



L'ACQUA DELLA PROVINCIA DI VARESE



BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2024



Ogni pagina è un seme di futuro

Per la stampa del nostro bilancio di sostenibilità abbiamo scelto carta riciclata e un gesto concreto per l'ambiente: al termine dei lavori di *revamping* attualmente in corso, planteremo dei nuovi arbusti presso il depuratore Pravaccio di Varese.

Un segno simbolico del nostro **impegno per l'ambiente.**

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 è stato redatto e sviluppato dall'area *HR & Sostenibilità* e dall'*Ufficio Comunicazione*.
Pubblicato nel mese di ottobre 2025.

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: Lago di Lugano



MISTO
Carta | A sostegno della
gestione forestale responsabile
FSC® C101525



BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2024



La nostra
IDEA DI SOSTENIBILITÀ
è l'impegno nella TUTELA
dell'ACQUA e dell'AMBIENTE
unito al lavoro e al
VALORE DELLE PERSONE.

Ma anche
LA CONOSCENZA DEL
TERRITORIO.

Perché conoscerlo è il primo
passo da compiere per
PROTEGGERLO.



L'ACQUA DELLA PROVINCIA DI VARESE



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Non ce l'ha fatta **il rincaro dei costi energetici.**

Non ce l'hanno fatta **le conseguenze del cambiamento climatico.**

E nemmeno l'enorme impegno richiesto all'azienda per **la risoluzione delle infrazioni comunitarie gravanti sul territorio.**

Nulla è riuscito a fermare la crescita di Alfa, destinata sempre più concretamente a diventare il Gestore Unico della provincia di Varese.

A dimostrarlo sono i numeri: **nel corso del 2024**, anno che ci apprestiamo a raccontarvi in questo Bilancio, **abbiamo investito, anche grazie al supporto di AQST, più di 5 milioni di euro per la salvaguardia del Lago di Varese**, con interventi volti a realizzare e a rinnovare i tratti fognari di numerosi comuni, oltre che a progettare e costruire vasche di prima pioggia, attenuando così i picchi di piena causati dalle precipitazioni più violente e copiose. Abbiamo inoltre **risolto 12 delle 21 infrazioni comunitarie ereditate**, scongiurando il pericolo di sanzioni assai salate da parte dell'Europa. Non dimentichiamo, ancora, **i 27 milioni aggiudicati dal PNRR**, prontamente investiti nel rinnovamento della rete idrica



e nell'installazione di contatori intelligenti, preziosi altresì per ridurre le truffe a danno dei cittadini (soprattutto dei più anziani).

Ma oltre agli investimenti, ci sono le persone: più di 428 dipendenti (il 70 per cento dei quali residenti nella nostra provincia) che, con passione e impegno, contribuiscono allo sviluppo dell'azienda. Quotidianamente.

E poi? **E poi c'è il territorio.** Dove non portiamo solo l'acqua (pulita e controllata) e dove non gestiamo soltanto fognatura e depurazione. **Nei 142 comuni soci, infatti, ci occupiamo anche di educazione e di formazione.** Prima di tutto nelle scuole, coinvolgendo centinaia tra bambini e ragazzi in progetti di sensibilizzazione. In secondo luogo, con attività di valorizzazione delle bellezze naturalistiche e culturali, dedicate a famiglie e cittadini di ogni età.

E certamente non finisce qui: **in Alfa guardiamo al domani con il chiaro obiettivo di diventare ogni giorno di più l'azienda del territorio,** capace di rispondere alle sue esigenze e di valorizzarne le peculiarità.

Tra le priorità, **lo sviluppo di progetti nel sociale, con il coinvolgimento di persone con disabilità e con l'attivazione di servizi dedicati ai più fragili,** patrimonio umano da proteggere e sostenere.

Resta ancora tanto da fare, lo sappiamo bene. **Ma la direzione è ormai ben definita ed è quella dell'ascolto, del confronto, della condivisione. Per un futuro ogni giorno più sostenibile.**

Paolo Mazzucchelli

Presidente Alfa Srl

Indice

A DI ALFA

1.1 Chi siamo	p. 12
1.2 La nostra rete	p. 16
1.3 I nostri valori	p. 18
1.4 Riconoscimenti	p. 22

A DI APPROCCIO

2.1 Profilo societario	p. 36
2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti	p. 42
2.3 La gestione di rischi non finanziari	p. 46
2.4 Approvvigionamento responsabile	p. 52

A DI ACQUA

3.1 Il ciclo dell'acqua	p. 60
3.2 Dalla sorgente al rubinetto: prelievi idrici e servizio di acquedotto	p. 66
3.3 La qualità dell'acqua potabile	p. 74
3.4 Dallo scarico alla restituzione all'ambiente	p. 80
3.5 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione	p. 86

A DI AZIONE CLIMATICA

4.1 Energia	p. 90
4.2 Riduzione dei consumi energetici	p. 94
4.3 Emissioni	p. 96

A DI AMBIENTE DI LAVORO

5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento	p. 100
5.2 Valorizzazione delle competenze	p. 110
5.3 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	p. 114

A DI ASCOLTO

- 6.1 Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utentip. 120
6.2 Collaborazione con gli enti locali e la cittadinanzap. 125

A DI AMORE PER IL TERRITORIO

- 7.1 Alfa Notizie, la testata giornalistica dedicata al mondo dell'acqua ...p. 128
7.2 Alfa sui Socialp. 130
7.3 Progetti educativi nelle scuolep. 132
7.4 Attività di valorizzazione delle bellezze della provincia di Varese ..p. 136

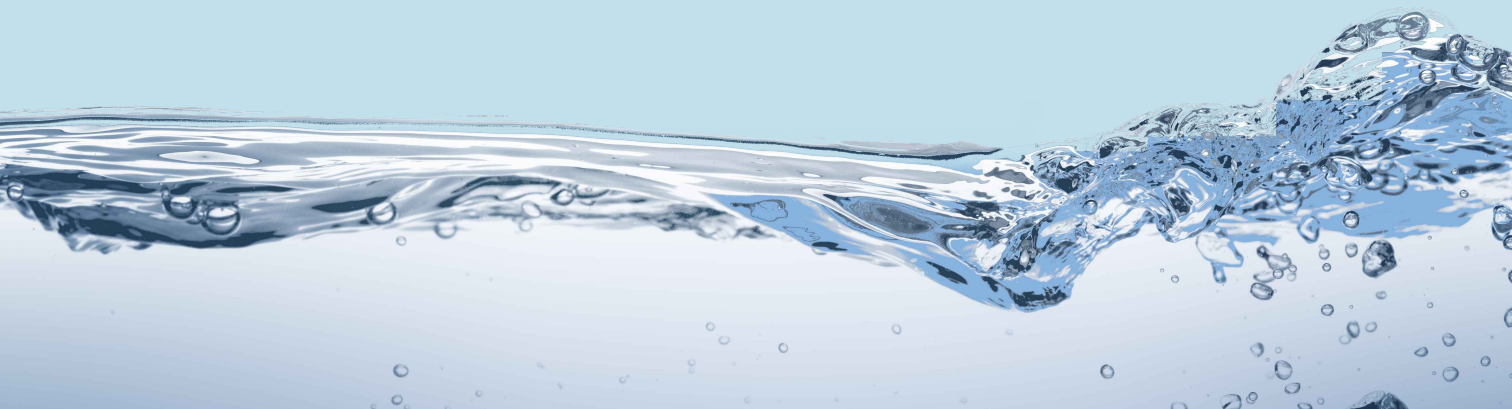




A di ALFA

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

Alfa gestisce attualmente 101 comuni per l'acquedotto (con oltre 4.300 km di rete, 663 impianti e 214.165 utenze); *135 comuni per la fognatura* (con 3.776 km di rete) *e 150 comuni per la depurazione* (con 78 impianti e oltre 106 milioni di m³ di acqua trattati).



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

1.1 Chi siamo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



I nostri numeri chiave del 2024



131
milioni
di euro
investiti



83%
del valore
generato
reinvestito



300
kW
di fotovoltaico
installati

Oltre 40
visite turistiche
promosse



4.500
campionamenti
d'acqua



5.200
ore di
formazione



45
studi di
invarianza
idraulica



1.2 La nostra rete

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

In particolare, Alfa gestisce

➡ **4.312 km di reti acquedottistiche**, 663 impianti di captazione, al servizio di 214.165 utenze e una popolazione di 648.673 cittadini;

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

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

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

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

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

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

fondamentale per garantire un futuro sostenibile e resiliente per tutti.



1.3 I nostri valori

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

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

➡ **Il Servizio**

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

➡ **Il Processo**

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

➡ **L'Organizzazione**

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

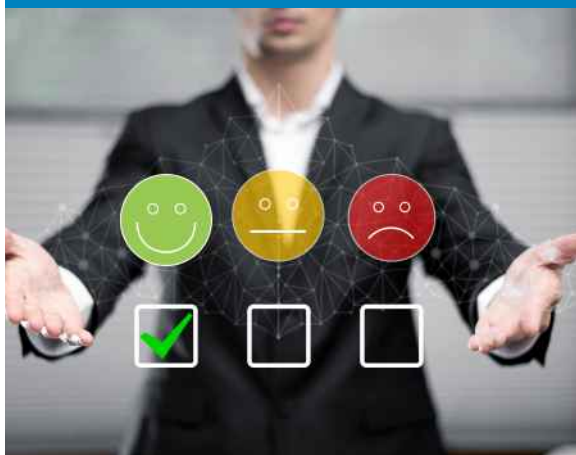
Tra i pilastri di tale visione strategica rientra la **collaborazione**

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

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

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

Soddisfazione dell'utenza



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

Qualità e prestazioni elevate



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

Appartenenza e coinvolgimento



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

Valorizzazione delle risorse



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

Salute e sicurezza



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

Tutela ambientale



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

Responsabilità sociale



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

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

Trasparenza ed eticità della governance



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

1.4 I temi del nostro Bilancio di Sostenibilità

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Temi ambientali
	Temi sociali
	Temi di governance

A
di ALFA





A di APPROCCIO

Alfa opera sul territorio secondo un approccio che mette al centro:

- ➡ *L'ascolto attivo e il dialogo con i territori e gli stakeholder*, per comprenderne i bisogni specifici e valorizzare le risorse locali;
- ➡ *La costruzione di relazioni di fiducia*, basate sulla trasparenza, la coerenza e la partecipazione attiva delle comunità coinvolte;
- ➡ *La co-progettazione con enti locali, scuole, associazioni e cittadini*, evitando modelli standardizzati e calati dall'alto, ma adattando ogni intervento al contesto specifico;
- ➡ *L'inclusione sociale e culturale*, promuovendo la parità di genere, le pari opportunità, la diversità e il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti, in particolare quelli più fragili o marginalizzati;
- ➡ *La valorizzazione del territorio e del patrimonio naturale, storico e umano*, con progetti che uniscono sostenibilità ambientale, educazione, cultura e innovazione sociale.

Questo approccio mira a generare benefici concreti e duraturi per il territorio e per chi lo abita, favorendo lo sviluppo sostenibile, la resilienza locale e il senso di appartenenza.

Alfa si propone quindi come un attore responsabile, capace di integrare il proprio ruolo tecnico con una funzione sociale e culturale, contribuendo alla rigenerazione dei territori e al rafforzamento del tessuto comunitario.

2.1 Profilo societario

Alfa è una società a responsabilità limitata costituita secondo il modello in *house providing*. Questo modello prevede la **partecipazione esclusiva degli enti locali al capitale sociale** e il **controllo congiunto da parte degli stessi enti**, analogamente a quanto avviene per i propri uffici o servizi. La natura della società è strettamente legata alla gestione del servizio idrico integrato, che costituisce oltre l'80% dei ricavi della società.

I **soci** di Alfa sono la **Provincia di Varese e i 141 comuni** (133 Comuni compresi nell'ambito territoriale ottimale della provincia stessa e 8 di province limitrofe). Attualmente il capitale sociale di Alfa è posseduto esclusivamente da questi enti pubblici. Tale modello di *governance* non solo garantisce questo stretto legame, ma anche la trasparenza nella gestione e il rispetto di obiettivi di efficienza, efficacia, economicità e qualità del servizio che informano tutta l'attività della società.

Al vertice della struttura societaria vi è infatti l'**Assemblea dei Soci**, con competenze che includono l'approvazione del piano industriale,

dei bilanci e delle operazioni straordinarie. L'Assemblea è composta dai rappresentanti degli enti locali soci e prende decisioni sulla base di deliberazioni votate a maggioranza. Tale principio implica che gli enti pubblici esercitino sulle attività societarie un controllo simile a quello che esercitano sugli uffici e servizi interni, garantendo la trasparenza e l'integrità della gestione societaria, essenziali per garantire che l'acqua, un bene naturale e un diritto umano universale e indispensabile, sia gestita con responsabilità e secondo principi di solidarietà, come indicato all'interno dello stesso Statuto societario.



Oltre all'Assemblea dei Soci, la struttura organizzativa di Alfa comprende il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio Sindacale.

Il **CdA** è composto da cinque membri, tra cui il **Presidente**, l'**Amministratore Delegato (AD)** e altri tre **Consiglieri**. La nomina dei membri del CdA avviene con cadenza triennale attraverso liste di candidati presentate dai soci e il Presidente del CdA è eletto con una votazione specifica. Secondo lo

Statuto societario, i membri del CdA devono possedere requisiti di onorabilità, professionalità ed autonomia secondo la normativa vigente e non possono essere dipendenti delle amministrazioni pubbliche controllanti o vigilanti.

Il **Consiglio d'Amministrazione in carica al 31.12.2024** è stato nominato nel Giugno 2024, a scadenza del mandato conferito all'organo precedentemente incaricato, ed è composto da:

Paolo Mazzucchelli

Presidente

Marco Cavallin

*Amministratore
Delegato*

Luca Conte

Consigliere

Maria Sole De Medio

Consigliere

Maria Vittoria Sala

Consigliere

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. Per quanto riguarda l'età dei membri, tre dei membri hanno età superiore ai 50 anni, mentre due componenti rientrano nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni.

La competenza e l'integrità dei membri del Consiglio sono garantite dalla loro comprovata esperienza manageriale, 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 in materia ambientale e sociale.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione sull'attuazione della normativa vigente in tema di controlli degli enti locali sulle società partecipate. Può compiere atti di ispezione, di controllo e chiedere notizie agli amministratori sull'andamento della gestione sociale o su determinati affari. È composto dal Presidente, da due Sindaci effettivi e da due Sindaci supplenti nominati dall'Assemblea dei soci che ne determina anche il compenso.



Il **Collegio Sindacale in carica al 31.12.2024** è stato nominato nel Giugno 2024, a scadenza del

mandato conferito all'organo precedentemente incaricato, ed è composto da:

Carlo Alberto Coletto

Presidente

Giorgio Marrone

Sindaco effettivo

Paola Porta

Sindaco effettivo

Manuela Furigo

Sindaco supplente

Simone Perrotta

Sindaco supplente

I componenti sono per oltre un terzo di genere femminile e hanno età superiore ai 50 anni.

Un ruolo cruciale nella governance di Alfa è svolto dal **Comitato di Indirizzo, Vigilanza e Controllo (Ci.Vi.Co.)**, il quale garantisce il controllo analogo da parte degli enti locali soci. Il Ci.Vi.Co è composto dal Presidente della Provincia di Varese

e da dieci membri selezionati dall'Assemblea tra i Sindaci o Assessori dei Comuni soci. Il Comitato ha il compito di fornire direttive strategiche per l'operato della società, emanare linee guida per la gestione, e proporre all'Assemblea la revoca del CdA se necessario. Inoltre, il Comitato esamina il piano industriale, i bilanci annuali e valuta le operazioni

straordinarie relative al capitale sociale. La partecipazione al Comitato è onorifica, senza previsione di compensi per le attività svolte dai suoi membri.

L'attuale **Ci.Vi.Co. di Alfa** è stato nominato nel Luglio 2024 ed è composto da:

- **Marco Baroffio**, *Sindaco del Comune di Fagnano Olona e Presidente*
- **Marco Magrini**, *Presidente della Provincia di Varese*
- **Matteo Acchini**, *Sindaco di Lozza*
- **Emanuele Antonelli**, *Sindaco di Busto Arsizio*
- **Nadia Cannito**, *Sindaco di Malnate*
- **Andrea Cassani**, *Sindaco di Gallarate*
- **Luigi Clerici**, *Sindaco di Uboldo*
- **Davide Galimberti**, *Sindaco di Varese*
- **Christian Grosso**, *Assessore di Inarzo*
- **Giorgio Piccolo**, *Sindaco di Cuveglio*
- **Federico Raos**, *Sindaco di Orino*

A completamento della governance descritta, all'interno del contratto di rete sottoscritto da **Alfa e Gruppo CAP** è previsto un **Organo Comune collegiale**, composto dal **Presidente o Amministratore Delegato di Cap Holding** e dal **Presidente o Amministratore Delegato di Alfa**, a cui è affidata la supervisione e la guida del **Programma di Rete**. All'Organo Comune è affidato il compito di coordinare il Programma di Rete e assumere tutte le decisioni

riguardanti il funzionamento della Rete e non rientranti nell'ambito delle deleghe attribuite a Direttore Generale e/o ai responsabili di uffici e funzioni sulla base del Programma di Rete.

Inoltre, l'Organo Comune, tutte le volte che ne ravvisi la necessità – e comunque almeno una volta all'anno – dovrà relazionare alle rispettive aziende in merito all'appropriatezza e all'operato delle figure distaccate.



2.2 La gestione etica del business: processi e strumenti

Alfa, operando nel settore del servizio idrico integrato dell'ATO 11 di Varese, 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**, rinnovato nel gennaio 2024, Alfa definisce le linee guida etiche e di condotta per tutti coloro che sono legati all'azienda, tra cui i 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.



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** provenienti e diretti all'Organismo di Vigilanza, per assicurare un flusso informativo più ampio e dettagliato.

➔ **Una rivisitazione del Codice Etico** e dell'intero impianto normativo e procedurale volta 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 da ANAC, 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 e degli 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 Integrato**.

WHISTLEBLOWING CANALE DI SEGNALAZIONE



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 nel novembre 2024.

Sottolineando l'efficacia dell'impegno di Alfa nella lotta contro la corruzione, non si sono verificati episodi di corruzione nel triennio 2022-2024.

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.

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 9001** (Sistemi di gestione per la qualità), **ISO 14001** (Sistemi di gestione ambientale), **ISO 45001** (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), **SA 8000** (Social Accountability), **ISO 37001** (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione).

Nel corso del 2024, 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 Integrato**.

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.

<i>Tema</i>	<i>Rischi</i>	<i>Modalità di gestione</i>
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

<i>Tema</i>	<i>Rischi</i>	<i>Modalità di gestione</i>
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 – 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

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

A di
APPROCCIO



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 (VR). 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 prestazioni di scarsa qualità. Inoltre, aiuta a identificare le aree in cui i fornitori possono migliorare, supportando così il loro sviluppo qualitativo.

In riferimento a tale ultimo obiettivo, nel 2024, Alfa ha introdotto un nuovo metodo di classificazione dei fornitori, basato sull'incrocio di due variabili: il livello di ambizione nella sostenibilità e il grado di influenza di Alfa sul fornitore, misurato attraverso la percentuale di affidamenti rispetto

al fatturato complessivo. I fornitori sono suddivisi in quattro cluster: **Market Mover, Taker, Influencer e High Performing Class.**

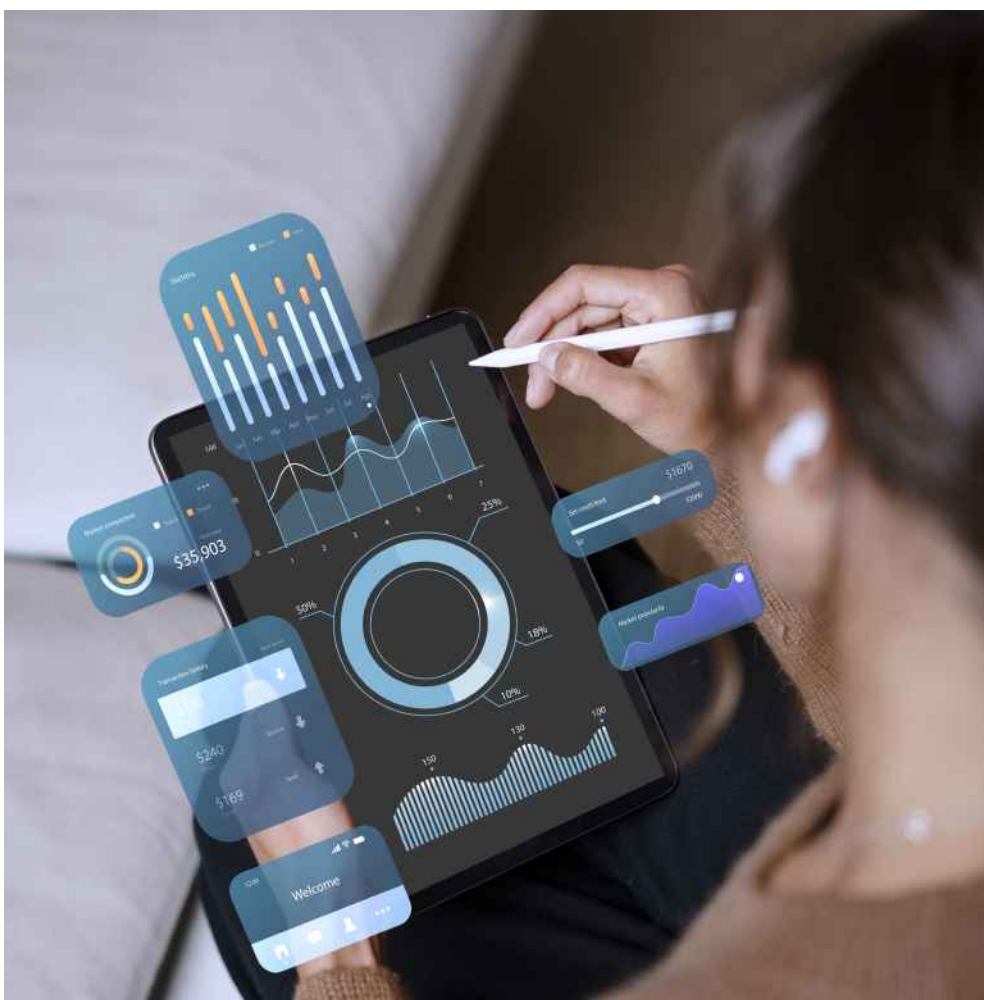
Tra quelli con basse performance in sostenibilità, i **Taker** sottoscrivono un numero limitato di appalti con Alfa e sono poco influenzabili dalle politiche aziendali. Gli **Influencer**, invece, hanno una quota significativa di affidamenti e possono essere oggetto di investimenti per migliorare le loro performance. Gli **High Performer** mostrano elevate performance e rappresentano un obiettivo per maggiori investimenti, mentre i **Market Mover** ricevono valutazioni eccellenti su entrambi i criteri. L'obiettivo di Alfa è monitorare lo sviluppo dei cluster, aumentando la percentuale di affidamenti ai fornitori con bassa ambizione (*Taker e Influencer*) e incentivando la loro transizione verso pratiche più sostenibili. Per raggiungere questo scopo, Alfa sta attuando due strategie: coinvolgere i fornitori già attivi per migliorare le loro performance di sostenibilità e selezionare nuovi fornitori che adottano criteri sostenibili.

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 creare una rete di fornitori più responsabili e sostenibili. Inoltre, il Vendor Rating incentiva 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 agli obiettivi strategici di Alfa. 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.

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.

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.



Integrazione dei Criteri ESG: L'Approccio Virtuoso di Alfa nella Selezione dei Fornitori

Un esempio dell'approccio virtuoso adottato da Alfa nell'integrazione di criteri ESG nella selezione dei fornitori e degli appaltatori e nel promuovere efficienza e investimenti in sostenibilità, è rappresentato dalle recenti iniziative intraprese. Nel corso dell'ultimo anno, Alfa ha pubblicato 11 gare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui 10 hanno incluso requisiti di sostenibilità adattati alle diverse tipologie di gara attraverso specifiche categorie ESG. Questo approccio ha permesso di integrare criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, promuovendo soluzioni più responsabili.

In una delle gare è stata condotta un'indagine di mercato approfondita su sistemi di filtraggio, volta a individuare fornitori che adottassero il modello life cycle costing. L'iniziativa ha suscitato interesse tra i fornitori, portando a numerosi incontri e alla nascita di progetti sperimentali legati alla manutenzione preventiva con un'ottica di sostenibilità a lungo termine. Inoltre, gli spunti emersi dall'indagine di mercato hanno contribuito alla definizione di una successiva gara per la fornitura di acque reflue, ispirata anch'essa ai principi del life cycle costing.

Un altro esempio significativo è la collaborazione con le cooperative di tipo B, iniziata nel 2023 con uno screening approfondito per individuare realtà interessate a partecipare a gare pubbliche. Questa fase ha portato all'adesione di una decina di cooperative all'albo fornitori.



A di ACQUA

L'acqua è vita. Ma non sempre ce ne rendiamo conto, dandola per scontata.

Alfa si impegna a gestire l'intero ciclo idrico, dalla captazione al riutilizzo, con attenzione alla sostenibilità, all'innovazione, alla responsabilità.

Nel 2024 l'azienda ha avviato progetti volti a migliorare il servizio, a ridurre gli sprechi, a rafforzare il dialogo con il territorio, soprattutto sensibilizzando le nuove generazioni.



3.1 Il ciclo dell'acqua

In qualità di **Gestore del Servizio Idrico Integrato** nella provincia di Varese, Alfa si occupa dell'intero ciclo dell'acqua. Dalla gestione ottimale della rete di distribuzione fino al trattamento finale, l'obiettivo è garantire a tutti i cittadini un servizio idrico efficiente e di elevata qualità. Le attività comprendono l'approvvigionamento e la distribuzione dell'acqua potabile, la raccolta delle acque reflue attraverso il sistema fognario e la loro depurazione, per assicurare un ritorno all'ambiente in condizioni sicure e sostenibili.

Nell'esercizio delle proprie funzioni, Alfa opera nel pieno rispetto della

normativa vigente a livello europeo, nazionale e locale, nonché delle disposizioni regolatorie emanate da ARERA. Il suo impegno, tuttavia, va oltre il semplice adempimento degli obblighi normativi. La Società adotta un approccio orientato all'efficienza operativa, alla vicinanza agli utenti e alla valorizzazione del territorio, integrando nelle proprie attività anche principi di economia circolare. Questi valori guida hanno permesso ad Alfa non solo di ampliare progressivamente la copertura dei servizi offerti, ma anche di raggiungere livelli di eccellenza, rispondendo con efficacia agli standard qualitativi fissati dagli 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.

<i>Macro-indicatore</i>	<i>Descrizione</i>
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. L'indicatore si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente l'attività di distribuzione.
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 allagamenti e/o di sversamenti da reti fognarie (M4a), dell'adeguatezza normativa degli scarichi di piena (M4b) e del monitoraggio di tali scarichi (M4c). L'indicatore si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di fognatura.
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. L'indicatore si applica a tutti i soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di depurazione.
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 reimessa nell'ambiente. L'indicatore è definito come il tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione di parametri inquinanti, sul totale dei campionamenti effettuati. Si applica ai soggetti che gestiscono il servizio idrico integrato e ai soggetti che gestiscono separatamente il servizio di depurazione.

Di seguito si riportano i valori per il triennio 2022-2024 dei macroindicatori:

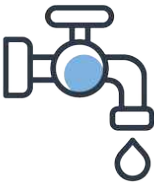
	2022	2023 ¹	2024
M1a CLASSE	22,00 C	21,19 C	20,62 C
M1b CLASSE	43,5% C	43,02% C	42,18% C
M2 CLASSE	1,090 A	0,17 A	0,34 A
M3a M3b M3c CLASSE	0% 0,47% 0,012% A	0% 6,22% 0,333% D	0% 4,10% 0,193% C
M4a CLASSE	0,765 D	0,252 D	4,52 D
M5 CLASSE	0% A	0% A	0% A
M6 CLASSE	31,52% D	13,35% D	6,38% C

¹Si segnala che gli indicatori ARERA 2023 sono stati rivisti a fronte dell’aggiornamento normativo apportato dalla Delibera di ARERA 637/2023/R/idr pubblicata il 28 dicembre 2023.

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

Acquedotto

➡ Il servizio ha inizio con la fase di **captazione**, ovvero il prelievo della risorsa idrica dalle diverse fonti di approvvigionamento, quali falde acquifere, sorgenti e corpi idrici



superficiali (laghi). I volumi prelevati vengono convogliati tramite specifiche **reti di adduzione** e, se necessario, sottoposti a una fase di stoccaggio. Quest’ultima risulta fondamentale nei casi in cui la disponibilità della risorsa sia discontinua, rendendo indispensabile la creazione di riserve idriche. Inoltre, lo **stoccaggio** in serbatoi pensili o collocati a quota superiore rispetto all’area servita consente di generare il carico pressorio necessario per garantire una distribuzione efficiente

dell'acqua nella rete acquedottistica urbana;

➡ dopo la captazione, qualora necessario, l'acqua viene sottoposta a un processo di **potabilizzazione**, svolto all'interno di impianti dedicati. I trattamenti impiegati per garantire la conformità dell'acqua ai requisiti normativi prevedono processi di disinfezione (tramite lampade UV e/o clorazione) e, in alcuni casi, l'utilizzo di filtri a sabbia, a idrossido ferrico e/o a carbone attivo, finalizzati alla rimozione di contaminanti specifici. Al fine di verificare l'efficacia dei trattamenti e la qualità dell'acqua destinata al consumo, vengono eseguite regolarmente analisi di laboratorio su campioni prelevati a monte e a valle degli impianti di trattamento, oltre che presso i punti di controllo lungo la rete;

➡ infine, l'acqua viene erogata agli utenti attraverso la **rete di distribuzione** che la convoglia fino ai contatori delle singole utenze. Il livello di pressione all'interno della rete e le portate immesse sono costantemente monitorate attraverso l'impiego di un sistema di

telecontrollo, al fine di garantire un'erogazione conforme agli standard stabiliti nella Carta dei Servizi del Gestore. Il contatore rappresenta il punto di confine delle responsabilità del Gestore e viene di norma installato al limite della proprietà privata, segnando il termine della competenza del Gestore sotto il profilo tecnico, amministrativo e fiscale.

Fognatura



Una volta utilizzata, la risorsa idrica viene reimpressa dall'utente nella rete fognaria, che ha il compito di raccoglierla e trasportarla in modo sicuro ed efficiente fino agli impianti di depurazione per il successivo trattamento.

Depurazione



Le acque reflue raccolte dalla rete fognaria vengono indirizzate verso i diversi impianti di depurazione presenti sul territorio. Qui vengono sottoposte a specifici trattamenti, finalizzati a riportarne le

caratteristiche chimico-fisiche e biologiche entro i limiti previsti dalla normativa vigente. Solo dopo aver raggiunto tali standard di qualità, le acque trattate possono essere restituite in sicurezza all'ambiente, attraverso lo scarico in un corpo idrico ricettore.

Nel corso del **2024**, è stato aggiudicato un **bando PNRR** (linea di finanziamento M2C4-I4.2) per la realizzazione di investimenti finalizzati alla riduzione delle perdite idriche, attraverso interventi mirati sulle reti di distribuzione, sugli

impianti e mediante la sostituzione dei contatori.

Le attività sono state avviate a giugno 2024, a seguito dell'ottenimento del finanziamento; il progetto consiste nella distrettualizzazione ed il relativo pressure management su 56 comuni in gestione per un totale di oltre 2500 km di rete, coinvolge circa il 60% del territorio attualmente gestito da Alfa Srl (in termini di km di rete di acquedotto) e si articola nelle seguenti attività principali:



rilievo delle reti

modellazione idraulica e progetto dei distretti

realizzazione dei distretti

ricerca perdite

sostituzione condotte

sostituzione contatori d'utenza con smart meter

Le attività finanziate permetteranno di ridurre le perdite sui comuni oggetto di intervento per un valore pari al 39% delle perdite misurate nell'anno 2021.

Tali attività contribuiranno al miglioramento dell'indicatore M1 previsto dalla regolazione ARERA, relativo al contenimento delle perdite idriche.

Il finanziamento riguarda tre specifiche progettualità, che saranno realizzate con fondi PNRR e dovranno essere completate entro il mese di marzo 2026.

Gli interventi mirano in particolare alla riduzione dell'indicatore M1b, che misura le perdite idriche in termini percentuali. Questo indicatore è calcolato come rapporto tra il volume di acqua persa - dato

dalla differenza tra acqua emunta e acqua fatturata - e il volume totale di acqua emunta.

Alla data del 31 dicembre 2020, il valore dell'indicatore M1b era pari al 58%. L'obiettivo fissato è di ridurlo al 35,22% entro marzo 2026. Il raggiungimento di tale target consentirebbe un risparmio stimato di circa 15 milioni di metri cubi di acqua immessa in rete ogni anno.

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

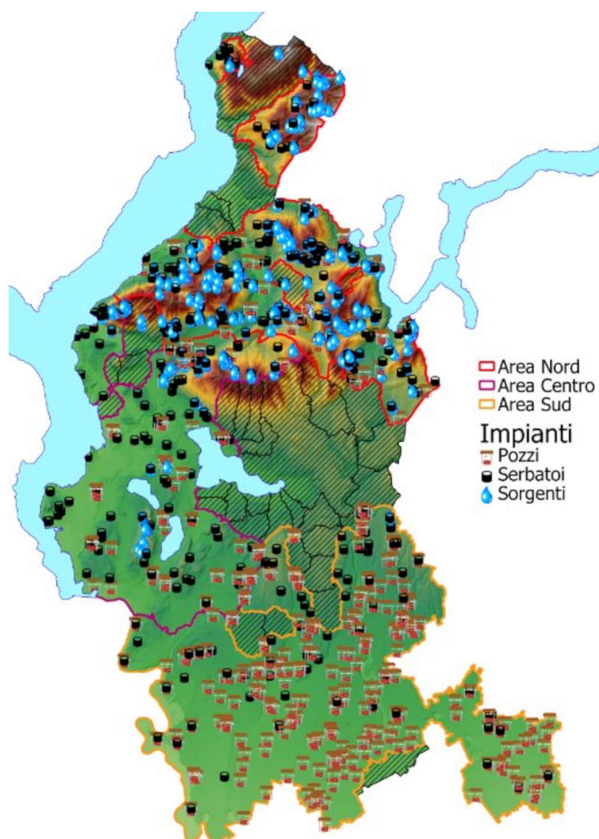
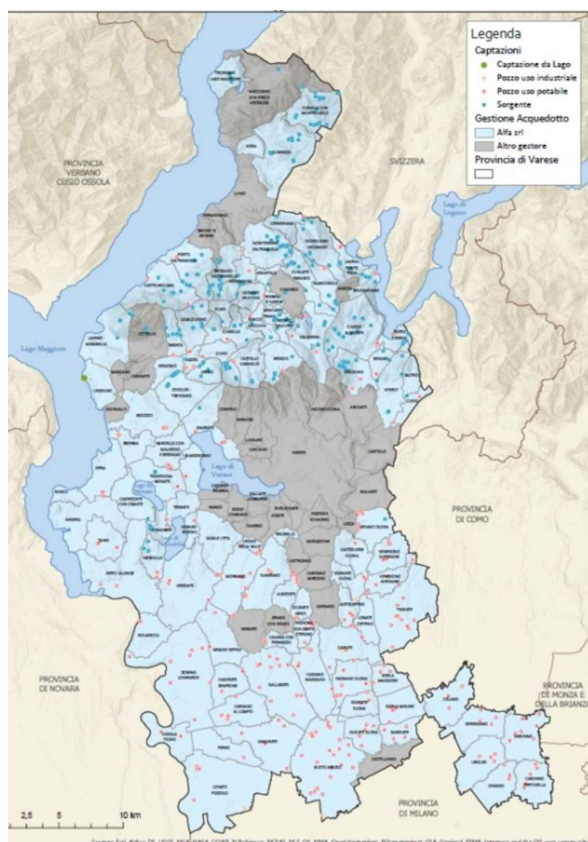
Nel contesto delle attività previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Alfa ha avviato tre progettualità strategiche, da realizzare entro marzo 2026, mirate all'efficientamento e all'ammodernamento della rete idrica:

1 Distrettualizzazione delle reti: l'intervento prevede la suddivisione delle reti idriche in settori più piccoli e facilmente gestibili, attraverso l'installazione di dispositivi telecontrollati. Questo permetterà una localizzazione più rapida ed efficace delle perdite, con una riduzione stimata superiore al 35%. Nel corso del 2024 è iniziata l'installazione dei dispositivi nei Comuni prioritari basata sulla criticità della rete e sulla presenza di precedenti episodi di stress idrico. Il progetto include anche una ottimizzazione della gestione del regime pressorio della rete mediante un settaggio biorario delle pressioni per limitare consumi energetici e stress meccanici sulla rete, con benefici già evidenti nei comuni dove è stata implementata.

2 Installazione di contatori Smart: il progetto prevede l'installazione di smart meters, basati su tecnologia a ultrasuoni in 56 Comuni per un totale di 103.344 utenze. Tali contatori permettono una lettura automatizzata e telematica ogni due giorni, rilevando consumi effettivi con elevata precisione e identificando tempestivamente perdite interne alle utenze attraverso allarmi dedicati. Grazie a questa innovazione, Alfa è in grado di gestire in modo più efficiente la rete, elaborando dati complessi in tempo reale, con un significativo miglioramento dell'indicatore ARERA M1 relativo alla riduzione delle perdite idriche.

3 Sostituzione e ammodernamento delle reti: oltre agli interventi di upgrade tecnologico, gestionale ed operativo, sono previste attività di sostituzione di brevi tratti di rete ammalorati o sottodimensionati, individuati attraverso adeguati sistemi di Asset Management già sviluppati internamente.

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



301 POZZI

369 SORGENTI

4.342 KM DI RETE

2 PRESE LAGO

101 COMUNI SERVITI

La **captazione** avviene tramite 672 punti diffusi sul territorio di Varese di cui **301 pozzi, 369 sorgenti, 2 prese lago**. I punti sono suddivisi in 3 categorie:

Acque Sotterranee:

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

④ 4 punti di captazione sono utilizzati per usi industriali;

② 297 punti di captazione sono destinati all'uso potabile.

Sorgenti:

Alfa si rifornisce da **369 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 di Ponte Tresa che capta dal Lago Ceresio. Il progetto prevede, entro il 2026, l'allungamento del tubo di captazione, finalizzato a migliorare la qualità dell'acqua prelevata. Attualmente la risorsa non viene distribuita in rete per assenza di richiesta, ma la sua riattivazione rappresenta un'importante misura strategica. In passato, infatti, il territorio ha registrato episodi di stress idrico, e disporre di volumi d'acqua supplementari potrà rivelarsi fondamentale per fronteggiare eventuali criticità future, in un'ottica di resilienza e sicurezza dell'approvvigionamento.



Per il 2024, il totale del prelievo idrico ammonta a 92.704.757 m³, con il servizio acquedotto che – sviluppandosi su una rete di 4.342

km – rifornisce 101 comuni. L'87% del prelievo è avvenuto tramite acque sotterranee, in leggero decremento rispetto all'anno precedente.

GRI 303-3: Prelievo idrico				
Fonti di approvvigionamento	Unità di misura	2022	2023	2024
Acque superficiali	m ³	7.849.046	8.943.190	11.881.587
Acqua sotterranee	m ³	91.060.810	83.757.590	80.634.438
Sorgenti	m ³	34.145	39.105	188.732
Totale	m ³	98.944.002	92.739.885	92.704.757

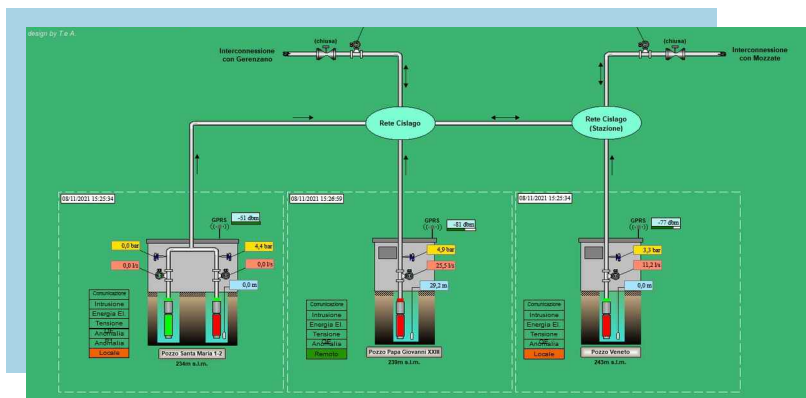
Il contesto geografico eterogeneo in cui Alfa opera impone un approccio differenziato alla gestione dell'acqua successiva alla captazione.

Nei comuni situati in **aree pianeggianti**, l'acqua, una volta potabilizzata, viene generalmente immessa direttamente nella rete di distribuzione. In questo contesto, la pressione necessaria per garantire un'erogazione efficiente è assicurata mediante una gestione puntuale delle pompe dei pozzi.

Al contrario, nelle **aree montane**, la gestione si confronta con una disponibilità idrica più discontinua e

soggetta a variazioni stagionali, tipiche delle fonti sorgive. In tali territori, prevalentemente localizzati nei comuni del nord della provincia, lo stoccaggio in serbatoi di accumulo assume un ruolo strategico, consentendo di mantenere un approvvigionamento stabile nel tempo.

In entrambe le situazioni operative, Alfa si avvale di un sistema di **telecontrollo** avanzato che consente la gestione a distanza. Questo sistema permette una regolazione precisa degli automatismi e delle manovre, garantendo al contempo un monitoraggio costante, utile per l'individuazione tempestiva di



eventuali anomalie o disservizi. Un ulteriore potenziamento del sistema è rappresentato dall'installazione di dispositivi telecontrollati all'interno della rete di distribuzione, mediante l'esecuzione di attività di distrettualizzazione previste nell'ambito del **progetto PNRR**. Questa segmentazione renderebbe più semplice e immediata l'attività di ricerca delle perdite, migliorando sensibilmente l'efficacia degli interventi.

La domanda di risorsa idrica nella provincia di Varese si presenta fortemente eterogenea, con una concentrazione significativamente maggiore nelle aree meridionali e nel capoluogo. Nonostante questa distribuzione disomogenea, le fonti di approvvigionamento – costituite

prevalentemente da pozzi di captazione – risultano attualmente ben distribuite, in particolare nell'**area Malpensa-Busto Arsizio-Saronno**, dove la disponibilità idrica corrisponde in modo adeguato alla

domanda. Tuttavia, le proiezioni future indicano un probabile incremento delle asimmetrie tra domanda e consumo. In particolare, si prevede una crescita della richiesta di acqua nella parte sud della provincia, a fronte di un progressivo calo in zone come il Verbano, il Luinese e l'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, per migliorare la resilienza del sistema**. Fra queste, si segnalano:

➔ **l'individuazione dei laghi** (catalogati come corpi idrici

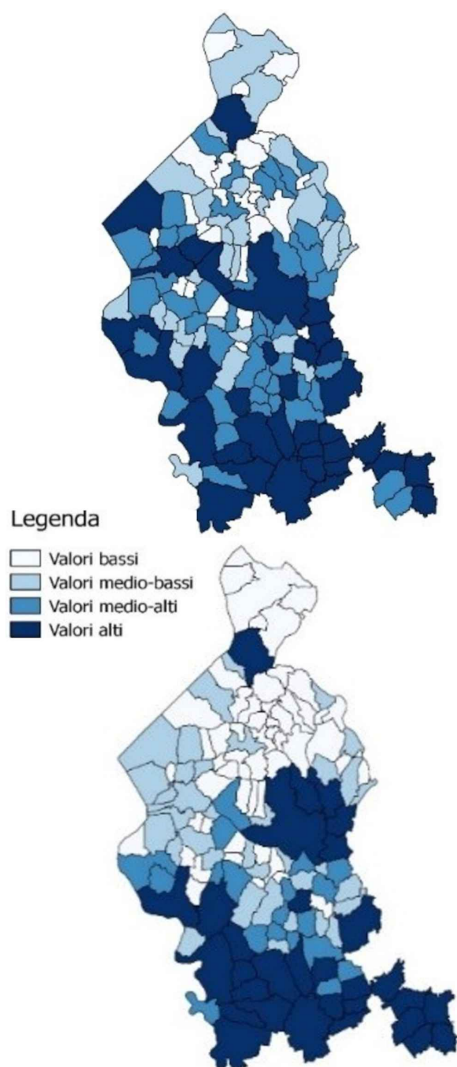


Figura 1: Evoluzione della domanda potenziale di risorse idriche dal 2019 (alto) a 2025 (basso)

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 include l'importante questione delle perdite. Queste si possono far risalire principalmente o a rotture vere e proprie delle tubature, spesso caratterizzate da elevata vetustà, o dipendere dall'assenza di contatori in alcuni punti di prelievo. Al fine di **ridurre al minimo queste perdite**, Alfa ha lanciato nel 2023 diverse iniziative focalizzate su questo problema e sull'ottimizzazione della gestione del servizio idrico, in particolar modo mediante l'utilizzo di **tecnologie innovative** quali 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 nel piano strategico di Alfa, secondo cui l'azienda 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.

Contestualmente, sono previsti per il biennio 2025-2026 interventi correttivi mirati a rimediare alle inefficienze rilevate (coerentemente con il progetto PNRR). **L'investimento interesserà circa il 60% della rete acquedottistica**, con un obiettivo di riduzione delle perdite superiore al 35%.



Il progetto pilota di rilevazione satellitare delle perdite si è concretizzato nel corso 2024 e, nello stesso periodo, si è provveduto all'installazione di dispositivi telecontrollati all'interno della rete acquedottistica. Tali dispositivi consentono la suddivisione della rete in distretti idraulici, rendendo più agevole e tempestiva l'individuazione delle perdite.

Oltre alla riduzione delle perdite, l'iniziativa mira anche a **migliorare l'efficienza complessiva del sistema**, con benefici in termini di riduzione dei consumi idrici, contenimento degli sprechi e diminuzione

della domanda energetica legata alla captazione e alla gestione dell'acquedotto. A tal proposito, tra gli interventi più rilevanti realizzati nel corso del 2024 rientra **l'adozione di un sistema di gestione bioraria della pressione**, introdotto nel 2024 con l'obiettivo di modulare la pressione all'interno della rete in funzione della domanda. La regolazione prevede una **riduzione**

delle pressioni nelle ore notturne, quando i consumi idrici sono inferiori, al fine di prevenire danni strutturali, usura delle tubazioni e insorgenza di perdite. Questa misura consente anche di **diminuire i consumi energetici** legati al funzionamento degli impianti di pompaggio, contribuendo sia alla sostenibilità ambientale che al contenimento dei costi operativi. Il programma, avviato in fase sperimentale nel 2023, è stato progressivamente esteso nel 2024 a un numero crescente di Comuni, confermandosi un approccio efficace per il controllo dinamico delle pressioni in rete e per la promozione di una gestione idrica resiliente e sostenibile.

In questo stesso ambito, si inserisce l'**ammodernamento delle reti nei comuni di Vedano Olona, Cairate, Cassano Magnago, Tradate, Laveno Mombello e Cugliate Fabiasco**, attraverso la sostituzione di motori delle pompe obsoleti con modelli di nuova generazione, progettati per garantire un elevato rendimento energetico.

Un aspetto rilevante del progetto finalizzato alla riduzione delle perdite di rete prevede l'installazione di **smart meters in 56 Comuni**, coprendo un totale di **103.344 utenze**. Questi Comuni sono stati selezionati in base all'indice di riduzione delle perdite lineari di rete, che risultava peggiore rispetto ad altri territori gestiti.

Gli smart meters installati sono contatori stabili, dotati di **sistemi di misura a ultrasuoni**, che garantiscono una maggiore affidabilità nella rilevazione del consumo effettivo di acqua rispetto ai tradizionali contatori meccanici. Inoltre, i nuovi dispositivi sono in grado di generare allarmi in caso di perdite interne, se il consumo di un'utenza aumenta oltre il valore medio rilevato in un dato periodo.

Un ulteriore vantaggio degli smart meters è la lettura automatizzata: i dati vengono trasmessi a Alfa ogni 2 giorni in modo telematico, permettendo una gestione più efficiente. Grazie a questa tecnologia, è possibile ottenere un bilancio sincrono di ogni distretto idrico. Per

supportare e rielaborare questi dati complessi, è stato implementato un sistema informatico avanzato, che assicura un'analisi accurata e tempestiva delle informazioni raccolte.

Alfa, inoltre, si occupa di preservare la continuità del servizio idrico, tramite una serie di interventi mirati al miglioramento dell'affidabilità delle infrastrutture critiche, con particolare riferimento alle stazioni di pompaggio e captazione.

Tra le azioni più rilevanti rientra la sostituzione degli impianti elettrici in questi siti strategici, con l'obiettivo di

aumentarne la resilienza operativa, soprattutto in condizioni meteorologiche avverse o in caso di interruzioni della rete elettrica.

Questi interventi contribuiscono in modo diretto al miglioramento dell'indicatore M2 di ARERA, che misura la capacità del gestore di garantire un servizio continuativo e senza interruzioni. L'adeguamento degli impianti elettrici, unito a un sistema di telecontrollo evoluto, rappresenta una misura concreta per rafforzare la sicurezza e la stabilità dell'approvvigionamento idrico anche in scenari critici.



3.3 La qualità dell'acqua potabile

Prima che la risorsa idrica captata possa essere immessa nella rete di distribuzione, è fondamentale verificarne la conformità rispetto a precisi standard fisici e chimici. Tali requisiti sono definiti sia a livello normativo che regolamentare, nel rispetto delle disposizioni stabilite da ARERA e dalla normativa nazionale ed europea. In particolare, la qualità delle acque destinate al consumo umano è regolata dal **D.Lgs. 18/2023**, che recepisce la **Direttiva (UE) 2020/2184**. Questo decreto stabilisce i **parametri di potabilità** da rispettare, i quali vengono periodicamente aggiornati alla luce delle evoluzioni scientifiche e tecnologiche.

Parallelamente, ARERA richiede ai gestori del Servizio Idrico Integrato la predisposizione di un **piano di potabilità della rete** che tenga conto delle specificità geografiche, demografiche e infrastrutturali del territorio servito. Questo approccio integrato garantisce un monitoraggio continuo e una distribuzione sicura dell'acqua, tutelando la salute pubblica e assicurando la qualità del servizio.



In linea con i parametri stabiliti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, **Alfa definisce annualmente un piano di campionamento** sull'intero territorio servito. Le attività di controllo vengono effettuate da un **laboratorio accreditato interno ad Alfa**, incaricato di verificare la conformità della risorsa idrica in tutte le fasi del ciclo idrico integrato. In un'ottica di miglioramento continuo e di eccellenza nella qualità del servizio, Alfa predispone i propri piani di campionamento, condivisi preventivamente con le ATS e i Comuni, prevedendo un numero di controlli superiore a quello

strettamente necessario per il rispetto degli obblighi normativi: **nel 2024, sono stati effettuati oltre 4.500 campionamenti.**

A partire dal 2023, Alfa ha affiancato ai tradizionali controlli di laboratorio un sistema di monitoraggio continuo basato su **sonde multiparametriche**, in alcuni punti strategici del territorio. Le sonde rappresentano un **sistema di early-warning** che può rilevare in tempo reale variazioni dei parametri fisico-chimici di base (pH, conducibilità, torbidità...), che fornisce una misura indiretta di possibili alterazioni della qualità dell'acqua e allo stesso tempo integra le informazioni fornite dai prelievi puntuali del piano di campionamenti annuale.

Inoltre, al fine di migliorare l'efficacia e la precisione del monitoraggio della qualità delle acque e per ottemperare al D.Lgs. 18/23, Alfa ha avviato un intervento di **regolarizzazione e rilocalizzazione di diversi punti di prelievo** (in particolare, punti di prelievo a valle del contatore in sistemi di

distribuzione interna di edifici pubblici e punti di prelievo presso fontanelle pubbliche). Questo intervento ha interessato un totale di **264 punti di prelievo** mediante l'installazione di altrettante **colonnine**, con l'obiettivo di garantire un monitoraggio più rappresentativo e mirato in diverse aree del territorio e di uniformare i punti di prelievo lungo la rete di distribuzione in gestione. Il programma, avviato nel 2021, si è concluso nel 2024 ed è stato parte integrante del piano di ottimizzazione delle operazioni di monitoraggio della qualità dell'acqua.



Si riportano di seguito le non conformità ricevute per tipologia, tenendo conto che a fine 2023, con validità da inizio 2024, sono state

effettuate delle modifiche relative alla modalità di conteggio dei casi di non conformità:

<i>GRI 416-2: Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi</i>			
	2022	2023	2024
Casi di non conformità che hanno comportato una sanzione	0	0	0
Casi di non conformità che hanno comportato un avviso	29	51	1
Casi di non conformità con i codici di autoregolamentazione	18	13	162

Per diminuire sempre di più i casi di non conformità relativi alla qualità dell’acqua e per la gestione del rischio, i **Water Safety Plan (WSP)** rappresentano uno strumento strategico per garantire la sicurezza della risorsa idrica, attraverso l’identificazione preventiva dei fattori di vulnerabilità che possono compromettere la qualità dell’acqua lungo l’intero sistema di approvvigionamento e distribuzione.

A differenza degli approcci tradizionali, che si basavano sulla valutazione ex post delle criticità attraverso i risultati dei

campionamenti, il WSP adotta una logica preventiva, fondata su un’analisi sistematica dei rischi. Tale metodologia consente di individuare in anticipo le potenziali fonti di pericolo e di attuare misure correttive prima che si verifichino effetti sulla qualità dell’acqua.

La stesura dei piani, che per legge dovranno essere applicati all’intera rete idrica entro gennaio 2029, è stata avviata da Alfa nel 2023. Nel corso del 2024 il progetto è proseguito in modo strutturato e, a partire dal 2025, l’intervento si sta ulteriormente rafforzando, con l’estensione del

numero di utenze coinvolte. L'obiettivo è quello di raggiungere entro la fine del 2025 una copertura pari almeno al 20% delle utenze servite.

Per quanto riguarda i processi di potabilizzazione dell'acqua, questi possono essere trattamenti fisici o chimici. Le modalità operative di questi ultimi variano in ragione della tipologia di fonte captata, delle caratteristiche del territorio e delle pressioni antropiche (es. temperature, caratteristiche geologiche, contaminazioni storiche, presenza industriale, etc.) e della tipologia della rete di distribuzione. Tali sistemi sono fondamentali per mantenere i livelli di sicurezza fisico-chimica e microbiologica dell'acqua distribuita.

I trattamenti principali sono:

➡ **Trattamento tramite lampade UV:** è un trattamento fisico che utilizza raggi ultravioletti per danneggiare il DNA di batteri e virus, impedendone la replicazione e garantendo l'eliminazione di patogeni microbiologici senza l'uso di sostanze chimiche. Questo processo

non altera le proprietà chimiche dell'acqua; tuttavia, poiché il trattamento UV non è persistente questa tecnologia è particolarmente adatta a reti di distribuzione con tempi di residenza dell'acqua brevi e con una bassa probabilità di crescita batteriche, come nel caso delle sorgenti "protette" caratterizzate da temperature molto basse. In queste condizioni, l'acqua è meno suscettibile alla proliferazione batterica, rendendo il trattamento UV un'opzione efficace e sostenibile. Spesso questo trattamento viene utilizzato in combinazione con un processo di disinfezione chimica (clorazione).

➡ **Clorazione:** è un trattamento chimico largamente utilizzato per la disinfezione dell'acqua potabile. Viene solitamente effettuata mediante l'impiego di ipoclorito di sodio, sostanza che garantisce una persistenza del potere disinfettante lungo l'intera rete di distribuzione fino all'utenza finale. Tra i principali vantaggi di questa tecnologia vi sono la semplicità di implementazione, la versatilità operativa e i bassi consumi energetici associati al

processo. Tuttavia, è necessario prestare particolare attenzione in presenza di elevati livelli di sostanza organica nell'acqua, poiché il contatto con il cloro può generare sottoprodotti indesiderati – come i trialometani – potenzialmente nocivi per la salute umana. Per questo motivo, il dosaggio viene costantemente monitorato e calibrato in funzione della qualità dell'acqua in ingresso, al fine di garantire un equilibrio ottimale tra stabilità microbiologica e chimica.

➡ **Filtrazione:** si tratta di un trattamento fisico impiegato per la rimozione di contaminanti presenti nell'acqua tramite il passaggio attraverso materiali filtranti selezionati. Esistono diversi sistemi di filtrazione, che si distinguono per la tipologia della massa filtrante utilizzata e per la loro modalità operativa, in funzione della natura e concentrazione degli inquinanti da trattare. Tra i principali sistemi adottati da Alfa si segnalano:

- filtri a carboni attivi, impiegati per la rimozione di odori, sapori sgradevoli e composti organici,

spesso derivanti da processi di decomposizione naturale o da inquinanti di origine antropica;

- filtri dearsenificatori, utilizzati per l'abbattimento dell'arsenico, composto potenzialmente presente naturalmente nelle acque captate in concentrazioni superiori ai limiti di legge a seconda della zona geografica e della tipologia di sottosuolo;

- filtri a sabbia, adoperati per la rimozione dei solidi sospesi, quali sedimenti, particelle minerali o materiali organici in sospensione.

Nel corso del 2024, sono stati installati **nuovi impianti di dosaggio del cloro** nei comuni vulnerabili, a garanzia della qualità dell'acqua dal punto di vista microbiologico. Inoltre, sia sugli impianti di nuova installazione che su quelli già esistenti, sono stati integrati dispositivi di telecontrollo. Questi dispositivi permettono un monitoraggio da remoto costante, assicurando una gestione ottimale dei dosaggi e un tempestivo intervento in caso di necessità.

Alfa ha, inoltre, implementato un progetto relativo ai contaminanti emergenti, in particolare ai **PFAS**. Dal giugno 2023, ha iniziato il monitoraggio di questi composti in **281 campioni, indagando circa 10mila parametri**. Nel 2024 sono proseguiti i controlli per verificare la presenza di PFAS nell'acqua attraverso l'analisi di 310 campioni: in 6 casi, è stata riscontrata la presenza di queste sostanze, ma sempre al di sotto dei limiti di sicurezza stabiliti dal

Decreto Legislativo 18/2023, a garanzia della qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

Le azioni di miglioramento sopra descritte hanno permesso un miglioramento del Macroindicatore ARERA M3 rispetto al 2023. Tenendo conto delle ultime modifiche relative alla sua modalità di calcolo (RQTI – Delibera ARERA 637/2023/R/idr), sono stati ottenuti i seguenti risultati:

Indicatore ARERA M3 ²	
M3a	0%
M3b	4,1%
M3c	0,2%
CLASSE	C

² Si segnala che i dati relativi all'indicatore ARERA M3, pubblicati nel precedente Bilancio di Sostenibilità, non sono comparabili con quelli riportati nel presente documento, in quanto il calcolo dell'indicatore è stato modificato in conformità con le disposizioni della Delibera ARERA 637/2023/R/idr.

Oltre a garantire gli standard di potabilità, Alfa si occupa di preservare la continuità del servizio idrico, tramite una serie di interventi mirati al

miglioramento dell'affidabilità delle infrastrutture critiche, con particolare riferimento alle stazioni di pompaggio e captazione.



3.4 Dallo scarico alla restituzione all'ambiente

Una volta utilizzata dagli utenti, l'acqua reflua viene convogliata attraverso la rete fognaria gestita da Alfa verso gli **impianti di depurazione**. Le caratteristiche e la struttura di queste reti e impianti variano significativamente in funzione della conformazione geografica e della densità demografica delle aree servite. Nella parte meridionale della provincia di Varese, caratterizzata da una popolazione più concentrata, prevalgono reti fognarie intercomunali con diametri medi intorno ai 700 mm, che possono però in alcuni casi raggiungere dimensioni superiori ai 2,5 metri. Al contrario, nella zona settentrionale della provincia, i

condotti presentano diametri notevolmente più ridotti e la presenza di reti intercomunali è quasi nulla.

Nel corso del 2024, Alfa ha gestito le reti fognarie di tutti i comuni della provincia di Varese per un totale di circa 3.776 km. Nel triennio 2022-2024 si osserva un incremento progressivo dei volumi di scarico idrico verso acque superficiali, passati da circa 90,2 milioni di m³ nel 2022 a oltre 141,7 milioni di m³ nel 2024. Questo aumento (+57% rispetto al 2022) è attribuibile principalmente a fattori climatici che hanno influenzato la disponibilità e il deflusso delle acque.

3.776 KM DI RETI FOGNARIE

141,7 ml di m³ DI SCARICO IDRICO

(+57% rispetto al 2022)

78 IMPIANTI DI DEPURAZIONE

GRI 303-4: Scarico idrico				
Destinazione	Unità di misura	2022	2023	2024
Scarico idrico verso acque superficiali	m ³	90.155.587,71	106.066.944,37	141.738.868,00
Scarico idrico totale di acqua dolce o altre acque	m ³	0	0	0
Totale	m³	90.155.587,71	90.155.587,71	141.738.868,00

Una peculiarità della rete gestita da Alfa è la **presenza diffusa di scolmatori**, strutture destinate a limitare o ridurre il carico delle acque miste dirette agli impianti di depurazione durante fenomeni di precipitazioni intense. Per proteggere la qualità ambientale dei corpi idrici che ricevono lo scarico degli scolmatori, Alfa ha implementato un piano di monitoraggio attraverso l'installazione di sensori di livello e di tracimazione, finalizzati a rilevare e segnalare eventuali sversamenti di acque reflue durante periodi senza piogge. Sul territorio gestito dall'azienda sono presenti circa 900 scolmatori, dei quali circa 600 già dotati di tali sensori.

Complessivamente, Alfa ha in gestione **78 impianti di depurazione**, organizzati in quattro aree operative denominate **Laghi, Ticino, Olona e**

Lura, al servizio di **150 comuni e 1.240.542 abitanti equivalenti**.

Tipologia di impianto di depurazione	
Impianti tradizionali	53
Fitodepurazioni	12
Imhoff	13

In merito alla capacità degli impianti:

- 🕒 5 sono di grandi dimensioni, avendo una capacità oltre i 100.000 abitanti equivalenti;
- 🕒 17 sono di medie 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 inferiore ai 2.000 abitanti equivalenti.

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 diffusa la presenza di lunghi collettori fognari che trasportano elevati volumi di reflui a impianti di grandi dimensioni.

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 quest'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 6,38% nel 2024.

Questo andamento positivo riflette l'efficacia delle azioni intraprese per ottimizzare i processi depurativi e rafforzare i controlli sulla qualità dell'acqua trattata. Nonostante nei primi due anni il gestore sia rimasto nella classe D, il miglioramento

registrato nel 2024 ha permesso di passare alla classe C, segnando un primo avanzamento nella classificazione ARERA.

Indicatore ARERA M6	2022	2023	2024
M6	31,52%	13,35%	6,38%
CLASSE	D	D	C

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.

Tra le innovazioni più significative introdotte recentemente da Alfa per la gestione delle acque reflue spicca il caso studio dell'impianto di depurazione di Sant'Antonino Ticino. Si tratta del più grande sistema in cui è stata implementata la tecnologia brevettata Oscar installata per la prima volta in Alfa nel gennaio 2024.



A seguito dell'installazione del controllore OscarTM sul comparto biologico dell'impianto di Sant'Antonino Ticino, a Lonate Pozzolo, si è assistito a un **decremento nel 2024 del consumo energetico complessivo** dell'impianto **pari al 19%** rispetto alla media del periodo 2021-2023, passando da 10,5 GWhe/anno a 8,5 GWhe/anno. Si stima, inoltre, che il consumo energetico nel comparto biologico sia sceso del 25%. In aggiunta, le **prestazioni di rimozione sul parametro Azoto totale (N_{tot})** sono **migliorate** in maniera importante, permettendo di ottenere una media annuale sul parametro N_{tot} allo scarico pari a 7,1 mg/l nel 2024, a fronte di un limite pari a 10 mg/l e ottenendo così la conformità annuale dell'impianto, traguardo non ottenuto negli anni precedenti per valori di Azoto totale oltre il limite. Si evidenzia che il valore medio riscontrato nel 2024 è già conforme al limite che verrà imposto in futuro dalla nuova Direttiva UE 2024/3019 del 27/11/2024.

Il brevetto Oscar prevede un sofisticato sistema di sonde avanzate che consentono il

monitoraggio continuo e in tempo reale dei parametri chiave dello scarico, come la concentrazione di azoto. Queste sonde sono in grado di comunicare in maniera automatica con il sistema di insufflazione dell'aria in vasca, regolando in modo ottimale le quantità utilizzate. Con l'introduzione di questa tecnologia intelligente, l'impianto ha potuto garantire una qualità delle acque reflue superiore agli standard previsti dalla normativa vigente, rappresentando un passo significativo verso un trattamento delle acque più responsabile e sostenibile.

La strategia di Alfa prevede l'estensione graduale della tecnologia Oscar agli altri impianti in gestione, laddove tecnicamente fattibile. In questo senso, è già stata avviata l'installazione in un secondo impianto che entrerà in funzione nel corso del 2025, mentre per gli impianti di dimensioni minori è stata adottata la versione ridotta della tecnologia, denominata Oscar Zero, attualmente in fase di implementazione. Questo impegno conferma l'attenzione di Alfa verso soluzioni innovative capaci non solo

di migliorare le performance tecniche ed economiche degli impianti, ma soprattutto di contribuire concretamente agli obiettivi di sostenibilità ambientale dell'azienda e del territorio in cui opera.

Tra gli indicatori di successo più rilevanti figura la sensibile riduzione, rispetto agli anni precedenti, del numero di impianti che risultavano non conformi ai parametri stabiliti dalla normativa vigente. In particolare, l'impianto di depurazione di Sant'Antonino Ticino ha raggiunto una qualità delle acque depurate tale da renderle compatibili con l'uso agricolo. Questo risultato testimonia il successo delle iniziative di miglioramento continuo intraprese negli ultimi anni.

L'impianto di Sant'Antonino dispone di una sezione a ozono, originariamente realizzata per rimuovere colore e schiume dagli scarichi tessili. Oggi, pur non essendo più necessaria per quello

scopo, questa tecnologia ha efficacia nell'abbattimento di microinquinanti, come farmaci e droghe che attualmente non sono ancora regolamentati da normativa nazionale.

Inoltre, nel 2024, è continuata l'attività di ricerca finalizzata a individuare ulteriori utilizzi sostenibili per le acque depurate, con particolare attenzione ad applicazioni come il lavaggio stradale. Proprio in quest'ottica, è stato installato, presso il depuratore di Besozzo, un idrante specifico per il rifornimento diretto dei mezzi dedicati alla pulizia delle strade, riducendo così la pressione sulla rete acquedottistica e contribuendo ulteriormente alla sostenibilità del ciclo idrico integrato. Questo approccio, orientato a massimizzare il riuso delle risorse idriche, rispecchia l'impegno di Alfa verso una gestione sempre più responsabile e sostenibile delle acque depurate.



3.5 Gestione responsabile dei fanghi di depurazione

La gestione dei servizi idrici comporta la produzione di rifiuti, che si originano prevalentemente nel corso del processo di depurazione. In particolare, gli impianti di depurazione producono come output dei propri processi tre principali categorie di rifiuti: fanghi, sabbie e vaglio.

➡ 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 progettazione di un impianto presso il depuratore di Caronno Pertusella per il loro trattamento e recupero finalizzato all'utilizzo nei cantieri stradali di acquedotto e fognatura, come

sottofondi stradali.

L'indicatore ARERA M5, che monitora la percentuale di fanghi di depurazione smaltiti in discarica rispetto al totale prodotto (espresso in tonnellate di sostanza secca), ha mantenuto un valore pari a 0% per l'intero triennio 2022-2024. Questo dato estremamente positivo riflette una gestione efficiente e sostenibile del ciclo dei fanghi, con il completo superamento del ricorso alla discarica come modalità di smaltimento. Il gestore si è così posizionato costantemente nella classe di performance più elevata (classe A), confermando un approccio orientato alla valorizzazione e al recupero di materia, in linea con gli obiettivi ambientali promossi da ARERA e con i principi dell'economia circolare.

Indicatore ARERA M5	2022	2023	2024
M5	0%	0%	0%
CLASSE	A	A	A

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. 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.

<i>Rifiuti prodotti</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
Fanghi	Ton	28542,95	38801,05	32448,49
Sabbia	Ton	1421,36	4890,86	6904,8
Vaglio	Ton	379,05	704,18	708,19
Totale	Ton	30343,36	44396,09	40061,48

<i>Destinazione finale dei fanghi</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
Agricoltura	Ton	28521	35384	28511
Discarica	Ton	0	145	0
Termovalorizzatore	Ton	22	704	0
Cementificio	Ton	0	882	225,1
Totale	Ton	28543	37115	30762

<i>Rifiuti pericolosi</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
Sabbia	Ton	0,52	6,45	13,23
Destinati a riciclo	Ton	7,96	10,04	16,20
Totale	Ton	8,48	16,49	29,43



A di AZIONE CLIMATICA

Alfa persegue l'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni attraverso interventi su impianti, reti e fonti rinnovabili. Nel solo 2024 ha acquistato circa 98.500 MWh di energia elettrica (di cui oltre il 49% destinato agli acquedotti) e ha coperto il resto del fabbisogno, estremamente minimale rispetto ai consumi elettrici, con gas, carburanti e biogas autoprodotti. L'azienda dispone di impianti fotovoltaici a Lonate Pozzolo, Gornate Olona e Olgiate Olona e persegue l'obiettivo di aumentarne la potenza e l'autoconsumo entro il 2026.

Alfa utilizza anche il biogas generato dalla digestione dei fanghi per alimentare cogeneratori nei siti di Lonate Pozzolo e Caronno Pertusella. Sono in corso interventi di sostituzione e aggiornamento dei moduli, con piani fino al 2028.

Nel triennio 2022-2024, i consumi elettrici complessivi sono calati (da 373.000 a 333.600 GJ) grazie a miglioramenti tecnici e gestionali.

Le emissioni dirette (Scope 1) sono diminuite del 6% rispetto al 2023, mentre le emissioni indirette (Scope 2) sono aumentate del 7%, a causa della mancata disponibilità di Garanzie d'Origine per l'energia elettrica. Nonostante ciò, Alfa ha evitato ulteriori emissioni grazie all'energia fotovoltaica autoprodotta.

Oltre un milione di kWh di consumi in meno entro il 2026 grazie a interventi di efficientamento nella sola area acquedotti, che permetterà di evitare l'emissione di oltre 300 tonnellate di CO₂. Al depuratore di Sant'Antonino Ticino realizzata una prima sezione di fotovoltaico da 300 kW alla quale seguiranno ulteriori opere che porteranno la produzione a un totale di 952 kW.

4.1 Energia

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. A tal fine, **Alfa investe ogni anno in misure di efficientamento energetico dei propri impianti di captazione e depurazione**, rinnovando le strutture più vetuste e promuovendo la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel **2024**, l'Azienda ha acquistato un totale di **98.547,27 MWh di energia elettrica** da vari fornitori, con oltre il 49% destinato al 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 e nei servizi comuni.

La restante quota del fabbisogno energetico, estremamente minimale rispetto ai consumi elettrici, è

soddisfatta attraverso l'utilizzo di carburante e gas naturale per diverse esigenze, inclusi il riscaldamento degli edifici aziendali, e per il processo di essiccazione dei fanghi nei due impianti di depurazione con potenzialità $> 100,000$ A:E, l'alimentazione dei veicoli aziendali e, infine, il mantenimento della continuità del servizio tramite gruppi elettrogeni.

Alfa persegue l'obiettivo di **aumentare l'energia elettrica autoprodotta** in particolare per le attività di depurazione delle acque nei principali impianti che gestisce. **L'Azienda è dotata di impianti fotovoltaici** presso i depuratori di Gornate Olona, Olgiate Olona e l'impianto "Sant'Antonino Ticino" a Lonate Pozzolo. In quest'ultimo sito è stato avviato un importante intervento di revamping, con la realizzazione di una prima sezione da 300 kW entrata in funzione nell'aprile 2024, e ulteriori opere che saranno completate entro maggio 2025 per un totale di 952 kW. I nuovi pannelli da 440W presentano un'efficienza di conversione rispetto ai precedenti aumentata del +60%

consentendo inoltre di aumentare la densità energetica prodotta per mq liberando circa 3.000 mq di superficie a parità di potenza

installata da destinare ad una futura espansione dell'impianto fotovoltaico.



A Gornate Olona e Olgiate Olona, invece, sono in corso programmi di rinnovamento degli impianti esistenti, installati tra il 2009 e il 2010, il cui ripristino completo è previsto in fasi successive.

Gli impianti di depurazione di Lonate Pozzolo e Caronno Pertusella producono biogas dalla digestione anaerobica dei fanghi, che viene utilizzato a Lonate Pozzolo per il riscaldamento dei fanghi stessi e a

Caronno Pertusella per la produzione di energia elettrica e termica per mezzo di un impianto di cogenerazione.

Nel 2024 è stato avviato un importante intervento di revamping di tale impianto di cogenerazione che sarà concluso nel corso del 2025 e permetterà di incrementare la quota di energia elettrica rinnovabile autoprodotta riducendo il prelievo dalla rete nazionale.

<i>GRI 302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione</i>				
<i>Fonte di Energia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
Gasolio	Gj	6.147,52	6.320,72	6.171,11
Gas naturale compresso	Gj	18.700,59	20.279,25	19.344,58
Benzina	Gj	2.220,76	3.039,49	3.110,34
Energia elettrica autoprodotta e consumata da fotovoltaico	Gj	9.441,44	7.766,10	5.221,48
Biogas	Gj	15.325,85	16.897,25	15.074,16
Energia elettrica acquistata	Gj	373.022,51	362.330,67	354.778,97
Totale	Gj	424.858,67	416.633,47	403.700,64



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, conseguenzialmente, 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, Alfa ha delineato **strategie focalizzate al 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 con motori di nuova generazione ad alta efficienza*

negli impianti identificati come inefficienti da un'analisi energetica con motori di nuova generazione ad alta efficienza. È in corso un piano di turnazione degli interventi, avviato a seguito delle 13 diagnosi energetiche realizzate nel 2025 sui consumi dell'anno 2024, condotte su un campione rappresentativo di siti di depurazione e captazione. Le misure individuate saranno replicate negli altri siti sulla base dei risultati ottenuti.



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 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.

Nel triennio considerato, si registra una riduzione complessiva dei consumi elettrici, che passano da 373.022 GJ nel 2022 a 333.619 GJ

nel 2024. Il calo più significativo riguarda l'acquedotto, i cui consumi scendono da 204.161 GJ nel 2022 a 161.971 GJ nel 2024, riflettendo l'effetto combinato di variabili meteo, miglioramento dell'efficienza e stabilizzazione del numero di comuni serviti. Al contrario, l'incremento nella fognatura (da 11.718 GJ a 22.147 GJ) è legato principalmente all'aumento delle piogge e alla gestione di acque meteoriche non depurate.

<i>Scomposizione consumi energia elettrica</i>				
<i>Area Operativa</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024 [Gj]</i>
Acquedotto	Gj	204.161,86	194.399,30	161.971,20
Depurazione	Gj	156.298,35	151.435,64	148.446,00
Fognatura	Gj	11.718,83	15.690,06	22.147,20
Servizi Comuni	Gj	39,47	773,01	1.004,40
Cassette dell'acqua	Gj	804,00	32,67	50,40
Totale	Gj	373.022,51	362.330,67	333.619,20

4.3 Emissioni

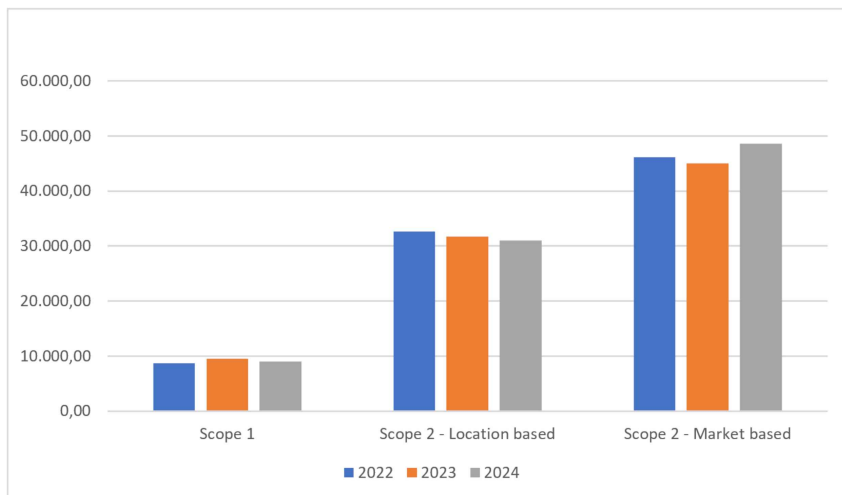
Nel 2024 Alfa ha registrato una **riduzione del 6% delle emissioni dirette GHG Scope 1** rispetto all'anno precedente, attestandosi a 8.998,32 tonnellate di CO₂ equivalente. Tale decremento è principalmente attribuibile alla minore produzione di biogas e al calo dei consumi di gas naturale compresso e gasolio, compensati parzialmente da un aumento marginale delle emissioni derivanti dalla benzina.

Diversamente, per le **emissioni indirette GHG Scope 2**, nel 2024 Alfa ha riportato un valore pari a zero utilizzando il metodo Location-based, in quanto tutta l'energia consumata è stata contabilizzata tramite il metodo Market-based. Nonostante la scelta

di questo metodo, si è registrato un aumento significativo (+7%) delle emissioni, che hanno raggiunto le 49.329,38 tonnellate di CO₂ equivalente. Tale incremento è legato principalmente alla mancata disponibilità delle Garanzie d'Origine nel contratto di fornitura energetica del 2024, impedendo ad Alfa di certificare l'uso di energia elettrica rinnovabile.

Nonostante ciò, **Alfa ha continuato a perseguire l'efficienza energetica tramite interventi mirati**, in particolare negli impianti fotovoltaici e nei sistemi di cogenerazione, con l'obiettivo di ridurre ulteriormente il consumo complessivo. Nel 2024, grazie all'energia autoprodotta dagli impianti fotovoltaici aziendali, Alfa ha evitato l'emissione di ulteriori centinaia di 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	2022	2023	2024
Emissioni Dirette (Scope 1)	TonCO ₂ e	8.693,37	9.537,31	8.998,32
Gasolio	TonCO ₂ e	1.561,65	1.605,65	1.567,65
Gas naturale compresso	TonCO ₂ e	3.789,49	4.109,39	3.919,99
Benzina	TonCO ₂ e	516,11	706,38	730,97
Biogas	TonCO ₂ e	2.826,12	3.115,90	2.779,71
Gas Refrigeranti	TonCO ₂ e	N/A	195,70	-
Emissioni Indirette (Scope 2) - Location Based	TonCO ₂ e	32.639,47	31.703,93	31.042,39
Emissioni Indirette (Scope 2) - Market Based	TonCO ₂ e	46.111,17	45.024,65	48.603,35
Totale Emissioni (Scope 1+ Scope 2) Location based	TonCO ₂ e	41.332,84	41.241,25	40.040,71
Totale Emissioni (Scope 1+ Scope 2) Market based	TonCO ₂ e	54.804,54	54.561,96	57.601,67



A di AMBIENTE DI LAVORO

Alfa pone grande attenzione al benessere dei dipendenti, considerati il cuore dell'azienda. Al 31 dicembre 2024, l'organico conta 428 persone, in lieve crescita rispetto all'anno precedente. *L'ambiente di lavoro è basato sulla collaborazione, sul rispetto e sulla valorizzazione delle persone. Oltre il 99% dei contratti è a tempo indeterminato* e regolato da contratti collettivi nazionali.

L'azienda promuove inclusione e parità di genere, con una presenza femminile del 33%, in crescita anche nei ruoli manageriali. I divari retributivi di genere sono in calo. Per il 2025 è prevista la candidatura alla certificazione UNI/PdR 125.

Sono attive politiche di conciliazione vita-lavoro, come flessibilità oraria, smart working, part-time e supporto alla genitorialità. Il Piano Welfare consente la conversione del premio di risultato in servizi e rimborsi, con bonus aggiuntivi per chi aderisce. Alfa ha ottenuto per il terzo anno la certificazione Top Employer e mantiene la SA 8000 per la responsabilità sociale.

Il processo di selezione si basa su trasparenza e pari opportunità, con attenzione allo sviluppo interno. Nel 2024, 279 dipendenti hanno partecipato a 5.300 ore di formazione su competenze tecniche, trasversali e manageriali.

In ambito salute e sicurezza, inoltre, Alfa segue lo standard ISO 45001. Nel 2024 si sono registrati 11 infortuni, senza casi gravi o decessi. È stato recentemente aggiornato il Piano Sanitario, introdotta la vaccinazione volontaria e attivata una convenzione sanitaria per i dipendenti e i loro familiari.

A lfa promuove una cultura aziendale partecipata, attenta al benessere, alla sicurezza e alla crescita delle persone.

5.1 Benessere, inclusione e coinvolgimento

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 il personale, 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.

Con un **organico complessivo di 428 dipendenti al 31 dicembre 2024**, l'azienda ha registrato un **incremento del 2% rispetto all'anno precedente**, segnale di una crescita fisiologica, che segue un triennio caratterizzato da una forte espansione legata all'acquisizione di nuove gestioni e all'ampliamento delle attività. Il 2024 rappresenta per Alfa un anno di stabilizzazione e consolidamento, in cui l'organico si è assestato e si è lavorato per rafforzare le politiche di valorizzazione delle persone.

428

*Dipendenti al
31 dicembre 2024*



+ 2% rispetto al 2023

GRI 2-7: Lavoratori suddivisi per genere e tipologia di contratto				
		2022	2023	2024
Dipendenti con contratti a tempo indeterminato	Totale	376	417	425
	Uomini	269	284	286
	Donne	107	133	139
Dipendenti con contratti a tempo determinato	Totale	1	2	3
	Uomini	0	1	1
	Donne	1	1	2
Totale dipendenti		377	419	428
		2022	2023	2024
Dipendenti a tempo pieno	Totale	365	409	418
	Uomini	269	285	287
	Donne	96	124	131
Dipendenti part-time	Totale	12	10	10
	Uomini	0	0	0
	Donne	12	10	10
Totale dipendenti		377	419	428
GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti				
		2022	2023	2024
Stagista		5	9	12
Lavoratori somministrati		0	0	0
Totale lavoratori non dipendenti		5	9	12

Oltre il **99% dei contratti attivi è a tempo indeterminato** e tutti i dipendenti sono coperti da Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro. Il **CCNL Gas Acqua** si applica a operai, impiegati e quadri, mentre il **contratto Confservizi** riguarda i dirigenti. Le disposizioni contrattuali sono recepite all'interno del **Regolamento Generale Aziendale**, che stabilisce le regole di comportamento, le politiche interne e i diritti e doveri delle persone.

Dal punto di vista della composizione, il 56% dei dipendenti appartiene alla fascia 30-50 anni, mentre il 10% è under 30. La componente femminile rappresenta il 33% dell'organico. Le donne sono presenti in tutte le aree professionali e la loro presenza nelle posizioni manageriali è pari al 36%. In linea con questa tendenza e con i valori che guidano l'amministrazione

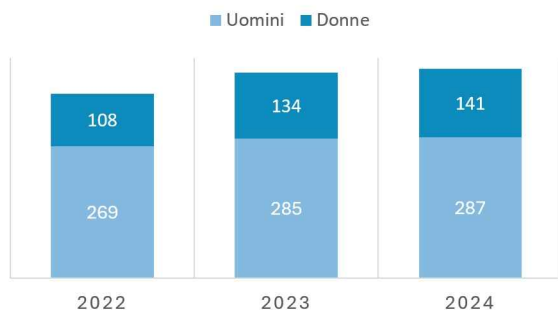
societaria, anche i differenziali retributivi di genere risultano in calo: 96% tra i manager, 97% tra gli impiegati, 95% tra gli operai. A completamento di tale percorso virtuoso, nel 2025 è previsto il percorso per l'ottenimento della certificazione UNI/PdR 125, in continuità con il percorso avviato con la certificazione "Mind the Gap".



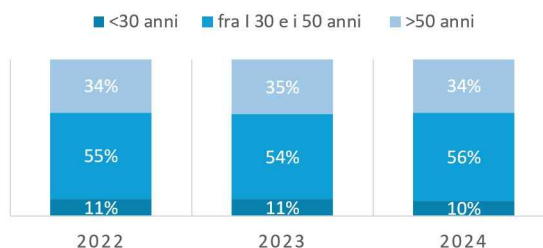
GRI 405-1a: Numero di dipendenti in funzione di categoria e genere							
Dirigenti							
Genere		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	2	100%	2	100%	2	100%
	Donne	0	0%	0	0%	0	0%
Totale Dirigenti		2	1%	2	1%	2	0,4%
Manager							
Genere		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	5	62,5%	5	55,5%	7	64%
	Donne	3	37,5%	4	44,4%	4	36%
Totale Manager		8	2%	9	2%	11	2,6%
Impiegati							
Genere		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	133	56%	154	55%	167	55%
	Donne	104	44%	128	45%	136	45%
Totale Impiegati		237	63%	282	67%	303	71%
Operativi							
Genere		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Genere	Uomini	129	99%	124	96%	111	99%
	Donne	1	1%	2	4%	1	1%
Totale Operativi		130	34%	126	30%	112	26%
Totale Dipendenti		377		419		428	

GRI 405-1b: Numero di dipendenti in funzione di categoria ed età							
Dirigenti							
Età		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	2	100%	1	50%	1	50%
	> 50 anni	0	0%	1	50%	1	50%
Totale Dirigenti		2	1%	2	0,5%	2	0,5%
Manager							
Età		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
	30 ≤ x ≤ 50	2	25%	3	33%	5	45%
	> 50 anni	6	75%	6	77%	6	55%
Totale Manager		8	2%	9	2%	9	2%
Impiegati							
Età		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	30	13%	33	12%	31	10%
	30 ≤ x ≤ 50	129	54%	153	54%	169	56%
	> 50 anni	78	33%	96	34%	103	34%
Totale Impiegati		237	63%	282	67%	303	71%
Operativi							
Età		2022		2023		2024	
		n	%	n	%	n	%
Età	< 30 anni	11	8%	12	9,5%	10	9%
	30 ≤ x ≤ 50	74	57%	70	55,5%	65	58%
	> 50 anni	45	35%	44	35%	37	33%
Totale Operativi		130	34%	126	30%	112	26%
Totale Dipendenti		377		419		428	

COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI NEL TRIENNIO 2022-2024



DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ



GRI 405-2: Rapporto tra salario base tra donne e uomini

	2022	2023	2024
Dirigenti ¹	0%	0%	0%
Manager	98%	96%	97%
Impiegati	97%	97%	96%
Operativi	96%	95%	94%

¹Si precisa che per la categoria dei Dirigenti 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.

Nel 2024 Alfa ha continuato ad assumere lavoratori appartenenti a categorie protette, non solo per adempiere alle richieste normative, ma come atto concreto di responsabilità sociale. L'obiettivo è **favorire l'autonomia delle persone con disabilità, migliorandone la qualità della vita** e riducendo il bisogno di assistenza pubblica. Un esempio tangibile è la **collaborazione con la Cooperativa San Luigi di Varese** per la festa aziendale di Natale: i ragazzi con sindrome di Down si sono occupati del servizio catering e della preparazione di biscotti natalizi donati ai dipendenti.

Un ulteriore fronte su cui si articola la valorizzazione delle persone è l'ingresso nel mondo del lavoro. Lo stage è ormai parte integrante della strategia HR, con **un numero crescente di giovani** coinvolti in percorsi formativi interni, sia curriculari sia extra-curriculari. Nel 2024 è aumentato il numero di istituti scolastici coinvolti nei **PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento)**, che consentono agli studenti di avvicinarsi al contesto professionale sperimentando reali situazioni

operative. Alfa ha investito anche nella diffusione di una cultura tecnico-scientifica **inclusiva**, portando in aula colleghe ingegneri per sensibilizzare studentesse e studenti sull'importanza della presenza femminile nei percorsi STEM.

Il turnover in ingresso è calato del 38% rispetto al 2023, a testimonianza della maturità dell'azienda e della stabilizzazione del percorso di crescita dell'ultimo triennio. Le assunzioni hanno riguardato tutte le fasce di età, con una prevalenza per dipendenti under 50. Le assunzioni avvengono con particolare riguardo alle competenze necessarie in azienda per affrontare i cambiamenti e le rinnovate esigenze tecnico operative. Il 2024 ha visto il rafforzamento della presenza femminile nelle fasce più giovani.

Al contempo, le cessazioni sono aumentate del 31%, in buona parte a causa di numerosi pensionamenti tra i dipendenti. Questo ha portato a un fisiologico **rinnovo** dell'organico in termini di competenze prima che di età.

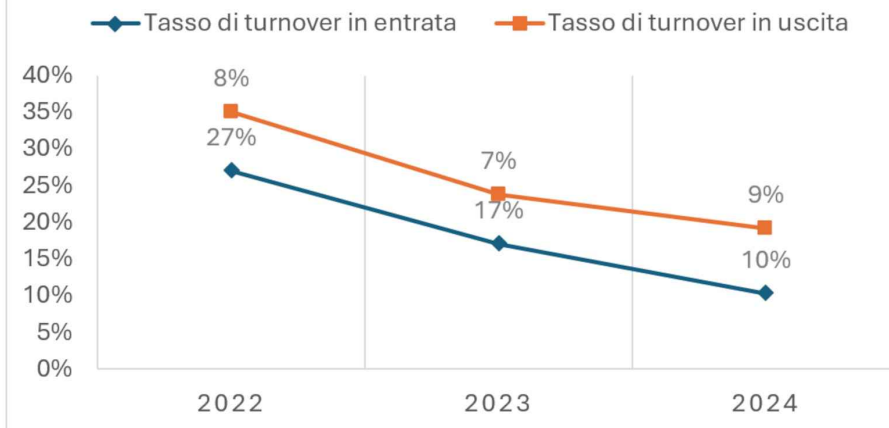
L'età media si attesta oggi a 44 anni.

<i>GRI 401-1a: Assunzione di nuovi dipendenti</i>				
<i>Genere</i>	<i>Età</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
		<i>Numero di assunzioni</i>	<i>Numero di assunzioni</i>	<i>Numero di assunzioni</i>
Donne	< 30 anni	10	8	4
	tra 30 e 50 anni	14	20	10
	> 50 anni	7	5	1
Totale di donne assunte		31	33	15
Uomini	< 30 anni	15	8	12
	tra 30 e 50 anni	40	26	13
	> 50 anni	14	4	4
Totale uomini assunti		69	38	29
Totale assunzioni		100	71	44
<i>GRI 401-1b: Avvicendamento di dipendenti</i>				
<i>Genere</i>	<i>Età</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
		<i>Numero di interruzioni</i>	<i>Numero di interruzioni</i>	<i>Numero di interruzioni</i>
Donne	< 30 anni	1	1	1
	tra 30 e 50 anni	4	3	3
	> 50 anni	2	3	5
Totale di donne cessate		7	7	9
	< 30 anni	3	4	4
	tra 30 e 50 anni	14	13	13
	> 50 anni	7	5	12
Totale di uomini cessate		24	22	29
Totale cessazioni		31	29	38

L'ambiente di lavoro in Alfa si fonda sulla fiducia e sulla cura. Sono state confermate tutte le **misure a sostegno della genitorialità**: orari flessibili, part-time fino ai 3 anni del bambino, permessi retribuiti per l'inserimento scolastico e attività di coaching e webinar per neogenitori e manager. Lo **smart working** si conferma uno strumento utile per garantire il work life balance e le esigenze di genitorialità e cura dei dipendenti e dei loro familiari. Il **Regolamento sull'orario Part-Time**, introdotto nel 2023, ha trovato piena applicazione nel 2024, stabilendo criteri trasparenti e inclusivi per la gestione dell'orario di lavoro.

Alfa ha sviluppato un **piano di crescita e sviluppo per obiettivi** a cui tutti i dipendenti partecipano in relazione alla propria attività.

TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA E IN USCITA (%)



L'accordo sul premio di risultato siglato nel 2024 per il triennio 2024-2026 suddivide gli **obiettivi su tre livelli: aziendali, area e personali (MBO)**. L'importo viene erogato l'anno successivo al raggiungimento degli obiettivi stessi.

È confermato anche il **Piano Welfare**, che consente di convertire il Premio di Risultato in beni e servizi. Tra le opzioni disponibili rientrano: l'accesso a servizi aggiuntivi, rimborsi spese per sé e per i familiari, buoni spesa e carburante, nonché versamenti integrativi al fondo di previdenza complementare Alfa.

crede fermamente nel valore del lavoro per obiettivi. Per questo, il sistema premiante adottato in azienda si basa sulla valutazione periodica dei risultati e della performance, considerati elementi fondamentali per la crescita individuale e lo sviluppo professionale.

A testimonianza della solidità delle politiche aziendali, Alfa ha ottenuto per il terzo anno consecutivo la **Certificazione Top Employer**, riconoscimento che certifica l'eccellenza delle professionalità e delle competenze, sviluppo, inclusione, benessere e ambiente di lavoro. Tale risultato si affianca al mantenimento della certificazione SA 8000 sulla responsabilità sociale, che garantisce il rispetto dei diritti umani e le buone prassi gestionali e remunerative in linea con le norme nazionali e gli standard internazionali.

Infine, i processi di selezione del personale sono stati ulteriormente rafforzati attraverso procedure pubbliche improntate a criteri di imparzialità, trasparenza e pari opportunità. L'obiettivo è attrarre persone motivate, competenti e in linea con i valori dell'azienda, con particolare attenzione alla costruzione di percorsi di carriera coerenti e inclusivi per i dipendenti. Il risultato è un ambiente di lavoro che ascolta, evolve e mette le persone al centro di ogni decisione.



5.2 Valorizzazione delle competenze

In Alfa, la **centralità delle persone** non è uno slogan, ma una direzione concreta di lavoro, perseguita quotidianamente attraverso ascolto, dialogo e strumenti che promuovono benessere, inclusione e crescita. Il 2024 è stato un anno di consolidamento, in cui è proseguito l'impegno nell'offrire un ambiente di lavoro che valorizzi ogni individuo, nella sua unicità e nel suo contributo.

L'attenzione all'equilibrio tra vita lavorativa e personale, alla personalizzazione dei percorsi professionali e alla lotta contro bias e disuguaglianze ha guidato le politiche interne, confermando la volontà di Alfa di essere un'organizzazione realmente inclusiva. Le scelte in ambito HR sono costruite attorno alle esigenze delle persone, con l'obiettivo di metterle nelle condizioni di esprimere il proprio potenziale.

<i>GRI 404-1: Ore medie di formazione pro capite per genere e categoria</i>				
	<i>UdM</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>
Donne	h	8,4	20,2	14,9
Uomini	h	8,3	20,9	11,1
Totale ore medie di formazione pro capite	h	8,4	20,7	12,3
Dirigenti	h	8,8	21	64
Manager	h	15,1	29,1	52
Impiegati	h	10,1	22,3	14,6
Operativi	h	4,8	16,4	1,35
Totale ore medie di formazione pro capite	h	8,4	20,7	12,3

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE

2022: 8,4

2023: 20,7

2024: 12,3

Nel 2024 sono stati coinvolti **279 dipendenti in attività formative**, per un totale di **797 corsi erogati** e oltre **5300 ore di formazione complessive lato HR e oltre 3.000 ore lato Sicurezza**. Le aree tecniche e operative (acque reflue, potabili, servizi tecnici all'utenza, progettazione) sono state tra le più coinvolte, ma tutta l'organizzazione ha beneficiato di percorsi strutturati di aggiornamento e potenziamento delle competenze. Dal punto di vista della parità di accesso, 112 donne e 167 uomini hanno partecipato ai percorsi formativi, segnale di un equilibrio crescente.

I contenuti hanno coperto temi normativi, tecnici, trasversali e legati alla sostenibilità, con corsi di lingua inglese, leadership, soft skills, cybersecurity, benessere mentale, comunicazione e change management. In particolare, la formazione trasversale ha rafforzato la **cultura organizzativa**, ponendo attenzione anche al linguaggio, alla gestione del tempo e all'intelligenza emotiva, come strumenti fondamentali per il benessere personale e collettivo.





Oltre alla formazione interna, Alfa partecipa attivamente ai percorsi promossi da **Blue Academy** – l'ente formativo di Water Alliance – contribuendo sia come fruitore che come erogatore. **I dipendenti dell'azienda hanno seguito nel 2024 corsi sull'efficientamento energetico delle reti, change management, ESG, appalti, smart meter e scarichi industriali.** La presenza di formatori interni è segno tangibile del valore delle competenze maturate in azienda e della volontà di condividerle a beneficio del sistema idrico regionale.

Anche il piano formativo per la futura prima linea manageriale, avviato nel 2022, è proseguito con continuità nel 2024, confermando la volontà di costruire leadership solide, consapevoli e in grado di guidare il cambiamento.

Tutta la popolazione è destinataria a diversi livelli di momenti di valutazione delle performance, includendo sia aspetti tecnici che relazionali e di sostenibilità. Nel corso del 2024, il 13% della popolazione aziendale ha ottenuto riconoscimenti legati alla crescita professionale, assumendo ruoli di maggior rilevanza o coordinamento di team. Di questi, circa il 4% (in crescita rispetto al 2023) ha visto protagoniste le donne di Alfa.

5.3 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Nel 2024 Alfa ha continuato a porre la salute e la sicurezza dei lavoratori al centro delle proprie priorità, rafforzando l'impegno nella prevenzione, nella formazione e nel monitoraggio dei rischi professionali. La gestione della sicurezza avviene secondo un approccio strutturato, in linea con le disposizioni normative e con i principi dello standard **ISO 45001**. A tal proposito, nel corso del 2024 è stata effettuata una visita di sorveglianza, e si è avviato il processo di rinnovo della certificazione senza che emergessero non conformità.

La condivisione e la partecipazione delle diverse componenti aziendali rappresentano un pilastro del **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza (SES)**. Il **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** promuove una cultura del coinvolgimento attivo, comunicando periodicamente gli indicatori (ERS) in sede di riunione e coordinando le attività in modo trasparente e partecipativo.

Nel **2024** sono state registrate **697.939 ore lavorate**, con un

incremento dell'8% rispetto al 2023. Gli infortuni totali sono aumentati da 8 a 11 casi, di cui 10 classificati come invalidanti (con assenza superiore a 1 giorno) e 8 con assenze superiori ai 3 giorni. Nessun infortunio ha comportato assenze superiori a sei mesi, né si sono verificati decessi. Il tasso di infortuni registrabili è salito a 15,76 (+27% rispetto al 2023), un dato in linea con l'aumento della componente operativa e della complessità delle attività. Le principali cause restano scivolamenti, inciampi e contatti accidentali. Si è verificato un unico caso di incidente in itinere, numero in calo rispetto al 2023. Nessun caso di "restricted work" è stato registrato. Gli eventi che non hanno comportato assenze ma richiedevano cure sono stati classificati come near miss.

GRI 403-9a: Infortuni sul lavoro che hanno coinvolto dipendenti				
	Unità di misura	2022	2023	2024
Ore lavorate	n.	580.613	644.996	697.939
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	5	8	11
di cui incidenti in itinere <i>(qualora il trasporto sia stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti siano avvenuti entro l'orario di lavoro)</i>	n.	1	2	1
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (> 6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n.	0	0	0
di cui il numero di decessi	n.	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	-	8,6	12,4	15,8
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	0	0	0
Tasso di decessi	-	0	0	0
GRI 403-9b: Infortuni sul lavoro che hanno coinvolto lavoratori non dipendenti				
	Unità di misura	2022	2023	2024
Ore lavorate	n.	ND	ND	ND
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	2	0	2
di cui incidenti in itinere <i>(qualora il trasporto sia stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti siano avvenuti entro l'orario di lavoro)</i>	n.	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (> 6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n.	1	0	1
di cui il numero di decessi	n.	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili	-	0	0	ND
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	0	0	ND
Tasso di decessi	-	0	0	0

Nel 2024 non sono stati rilevati casi di malattie professionali né tra i dipendenti, né tra i lavoratori esterni. In seguito alle attività di sorveglianza sanitaria, l'86% del personale è risultato completamente idoneo, mentre le restanti situazioni hanno riguardato limitazioni temporanee, prescrizioni o cessazioni. Secondo il medico competente, si tratta di una condizione significativamente migliore rispetto alla media nazionale.

Il Piano Sanitario Aziendale (PSA) è stato aggiornato nel settembre 2024. Tra le novità introdotte, l'estensione dell'uso dei tablet a tutti i lavoratori ha migliorato la gestione operativa. Inoltre, è stato attivato un servizio di vaccinazione volontaria contro tetano, tifo ed epatite A, patologie connesse ai rischi biologici legati all'attività nei siti di depurazione. I lavoratori hanno potuto ricevere raccomandazioni mediche e sottoporsi a vaccinazioni gratuite tramite uno sportello specialistico con infettivologo, avviato dopo uno screening annuale. È stata anche attivata una convenzione sanitaria con un poliambulatorio di Busto Arsizio, accessibile dal lunedì al venerdì, che offre consulti medici,

primo intervento e diagnostica di base, estesa con tariffe agevolate anche ai familiari dei dipendenti.

Le procedure per la gestione degli infortuni e delle dotazioni personali sono state oggetto di revisione continua, con aggiornamenti specifici. Tutte le prove di emergenza previste dal piano triennale sono state regolarmente eseguite.

Anche nel 2024 Alfa ha proseguito con audit interni ed esterni sulle attività legate alla sicurezza. Sul fronte della formazione, la collaborazione tra RSPP e HR ha consentito una gestione integrata. A partire da fine 2024, è stato attivato un modulo dedicato sulla piattaforma INAZ, che permette a ogni lavoratore di consultare e scaricare attestati, piani formativi e comunicazioni, centralizzando le informazioni su un unico portale.

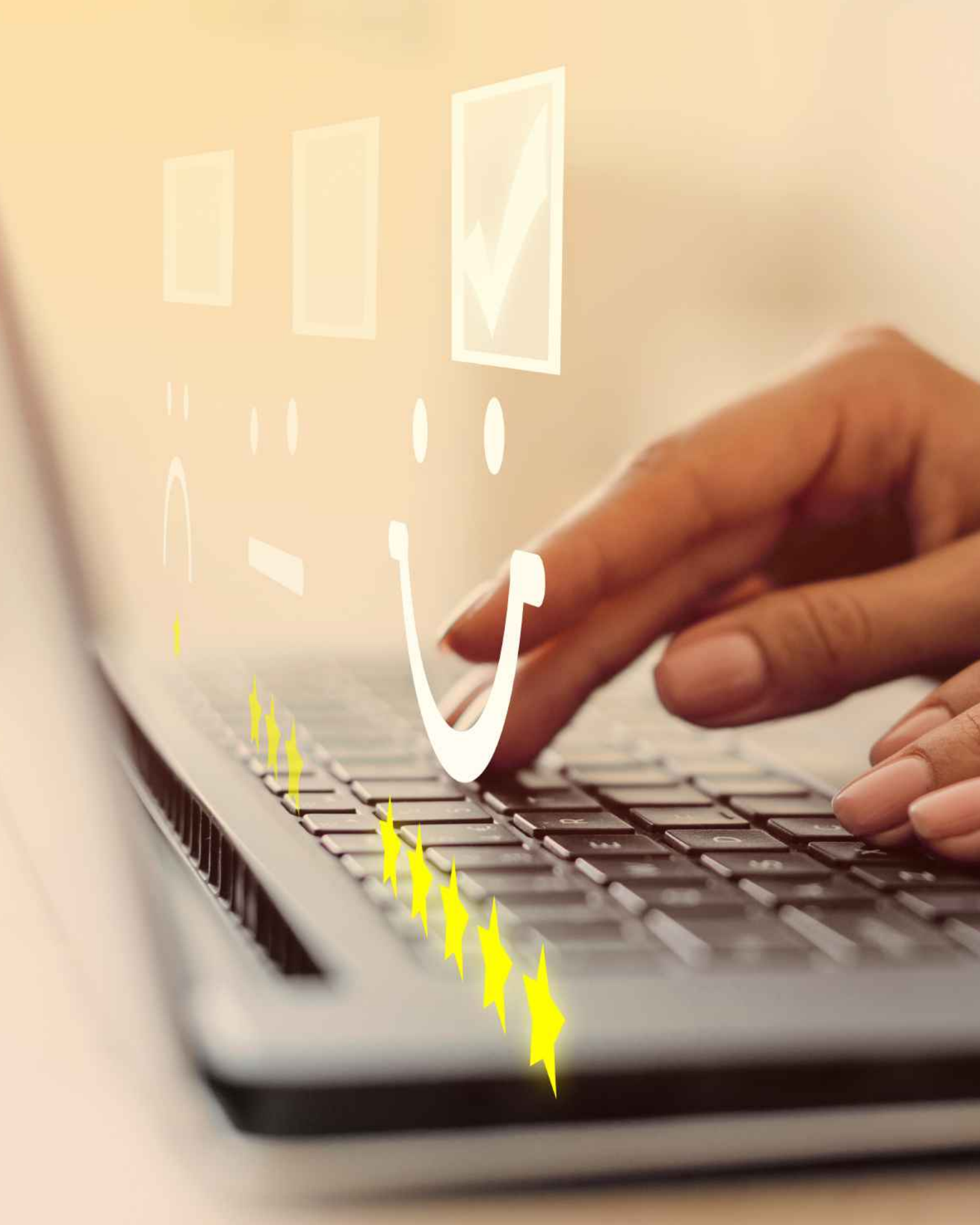
La formazione in ambito HS ha incluso corsi obbligatori e facoltativi, scelti dai preposti o responsabili, con un approccio esteso a tutto il personale operativo. Il valore della formazione in ambito sicurezza parte dalle fasi di onboarding e induction del

dipendente: viene prestata particolare attenzione alle necessità riferibili alla mansione diretta e indiretta, ai percorsi di affiancamento attivo e al completamento dei percorsi formativi obbligatori.

In sintesi, **Alfa considera la salute e la sicurezza sul lavoro un valore fondante e condiviso.** Le azioni

condotte nel 2024 dimostrano una volontà concreta di miglioramento continuo, con una governance integrata che promuove consapevolezza, partecipazione e responsabilità diffusa a tutti i livelli organizzativi.

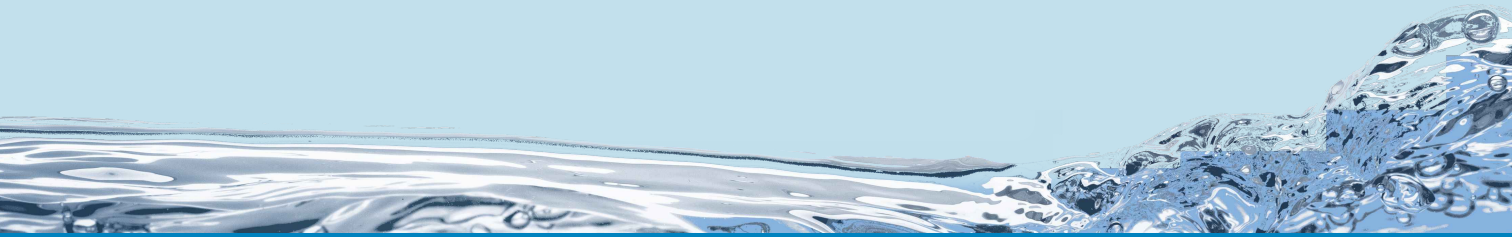




A di ASCOLTO

Nel corso del 2024 Alfa ha rafforzato l'ascolto attivo degli utenti e migliorato l'efficienza del Servizio Clienti, garantendo una maggiore tempestività nella gestione di pratiche e richieste. Questo miglioramento è stato possibile soprattutto grazie al potenziamento del personale e all'introduzione di strumenti digitali volti a favorire una migliore interazione con gli utenti.

L'azienda ha inoltre intensificato iniziative volte a rispondere a esigenze specifiche del territorio, come visite agli utenti in Comuni remoti e misure agevolate per chi è in difficoltà economica. I risultati della customer satisfaction mostrano un gradimento superiore al 90% e confermano l'efficacia delle strategie adottate.



Ma non finisce qui: durante il 2024 è stato fornito supporto tecnico gratuito ai comuni per l'invarianza idraulica e avviate collaborazioni con cooperative sociali per favorire l'inclusione lavorativa di persone con disabilità fisica e psichica. Inoltre, sono stati ampliati i progetti educativi su sostenibilità e acqua pubblica, e promosse visite guidate ai siti UNESCO per rafforzare il legame con il territorio.

6.1 Inclusione, soddisfazione e responsabilità degli utenti

L'ascolto attivo degli utenti e la responsabilità nella gestione del servizio rappresentano per Alfa non solo un impegno operativo, ma anche un principio cardine nella definizione delle strategie aziendali. Nel corso del 2024, l'attenzione verso i cittadini è stata rafforzata da numerose azioni concrete, con l'obiettivo di **garantire un servizio sempre più efficiente, trasparente e inclusivo**.

In particolare, il 2024 ha segnato un importante passo avanti sul fronte del Servizio Clienti, con un miglioramento significativo degli indicatori ARERA MC1 e MC2, relativi alla gestione dei contratti e delle richieste dell'utenza: Alfa è passata dalla categoria B e C alla categoria A per entrambi gli indicatori.

L'indicatore MC1, che misura la percentuale di pratiche commerciali eseguite entro i tempi stabiliti da ARERA, ha raggiunto il 98,915%, mostrando un notevole incremento rispetto al 78,951% del 2023. Questo dato testimonia una **maggiore rapidità ed efficienza nelle operazioni legate ai contratti degli utenti**. Parallelamente, l'indicatore

MC2, che valuta la tempestività nella gestione delle richieste scritte degli utenti, si è attestato al 97,827%, anch'esso in netto miglioramento rispetto al 92,067% registrato nel 2023. Tale risultato evidenzia **l'efficacia delle nuove modalità operative introdotte, che hanno reso la comunicazione tra Alfa e gli utenti più tempestiva e soddisfacente**.

Indicatore ARERA MC	
MC1	98,9%
CLASSE	A
MC2	97,8%
CLASSE	A

Questi progressi sono frutto del recupero delle inefficienze accumulate nel 2022, legate al complesso passaggio ai nuovi sistemi IT e all'aggiornamento tariffario. Alfa ha potenziato il personale dedicato alla gestione delle pratiche e introdotto nuovi strumenti digitali per la presa in carico e il monitoraggio delle richieste. Inoltre, è attualmente in fase di sviluppo un'applicazione dedicata agli utenti, che migliorerà ulteriormente l'accessibilità e la gestione delle utenze da dispositivi

mobili, rafforzando l'interazione digitale e la soddisfazione complessiva degli utenti.

Accanto all'efficienza del servizio e alla tempestività di risposta alle esigenze degli utenti, **l'inclusività costituisce un'ulteriore importante linea guida del servizio offerto da Alfa.** Nel 2024 sono state intensificate le visite dirette agli utenti nei Comuni più remoti, in particolare laddove vivono persone anziane o con disabilità. Tali interventi sono previsti dalla **Carta del Servizio**, che rappresenta lo strumento attraverso cui Alfa formalizza il proprio impegno verso un servizio equo e accessibile. Resta attiva la possibilità di aprire **"Punti Acqua"** temporanei nei Comuni che ne fanno richiesta, al fine di favorire il contatto diretto con la cittadinanza.

Sono inoltre previste condizioni più flessibili per l'utenza in difficoltà, come rateizzazioni estese oltre i limiti minimi ARERA, e l'accesso gratuito al Fondo Perdite Occulte per chi sceglie la bolletta in formato digitale.

La capacità di Alfa di rispondere alle esigenze dell'utenza è confermata anche dai risultati dell'indagine di *customer satisfaction* condotta nel 2024, che ha evidenziato significativi miglioramenti rispetto agli anni precedenti. Dal 2021 Alfa, a seguito dell'ottenimento della certificazione **ISO 9001:2015**, ha condotto annualmente analisi volte a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, individuare aree di miglioramento e monitorare l'efficacia delle nuove iniziative introdotte, attraverso la distribuzione di questionari sia in formato digitale che cartaceo e coinvolgendo un campione rappresentativo della popolazione servita.

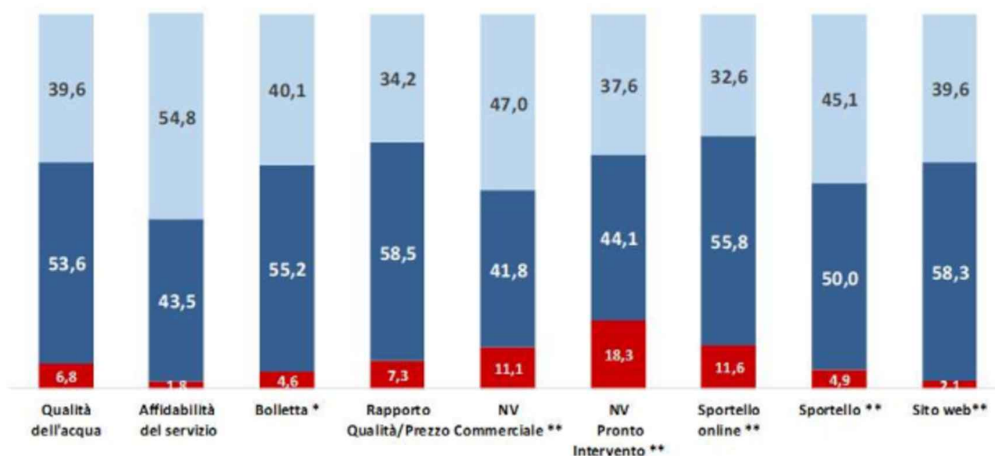
Secondo i risultati dell'analisi di *customer satisfaction* presentata nel 2024, Alfa ha registrato un livello di soddisfazione generale elevato tra i propri utenti, con una percentuale di gradimento superiore al 90%. Gli utenti hanno evidenziato la tempestività delle risposte, l'efficacia delle soluzioni proposte e la cortesia del personale. La riqualificazione dei servizi e l'introduzione di nuove

tecnologie hanno migliorato l'esperienza degli utenti, favorendo maggiore interazione e accessibilità. Rispetto agli anni precedenti, si è registrato un aumento significativo della soddisfazione degli utenti, indicando che le strategie adottate

da Alfa hanno avuto un impatto sulla qualità del servizio e sulla percezione della società presso la cittadinanza.

% SODDISFATTI (VOTO 6-10)	93,2	98,2	95,4	92,7	88,9	81,7	88,4	95,1	97,9
VOTO MEDIO	7,2	7,6	7,2	7,1	7,3	6,9	6,8	7,3	7,4

■ Insoddisfatti (voto da 1 a 5) ■ Abbastanza soddisfatti (voto da 6 a 7) ■ Molto soddisfatti (voto da 8 a 10)





6.2 Collaborazione con gli enti locali e la cittadinanza

Il supporto alla cittadinanza non si limita per Alfa al servizio agli utenti. **Alfa, infatti, è una società profondamente radicata nel territorio**, partecipata dai Comuni e fondata su un modello di governance che valorizza in maniera significativa la rappresentanza locale e il dialogo diretto con le amministrazioni comunali. Nel corso del 2024 si è intensificata e consolidata la gestione partecipata già avviata negli anni precedenti, **rafforzando ulteriormente i rapporti con i sindaci e con le comunità locali**. In un territorio estremamente variegato come quello della provincia di Varese – che spazia dal sud altamente industrializzato e urbanizzato fino al nord montano, ricco di tradizioni e “di frontiera” – il confronto costante con le amministrazioni locali ha permesso ad Alfa di rispondere con precisione e sensibilità a esigenze specifiche e diversificate, proponendo soluzioni mirate e calibrate sulla realtà di ciascun Comune.

La scelta di una governance pubblica ha consentito ad Alfa di operare con una **visione orientata al**

benessere collettivo, senza finalità di lucro. Gli utili generati dall'attività aziendale non vengono distribuiti, bensì reinvestiti sul territorio stesso, con interventi mirati a rispondere efficacemente alle priorità ambientali e sociali emergenti. Questo approccio strategico permette ad Alfa di garantire una qualità del servizio equa e capillare, estendendo attenzione e risorse anche ai Comuni più piccoli, dove spesso le esigenze locali hanno una valenza simbolica molto forte, contribuendo concretamente alla coesione sociale e alla qualità della vita delle comunità.

Nel corso del 2024 si è rafforzata la collaborazione tecnica con i Comuni, attraverso un impegno concreto nel supporto alla compilazione dei documenti necessari per il rispetto del principio di invarianza idraulica. Tale principio garantisce che nuove costruzioni o modifiche urbanistiche non compromettano il delicato equilibrio idrico dei territori, un aspetto cruciale soprattutto per le realtà locali più piccole, che spesso dispongono di risorse e personale tecnico limitati.

Questo sostegno operativo, offerto gratuitamente, ha permesso ai Comuni di adempiere con più facilità ai loro obblighi normativi, consolidando così il ruolo di Alfa come promotore attivo di uno sviluppo sostenibile, capace di integrare efficacemente tutela ambientale e collaborazione istituzionale.

Parallelamente, **Alfa ha intrapreso un percorso di collaborazione virtuosa con le cooperative sociali di tipo B**, dedicate all'inserimento lavorativo di persone con disabilità o in situazioni di fragilità socio-economica. Dopo una prima fase di conoscenza e dialogo, sono stati assegnati alcuni appalti per attività di manutenzione e cura degli spazi, con l'obiettivo di creare un modello positivo e inclusivo, che favorisca concretamente l'autonomia personale, l'inclusione lavorativa e il coinvolgimento attivo nella vita economica e sociale del territorio delle fasce più deboli.

Anche sul fronte culturale ed educativo, **Alfa ha continuato a promuovere una cultura della**

partecipazione attiva e consapevole.

Nel 2024 sono stati ampliati e rafforzati i progetti didattici destinati agli studenti di ogni ordine e grado, mettendo al centro temi cruciali come il valore dell'acqua pubblica, la sostenibilità ambientale e l'importanza della riduzione dei rifiuti. Le visite guidate ai prestigiosi siti UNESCO della provincia – aperte non solo ai cittadini, ma anche ai dipendenti dell'azienda – hanno ulteriormente rafforzato il senso di appartenenza al territorio e il rispetto per il patrimonio comune.

In un contesto in cui la fiducia nelle istituzioni pubbliche spesso vacilla, Alfa rappresenta quotidianamente un esempio concreto di servizio pubblico efficiente, trasparente e vicino ai cittadini, con l'obiettivo di costruire relazioni solide e durature basate sull'ascolto, la responsabilità e il rispetto reciproco.



A di AMORE PER IL TERRITORIO

Alfa è impegnata nella sensibilizzazione e nella valorizzazione del territorio, con particolare attenzione alla gestione sostenibile delle risorse idriche e alla tutela ambientale. *Grazie alla sua testata giornalistica online Alfa Notizie, il Gestore idrico si concentra su temi di grande attualità*, quali il cambiamento climatico, il riscaldamento globale e la sostenibilità. *L'azienda promuove anche una forte presenza sui social media* per sensibilizzare il pubblico e interagire con la comunità, utilizzando piattaforme come YouTube, Instagram e LinkedIn.

Alfa ha inoltre sviluppato numerosi progetti educativi nelle scuole, coinvolgendo studenti di tutte le età in attività che vanno dal gioco (per i più piccoli) ai laboratori pratici e esperienziali (per i ragazzi delle scuole superiori). *L'obiettivo è quello di educare le nuove generazioni all'importanza della sostenibilità e alla gestione responsabile delle risorse idriche.*

Alfa è anche attivamente coinvolta nella valorizzazione delle bellezze naturali della provincia di Varese. Ha, ad esempio, avviato il progetto alBIOrelle, per la tutela della biodiversità acquatica, e ha realizzato iniziative di riforestazione nel Parco Regionale Campo dei Fiori, piantumando oltre 3.000 alberi autoctoni. Alfa, ancora, collabora con le università del territorio per promuovere la sostenibilità e organizza programmi di sensibilizzazione e visite guidate per aumentare la consapevolezza ambientale.

Alfa si impegna attivamente per proteggere l'ambiente, promuovere pratiche sostenibili e formare cittadini responsabili attraverso educazione, sensibilizzazione e progetti concreti.

7.1 Alfa Notizie, la testata giornalistica dedicata al mondo dell'acqua

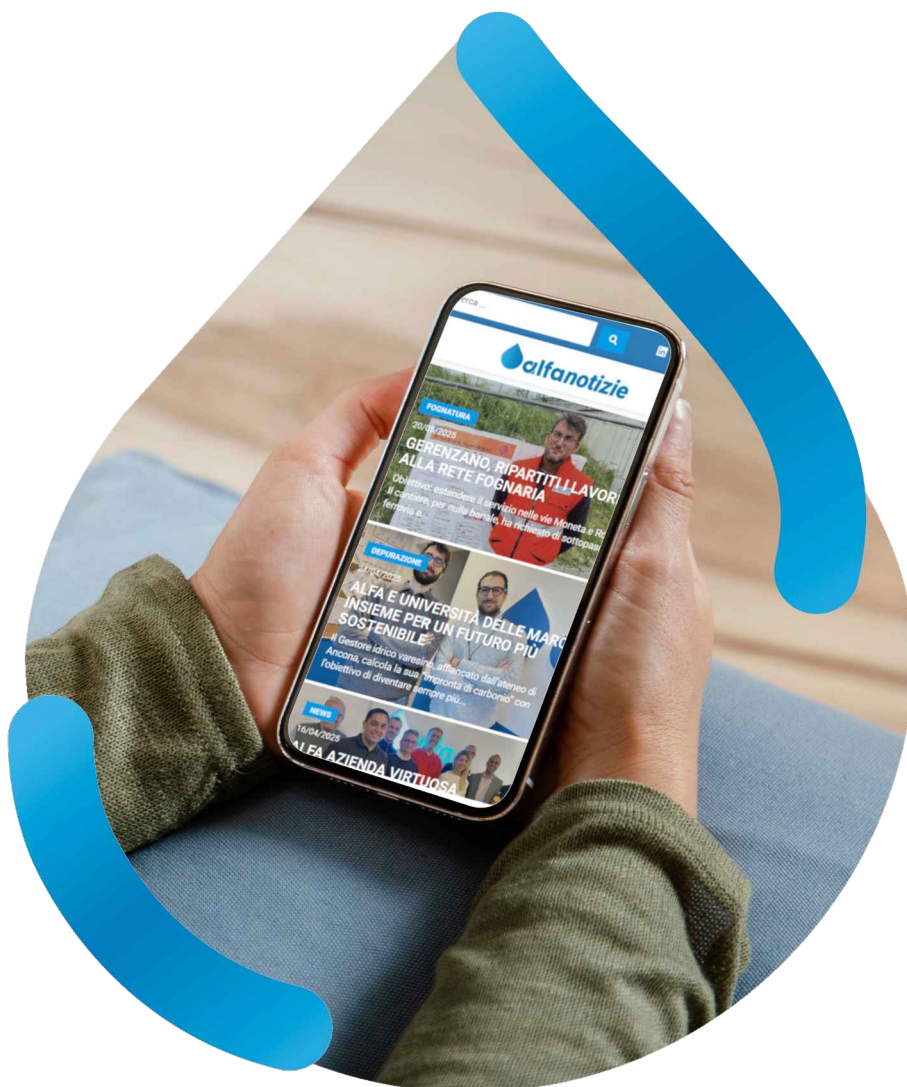
Alfa Notizie rappresenta una **testata giornalistica online** interamente dedicata al settore idrico e alle tematiche ambientali, con l'obiettivo principale di informare, sensibilizzare ed educare il pubblico riguardo le questioni legate alla gestione sostenibile dell'acqua. La testata costituisce un importante **canale di comunicazione** che

consente di raggiungere un vasto pubblico, offrendo articoli, approfondimenti, reportage e aggiornamenti puntuali sui temi della tutela delle **risorse idriche**, del **cambiamento climatico**, della gestione degli **impianti di depurazione** e delle **reti fognarie**, nonché delle iniziative di **sostenibilità ambientale**.



Attraverso contenuti accurati e autorevoli, Alfa Notizie intende diffondere una **cultura responsabile sull'uso dell'acqua**, promuovendo comportamenti virtuosi e sensibilizzando la comunità locale e il pubblico più ampio sull'importanza cruciale di questa risorsa. La testata, inoltre, valorizza progetti educativi e campagne informative mirate a rafforzare la **consapevolezza ambientale**, coinvolgendo attivamente scuole, enti locali e associazioni territoriali. Grazie a questa attività informativa, si contribuisce concretamente alla diffusione di una **visione sostenibile** che vede nell'acqua un bene prezioso da tutelare e preservare per le future

generazioni, favorendo al contempo un dialogo aperto e costruttivo su tematiche ambientali di rilievo nazionale e globale.



7.2 Alfa sui Social

Alfa mantiene una presenza attiva su diverse piattaforme social, utilizzate per informare, educare e coinvolgere la comunità sulle tematiche legate all'acqua e alla

sostenibilità ambientale. Di seguito, una panoramica dei principali canali, dei loro follower e dei contenuti condivisi:

YouTube: "Alfa Varese - l'acqua della provincia di Varese"



Sul **canale YouTube "Alfa Varese"** - l'acqua della provincia di Varese" viene

data visibilità ai contenuti video pubblicati sul sito www.alfanotizie.it, permettendone una rapida e comoda fruizione e una maggiore divulgazione.

Instagram: "alfavarese"

Il profilo Instagram "alfavarese" conta più di 3.000 follower. Su questa piattaforma, Alfa condivide immagini, video e aggiornamenti relativi alle proprie iniziative e progetti. I contenuti spaziano dalla partecipazione a eventi locali, come la Fiera di Varese dedicata all'acqua, a progetti educativi nelle scuole, come **"Alfa @school"** (che coinvolge studenti in attività legate al digital marketing e alla sostenibilità ambientale). Ma non solo: sono numerose le collaborazioni con esperti e influencer locali. Obiettivo:

sensibilizzare attraverso contenuti visivi accattivanti e informativi, promuovendo il rispetto dell'ambiente e l'uso consapevole delle risorse idriche.



LinkedIn: "Alfa Varese | Acquedotto | Fognatura | Depurazione"

La pagina LinkedIn "Alfa Varese | Acquedotto | Fognatura | Depurazione" conta 6.567 follower. Su questa piattaforma, Alfa condivide contenuti professionali riguardanti la gestione del servizio idrico integrato. I post includono aggiornamenti su progetti infrastrutturali, innovazioni tecnologiche nel settore idrico, opportunità di carriera e collaborazioni con altre realtà. Questo canale è utilizzato per interagire con professionisti del settore, enti pubblici e stakeholder, promuovendo la trasparenza e la condivisione di conoscenze nell'ambito della gestione sostenibile delle risorse idriche.

Attraverso queste piattaforme social, Alfa si impegna a costruire una comunicazione efficace e diretta con la comunità, aumentando la consapevolezza sull'importanza dell'acqua e incentivando comportamenti responsabili per la sua tutela.



Panoramica

Gestiamo il Servizio Idrico Integrato di 144 comuni della Provincia di Varese 🌊💧

▶ In particolare, ci occupiamo di tutto il ciclo dell'acqua: a partire dall'approvvigionamento e dalla distribuzione, fino al rubinetto di casa. Ma anche della fognatura e della depurazione delle acque reflue, che vengono poi restituite ai corsi d'acqua e all'ambiente

▶ Il nostro obiettivo è quello di proteggere e di diffondere il valore dell'acqua, attraverso una gestione efficiente e sostenibile, mettendo sempre al centro le esigenze dei cittadini e del territorio

7.3 Progetti educativi nelle scuole

Progetti Educativi nelle Scuole

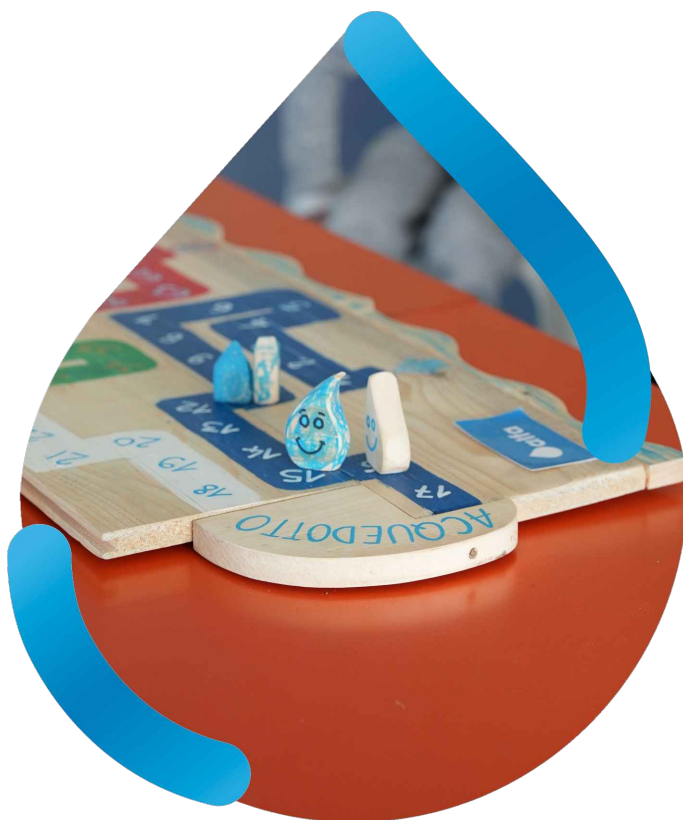
La sostenibilità e la sensibilizzazione ambientale sono da sempre valori centrali nella missione aziendale di Alfa. Consapevole dell'importanza cruciale dell'educazione e della formazione delle nuove generazioni, nel corso

dell'ultimo anno Alfa ha sviluppato una serie articolata di **progetti educativi** destinati agli studenti di ogni ordine e grado, pensati per coinvolgere attivamente i ragazzi, stimolando la loro curiosità, creatività e consapevolezza ambientale.

Scuole dell'Infanzia e Prime Classi Primarie

I progetti dedicati ai più piccoli mirano a introdurre il tema della sostenibilità attraverso il gioco, il racconto e la creatività, favorendo fin dai primi anni la nascita di comportamenti virtuosi e responsabili.

Tra questi, **"Storie d'acqua"** ha rappresentato un'esperienza coinvolgente che, grazie al teatro animato, al fascino della narrazione *Kamishibai* e al gioco interattivo del labirinto del ciclo idrico integrato, ha avvicinato i bambini alla conoscenza del ciclo dell'acqua e alle buone



pratiche ambientali in modo divertente e accessibile. Allo stesso modo, **"Il cacciatore di nuvole"** è stata un'avventura creativa che ha permesso ai bambini di esplorare l'importanza dell'acqua attraverso la storia di *Allets*, un simpatico alieno alle prese con il problema della siccità sul suo pianeta. Attraverso

attività artistiche e narrazioni coinvolgenti, i bambini hanno imparato come proteggere e conservare l'acqua, minimizzando gli sprechi.

Scuole Primaria e Secondaria di Primo Grado

Per i ragazzi più grandi, l'approccio educativo diventa ancora più pratico e coinvolgente, favorendo il loro sviluppo consapevole attraverso laboratori e attività esperienziali.

I "Laboratori di didattica attiva alla scoperta dell'acqua" hanno permesso agli studenti di comprendere in maniera tangibile l'importanza della risorsa idrica e come un uso sostenibile possa salvaguardare l'ambiente. Il laboratorio "Per fare l'albero ci vuole l'acqua", ispirato al metodo Montessori, unisce manualità, riciclo creativo e apprendimento attraverso il gioco: gli studenti



hanno realizzato oggetti in legno riciclato e hanno partecipato a un originale gioco dell'oca che insegna loro il ciclo virtuoso dell'acqua e le buone pratiche quotidiane. "Previsioni meteo? Una cosa... da ragazzi!" invece si è svolto presso il Centro Geofisico Prealpino di Varese, dove gli studenti, accompagnati da un esperto meteorologo, hanno scoperto da vicino gli strumenti utilizzati per monitorare l'ambiente e

apprendere come si effettuano le previsioni meteorologiche. Il workshop "Le buone pratiche legate all'acqua", infine, ha contribuito a sensibilizzare gli studenti sull'importanza della gestione sostenibile delle risorse idriche, incoraggiandoli a misurare e ridurre concretamente l'impronta idrica del loro istituto scolastico.

Scuole Primaria e Secondaria di Primo Grado

Le attività proposte agli studenti delle scuole superiori hanno assunto un approccio maggiormente legato all'orientamento lavorativo e alla formazione tecnico-professionale, con un forte accento sulla sostenibilità. In particolare, le "Visite nei depuratori" hanno permesso agli studenti di approfondire le tecnologie e le strategie adottate nella gestione responsabile delle risorse idriche, grazie alle visite guidate condotte da esperti presso gli impianti di Gavirate e Caronno Pertusella.

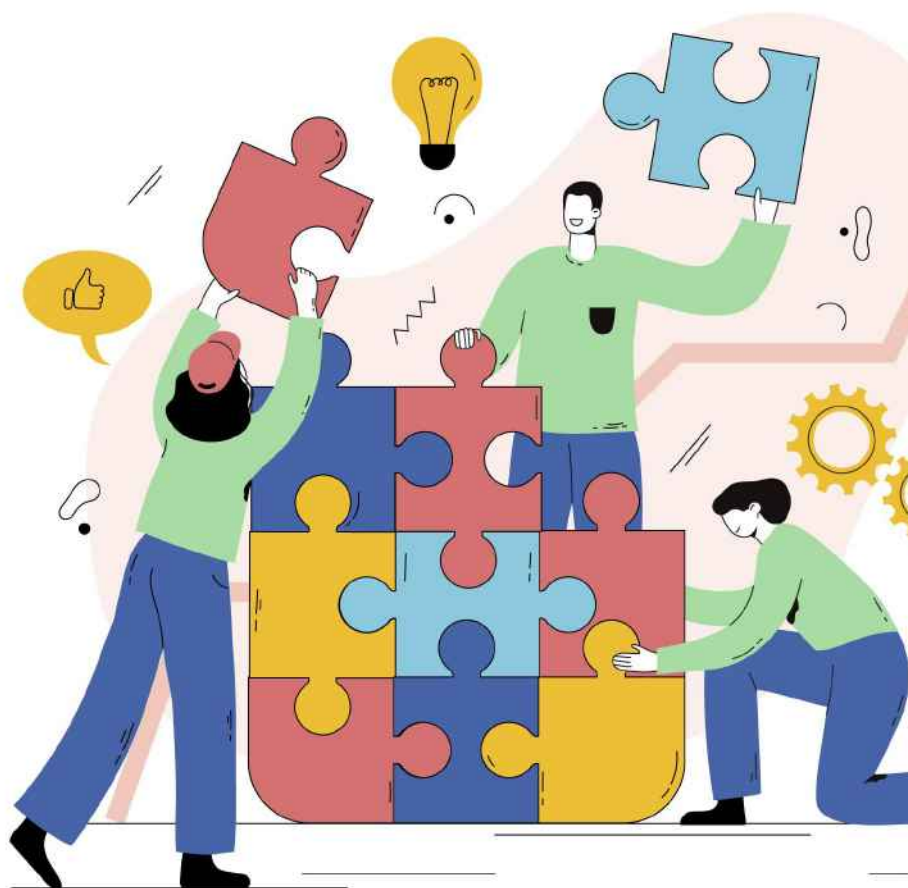


Attività di Avvicinamento al Mondo del Lavoro

Alfa ha inoltre promosso attività di orientamento professionale trasversale, mirate a preparare gli studenti delle scuole superiori al mondo del lavoro con incontri specifici su temi quali la preparazione del curriculum vitae, simulazioni di colloqui di lavoro, l'utilizzo efficace del profilo LinkedIn, riflessioni sulle possibilità post-diploma e lo sviluppo del personal branding. Inoltre, l'azienda ha realizzato presentazioni plenarie della propria realtà aziendale, con testimonianze dirette dei dipendenti, creando momenti di scambio e confronto con i giovani.

Questi progetti, fortemente integrati con il territorio e le scuole locali, testimoniano il costante impegno di Alfa nella formazione di cittadini

consapevoli e pronti ad affrontare le sfide future legate alla sostenibilità e alla tutela ambientale.



7.4 Attività di valorizzazione delle bellezze della provincia di Varese

Alfa è attivamente coinvolta nella **tutela e valorizzazione delle risorse naturali locali** attraverso numerose

Tutela della biodiversità

Nell'ambito della tutela della biodiversità, Alfa ha avviato il progetto **alBIOrelle** in collaborazione con **Gruppo CAP**, il **Politecnico di Milano** e l'**Istituto di Ricerca Spallanzani**, finalizzato al ripopolamento della specie ittica autoctona delle alborelle. Presso gli impianti di depurazione di **Sant'Antonino** e **Canegrate** sono state create vasche di allevamento che utilizzano acque altamente depurate. Inoltre, in collaborazione con la

iniziative mirate e collaborazioni con enti, scuole e università del territorio.

Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquee (FIPSAS), Alfa ha rilasciato

oltre 470.000 avannotti nei corsi d'acqua locali, contribuendo concretamente al ripopolamento ittico e alla biodiversità acquatica.



Riforestazione e patrimonio forestale

Sul fronte della riforestazione e tutela del patrimonio forestale, Alfa è coinvolta attivamente nel progetto di riforestazione del Parco



Regionale Campo dei Fiori, realizzato in collaborazione con Rete Clima e diverse aziende locali. Sono stati piantati oltre 3.000 alberi autoctoni per il recupero delle aree colpite da incendi e tempeste. Un ulteriore progetto significativo, denominato "Per fare l'albero ci vuole l'acqua", ha promosso la sensibilizzazione sulla gestione sostenibile delle risorse idriche per il benessere degli alberi e dell'ecosistema locale.

Collaborazioni educative e accademiche

Alfa intrattiene collaborazioni educative e accademiche importanti con università e istituti scolastici. Tra queste, la partnership con l'Università Carlo Cattaneo - LIUC, finalizzata a promuovere pratiche sostenibili e innovative nel settore idrico. Inoltre, con l'Università degli Studi dell'Insubria, Alfa sostiene il progetto "Università Sostenibile" per una gestione responsabile delle risorse idriche e il progetto "CdForNature",

dedicato alla conservazione della biodiversità e delle sorgenti nel Parco dei Fiori.



Programmi di sensibilizzazione e visite guidate



Alfa svolge regolarmente e programmi di sensibilizzazione e visite guidate presso i propri impianti e siti

ambientali, coinvolgendo scuole, associazioni e cittadini, allo scopo di rafforzare nella comunità locale la consapevolezza sulla sostenibilità ambientale e sull'importanza delle

risorse idriche. Tra queste attività, gli studenti del Liceo Curie di Tradate, nell'ambito del loro progetto di monitoraggio civico, hanno avuto l'opportunità di visitare gli impianti di depurazione, approfondendo direttamente le tematiche legate alla gestione sostenibile delle acque reflue e dell'ambiente.

Attraverso queste attività integrate e partecipative, Alfa contribuisce concretamente alla tutela dell'ambiente e alla valorizzazione delle bellezze naturali della provincia di Varese.

Alfa S.r.l. Società a responsabilità limitata

Via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

Tel.: +39 0331 226.766 | Fax: +39 0331 226.707

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

www.alfavarese.it | www. alfanotizie.it

in Alfa Varese | Alfa Notizie





