a province adiacenti, ovvero Vanzaghello nella provincia di Milano, Binago, Carbonate, Locate Varesino, Mozzate, Rodero, Solbiate con Cagno e Turate nella provincia di Como. La società è stata specificamente istituita per gestire il servizio idrico integrato in tale ambito territoriale. Di conseguenza, è previsto che il capitale sociale sia detenuto unicamente dalla Provincia di Varese, la quale detiene il 32% del capitale sociale, e dai Comuni che rientrano in tale ambito, assicurando così una governance pubblica e una stretta correlazione con gli enti territoriali serviti.

Il **modello di governance** adottato da Alfa è mirato a divulgare l'insieme di valori aziendali, in linea con il suo assetto societario. La struttura organizzativa si basa dunque sull'esistenza di organi di governance fondamentali che includono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, i quali sono i pilastri principali attraverso i quali si esercita la direzione e il controllo aziendale.

Il **Consiglio di Amministrazione** è costituito da cinque membri: il Presidente, l'Amministratrice Delegata, e altri quattro Consiglieri. Conformemente a quanto stabilito dallo statuto aziendale, durante il processo di selezione degli amministratori viene assicurato il rispetto del principio della parità di genere. Ciò comporta la garanzia di una rappresentanza femminile che deve essere almeno di un terzo del totale delle nomine o delle designazioni. Il numero di donne presenti nel Consiglio di Amministrazione di Alfa è pari a due.

Per quanto riguarda l'età dei membri, quattro dei consiglieri – di cui due donne – superano i 50 anni, mentre il quinto componente rientra nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni.

L'efficacia e l'integrità dei membri del Consiglio sono garantite dalla loro

comprovata esperienza manageriale e dal rispetto del Codice Etico e delle disposizioni del Modello Organizzativo 231, i quali forniscono un quadro solido per evitare qualsiasi conflitto di interesse. Inoltre, alcuni membri possiedono una specifica esperienza nel settore ESG, arricchendo il Consiglio con la loro competenza soprattutto in materia ambientale.

Il **Collegio Sindacale** di Alfa è incaricato di sorvegliare l'aderenza alle norme vigenti e ai dettami dello Statuto. La sua composizione è di tre membri effettivi e uno supplente, e il loro mandato si estende fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2023. La rappresentanza femminile è pari al 25% dei membri ed è rappresentata dalla Presidente del Collegio Sindacale.

Essendo Alfa una società in house providing, è soggetta a un controllo analogo sulla gestione dei servizi affidati. Questo tipo di controllo viene svolto dagli azionisti e dal **Comitato di indirizzo, vigilanza e controllo (Ci.Vi.Co)**, i quali hanno il compito di fornire le direttive strategiche per l'operato della società.

Il Comitato è costituito ex officio dal Presidente della Provincia e da dieci membri selezionati dall'Assemblea tra i Sindaci o Assessori dei Comuni soci. La presidenza è affidata al Presidente del Comitato eletto tra i

membri durante il primo incontro. La posizione nel Comitato è ricoperta a titolo onorifico, e quindi non prevede alcun compenso per le attività svolte dai suoi integranti.

Nel corso delle sue attività, il Comitato emana linee guida per la gestione, può suggerire all'Assemblea la revoca del Consiglio di Amministrazione, prende in esame il piano industriale, i bilanci annuali e valuta le operazioni straordinarie relative al capitale sociale.

Nel 2020 Alfa ha siglato un **accordo di rete con Gruppo CAP**, anch'essa società pubblica operante nel settore dei servizi idrici integrati nella Regione Lombardia. L'intesa, sancita dai vertici delle due aziende, il presidente e amministratore delegato di Gruppo CAP e il presidente di Alfa S.r.l., è orientata a sviluppare sinergie multifunzionali che spaziano dalla ricerca e sviluppo, all'innovazione tecnologica, sino ad integrare gli ambiti della sostenibilità e del miglioramento della qualità del servizio erogato.

Tale contratto si basa su un Programma di Rete che ha come punto di forza una sinergia sul Piano Infrastrutturale Acquedotto, rappresentando un progresso significativo nella comprensione dello stato delle acque sotterranee. L'accordo ha inoltre previsto uno sforzo congiunto nel monitoraggio e nella

supervisione degli scarichi industriali, per tutelare più efficacemente la qualità delle acque superficiali. Nell'ambito della gestione delle acque reflue, il contratto ha regolato delle linee guida per uniformare i sistemi di modellizzazione delle fognature e degli impianti di trattamento. Dal punto di vista del rispetto dell'ambiente, l'accordo prevede l'integrazione e il coordinamento di sistemi tecnologici avanzati, fra cui il monitoraggio dei consumi energetici, le simulazioni per la rete fognaria e gli impianti di depurazione, così come sistemi di telecontrollo.

A livello di governance, la Rete tra Cap Holding e Alfa opera con base operativa nelle rispettive sedi di Milano e Gallarate (VA), le cui Direzioni sono dislocate funzionalmente ma supervisionate e coordinate da un Direttore Generale. Nel quadro dell'accordo, è stata prevista la creazione di alcuni uffici unici, ognuno dei quali si occupa di una specifica funzione aziendale e rientra sotto una direzione unitaria e coordinata, diretta dalla Rete. Questa struttura unificata comprende rispettivamente le direzioni Information Technology, Commerciale, Affari Regulatori, Tecnica, Amministrazione e Finanza, Legale e Appalti.

Le azioni e le iniziative delle due aziende non soggette a integrazione funzionale



diretta sono coordinate unitariamente. La supervisione e la guida del Programma di Rete sono infatti affidate a un Organo Comune collegiale, composto dal Presidente o Amministratore Delegato di Cap Holding e dal Presidente o Amministratore Delegato di Alfa.

L'Organo Comune ha il compito primario di prendere decisioni chiave relative all'operatività della Rete, al di fuori delle responsabilità delegate al Direttore Generale e ai responsabili dei diversi uffici e funzioni.

Le decisioni prese dall'Organo Comune dovranno essere conformi al parere del "Comitato per il Monitoraggio del Controllo

Analogo", il quale esprimerà un giudizio vincolante che dovrà essere preso in considerazione prima dell'implementazione di tali decisioni, svolgendo un ruolo di controllo preventivo sugli atti dell'Organo Comune e del Direttore Generale. Tale Comitato è composto da quattro membri, selezionati tra i membri del Collegio Sindacale dei Comuni azionisti delle società che fanno parte della Rete, ed esprime il suo parere su base maggioritaria. Ogni società ha il diritto di nominare due rappresentanti all'interno del Comitato, garantendo così un'equa rappresentanza e un'efficace supervisione del rispetto dei principi di controllo.

2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti

Alfa, operando nel settore del servizio idrico integrato della provincia di Varese e dintorni, si dedica alla promozione dei propri valori istituzionali e all'esecuzione della sua missione, focalizzata sulla protezione delle risorse idriche, sulla conservazione dell'ambiente e sulla fornitura di un servizio eccellente a beneficio di tutti i residenti. L'azienda si impegna a ottimizzare l'utilizzo e la gestione delle risorse idriche, mirando a offrire un servizio efficace e costante. Si adopera per rispettare i regolamenti ambientali in vigore che riguardano la salvaguardia dell'ambiente e la qualità dell'acqua in ingresso e in uscita, al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni dei cittadini.

Tramite il **Codice Etico**, Alfa definisce le linee guida etiche e di condotta per tutti coloro che sono legati all'azienda, tra cui membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale, del Comitato per il Monitoraggio del Controllo Analogico, e anche i dirigenti, i dipendenti, i consulenti e i fornitori. L'intento di tale Codice è diffondere una cultura d'impresa basata su principi di integrità, equità, buona fede, lealtà, rispetto reciproco, pari opportunità, obiettività, trasparenza e ragionevolezza. Il Codice è un elemento chiave nella definizione degli impegni etici e sociali di Alfa verso tutte

le parti interessate, sia interne che esterne, e svolge un ruolo preventivo nei confronti di condotte inappropriate o disallineate con gli obiettivi aziendali.

Nel 2022, il Consiglio di Amministrazione di Alfa ha effettuato un aggiornamento del Codice Etico aziendale, concentrando l'attenzione sugli aspetti fondamentali come i principi generali, le norme di condotta, i rapporti con entità esterne, la gestione dei sistemi informativi, i doveri di segnalazione e le procedure per l'implementazione del Codice stesso. Il documento è continuo divenire, infatti l'azienda ha programmato un ulteriore aggiornamento previsto per gennaio 2024, in linea con l'impegno a mantenere le sue politiche aggiornate e in risposta alle evoluzioni del contesto normativo e organizzativo.

Per affermare la propria identità in modo chiaro e trasparente, la società ha adottato anche il "**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**" prescritto dal Decreto Legislativo 231/2001, comunemente noto come Modello 231. Questo modello è accompagnato dalla costituzione di un **Organismo di Vigilanza**, incaricato di sorvegliare il rispetto del Modello specificamente riguardo al rischio della commissione di reati e illeciti amministrativi.

Il Modello 231 di Alfa, inizialmente adottato nel 2017, ha subito l'ultimo aggiornamento nel 2021 per riflettere l'introduzione di nuove tipologie di reato nel catalogo dei reati del D.Lgs. 231/2001 da parte del legislatore e per integrare le modifiche derivanti dalla nuova struttura organizzativa di Alfa. Tra gli aspetti chiave di tale revisione si annoverano:

- La riformulazione dell'approccio adottato nel Modello, che ora segue una logica orientata alla gestione per processi.

- L'ampliamento dei canali di comunicazione diretti verso e provenienti dall'Organismo di Vigilanza, per assicurare un flusso informativo più ampio e dettagliato.

- Una rivisitazione del Codice Etico e dell'intero impianto normativo e procedurale volto a rafforzare le azioni contro la corruzione, al fine di conformarsi alle disposizioni della Legge n. 190/2012, che fornisce indicazioni su prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.

Per rafforzare i sistemi di governance e agire in linea con gli standard normativi contro la corruzione stabiliti nel Codice Etico e nel Modello 231, l'azienda ha implementato un **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza**, in conformità alla

legge del 6 novembre 2012 n. 190. Il Piano ha come obiettivo principale quello di prevenire e contrastare fenomeni di corruzione e condotte illecite. Viene redatto conducendo un'analisi preliminare dell'ambiente in cui l'azienda opera, sia a livello esterno che interno, per determinare se le condizioni esistenti possano favorire l'emergere di tali fenomeni ed in seguito proseguendo con l'identificazione e la valutazione dei rischi di corruzione, adottando a seguito misure di prevenzione adeguate al fine di gestire e contenere efficacemente questi rischi.

Tra gli altri strumenti di prevenzione della corruzione, Alfa dispone di una **Policy di Impegno** ai sensi della norma UNI ISO 37001:2016, volta a garantire il rispetto delle leggi standard sia nazionali che internazionali. Tale documento contribuisce a elevare il livello di conformità alle normative applicabili e a promuovere una cultura aziendale orientata alla prevenzione e al contrasto della corruzione. L'azienda prosegue e intensifica il suo impegno etico, tramite l'attuazione di un sistema di gestione conforme alla normativa **UNI ISO 37001:2016**, dedicata ai "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione". Dall'ottenimento della relativa certificazione, avvenuto nel corso del 2023,

ne deriva un ulteriore potenziamento dei processi di controllo, in particolare riguardo all'ammissione e alla valutazione delle controparti coinvolte nella procedura di qualifica. L'acquisizione di tale certificazione si inserisce come complemento al Sistema di Gestione della Qualità di Alfa, che è certificato in conformità alla norma **UNI ISO 9001:2015**. L'integrazione della certificazione ISO 37001 potenzia dunque la struttura di governance aziendale, aggiungendo un ulteriore livello di assicurazione riguardo alla prevenzione della corruzione nelle operazioni giornaliere.

Un ulteriore strumento di presidio è costituito dal **canale di segnalazione Whistleblowing**, disponibile a chiunque intenda segnalare in anonimato condotte dannose o pregiudizievoli per l'azienda, quali frodi, rischi non specificati o situazioni di potenziale pericolo.

A presidio delle questioni relative alla prevenzione della corruzione, il Consiglio di Amministrazione di Alfa ha designato un

nuovo **Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPCT)**, entrato in carica nell'agosto 2023.

Sottolineando l'efficacia dell'impegno di Alfa nella lotta contro la corruzione, non si sono verificati episodi di corruzione nel triennio 2021-2023.

Per assicurare l'etica aziendale in ogni aspetto delle attività e di tutte le relazioni commerciali, le politiche adottate vengono rese pubblicamente accessibili sul sito web aziendale, consentendo agli stakeholder di consultarle facilmente. Inoltre, l'azienda si impegna attivamente nella comunicazione di tali politiche interne, tramite lo svolgimento di corsi di formazione specifici destinati a tutti i dipendenti. La responsabilità dell'implementazione di queste politiche ricade sui direttori di ciascun dipartimento, che sono incaricati di vigilare sull'effettiva e corretta messa in pratica da parte dei team alle loro dirette dipendenze.

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI



2.3 La gestione dei rischi non finanziari

Alfa dispone di una Procedura di Individuazione contesto, parti interessate e valutazione rischi e opportunità, utilizzata per l'individuazione, la valutazione e la gestione del rischio. In particolare, il suo scopo è quello di delineare le metodologie e i criteri utilizzati per identificare e analizzare:

- I fattori rilevanti sia interni che esterni all'azienda;
- Le necessità ed aspettative degli stakeholder;
- I rischi e le opportunità associate a tali fattori e necessità.

Attraverso questa procedura, Alfa è in grado di ottenere un'approfondita conoscenza del contesto aziendale, degli interessi delle parti coinvolte e delle potenziali sfide e vantaggi che possono incidere sul sistema di gestione aziendale inerente alla sicurezza, all'ambiente, alla qualità e alla prevenzione della corruzione. In seguito a questo esame, l'organizzazione è chiamata a valutare, durante il processo di revisione, quali azioni migliorative intraprendere sulla base dei risultati emersi dall'analisi dei rischi e delle opportunità.

Questa procedura trova applicazione nell'ambito della definizione del contesto, nello studio delle parti interessate e nella valutazione dei rischi e delle opportunità

relative a tutte le attività di Alfa e si basa e si allinea alle normative ISO (Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione) 9001 (Sistemi di gestione per la qualità), 14001 (Sistemi di gestione ambientale), 45001 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), SA 8000 (Social Accountability), 37001 (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione).

Nel corso del 2023, Alfa ha svolto a questo proposito un'analisi annuale mirata a individuare i principali **rischi non finanziari** associati alle proprie attività aziendali e alla definizione di un documento specifico in capo al Responsabile Sistema Gestione per Qualità e Ambiente, al Responsabile del Sistema Gestione per la salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro e al Social Performance Team.

Le principali aree di rischio non finanziario sono state identificate attraverso le seguenti fasi:

- **Analisi del contesto** per definire l'ambito di interesse esposto al rischio, tra cui ambiente, organizzazione, prevenzione della corruzione, qualità e sicurezza. Il termine "contesto" si riferisce all'insieme di tutti i fattori, sia interni che esterni, che possono influenzare la capacità di un'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi relativi a sicurezza, ambiente e qualità. L'identificazione

e l'analisi di questi fattori costituiscono un punto di partenza fondamentale per la progettazione e la pianificazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI).

- **Individuazione delle parti interessate** per ogni fase dei processi aziendali, ovvero i soggetti coinvolti interni o esterni che manifestano un interesse preponderante, sia diretto che indiretto, verso le operazioni dell'azienda e che nutrono specifiche aspettative riguardo agli esiti e al rendimento della stessa.

Il **rischio** è stato valutato moltiplicando la probabilità di accadimento, su una scala che va da improbabile ad altamente probabile, e il danno provocato, definito come basso, medio o alto. A queste valutazioni è dunque legata una scala di priorità nell'adozione di misure di miglioramento.

L'**opportunità** è stata invece identificata tramite il prodotto tra il vantaggio che l'organizzazione otterrebbe, distinto tra limitato, significativo e rilevante, e la fattibilità in termini di complessità gestionale e investimenti economici, su una scala da bassa ad alta.

L'esame approfondito della documentazione interna ha permesso di delineare più dettagliatamente le strategie

di gestione e mitigazione adottate da Alfa per affrontare le diverse aree di sostenibilità connesse ai rischi non finanziari rilevati. Questi piani di azione mirano a intervenire proattivamente sui rischi identificati, cercando di ridurli o controllarli efficacemente.

Nonostante le misure adottate seguendo la procedura stabilita, si riconosce che possano persistere dei rischi residui. Si tratta di rischi che, nonostante gli sforzi di mitigazione, rimangono in quanto intrinseci all'attività economica o non completamente eliminabili. Pertanto, l'obiettivo dell'analisi dei rischi effettuata non è stato solo quello di identificarli, ma anche di sviluppare un piano che consentisse di eseguire audit specifici e di predisporre azioni correttive da attuare entro un termine definito.

Queste azioni possono includere ulteriori valutazioni, l'introduzione di nuovi controlli interni o l'aggiornamento delle policy esistenti. L'intento finale è di limitare l'impatto di tali rischi sulle operazioni e sulla reputazione aziendale, garantendo il più alto livello di sicurezza e affidabilità possibile nell'operato di Alfa.

Di seguito si illustrano, per ogni ambito non finanziario, alcuni dei rischi legati alle attività svolte da Alfa, insieme alle principali strategie adottate dall'azienda per la prevenzione e la mitigazione degli stessi.

TEMA	RISCHI	MODALITÀ DI GESTIONE
Persone	Valutazione dei rischi incompleta Mancata manutenzione dei DPI Errori di progetto per carenti competenze del team di progettazione Elevato turnover e assenteismo Scioperi, vertenze sindacali	Predisposizione e aggiornamento del DVR Presenza della certificazione ISO 45001 Predisposizione di un Piano Formativo annuale comprendente corsi tecnici Procedure di gestione delle assenze a necessità per correzione situazioni anomale Consultazioni mensili con RSU
Ambiente	Inquinamento delle matrici ambientali per emergenze da maltempo estremo Non conformità ed eventuali sanzioni da parte degli enti di controllo per errata pianificazione e gestione dei rifiuti prodotti Inquinamento del suolo o sottosuolo a causa di perdite dalle fognature o dalle depurazioni in corso Inquinamento idrico per superamento limiti dello scarico Depauperamento della risorsa idrica Guasti per manutenzione incompleta per gli impianti, macchine e attrezzature Emergenze da mancanza di energia che comportino interruzioni del servizio / danni alle apparecchiature e all'ambiente	Presenza di un Sistema di Telecontrollo Applicazione della procedura del Sistema di Gestione Integrato per la gestione dei rifiuti prodotti Predisposizione di un piano di manutenzione su impianti e reti e Valutazione dello stato di obsolescenza delle strutture Controllo visito sul territorio e monitoraggio tra immesso in rete e ricerca perdite Certificazione ISO 14001 degli impianti principali Procedura Manutenzione e Controllo Operativo
Lotta alla corruzione	Rischio di corruzione durante le Visite Ispettive Rischio di corruzione per l'ottenimento di autorizzazioni/ concessioni/permessi Rischio di corruzione per la gestione dei rapporti con gli Organi Sociali Rischio di corruzione legato alla corretta gestione del contenzioso Rischio di corruzione per l'ottenimento di finanziamenti Rischio di corruzione nella redazione del bilancio Rischio di corruzione per la gestione dei Fornitori e Clienti Gestione erogazioni liberali	Codice Etico Modello 231 e Organismo di Vigilanza Regolamento Whistleblowing Policy di Impegno Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza ISO 9001 Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPCT) Visite ispettive Procedura di Operazioni Parte Correlate Sistema disciplinare / sanzionatorio Segregation of duties tra chi ordina un bene o un servizio e chi istruisce ed autorizza il pagamento dello stesso Procedura di gestione omaggi ed erogazioni liberali

TEMA	RISCHI	MODALITÀ DI GESTIONE
Sociale	<p>Mancata soddisfazione dell'utente per comunicazione non trasparente</p> <p>Mancata soddisfazione dell'utente per insufficiente vicinanza del servizio di sportelli in alcune aree</p> <p>Incidenti, infortuni o sanzioni per insufficiente sensibilizzazione ambientale, e su salute e sicurezza da parte delle imprese in appalto</p>	<p>Gestione della comunicazione tramite bolletta, sito internet, portale Alfa, e-mail, numero verde</p> <p>Monitoraggio dei parametri ARERA</p> <p>Inserimento in alcune gare di criteri di valutazione ambientale, come i CAM</p>
Diritti umani	<p>Incidenti o infortuni per progettazione incompleta riguardo a misure di prevenzione e protezione del lavoratore utilizzatore</p> <p>Violazione normative privacy</p> <p>Stress lavoro correlato per cattiva gestione di conflitti in azienda o elevato carico di lavoro</p>	<p>Studi e riunioni scadenziate in merito all'utilizzo in sicurezza degli impianti da parte dei progettisti e dell'RSPP</p> <p>Formazione GDPR</p> <p>Privacy Policy</p> <p>Valutazione stress lavoro correlato secondo D.Lgs 81/2021</p> <p>Attività di formazione sulla Leadership</p>

2.4 Approvvigionamento responsabile

La gestione del rapporto di Alfa con i fornitori e gli appaltatori è regolata tramite il contratto di Rete con il Gruppo CAP ed è gestita attraverso il **Regolamento Albo Fornitori**, il quale si occupa di regolamentare l'istituzione e la gestione di un Elenco di Operatori Economici sostenibili, conosciuto anche come **Albo Fornitori o Elenco Fornitori**. Questo elenco ha lo scopo di identificare potenziali aziende da invitare alle procedure di gara per la fornitura di beni, l'esecuzione di servizi e lavori pubblici.

L'obiettivo del Regolamento è quello di garantire l'applicazione uniforme e sistematica dei criteri di iscrizione all'elenco fornitori, nonché la selezione di operatori economici, conformemente al Regolamento disposto dall'art. 50, comma 5, del D.lgs. 36/2023, noto anche come Regolamento CAP Contratti Pubblici. Tale processo di selezione è orientato al rispetto dei principi di efficienza, legalità, non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza e concorrenza, nel pieno rispetto del principio di accesso al mercato e di massimizzazione della partecipazione.

Con l'adozione di questo Regolamento, Alfa mira a promuovere e a condividere con i propri Fornitori il valore di una catena di approvvigionamento sostenibile sotto il

profilo sociale, ambientale ed economico.

Il documento sottolinea l'importanza di instaurare una relazione collaborativa con i propri Fornitori, allo scopo di sviluppare una catena di approvvigionamento che sia sensibile non solo alla qualità dei prodotti o dei servizi offerti, ma che tenga anche in considerazione gli impatti ambientali e le condizioni sociali e lavorative in cui questi beni o servizi vengono prodotti o realizzati. Si richiede ai fornitori di adottare tutti i meccanismi necessari per identificare, valutare e gestire i rischi associati ad ogni area coperta dal Regolamento, nel rispetto della normativa vigente.

Ai fornitori viene inoltre richiesto di impegnarsi costantemente nel miglioramento delle proprie politiche di sostenibilità, adottando misure concrete e adeguate. Questo processo di miglioramento continuo include il mantenimento di informazioni documentate che possano attestare l'adozione e l'attuazione dei principi e dei valori menzionati nel Regolamento.

L'azienda si riserva, inoltre, la possibilità di eseguire audit, concordati previamente con i fornitori, volti a verificare l'implementazione dei principi e delle linee guida delineate, riaffermando l'impegno reciproco verso una filosofia aziendale di responsabilità e integrità. Gli audit documentali sono svolti nel rispetto

delle direttive relative al trattamento dei dati personali conformemente al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679. Tra i punti cardine di valutazione vi sono:

- Integrità negli affari
- Concorrenza sleale
- Proprietà intellettuale
- Rifiuto del lavoro forzato e minorile
- Pari opportunità, diversità e inclusione
- Trattamento corretto e orario di lavoro
- Libertà di associazione
- Requisiti di qualità
- Salute e sicurezza
- Gestione dell'emergenza, informazione e formazione sui rischi
- Protezione dell'ambiente e conservazione delle risorse
- Requisiti legali
- Comunicazione dei criteri di sostenibilità alla catena di approvvigionamento
- Gestione dei rischi
- Audit
- Capacità di miglioramento continuo

La valutazione dei fornitori e degli appaltatori è dunque svolta da Alfa tramite il **sistema di Vendor Rating**. Tale sistema opera in sinergia con i Sistemi di Qualificazione esistenti relativi a Lavori, Forniture e Servizi,

Professionisti, nonché Gas ed Energia, come definiti negli ambiti ordinario e speciale dagli articoli 50 e 168 del Decreto Legislativo 36/2023.

Attraverso un processo di valutazione basato su "feedback" oggettivi, questo strumento influisce sulla selezione delle aziende iscritte nei sistemi di qualificazione, ottimizzando il processo di scelta dei fornitori affinché questi siano in linea con i principi di sostenibilità aziendale: *"Ambiente"*, *"Etica e legalità"*, *"Sicurezza sul lavoro"*, *"Diversity & Inclusion"* e *"Pari opportunità"*.

Il Vendor Rating (VR) valuta l'affidabilità e le performance dei fornitori durante l'adempimento dei contratti, contribuendo a ridurre il rischio di ricevere forniture non conformi o di incorrere in scarse prestazioni. Inoltre, aiuta a identificare le aree in cui i fornitori possono migliorare, supportando così il loro sviluppo qualitativo.

Questo sistema di valutazione monitora costantemente e misura in modo sistematico e oggettivo le performance dei fornitori per tutta la durata del loro periodo di iscrizione ai Sistemi di Qualificazione (SQ) e fino alla scadenza dei contratti.

Alfa condivide con il Gruppo CAP l'intento di rafforzare il proprio impegno verso i traguardi di sostenibilità delineati nel suo

piano aziendale, il quale si prefigge di:

- **Incrementare l'attuale Vendor Rating:** arricchirlo con l'introduzione di nuovi criteri legati alla sostenibilità ambientale e sociale. Ciò significa valutare i fornitori non solo sulla base delle loro prestazioni economiche e di qualità, ma anche in termini di impatto ambientale e di responsabilità sociale, incentivando pratiche aziendali più sostenibili.

- **Definire Piani di Sustainable Procurement:** attuare piani di approvvigionamento sostenibile che si conformino allo standard internazionale ISO 20400. Questo standard fornisce le linee guida per il procurement sostenibile, favorendo comportamenti che rispettino principi

ecologici, economici, sociali e gestionali.

L'introduzione di questi elementi nell'approccio di procurement ha come obiettivo quello di enfatizzare la sostenibilità come criterio fondamentale nelle scelte di acquisto e nella selezione dei fornitori. Questo passaggio rappresenta un elemento cruciale nella strategia di responsabilità sociale d'impresa (CSR) e di governance ambientale del Gruppo, dimostrando un impegno attivo verso un futuro più verde e giusto.

L'obiettivo principale di integrare nuovi indicatori chiave di prestazione (KPI) legati alla sostenibilità nel sistema di Vendor Rating di Gruppo CAP è quello di incentivare i Fornitori verso l'adozione di condotte etiche,

stimolandoli a ottenere nuove certificazioni riconosciute e a implementare pratiche sostenibili e innovative che si allineino pienamente ai principi di legalità.

Per valutare l'efficacia del rinnovato Vendor Rating sull'intera catena di fornitura, Gruppo CAP prevede l'istituzione di un **Osservatorio** per monitorare l'impatto delle nuove politiche, creando inoltre uno spazio web specifico, dotato di contatori che si aggiornano automaticamente in base al raggiungimento dei KPI impostati per i Fornitori nel sistema di Vendor Rating.

Questa analisi dettagliata consentirà di avere un quadro chiaro sul progresso fatto dai Fornitori in termini di sostenibilità e sulla

conformità globale ai nuovi standard richiesti.

Il sistema di Vendor Rating adottato da Gruppo CAP e Alfa va oltre la mera attribuzione di un punteggio supplementare nel processo di valutazione dei fornitori all'interno dell'Albo. È piuttosto un invito a intraprendere un percorso collaborativo verso la sostenibilità, supportando i fornitori nello sviluppo e nella promozione di pratiche sostenibili lungo l'intera catena produttiva. In questo modo, Alfa insieme al Gruppo CAP si posizionano come promotori e sostenitori di un'economia circoscritta da un impegno condiviso per un futuro più responsabile e rispettoso dell'ambiente.



3. Acqua, una gestione circolare

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato della provincia di Varese, Alfa presiede l'intero ciclo dell'acqua, a partire da una gestione efficace del sistema di rete per garantire a tutti gli abitanti un accesso adeguato e di alta qualità all'acqua. Le attività svolte si estendono dal servizio di approvvigionamento idrico fino alla raccolta efficiente delle acque di scarico tramite il sistema fognario e la loro depurazione per la restituzione all'ambiente.

Nello svolgimento delle funzioni a cui è deputata, Alfa agisce nel rispetto della normativa vigente – europea, nazionale e

locale – e delle disposizioni regolamentari di Arera. Il suo operato, tuttavia, non si limita al mero rispetto delle disposizioni vigenti. La Società, infatti, gestisce la propria attività ispirandosi a principi di efficienza operativa, di prossimità con l'utenza, di rispetto e attenzione verso le istanze e le esigenze del territorio, adottando anche pratiche di economia circolare. Questi principi ispiratori hanno consentito ad Alfa, da un lato, di accrescere l'estensione territoriale dei servizi erogati e, dall'altro, di perseguire performance di eccellenza, anche in relazione ai parametri degli indicatori Arera.

La regolazione ARERA

In qualità di Gestore del Servizio Idrico Integrato, Alfa è obbligata a rispettare costantemente il quadro regolatorio definito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), l'ente che supervisiona e gestisce il settore.

Come riferimento tecnico, Alfa è vincolata agli obblighi stabiliti dalla Delibera ARERA del 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr e sue successive modifiche. Questa delibera definisce standard specifici da garantire nelle prestazioni offerte ai singoli utenti, standard generali che descrivono le condizioni tecniche per l'erogazione del servizio idrico integrato e i prerequisiti necessari per l'accesso al sistema incentivante associato a tali standard generali. Specificamente, la delibera stabilisce sei macro-indicatori, finalizzati a valutare l'efficacia del servizio, sia in termini di prestazioni fornite agli utenti, sia rispetto alla performance ambientale degli impianti e delle reti.

MACRO-INDICATORE	DESCRIZIONE
M1 - Perdite Idriche	Riguarda la gestione delle risorse idriche e la riduzione delle dispersioni nei servizi di acquedotto. Include l'indicatore M1a, per le perdite idriche lineari, e M1b, per le perdite percentuali. Si applica a tutti i gestori del servizio, inclusi i grossisti per le fasi pertinenti.
M2 - Interruzioni del Servizio	Si riferisce alle interruzioni di servizio relative alla continuità dell'acquedotto. È calcolato sommando la durata delle interruzioni programmate e non programmate nell'anno, moltiplicata per il numero di utenti finali soggetti alla stessa interruzione e rapportata al totale di utenti serviti dal gestore.
M3 - Qualità dell'acqua erogata	Riguarda la qualità dell'acqua fornita, determinando la frequenza di ordinanze di non potabilità (M3a), la percentuale di campioni non conformi da controlli interni (M3b) e il tasso di parametri non conformi originati da questi controlli interni (M3c).
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	È associato alla valutazione dell'impatto ambientale derivante dal trasporto delle acque reflue, tenendo conto della frequenza di inondazioni e/o di sversamenti da reti fognarie (M4a), dell'adeguatezza normativa degli scarichi di piena (M4b) e del monitoraggio di tali scarichi (M4c).
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	Quantifica l'impatto ambientale dello smaltimento dei fanghi in discarica. È definito come il rapporto percentuale tra la quantità di fanghi di depurazione smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità totale di fanghi di depurazione prodotta.
M6 - Qualità dell'acqua depurata	Si riferisce all'impatto ambientale derivante dal trattamento delle acque reflue, con un'attenzione particolare alla qualità dell'acqua depurata che viene reimpressa nell'ambiente

Di seguito si riportano i valori per il triennio 2021-2023 dei macroindicatori.

	2021	2022	2023
M1a	22.12	22.00	18.3
CLASSE	C	C	B
M1b	43.6 %	43.5 %	39.3 %
CLASSE	C	C	C
M2	0.305	1.090	0.152
CLASSE	A	A	A
M3a	0.0%	0.0 %	0.0 %
M3b	0.44 %	0.47 %	0.25 %
M3c	0.016 %	0.012 %	0.007 %
CLASSE	A	A	A

	2021	2022	2023
M4a	1,535	0,765	0,252
CLASSE	E	D	D
M5	0%	0%	0%
CLASSE	A	A	A
M6	34,07%	31,52%	14,23%
CLASSE	D	D	D

Alfa gestisce tutte le fasi del ciclo dell'acqua, gestendo i servizi di acquedotto, di fognatura e depurazione. Il flusso della risorsa idrica, schematicamente, si svolge come segue:

Acquedotto



Tale servizio ha origine con l'attività di **captazione**, ossia il prelievo della risorsa idrica dalle differenti fonti di approvvigionamento (i.e., falde acquifere, sorgenti, laghi). Tramite appositi **reti di adduzione**, i volumi idrici prelevati possono subire l'eventuale fase di **stoccaggio**. Tale attività è necessaria laddove la disponibilità della risorsa idrica sia discontinua cosicché diviene necessario generarne una riserva; lo stoccaggio dell'acqua captata in serbatoi di accumulo, qualora essi siano pensili o ad una quota superiore rispetto il centro abitato servito, permette altresì di imporre il carico pressorio nella rete acquedottistica del centro abitato stesso;

A seguito della captazione e dell'eventuale stoccaggio, avviene l'attività di **potabilizzazione**, a cui sono deputati appositi impianti. I trattamenti tipicamente utilizzati per la disinfezione dell'acqua consistono

nella clorazione, nell'utilizzo di filtri a sabbia e/o carbone, e in sistemi a lampade UV. Per verificare la qualità dell'acqua distribuita agli utenti vengono effettuate frequentemente analisi di laboratorio su prelievi effettuati direttamente a valle degli impianti suddetti;

infine, l'acqua viene distribuita agli utenti mediante la **rete di distribuzione**, giungendo fino ai contatori delle singole utenze. Il regime pressorio in distribuzione viene controllato dai tecnici competenti per assicurare il servizio agli utenti coerentemente con la Carta dei Servizi del Gestore. Il contatore dell'utenza rappresenta il termine della competenza dal punto di vista tecnico, amministrativo e fiscale del Gestore stesso.

Fognatura



Una volta sfruttata la risorsa idrica, l'utente la restituisce nelle reti fognarie, che la convogliano agli impianti di depurazione.

Depurazione



L'acqua restituita nelle reti fognarie viene convogliata nei differenti impianti di depurazione presenti sul territorio, tramite i quali le acque reflue vengono trattate al fine di renderle conformi nelle loro caratteristiche ai limiti imposti dalla normativa vigente, e quindi scaricarle in corpo idrico ricettore.



3.1 Dalla sorgente al rubinetto: prelievi idrici e servizio di acquedotto

La captazione avviene tramite 663 punti diffusi sul territorio di Varese di cui 300 pozzi, 362 sorgenti, 1 presa lago attiva. I punti sono suddivisi in 3 categorie:

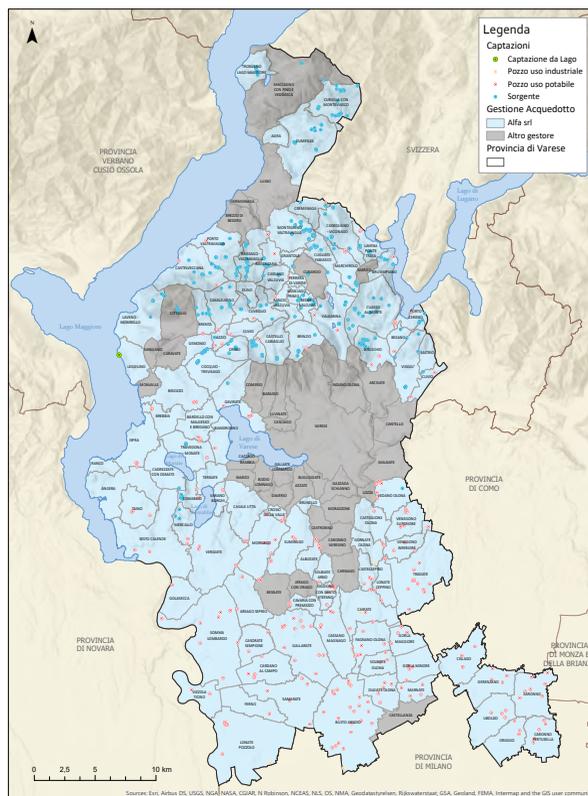
- **Acque Sotterranee:** Alfa sfrutta principalmente i pozzi e le falde acquifere per rifornirsi di acqua. Specificatamente:

- a) 4 punti di captazione sono utilizzati per usi industriali.

- b) 296 punti di captazione sono destinati all'uso potabile.

- **Sorgenti:** Alfa si rifornisce da 362 sorgenti, distribuite su tutto il territorio di competenza

- **Acque Superficiali:** Alfa ha esteso le sue fonti di approvvigionamento anche alle acque superficiali. A Leggiuno, infatti, è già operativa da diversi anni la presa lago che capta dal Lago Maggiore; inoltre, nel 2023 è stato effettuato il revamping della presa lago del Lago Ceresio.



92.739.885 m³
PRELIEVO IDRICO TOTALE

4.312
KM DI RETE

362
SORGENTI

300
POZZI

1
PRESA LAGO

Fonti di approvvigionamento	Unità di misura	2021	2022	2023
Acque superficiali	m ³	14.170.218	7.849.046	8.943.190
Acqua sotterranee	m ³	71.137.248	91.060.810	83.757.590
Sorgenti	m ³	25.673	34.145	39.105
TOTALE	m³	85.333.138	98.944.002	92.739.885

Per il 2023, il totale del prelievo idrico ammonta a 92.739.885 m³, con il servizio acquedotto che – sviluppandosi su una rete di 4.312 km – rifornisce 101 comuni. Il 90% del prelievo è avvenuto tramite acque sotterranee, in leggero decremento rispetto all'anno precedente.

Il diverso contesto geografico in cui Alfa opera, richiede un diverso approccio nella gestione dell'acqua dopo la sua captazione.

Nei comuni siti in aree pianeggianti, l'acqua viene generalmente immessa nella rete di distribuzione subito dopo la captazione, opportunamente potabilizzata, garantendo la fornitura efficiente in quanto il regime pressorio corretto di rete viene imposto con la puntuale gestione delle pompe dei pozzi

Invece, nelle aree montane, è necessario un approccio differente a causa della disponibilità discontinua dell'acqua e fluttuazioni di volume stagionali che caratterizzano le fonti sorgive. Qui, lo stoccaggio strategico nei serbatoi di accumulo, localizzati principalmente nei comuni settentrionali, è cruciale per assicurare un approvvigionamento costante.

In entrambi i casi, tutta l'operazione è gestita a distanza tramite un sistema di telecontrollo, che permette una regolazione fine e precisa degli automatismi e delle manovre, nonché un costante monitoraggio di eventuali segnalazioni di disservizio.

La domanda di risorse idriche risulta molto eterogenea nella provincia di Varese, con una concentrazione maggiore nel sud e nell'area

del capoluogo.

Tuttavia, la distribuzione delle fonti di acqua, principalmente pozzi di captazione, sembra corrispondere alla domanda, in particolare nell'area Malpensa-Busto-Saronno.

Si prevede che le asimmetrie nella domanda e nel consumo d'acqua aumenteranno in futuro, con una domanda in crescita nel sud della provincia e una diminuzione in altre aree come Verbanò, Luinese e Arcisatese.

Questa prevista asimmetria tra domanda e consumo d'acqua, unita a eventi di siccità prolungata, come l'emergenza idrica dell'estate 2022, hanno spinto Alfa a sviluppare interventi volti ad aumentare la capacità di captazione e stoccaggio e per migliorare la resilienza del sistema.

In risposta a questa situazione, Alfa ha intrapreso misure per rafforzare la resilienza del sistema. Fra queste, si segnalano:

l'individuazione dei laghi (catalogati come corpi idrici superficiali) come una valida alternativa di approvvigionamento di risorsa idrica tramite annessi sistemi di potabilizzazione; i volumi prelevabili di questi corpi idrici, infatti, possono essere sostanzialmente ipotizzati come indipendenti da variazioni stagionali.

L'implementazione di interconnessioni tra diversi acquedotti, al fine di ottimizzare e potenziare la distribuzione dell'acqua.

La gestione efficace delle risorse idriche è un aspetto cruciale nella gestione del servizio idrico e questo include l'importante questione delle perdite. Queste si possono verificare principalmente a causa di rotture nelle tubature, che spesso sono caratterizzate da elevata vetustà, o a causa dell'assenza di contatori in alcuni edifici. Al fine di ridurre al minimo queste perdite, Alfa ha lanciato diverse iniziative focalizzate su questo problema e sull'ottimizzazione della gestione del servizio idrico. Questi progetti riguardano la sostituzione di 12,8 km di reti di distribuzione, l'installazione di valvole di controllo della pressione, lo sviluppo di un sistema avanzato per il monitoraggio e la gestione delle perdite, l'implementazione di un sistema di monitoraggio satellitare e l'uso di noise logger per la rilevazione accurata delle perdite nelle infrastrutture idriche.

Queste azioni si iscrivono in un piano strategico più ampio, in cui Alfa si propone di ridurre il proprio impatto ambientale e garantire una maggiore disponibilità di risorse idriche, perseguendo nel frattempo un miglioramento delle performance, misurabile attraverso l'indicatore M1 Arera.



Lago di Ghirla, Valganna (VA)

Monitoraggio satellitare

Fra queste, rientra il sistema di monitoraggio satellitare, il quale consente di ricercare le perdite sulle reti acquedottistiche sfruttando le immagini acquisite da un radar montato a bordo di un satellite. Nel dettaglio, nel 2021 è stato avviato un progetto pilota, in collaborazione con 2f Water Venture, che si è sviluppato su oltre 500 km di rete gestita. L'attività si è articolata in due fasi. La prima fase è stata quella di localizzare preventivamente le zone d'interesse, tramite l'acquisizione da satellite di immagini SAR, le quali hanno permesso l'individuazione della presenza di acqua potabile nel sottosuolo attraverso l'analisi di due parametri: la costante dielettrica e la conducibilità elettrica. Sovrapponendo le aree individuate con il reticolo delle tubazioni gestite, è stato possibile individuare i tratti di tubazione in cui andare a ricercare le perdite con i metodi tradizionali. Con questa tecnica è stato possibile identificare 133 aree contenenti sospette perdite, sulle quali si è proceduto ad effettuare attività di ricerca perdite puntuale con metodi acustici tradizionali. Queste attività hanno portato all'individuazione di 54 perdite, di cui 48 perdite localizzate sulla rete di distribuzione e su tratti di allacciamento. Ulteriori 6 perdite sono state localizzate all'interno di tratti dell'impianto privato di utenze, che sono state prontamente avvisate al fine di procedere con la riparazione. Tale metodo ha consentito di dimezzare le tempistiche di verifica. Sulla scia di tale successo, Alfa ha deciso di investire ulteriormente su questa tecnologia nel 2022 e nel 2023.



Sistema di Noise logger

Sempre nel 2021, Alfa ha avviato per il Comune di Besozzo un'attività di riparazione di perdite idriche occulte, tramite noise-logger – appositi sensori che possono supportare la ricerca di perdite idriche occulte, se installati in punti nevralgici della rete di acquedotto che si intende analizzare. Tali sensori, infatti, effettuano campionamenti della rumorosità delle tubazioni analizzate (in orari in cui queste non sono influenzate da rumori ambientali, come durante gli orari notturni) e le trasmette ad un software di calcolo che, mediante opportune elaborazioni, localizza (con margini di errore dell'ordine di grandezza del metro lineare e con un certo grado di probabilità) le perdite. Nel distretto idrico del centro di Besozzo, durante l'inverno del 2021, sono stati installati 20 sensori con lo scopo di monitorare una porzione di rete di acquedotto di circa 10 km, che risultava particolarmente soggetta a perdite idriche, secondo i dati storici in possesso. Durante la prima fase di monitoraggio, sono state localizzate preventivamente 6 perdite idriche occulte, la maggior parte delle quali - per conformazione del sottosuolo e tipologia di copertura stradale - non sarebbero altrimenti emerse in superficie ed erano pertanto di difficile individuazione. Nel primo trimestre 2022, è stata effettuata la riparazione delle suddette perdite, migliorando così l'efficienza degli interventi di manutenzione sulle reti.

A valle di questo progetto pilota e dell'attività di ricerca satellitare svolta tra il 2021 e il 2023, si è deciso di utilizzare nuovamente la tecnologia dei noise-logger, questa volta non scegliendo un comune in particolare, ma classificando per prima cosa l'intera rete gestita attraverso l'algoritmo Sniper Leaks; tale approccio si basa sull'applicazione di un algoritmo di intelligenza artificiale che permette di mettere insieme i dati di perdite provenienti da diverse fonti, le informazioni su diametri e materiali presenti all'interno della rete Gis e permette di effettuare una stima della vetustà della tubazione in relazione allo sviluppo urbanistico. Questo strumento di analisi dati, utilizzando i dati in possesso da Alfa e da 2f Water Venture (tra cui quelli raccolti durante la ricerca perdite tramite satellite), ha permesso di suddividere la rete secondo cinque classi di probabilità di pre-localizzazione delle perdite. A seguito di questa analisi, durante circa 4 mesi (da ottobre 2023 a gennaio 2024), sono stati installati 50 noise logger su 1250 punti, indagando circa 200 km di rete. In totale sono state individuate 43 perdite.

3.2 La qualità dell'acqua potabile

Prima di poter immettere in rete la risorsa idrica captata, è necessario controllare che caratteristiche fisiche e chimiche dell'acqua rispettino determinati standard fisici e chimici, stabiliti sia a livello normativo che regolamentare (sulla base delle disposizioni di Arera).

In particolare, la qualità delle acque destinate al consumo umano avviene nel rispetto delle disposizioni del D.Lgs. 18/2023, il quale recepisce la Direttiva (UE) 2020/2184. Tali disposizioni definiscono i parametri di potabilità, soggetti a continui rinnovi in ragione delle evoluzioni tecnologiche. Al contempo, a livello regolamentare, Arera stabilisce per i gestori idrici un piano di potabilità che interessa la rete. Tale piano è elaborato tenendo conto delle caratteristiche geografiche e demografiche del territorio servito.

In linea con i parametri stabiliti dalle suddette disposizioni normative e regolamentari, Alfa definisce annualmente il piano di campionamento sul territorio, svolto tramite laboratori specializzati. In un'ottica di eccellenza, Alfa elabora i propri piani di campionamento prevedendo controlli ulteriori rispetto a quelle che le consentono di soddisfare gli adempimenti normativi: nel 2023, sono stati effettuati oltre 4.000

campionamenti. I piani, inoltre, sono sempre condivisi preventivamente con le ATS e con i comuni.

Inoltre, nel 2023 Alfa ha implementato una modalità di monitoraggio basato sul ricorso a sonde multi-parametriche, volta ad andare oltre la contingenza dei risultati del campionamento tradizionale. Quest'ultimo, infatti, ha il limite di rilevare i parametri fisici e chimici dell'acqua in un determinato momento. Tuttavia, i parametri possono cambiare, sicché l'optimum consisterebbe in una campionatura svolta più volte su base giornaliera. Un sistema simile di monitoraggio non è, allo stato dell'arte della tecnologia possibile. Pertanto, Alfa ha adottato il sistema di monitoraggio tramite sonde multi-parametriche, cercando di consentire un campionamento non più contingente. Nel dettaglio, le sonde analizzano i diversi parametri fisici dell'acqua, sulla scia di un modello di indagine predittiva, concetto portato avanti dallo stesso Water Safety Plan, il piano di sicurezza delle acque promosso dall'OMS.

Accanto all'attività di campionamento, la potabilizzazione consiste in trattamenti fisici o chimici. Le modalità operative di questi ultimi variano in ragione della tipologia di fonte captata, delle caratteristiche del territorio e

Numero di casi di non conformità	2021	2022	2023
di cui casi di non conformità con le normative che comportino un avviso	29	29	51
di cui casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione	25	18	13

delle pressioni antropiche (es. temperature, caratteristiche geologiche, contaminazioni storiche, presenza industriale, etc.) e della tipologia della rete di distribuzione. I trattamenti principali sono:

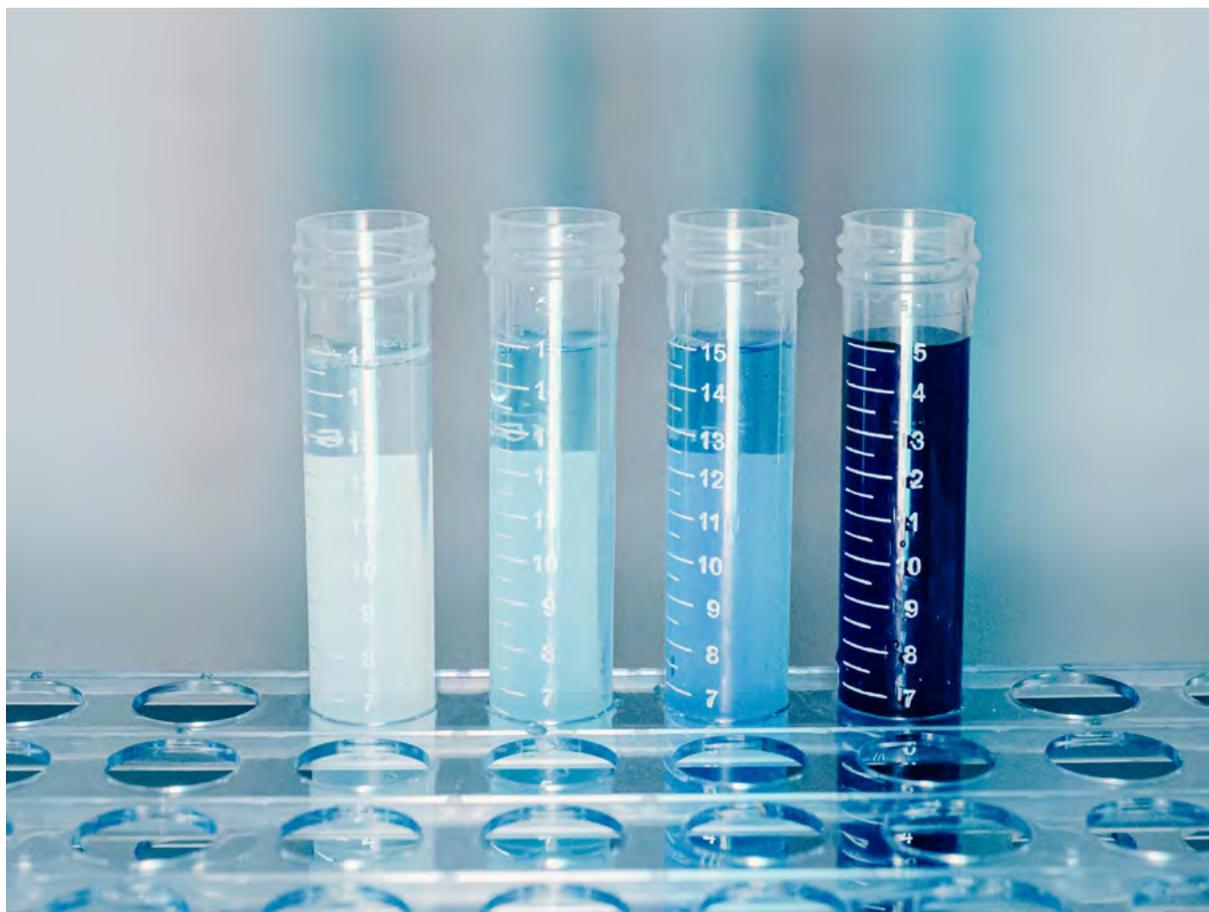
- TRATTAMENTO TRAMITE LAMPADE UV: si tratta di un trattamento fisico, il quale prevede il danneggiamento del DNA di batteri e virus tramite raggi ultravioletti. Questa tecnologia non altera le proprietà chimiche dell'acqua e, tuttavia, non è persistente. Pertanto, essa è più adatta a reti di distribuzione con tempo di residenza dell'acqua molto breve e con bassa probabilità di crescita batteriche in rete, come nel caso delle sorgenti "protette", caratterizzate da temperature molto basse;

- CLORAZIONE: si tratta di un trattamento di tipo chimico – solitamente effettuato tramite ipoclorito di sodio – che si caratterizza per la persistenza lungo la rete di distribuzione. Presenta poi il vantaggio di essere di facile implementazione, nonché di comportare bassi consumi energetici. Tuttavia, in presenza di un'elevata quantità di sostanza organica nell'acqua, il dosaggio di cloro può produrre sottoprodotti pericolosi per la salute umana;

- FILTRAZIONE: si tratta di un trattamento fisico che può effettuarsi tramite differenti sistemi, i quali differiscono fra loro per tipologia di massa filtrante e per operatività, in ragione del contaminante da rimuovere. Fra tali sistemi, vi sono il sistema ai carboni attivi (utilizzati per rimuovere odori, sapori e composti organici), il sistema di filtri dearsenificatori (utilizzati per la rimozione dell'arsenico) e il sistema di filtri a sabbia (utilizzati per la rimozione di solidi sospesi).

Nel 2023 l'attività di potabilizzazione è stata interessata da un consistente intervento di potenziamento degli impianti. Intervento, quest'ultimo, reso necessario anche dalle recenti acquisizioni del 2021 e del 2022, avvenute in anni caratterizzati da particolare siccità.

Alfa ha, inoltre, implementato un progetto relativo ai PFAS. Dal giugno 2023, ha iniziato



la campionatura e l'analisi di 281 campioni per la ricerca di PFAS, indagando circa 10mila parametri. Dai risultati delle analisi, solo in 32 casi sono state rilevate positività, sebbene a concentrazioni molto basse, appena misurabili e al di sopra dei valori minimi del dispositivo di misurazione.

Inoltre, ARERA ha catalogato con il livello più alto la qualità dell'acqua erogata dalla Società.

Infatti, relativamente al Macroindicatore M3 (RQTI – Delibera 917/2017/R/idr), nel corso dell'anno 2023, sono stati raggiunti i risultati che potete consultare in tabella.

	M3a	M3b	M3c	CLASSE
2023	0.000%	0.251%	0.007%	A

3.3 Dallo scarico alla rigenerazione: la restituzione all'ambiente

Una volta sfruttata dagli utenti, la risorsa idrica viene immessa nelle reti fognarie di Alfa e, da esse, convogliata negli impianti di depurazione.

Considerando le diverse caratteristiche morfologiche e demografiche del territorio, la configurazione della rete fognaria e degli impianti di depurazione è differente. Il sud della provincia di Varese, caratterizzato da un'elevata densità di popolazione, è caratterizzato da fognature intercomunali con diametri medi di circa 700 mm ma che possono superare i 2,5 m mentre il nord della Provincia è caratterizzato da diametri medi molto inferiori e si ha la quasi totale assenza di collettori intercomunali.

Nel 2023, Alfa ha servito 135 comuni attraverso una rete estesa per 3.765 km.

La rete fognaria in gestione ad Alfa è inoltre caratterizzata da una fitta presenza di scolmatori ovvero manufatti che hanno la

funzione di alleggerire e/o limitare la portata di acque miste da avviare a depurazione in occasione di eventi meteorici.

Alfa, al fine di tutelare e salvaguardare la qualità dei corpi idrici in cui recapitano gli scolmatori, ha intrapreso un piano di sensorizzazione che prevede l'installazione di sensori di tracimazione e di livello volto a monitorare eventuali fuoriuscite di acque reflue in tempo asciutto.

Nel territorio gestito da Alfa sono presenti circa 900 scolmatori di cui circa 600 risultano sensorizzati.

Alfa gestisce un totale di 78 impianti di depurazione con una capacità complessiva di 1.181.503 abitanti equivalenti, suddivisi in quattro aree operative: Laghi, Ticino, Olona e Lura. Il servizio di depurazione si estende a 150 comuni.

In merito alla capacità degli impianti: 5 sono di grandi dimensioni, avendo una

3.765 km
DI RETE FOGNARIA

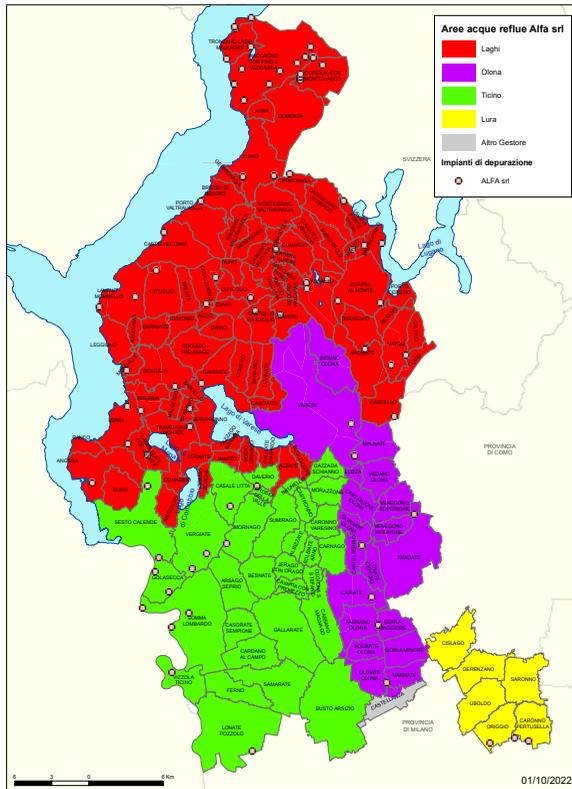
135
COMUNI SERVITI
DALLA RETE FOGNARIA

78
IMPIANTI DI
DEPURAZIONE

900
SCOLMATORI

150
COMUNI SERVITI
DALLA DEPURAZIONE

— **53** tradizionali
— **12** fitodepurazioni
— **13** Imhoff



- capacità oltre i 100.000 abitanti equivalenti;
- 17 sono di media dimensioni, con una capacità compresa fra i 10.000 e 100.000 abitanti equivalenti;
 - 15 hanno una capacità fra i 2.000 e i 10.000 abitanti equivalenti;
 - 41 sono di piccole dimensioni, con una capacità abitante equivalente inferiore ai 2.000.

Anche nel caso dei servizi di depurazione, le caratteristiche morfologiche del territorio comportano una tripartizione:

- nell'area Nord sono collocati depuratori di piccole dimensioni, fosse imhoff e fitodepurazioni;
- nell'area Centro sono collocati impianti di depurazione di media taglia;
- nell'area Sud sono collocati gli impianti di depurazione più grandi e complessi.

I depuratori sono concentrati maggiormente nel Nord della Provincia, caratterizzato da centri sparsi, valli e rilievi collinari e montuosi; invece, il Centro e il Sud sono territori pianeggianti, caratteristiche morfologiche per le quali è più opportuna la presenza di estesi collettori fognari e impianti di grandi dimensioni che ricevono elevati volumi di reflui fognari

Per quanto riguarda i reflui provenienti dalle attività industriali, questi ultimi presentano diverse componenti fisiche e chimiche. Il contesto normativo consente lo scarico fognario alle aziende solo a fronte dell'ottenimento di specifiche autorizzazioni, le quali fissano dei parametri quantitativi e qualitativi sui reflui. In tale contesto, Alfa effettua annualmente attività di campionamento dei reflui industriali, al fine di

controllare il rispetto dei limiti autorizzativi.

Quanto agli impatti di questa fase del ciclo dell'acqua, questi sono di tipo idrico, emissivo, paesaggistico, odorigeno e acustico. Alfa intraprende misure ed effettua investimenti volti a ridurre nel tempo, costantemente, tali impatti. In tale ottica, in relazione al macro-indicatore AREA M6, il quale misura la qualità dell'acqua depurata, Alfa è riuscita a ridurre la percentuale di non conformità sui campioni svolti dal 34% nel 2021 al 14% nel 2023.

Inoltre, l'insieme delle misure intraprese nel 2023 e negli anni precedenti ha portato ad una riduzione dei casi di non conformità a leggi e normative relative alle acque reflue. In particolare, nel 2023, il numero di casi è stato 17, in diminuzione rispetto ai 71 del 2022.

Tuttavia, alcuni impianti sono ancora interessati da potenziali procedure di infrazione della Commissione Europea, in particolare in relazione alla loro capacità di rispettare i limiti per il parametro Azoto totale. Ciononostante, Alfa è sempre riuscita a rispettare i parametri normativi e ha elaborato piani di investimento

al 2027 per la risoluzione dei residui fattori di rischio attraverso il revamping degli impianti in questione.

Nell'ambito degli interventi previsti, Alfa sta conducendo progetti strategici per l'area locale attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro specifici con le autorità provinciali e comunali, un'azione che ha permesso anche l'ottenimento di fondi. Sono attivi due principali gruppi: uno dedicato alle opere situate nella zona del Lago di Lugano, che coinvolge anche le corrispondenti ATO di Lugano e le autorità pubbliche locali, e un secondo gruppo focalizzato sulle opere nel Lago di Varese.

Quanto alle singole tipologie di impatto sopra indicate, è opportuno precisare che:

- l'impatto odorigeno si è presentato solo in relazione all'impianto di depurazione di Olgiate Olona;
- l'impatto acustico e quello paesaggistico hanno una rilevanza minore, in quanto gli impianti sono costruiti in aree lontane da zone abitate.

Numero di casi di non conformità	2021	2022	2023
Numero totale di casi di non conformità acque reflue	75	71	17

L'impatto emissivo, invece, si verifica in relazione agli impianti di grandi dimensioni. È opportuno specificare, tuttavia, che Alfa gestisce due impianti in possesso di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) ovvero Origgio Est e Caronno Pertusella. Nel contesto di tali autorizzazioni, la Società svolge dei campionamenti sulle emissioni, che sono originate prevalentemente dalla linea fanghi. In ogni caso, le emissioni non risultano avere impatti particolarmente significativi. Per gestire ulteriormente questi aspetti, Alfa ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard ISO 14001.

Alfa adotta una pratica consolidata di

coinvolgimento dei cittadini in relazione a potenziali problemi degli impianti, in particolare quelli legati agli impatti odorigeni. Essendo un'azienda strettamente legata al territorio, l'obiettivo principale è quello di rispondere rapidamente alle preoccupazioni dei cittadini.

Per esempio, in relazione all'impianto di Olgiate Olona, sono stati organizzati incontri pubblici, finalizzati a spiegare e concordare le soluzioni ai problemi riscontrati. Alfa ha quindi avviato un processo di coinvolgimento degli stakeholder per far comprendere ai cittadini l'origine del problema, non imputabile all'impianto di depurazione.

3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione

La gestione dei servizi idrici comporta la produzione di rifiuti, la quale si viene a determinare principalmente nel corso del processo di depurazione. In particolare, gli impianti di depurazione producono come output dei propri processi tre principali categorie di rifiuti: fanghi (CER 190805), sabbie (CER 190802), e vaglio (CER 190801).

Questi rifiuti, però, ricevono una seconda vita. Infatti, Alfa si impegna in strategie di economia circolare, come segue:

- i fanghi di depurazione sono destinati per circa il 90% allo spandimento in agricoltura. I volumi restanti sono adoperati per la produzione di energia tramite termovalorizzatori e, infine, una parte di essi viene essiccata e adoperata dai cementifici;

- il vaglio, ossia rifiuti solidi che sono convogliati agli impianti tramite fognature, sono adoperati per la produzione di energia tramite i termovalorizzatori;

- per le sabbie, infine, Alfa ha avviato la costruzione di un impianto presso Caronno Pertusella per il loro trattamento e recupero finalizzato all'utilizzo nei cantieri stradali di acquedotto e fognatura, come sottofondi stradali.

Tuttavia, non tutti i fanghi sono adatti per l'utilizzo in agricoltura a causa della presenza di metalli pesanti o altri contaminanti in valori

superiori ai limiti imposti per lo spandimento in terreni agricoli, come successo presso l'impianto di Caronno Pertusella. Pertanto, a partire da gennaio 2023, Alfa ha avviato un piano di campionamenti dei diversi flussi in ingresso (acque dalla rete fognaria o rifiuti liquidi) per monitorare gli scarichi non domestici nell'area dell'impianto di Caronno Pertusella.

Inoltre, Alfa ha stipulato una partnership con il Politecnico di Milano istituendo un dottorato congiunto sulle tecnologie e le pratiche innovative per la gestione sostenibile degli impianti di depurazione, volte al recupero del carbonio e riduzione di gas climalteranti. La finalità è quella di individuare tecniche per processare la matrice organica proveniente dai bottini al fine di ottenere prodotti carboniosi ad elevata biodegradabilità attraverso processi di fermentazione acidogenica, o tramite altri processi di natura chimico-fisica. I prodotti carboniosi così ottenuti potranno essere utilizzati come sorgente esterna di carbonio organico per il processo di denitrificazione.

Rifiuti prodotti dal settore depurazione	Unità di misura	2021	2022	2023
Fanghi	Ton	4295,84	28542,95	38801,05
Sabbia	Ton	157,48	1421,36	4890,86
Vaglio	Ton	15,04	379,05	704,18
TOTALE	Ton	4468,36	30343,36	44396,09

Destinazione finale dei fanghi	Unità di misura	2021	2022	2023
Agricoltura	Ton	4296	28521	35384
Discarica	Ton	0	0	145
Termovalorizzatore (con recupero di energia)	Ton	0	22	704
Cementificio	Ton	0	0	882
TOTALE	Ton	4296	28543	37115

Rifiuti pericolosi	Unità di misura	2021	2022	2023
Destinati a discarica	Ton	0,00	0,52	6,45
Destinati a riciclo	Ton	0,42	7,96	10,04
TOTALE	Ton	0,42	8,47	16,50



4. Lotta al cambiamento climatico

In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, Alfa è chiamata a bilanciare la propria missione di fornire acqua di alta qualità ai residenti e di preservare l'ecosistema con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica delle sue strutture e di abbattere le emissioni di gas serra. Diminuendo l'uso dell'energia, l'ente non solo protegge l'ambiente, ma riduce anche i costi dei servizi che offre, con riflessi positivi sulle tariffe pagate dagli utenti.

4.1 Energia

Nello specifico, per le proprie operazioni Alfa si approvvigiona da diverse fonti energetiche. Nel 2023, l'Azienda ha acquistato un totale di 100.647,4 MWh di energia elettrica da vari fornitori, con oltre il 53% utilizzato per il servizio di acquedotti. La parte rimanente è stata impiegata nelle operazioni di depurazione, dove Alfa possiede anche impianti fotovoltaici per la generazione di energia per uso interno, nella gestione della rete fognaria, nei servizi comuni e nelle casette dell'acqua.

La restante quota del fabbisogno energetico è soddisfatta attraverso l'utilizzo di carburante e gas naturale per diverse esigenze, inclusi il riscaldamento degli edifici aziendali, il funzionamento degli impianti di depurazione, in particolare per il processo di essiccazione dei fanghi, l'alimentazione dei veicoli aziendali e, infine, il mantenimento della continuità del servizio grazie a vari gruppi elettrogeni.

Le misure di efficientamento energetico si

sostanziano anzitutto nell'autoproduzione di energia elettrica per le attività di depurazione delle acque nei principali impianti che Alfa gestisce. L'Azienda, infatti, è dotata di **tre impianti fotovoltaici** presso le strutture di depurazione di Gornate Olona, Olgiate Olona e l'impianto "Sant'Antonino Ticino" di Lonate Pozzolo. Questi impianti, con una potenza cumulativa di 2MW, hanno prodotto 990,2 MWh di energia nell'anno 2023.

Alfa ricorre inoltre al **biogas**, prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi, come fonte energetica. Nell'impianto di Caronno Pertusella, il biogas alimenta un processo di cogenerazione per generare energia elettrica e termica. Nelle strutture di Origgio e Lonate Pozzolo, invece, viene utilizzato nelle caldaie per generare energia termica. Questi sistemi aiutano a ridurre l'impatto ambientale e rappresentano un uso efficace dei fanghi di scarto, in linea con i principi dell'economia circolare e della valorizzazione dei rifiuti.

GRI 302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione				
Fonte di energia	Unità di misura	2021	2022	2023
Gasolio	GJ	4.726,63	6.075,92	6.247,10
Gas naturale compresso	GJ	4.818,20	19.335,50	20.967,76
Benzina	GJ	1.257,05	2.181,65	3.063,64
Energia elettrica autoprodotta e consumata da fotovoltaico	GJ	2.801,45	4.378,42	3.564,75
Biogas	GJ	8.358,57	13.946,53	15.376,51
Energia elettrica acquistata	GJ	335.719,53	373.022,51	362.330,67
TOTALE	GJ	365.648,17	429.348,16	420.930,01

4.2 Riduzione dei consumi energetici

Per quanto riguarda le misure di efficientamento energetico, nel processo di captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, il risparmio è connesso direttamente al risparmio idrico e allo status dell'acquedotto. L'energia necessaria per la gestione degli impianti di rilancio o di captazione tramite pompe da pozzo si correla alla pressione operativa di tali sistemi e, consequenzialmente, alla presenza di perdite occulte nella rete. Un incremento delle perdite comporta un aumento del consumo energetico. Per tale ragione, oltre alle attività di rilevamento perdite già descritte, l'organizzazione Alfa ha delineato strategie focalizzate sul risparmio attraverso l'ottimizzazione energetica per il biennio 2024-2026.

In particolare, due sono le principali azioni che verranno intraprese:

- Gestione bioraria e riduzione delle pressioni in rete nei comuni dove l'acqua captata dalla falda viene diretta alla distribuzione;
- Sostituzione di pompe e motori negli impianti identificati come inefficienti da un'analisi energetica; questi componenti verranno rimpiazzati con motori di nuova generazione ad alta efficienza.

Le misure di efficientamento energetico si

estendono anche alle attività di depurazione delle acque reflue. In particolare, per potenziare le performance e l'efficienza degli impianti di depurazione acquisiti nel 2021, che si presentavano in condizioni non ottimali, Alfa ha introdotto varie attività di manutenzione straordinaria, che hanno interessato anche gli impianti fotovoltaici. Infatti, la società ha ereditato la gestione di tre impianti che, a seguito della mancanza di adeguata manutenzione, nel 2023 hanno prodotto energia pari alla metà della loro capacità installata.

Il piano di Alfa, relativo a questa fonte di energia rinnovabile, non si focalizza esclusivamente sul potenziamento degli impianti esistenti, ma include anche un incremento della potenza installata, supportato da un investimento di oltre un milione di euro nel periodo 2023-2026. Questo progetto, oltre a prevedere l'aumento dell'autoconsumo e la diminuzione dei costi di acquisizione, mira a ridurre le emissioni e a contribuire alla salvaguardia del clima, migliorando così l'impronta ecologica.

Il progetto in questione rappresenta un elemento di un programma strategico più ampio che punta a conseguire la neutralità energetica nel settore della depurazione.

Oltre a incrementare la produzione di energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici, Alfa sta attualmente lavorando ad un piano per aumentare la produzione di biogas attraverso la digestione anaerobica dei fanghi di depurazione. Contemporaneamente, per raggiungere l'obiettivo, l'azienda svilupperà progetti per l'incremento dell'efficienza energetica e per l'integrazione con il territorio locale per la generazione di energia.

Inoltre, Alfa è intervenuta al fine di ridurre le emissioni del suo parco autovetture attraverso l'acquisto di quattro automobili elettriche e l'installazione di stazioni di ricarica presso l'ufficio di Gallarate. A questo si aggiunge il monitoraggio costante dei chilometri percorsi da ogni unità operativa, con lo scopo di identificare possibili soluzioni per ridurre i consumi e l'impatto ambientale.

Scomposizione consumi energia elettrica				
Area Operativa	Unità di misura	2021	2022	2023
Acquedotto	GJ	179.589,10	204.161,86	194.399,30
Depurazione	GJ	133.209,28	156.298,35	151.435,64
Fognatura	GJ	21.173,19	11.718,83	15.690,06
Servizi Comuni	GJ	1.747,97	39,47	773,01
Cassette dell'acqua	GJ	-	804,00	32,67
TOTALE	GJ	335.719,53	373.022,51	362.330,67

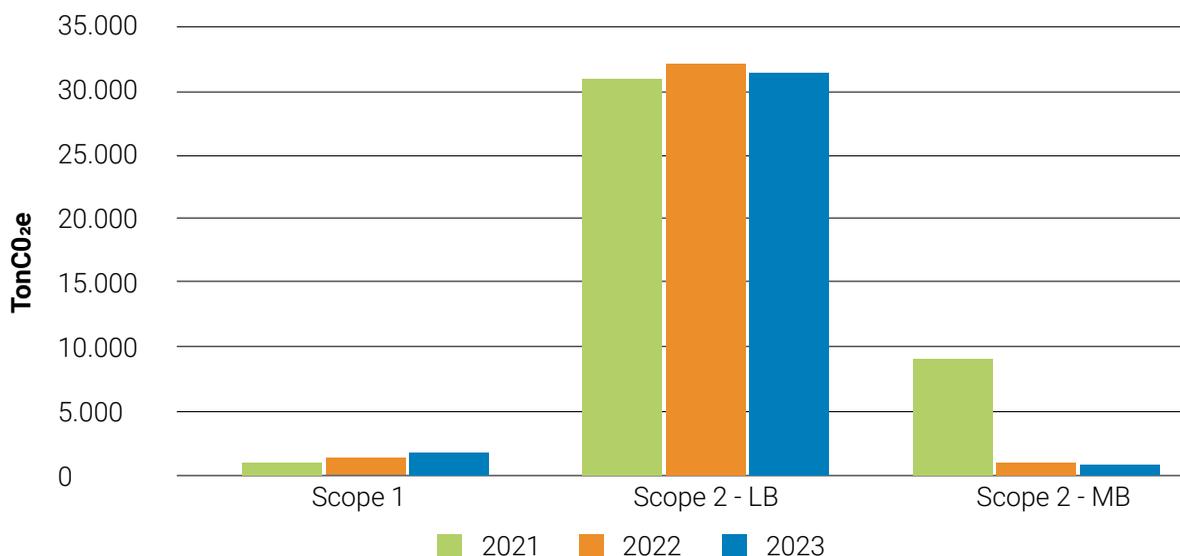
4.3 Emissioni

Nel 2023, Alfa ha registrato un incremento del 22% delle emissioni GHG Scope 1 rispetto all'anno precedente. Tale aumento è dovuto principalmente all'incremento dei consumi energetici legati al gasolio, al gas naturale e alla benzina. Inoltre, ha contribuito a tale rialzo l'inclusione dei gas refrigeranti nel processo di rendicontazione.

Presenta un andamento diverso l'indicatore delle emissioni di gas serra GHG Scope 2. In particolare, Alfa ha registrato stabilità rispetto all'anno precedente utilizzando il metodo Location-based, mentre l'approccio Market-based ha evidenziato un decremento del 14%. La riduzione di oltre

dieci punti percentuali è stata ottenuta anche grazie all'attività di efficientamento energetico e alla riduzione delle perdite effettuata nell'area degli acquedotti. Questi interventi hanno comportato una diminuzione del 5% nel consumo di energia elettrica, contribuendo così alla riduzione delle emissioni indirette associate all'azienda. Tuttavia, confrontando i valori derivati dalle due metodologie, si osserva una notevole differenza. Questa deriva dalla caratteristica dell'approccio Market-based, il quale considera l'acquisto di energia da fonti rinnovabili nella rendicontazione delle emissioni. Infatti, Alfa **soddisfa quasi il 99% del proprio fabbisogno di energia elettrica**

EMISSIONI GHG



attraverso fonti rinnovabili, come attestato dai certificati di origine. Nel 2023, tale pratica ha permesso all'azienda di evitare l'emissione di 45.375 tonnellate di CO2 equivalente.

Inoltre, attraverso l'energia elettrica autoprodotta attraverso i tre impianti fotovoltaici, nel 2022 Alfa ha impedito l'emissione di 311 tonnellate di CO2 equivalente.

Si prevede che, grazie al piano di efficientamento applicato nell'area di potabilizzazione e acquedotti, l'organizzazione sarà in grado di ridurre, entro il 2026, i propri consumi energetici di oltre 1.088.062 kWh, che corrisponde al 2% del totale dei consumi di energia elettrica di tale sezione. Questo permetterà ad Alfa di evitare l'emissione di oltre 300 tonnellate di CO2.

GRI 305-1-2: Emissioni GHG Scope 1 e Scope 2				
Emissioni di gas GHG	Unità di misura	2021	2022	2023
Emissioni Dirette (Scope 1)	TonCO_{2e}	701,7	1.693,8	2.019,3
- Gasolio	TonCO _{2e}	347,8	447,1	459,6
- Gas naturale compresso	TonCO _{2e}	262,0	1.087,3	1.140,3
- Benzina	TonCO _{2e}	91,4	158,6	222,8
- Biogas	TonCO _{2e}	0,5	0,9	0,9
- Gas Refrigeranti	TonCO _{2e}	-	-	195,7
Emissioni Indirette (Scope 2) - Location Based	TonCO_{2e}	31.333,8	32.639,5	31.703,9
Emissioni Indirette (Scope 2) - Market Based	TonCO_{2e}	9.288,1	735,2	635,6
Totale Emissioni (Scope 1+ Scope 2) Location based	TonCO_{2e}	32.035,5	34.333,3	33.723,3
Totale Emissioni (Scope 1+ Scope 2) Market based	TonCO_{2e}	9.998,6	2.429,0	2.693,6



5. Tutela e sviluppo del capitale umano

Alfa presta particolare attenzione al benessere dei propri dipendenti, che considera i principali responsabili del successo aziendale. Un'efficace amministrazione dei servizi prestati si realizza infatti grazie alla relazione che la Società instaura con i propri dipendenti, riconoscendo che la creazione di un ambiente lavorativo basato sulla collaborazione, il rispetto e la valorizzazione professionale e personale costituisce un elemento essenziale per offrire prestazioni che rispondano alle esigenze della cittadinanza.

5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento

Il numero di dipendenti assunti da Alfa alla fine del 2023 è pari a **419** con un incremento dell'11% rispetto all'anno precedente. Il trend di crescita economica che ha interessato la Società nell'ultimo triennio, legato all'ammodernamento e all'ampliamento delle infrastrutture e dei servizi di rete, si è tradotto in un costante aumento anche del numero di dipendenti e nella creazione di nuovi posti di lavoro, a riprova della capacità della Società di creare valore per i propri stakeholder e per il territorio.

La volontà di investire sulle Persone in Alfa è evidenziata dall'elevata percentuale di dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato, pari per tutto il triennio ad oltre il 99% dei dipendenti. Tutti i dipendenti di Alfa sono coperti da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL). In particolare, il CCNL Gas e

Acqua si applica a operai, impiegati e quadri. I dirigenti invece, sono coperti da un contratto collettivo specifico della categoria Confservizi.

Dal 2021 Alfa ha implementato l'utilizzo dello stage come mezzo per creare contatti con il territorio locale e fornire opportunità, per i giovani e non solo, di ingresso e reingresso nel mercato del lavoro fornendo percorsi di apprendimento, affiancamento e riqualificazione concreta. Alfa, nell'esecuzione delle sue attività, fa affidamento sul contributo di lavoratori che, pur non essendo suoi dipendenti, operano sotto la sua diretta supervisione. Tra i lavoratori "non dipendenti" secondo lo Standard GRI, rientrano gli stagisti, il cui numero è aumentato nel 2023 a 9 rispetto ai 5 del 2022 e del 2021. Lo stage, previsto come parte dell'impegno di inserimento professionale e formazione da

419

DIPENDENTI ASSUNTI
DA ALFA

+11%

RISPETTO ALL'ANNO
PRECEDENTE

99%

A TEMPO
INDETERMINATO

parte dell'azienda, è stato offerto in molteplici settori operativi, come l'area di conduzione, i sistemi informativi (IT), gli Organi Sociali, e il reparto Commerciale. Questa varietà di collocazione ha permesso a giovani lavoratori con competenze e attitudini diverse di trovare opportunità di crescita e di sperimentare il contesto lavorativo all'interno dell'azienda.

Per facilitare tali percorsi formativi, l'azienda ha lavorato allo sviluppo di una rete a livello locale e territoriale coinvolgendo istituti scolastici. Questo ha portato alla realizzazione di percorsi di PCTO (Percorsi

per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) che permettono agli studenti di avvicinarsi al mondo del lavoro attraverso l'apprendimento pratico e l'acquisizione di competenze trasversali utili per il loro futuro professionale.

La collaborazione con le scuole, pertanto, non solo favorisce l'entrata dei giovani nel mondo del lavoro, ma rafforza anche il legame tra l'azienda e il tessuto socioeconomico della propria area, contribuendo alla formazione di una nuova generazione di lavoratori qualificati e consapevoli delle dinamiche aziendali.

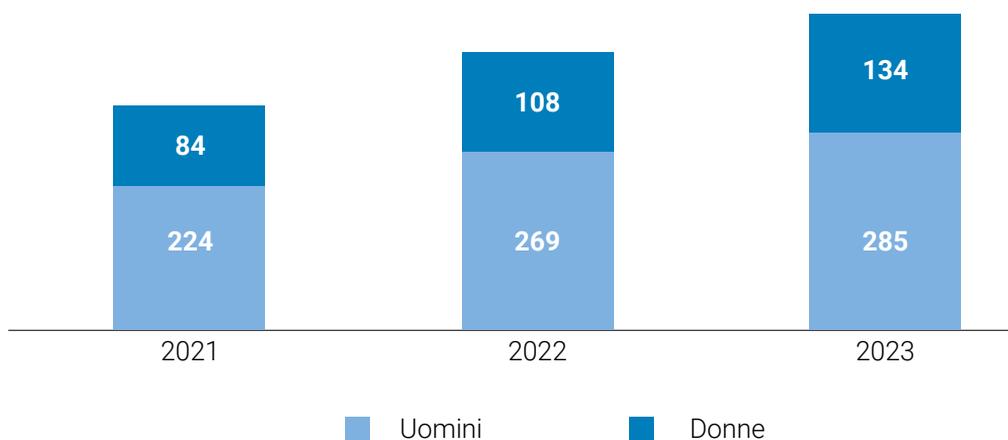
GRI 2-7: Lavoratori suddivisi per genere e tipologia di contratto				
		2021	2022	2023
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Totale	307	376	417
	Uomini	224	269	284
	Donne	83	107	133
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Totale	1	1	2
	Uomini	0	0	1
	Donne	1	1	1
Totale dipendenti		308	377	419
		2021	2022	2023
Dipendenti a tempo pieno	Totale	297	365	409
	Uomini	224	269	285
	Donne	73	96	124
Dipendenti part-time	Totale	11	12	10
	Uomini	0	0	0
	Donne	11	12	10
Totale dipendenti		308	377	419
GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti				
		2021	2022	2023
Stagisti	Totale	5	5	9
Totale (dipendenti e stagisti)		313	382	428

Significative risultano altresì le analisi relative alla composizione della forza di lavoro di Alfa. La maggioranza dei lavoratori appartiene alla categoria professionale degli impiegati, che costituiscono il 65% della forza di lavoro, seguita dal 30% dei dipendenti impegnati in mansioni operative, secondo un trend verificato per il tutto il triennio 2021-2023. Nonostante nel complesso il personale maschile rappresenti ancora la maggioranza all'interno dell'organico aziendale in tutte le categorie di lavoratori, si rileva un trend positivo verso l'equilibrio di genere soprattutto nelle categorie impiegatizie e manageriali. Il rapporto tra il **personale di genere**

maschile e femminile del 2023, indica una presenza maschile fra gli impiegati del 55% e fra il management del 55,5%. Questi dati riflettono un percorso favorevole verso la parità di genere, mostrando un bilanciamento progressivo tra la presenza di uomini e donne in posizioni chiave dell'azienda.

Questo fenomeno si inserisce in un contesto aziendale più ampio che si impegna a promuovere l'uguaglianza di genere come parte della propria cultura e prassi operativa. A partire dal 2023 si è verificato, infatti, un incremento della percentuale femminile in tutte le categorie, con una rappresentanza femminile in azienda pari al 32%.

COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI NEL TRIENNIO 2021-2023



GRI 405-1a: Numero di dipendenti in funzione di categoria e genere							
Executive							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	2	100%	2	100%	2	100%
	Donne	0	0%	0	0%	0	0%
Totale		2	1%	2	1%	2	1%
Middle Manager							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	4	57%	5	62,5%	5	55,5%
	Donne	3	43%	3	37,5%	4	44,4%
Totale		7	2%	8	2%	9	2%
Impiegati e Intermedi							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	110	58%	133	56%	154	55%
	Donne	80	42%	104	44%	128	45%
Totale		190	62%	237	63%	282	67%
Operai							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	108	99%	129	99%	124	96%
	Donne	1	1%	1	1%	2	4%
Totale		109	35%	130	34%	126	30%
Totale dipendenti		308		377		419	

Dal punto di vista **retributivo**, per i Manager il rapporto tra il salario base medio della popolazione femminile e quella della popolazione maschile è pari al 96%, per gli Impiegati al 97% e per gli Operai al 95%. Questi dati indicano che i livelli salariali in Alfa non sono influenzati dal genere, ma sono piuttosto basati sulle competenze e le qualità professionali del personale, riflettendo un impegno dell'azienda a remunerare i propri dipendenti in maniera equa e basata sul merito.

Si evidenzia che, con riferimento alla categoria degli operai, la riduzione del

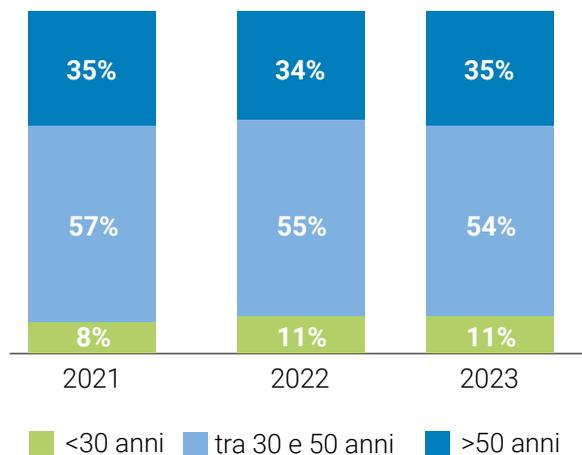
dato relativo al rapporto del salario base della popolazione femminile e quella della popolazione maschile rispetto all'anno precedente è dovuta all'incidenza di precedenti acquisizioni.

Per quanto attiene la composizione dell'organico per **fascia di età**, la maggior parte dei dipendenti di Alfa rientra nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, che costituiscono il 54% del personale. A partire dal 2022 in Alfa si è registrato un aumento del Personale con età inferiore ai 30 anni, a riprova delle politiche di inclusione e crescita professionale poste in essere dalla Società.

GRI 405-2: Rapporto tra salario base tra donne e uomini			
	2021	2022	2023
Executive ⁵	0%	0%	0%
Manager	96%	98%	96%
Impiegati	102%	97%	97%
Operai	95%	96%	95%

⁵ Si precisa che per la categoria degli Executive il rapporto tra il salario base medio della popolazione femminile e quella della popolazione maschile è pari a zero per tutto il triennio a causa dell'assenza di executive di genere femminile.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ



GRI 405-1b: Numero di dipendenti in funzione di categoria ed età							
Executive							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	2	100%	2	100%	1	50%
	> 50 anni	0	0%	0	0%	1	50%
Totale		2	1%	2	1%	2	0,5%
Middle Manager							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	1	14%	2	25%	3	33%
	> 50 anni	6	86%	6	75%	6	77%
Totale		7	2%	8	2%	9	2%
Impiegati e intermedi							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	15	8%	30	13%	33	12%
	30 ≤ x ≤ 50	109	57%	129	54%	153	54%
	> 50 anni	66	35%	78	33%	96	34%
Totale		190	62%	237	63%	282	67%
Impiegati e intermedi							
		2021		2022		2023	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	11	10%	11	8%	12	9,5%
	30 ≤ x ≤ 50	63	58%	74	57%	70	55,5%
	> 50 anni	35	32%	45	35%	44	35%
Totale		109	35%	130	34%	126	30%
Totale dipendenti		308		377		419	

Le medesime considerazioni guidano l'analisi del **turnover** aziendale nell'ultimo triennio.

Sia il **turnover in entrata**⁶ sia il **turnover in uscita**⁷ sono in diminuzione nell'ultimo anno, segnalando una stabilizzazione dell'organico. Tale situazione è conseguente ad un periodo di forte crescita di Alfa tra il 2021 e il 2022, influenzato dalle acquisizioni di altri operatori

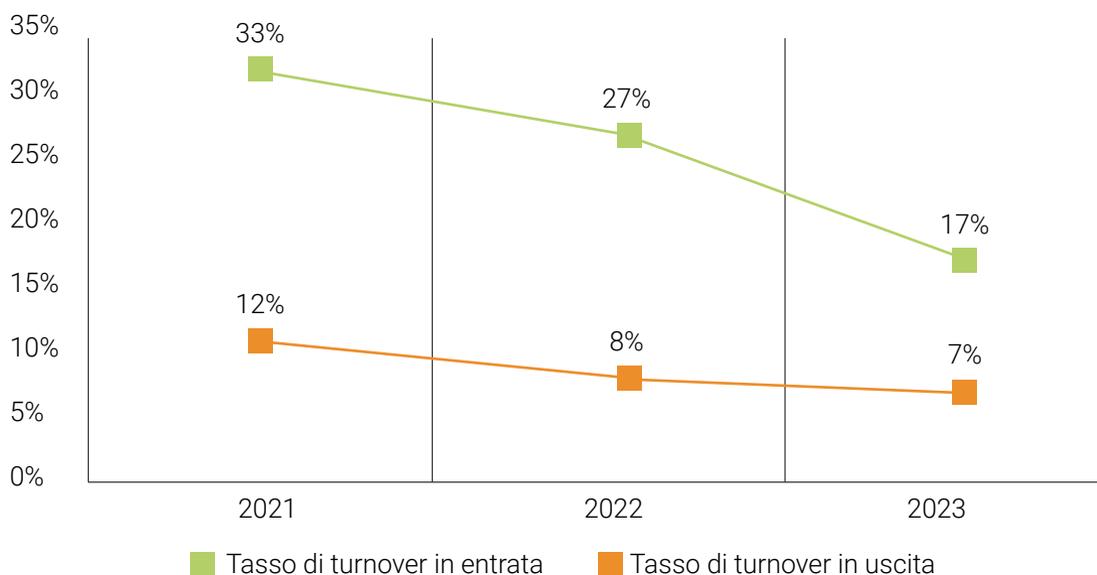
⁶ Il tasso di turnover in ingresso è calcolato come il rapporto tra le assunzioni nella categoria di riferimento e il totale dei dipendenti al 31.12.

⁷ Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il rapporto tra le cessazioni nella categoria di riferimento e il totale dei dipendenti al 31.12.

locali, in particolare Lura Ambiente, Saronno Servizi e Prealpi.

Nel medesimo periodo e per tutto il triennio, le nuove assunzioni hanno interessato in maniera crescente popolazione di genere femminile e di età inferiore ai 50 anni, segno della visione prospettica di Alfa nella gestione delle proprie risorse interne.

L'andamento delle cessazioni dei dipendenti over 50 risente dell'impatto di quanti che hanno raggiunto l'età pensionabile nel periodo; inoltre, i dati del 2021 riflettono l'impatto dei contratti a termine ereditati dalle precedenti gestioni, non passibili di ulteriori proroghe.



GRI 401-1a: Assunzioni di nuovi dipendenti				
Genere	Età	2021	2022	2023
		Numero di assunzioni	Numero di assunzioni	Numero di assunzioni
Femminile	< 30 anni	1	10	8
	Tra 30 e 50 anni	17	14	20
	> 50 anni	8	7	5
Numero totale di donne assunte		26	31	33
Maschile	< 30 anni	14	15	8
	Tra 30 e 50 anni	53	40	26
	> 50 anni	9	14	4
Numero totale di uomini assunti		76	69	38
Totale dipendenti assunti		102	100	71

GRI 401-1b: Avvicendamento di dipendenti				
Genere	Età	2021	2022	2023
		Numero di interruzioni	Numero di interruzioni	Numero di interruzioni
Femminile	< 30 anni	0	1	1
	Tra 30 e 50 anni	3	4	3
	> 50 anni	5	2	3
Numero totale di donne cessate		8	7	7
Maschile	< 30 anni	6	3	4
	Tra 30 e 50 anni	6	14	13
	> 50 anni	16	7	5
Numero totale di uomini cessati		28	24	22
Totale dipendenti assunti		36	31	29

I dati esposti evidenziano il potere di attrazione dell'azienda, basato sull'offerta di un ambiente di lavoro stimolante, opportunità di carriera, condizioni lavorative favorevoli, benefit e stipendi competitivi. A partire dal gennaio 2022, Alfa è diventata parte delle imprese che hanno ottenuto la **Certificazione Top Employers Italia**, assegnata alle aziende che riescono a raggiungere e mantenere alti standard in almeno sei macroaree, identificate dalla HR best practices survey. Queste aree includono la strategia per le persone, l'ambiente di lavoro, l'acquisizione dei talenti, la retribuzione, il benessere, la diversità e inclusione. La certificazione è stata mantenuta anche nel 2023, a riprova degli elevati standard garantiti in azienda.

A garanzia di tali misure, Alfa dispone di una **Politica Integrata** che definisce l'impegno in termini di etica aziendale, correttezza, lealtà e rispetto di tutti i suoi lavoratori. Questo impegno vale sia all'interno dell'organizzazione che nei confronti dei principali interlocutori



e si estende al rispetto delle normative e delle convenzioni internazionali applicabili in materia di diritti umani e diritti dei lavoratori. L'aderenza a tali principi avviene in conformità con le disposizioni delineate nel Codice Etico dell'azienda e con i principi dello Standard **SA 8000** (Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale), rispetto cui Alfa è certificata. Dal 2022, l'azienda ha inoltre intrapreso azioni concrete, ottenendo la certificazione **Mind the Gap**, rilasciata dalla startup IDEM, la quale ha preso un ruolo attivo nel perseguimento dell'Obiettivo 5 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, che mira al raggiungimento della **parità di genere**. Tale principio è saldamente integrato anche nel Codice Etico di Alfa. Di conseguenza, non si sono verificati episodi di discriminazione nel corso del triennio.

Alfa dispone di un **Regolamento Generale** che recepisce quanto stabilito dal CCNL Gas Acqua, dal Codice Etico, dal Codice disciplinare e sanzionatorio, dalle Procedure e Regolamenti aziendali e dagli Accordi sindacali aziendali. Stabilisce le linee guida e le norme che regolano sia il comportamento dei dipendenti all'interno dell'ambiente lavorativo, sia le procedure operative per tutte le attività dell'azienda. Questo include, ma non si limita a, politiche riguardanti questioni come l'orario

di lavoro, le assenze, la condotta sul posto di lavoro, la salute e la sicurezza, l'uso degli strumenti di lavoro, nonché linee guida per le procedure operative standard.

La conciliazione tra le esigenze personali e quelle lavorative, in relazione agli orari, è gestita considerando che un buon clima lavorativo migliora le strutture e le prestazioni lavorative. Bilanciare gli orari di lavoro, consentire la flessibilità negli orari di ingresso e uscita e assegnare persone a lavorare a tempo parziale sono conseguenze naturali degli obiettivi che Alfa si pone per migliorare l'efficienza e l'efficacia del suo sistema organizzativo.

Per tali ragioni Alfa ha redatto nel corso del 2023 un Regolamento per la corretta gestione dell'**orario part time**. Si sono così volute definire procedure e opportunità concrete per la miglior gestione dell'orario di lavoro e la conciliazione delle esigenze di vita e benessere.

Le finalità di tale documento si ritrovano nella trasparenza di informazione sui diritti e doveri di tutti i dipendenti, nella garanzia di un trattamento equo e che tuteli eventuali esigenze specifiche.

Secondo tali disposizioni, le diverse opzioni di part-time sono valutate caso per caso, tenendo in considerazione esigenze personali,

incluse quelle legate alla conciliazione tra vita privata e lavoro e alla genitorialità, necessità del servizio o requisiti specifici dell'area di lavoro, comprese eventuali necessità specifiche per studenti lavoratori.

La scelta di un particolare orario di lavoro da parte del dipendente non impedisce la possibilità di crescita sia orizzontale che verticale. Queste decisioni terranno sempre in considerazione le abilità, le competenze, gli obiettivi e gli interessi del dipendente. Alfa si impegna a garantire a tutti i dipendenti le stesse opportunità in termini di progressione di carriera, oltre che di avanzamento economico e contrattuale, tenendo in considerazione gli obiettivi raggiunti da ciascuno.

Nell'ottica di garantire pari opportunità di crescita professionale ai dipendenti con figli, aiutare i nuovi genitori a bilanciare e conciliare le esigenze della vita lavorativa e personale e a supportare i manager nella gestione e valorizzazione della nuova condizione personale dei loro dipendenti, evitando discriminazioni o pregiudizi, Alfa ha previsto delle attività di sensibilizzazione sul tema. Il programma ha preso il nome di **Progetto genitorialità** ed è stato realizzato tramite webinar e coaching online rivolti ai neogenitori e ai manager. La proposta ha previsto inoltre

la possibilità per i dipendenti di lavorare part-time su richiesta fino al compimento dei 3 anni del bambino, orari di lavoro flessibili in termini di orario di entrata e di uscita e permessi retribuiti specifici per gestire l'inserimento del bambino nel nido o nella scuola materna.

Il principio di estensione a tutti i dipendenti è applicato anche alle disposizioni in merito allo **Smart Working**. Alfa ha definito a tale proposito, in accordo con i sindacati, una politica riguardante la possibilità di svolgere attività di lavoro da remoto per tutti i lavoratori. La modalità di lavoro in smart working è considerata fondamentale all'interno del quadro delle opzioni a disposizione del lavoratore per conciliare tutte le esigenze, assicurando da un lato la produttività, e dall'altra spazi per il benessere personale. Nella politica l'azienda conferma il proprio impegno ad agevolare tale modalità di lavoro a favore dell'inclusione di dipendenti portatori di disabilità.

Alfa, con l'intenzione di fidelizzare i suoi dipendenti, accrescere il loro benessere, migliorare l'equilibrio tra vita privata e lavoro e assumere una posizione di responsabilità sociale, adotta politiche e strumenti innovativi di incentivazione di natura non esclusivamente

economica a favore dei beneficiari. A tale scopo, secondo quanto previsto negli accordi di secondo livello, è stato introdotto nel 2022 un **Piano Welfare**, che consente ai beneficiari di usufruire di alcuni servizi. In aggiunta, tale piano permette ai beneficiari di usufruire delle agevolazioni fiscali e previdenziali per i servizi welfare, secondo le condizioni previste dalla normativa vigente, garantendo così un beneficio reale e tangibile per loro e per il loro nucleo familiare. Il sistema di Welfare di Alfa si basa sulla conversione del Premio di Risultato applicato a tutti i dipendenti e istituito per il triennio 2021-2023 tramite accordo sindacale. L'erogazione del premio avviene in caso di raggiungimento di obiettivi aziendali generali, di area/settore e individuali, monitorato trimestralmente dai responsabili di direzione e dalle associazioni sindacali. I dipendenti hanno la flessibilità di scegliere quale parte del loro **Premio di Risultato** desiderano convertire in benefici o servizi di welfare, qualora lo desiderino. Alfa riconosce dei bonus extra nel caso in cui il dipendente scelga di convertire il suo Premio di Risultato in Welfare. Il credito di welfare può essere utilizzato dai dipendenti sotto forma di rimborsi spese per assistenza sanitaria, trasporti pubblici, o educazione familiare, per l'acquisto di servizi, di buoni regalo, di buoni carburante o per versamenti

al fondo di previdenza integrativo previsto dal CCNL Gas Acqua.

La **selezione del personale** di Alfa è gestita attraverso la predisposizione di Procedure di Selezione pubbliche e nel rispetto del Regolamento per la Selezione e assunzione del personale pubblicato.

Alfa, a garanzia del processo selettivo e nel rispetto delle norme di correttezza e anticorruzione, ha predisposto internamente sistemi e procedure volte a garantire la corretta e imparziale valutazione dei profili e

delle competenze organizzando il processo di selezione e definendo i ruoli specifici.

La procedura di selezione pubblica di Alfa, che si integra con i programmi di sviluppo professionale e di carriera previsti per il personale interno, è guidata da criteri che comprendono l'importanza di garantire adeguata visibilità e consapevolezza del processo di selezione, nonché la sua trasparenza e oggettività. Inoltre, vengono enfatizzati il rispetto dei principi di imparzialità, la promozione delle pari opportunità e il divieto di discriminazione.

5.2 Valorizzazione delle competenze

Considerate la straordinaria evoluzione e la crescita che Alfa ha avuto sin dalla sua fondazione, la conoscenza del settore e l'esperienza del singolo individuo costituiscono il valore fondante dell'intera organizzazione, che fa della crescita personale e professionale delle proprie persone il motore per garantire uno sviluppo basato sulle competenze e la professionalità.

Annualmente, Alfa predispone un **Piano di Formazione** rivolto a tutto il personale attivo, attraverso cui sono definiti i contenuti e le modalità di erogazione della formazione. Il piano di formazione si inserisce all'interno delle strategie adottate in azienda per garantire la crescita del personale e la valorizzazione del percorso di ognuno all'interno di Alfa.

La formazione è fondamentale veicolo di cultura aziendale, valori e sostenibilità delle conoscenze. Nel corso del 2023, la mappatura delle esigenze formative è stata effettuata tramite un'indagine somministrata a tutto il personale dipendente, attraverso la quale è stato chiesto di analizzare il proprio percorso e poter esprimere opinioni e percorsi desiderati. L'ascolto dei dipendenti ha portato a identificare le aree di maggior interesse e quelle su cui risultava necessario erogare formazione al fine di garantire un'adeguata

crescita professionale e la qualità dei servizi offerti.

La funzione HR si occupa di pianificare la formazione come indicato nel Piano Formativo annuale, tenendo conto delle priorità e delle necessità e rispettando il budget previsto. Il Piano Formativo viene costantemente aggiornato nelle sue diverse sezioni per garantire la sua attualità e pertinenza rispetto alle competenze tecniche richieste dalle esigenze formative di ciascun dipendente.

La gestione e l'organizzazione delle attività di formazione e addestramento comprende la specifica degli obiettivi di apprendimento per ciascun partecipante, che vengono valutati attraverso pertinenti metodi di analisi al termine dei corsi, volti anche a misurare l'efficacia degli strumenti formativi prescelti.

Nel corso del 2023, Alfa ha fornito un totale di **8.669 ore di formazione**, che equivale a una media di circa 20,7 ore di formazione per ciascun dipendente, in aumento rispetto al biennio precedente.

Il totale delle ore erogate tiene conto sia della formazione obbligatoria in tema Salute e Sicurezza sia della Formazione trasversale e tecnica che Alfa ha messo a disposizione.

GRI 404-1: Ore medie di formazione pro capite per genere e categoria⁸				
	UdM	2021*	2022	2023
Donne	h	11,1	8,4	20,2
Uomini	h	11,1	8,3	20,9
Executive	h	11,1	8,8	21,0
Middle Manager	h	11,1	15,1	29,1
Impiegati	h	11,1	10,1	22,3
Operai	h	11,1	4,8	16,4
Totale ore pro capite di formazione	h	11,1	8,4	20,7
<i>*I dati del 2021 fanno riferimento alle ore di formazione relative a Salute e Sicurezza sul Lavoro.</i>				

Nel 2023 i corsi di formazione sono stati erogati da personale interno o esterno e hanno abbracciato diverse aree fondamentali, tra cui:

- **Formazione sui principi etici e sociali**, basata sullo standard SA8000, relativa a temi critici come il rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, e le garanzie di salubrità e sicurezza sui luoghi di lavoro.

- **Formazione sulla Garanzia della Qualità**, che prevede la comprensione del Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la qualità, della Politica Integrata aziendale e delle modalità di svolgimento del lavoro pianificate e definite per raggiungere gli obiettivi designati e i requisiti del servizio idrico integrato.

- **Formazione su Ambiente e Sicurezza**, incentrata sulla comprensione del SGI per l'ambiente e la sicurezza, sulle procedure e pratiche da adottare per conseguire gli obiettivi di sicurezza e protezione dell'ambiente, nonché sulla familiarizzazione con le normative obbligatorie applicabili.

- **Formazione continua riguardante aggiornamenti normativi e/o legali** oltre che argomenti tecnici di approfondimento e miglioramento per tutta la popolazione aziendale.

- **Formazione su tematiche trasversali** come la comunicazione, il lavoro di squadra, la leadership e la collaborazione, sulle quali Alfa investe in virtù della complessità delle attività svolte e la delicatezza dei ruoli. L'obiettivo

⁸ Si precisa che la ripartizione delle ore di formazione relative a Salute e Sicurezza sul Lavoro per genere e categoria del triennio sono state stimate sulla base del numero dei dipendenti.

aziendale è contribuire con la formazione alla conoscenza delle persone, alla creazione di un clima di lavoro sereno e costruttivo volto alla crescita e al miglioramento continuo.

- Formazione su Salute e Sicurezza sul Lavoro.

- Formazione specifica sulla prevenzione della corruzione in merito alle tematiche relative alla norma ISO 37001, alle figure indicate e ai loro compiti e responsabilità. L'obiettivo è fornire indicazioni dettagliate sui contenuti della politica di prevenzione applicata in azienda, sulle modalità di segnalazione di sospetti e sulle tutele del segnalante. In ambito anticorruzione, il personale è formato sui contenuti del PTPCT e sul Modello 231, nonché sui contenuti generici della Legge 190/12 e D. Lgs.231/01.

È in capo alla medesima funzione HR la pianificazione delle attività di onboarding per i nuovi assunti, solitamente svolte in gruppo. Queste attività sono progettate per garantire la condivisione delle prime informazioni necessarie per l'inserimento dei nuovi dipendenti in azienda, e hanno ad oggetto:

- il contesto aziendale;
- la tutela della sicurezza informatica in azienda, mediante la condivisione delle politiche e delle procedure adottate, finalizzate

alla prevenzione della perdita di dati e alla protezione dei sistemi IT da minacce esterne;

- gli strumenti di comunicazione aziendale, con esposizione delle linee guida per l'uso di strumenti di comunicazione interna e delle aspettative dell'azienda sulla comunicazione professionale;

- le norme e le procedure di salute e sicurezza sul lavoro, volte a prevenire gli incidenti e a delineare efficaci metodi di reazione in caso di emergenza;

- i sistemi di gestione tra cui i sistemi di gestione dei progetti, i sistemi di risorse umane o i sistemi di gestione delle relazioni con i clienti, per comprendere come queste piattaforme supportano le operazioni quotidiane dell'azienda e come utilizzarle efficacemente nelle loro funzioni.

Inoltre, nel corso del 2022 è stato avviato **un percorso di formazione dedicato alla futura linea manageriale dell'azienda**, che ha coinvolto 12 dipendenti, di cui 4 uomini e 8 donne. Il percorso di formazione, ancora in corso nel 2023, prevede la formazione dei partecipanti su diversi temi non solo professionali ma soprattutto di team, sostenibilità e leadership. Il percorso intrapreso vuole essere la linea di continuità dell'azienda atta a garantire il suo sviluppo

in linea con le esigenze del suo territorio e delle sue Persone. L'investimento è volto a rendere le competenze uniche, condivise e ampie a livello gestionale, di leadership e di consapevolezza.

Alfa ritiene importante riconoscere il valore e il merito oltre le competenze individuali dei suoi dipendenti. A tal fine si impegna a svolgere **valutazioni periodiche delle performance**, condotte dai responsabili

delle diverse funzioni unitamente al team HR su tutto il personale attivo. Queste valutazioni sono orientate a valorizzare il contributo individuale, la partecipazione e la spinta al miglioramento continuo come veicolo di crescita dei team, delle Persone e dell'azienda. Il sistema di valutazione si fonda su dati concreti, attraverso un metro di giudizio basato sui criteri di trasparenza, meritocrazia ed equità retributiva.

5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Alfa si dedica con grande impegno a garantire elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, assicurandosi di adottare ogni misura necessaria ad assicurare un'efficace prevenzione e gestione dei rischi in tutti gli ambienti di lavoro, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs 81/2008.

Come previsto dalla normativa, Alfa redige un **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)** che aggiorna e integra in caso di modifiche al processo produttivo o alla struttura aziendali che comportano una riorganizzazione significativa del lavoro in termini di salute e sicurezza del personale. Questo documento analizza e classifica i principali rischi associati alle attività dell'azienda, identifica misure specifiche di prevenzione e protezione per gestirli e programma interventi per migliorare continuamente i livelli di sicurezza.

La valutazione dei rischi considera tutti i pericoli potenzialmente presenti presso gli impianti di depurazione, gli acquedotti e le fognature dell'azienda, rispetto sia al personale dipendente sia ai soggetti esterni a cui sono appaltati alcuni servizi⁹, alla luce delle peculiarità delle attività svolte, della struttura, delle attrezzature e dei macchinari utilizzati. Inoltre, considera anche i rischi particolari come lo stress correlato al lavoro, i rischi

connessi alle lavoratrici in stato di gravidanza, le differenze di genere, l'età e la provenienza da altri paesi. A seguito della valutazione, viene presentato un **Programma di attuazione e miglioramento** che elenca le misure correttive e migliorative proposte in azienda al fine di ridurre al minimo i rischi per i lavoratori. Tale documento segnala le necessarie misure di protezione in base alla priorità di esecuzione e definisce le responsabilità in capo ai soggetti coinvolti.

L'azienda è in possesso della **Certificazione UNI ISO 45001:2018** per il Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS). Attualmente sono certificati gli impianti di depurazione di maggiori dimensioni, con l'obiettivo futuro di estendere il perimetro di certificazione. Per quanto riguarda gli impianti per l'acqua potabile, a causa delle loro ridotte dimensioni e della minore rilevanza nel complesso sistema di gestione dell'acqua, l'attenzione è stata posta sulla certificazione del metodo di trattamento dell'acqua utilizzato. Il fine è quello di garantire che, indipendentemente dal numero o dalle dimensioni degli impianti, la stessa procedura di trattamento dell'acqua di alta qualità sia certificata e seguita in tutti.

Al fine di mantenere lo standard di qualità previsto dalla ISO 45001, Alfa programma

⁹ L'attuazione dei controlli HSE (ambiente, salute e sicurezza) per gli affidamenti che rientrano nelle attività di cantiere secondo Titolo IV del D.Lgs. 81/2008, e in Lavori, Servizi e Forniture con posa, definite dall'art. 26 del medesimo decreto, è disciplinata attraverso la Procedura Controlli HSE sugli Affidamenti di Alfa.

e svolge regolari **audit interni**, condotti da auditor qualificati all'interno dell'azienda, i quali esaminano le politiche, le procedure e i controlli dell'azienda per garantire l'adesione ai requisiti della ISO 45001. Questo può includere la revisione dei piani di emergenza, l'analisi dei dati sugli incidenti sul lavoro, il controllo delle pratiche di formazione e la valutazione della conformità con le leggi e le regolamentazioni in materia di salute e sicurezza. Alla fine di ogni audit, vengono stilate proposte concrete per migliorare le specifiche aree di debolezza identificate durante la revisione. Queste raccomandazioni vengono poi implementate per garantire che l'azienda sia non solo in conformità con lo standard ISO 45001, ma che operi anche al suo massimo potenziale in termini di salute e sicurezza sul lavoro.

Oltre agli audit interni, Alfa è anche soggetta ad **audit esterni** condotti da auditor indipendenti appartenenti a un ente di certificazione accreditato. Durante un audit esterno, gli auditor esaminano una serie di elementi, tra cui la politica per la salute e la sicurezza, gli obiettivi e i piani di azione, i programmi di formazione, la gestione dei rischi, l'adempimento degli obblighi legali e altri, nonché le risposte dell'azienda ad eventuali incidenti o emergenze. Gli audit condotti nel 2023 non hanno fatto emergere

non conformità. Gli obiettivi indicati, in linea con la Politica Salute e Sicurezza dell'azienda, vengono rivisti su base annuale, consentendo al contempo di apportare eventuali miglioramenti o aggiustamenti necessari.

Nell'azienda sono presenti diversi Medici Competenti (MC) che operano sotto la supervisione di un Medico Competente Coordinatore e svolgono un ruolo chiave nell'attuazione e nel monitoraggio del **Piano di Sorveglianza Sanitaria**. In particolare, si occupano di pianificare le visite mediche per i dipendenti, al fine di monitorare la loro salute e assicurarsi che le condizioni di lavoro non stiano avendo un impatto negativo sulla stessa ed emettono giudizi di idoneità all'attività lavorativa. Questa valutazione è basata sulla salute del lavoratore e sulle specifiche esigenze del suo ruolo. Alfa, inoltre, offre ai suoi dipendenti la possibilità di accedere a una polizza assicurativa medica. Questo servizio offre ai lavoratori la possibilità di ottenere servizi medici e sanitari extra, che si possono utilizzare al di fuori del contesto lavorativo. Questo tipo di polizza copre alcuni servizi sanitari, che possono includere, ad esempio, visite dentistiche, oculistiche, un piano vaccinale, ed esami diagnostici e terapie di recupero post infortunio sul lavoro.

La gestione delle questioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro richiede un coinvolgimento regolare da parte dei lavoratori. Infatti, durante il processo di definizione, implementazione e valutazione delle misure e delle procedure volte a mitigare i rischi in azienda, i lavoratori sono costantemente consultati. Questo avviene grazie all'intermediazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), dei Responsabili delle varie aree e della Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), che interagiscono con il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), come previsto dalla **Procedura di Gestione infortuni – near miss – segnalazioni HS** di Alfa. Attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e i Responsabili delle Aree, i dipendenti hanno l'opportunità di segnalare situazioni di lavoro potenzialmente pericolose. Questo sistema di segnalazione consente ai dipendenti di esprimere preoccupazioni riguardanti la sicurezza sul lavoro, contribuendo attivamente a creare un ambiente di lavoro più sicuro. Dall'altro lato dello spettro dei compiti, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e l'Ufficio Sicurezza hanno il compito di esaminare e registrare la dinamica di eventuali infortuni sul lavoro. Questo viene fatto utilizzando un modulo

specifico dedicato a tale scopo.

Alfa è dotata di una **Procedura per la Gestione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)** finalizzata a garantire che i dipendenti siano adeguatamente protetti dai rischi sul lavoro, contribuendo a ridurre la probabilità di infortuni o problematiche di salute. La procedura per la gestione dei DPI include vari elementi chiave, tra cui la selezione, la fornitura e la sostituzione dei dispositivi danneggiati, e la formazione sul corretto utilizzo degli stessi.

Nel 2023 inoltre, l'azienda ha predisposto ex novo una Procedura per la Gestione delle attività in Aree Critiche, riferita agli interventi effettuati da personale interno o esterno in ambienti sospetti di inquinamento. Tra queste, ad esempio, le attività in ambienti confinati nel settore delle Acque Reflue comportano rischi particolari e hanno una maggiore incidenza di potenziale gravità del danno. In questi casi, sono previste specifiche misure di sicurezza per la lavorazione in spazi confinati. Queste hanno incluso l'acquisto di attrezzature specifiche per garantire la sicurezza dei lavoratori, tra cui: una gru per aiutare i lavoratori a salire e scendere in sicurezza negli ambienti confinati o per il recupero dei lavoratori in situazioni di emergenza; respiratori forzati; rilevatori di O₂ e multi-gas per monitorare

i livelli di ossigeno e la presenza di altri gas potenzialmente pericolosi.

Nello stesso anno, infine, Alfa ha redatto una **Procedura per la Gestione delle Emergenze** come piano di risposta strutturato e dettagliato che l'azienda utilizza in caso di situazioni emergenti, tra cui incendi o la necessità di evacuare il sito.

Le procedure di sicurezza aziendale sono rese note a tutti i dipendenti grazie a sessioni di **formazione Salute e Sicurezza** ed esercitazioni periodiche. Le attività di formazione relative alla salute e sicurezza sul lavoro vengono svolte da enti esterni riconosciuti, che erogano i corsi in conformità con la normativa vigente. Al momento dell'assunzione, la formazione generale e quella focalizzata sui rischi specifici legati alla posizione di riferimento vengono fornite internamente dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) e dai Responsabili dell'Addestramento. In questo modo, la formazione viene personalizzata in base alle esigenze specifiche dell'azienda e del ruolo del dipendente.

Alfa ha implementato un file di gestione delle esigenze formative per tracciare e gestire le necessità di formazione dei propri dipendenti. Questo strumento aiuta

a garantire che tutti i dipendenti ricevano la formazione necessaria per svolgere efficacemente i loro compiti. I corsi obbligatori per tutti gli operatori rappresentano una parte significativa della formazione offerta, in aumento nel 2023. Hanno incluso infatti corsi di formazione generale e specifica, corsi antincendio e corsi di formazione in merito alla sicurezza in caso di lavori in quota, ambienti confinati, segnaletica stradale, utilizzo di gru e rischio elettrico alle persone avvertite (PAV). Quest'ultimo è particolarmente importante per i lavoratori che entrano in contatto con le cabine elettriche, in quanto aiuta a prevenire incidenti legati all'utilizzo di apparecchiature elettriche. Infine, Alfa offre anche una serie di corsi facoltativi, disponibili in base all'area di competenza del dipendente. Questi corsi sono progettati per sviluppare ulteriormente le competenze e le capacità dei lavoratori in aree specifiche, contribuendo alla loro crescita professionale e al miglioramento continuo delle prestazioni dell'azienda.

Nel corso del 2023, si sono verificati otto infortuni, tutti di lieve entità, in aumento rispetto all'anno precedente. Questi incidenti hanno riguardato principalmente incidenti stradali avvenuti durante l'orario lavorativo, cadute su superfici piane causate da ghiaccio o pavimentazione sconnessa durante gli

spostamenti all'interno degli impianti, cadute all'interno di pozzetti durante le attività di verifica o campionamento, contatto con prodotti chimici o schiacciamenti che si verificano durante l'uso di attrezzature o durante l'apertura delle piastre di copertura. Tuttavia, è importante sottolineare che nel periodo 2021-2023 non ci sono stati infortuni con gravi conseguenze che hanno comportato

un'assenza dal lavoro superiore a sei mesi, o decessi a causa di incidenti sul lavoro.

In riferimento ai lavoratori che, pur non essendo dipendenti, operano sotto la supervisione di Alfa o nei suoi luoghi di lavoro, nel 2023 non si sono registrati infortuni.

Nello stesso periodo di riferimento non vi sono stati casi di **malattie professionali** per il personale di Alfa.

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro dei dipendenti				
	UdM	2021	2022	2023
Ore lavorate per lavoratori dipendenti¹⁰	h	469.933	580.613	644.996
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n	9	5	8
di cui in itinere	n	1	1	2
di cui con gravi conseguenze	n	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili¹¹	-	19,2	8,6	12,4
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze¹²	-	0	0	0

¹⁰ Il totale delle ore lavorate durante tutto il triennio si riferisce alle ore ordinarie.

¹¹ L'indice di frequenza degli infortuni è stato calcolato come riportato di seguito: $\text{Indice di frequenza} = \text{numero di infortuni} / \text{ore lavorate} * 1.000.000$.

¹² L'indice di gravità è stato calcolato come riportato di seguito: $\text{Indice di gravità} = \text{numero di infortuni con gravi conseguenze} / \text{ore lavorate} * 1.000.000$.



6. Supporto alla comunità

Il contributo di Alfa alla società e al territorio della Provincia di Varese si estende ben oltre l'offerta dei propri servizi. Dalla sua nascita ad oggi, Alfa si pone come un membro proattivo e costruttivo nella comunità, impegnandosi nel suo arricchimento e sostenendo progetti di valore collettivo e, attraverso questi sforzi, non solo stabilisce legami solidi e positivi con la comunità, ma persegue anche il suo obiettivo principale, ossia la creazione di valore condiviso.

6.1 Valorizzazione del territorio e ascolto della cittadinanza

La dedizione per il territorio si riflette nella politica comunicativa dell'azienda, la quale pone un forte accento sull'interazione con gli utenti e, più ampiamente, con tutte le figure di rilievo, per quanto riguarda le attività e i progetti intrapresi. Alfa riconosce che i suoi utenti e stakeholder sul territorio non sono solo utenti del servizio che offre, ma sono partner con cui interagire quotidianamente; crede in un percorso di crescita e condivisione comune e cerca di instaurare un dialogo aperto e costante con tutte le parti interessate.

Mediante tale approccio, Alfa cerca di tenere utenti e altre parti informate e partecipi riguardo le sue iniziative. Questo non solo aiuta a costruire e mantenere la fiducia tra l'azienda e la sua comunità, ma consente anche un feedback prezioso che può aiutare Alfa a migliorare ulteriormente i suoi servizi e le sue operazioni.

Alfa diffonde la propria identità aziendale e affronta problematiche intrinsecamente collegate alle sue attività. L'obiettivo non è solo tenere i cittadini informati su tutte le

novità e le comunicazioni relative alla fornitura del servizio, bensì anche sensibilizzare il pubblico su questioni attuali quali la siccità e la crisi idrica, temi che non possono più essere considerati come di interesse esclusivo dei professionisti del settore.

Ogni anno, in occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua** che cade il 22 marzo, Alfa organizza un evento aperto al pubblico. L'azienda sceglie ogni volta una location diversa, con l'intento di offrire l'opportunità di visitare un luogo simbolico della provincia di Varese.

La prima edizione, tenutasi nel 2023, è stata dedicata alla qualità dell'acqua erogata da Alfa ai propri utenti, mediante l'esposizione dei risultati delle analisi periodiche svolte sui campioni di acqua potabile raccolti. Dopo il convegno, svoltosi nel Museo Maga di Gallarate, i partecipanti hanno avuto la possibilità di visitare gratuitamente la mostra dedicata ad Andy Warhol.

Per l'edizione del marzo 2024, Alfa ha scelto come sede Volandia, il museo del

volò a Somma Lombardo. Mantenendo la stessa formula dell'evento, l'argomento di discussione sarà concentrato sui PFAS e microinquinanti.

L'azienda è costantemente in dialogo con le esigenze delle comunità locali, realizzando iniziative per coinvolgere i cittadini, in particolare le generazioni più giovani. Queste iniziative possono spaziare da programmi educativi volti a sensibilizzare i giovani sull'importanza della tutela dell'acqua a eventi comunitari che promuovono la sostenibilità ambientale e valorizzano il territorio.

Tra questi progetti, spicca **“Un Patrimonio di tutti: tra acque e beni UNESCO del nostro territorio”**, promosso da Alfa in collaborazione con Archeologicals. L'obiettivo dell'iniziativa

è quello di valorizzare le risorse naturalistiche della provincia di Varese e il loro legame con l'acqua. Per Alfa, l'acqua è cultura e offre un'occasione unica per vivere l'ambiente circostante in modo sostenibile. L'iniziativa include un ricco calendario di eventi che permettono ai visitatori di scoprire luoghi affascinanti come l'isolino Virginia, il Sacro Monte di Varese, il Monte San Giorgio e molti altri. Per i più piccoli sono a disposizione materiali adatti alle loro esigenze, che li aiuteranno a imparare divertendosi e giocando. In questo modo, il progetto si rivolge a tutti, indipendentemente dall'età e offre opportunità educative uniche nel loro genere.



Sacro Monte di Varese, Patrimonio UNESCO

Ad aprile 2023, il Parco Campo dei Fiori ha stretto un accordo di collaborazione con Alfa e LeReti nel quadro di un partenariato. Questo accordo ha come obiettivo l'attuazione del progetto **"CdForNATURE"**, approvato dalla Regione Lombardia, che si prefigge la valorizzazione dei servizi ecosistemici all'interno dell'area del Parco Campo dei Fiori, sostenendo azioni di conservazione della biodiversità, adattamento ai cambiamenti climatici e rafforzamento dei servizi ecosistemici nelle foreste e nelle aree protette della regione. Questa iniziativa si inserisce nel più ampio Progetto LIFE "IP GESTIRE 2020".

Il Progetto **CdForNature, redatto dal Parco Campo dei Fiori**, è destinato a tre distinti ambiti di intervento: il primo riguarda gli interventi principali a carattere forestale, cioè **ripristinare le foreste abbattute dopo l'incendio**; il secondo gli interventi di salvaguardia della biodiversità, come il ripristino del **castagneto e il querceto**, entrambi esistenti ed entrambi in difficoltà all'interno del parco; il terzo, infine, è relativo alla valorizzazione dei servizi ecosistemici, in particolare la **conservazione del suolo contro le frane, e la protezione dell'acqua che scorre in maniera carsica sotto il monte, e delle sorgenti presenti nei luoghi del parco**, che poi alimentano gli acquedotti dei comuni circostanti e l'acqua dei rubinetti cittadini.

L'innovativo progetto è reso possibile grazie a un approccio integrato e alla collaborazione tra più enti: partners dell'iniziativa, insieme al **Parco Regionale Campo dei Fiori**, capofila ed ente attuatore, sono **Alfa, LeReti, Etifor e l'Università degli Studi dell'Insubria**.

In particolare, **l'accordo tra il Parco Campo dei Fiori, Alfa e LeReti** è una delle fasi operative fondamentali di CdForNature che ha l'intento di tutelare l'acqua che sgorga dal Campo dei Fiori, risorsa preziosa per tutti i comuni che gli stanno attorno.

Il legame tra il suolo e l'acqua è infatti strettissimo: l'acqua distribuita dai gestori ha una buona qualità anche perché proviene prevalentemente da fonti sotterranee, naturalmente protette. Per questo il ruolo del Parco regionale Campo dei Fiori è essenziale: la sua esistenza permette una conservazione del territorio e un'azione di contenimento di elementi che possono mettere a rischio la potabilizzazione dell'acqua.

L'acqua, i capolavori d'arte, i giardini, le residenze storiche e i siti archeologici sono elementi parte di un'iniziativa ideata e promossa da Alfa che include **visite guidate ai Beni del FAI** nella Provincia di Varese, al fine di valorizzare il territorio. I Beni del FAI coinvolti nell'iniziativa mettono in evidenza i paesaggi locali e la storia dell'acqua che li caratterizza. I luoghi selezionati sono quelli in cui la risorsa idrica, la sua gestione e il suo valore sia concreto che simbolico rivestono un ruolo centrale.

Oltre a garantire la fornitura di un bene primario a migliaia di famiglie, la missione

di Alfa include la promozione di una cultura dell'acqua e la creazione di occasioni per vivere a passo lento il territorio. Questi eventi puntano a valorizzare la bellezza e il patrimonio culturale e naturalistico della Provincia di Varese, ed educare sulla sostenibilità ambientale. Le proprietà del FAI coinvolte nell'iniziativa includono Villa e Collezione Panza a Varese, Villa Della Porta Bozzolo a Casalzuigno, Casa Macchi a Morazzone e il Monastero di Torba a Gornate Olona. Anche questa iniziativa include un evento dedicato a famiglie e bambini per ogni proprietà del FAI.



Villa Panza, Bene FAI

“Piccoli pellegrini lungo la Via Francisca” è invece un’iniziativa progettata per sensibilizzare bambini e adulti sulla risorsa idrica, un bene inestimabile del nostro territorio. L’evento si tiene annualmente in settembre e ottobre, con quattro passeggiate lungo alcune tappe della Via Francisca del Lucomagno situate nella provincia di Varese. Questo percorso offre un’escursione tra parchi naturali, tesori artistici e storici, che parte da Costanza e raggiunge Pavia. Durante le camminate, sono programmati momenti di lettura e rappresentazioni teatrali ideate per i giovani viandanti. Queste attività sono intrattenimenti pensati per veicolare messaggi di sensibilizzazione sull’importanza dell’acqua e del rispetto per l’ambiente.





Oltre ad iniziative per la valorizzazione delle bellezze del territorio, Alfa si impegna in collaborazione con Green School a educare i ragazzi nelle scuole sul valore dell'acqua e della natura che li circonda tramite attività formative. In linea con questa filosofia, Alfa organizza anche un concorso annuale pensato per premiare la scuola "più meritevole",

ovvero quella che si è distinta per un progetto particolarmente innovativo dedicato al tema dell'acqua.

Il premio consiste in una somma di denaro da utilizzare per acquistare materiale didattico, oltre alla possibilità di visitare il Centro Geofisico Prealpino, una delle eccellenze del territorio varesino. Questa premiazione è

finalizzata non solo a riconoscere gli sforzi delle scuole vincitrici, ma anche a incentivare ulteriormente l'educazione ambientale nelle istituzioni scolastiche.

In particolare, il progetto **"L'Acqua siAMO noi!"**, dedicato alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie, è un'iniziativa organizzata e promossa da Alfa in collaborazione con **Legambiente** e Green School di Varese. Si tratta di un progetto volto alla valorizzazione e protezione delle acque e del territorio, pensato per coinvolgere gli studenti in incontri formativi che li guidano in un percorso di scoperta dell'acqua, risorsa fondamentale e preziosa. Nello specifico, l'iniziativa si propone di educare gli studenti sul ciclo integrato dell'acqua, sull'importanza della risorsa idrica e sulla sostenibilità ambientale e di diffondere una "cultura dell'acqua" vera e propria, sottolineando come bere l'acqua del rubinetto sia un gesto benefico sia per noi stessi che per l'ambiente. Le attività proposte sono studiate a seconda dell'età degli studenti e comprendono attività di formazione artistiche-pedagogiche, workshop e laboratori pratici.

Complessivamente, il progetto è in continua espansione: durante il 2023 infatti sono state coinvolte 61 classi di studenti, con un incremento di partecipazione del 53%

rispetto all'anno precedente.

Alfa intrattiene anche collaborazioni con le **università**, in particolare con l'Università dell'Insubria di Varese. L'azienda favorisce l'interazione tra studenti e mondo aziendale attraverso la promozione di visite guidate e attività didattiche presso i suoi impianti. Inoltre, organizza open-day per facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, dimostrando l'interesse verso la valorizzazione dei talenti emergenti e l'investimento sulla formazione dei giovani.

Nell'ultimo evento, tenutosi a dicembre 2023 presso il Museo Maga di Gallarate, Alfa ha collaborato con Geopop, registrando una notevole partecipazione di oltre 200 giovani. Tra i partecipanti, 54 si sono candidati per un posto di lavoro, di cui 20 sono stati selezionati per un colloquio e 2 sono stati assunti. Non solo, l'azienda ha anche raccolto 70 Curriculum Vitae, compresi 16 diplomati e 36 studenti delle scuole superiori. Infine, tre dei candidati sono stati scelti per uno stage presso l'azienda.

Un altro importante contributo di Alfa, che attesta la sua responsabilità sociale e il suo legame con il territorio, è costituito dalle sue **donazioni, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali**. Queste, infatti, rappresentano un contributo significativo all'economia locale



Fornaci di Ispra, Lago Maggiore

e mostrano il suo impegno nel supportare la comunità in cui l'azienda opera. Con le sue donazioni, Alfa sottolinea l'importanza di investire nel benessere del territorio e delle comunità locali, contribuendo non solo in termini economici, ma anche in termini di sviluppo sociale e culturale.

Nel 2023, Alfa ha dimostrato il suo impegno verso la comunità e l'ambiente attraverso diverse sponsorizzazioni e donazioni di natura liberale con un focus particolare sul territorio in cui opera. Questi finanziamenti sono stati destinati sia a eventi specifici che ad associazioni che svolgono attività continue nel contesto locale. In particolare, in linea con la missione aziendale, Alfa ha scelto di supportare iniziative strettamente collegate alla gestione e alla protezione delle risorse idriche e del patrimonio naturale. Questa strategia riflette la volontà dell'azienda di fare la sua parte nell'educare e sensibilizzare il pubblico sull'importanza di preservare le risorse naturali, affrontando contemporaneamente problemi cruciali della società moderna come la scarsità d'acqua e la tutela dell'ambiente.

Tra le sponsorizzazioni del 2023, particolarmente significativa è stata quella per il **Festival della Meraviglia** organizzato da un'associazione con sede a Laveno Mombello

in collaborazione con il Comune e numerosi enti scientifici e culturali locali, tra cui il Joint Research Centre (Centro Comune di Ricerca di Ispra, una divisione della Commissione Europea) e l'Università dell'Insubria. L'evento ha avuto un forte focus ambientale, con particolare attenzione all'acqua. Alfa ha svolto un ruolo attivo nel festival, partecipando non solo come sponsor, ma anche inviando un relatore ad uno dei convegni. Inoltre, sono state organizzate diverse iniziative legate all'acqua, tra cui una presentazione del JRC intitolata "La nostra dolce acqua: dal Lago Maggiore ai grandi fiumi del mondo" e workshop gestiti dalle Officine dell'Acqua.

La sponsorizzazione di Alfa all'iniziativa **Community Valore dell'Acqua Italia** è in effetti una forma di adesione annuale al progetto avviato anni fa dal rinomato studio varesino fondato da Alfredo Ambrosetti. Il principale obiettivo della Community è quello di esplorare a livello internazionale e soprattutto europeo le problematiche correlate alla gestione delle risorse idriche, prestando particolare attenzione alle questioni economiche dirette o indirette. Ogni anno, la Community, che vanta tra i suoi membri le più rilevanti aziende del settore idrico in Italia e che dialoga regolarmente con le principali

istituzioni di governo nel Paese, offre ai partner il Libro Bianco dell'Acqua. Questo documento costituisce un fondamentale strumento di consultazione per avere una visione chiara e dettagliata del "mondo" dell'acqua. Affiliandosi a questa iniziativa, Alfa dimostra ulteriormente il suo impegno nel contribuire all'analisi e alla gestione responsabile delle risorse idriche, in linea con il suo mandato aziendale e il suo desiderio di far parte di soluzioni sostenibili a livello globale.

La gestione delle risorse idriche è direttamente collegata anche al mondo dell'ornitologia, a cui Alfa ha affermato la propria dedizione, partecipando e sponsorizzando il **21° Convegno Italiano di Ornitologia**. Il convegno nazionale degli ornitologi, organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi dell'Insubria, rappresenta un evento di rilievo che ha attratto centinaia di delegati da tutta Italia. La conferenza ha offerto un'ampia piattaforma per discutere vari temi, con una particolare attenzione alla fauna avicola dei laghi varesini. Diversi panel nel corso del convegno hanno esplorato le connessioni tra la qualità delle acque, i cambiamenti climatici e le popolazioni di uccelli locali. Questo focus riflette l'importanza delle acque pulite e degli ecosistemi sani sia per la biodiversità che per

il benessere delle comunità umane.

Valorizzando sia l'aspetto umano che la protezione delle persone più vulnerabili, Alfa ha mostrato il suo impegno nei confronti dello sport come strumento di inclusione per le persone disabili, a favore di **Polha – Varese APD APS, Associazione Polisportiva Dilettantistica per disabili**. Tra le sue varie attività, la società sportiva gestisce l'unico Centro di Avviamento allo Sport Paralimpico in Lombardia, sottolineando il suo ruolo pionieristico nella promozione dell'accesso allo sport per tutti. Riconosciuta per la sua attività a livello provinciale, l'associazione vanta la squadra di nuoto, celebre per le sue molteplici medaglie conquistate sia alle Paralimpiadi che ai campionati internazionali. Infatti, uno dei suoi atleti detiene il record mondiale per il numero di medaglie ottenute ai Campionati del Mondo. Alfa ha realizzato il suo logo sul pulmino per il trasporto degli atleti, confermando la sua dedizione a favorire l'integrazione sociale e il benessere delle persone disabili attraverso lo sport.

6.2 Affidabilità e qualità del servizio clienti

L'azienda è costantemente in dialogo con le esigenze delle comunità locali, non solo realizzando iniziative a supporto dei cittadini e del territorio in cui opera, ma anche curando e potenziando continuamente il proprio servizio agli utenti.

Il servizio clienti di Alfa rappresenta infatti un aspetto fondamentale del rapporto che l'azienda sviluppa con la comunità e costituisce un pilastro fondamentale sulla base del quale costruire e perseguire la propria missione, ossia fornire un servizio di altissima qualità a tutti i cittadini. Questo servizio si traduce non solo in un approvvigionamento idrico affidabile e sicuro, ma anche in un'attenzione costante alle esigenze degli utenti.

La comunicazione con gli utenti di Alfa si sviluppa attraverso una varietà di canali che vanno dai più tradizionali, come il sito web istituzionale, ai social network. In particolare, da circa un anno, Alfa ha lanciato **Alfa Notizie**, la sua testata giornalistica, su cui sono pubblicati i servizi che riguardano tutte le attività che Alfa intraprende nel territorio, incluse eventuali problematiche. Questa piattaforma offre un canale di comunicazione aperto, in quanto i cittadini hanno la possibilità di interagire e scrivere alla redazione.

Alfa è anche presente su Instagram e su LinkedIn dove condivide ulteriori

aggiornamenti e notizie. Inoltre, l'azienda ha allestito un canale su WhatsApp, fornendo un altro mezzo per il pubblico di rimanere informato e in contatto. La responsabile Comunicazione gestisce direttamente i vari canali di Alfa Notizie, rispondendo ai messaggi e interagendo con il pubblico. Utilizzando diverse piattaforme di comunicazione, Alfa è in grado di raggiungere un pubblico più ampio e di adattare i suoi messaggi alle specifiche caratteristiche di ciascun canale. Dal 2024 inizieranno lo sviluppo di una app per presidiare maggiormente lo scambio informativo con gli utenti e la comunicazione.

Per quanto riguarda la gestione del servizio clienti, Alfa si impegna a fornire servizi di alta qualità per soddisfare e superare le aspettative degli utenti. Questo include un eccellente supporto agli utenti, risposte rapide e precise alle loro domande, nonché procedure chiare e semplificate per la risoluzione dei problemi. Tale proposito riflette l'obiettivo di Promuovere l'empowerment del consumatore, rientrando tra gli **Obiettivi Strategici 2022-2025** di Alfa, i quali fanno riferimento agli obiettivi 6, 7 e 12 dell'Agenda ONU per lo Sviluppo Sostenibile al 2030.

Alfa, in applicazione di quanto previsto dalla delibera 655/2015/R/Idr "REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQSII)” sta facendo progressi significativi nel migliorare la gestione dei rapporti contrattuali e l’accessibilità del servizio per i propri clienti.

In particolare, per il Macro-indicatore di qualità contrattuale **Avvio e cessazione del rapporto contrattuale (MC1)**, Alfa per l’anno 2024 si è posta l’obiettivo ambizioso di qualificarsi come gestore di Classe A.

L’azienda sta lavorando su variabili chiave come i tempi di esecuzione della voltura, l’invio dei preventivi, l’esecuzione dei lavori di allacciamento, nonché l’attivazione e la disattivazione della fornitura.

Nonostante i risultati dell’anno 2023 si siano attestati al 78,951%, Alfa negli ultimi mesi dell’anno ha raggiunto risultati di performance molto elevate e sta puntando al miglioramento continuo e ambisce a raggiungere livelli elevati in tutti gli indicatori di prestazione.

Per quanto riguarda la **Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio (MC2)** Alfa già nel corso dall’anno 2022 ha implementato un servizio di Call Center interno per migliorare l’accessibilità e l’assistenza alla clientela. Questo progetto interno mira a fornire un canale diretto e

efficiente per gestire le problematiche e le esigenze dei clienti, contribuendo così al raggiungimento dell’obiettivo per l’anno 2024 della Classe A anche per l’indicatore ARERA MC2.

I dati indicano un miglioramento costante, con il Macro-indicatore MC2 che è passato dal 90,016% dell’anno 2022 al 92,067% del 2023, dimostrando che gli sforzi di Alfa stanno portando risultati concreti.

Alfa si impegna costantemente nel migliorare la qualità dei suoi servizi e nell’assicurare una sempre più efficiente gestione dei suoi clienti.

Alfa intende fornire un supporto al cliente a 360 gradi, che va oltre gli obblighi normativi. Essa conferma la sua dedizione a mettere l’utente al centro di ogni decisione, e nello spirito di questa politica, pone un’attenzione speciale sulla popolazione anziana tramite un dialogo diretto. Invece di digitalizzare completamente il servizio clienti, Alfa continua a promuovere il contatto diretto e la comunicazione personale.

Una parte essenziale del suo servizio è l’assistenza che prevede **visite dirette agli utenti** nei luoghi più remoti. Questo garantisce che tutti, compresi gli utenti che vivono in zone più isolate, possano usufruire del servizio

senza la necessità di recarsi agli sportelli di Alfa. Inoltre, in considerazione del fatto che la provincia di Varese è caratterizzata più da case singole che da condomini e che gli utenti erano abituati a gestire le loro utenze direttamente presso il comune, Alfa ha implementato i cosiddetti Punti Acqua in tutta la provincia, oltre agli sportelli tradizionali.

Per quanto attiene la tariffazione, Alfa offre la possibilità agli utenti di **rateizzare gli extra-consumi**. Questa flessibilità nel pagamento dimostra una comprensione delle sfide finanziarie che i clienti possono affrontare e un impegno a facilitare loro l'accesso ai servizi di Alfa. Si tratta di cortesia nei confronti degli utenti che va oltre le disposizioni stabilite da ARERA. Ad esempio, l'azienda contatta direttamente l'utente se si verificano bollette insolitamente elevate. In caso di mancato contatto, Alfa non invia semplicemente una nuova bolletta, ma offre un servizio più completo, soprattutto per gli anziani, dimostrando attenzione verso i consumi e la corretta tariffazione. L'azienda è anche proattiva quando riceve segnalazioni di particolare rilevanza che richiedono una risoluzione più rapida dei canonici trenta giorni lavorativi previsti da ARERA. In tali situazioni, Alfa non si limita a rispondere per iscritto, ma effettua un contatto telefonico diretto con

l'utente dopo aver ricevuto un messaggio via mail.

Infine, come ulteriore misura di protezione per l'utente, l'azienda ha introdotto un **"Fondo Perdite Occulte Idriche"**, gratuito per tutti gli utenti che scelgono i servizi di fatturazione digitale. Questo fondo fornisce una copertura annuale per eventuali perdite, garantendo un servizio di qualità anche sotto il profilo tariffario.

Nel 2023 l'organico della Direzione Gestione Clienti di Alfa è stato completato al fine di fornire un supporto pieno e adeguato agli utenti nel passaggio da un gestore comunale a un gestore unico. All'interno di questa struttura, le varie Aree della Direzione, tra cui la fatturazione, sono state riviste e ben organizzate per garantire uno svolgimento efficiente e sviluppare soluzioni su misura per gli utenti.

Data la natura di società in-house, i proventi generati vengono interamente reinvestiti nell'azienda, in particolare per interventi sulle infrastrutture o per influire sulle tariffe. Questo approccio consente ad Alfa di mantenere le sue tariffe tra le più basse in Italia¹³, dimostrando il suo impegno nel fornire servizi di alta qualità a costi accessibili per tutti gli utenti.

¹³ *Cittadinanzattiva – Osservatorio Prezzi&Tariffe, pubblicata marzo 2023*

Nota metodologica

Il presente documento costituisce il primo Bilancio di Sostenibilità (nel seguito anche "Bilancio" o "BS") della società Alfa S.r.l. (di seguito anche "Alfa"), avente sede a Gallarate (VA) in via Gaetano Bottini 5, redatto con l'obiettivo di comunicare in modo continuo e trasparente l'impegno aziendale verso uno sviluppo sostenibile e verso un modello di impresa rispettoso della realtà sociale, ambientale ed economica in cui la società opera.

Il Bilancio di Sostenibilità, redatto con cadenza annuale e pubblicato in data [inserire data di pubblicazione], è relativo all'esercizio fiscale 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e riporta, al fine di permettere il confronto e la comparabilità delle performance della società nel tempo, i dati degli esercizi 2021 e 2022. Il documento è stato redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito GRI Standards), aggiornati nel 2021 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l'opzione "with reference".

Per quanto riguarda il perimetro di rendicontazione, il Bilancio di Sostenibilità di Alfa S.r.l. è allineato al perimetro di riferimento del Bilancio di Esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Il presente Bilancio non è sottoposto ad assurance esterna né sono stati necessari restatement di dati relativi a periodi di rendicontazione precedenti, trattandosi del primo bilancio pubblicato da Alfa S.r.l.

Dal punto di vista operativo, la stesura del Bilancio ha comportato in prima battuta una fase di analisi di impatto (la cui metodologia è descritta nel dettaglio nel paragrafo "1.4 Impact Materiality" del Capitolo 1 del presente documento) al fine di rendicontare le tematiche emerse come rilevanti

in relazione agli impatti economici, sociali e ambientali e che influenzano quindi le decisioni dei portatori di interesse. Il Bilancio è stato redatto secondo i principi generali indicati dai GRI Standards (GRI 1 – Foundation):

Accuratezza: le informazioni sono riportate in maniera corretta e sufficientemente dettagliata in modo da consentire a valutazione degli impatti della Società;

Equilibrio: gli impatti positivi e negativi sono presentati in modo obiettivo ed equo e le informazioni riportate consentono agli utenti di vedere le tendenze degli impatti anno per anno;

Chiarezza: la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse;

Comparabilità: gli indicatori presentati nel Bilancio fanno riferimento al triennio 2021-2023 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance nel tempo;

Completezza: le informazioni fornite sono sufficienti per consentire una valutazione degli impatti dell'organizzazione durante il periodo di rendicontazione;

Contesto di sostenibilità: le informazioni relative agli impatti dell'organizzazione sono rendicontate nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile;

Tempestività: il presente documento è redatto con scadenza regolare in modo che le informazioni siano a disposizione per tempo al fine di consentire agli utilizzatori dei dati di prendere decisioni;

Verificabilità: i dati devono essere raccolti, registrati, compilati ed analizzati in modo da poter valutare la qualità delle informazioni rendicontate.

I temi materiali di Alfa

Si riporta di seguito la tabella di raccordo tra i temi materiali individuati a seguito della analisi di materialità e i GRI Standards specifici trattati nel presente Bilancio.

Tema materiale	GRI disclosure
Lotta al cambiamento climatico	302: Energia
	305: Emissioni
Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica	303: Acqua e scarichi idrici
Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti	306: Rifiuti
Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori
	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
Tutela e valorizzazione del capitale umano	401: Occupazione
	404: Formazione e istruzione
Diversità e pari opportunità	405: Diversità e pari opportunità
	406: Non discriminazione
Tutela della salute e del benessere delle comunità locali	416: Salute e sicurezza dei consumatori
Salute e Sicurezza sul lavoro	403: Salute e sicurezza sul lavoro
Contributo allo sviluppo del territorio	201: Performance economiche
Etica di business	205: Anticorruzione
	418: Privacy dei clienti
Efficienza ed affidabilità del servizio e gestione trasparente dei rapporti con gli utenti	Tema non coperto da indicatori GRI

Principali criteri di calcolo

Le informazioni quali-quantitative di carattere sociale, ambientale ed economico-finanziario contenute in questa edizione del report di sostenibilità sono state raccolte tramite interviste dirette con i responsabili delle diverse funzioni aziendali e attraverso la compilazione di schede di raccolta dei dati, secondo un processo di rendicontazione impostato su base annuale, appositamente predisposte per soddisfare i requisiti dei GRI Standards. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali. Eventuali dettagli in merito ai calcoli effettuati sono presenti all'interno del documento nei capitoli di pertinenza.

Si riportano di seguito le indicazioni metodologiche relative alle modalità di calcolo di alcuni indicatori rendicontati all'interno della Dichiarazione non Finanziaria.

Consumi energetici

I consumi energetici di Alfa (gas naturale, energia elettrica, diesel, benzina) sono riportati nel report in Gigajoule (GJ). La loro elaborazione è stata svolta per mezzo dei fattori di conversioni in linea con il documento "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), per gli anni 2021, 2022 e 2023;

Emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2) relative agli anni 2021, 2022, 2023

Le emissioni di gas serra sono state calcolate in linea con lo standard pubblicato da The Greenhouse Gas Protocol Initiative in termini di CO2 equivalente.

Per il calcolo delle **emissioni dirette (Scope 1)** sono state utilizzate le seguenti fonti per i fattori di emissione:

- **Combustibili (Gas naturale):** "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare¹⁴ (MATTM), sulla base dei dati dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) per gli anni 2021, 2022 e 2023

- **Combustibili (Benzina):** "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), sulla base dei dati dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) per gli anni 2021, 2022 e 2023

- **Combustibili (Diesel):** "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), sulla base dei dati dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) per gli anni 2021, 2022 e 2023

- **Combustibili (Biogas):** "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) per gli anni 2021, 2022 e 2023 dalla tabella

¹⁴ Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare è stato denominato Ministero per la Transizione Ecologica con il Governo presieduto da Mario Draghi a febbraio 2021. Nel documento si farà comunque riferimento al MATTM.

“Bioenergy”.

- **Gas refrigeranti (F-gas)**: “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” del UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) per gli anni 2021, 2022 e 2023 dalla tabella “Refrigerant & other”.

Per il calcolo delle **emissioni indirette (Scope 2)**, i consumi di energia elettrica sono stati convertiti secondo l’approccio Location-based e quello Market-based utilizzando le seguenti fonti per i fattori di emissione:

- Per l’approccio **Location-Based**, calcolato in base alla composizione percentuale del mix nazionale, è stato utilizzato il fattore di emissione riportato nella Tabella 49 - Principali indicatori socioeconomici ed energetici, pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, nella versione più recente pubblicata nel 2020 per i dati relativi agli anni 2021, 2022 e 2023;

- Per l’approccio **Market-Based** è stato utilizzato il documento “European Residual Mixes 2021” pubblicato nel 2022 dalla Association of Issuing Bodies (AIB) per i dati 2023, e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per rispettivamente i dati 2022 e 2021.

Dipendenti

I dati relativi ai dipendenti sono rappresentati come organico al 31 dicembre dei periodi di riferimento, e non come dati FTE (Full-time equivalent). Per il calcolo del tasso di assunzioni e cessazioni, sono state utilizzate le seguenti formule:

- *Tasso di nuove assunzioni del personale = nuove assunzioni / totale organico x 100*

- *Tasso di turnover in uscita del personale = uscite / totale organico x 100*

Formazione

Il totale delle ore di formazione erogate tiene conto sia della formazione obbligatoria in tema Salute e Sicurezza sia della Formazione trasversale e tecnica che Alfa ha messo a disposizione per gli anni 2022 e 2023. In merito all’anno 2021, i dati fanno riferimento esclusivo alle ore di formazione relative a Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La ripartizione delle ore di formazione relative a Salute e Sicurezza sul Lavoro per genere e categoria lungo tutto il triennio è stata stimata sulla base della composizione dei dipendenti tra le diverse categorie professionali e il genere.

Salute e sicurezza

Per il calcolo del tasso di infortuni sono stati considerati gli infortuni che hanno comportato almeno un giorno di assenza sul lavoro successivo al giorno dell'infortunio.

L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti registrabili (esclusi quelli in itinere) e il numero di ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

L'indice di frequenza degli infortuni gravi è calcolato come rapporto tra il numero totale di incidenti comportanti un numero di giorni di assenza superiore a 180 e il numero di ore lavorate nello stesso periodo moltiplicato per 1.000.000.

Il numero di ore lavorate tiene conto delle sole ore ordinarie, escludendo le ore di lavoro straordinario.

Informazioni e contatti

Per informazioni e approfondimenti in merito alla strategia di sostenibilità di Alfa S.r.l., nonché ai contenuti del presente Bilancio, è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: info@alfavarese.it

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Alfa S.r.l. ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01.01.2023-31.12.2023
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Sector Standard GRI pertinenti	N/A

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE			NOTE
			REQUISITO/ OMESSO/I	RAGIONE	SPIEGAZIONE	
Informative generali						
GRI 2 Informative generali	2-1 Dettagli organizzativi	Nota Metodologica	Nessuna omissione	-	-	-
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica	Nessuna omissione	-	-	-
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	Nessuna omissione	-	-	-
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica	Nessuna omissione	-	-	-
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica	Nessuna omissione	-	-	-
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.2 Servizi e valore per il territorio 1.3 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder 2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	Nessuna omissione	-	-	-
	2-7 Dipendenti	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
	2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	Nessuna omissione	-	-	-
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	Nessuna omissione	-	-	-
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	Nessuna omissione	-	-	-
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti 2.3 La gestione dei rischi non finanziari	Nessuna omissione	-	-	-
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti 2.3 La gestione dei rischi non finanziari	Nessuna omissione	-	-	-
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica	Nessuna omissione	-	-	-

Informative generali						
GRI 2 Informative generali	2-15 Conflitti d'interesse	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	Nessuna omissione	-	-	-
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	1.3 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder 2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti 2.3 La gestione dei rischi non finanziari 6.2 Affidabilità e qualità del servizio clienti	Nessuna omissione	-	-	-
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti 2.3 La gestione dei rischi non finanziari	Nessuna omissione	-	-	-
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.3 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder	Nessuna omissione	-	-	-
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.3 Dialogo e coinvolgimento degli stakeholder	Nessuna omissione	-	-	-
2-30 Contratti collettivi	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-	
Temi materiali						
GRI 3 Temi materiali	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.4 Impact Materiality	Nessuna omissione	-	-	-
	3-2 Elenco di temi materiali	1.4 Impact Materiality	Nessuna omissione	-	-	-
Lotta al cambiamento climatico						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.1 Energia	Nessuna omissione	-	-	-

Lotta al cambiamento climatico						
GRI 302 Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.1 Energia	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 Emissioni	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 305 Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.3 Emissioni	Nessuna omissione	-	-	-
	305-2 Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	4.3 Emissioni	Nessuna omissione	-	-	-
Gestione efficiente e tutela della risorsa idrica						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	3. Alfa, una gestione circolare	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 303 Acqua e scarichi idrici	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3. Alfa, una gestione circolare	Nessuna omissione	-	-	-
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	3.1. L'attenzione per l'ambiente	Nessuna omissione	-	-	-
	303-3 Prelievo idrico	3.1. Dalla sorgente al rubinetto: prelievo idrico e servizio di acquedotto	Nessuna omissione	-	-	-
	303-4 Scarico idrico	3.3 Dallo scarico alla rigenerazione: la restituzione all'ambiente	Nessuna omissione	-	-	-
Gestione degli scarichi reflui e degli sversamenti						
GRI 3 Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 303 Acqua e scarichi idrici	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-
	306-3 Rifiuti prodotti	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	3.4 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	Nessuna omissione	-	-	-

Gestione responsabile della catena di fornitura						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4 Approvvigionamento responsabile	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	2.4 Approvvigionamento responsabile	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4 Approvvigionamento responsabile	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	2.4 Approvvigionamento responsabile	Nessuna omissione	-	-	-
Tutela e valorizzazione del capitale umano						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 401 Occupazione	404-1 Nuove assunzioni e turnover	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Valorizzazione delle competenze	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 404 Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	5.2 Valorizzazione delle competenze	Nessuna omissione	-	-	-
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	5.2 Valorizzazione delle competenze	Nessuna omissione	-	-	-
Diversità e pari opportunità						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	2.1 Le persone: la nostra forza	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.1 Gli organi societari e la struttura di governo	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 3 Temî materiali	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 406 Non discriminazione	3-3 Gestione dei temi materiali	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-
	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	Nessuna omissione	-	-	-

Salute e sicurezza sul lavoro						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403- 2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-9 Infortuni sul lavoro	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-
	403-10 Malattie professionali	5.3 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	Nessuna omissione	-	-	-

Tutela della salute e sicurezza delle comunit� locali						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	3.2 La qualit� dell'acqua potabile	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	416-2 Episodi di non conformit� riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.2 La qualit� dell'acqua potabile	Nessuna omissione	-	-	-

Contributo allo sviluppo del territorio						
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 Servizi e valore per il territorio	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 201 Performance economica	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1.2 Servizi e valore per il territorio	Nessuna omissione	-	-	-
Etica di business						
GRI 3 Temî materiali (versione 2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 205 Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 3 Temî materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	2.3 La gestione dei rischi non finanziari	Nessuna omissione	-	-	-
GRI 418 Privacy dei clienti	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.3 La gestione dei rischi non finanziari	Nessuna omissione	-	-	-

ALFA S.r.l. Società a responsabilità limitata

Via Bottini, 5 21013 Gallarate (VA)

T. +39 0331 226.766 | Fax: 0331 226.707

info@alfavarese.it | pec@pec.alfavarese.it

www.alfavarese.it | www.alfanotizie.it

 [Alfa Notizie](#)  [Alfa Varese](#)





