

The background of the entire page is a high-angle, panoramic photograph of a mountainous region. In the foreground, a large, deep blue lake is visible, with a small peninsula or island in the middle. The surrounding mountains are rugged, with some peaks covered in snow or light-colored rock. The sky is filled with soft, white and grey clouds, suggesting a bright but slightly overcast day. The overall color palette is dominated by blues, greens, and greys.

COMO ACQUA

IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA PROVINCIA DI COMO

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

COMO ACQUA

Bilancio di Sostenibilità 2025



INDICE

- 4 Lettera ai portatori d'interesse
- 6 Como Acqua in numeri

1 PROFILO DI COMO ACQUA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

- 9 1.1 Identità, missione e perimetro operativo
- 13 1.2 Modello di business e catena del valore
- 16 1.3 Contesto regolatorio e di settore
- 18 1.4 Integrazione trasversale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (OSS)
- 20 1.5 Contesto di Sostenibilità: l'evoluzione del contesto e della rendicontazione ESG di Como Acqua
- 21 1.6 Como Acqua, la performance economica e i principali investimenti



2 LA GOVERNANCE DI COMO ACQUA

- 26 2.1 Sistema di governance e responsabilità
- 27 2.2 Etica, integrità e compliance
- 30 2.3 Coinvolgimento delle parti interessate: mappatura e modalità di coinvolgimento
- 32 2.4 Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG



3 UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORIO

- 40 3.1 Qualità del servizio, salute e sicurezza degli utenti
- 44 3.2 Relazioni con le comunità locali





4 AMBIENTE E GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA

- 52** 4.1 Risorsa idrica e qualità dell'acqua
- 55** 4.2 Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi
- 62** 4.3 Rifiuti ed economia circolare
- 66** 4.4 Energia e cambiamenti climatici

5 LE PERSONE DI COMO ACQUA E LA DIMENSIONE SOCIALE DELLA CATENA DEL VALORE

- 76** 5.1 Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione
- 86** 5.2 Fornitori e appaltatori: diritti umani, salute e sicurezza nella catena del valore



- 88** Nota metodologica
- 90** I principi di rendicontazione
- 92** GRI Content Index

LETTERA AI PORTATORI DI INTERESSE



Pregiatissimi,

con grande piacere presentiamo il Bilancio di Sostenibilità 2025 di Como Acqua, un documento che testimonia l'evoluzione del nostro impegno verso una gestione ancor più responsabile e trasparente, orientata alla creazione di valore condiviso. Questa edizione segna una fase di maturazione del percorso intrapreso nel 2021, con la pubblicazione del primo report dedicato alla sostenibilità, e conferma la volontà di rendere tale approccio un elemento strategico stabile nelle nostre scelte aziendali.

Il 2025 assume un valore di particolare importanza per Como Acqua. Nel corso dell'anno, abbiamo infatti rafforzato il nostro sistema di rendicontazione, ampliando la qualità e la profondità delle informazioni fornite, adottando metodologie di analisi sempre più in linea con gli standard europei emergenti. Tale percorso si sviluppa in un contesto complesso, in cui gli effetti del cambiamento climatico si manifestano con intensità crescente attraverso periodi prolungati di siccità alternati a episodi meteorologici estremi. Per un gestore del Servizio Idrico Integrato come Como Acqua, questo implica un riesame delle priorità operative, degli investimenti e

dei modelli di governance.

Di fronte a queste sfide, abbiamo scelto di abbracciare una visione di lungo periodo fondata su resilienza, adattamento e pianificazione preventiva. Le nostre strategie si stanno orientando verso interventi strutturali capaci di garantire continuità del servizio, qualità dell'acqua e tutela della risorsa idrica in tutte le sue forme. Ciò significa programmare investimenti sempre più mirati, adottare tecnologie avanzate, rafforzare il monitoraggio dei sistemi e rendere maggiormente efficiente la gestione dei processi.

In parallelo, continuiamo a valorizzare la dimensione economica e sociale della sostenibilità, consapevoli del ruolo essenziale che il Servizio Idrico Integrato svolge per la qualità della vita dei cittadini, per le attività produttive e per l'equilibrio dei territori. Nel corso del 2025, abbiamo proseguito il rafforzamento dei modelli organizzativi, investendo nelle competenze professionali e promuovendo forme di coinvolgimento interno orientate all'innovazione e alla partecipazione attiva.

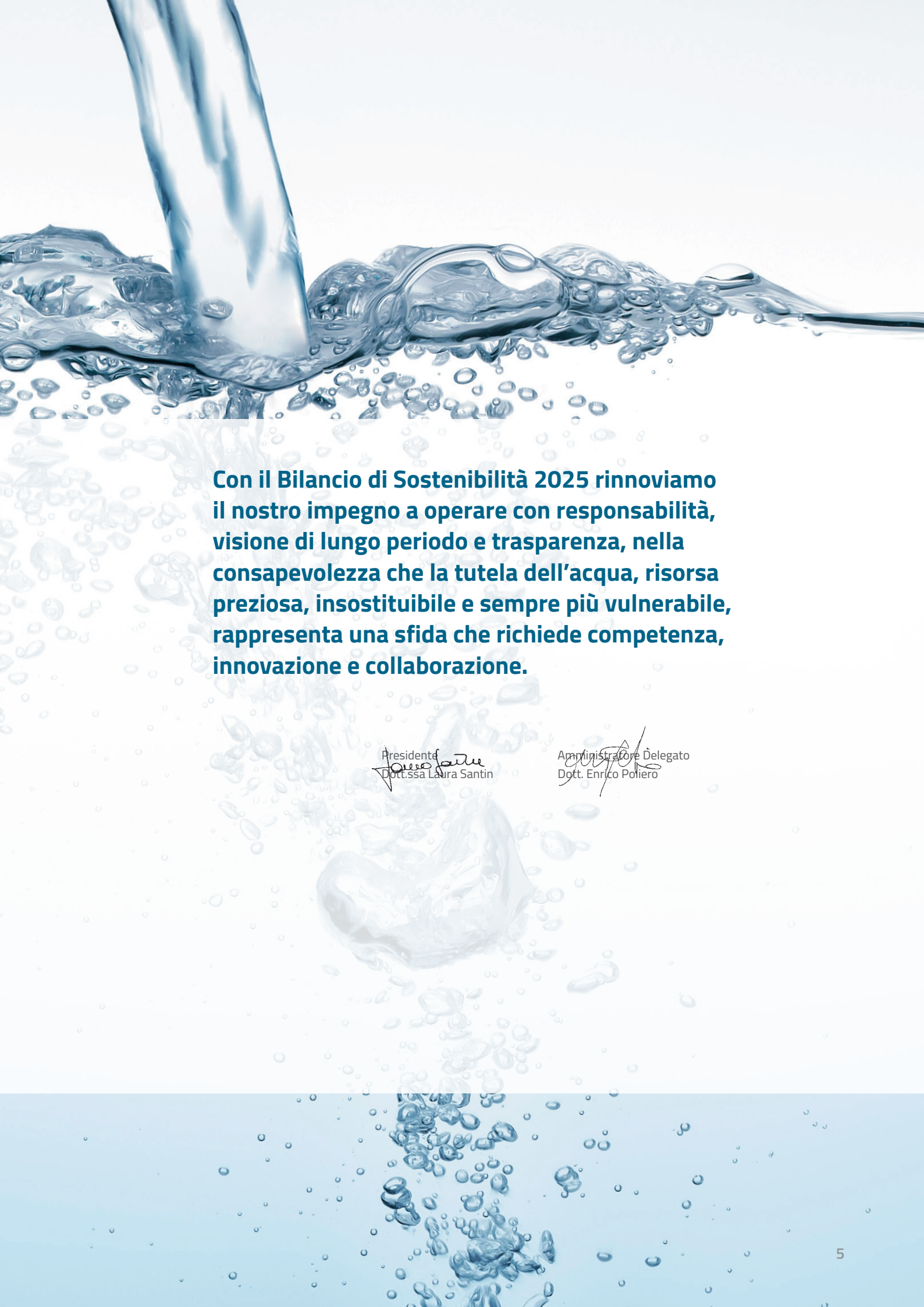
L'innovazione tecnologica resta una delle leve più rilevanti del nostro impegno: durante l'anno abbiamo ampliato l'utilizzo di sistemi digitali per il controllo da

remoto delle infrastrutture, il monitoraggio delle perdite, la gestione predittiva dei consumi e l'ottimizzazione dei processi depurativi. Questi strumenti supportano una gestione più efficiente e sostenibile, permettendo di ridurre gli impatti ambientali e offrire ai cittadini servizi sempre più affidabili, tempestivi e vicini alle loro esigenze.

Il percorso di Como Acqua si fonda sull'idea che ogni scelta gestionale debba generare valore per l'ambiente, per la comunità e per tutti i portatori di interesse coinvolti dalle nostre attività. Per questo, anche nel 2025 abbiamo mantenuto un dialogo costante e aperto con i nostri portatori di interesse, considerando il confronto come parte integrante dei processi decisionali e rafforzando la nostra capacità di rispondere alle aspettative collettive.

Con il Bilancio di Sostenibilità 2025 rinnoviamo il nostro impegno a operare con responsabilità, visione di lungo periodo e trasparenza, nella consapevolezza che la tutela dell'acqua, risorsa preziosa, insostituibile e sempre più vulnerabile, rappresenta una sfida che richiede competenza, innovazione e collaborazione.

Grazie per la fiducia e la condivisione di questo percorso.

A dynamic background image showing a stream of water falling from the top left, creating a large splash and numerous bubbles that spread across the frame. The water is clear and blue, set against a light, almost white background.

Con il Bilancio di Sostenibilità 2025 rinnoviamo il nostro impegno a operare con responsabilità, visione di lungo periodo e trasparenza, nella consapevolezza che la tutela dell'acqua, risorsa preziosa, insostituibile e sempre più vulnerabile, rappresenta una sfida che richiede competenza, innovazione e collaborazione.

Presidenta

Dot.ssa Laura Santin

Amministratore Delegato

Dott. Enrico Poliero

Como Acqua in numeri

COMO ACQUA: CHI SIAMO



+570.000

ABITANTI SERVITI

146

COMUNI GESTITI
NELLA PROVINCIA DI COMO

€ >85 Mln

DI VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO



€49 Mln

DI INVESTIMENTI

I PRELIEVI IDRICI E LA QUALITÀ DELL'ACQUA



141

COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI
ACQUEDOTTO

316 POZZI
519 SORGENTI

138

POTABILIZZATORI

2.777

KM DI RETE FOGNARIA

UN'ATTENZIONE COSTANTE ALL'AMBIENTE



144

COMUNI SERVITI
DAL SERVIZIO DI
FOGNATURA E
DAL SERVIZIO DI
DEPURAZIONE



36
19

IMPIANTI DI
DEPURAZIONE

IMPIANTI DI TIPO
"TRATTAMENTI
APPROPRIATI
EX. D.LGS. 152/2006"



33.385

TONNELLATE DI RIFIUTI
NON PERICOLOSI



152,90 kg

DI CO₂, EVITATA GRAZIE
ALLA PARTECIPAZIONE
AL PROGRAMMA
RiVending



LE NOSTRE PERSONE

 **317**

DIPENDENTI,
+3,3% RISPETTO AL 2024

 **100%**

DI IMPIEGATI
A TEMPO INDETERMINATO

 **19,35** Ore

DI FORMAZIONE MEDIE
ANNUE PER DIPENDENTE

 **0**

INFORTUNI GRAVI

VALORE PER I CLIENTI, IL TERRITORIO E LA COMUNITÀ



SERVIZIO DI ASSISTENZA AI
CLIENTI CON SPORTELLI, CALL
CENTER, E SPORTELLO
TELEMATICO



ORGANIZZAZIONE
DI CONVEGNI E
PARTECIPAZIONE DI COMO ACQUA
A STRAWOMAN



ATTIVITÀ COSTANTE DI
FORMAZIONE EDUCATIVA
PRESSO LE SCUOLE E CON
VISITE AI NOSTRI IMPIANTI



MEMBRO DELLA RETE
WATER ALLIANCE
ACQUE DI LOMBARDIA



1 PROFILO DI COMO ACQUA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

- 9 1.1 Identità, missione e perimetro operativo
- 13 1.2 Modello di business e catena del valore
- 16 1.3 Contesto regolatorio e di settore
- 18 1.4 Integrazione trasversale degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (OSS)
- 20 1.5 Contesto di Sostenibilità: l'evoluzione del contesto e della rendicontazione ESG di Como Acqua
- 21 1.6 Como Acqua, la performance economica e i principali investimenti

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

9 IMPRESE,
INNOVAZIONE
E INFRASTRUTTURE



1.1 IDENTITÀ, MISSIONE E PERIMETRO OPERATIVO

Como Acqua S.r.l. (di seguito anche come Como Acqua o Azienda) è una realtà pubblica incaricata della gestione del Servizio Idrico Integrato nella Provincia di Como che opera secondo il modello dell'in-house providing. Questo modello prevede che la Pubblica Amministrazione non affidi il servizio a un soggetto esterno, ma a un'Azienda formalmente distinta che rimane sotto il controllo diretto dell'ente pubblico. L'affidamento a Como Acqua da parte della Provincia e di 49 Comuni del territorio risale al 2014 e, da allora, il perimetro gestionale dell'Azienda si è ampliato progressivamente.

Como Acqua ha per oggetto esclusivo, in conformità alla legislazione vigente, la gestione e l'erogazione del Servizio Idrico Integrato sull'intera filiera idrica, che comprende i servizi di acquedotto, depurazione e fognatura, nonché l'attività di gestione amministrativa e finanziaria delle reti, impianti e

altre dotazioni patrimoniali strumentali all'esercizio dei servizi pubblici.

Con le proprie attività, l'Azienda si propone di garantire l'ottimizzazione delle risorse idriche e dei corpi idrici recettori e di promuovere un servizio efficiente e continuativo, rispettando i limiti imposti dalla normativa ambientale vigente relativi alla tutela ambientale e alla qualità dell'acqua prelevata e scaricata. Come gestore unico del servizio idrico nel territorio provinciale, Como Acqua incentiva inoltre l'implementazione di sistemi di risparmio idrico e promuove un'attenzione costante al miglioramento della qualità delle acque, progettando e costruendo nuove opere e realizzando interventi di revamping e riabilitazione di reti e impianti esistenti, nella consapevolezza dell'importanza della risorsa idrica come bene pubblico, da preservare per le future generazioni.

APRILE 2014

La provincia di Como e 49 dei suoi Comuni costituiscono la Società Como Acqua S.r.l.

GENNAIO 2021

Como Acqua subentra nella gestione del servizio di depurazione e collettamento svolto in precedenza da Comodepur

GENNAIO 2022

Accordo interambito per il servizio di depurazione comuni gestiti da Aqua Seprio e Lura Ambiente

GENNAIO 2023

Passaggio delle gestioni, per il segmento acquedotto in capo a LeReti S.p.A. e, quello di acquedotto e fognatura da Lura Ambiente S.p.A.

DICEMBRE 2025

Como Acqua firma l'atto di fusione per incorporazione di Acqua Seprio S.r.l., con effetto dal 1 gennaio 2026 per la gestione dell'acquedotto dei comuni di Carbonate, Locate Varesino e Mozzate.

2014

2019

2021

2022

2023

2024

2025

GENNAIO 2019

Grazie a una successiva operazione straordinaria di fusione, Como Acqua incorpora dodici società operative territoriali (c.d. "SOT")

GENNAIO 2022

Como Acqua formalizza il suo passaggio gestionale nel servizio di acquedotto e fognatura dei comuni di Livo e Griante che erano ancora gestiti "in economia"

1 MAGGIO 2022

BrianzAcque trasferisce a Como Acqua il servizio di acquedotto reso nel comune di Cabiате

GENNAIO 2024

Como Acqua riceve il trasferimento del ramo d'azienda precedentemente in affitto a Lura Ambiente S.p.A. Inoltre, Como Acqua riceve in affitto la concessione di un ramo d'azienda della Lario Reti Holding.

EVOLUZIONE DEL PERIMETRO SOCIETARIO E GESTIONALE DI COMO ACQUA

A partire dal 2019, il progressivo ampliamento del perimetro gestionale di Como Acqua si è concretizzato attraverso una serie di operazioni societarie e trasferimenti di attività che hanno contribuito al consolidamento di una gestione unitaria del Servizio Idrico Integrato sul territorio provinciale.

Nel 2019 è stata completata un'importante operazione di fusione, che ha rappresentato una tappa significativa nel percorso di rafforzamento dell'assetto societario. Nel 2020 si sono successivamente realizzati ulteriori subentri di gestione, proseguendo il processo di integrazione delle attività idriche. Nel 2021 Como Acqua ha assunto il servizio di collettamento e depurazione precedentemente svolto da Comodepur, estendendo il proprio perimetro operativo anche a queste fasi del Servizio Idrico Integrato.

L'evoluzione è proseguita negli anni successivi:

- all'inizio del 2023 sono stati trasferiti i servizi di

acquedotto precedentemente gestiti da LeReti S.p.A., insieme ai servizi di acquedotto e fognatura provenienti da Lura Ambiente S.p.A.;

- nel gennaio 2024 è stato perfezionato il trasferimento del ramo d'Azienda che Lura Ambiente deteneva in affitto;
- contestualmente, Como Acqua ha acquisito in affitto anche una concessione relativa a un ramo d'Azienda di Lario Reti Holding, rafforzando ulteriormente la propria operatività sul territorio.

Nel corso del 2025 viene firmato l'atto di fusione per incorporazione di Aqua Seprio S.r.l. con effetto dal 1° gennaio 2026 per la gestione dell'acquedotto dei comuni di Carbonate, Locate Varesino e Mozzate.

Sempre nel corso del 2025 è stato definito con i comuni di Carbonate e Locate Varesino il passaggio a Como Acqua delle gestioni in economia del settore fognatura a far data 1° gennaio 2026.

TOTALE COMUNI GESTITI AL 31.12.2025

COMUNI TOTALI 146

2
comuni

Servizio di Depurazione

2
comuni

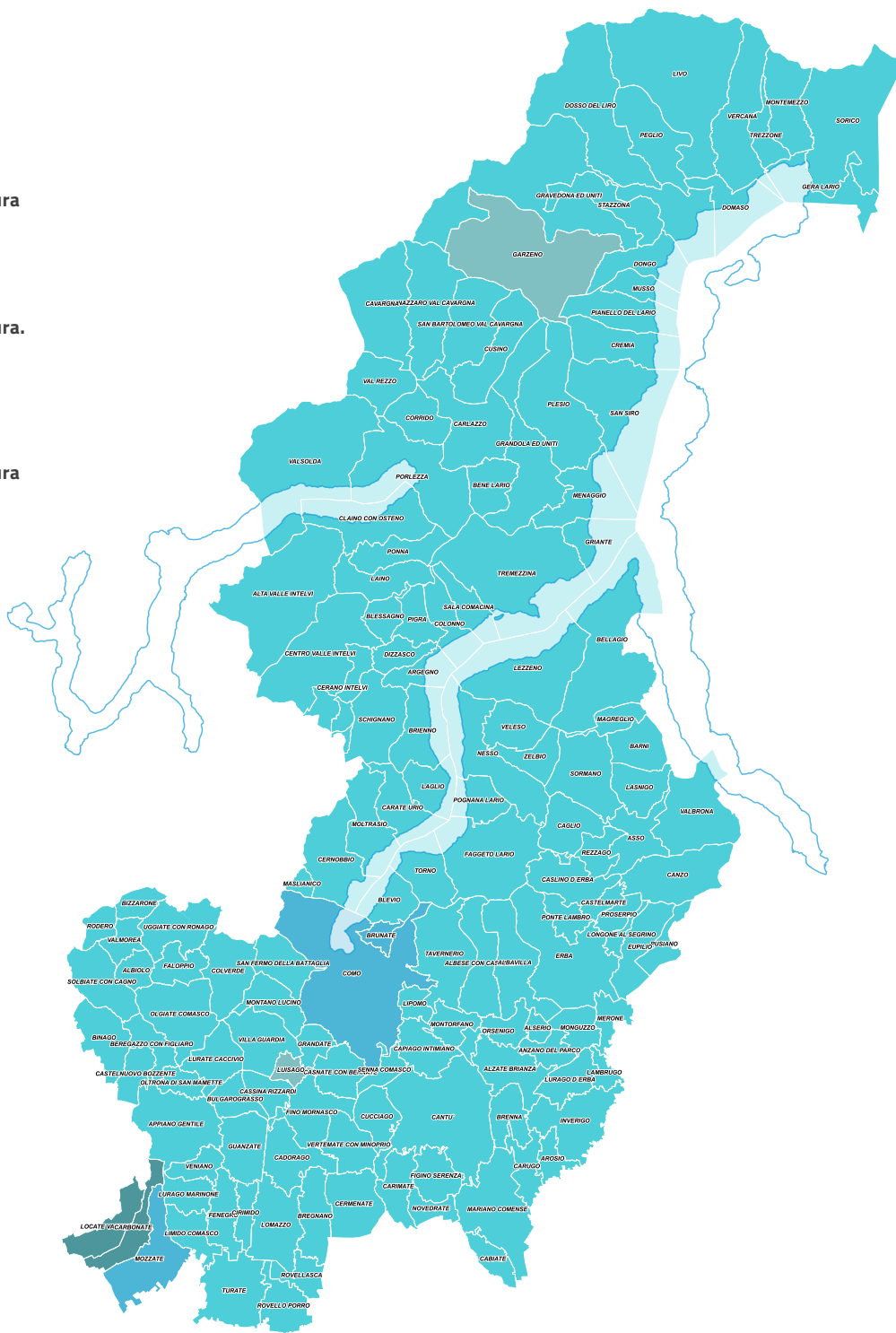
Servizi di Fognatura e Acquedotto

139
comuni

Servizi di Fognatura, Acquedotto e Depurazione

3
comuni

Servizi di Fognatura e Depurazione



Al 2025, Como Acqua gestisce complessivamente 146 Comuni nella Provincia di Como, servendo una popolazione complessiva superiore ai 570 mila abitanti.

1.2 MODELLO DI BUSINESS E CATENA DEL VALORE

Nel modello di business di Como Acqua, la catena del valore rappresenta l'insieme delle attività, delle risorse e delle relazioni che rendono possibile l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, dalle fasi a monte a quelle operative e a valle.

Essa definisce il perimetro entro cui l'Azienda organizza i propri processi per garantire la captazione, la distribuzione e il trattamento della risorsa idrica, assicurando al contempo continuità del servizio e la tutela dell'ambiente.

Questa catena si sviluppa lungo l'intero ciclo dell'acqua e integra in un'unica struttura le dimensioni preparatorie, operative e successive alla fruizione del servizio. Le fasi a monte includono le attività necessarie alla realizzazione e alla gestione delle infrastrutture, mentre il cuore del processo riguarda le operazioni di acquedotto, fognatura e depurazione. A valle, il sistema comprende l'utilizzo della risorsa da parte degli utenti e la gestione dei residui derivanti dai processi di trattamento. Considerare tali passaggi come parti di un unico sistema permette di restituire una visione integrata del servizio idrico, in cui ogni fase è strettamente connessa alle altre e contribuisce agli esiti complessivi generati sul territorio.

L'analisi della catena del valore consente inoltre di individuare con maggiore chiarezza gli impatti ambientali e sociali lungo il ciclo operativo, di comprendere come rischi si distribuiscano tra le diverse fasi e di evidenziare le interazioni tra l'Azienda e gli attori che, a vario titolo, partecipano al funzio-

namento del sistema, come fornitori, appaltatori, utenti e comunità locali. Queste relazioni influenzano il modo in cui Como Acqua orienta le proprie scelte gestionali e infrastrutturali, guidandola verso un modello di servizio che sia efficiente, resiliente e sostenibile nel lungo periodo.

In questo quadro, la catena del valore di Como Acqua si configura come una sequenza continua di fasi e sotto fasi che descrivono in modo puntuale tutte le attività che concorrono alla creazione di valore e alla fornitura del Servizio Idrico Integrato lungo l'intero ciclo della risorsa.

La fase upstream comprende i processi a monte relativi all'estrazione, alla lavorazione e alla produzione delle materie prime impiegate per la realizzazione delle infrastrutture e delle componenti impiantistiche, nonché dei reagenti chimici utilizzati nei processi di potabilizzazione e di depurazione. Si tratta di attività prevalentemente esternalizzate, che coinvolgono fornitori e partner industriali e che incidono in modo significativo sugli impatti ambientali e sulla qualità complessiva del servizio.

Le attività direttamente gestite costituiscono il cuore della catena del valore e comprendono più sotto fasi strettamente interconnesse. Esse prendono avvio dalla captazione della risorsa idrica, effettuata sia da fonti superficiali sia da falde

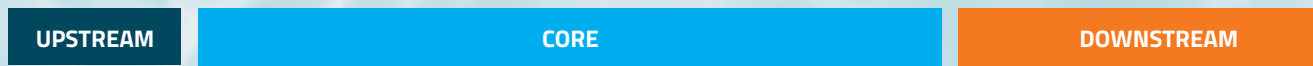
sotterranee, e dal successivo trasporto verso impianti e serbatoi attraverso sistemi di adduzione e infrastrutture idrauliche dedicate. Proseguono con la gestione operativa e tecnica delle reti di acquedotto e fognatura, che include la manutenzione ordinaria e straordinaria, il monitoraggio continuo tramite sistemi di telecontrollo e la gestione delle performance tecniche.

All'interno di questa fase rientrano inoltre il trattamento dell'acqua destinata all'uso potabile e la sua distribuzione alle utenze civili e industriali, nonché la raccolta, il convogliamento e il trattamento delle acque reflue attraverso reti fognarie e impianti di depurazione. A supporto delle attività operative di-

rette, si collocano infine le funzioni amministrative, gestionali e di pianificazione del servizio, che assicurano il corretto funzionamento dell'intera catena del valore.

La fase downstream riguarda, da un lato, la gestione dei fanghi e dei rifiuti solidi derivanti dai processi di depurazione, attività affidate a operatori terzi specializzati, e dall'altro l'utilizzo finale della risorsa idrica da parte degli utenti civili e industriali serviti. Questa fase chiude il ciclo operativo e rappresenta il punto di contatto diretto tra il servizio erogato e il territorio, con effetti rilevanti in termini ambientali, sociali e di qualità del servizio percepita.

LOGISTICA GESTIONE DEI TRASPORTI E LOGISTICA DI BUSINESS



Nel proprio modello di business, Como Acqua presidia in modo unitario l'intero ciclo del servizio idrico, assicurando coerenza nelle scelte infrastrutturali, efficienza gestionale e controllo degli impatti ambientali. L'integrazione tra le diverse fasi della catena del valore è particolarmente rilevante in un contesto territoriale ampio e morfologicamente eterogeneo, che richiede soluzioni tecniche differenziate e un presidio costante delle infrastrutture.

La tabella seguente descrive le principali caratteristiche operative dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, evidenziando l'estensione delle reti, la dotazione infrastrutturale e il perimetro territoriale servito lungo la catena del valore del Servizio Idrico Integrato.

ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
<p>Como Acqua gestisce il servizio di acquedotto lungo tutte le fasi del ciclo idrico, dalla captazione al trasporto fino alla distribuzione dell'acqua potabile agli utenti finali. La rete destinata alla fornitura idrica si estende per 5.042 km e copre circa il 93% dell'infrastruttura pubblica presente sul territorio provinciale.</p> <p>L'area servita è ampia e caratterizzata da condizioni geologiche e morfologiche molto diversificate, che richiedono l'adozione di sistemi di approvvigionamento differenziati. Nello specifico, gestisce complessivamente 316 pozzi e 519 sorgenti. La disponibilità e la distribuzione delle fonti di prelievo consentono di garantire quotidianamente l'erogazione di acqua destinata sia agli usi domestici sia alle attività non domestiche, assicurando continuità e affidabilità del servizio sull'intero territorio servito.</p>	<p>Il servizio di fognatura svolge un ruolo centrale nella protezione dell'ambiente e nella gestione sostenibile del ciclo idrico, assicurando la raccolta e il convogliamento delle acque reflue verso i sistemi di trattamento. Nel 2025 Como Acqua gestisce una rete fognaria che si estende complessivamente per 2.777 km, coprendo quasi il 100% della rete pubblica provinciale.</p> <p>Grazie a questa infrastruttura capillare, il servizio raggiunge 144 Comuni e serve oltre 588.000 residenti, garantendo una gestione diffusa e continua dei reflui sull'intero territorio. L'elevato livello di copertura consente di ridurre i rischi di dispersione incontrollata delle acque reflue e rappresenta un presupposto essenziale per l'efficacia dei successivi processi di trattamento.</p>	<p>Le acque reflue convogliate nella rete fognaria vengono successivamente sottoposte ai processi di depurazione, con l'obiettivo di restituire all'ambiente risorse idriche conformi agli standard di qualità previsti dalla normativa. Nel 2025 il servizio di depurazione di Como Acqua interessa 144 Comuni e si basa su 36 impianti di depurazione attivi.</p> <p>A questi si affiancano 19 strutture classificate come trattamenti appropriati ai sensi del D.Lgs. 152/06, tra cui vasche Imhoff e sistemi di dispersione nel terreno, che consentono di gestire in modo adeguato i reflui nei contesti territoriali meno densamente popolati. Complessivamente vengono gestiti 55 impianti, in linea con il precedente anno di rendicontazione. La configurazione del sistema depurativo riflette un assetto consolidato, orientato alla tutela dei corpi idrici e alla riduzione degli impatti ambientali connessi allo scarico delle acque reflue.</p>

1.3 CONTESTO REGOLATORIO E DI SETTORE

L'operatività di Como Acqua è integralmente inserita nel quadro di regolazione definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che esercita un ruolo centrale nella disciplina, nel monitoraggio e nella valutazione del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale.

In quanto gestore del servizio, l'Azienda opera in un sistema regolato in cui l'Autorità definisce le regole di funzionamento, gli standard di qualità e i meccanismi di misurazione delle performance, orientando in modo significativo le scelte operative e strategiche dei soggetti affidatari.

Il modello regolatorio adottato da ARERA pone particolare enfasi sulla qualità tecnica del servizio, intesa come capacità del gestore di assicurare nel tempo affidabilità delle infrastrutture, continuità dell'erogazione e tutela della risorsa idrica. In questo contesto si colloca la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), introdotta con la delibera n. 917/2017/R/IDR, che rappresenta lo strumento attraverso cui l'Autorità definisce obiettivi di miglioramento progressivo e criteri omogenei di valutazione delle prestazioni dei gestori.

La RQTI si articola in un sistema di sette macro-indicatori, utilizzati da ARERA per misurare i risultati del servizio sia con riferimento alla qualità resa agli utenti, sia in relazione alle performance ambientali

associate alla gestione degli impianti e delle reti. Tali indicatori costituiscono il principale riferimento regolatorio per il monitoraggio delle attività dei gestori e per la verifica del raggiungimento degli standard attesi lungo l'intero ciclo idrico.

Nel tempo, l'impianto regolatorio è stato progressivamente migliorato per rispondere alle nuove sfide ambientali e climatiche che interessano il settore. In tale percorso si inserisce l'introduzione dell'indicatore MO relativo alla Resilienza idrica, previsto dalla delibera ARERA n. 637/2023/R/IDR, che amplia il perimetro di valutazione includendo la capacità del sistema idrico di garantire la continuità del servizio anche in condizioni di criticità. Questo indicatore rafforza il ruolo dell'Autorità nel promuovere un approccio orientato alla sostenibilità di lungo periodo e all'adattamento ai cambiamenti climatici.

La gestione di un servizio pubblico essenziale all'interno di un assetto regolato implica un elevato livello di responsabilità in termini di conformità normativa, trasparenza e correttezza amministrativa, anche in ragione del modello di governance a partecipazione pubblica che caratterizza Como Acqua. In tale contesto, l'Azienda opera in costante allineamento con il quadro definito da ARERA, integrando i requisiti regolatori e ambientali nei propri processi decisionali e operativi.

MACRO – INDICATORE	DESCRIZIONE
M0 RESILIENZA IDRICA	Valuta la capacità del sistema idrico di mantenere l'equilibrio tra domanda e disponibilità della risorsa, includendo l'analisi di fattori gestionali e ambientali.
M1 PERDITE IDRICHE	È associato alla misurazione e alla conservazione della risorsa idrica e al contenimento delle dispersioni idriche tramite un efficace presidio delle reti acquedottistiche, prendendo in considerazione sia le perdite idriche lineari (M1a) sia le perdite idriche percentuali (M1b).
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	È relativo al mantenimento della continuità del servizio, definito come rapporto tra la sommatoria delle durate delle interruzioni annue per il numero di utenze coinvolte e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore.
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	Riguarda la qualità dell'acqua erogata, misurando l'incidenza di ordinanze di non potabilità (M3a), il tasso di campioni da controlli interni non conformi (M3b) e il tasso di parametri da controlli interni non conformi (M3c).
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	È legato alla valutazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, considerando la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura (M4a), l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (M4b) e il controllo degli scaricatori di piena (M4c).
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	Misura l'impatto ambientale collegato allo smaltimento dei fanghi in discarica, definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione complessivamente prodotta.
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	Fa riferimento all'impatto ambientale che deriva dal trattamento delle acque reflue, valutando la qualità dell'acqua depurata reimpressa nell'ambiente.

Profilo di Como Acqua
e contesto di riferimento

La Governance
di Como Acqua

Utenti, comunità
e territorio

Ambiente e gestione
della risorsa idrica

Le Persone di Como Acqua
e la dimensione sociale
della catena del valore

1.4 INTEGRAZIONE TRASVERSALE DEGLI OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (OSS)

Nel 2015 è stata adottata dai 193 Stati membri delle Nazioni Unite l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Quest'Agenda rappresenta un quadro d'azione globale finalizzato a promuovere il benessere delle persone, la tutela del pianeta e la prosperità economica. Essa definisce 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, articolati in 169 target che delineano traguardi condivisi a livello internazionale da raggiungere entro il 2030.

In questo contesto, Como Acqua ha individuato gli OSS più pertinenti rispetto alle proprie attività e al proprio impatto lungo la catena del valore, comunicandoli all'interno dei capitoli dedicati alla sostenibilità e alla gestione responsabile dell'Azienda.

Tra questi, un ruolo centrale è rivestito dall'OSS 6, Acqua pulita e servizi igienico-sanitari, obiettivo direttamente connesso alla missione aziendale: garantire un Servizio Idrico Integrato efficiente, sicuro e sostenibile. La natura stessa delle attività di Como Acqua rende questo obiettivo il più rilevante, che contribuisce ai suoi target attraverso la tutela delle risorse idriche, la qualità dell'acqua distribuita, l'efficienza dei processi e la gestione responsabile delle infrastrutture.

Oltre all'OSS 6, che rappresenta l'obiettivo prioritario per Como Acqua in quanto direttamente collegato alla gestione sostenibile delle risorse idriche e alla qualità dei servizi erogati, l'Azienda contribuisce anche ad altri Obiettivi di Sviluppo Sostenibile rilevanti per il proprio ruolo nel territorio. Tra questi rientra l'OSS 7, grazie all'impegno nell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e nella progressiva installazione di impianti fotovoltaici che favori-

scono la transizione verso un consumo energetico più pulito e responsabile. Un contributo significativo riguarda anche l'OSS 12, attraverso sistemi di depurazione efficienti che permettono di ridurre i rifiuti generati e di ottimizzare l'intero ciclo idrico in un'ottica di economia circolare. Parallelamente, l'OSS 13 trova applicazione nelle iniziative volte a ridurre le emissioni aziendali, con interventi mirati a contrastare il cambiamento climatico e a migliorare la performance ambientale complessiva.

Sul versante sociale, Como Acqua sostiene l'OSS 3 promuovendo salute e benessere per i propri dipendenti e per i lavoratori lungo la catena del valore, attraverso condizioni di lavoro sicure, percorsi di prevenzione e iniziative dedicate al benessere psicofisico. L'impegno verso l'OSS 4 si manifesta invece nei programmi formativi rivolti al personale, che includono corsi tecnici, aggiornamenti normativi e percorsi di sviluppo continuo per garantire competenze solide e aggiornate. Infine, l'Azienda contribuisce anche all'OSS 5 attraverso iniziative mirate alla promozione della parità di genere, alla valorizzazione delle diversità e alla diffusione di una cultura inclusiva, rafforzata da attività formative e sensibilizzazioni interne.

Questo approccio consente di rendere esplicito il contributo concreto di Como Acqua agli Obiettivi dell'Agenda 2030, evidenziando come la sostenibilità sia integrata nelle scelte strategiche, operative e organizzative dell'Azienda.

OBIETTIVI

PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



2 SCONFIGGERE LA FAME



3 SALUTE E BENESSERE



4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



5 PARITÀ DI GENERE



6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



14 LA VITA SOTT'ACQUA



15 LA VITA SULLA TERRA



16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



1.5 CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ: L'EVOLUZIONE DEL CONTESTO E DELLA RENDICONTAZIONE ESG DI COMO ACQUA

Negli ultimi anni, l'Unione Europea ha avviato un profondo processo di trasformazione del quadro normativo dedicato alla sostenibilità, ridefinendo il modo in cui le aziende affrontano le tematiche ambientali, sociali e di governance.

In questo scenario, la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) rappresenta uno dei cambiamenti più rilevanti: la Direttiva intende elevare il livello di trasparenza e uniformità delle informazioni ESG, richiedendo alle imprese di integrare la sostenibilità all'interno della strategia aziendale e dei sistemi di reporting.

La Direttiva CSRD, approvata nel 2022, è stata recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs. 6 settembre 2024, n. 125, che ha inizialmente individuato l'ambito di applicazione dell'obbligo di rendicontazione di sostenibilità sulla base del superamento di almeno due dei seguenti criteri dimensionali: 250 dipendenti, 50 milioni di euro di ricavi o 25 milioni di euro di totale dell'attivo patrimoniale.

Nel corso del 2025, il quadro normativo è stato oggetto di ulteriori interventi di revisione a livello europeo, finalizzati a garantire maggiore proporzionalità e gradualità nell'applicazione degli obblighi. In particolare, il 16 aprile 2025 è stato adottato il pacchetto Omnibus I – "Stop the Clock", successivamente recepito nell'ordinamento italiano il 9

agosto 2025 attraverso la Legge n. 118/2025, che ha previsto la posticipazione di due anni dell'obbligo di rendicontazione di sostenibilità rispetto alle tempistiche inizialmente stabilite dalla CSRD.

Parallelamente, le modifiche normative intervenute nel 2025 e nel 2026 hanno ulteriormente ridefinito il perimetro soggettivo di applicazione della CSRD, limitando l'obbligo di rendicontazione alle sole imprese di maggiori dimensioni, individuate nel superamento di soglie significativamente più elevate, pari a oltre 1.000 dipendenti e più di 450 milioni di euro di fatturato.

Alla luce della recente evoluzione normativa, Como Acqua non rientra — né allo stato attuale né in una prospettiva futura — nel perimetro di applicazione obbligatoria della CSRD. Di conseguenza, l'Azienda non sarà tenuta a predisporre la rendicontazione di sostenibilità obbligatoria a partire dall'esercizio 2027.

Tuttavia, Como Acqua continua a realizzare il proprio report di sostenibilità su base volontaria, attività avviata nel 2021 e tuttora portata avanti con continuità.

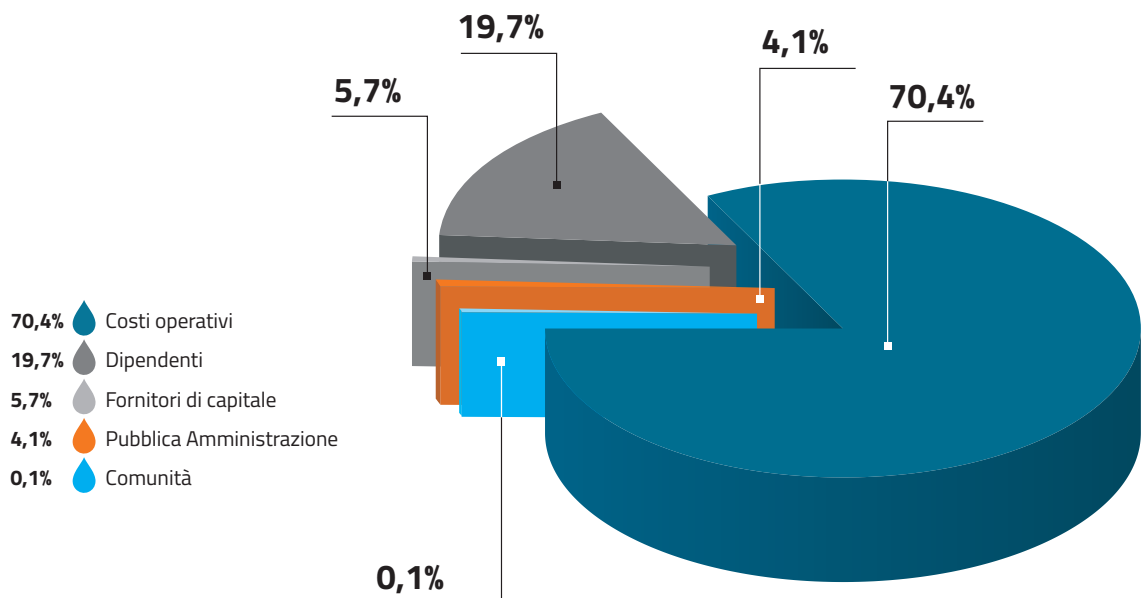
1.6 COME ACQUA, LA PERFORMANCE ECONOMICA E I PRINCIPALI INVESTIMENTI

Il valore economico complessivamente creato, che comprende sia il valore della produzione sia gli altri ricavi di natura finanziaria, raggiunge i 107 milioni di euro e mostra un incremento, di circa il 12%, rispetto al 2024. Nello stesso periodo, la quota di valore economico redistribuita supera gli 85 milioni

di euro, mentre quella trattenuta — calcolata come differenza tra valore generato e valore distribuito — si attesta a 21 milioni. Questo importo risulta in crescita del 45% rispetto all'anno precedente di rendicontazione.

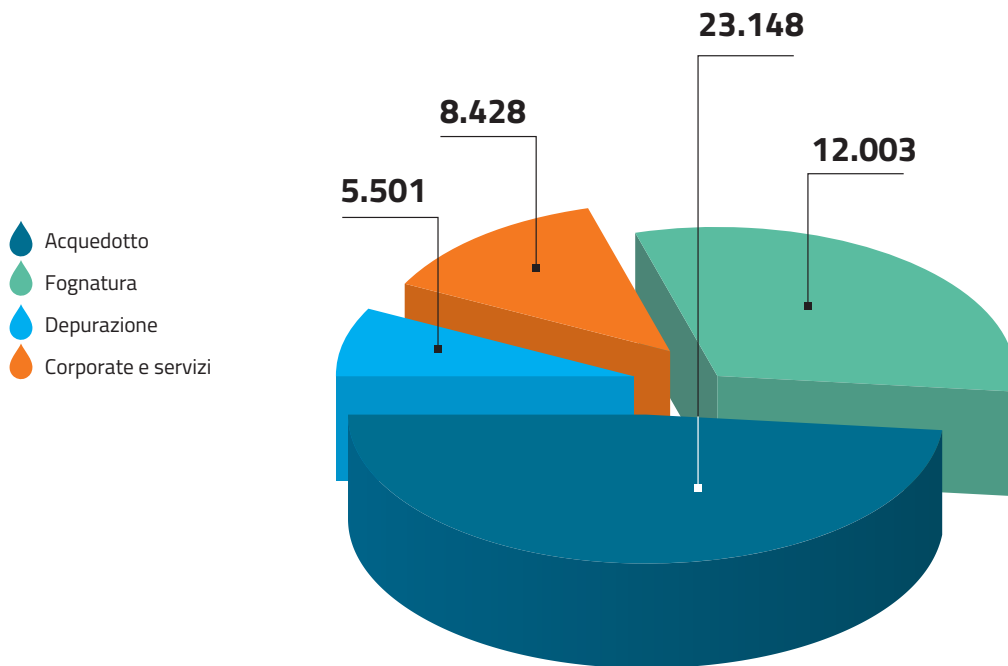
Voce	Unità di misura	2023	2024	2025
(A) Valore economico generato	Euro	94.500.917	95.444.261	107.085.770
(B) Valore economico distribuito di cui:	Euro	82.773.340	80.704.155	85.700.210
Costi operativi	Euro	64.328.084	57.592.699	60.293.414
Valore distribuito ai dipendenti	Euro	15.003.616	16.043.050	16.892.480
Valore distribuito ai fornitori di capitale	Euro	3.006.920	5.000.924	4.873.947
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione (P.A.)	Euro	324.666	1.987.223	3.542.123
Valore distribuito alla comunità	Euro	110.054	80.259	98.246
(A)-(B) Valore economico trattenuto	Euro	11.727.577	14.740.106	21.343.054

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



Durante il 2025, Como Acqua ha inoltre realizzato investimenti destinati ai servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e corporate così dettagliati:

INVESTIMENTI ANNO 2025 PER SETTORE (MIGLIAIA DI EURO)



Acquedotto	Fognatura	Depurazione	Corporate	Totale
23.148	12.003	5.501	8.428	49.079

Nel corso del 2025, gli investimenti di Como Acqua sono ammontati a 49,08 milioni di euro, registrando un incremento del 19,1% rispetto ai 41,19 milioni dell'anno precedente.

Gli interventi realizzati si sono concentrati in particolare sul potenziamento del servizio acquedottistico, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'erogazione idrica agli edifici situati in aree montane.

A tal fine, sono state previste la posa di nuove condotte e la realizzazione di un serbatoio di accumulo. Parallelamente, nel comune di Montorfano proseguono le opere di rinnovo delle reti di acquedotto e fognatura in diverse vie del territorio, finalizzate sia a ridurre le dispersioni idriche sia a mitigare il rischio di sversamenti di reflui.

Gli investimenti realizzati nell'anno, valutati alla luce dei prerequisiti e dei macro-indicatori indicati da ARERA nel documento RQTI, possono essere ripartiti per l'anno 2025 secondo le seguenti categorie:

		Esercizio 2025 (migliaia di euro)
Prerequisito 1	Disponibilità e affidabilità dei dati di misura	3.011
Prerequisito 2	Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti	392
Prerequisito 3	Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	123
Prerequisito 4	Disponibilità ed affidabilità dei dati di qualità tecnica	1.409
Indicatore M0	Resilienza idrica	274
Indicatore M1	Perdite Idriche	13.782
Indicatore M2	Interruzioni del servizio	2.596
Indicatore M3	Qualità dell'acqua erogata	855
Indicatore M4	Adeguatezza del sistema fognario	10.526
Indicatore M5	Smaltimento fanghi in discarica	1.843
Indicatore M6	Qualità dell'acqua depurata	4.622
Altro	Altri obiettivi diversi da RQTI	9.645
TOTALE		49.079

Nel 2025 Como Acqua, come sopra già evidenziato, ha proseguito un programma di investimenti in crescita rispetto all'esercizio precedente, orientato al miglioramento della qualità del servizio e alla tutela della risorsa idrica. Gli interventi hanno interessato l'intero perimetro del Servizio Idrico Integrato e si sono concentrati su ambiti strategici, tra cui il rinnovo e il potenziamento delle reti, la riduzione delle perdite idriche, il miglioramento della qualità dell'acqua e il rafforzamento delle infrastrutture di collettamento e depurazione.

Nel corso dell'anno hanno assunto particolare rilievo i programmi di distrettualizzazione, digitalizzazione e monitoraggio avanzato delle reti, sostenuti in parte da finanziamenti PNRR, finalizzati a una gestione più efficiente, controllata e predittiva dei

sistemi. Parallelamente, il piano di investimenti ha incluso interventi mirati al contrasto dei PFAS e di altri microinquinanti, attraverso l'adozione di sistemi di trattamento avanzato, nonché iniziative a supporto dell'innovazione nella progettazione e gestione delle infrastrutture, anche mediante l'avanzamento del percorso di adozione del BIM.

Nel complesso, il programma di investimenti riflette una strategia orientata sia al miglioramento delle prestazioni attuali sia all'anticipazione delle sfide future, in un contesto caratterizzato da crescenti pressioni ambientali e climatiche.

Per maggiori dettagli relativi agli investimenti riportate in questo paragrafo, si rimanda al Capitolo 4 - Ambiente e gestione della risorsa idrica.



2 LA GOVERNANCE DI COMO ACQUA

- 26 2.1 Sistema di governance e responsabilità
- 27 2.2 Etica, integrità e compliance
- 30 2.3 Coinvolgimento delle parti interessate: mappatura e modalità di coinvolgimento
- 32 2.4 Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

16 PACE, GIUSTIZIA
E ISTITUZIONI
SOLIDE



17 PARTNERSHIP
PER GLI OBIETTIVI



2.1 SISTEMA DI GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ

Il sistema di governance di Como Acqua è orientato a garantire una operatività coerente con i valori della gestione pubblica del Servizio Idrico Integrato, assicurando chiarezza nella distribuzione delle responsabilità, trasparenza nei processi decisionali e coerenza dell'azione aziendale.

In linea con il modello in house providing, la governance è strutturata per mantenere un equilibrato presidio delle funzioni di indirizzo, gestione e controllo, favorendo un costante allineamento tra la strategia societaria e gli interessi degli enti soci. La Società adotta un approccio di governance che si basa su una serie di principi fondamentali, volti a garantire un'operatività etica e trasparente. La solidità di questo sistema è essenziale per una gestione efficace delle attività aziendali, con l'obiettivo di tutelare gli interessi a lungo termine di tutti i portatori d'interesse coinvolti. Grazie a questa struttura, la Società evita che le proprie performance siano influenzate da fattori casuali, promuovendo invece un miglioramento continuo, supportato da valutazioni e risultati misurabili.

Gli organi principali della governance sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Nel corso del 2025 la composizione dell'organo amministrativo è rimasta invariata, garantendo continuità nella guida strategica dell'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre membri: Laura Santin, in qualità di Presidente, Enrico Poliero come Amministratore Delegato e Alessandro Mogavero in funzione di Consigliere Vicepresidente. La composizione è stata definita in coerenza con quanto previsto dallo Statuto, valorizzando le competenze professionali dei componenti e assicurando il rispetto del principio di equilibrio di genere, con una rappresentanza femminile pari ad almeno un terzo dell'organo.

Dal punto di vista dell'esperienza e della dimensione anagrafica, il Consiglio presenta una configurazione equilibrata: due membri appartengono alla fascia d'età 30–50 anni, mentre un membro ha più di 50 anni, garantendo un adeguato bilan-

ciamento tra continuità, visioni innovative e maturità professionale.

Per quanto concerne la distribuzione dei ruoli, il Consiglio comprende un amministratore esecutivo e due amministratori non esecutivi; tra questi ultimi, due ricoprono inoltre la qualifica di amministratori indipendenti, contribuendo a rafforzare l'efficacia delle funzioni di controllo, presidio e supervisione strategica. Il Collegio Sindacale esercita funzioni di vigilanza sull'osservanza delle disposizioni normative e statutarie e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. È composto da tre sindaci effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea dei Soci del 27 aprile 2023 per il triennio 2023–2025, e resta in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2025. Anche nella composizione del Collegio Sindacale è garantito il rispetto del principio di parità di genere, con una rappresentanza femminile pari al 40% dei componenti.

In quanto soggetto in house, Como Acqua è assoggettata al controllo analogo esercitato dagli enti soci sulla gestione dei servizi affidati. Tale controllo si attua attraverso specifici strumenti di indirizzo e verifica ed è supportato dall'attività della Commissione per il Controllo Analogo, che affianca gli enti soci nello svolgimento delle funzioni di supervisione strategica e di monitoraggio dell'andamento gestionale.

Nel perseguire un modello di governance orientato al confronto istituzionale e allo scambio di best practice, Como Acqua conferma per il triennio 2025-2027 l'adesione alle principali Associazioni di Categoria e riferimento, ossia Utilitalia, Confservizi e Confindustria Como, ed è parte attiva della Water Alliance, la rete che riunisce i tredici gestori idrici pubblici della Lombardia. Quest'ultima alleanza, che complessivamente raggruppa gestori serventi circa 9 milioni di

cittadini, promuove la valorizzazione del radicamento territoriale delle singole società e lo sviluppo di soluzioni condivise e pratiche innovative per la gestione pubblica del Servizio Idrico Integrato.

La partecipazione a tali organizzazioni rappresenta un fattore di supporto strategico per l'Azienda, in quanto favorisce il confronto continuo con gli altri

operatori in house del settore e con i principali portatori d'interesse istituzionali, oltre a contribuire, anche attraverso il presidio dei processi di evoluzione normativa e regolatoria che interessano il Servizio Idrico Integrato, all'evoluzione dei gestori come protagonisti del settore.

2.2 ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE

L'operato di Como Acqua si fonda su un sistema strutturato di valori e di regole di condotta formalizzati nel Codice Etico.

Il Codice Etico di Como Acqua definisce gli standard comportamentali attesi da tutti i soggetti che operano con o per l'Azienda: componenti degli organi societari, dirigenti, personale dipendente, collaboratori esterni, fornitori e membri della Commissione di Controllo Analogico.

Il Codice promuove principi di trasparenza, equità, integrità, ragionevolezza e lealtà, costituendo un riferimento essenziale per delineare le responsabilità etiche e sociali dell'organizzazione nei confronti dei portatori di interesse interni ed esterni, oltre a prevenire comportamenti non conformi alla missione aziendale.

Il documento disciplina i principi generali di condotta, le modalità di relazione con soggetti terzi, l'utilizzo corretto dei sistemi informativi, gli obblighi di segnalazione e le procedure di attuazione, garantendo un quadro coerente di governance etica a supporto delle attività operative e gestionali.

A supporto del sistema di controllo interno, Como Acqua adotta un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, strumento finalizzato a identificare, prevenire e mitigare i rischi di reato rilevanti per l'ente. Il Modello definisce il quadro dei protocolli operativi, delle procedure interne e dei presidi organizzativi attraverso cui l'Azienda assicura la conformità alle disposizioni del decreto.

La vigilanza sull'efficace attuazione del Modello è affidata all'Organismo di Vigilanza (OdV), dotato dei requisiti previsti dalla normativa in termini di autonomia, indipendenza, continuità d'azione e professionalità. Nel 2025, nell'ambito del mandato

triennale avviato nel 2022, l'OdV ha subito un'evoluzione strutturale con il passaggio da una configurazione monocratica a una composizione collegiale, scelta che ha consentito di ampliare le competenze disponibili, rafforzare il presidio dei processi sensibili e garantire un monitoraggio più continuo e articolato delle attività a rischio.

Nel medesimo anno, Como Acqua ha attuato un aggiornamento organico del Modello 231, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di giugno, tenuto conto dell'evoluzione organizzativa, delle modifiche normative e degli indirizzi giurisprudenziali più recenti. L'intervento ha riguardato:

- la Parte Generale, aggiornata nei riferimenti normativi, nei flussi informativi verso l'OdV, nelle modalità di reporting e nel sistema disciplinare;
- le Parti Speciali, riesaminate per verificare la coerenza dei protocolli con la nuova mappatura delle attività sensibili e dei reati presupposto;
- il Codice Etico, allineato ai valori aziendali, ai principi di condotta e agli standard attesi dai destinatari.

L'aggiornamento ha garantito l'allineamento del Modello alla struttura organizzativa attuale, il corretto funzionamento dei controlli preventivi e la tracciabilità dei processi decisionali, elementi essenziali per la prevenzione dei rischi-reato.

Nel 2025, in linea con il percorso di rafforzamento dei presidi di governance, l'assetto organizzativo è stato ampliato con l'istituzione dell'Area Affari Legali, Societari e Compliance, collocata a diret-

to riporto dell'Amministratore Delegato. La nuova struttura garantisce la gestione degli affari societari e il coordinamento delle attività a supporto degli organi sociali, curando le relazioni con il Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei Soci e il Comitato per il Controllo Analogico. Supporta inoltre l'Amministratore Delegato nei rapporti con enti istituzionali e autorità di vigilanza.

L'Area presidia i profili di compliance, assicurando un aggiornamento costante sul quadro normativo nazionale ed europeo e fungendo da punto di raccordo con i consulenti legali per la gestione delle vertenze. Supervisiona il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e svolge ulteriori attività quali la protocollazione della documentazione aziendale e la gestione del portafoglio assicurativo. La sua istituzione consente un presidio unitario delle relazioni con gli enti soci e supporta l'organizzazione nell'adeguamento alle discipline di settore, rendendo più integrato e coerente il sistema delle responsabilità societarie.

A supporto di queste funzioni, nel 2025 Como Acqua ha introdotto un sistema strutturato di alert normativo, basato su un modello di Legal Inventory che affianca le tradizionali fonti di monitoraggio. Il servizio garantisce una sorveglianza continua sulle novità giuridiche rilevanti per l'Azienda, con particolare riferimento a temi quali salute e sicurezza sul lavoro, ambiente e sostenibilità, analisi delle acque (ISO 17025), energia (ISO 50001), rifiuti, appalti pubblici, responsabilità 231, sistemi di gestione integrati, ESG e provvedimenti ARERA. Con cadenza periodica, di regola mensile, viene elaborato un report che sintetizza le evoluzioni normative e indica gli eventuali impatti aziendali, soprattutto rispetto a possibili obblighi di adeguamento a novità giuridiche sopraggiunte.

Per ogni alert ricevuto, l'Ufficio Legale avvia un processo strutturato di valutazione, organizzando incontri con le funzioni competenti per analizzare le novità introdotte e definire gli eventuali interventi necessari.

Inoltre, Como Acqua ha aggiornato per il triennio 2025–2027 il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, integrando il sistema di prevenzione delineato dal Codice Etico e dal Modello 231.

L'aggiornamento ha tenuto conto del nuovo assetto di governance, operativo da novembre 2024, e della struttura organizzativa aggiornata.

Nel medesimo quadro rientra l'adeguamento alla disciplina in materia di whistleblowing introdotta dal D.Lgs. 24/2023, che recepisce la Direttiva UE 2019/1937. Il nuovo impianto normativo richiede canali e procedure in grado di garantire la riservatezza del segnalante e la protezione da possibili ritorsioni. La procedura è stata recepita nell'aggiornamento del Piano Triennale, rafforzando i presidi di prevenzione e controllo. La gestione del canale è attribuita al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT). Nel 2025 non sono state registrate segnalazioni.

Nel più ampio rafforzamento dei presidi di compliance e controllo interno, particolare attenzione è stata inoltre riservata alla tutela dei dati personali. In questo contesto, nel luglio 2025, è stato nominato il nuovo Data Protection Officer (DPO), al quale è stato affidato il compito di rafforzare il presidio aziendale in materia di protezione dei dati personali. Nell'ambito di tale attività, il DPO ha svolto un audit finalizzato a verificare la conformità della documentazione e dei processi aziendali, procedendo a un assessment complessivo che ha portato alla predisposizione di un nuovo registro dei trattamenti, destinato a orientare in modo strutturato le attività future. Sempre nel corso del 2025 è stato inoltre condotto un audit privacy, i cui esiti costituiranno la base per l'aggiornamento del Manuale Operativo della Privacy previsto per il 2026.

Il Manuale Operativo della Privacy e i relativi allegati definiscono le istruzioni e gli standard di sicurezza adottati da Como Acqua per garantire la tutela delle persone fisiche che entrano in contatto con l'Azienda, con riferimento al trattamento dei dati personali e al rispetto delle disposizioni in materia di libera circolazione dei dati.

Nel complesso, l'insieme dei presidi adottati in materia di prevenzione della corruzione, whistleblowing e protezione dei dati personali ha contribuito a rafforzare il sistema di controllo interno dell'Azienda.

SVILUPPO TECNOLOGICO AL SERVIZIO DELLA TRASPARENZA

A partire dal 2021, per garantire una gestione più efficace e trasparente dei dati e adempiere agli obblighi previsti dal D.Lgs. 33/2013 in materia di Trasparenza, Pubblicità e accesso alle informazioni, Como Acqua ha scelto di introdurre strumenti digitali dedicati alla gestione delle istanze di accesso civico e alla segnalazione di illeciti relativi al Modello 231. Nel 2025 tali strumenti, nella componente legata alla trasparenza, sono stati adeguati alle più recenti disposizioni ANAC. In questo contesto, l'Azienda ha implementato tre piattaforme gestionali.

ACCESSI CIVICI

Per facilitare l'invio e la gestione delle richieste di accesso, è stato adottato il software "Accesso CivicoPA", un sistema completamente digitale accessibile sia da browser sia tramite app mobile previa autenticazione. La piattaforma permette agli utenti di aprire un ticket che viene automaticamente assegnato all'ufficio competente, consentendo una gestione tracciata dell'intero iter fino alla risposta finale. Grazie alla sua interfaccia intuitiva, il sistema rende più fluido il lavoro della Pubblica Amministrazione, migliora il monitoraggio delle richieste da parte dei responsabili e promuove maggiore apertura e trasparenza verso i cittadini.

TRASPARENZA

Per l'adempimento degli obblighi normativi in materia di pubblicità e trasparenza, Como Acqua utilizza la piattaforma "TrasparenzaPA". Il sistema mette a disposizione un'area di back office semplice e guidata, dalla quale gli operatori possono caricare le informazioni richieste dalla normativa, corredate dai relativi riferimenti legislativi. La piattaforma crea inoltre un archivio pubblico accessibile per il periodo di tempo previsto dalle norme. Un meccanismo di avvisi automatici informa i responsabili della trasparenza delle scadenze imminenti, supportando la pubblicazione puntuale dei documenti.

SEGNALAZIONI ILLECITI "WHISTLEBLOWING"

Per la gestione delle segnalazioni di illeciti, Como Acqua ha implementato il software "Legality Whistleblowing" di Digital PA, progettato per garantire riservatezza e sicurezza grazie a un sistema avanzato di cifratura che separa i dati personali da quelli relativi alla segnalazione. Il portale risponde pienamente ai requisiti del D.Lgs. 24/2023, che recepisce la Direttiva UE 1937/2019. La piattaforma offre un'interfaccia dedicata ai segnalanti, che possono inviare segnalazioni e comunicare in modo riservato con il Responsabile, e un back-end per la gestione dei fascicoli da parte degli incaricati. L'accesso avviene esclusivamente tramite protocollo HTTPS per garantire la massima protezione dei dati. Ogni segnalazione genera un fascicolo digitale, aggiornabile e consultabile dal segnalante durante tutto l'iter istruttorio.

Parallelamente, Como Acqua mette a disposizione una pluralità di strumenti di comunicazione che, differenziati in funzione dei diversi portatori d'interesse con cui interagisce, spaziano dai canali istituzionali ai sistemi dedicati alla gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei clienti. Attraverso tali strumenti, l'Azienda è in grado di intercettare tempestivamente eventuali criticità o problematiche e di

gestirle in modo appropriato e coerente con i propri principi di responsabilità e trasparenza.

L'Azienda riconosce inoltre il diritto di ciascun interlocutore a richiedere informazioni e chiarimenti in merito al proprio operato, promuovendo un approccio improntato all'ascolto, alla correttezza e alla rendicontazione trasparente delle proprie attività.

2.3 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE: MAPPATURA E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO

I portatori d'interesse di Como Acqua comprendono i soggetti che influenzano le scelte dell'Azienda o che, direttamente o indirettamente, sono interessati dagli effetti delle sue attività.

La loro identificazione è stata condotta attraverso un'analisi strutturata dell'assetto organizzativo, dei processi operativi e della filiera del Servizio Idrico Integrato, supportata dall'esame delle relazioni quotidianamente intrattenute con il contesto territoriale e istituzionale. Tale attività è stata completata da un confronto con le categorie di portatori di interesse adottate da organizzazioni comparabili, al fine di definire un perimetro relazionale coerente e rappresentativo.

Questo lavoro ha consentito di delineare un quadro organico delle relazioni aziendali, che costituisce la base per sviluppare una strategia di sostenibilità orientata alla creazione di valore nel lungo periodo. In coerenza con tali obiettivi, Como Acqua adotta un approccio di dialogo continuativo con i propri portatori di interesse, fondato sulla trasparenza e sul confronto costruttivo. Gli strumenti e le modalità di ingaggio sono differenziati in base alle caratteristiche dei singoli gruppi, così da rispondere in modo appropriato alle loro esigenze e aspettative. Nell'ambito del Bilancio di Sostenibilità l'Azienda ha realizzato nel 2025 un'attività strutturata di coinvolgimento delle parti interessate. Attraverso un

questionario rivolto ai principali interlocutori, sono state raccolte in forma anonima e aggregata le loro percezioni rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance ritenuti più rilevanti. Tale processo ha consentito di ottenere una lettura approfondita delle priorità dei portatori di interesse, garantendo coerenza tra gli esiti della consultazione, l'impostazione del report e gli obiettivi strategici dell'Azienda.

Le informazioni raccolte hanno permesso di individuare con maggiore precisione gli impatti ESG associati alle attività aziendali, supportando l'allineamento del percorso di sostenibilità con la strategia di lungo periodo. In questo quadro, la rendicontazione assume un ruolo integrato: non solo strumento di trasparenza, ma anche leva gestionale per monitorare l'evoluzione delle relazioni con i portatori di interesse e misurare la capacità dell'Azienda di rispondere alle loro esigenze. L'impegno profuso nel 2025 rappresenta un passo importante nel consolidamento delle relazioni con la comunità e il territorio, rafforzando il posizionamento di Como Acqua come operatore responsabile e attento agli impatti ambientali, sociali e di governance generati dalle proprie attività.

PORTATORI D'INTERESSE INTERNI	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
C.d.A. e Consiglio Sindacale	Codice Etico Formazione Sito istituzionale Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Esercizio Bilancio di Sostenibilità
Enti di regolazione e controllo	Sito istituzionale Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità

I PORTATORI D'INTERESSE DI COMO ACQUA



PORTATORI D'INTERESSE INTERNI	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Dipendenti	Codice Etico Formazione Sito istituzionale Incontri periodici dedicati Rappresentanza sindacale Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità
Clienti	Sito istituzionale Gestione reclami Servizi online al cittadino (es. App Como Acqua Smart) Campagne di comunicazione Eventi e progetti di sensibilizzazione Comunicati stampa Bilancio di Sostenibilità
Comuni soci/provincia	Sito istituzionale Assemblee e comunicazioni periodiche Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità
Finanziatori	Sito istituzionale Bilancio di Esercizio Bilancio di Sostenibilità
Pubblica Amministrazione e istituzioni	Incontri periodici e convegni Bilancio di Esercizio e situazioni intermedie Previsione di budget e Piano Industriale Bilancio di Sostenibilità
Comuni fruitori del servizio	Sito istituzionale Assemblee e comunicazioni periodiche Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità

PORTATORI D'INTERESSE INTERNI	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Utenti industriali	Sito istituzionale Assemblee e comunicazioni periodiche Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità
Associazioni di categoria	Sito istituzionale Partecipazione a riunioni ed eventi di settore Bilancio di Sostenibilità
Fornitori	Codice Etico Sito istituzionale (sezione: Fornitori e gare) Coinvolgimento delle parti interessate Bilancio di Sostenibilità

2.4 ANALISI DI MATERIALITÀ E PRESIDI DI GESTIONE DEI RISCHI ESG

Nel 2025, Como Acqua ha consolidato il percorso di rendicontazione volontaria avviato nel 2021, confermando il proprio impegno verso una comunicazione trasparente, responsabile e orientata al coinvolgimento dei portatori d'interesse. Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per l'Azienda uno strumento centrale per descrivere in modo strutturato gli impatti generati dalle attività, le dinamiche di creazione del valore e l'evoluzione del modello di gestione.

Il documento è redatto in conformità ai più aggiornati GRI Standards (Global Reporting Initiative Standards), garantendo completezza, comparabilità e affidabilità delle informazioni riportate.

L'identificazione dei temi materiali avviene, secondo quanto previsto dai GRI Standards, attraverso la mappatura degli impatti effettivi e potenziali generati dall'Azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Tali impatti possono manifestarsi nel breve, medio o lungo periodo, essere intenzionali o non intenzionali, nonché reversibili o irreversibili, e includo-

no anche quelli connessi al rispetto dei diritti umani. In questo quadro, l'impatto è inteso come qualsiasi effetto — positivo o negativo — che le attività di un'organizzazione producono sul contesto in cui essa opera.

Una componente del processo di individuazione e prioritizzazione degli impatti consiste nella comprensione del contesto operativo in cui l'Azienda è inserita e nella conoscenza della catena del valore attraverso la quale si sviluppano le attività gestite direttamente da Como Acqua.

La struttura della catena del valore, illustrata in modo dettagliato nel paragrafo 1.2 "Modello di business e catena del valore", rappresenta il quadro di riferimento utile per comprendere in quali fasi operative si generano gli impatti considerati nell'analisi di materialità.

Di seguito si riporta l'elenco dei temi risultati materiali secondo i GRI Standards, associati alle relative Disclosures GRI, emersi a seguito del processo di identificazione, valutazione e aggregazione degli impatti considerati materiali¹.

¹ Gli impatti considerati materiali sono quelli a cui è stata attribuita una significatività "molto rilevante", "rilevante" e "moderata" dalle valutazioni effettuate. Sono stati esclusi gli impatti risultati "trascurabili".

Tema materiale	Descrizione dell'impatto ²	Significatività	Gri topic specific disclosure
Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico	Il consumo di energia da fonti non rinnovabili e l'insufficienza di misure di efficientamento energetico nelle attività dei fornitori (approvvigionamento di materie prime e fornitura di beni e servizi tra cui lo smaltimento dei rifiuti) e quelle legate alle operation dell'Azienda (gestione di tutto il Servizio Idrico Integrato e attività di ufficio) causano l'emissione di GHG che contribuiscono al fenomeno del cambiamento climatico.	 Molto rilevante	GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016)
	L'Azienda potrebbe causare un impoverimento delle risorse idriche dovuto all'eccessivo prelievo di acqua, fenomeno aggravato dal cambiamento climatico.	 Molto rilevante	GRI 303: Acqua ed effluenti (2018)
Consumi e scarichi idrici	Inefficienze nei processi depurativi di trattamento delle acque reflue possono portare alla restituzione all'ambiente di acque di scarsa qualità.	 Rilevante	
	Rotture delle condotte della rete fognaria possono favorire lo sversamento delle acque reflue nel sottosuolo.	 Rilevante	GRI 303: Acqua ed effluenti (2018)
	L'Azienda porta avanti periodicamente iniziative di sensibilizzazione e comunicazione rivolte alla comunità, finalizzate a responsabilizzare il consumatore ad un uso responsabile della risorsa idrica e alla riduzione degli sprechi.	 Moderato	
Lotta alla corruzione	Un'amministrazione del business non aderente al Codice Etico aziendale nelle relazioni con i fornitori, nell'assegnazione delle gare di appalto, nelle attività di gestione della rete e di controllo della qualità dell'acqua e nei rapporti con Enti pubblici e regolatori può portare a episodi di corruzione.	 Molto rilevante	GRI 205: Anticorruzione (2016)
Gestione dei rifiuti	La scorretta gestione dei rifiuti generati dall'Azienda, specialmente per quanto concerne quelli legati al trattamento dei fanghi di depurazione, correlata alle caratteristiche del refluo a monte del trattamento, alle attività degli impianti dell'Azienda stessa e ai fornitori ai quali è affidato il servizio di smaltimento dei rifiuti, può causare danni all'ambiente.	 Rilevante	GRI 306: Rifiuti (2020)
Salute e sicurezza sul lavoro	I dipendenti e i fornitori di Como Acqua impegnati nelle attività di gestione delle reti di acquedotto e fognatura e degli impianti di depurazione devono affrontare rischi per la salute e la sicurezza derivanti dall'utilizzo di macchinari, dall'esposizione a sostanze chimiche e dal lavoro in spazi confinati, che potrebbero portare a infortuni sul lavoro.	 Rilevante	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

Tema materiale	Descrizione dell'impatto ²	Significatività	Gri topic specific disclosure
Valorizzazione e tutela delle comunità locali	L'attività delle reti e 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.	● Rilevante	GRI 201: Performance economica (2016)
	Con le proprie attività, l'Azienda contribuisce a generare e distribuire valore nel proprio territorio, approvvigionandosi da fornitori locali, sostenendo la realizzazione di infrastrutture più efficienti e aumentando l'occupazione.	● Moderato	
Sicurezza dell'utente, qualità dell'acqua ed efficienza del servizio	L'attività delle reti e degli impianti di depurazione è responsabile della produzione di emissioni odorigene che, se non adeguatamente monitorate e controllate, possono influire negativamente sulla qualità dell'aria.	● Moderato	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)
	Le attività dell'Azienda potrebbero arrecare danni alla salute degli utenti in caso di inefficienze nel processo di potabilizzazione o negligenze nelle analisi di laboratorio sulla qualità dell'acqua prelevata e distribuita.	● Moderato	
	Le interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua possono arrecare danni economici alle utenze industriali che utilizzano la risorsa idrica per le attività produttive.	● Moderato	
Diversità e pari opportunità	Data la tipologia di settore in cui l'Azienda opera, l'occupazione femminile risulta inferiore rispetto a quella maschile, con la possibilità di incrementare le disuguaglianze e non garantire pari opportunità sul posto di lavoro.	● Moderato	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)
Sviluppo professionale dei dipendenti	Per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi offerti agli utenti, l'Azienda offre appositi piani formativi per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze del personale creando un ambiente professionale costruttivo e stimolante.	● Moderato	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)
Tutela e benessere delle persone	L'Azienda, operando nella pubblica amministrazione, è tenuta ad attenersi ad un iter di selezione molto articolato che potrebbe disincentivare i candidati, i quali vengono attirati da altre realtà che offrono loro condizioni salariali e di welfare più competitive. Questo si traduce nella difficoltà ad attrarre figure tecniche qualificate, indispensabili per il business di Como Acqua.	● Moderato	GRI 401: Occupazione (2016)

2 ● impatti negativi; ● impatti positivi.

L'analisi condotta ha portato all'individuazione di dieci temi materiali, che riflettono gli impatti più significativi generati da Como Acqua nei tre ambiti della sostenibilità:

- Ambiente: efficientamento energetico e mitigazione del cambiamento climatico; consumi e scarichi idrici; gestione dei rifiuti;
- Persone: salute e sicurezza dei lavoratori; sicurezza dell'utente; qualità dell'acqua ed efficienza del servizio; sviluppo professionale; tutela e benessere delle persone; diversità e pari opportunità;
- Economia: valorizzazione e tutela delle comunità locali.

Nel contesto operativo di Como Acqua, la maggior parte degli impatti materiali è riconducibile alle attività interne al perimetro aziendale. Ciò è dovuto alla natura di società in house providing, impegnata principalmente nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato a favore degli enti pubblici di riferimento. Pur focalizzandosi sugli impatti diretti, l'Azienda riconosce l'importanza crescente di una gestione responsabile della catena di fornitura. Nei prossimi anni, Como Acqua prevede quindi di approfondire l'analisi degli impatti — positivi e negativi — generati dalle proprie scelte di approvvigionamento, descrivendone la significatività ed eventualmente ampliando la lista dei temi materiali. In continuità con questo approccio, Como Acqua

mantiene un impegno costante nell'identificazione, nel monitoraggio e nella gestione dei rischi non finanziari associati alle proprie attività.

Le principali aree di rischio non finanziario sono state individuate sulla base dell'analisi del contesto operativo e attraverso le interviste condotte con le funzioni aziendali maggiormente coinvolte. Questa attività ha permesso di esaminare in modo sistematico le modalità attraverso cui Como Acqua affronta e mitiga i rischi non finanziari rilevanti, riconducibili soprattutto ad aspetti ambientali, sociali e di governance strettamente correlati alle operazioni aziendali.

Ad oggi, tali rischi non risultano ancora formalmente integrati nei sistemi strutturati di monitoraggio e mitigazione dei rischi già adottati da Como Acqua. L'Azienda intende ampliare progressivamente la propria rendicontazione, approfondendo l'analisi dei rischi non finanziari e integrandoli, nel tempo, nel sistema di gestione già esistente. Quest'ultimo considera attualmente diversi ambiti di rischio, tra cui quelli normativi, regolatori ed economici, oltre ai rischi ambientali legati ai consumi energetici, alle variazioni climatiche e ai fattori sociali del territorio di riferimento.

Nella tabella che segue sono illustrati, per ciascun aspetto non finanziario, i principali eventi di rischio associati alle attività di Como Acqua e le misure adottate dall'Azienda per prevenirli o mitigarli.

ASPETTI NON FINANZIARI	RISCHI	MODALITÀ DI GESTIONE E MITIGAZIONE
PERSONE	Incapacità di attrarre nuove risorse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di welfare aziendale (piattaforma Welfare4you) ▪ Accordo sindacale volto all'erogazione ai dipendenti di un Premio di Risultato ▪ Regolamento per il Reclutamento
	Mancato rispetto delle pari opportunità dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Codice Etico ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard UNI/PdR 125:2022 per l'intero perimetro aziendale
	Mancanza di personale adeguatamente qualificato e carenza di expertise nei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazioni periodiche dei dipendenti ▪ Blue Academy in collaborazione con Water Alliance
	Incapacità di garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedure operative ▪ Polizza medica assicurativa facoltativa ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 45001:2018 –per il sito di Bulgarograsso (Co) ▪ Estensione della certificazione secondo la norma ISO 45001:2018 al laboratorio acque Potabili in Via Somigliana – Como-
AMBIENTE	Gestione non adeguata dei consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 14001:2015 per il sito di Como ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 50001:2018 per il sito di Como ▪ Iniziative di efficientamento energetico ▪ Acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificata con Garanzie di Origine ▪ Piano Green 2024-2029
	Gestione non adeguata dei consumi e degli scarichi idrici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 14001:2015 per il sito di Como ▪ Progetti e collaborazioni con università ed istituti di ricerca ▪ Sistema di telecontrollo ▪ Impianti di depurazione ▪ Laboratorio di Bulgarograsso per il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata accreditato secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018 ▪ Laboratorio centralizzato acque potabili, presso il sito di Via Somigliana, Como, accreditato secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025: 2018
	Gestione non adeguata dei rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 14001:2015 per il sito di Como

ASPETTI NON FINANZIARI	RISCHI	MODALITÀ DI GESTIONE E MITIGAZIONE
LOTTA ALLA CORRUZIONE	Episodi di corruzione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza ▪ Modello Organizzativo, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs.231/2001 ▪ Codice Etico
	Mancato rispetto di norme e regolamenti sulla qualità dell'acqua imposte da ARERA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di gestione della qualità certificato secondo lo standard ISO 9001:2015 per i siti di Como, Mariano Comense, Carimate, Merone, Cantù via Como 216 e Bulgarograsso ▪ Laboratori esterni per il monitoraggio della qualità dell'acqua prelevata e distribuita accreditato secondo la norma UNI EN ISO/IEC 17025:2018 ▪ Impianti di potabilizzazione
SOCIALE	Disagi alle comunità locali dovuti alle emissioni odorigene degli impianti di depurazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano degli investimenti ▪ Manutenzione e procedure operative di gestione ▪ Iniziative di coinvolgimento dei cittadini
	Mancato rispetto dei diritti umani inclusi casi di lavoro forzato e minorile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Codice Etico ▪ Sistema di gestione certificato secondo lo standard UNI/PdR 125:2022 per l'intero perimetro aziendale



3 UTENTI, COMUNITÀ E TERRITORIO

- 40 3.1 Qualità del servizio, salute e sicurezza degli utenti
- 44 3.2 Relazioni con le comunità locali

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

3 SALUTE E BENESSERE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



3.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO, SALUTE E SICUREZZA DEGLI UTENTI

Nel 2025 Como Acqua ha continuato a garantire la qualità del servizio e tutela degli utenti lungo l'intero ciclo idrico, mantenendo come priorità la continuità della fornitura e la sicurezza dell'acqua distribuita.

Il sistema integrato di monitoraggio, verifiche tecniche e gestione delle segnalazioni ha consentito di prevenire criticità e di intervenire con rapidità in caso di anomalie.

Il laboratorio aziendale ha confermato un ruolo centrale nel supporto alle decisioni tecniche su acque potabili e reflue. È stato mantenuto l'accreditamento multisito **ISO/IEC 17025**, che assicura competenza tecnica e affidabilità dei risultati. Le attività si basano su procedure armonizzate e su un sistema strutturato di registrazione tramite **LIMS** (Laboratory Information Management System), che garantisce la tracciabilità dei campioni, la gestione di apparecchiature e reagenti e la completa ricostruibilità delle operazioni.

Nel 2025 è stato consolidato l'assetto laboratoristico, con l'integrazione stabile delle sedi di Carimate e Merone e il trasferimento delle attività del laboratorio di Mariano a Carimate. Da ottobre è inoltre avviato un percorso di digitalizzazione volto a migliorare ulteriormente tracciabilità e flussi informativi.

La capacità di risposta si è confermata anche in situazioni straordinarie. Nel corso dell'anno sono state gestite due ordinanze di non potabilità, affrontate secondo le procedure interne mediante controlli mirati, verifiche tecniche e misure cautelative a tutela dell'utenza. Il coordinamento tra presidi operativi e tecnici ha consentito di individuare rapidamente le cause e di contenerne gli impatti.

Sul piano organizzativo, i sistemi di gestione certificati sostengono un approccio fondato su controllo sistematico e miglioramento continuo. Nel 2025 sono stati mantenuti gli schemi **ISO 9001** (con inclusione della sede di Cantù), **ISO 14001**, **ISO 50001** e **ISO 45001**; quest'ultima comprende anche il sito di Bulgarograsso e il Laboratorio acque

potabili. Sono stati inoltre consolidati i presidi di sostenibilità organizzativa previsti dalla **UNI/PdR 125:2022**, con riscontro favorevole nelle attività di sorveglianza.

Nel complesso, il 2025 conferma un modello di gestione orientato alla prevenzione e alla resilienza, in cui presidi operativi, controlli tecnici e riferimenti certificativi concorrono a garantire qualità del servizio, sicurezza dell'acqua e tutela degli utenti, sia nella gestione ordinaria sia nelle situazioni di maggiore criticità.

Un presidio importante nella gestione del rapporto con l'utenza è rappresentato dalla rete di sportelli e infopoint distribuiti sul territorio provinciale, che affiancano i canali a distanza e garantiscono un contatto diretto con i cittadini. Nel 2025 l'assetto territoriale è stato oggetto di alcune modifiche: lo sportello di Tremezzo è stato trasferito a Lenno, mentre a Lurate Caccivio l'attività di sportello è stata sostituita da un infopoint presso la biblioteca comunale, operativo per tre mezzogiornate a partire dai mesi di marzo e aprile. Questi presidi consentono di mantenere un supporto immediato e accessibile, assicurando assistenza continuativa e risposte puntuali alle esigenze degli utenti.

La qualità del servizio si riflette anche nella capacità di gestire in modo ordinato e tracciabile le richieste degli utenti. Nel 2025 Como Acqua ha continuato a utilizzare **OSTicket** come strumento centrale per la gestione delle segnalazioni pervenute tramite call center ed e-mail. Il sistema consente di protocollare le richieste, classificarle in modo puntuale, indirizzarle alle funzioni competenti e mantenere uno storico completo delle interazioni. Questo impianto sostiene l'efficienza delle risposte, riduce i tempi di lavorazione e rafforza la continuità della presa in carico, evitando dispersioni tra canali diversi.

In questo contesto rientra anche la gestione dei

reclami e delle richieste di informazioni, che rappresentano un canale essenziale di ascolto e miglioramento. I reclami vengono formalizzati tramite modulistica disponibile sul sito e confluiscono nel sistema di gestione centralizzata, che permette di ricostruire l'intero percorso della segnalazione e monitorarne l'esito. L'integrazione dei flussi provenienti da call center ed e-mail semplifica l'accesso alle informazioni riferite allo stesso utente e contribuisce a ridurre i tempi di lavorazione, migliorando la coerenza delle risposte.

Nel 2025 risultano confermati il call center commerciale con numero verde, l'invio delle pratiche via e-mail tramite modulistica scaricabile dal sito e il portale clienti, che consente di monitorare la propria posizione e inoltrare richieste al gestore. I presidi territoriali sono rimasti complessivamente stabili, con i riassetti già citati, mantenendo la prosimità del servizio anche nelle aree più periferiche.

Nel 2025 è proseguita anche la digitalizzazione dei servizi, orientata a semplificare la gestione da remoto delle operazioni ricorrenti. Lo sportello telematico è stato ulteriormente implementato con l'attivazione delle volture, riducendo passaggi amministrativi e tempi di lavorazione senza rinunciare a controllo e tracciabilità delle pratiche.

Sul piano della qualità del contatto telefonico, i dati del call center commerciale confermano il rispetto degli standard regolatori. Nel 2025 l'accessibilità del servizio ha raggiunto il 100%, a fronte di una soglia minima ARERA pari al 90%. Il livello di servizio si attesta intorno al 94% e il tempo medio di attesa alla risposta è pari a 77,03 secondi. Nel corso dell'anno sono state gestite oltre 63.000 chiamate con risposta diretta, mentre le richieste di ricontatto relative a chiamate pervenute fuori orario e successivamente richiamate nel primo giorno lavorativo utile, sono state oltre 1.500. Il totale complessivo delle chiamate registrate ha superato le 64.000 unità.

La puntualità della risposta è monitorata anche attraverso il canale scritto, sia per i reclami sia per le richieste di informazioni. Con riferimento ai reclami, nel 2025 sono state fornite 1.179 risposte per l'uso domestico, con un tempo medio di risposta pari a

17,41 giorni lavorativi, e 163 risposte per l'uso diverso dal domestico, con un tempo medio di 17,53 giorni lavorativi. Per quanto riguarda le richieste scritte di informazioni, risultano 463 risposte per l'uso domestico, con un tempo medio di 13,91 giorni lavorativi, e 70 risposte per l'uso diverso dal domestico, con un tempo medio di 13,77 giorni lavorativi.

Sul fronte dell'esercizio di rete, per acquedotto e fognatura sono proseguite attività periodiche orientate a rafforzare la qualità gestionale del servizio e la sicurezza della distribuzione. Rientrano in questo quadro misure operative quali la messa in sicurezza dei punti di campionamento, la gestione dei passaggi di declorazione e la manutenzione delle infrastrutture. Parallelamente, l'Azienda ha lavorato sulla standardizzazione delle registrazioni e delle modalità di intervento, definendo linee guida uniformi per la gestione delle sospensioni di acqua potabile e rafforzando il controllo delle chiamate operative connesse agli sversamenti, così da garantire comportamenti coerenti sul territorio e rendere più ordinata la risposta operativa.

La qualità dell'informazione rappresenta un elemento essenziale della tutela degli utenti e incide direttamente sulla loro percezione di sicurezza. Nel 2025 il sito istituzionale è stato completamente rinnovato, con contenuti aggiornati, linguaggio più accessibile e strumenti di analisi utili a migliorarne la fruibilità. Il portale ospita anche le analisi sulla qualità dell'acqua, rafforzando la trasparenza informativa. Nel corso dell'anno è stata inoltre svolta una campagna di prevenzione contro le truffe dei falsi tecnici, diffusa tramite bolletta e canali locali, con particolare attenzione agli utenti più vulnerabili. Gli aspetti operativi e i risultati dettagliati sono illustrati nel capitolo successivo.

Nel loro insieme, questi elementi delineano un approccio alla qualità del servizio fondato su tutela della salute, sicurezza operativa e capacità di ascolto e risposta: controlli e laboratorio, affidabilità delle reti e prontezza d'intervento, presa in carico tracciata delle segnalazioni e trasparenza informativa. È su questa base che nel 2025 Como Acqua colloca il proprio impegno verso gli utenti.

BONUS IDRICO E ALTRE INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI CLIENTI

Negli ultimi anni, la progressiva riduzione del potere d'acquisto di una parte delle famiglie ha reso più complessa la sostenibilità economica di alcune spese essenziali, tra cui quelle connesse al servizio idrico. In questo contesto si inserisce il **"Bonus Sociale Idrico"**, introdotto a livello nazionale nel 2018 come misura di sostegno a favore dei nuclei familiari e dei singoli in condizioni di disagio economico. Il bonus garantisce un quantitativo minimo vitale di risorsa idrica, pari a **18,5 m³ annui per ciascun componente del nucleo familiare**, ritenuto adeguato a coprire i fabbisogni essenziali.

A partire dal **1° gennaio 2021**, l'accesso alla misura è stato reso automatico per tutte le famiglie che presentano annualmente la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** e rientrano nelle soglie previste, eliminando la necessità di una richiesta dedicata. Nel **novembre 2024** il sistema di calcolo del bonus per gli utenti indiretti, ovvero non titolari di una fornitura idrica, è stato aggiornato, introducendo un criterio più aderente alla composizione reale dei nuclei familiari: il beneficio viene ora riconosciuto in funzione del **numero effettivo dei componenti**, anche in assenza di contratto, assicurando una maggiore proporzionalità della misura. Nel corso del 2025, il "Bonus Sociale Idrico" è rimasto pienamente operativo. Le eventuali variazioni nel numero dei beneficiari sono legate esclusivamente alle DSU presentate dalle famiglie e risultano quindi fisiologicamente variabili. Le modalità di erogazione non hanno subito modifiche nel periodo di riferimento, mentre eventuali aggiornamenti normativi sono previsti a partire dal 2026. In qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, **Como Acqua applica il bonus a tutti i soggetti aventi diritto**, in coerenza con il quadro regolatorio nazionale e con l'obiettivo di garantire l'accessibilità economica del servizio anche alle fasce più vulnerabili della popolazione.

Accanto al bonus sociale, Como Acqua mette a disposizione degli utenti un ulteriore strumento di tutela economica: il **Fondo Perdite Occulte**, attivo dal 2021 e previsto dalla **Delibera ARERA n. 218/2016**. Il fondo consente agli intestatari dei contratti di fornitura che vi aderiscono di ottenere un rimborso in caso di **perdite idriche accidentali e non visibili**, verificatesi a valle del contatore per cause involontarie quali rotture delle condotte, usura dei materiali o guasti improvvisi. L'adesione al fondo, subordinata al pagamento di un corrispettivo annuo, permette di attenuare l'impatto economico derivante da consumi anomali.

BONUS IDRICO E ALTRE INIZIATIVE A SOSTEGNO DEI CLIENTI

In coerenza con la **Delibera ARERA 610/2021/R/idr**, è stata inoltre disciplinata la gestione degli importi relativi a consumi risalenti a oltre due anni, in applicazione della prescrizione biennale, prevedendo specifici obblighi informativi in fattura a tutela dell'utente. Nel **2025**, il Fondo Perdite Occulte è rimasto attivo senza modifiche sostanziali nelle modalità di funzionamento; l'unico adeguamento ha riguardato l'importo del contributo a carico dell'utente che è lievemente aumentato. A partire dallo stesso anno, il riconoscimento delle perdite occulte da parte della polizza assicurativa è stato allineato ai criteri definiti da ARERA, rafforzando la coerenza del meccanismo con il quadro regolatorio di settore.

Nel corso del 2025, l'operatività complessiva legata alla gestione delle utenze è stata influenzata anche dall'attivazione del **REMSI** per la gestione della morosità. In questo ambito sono stati effettuati numerosi interventi in campo, con una gestione articolata delle limitazioni, sospensioni e successive riattivazioni del servizio. In diversi casi, gli interventi programmati sono stati annullati a seguito del pagamento da parte dell'utente o della sottoscrizione di un piano di rientro prima dell'uscita operativa. Sono state inoltre gestite riattivazioni successive a interventi già conclusi e svolti controlli in campo, in 19 casi, per verificare l'integrità dei sigilli e prevenire manomissioni. Parallelamente, nel 2025 è proseguito il **progetto PNRR per la sostituzione dei misuratori**, che ha comportato un numero significativo di installazioni di contatori smart. Nell'ambito del progetto PNRR sono stati sostituiti **42.375 contatori** con misuratori intelligenti. A questi si aggiungono **11.790 sostituzioni** di contatori meccanici con contatori smart nell'ambito delle ordinarie attività di gestione e ammodernamento del parco misuratori, nonché **1.213 nuove attivazioni** effettuate direttamente con posa di contatori smart. Nel corso dell'anno sono state inoltre eseguite **1.678 sostituzioni e 671 nuove pose** utilizzando contatori meccanici, in relazione a specifiche esigenze operative.

A supporto dell'organizzazione degli interventi sul territorio, Como Acqua ha reso disponibile un **portale fornitori**, attraverso il quale le attività del manutentore interno vengono caricate e successivamente assegnate agli operatori tramite dispositivi mobili. L'organizzazione operativa in campo – inclusa la gestione delle squadre – è demandata alle ditte incaricate, mentre in precedenza tali attività erano gestite direttamente dal gestore.

3.2 RELAZIONI CON LE COMUNITÀ LOCALI

Il Servizio Idrico Integrato è parte della vita dei territori che attraversa: interseca le abitudini quotidiane dei cittadini, orienta le scelte collettive e contribuisce, in modo diretto, alla qualità dell'ambiente.

In questo contesto prende forma il rapporto fra Como Acqua e le comunità locali, un rapporto che non si esaurisce nell'erogazione del servizio, ma diventa di più ampio respiro. In un contesto caratterizzato da pressioni ambientali sempre più evidenti, con una crescente attenzione ai temi della disponibilità idrica e dei fenomeni atmosferici estremi, il dialogo con i cittadini diventa una componente essenziale del ruolo del Gestore Idrico, chiamato non solo a garantire la continuità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ma anche a rendere comprensibili le complessità tecniche e organizzative che ne stanno alla base, ampliando fino al contesto ambientale, locale e globale.

Nella relazione con i portatori d'interesse la comunicazione assume un valore centrale.

Attraverso un flusso di comunicazione continuativo, tanto attraverso i propri canali quanto i media, Como Acqua mantiene aggiornati i propri utenti e i portatori d'interesse riguardo le attività in corso – dalle opere in via di realizzazione, alle manutenzioni, alle campagne informative fino alle novità riguardanti la bolletta – e contribuisce a rafforzare la consapevolezza sui temi dell'acqua, dello stress idrico e della variabilità climatica.



IL NUOVO SITO WEB AZIENDALE



NAVIGAZIONE SEMPLICE

STRUTTURA CHIARA

ICONE INTUITIVE

comoacqua.it

Nel corso del 2025 Como Acqua ha compiuto un passo significativo nel proprio percorso di innovazione e trasparenza, con il rilascio del nuovo sito istituzionale, operativo dal 18 luglio 2025. Il progetto è stato concepito non come un semplice aggiornamento tecnologico, ma come un intervento strutturale di ripensamento dell'esperienza digitale, fondato su un'approfondita analisi di UX (User Experience) e UI (User Interface) design.

L'architettura informativa è stata completamente ridisegnata per rendere la navigazione più intuitiva, facilitare l'accesso ai contenuti e rispondere in modo più efficace alle esigenze di cittadini, imprese e portatori di interesse.

Ogni sezione è stata oggetto di revisione editoriale e aggiornamento documentale, con l'obiettivo di garantire informazioni chiare, complete e facilmente consultabili.

Il nuovo portale rappresenta anche un'evoluzione coerente con la rinnovata brand identity aziendale. La grafica integra linee pulite, un sistema visivo più armonico e una palette coordinata con l'identità istituzionale. È stato inoltre adottato il font Titillium, carattere tipografico ad alta leggibilità e fortemente inclusivo, scelto per migliorare la fruibilità dei contenuti su tutti i dispositivi e per tutte le categorie di utenti.

Particolare attenzione è stata dedicata al tema dell'accessibilità: il sito è stato progettato in conformità alla più recente normativa italiana in materia di accessibilità digitale, assicurando standard elevati in termini di contrasto cromatico, leggibilità, struttura dei contenuti, navigazione da tastiera e compatibilità con tecnologie assistive.

Dal punto di vista tecnologico, il portale è ospitato su un'infrastruttura stabile e scalabile, pensata per sostenere sviluppi futuri e l'integrazione di strumenti evoluti, anche in ambito informativo e interattivo.

Tra i contenuti di maggiore rilievo rientra la rinnovata sezione dedicata alla Qualità dell'Acqua, che consente la consultazione delle analisi – condotte periodicamente dal Gestore presso i punti di prelievo - attraverso il sistema semplificato della mappa, progettato per rendere i dati più comprensibili e immediatamente accessibili.

Il nuovo sito si configura così come uno strumento strategico di dialogo, trasparenza e servizio, coerente con l'impegno di Como Acqua nel generare valore condiviso e nel rafforzare il rapporto di fiducia con il territorio.



I CANALI DI COMUNICAZIONE

Oltre al sito web, la comunicazione si sviluppa attraverso i canali social: Facebook, Instagram e LinkedIn.

Facebook continua a rappresentare il canale privilegiato per le comunicazioni più tempestive e di servizio; Instagram è utilizzato prevalentemente per campagne informative e di sensibilizzazione; LinkedIn è impiegato per una comunicazione di taglio più istituzionale, rivolta agli operatori del settore.

Pur adattando linguaggi e formati ai diversi canali, la comunicazione mantiene una coerenza di contenuti e di valori.

Il principale strumento di comunicazione verso l'utenza rimane la bolletta, utilizzata non solo per la rendicontazione del Servizio, ma anche come canale privilegiato per la diffusione di messaggi informativi e campagne informative. Nel corso del 2025, è proseguita la campagna dedicata a "Come si legge la bolletta dell'acqua", avviata l'anno precedente e tuttora attiva, con l'obiettivo di rendere più comprensibili le voci, favorire una maggiore consapevolezza nei consumi, diffondere l'adesione alla bolletta in formato digitale green, l'iscrizione al Portale Clienti online, la sottoscrizione alla polizza che protegge dalle perdite occulte e informare riguardo i vantaggi dell'autolettura.

Accanto a questa iniziativa, è stata avviata una campagna di sensibilizzazione per informare i cit-

tadini – soprattutto i più anziani e fragili - sui rischi legati a possibili tentativi di truffa da parte di falsi operatori. L'intervento ha previsto la distribuzione di una locandina informativa pensata per essere tenuta in casa, così da fornire indicazioni utili in caso di situazioni sospette. La campagna è stata diffusa attraverso diversi canali, tra cui la trasmissione alle Amministrazioni Comunali, in formato cartaceo in bolletta, su quotidiani cartacei e online, emittenti radiofoniche e televisioni locali, per raggiungere in modo capillare tutta la comunità.

La componente social dell'iniziativa è stata invece orientata in modo specifico ai più giovani, con l'intento di sensibilizzarli e renderli parte attiva nella tutela delle persone anziane, maggiormente esposte a questo tipo di rischio.

Nel 2025 sono state, inoltre, sviluppate e avviate diverse campagne tematiche:

- una campagna social dedicata al lancio del nuovo sito web, finalizzata a presentare le nuove funzionalità e i servizi digitali disponibili;
- un piano editoriale sui social media dedicato al tema della parità di genere, articolato in sei contenuti informativi e destinato a essere ampliato nel 2026;
- iniziative di comunicazione sui diversi sportelli e canali di contatto a disposizione degli utenti;



- informative social dedicate al risparmio idrico, soprattutto in periodi di siccità.

Parallelamente, con l'Ufficio HR, è stato avviato un processo di aggiornamento della comunicazione

interna, in coerenza con i cambiamenti introdotti sul sito, come l'adozione del nuovo font, comunicati al personale attraverso i canali aziendali che attualmente sono il portale Zucchetti e la intranet aziendale.

PROGETTI DEDICATI ALLE SCUOLE E ALLE NUOVE GENERAZIONI

Nel corso del 2025 è proseguito e si è rafforzato l'impegno di Como Acqua nelle attività di educazione ambientale e orientamento rivolte alle nuove generazioni. Il programma ha coinvolto scuole, studenti, insegnanti del territorio.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua** (22 marzo), Como Acqua ha realizzato uno speciale inserto educativo, diffuso attraverso i media locali e inviato a tutte le scuole del territorio, affinché potesse essere utilizzato durante le ore di educazione civica. Il materiale è stato inoltre condiviso con associazioni ambientaliste locali, rafforzando la dimensione territoriale dell'iniziativa. Seguendo il tema indicato dalle

Nazioni Unite per il 2025, l'inserto ha approfondito il legame tra acqua e cambiamento climatico, con particolare attenzione all'impatto sui ghiacciai e

alle conseguenze sul ciclo idrico e sulla disponibilità futura per comprendere la centralità dell'acqua nei nuovi equilibri climatici.

A inizio marzo 2025, presso il Teatro Sociale di Como, Como Acqua ha partecipato all'iniziativa **Opera Education**, durante la quale è stata rappresentata l'opera *Acqua Profonda* davanti a oltre 400 studenti delle scuole del territorio. In questa occasione l'Azienda ha distribuito a insegnanti e alunni materiali informativi dedicati al ciclo di depurazione dell'acqua, oltre al "Gioco dell'Oca dell'Acqua" con consigli pratici per il risparmio idrico domestico. L'iniziativa ha rappresentato un momento di



N° followers:
2702



N° followers:
770



N° video:
24

divulgazione non convenzionale, capace di coniugare linguaggio artistico e contenuti tecnico-scientifici.

Nel corso dell'anno sono proseguite le **visite didattiche** presso gli impianti di depurazione di Como, Merone, Mariano Comense, Bulgarograsso e Menaggio, oltre che ai laghetti di fitodepurazione, esempi concreti di trattamento naturale delle acque. Le visite, che hanno coinvolto studenti dalle scuole primarie sino a universitari, hanno permesso loro di osservare direttamente le fasi di trattamento e depurazione delle acque. Responsabili tecnici e figure aziendali hanno illustrato il funzionamento delle infrastrutture, il valore ambientale della depurazione e l'impegno quotidiano necessario per restituire all'ambiente acqua depurata nel rispetto delle normative vigenti.

Parallelamente alle attività educative, Como Acqua – attraverso l'Ufficio HR - ha rafforzato il dialogo con gli studenti più grandi attraverso **iniziative di orientamento**. Nel 2025 l'Azienda ha partecipato alla fiera Young - Orienta il tuo futuro, presentando un volantino sviluppato ad hoc sulle numerose professionalità che operano nel settore idrico — dalle figure tecniche e ingegneristiche ai profili legati a innovazione, sostenibilità, ICT e gestione dati — con l'obiettivo di raccontare un comparto spesso poco conosciuto ma ricco di opportunità.

Como Acqua ha inoltre preso parte al **Career Day organizzato da Confindustria Como**, rafforzando il posizionamento del Servizio Idrico Integrato come ambito professionale strategico e ad alto valore sociale.



TAVOLI TERRITORIALI CON AMMINISTRATORI E RAPPRESENTANTI LOCALI

Nel corso del 2025 la governance di Como Acqua ha promosso e realizzato tavoli territoriali articolati in nove diverse aree geografiche del territorio provinciale.

Nel corso del 2025 la governance di Como Acqua ha promosso e realizzato tavoli territoriali articolati in nove diverse aree geografiche del territorio provinciale. Gli incontri hanno coinvolto Sindaci e rappresentanti delle amministrazioni locali, con l'obiettivo di presentare in modo puntuale:

- le attività svolte nei singoli territori;
- i dati relativi alla gestione del Servizio Idrico Integrato;
- gli investimenti realizzati e programmati;
- l'impatto ambientale, economico e sociale generato a livello locale.

I tavoli hanno rappresentato momenti di confronto diretto e trasparente, orientati a condividere risultati, criticità e prospettive di sviluppo, rafforzando un modello di gestione partecipata e consapevole della risorsa idrica.

Attraverso questi momenti di dialogo istituzionale, Como Acqua conferma il proprio impegno nel costruire un rapporto di fiducia con le comunità, nella convinzione che la tutela dell'acqua richieda collaborazione, informazione e corresponsabilità tra Gestore, enti locali e utenti.







4 AMBIENTE E GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA

- 52 4.1 Risorsa idrica e qualità dell'acqua
- 55 4.2 Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi
- 62 4.3 Rifiuti ed economia circolare
- 66 4.4 Energia e cambiamenti climatici

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

6 ACQUA PULITA
E SERVIZI
IGIENICO-SANITARI



7 ENERGIA PULITA
E ACCESSIBILE



12 CONSUMO E
PRODUZIONE
RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO
IL CAMBIAMENTO
CLIMATICO



14 LA VITA
SOTT'ACQUA



15 LA VITA
SULLA TERRA



4.1 RISORSA IDRICA E QUALITÀ DELL'ACQUA

Como Acqua gestisce l'intero insieme dei servizi che compongono il Servizio Idrico Integrato, assicurando il corretto funzionamento della rete e la distribuzione di acqua in quantità e qualità adeguate a tutta l'utenza.

Le sue attività comprendono la conduzione degli acquedotti, la raccolta dei reflui tramite il sistema fognario e il trattamento depurativo. L'Area Reti rappresenta il cuore operativo dell'infrastruttura idrica e collabora costantemente con l'ufficio investimenti per garantire una gestione efficace, che comprende monitoraggio, manutenzione ordinaria e straordinaria di reti e impianti presenti.

L'organizzazione territoriale dell'Area Reti è articolata in quattro Unità Operative — Como e Lario Occidentale, Est e Lario Orientale - Sud Est – Sud Ovest — ciascuna guidata da un Responsabile che ne coordina le attività.

I tecnici, specializzati in acquedotto o fognatura, gestiscono la configurazione delle reti e supervisionano gli interventi complessi, mentre il personale operativo è dedicato alle attività idrauliche, meccaniche ed elettriche necessarie a garantire il funzionamento degli impianti. A questo assetto si affiancano due funzioni aziendali specifiche dedicate alla

gestione degli allacciamenti e dei contatori: il Back Office Tecnico, che coordina la sostituzione anche massiva dei misuratori e ne verifica l'invio dei dati, e l'Area Prestazioni Tecniche, che segue l'intero processo di attivazione dei nuovi allacci.

La crescente pressione sulle risorse idriche, dovuta allo sviluppo antropico e ai cambiamenti climatici, richiede un monitoraggio continuo dei flussi e un utilizzo più responsabile della risorsa. Per questo Como Acqua effettua controlli sistematici attraverso la misura dei volumi immessi in rete e conserva un dialogo costante con le amministrazioni locali, anche a supporto di ordinanze finalizzate a un uso più consapevole dell'acqua.

A fine 2025 la dotazione di fonti comprendeva 316 pozzi e 519 sorgenti, in continuità con l'anno precedente. La scelta delle tipologie di prelievo rispecchia le peculiarità geografiche del territorio: le zone montane e il bacino del Lario sono caratterizzate dalla prevalenza di sorgenti, mentre la pianura

PRELIEVO IDRICO (ML) PER FONTE (2023-2025)



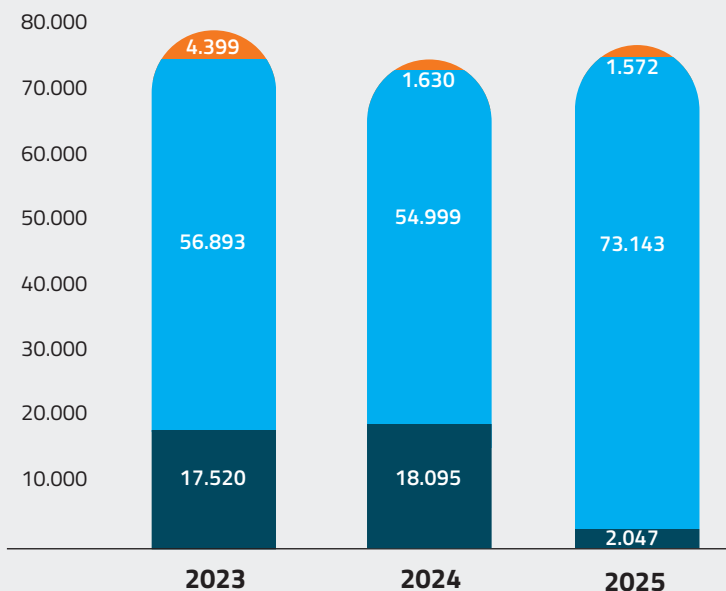
Prelievo totale da terze parti (acquedotti)



Prelievo totale da acque sotterranee (pozzi e sorgenti)



Prelievo totale da acque superficiali (prese lago)



comasca si affida soprattutto a pozzi alimentati da falde sotterranee. Nel 2025 il volume complessivo di acqua prelevata ha registrato un incremento di circa il 3%.

La collocazione geografica dei punti di prelievo incide direttamente anche sui trattamenti di potabilizzazione adottati nei 138 impianti aziendali, che possono prevedere clorazione, sistemi di deferrizzazione, filtrazioni UV o carboni attivi, a seconda delle caratteristiche dell'acqua captata.

Passando alle attività di rilevamento territoriale, Como Acqua ha avviato un esteso programma di mappatura delle proprie infrastrutture acquedottistiche, con l'obiettivo di migliorare la gestione operativa delle reti. Nel corso dell'anno sono stati registrati 56 comuni – tra cui Albavilla; Albiolo; Alserio; Alzate Brianza; Anzano del Parco; Appiano Gentile; Arosio; Asso; Barni; Bellagio; Beregazzo con Figliaro; Binago; Bizzarone; Blevio; Brenna; Cantù; Capiago Intimiano; Carimate; Carugo; Caslino d'Erba; Casnate con Bernate; Castelnuovo Bozzente; Cucciago; Erba; Eupilio; Faggeto Lario; Faloppio; Figino Serenza; Inverigo; Lambrugo; Lasnigo; Lezzeno; Lipomo; Lurago d'Erba; Magreglio; Mariano Comense; Merone; Monguzzo; Nesso; Olgiate Comasco; Oltrona San Mamette; Pognana Lario; Pusiano; Rodero; Ronago; Senna Comasco; Solbiate con Cagno; Tavernerio; Torno; Uggiate Trevano; Valbrona; Valmorea; Veleso; Veniano; Vertemate con Minoprio; Zebio – con l'intenzione di completare l'intero territorio gestito entro il 2027.

In continuità con queste attività, prosegue il più ampio progetto di distrettualizzazione, considerato fondamentale per una gestione moderna dell'acquedotto. Questa strategia comprende la documentazione delle reti, il rinnovo graduale dei contatori con dispositivi intelligenti, l'individuazione di nuovi collegamenti strategici e il miglioramento delle infrastrutture esistenti. A sostegno di tali interventi, Como Acqua ha ottenuto nel 2024 un finanziamento PNRR per il progetto sulla riduzione delle perdite idriche e la digitalizzazione della rete: iniziativa orientata sia a contenere gli sprechi d'acqua sia a diminuire i costi energetici attraverso una gestione più efficiente delle pompe. Le attività sono proseguite nel 2025 con un avanzamento progressivo degli interventi. Al 30 giugno risultavano distrettualizzati 681 km, consentendo il pieno raggiungimento della milestone intermedia prevista. Al 31 dicembre 2025 la lunghezza complessiva della rete distrettualizzata ammontava a circa 730 km.

Si precisa che il target finale al 31 marzo 2026

prevede la distrettualizzazione di 1.286 Km di rete e che non si intravedono problematiche al suo raggiungimento. Il risultato è stato reso possibile grazie all'applicazione della modellazione idraulica e all'installazione degli smart meter in 40 comuni, contribuendo al miglioramento dell'efficienza gestionale e al monitoraggio avanzato della rete.

Sul piano tecnologico, l'Azienda prosegue nel potenziamento del sistema di telecontrollo che supervisiona le infrastrutture di acquedotto, fognatura e depurazione. Il sistema si basa su un software web che elabora e archivia i dati in un server fisico, mentre l'infrastruttura hardware, uniformata nel 2021, comprende PLC che trasmettono aggiornamenti in tempo quasi reale con invii programmati ogni tre minuti tramite router dotati di SIM. Questa configurazione consente di monitorare in modo continuo pozzi, serbatoi, livelli, portate e valori di cloro residuo, attivando interventi immediati quando vengono superate le soglie di allarme. Il telecontrollo è inoltre accessibile agli utenti industriali attraverso un portale dedicato.

Nel corso del 2025 il sistema di telecontrollo è stato interessato da un percorso di riorganizzazione e rafforzamento. È stato ricostituito il reparto dedicato al servizio di telecontrollo e alla strumentazione ed è stata definita una nuova gestione centralizzata degli investimenti relativi alle reti e al telecontrollo. Nello stesso periodo sono stati riattivati diversi progetti strategici, tra cui l'avvio del nuovo sistema di telecontrollo, che consentirà una maggiore efficienza operativa e una riduzione dei consumi energetici grazie a un più ampio ricorso al lavoro da remoto e all'impiego di tecnologie con prestazioni più elevate. Gli impianti già in funzione utilizzano apparecchiature di ultima generazione.

Durante l'anno, la rete di telecontrollo ha raggiunto circa 800 stazioni tra acquedotto, depurazione e fognatura, oltre a 98 punti per le utenze industriali. La copertura negli impianti acquedottistici ha raggiunto il 67%, con il completamento totale previsto per il 2031; la fognatura è monitorata per circa il 40% delle stazioni, mentre la depurazione presenta un livello di controllo quasi completo.

Gli obiettivi principali del telecontrollo comprendono il monitoraggio costante delle reti, l'ottimizzazione della risorsa idrica, la gestione rapida delle emergenze, la riduzione dei costi operativi, la sicurezza informatica, la compatibilità con tecnologie future, la sostenibilità ambientale, il supporto al contenimento delle perdite e la possibilità di modulare l'erogazione in base ai reali livelli di domanda.

Per garantire la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano, Como Acqua opera nel pieno rispetto della normativa europea e nazionale in materia. Le attività di monitoraggio e trattamento seguono infatti quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, recepita nell'ordinamento italiano tramite il D. Lgs. 18/2023. In conformità a tali disposizioni, l'Azienda effettua controlli e analisi sulle caratteristiche organolettiche, chimiche e microbiologiche dell'acqua prelevata, considerando sia le condizioni naturali del territorio sia i possibili effetti derivanti dalle attività antropiche.

La qualità dell'acqua distribuita è costantemente verificata anche rispetto agli standard stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con particolare riferimento al macro-indicatore M3, che misura la qualità dell'acqua erogata. Le attività analitiche sono svolte dal Laboratorio Acque Potabili, accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, che garantisce la validità tecnica delle prove e l'affidabilità dei risultati. Nel 2025 sono state registrate due ordinanze di non potabilità emanate ai sensi del D. Lgs. 18/2023, ge-

stite tramite le procedure interne previste. In caso di non conformità riscontrata in rete, il sindaco del Comune interessato, in qualità di autorità sanitaria, emette l'ordinanza di divieto di consumo e informa Como Acqua. L'Azienda avvia immediatamente le verifiche previste e pianifica gli interventi correttivi tramite le strutture tecniche competenti, attivando tutte le attività necessarie per il ripristino della conformità.

Una volta ristabiliti i parametri di potabilità, vengono effettuate ulteriori indagini di controllo e, al termine delle verifiche, il Comune procede alla revoca dell'ordinanza.

Nell'ambito delle attività di informazione e coinvolgimento, nel corso dell'anno sono state organizzate visite guidate agli impianti di depurazione, finalizzate a promuovere una maggiore conoscenza delle attività aziendali, della qualità dell'acqua distribuita e del funzionamento dell'intero servizio idrico. Queste iniziative contribuiscono a rafforzare la trasparenza, il dialogo con il territorio e la consapevolezza dei portatori d'interesse.



4.2 SCARICHI, DEPURAZIONE E TUTELA DEGLI ECOSISTEMI

Como Acqua presidia direttamente questa parte del servizio idrico, occupandosi sia della fognatura sia della depurazione.

L'Azienda assicura la gestione operativa e la manutenzione — ordinaria, correttiva e straordinaria — delle reti fognarie e delle relative stazioni di sollevamento, garantendo il servizio a 144 comuni della Provincia di Como. La rete fognaria complessivamente gestita si estende per 2.777 chilometri, valore che rappresenta quasi il 100% dell'intera infrastruttura provinciale, che ammonta a 2.808 chilometri.

Per quanto riguarda il trattamento delle acque reflue, l'Area Depurazione ha in carico 55 impianti distribuiti sul territorio comasco. L'organizzazione operativa si basa su cinque Unità Locali, generalmente collocate presso i principali depuratori: Bulgarograsso, Carimate, Mariano Comense, Como e Merone. Nel corso del 2025, è stata completata la realizzazione della nuova sede di Tremezzina che è diventata il centro logistico della quinta unità, l'unità Lago, che gestisce gli impianti medio-piccoli situati lungo la sponda occidentale del Lago di Como e nelle valli circostanti. Ogni Unità Locale fa riferimento a un Responsabile che coordina sia il personale tecnico, impegnato nel controllo e nella regolazione dei processi depurativi, sia il personale operativo, che svolge attività meccaniche, elettriche e idrauliche finalizzate al corretto funziona-

mento degli impianti.

Tra le infrastrutture gestite si distinguono per dimensione i depuratori di Como e Merone, capaci di servire oltre 100.000 abitanti equivalenti.

Altri impianti significativi, con una capacità superiore ai 10.000 abitanti equivalenti, sono quelli di Carimate, Mariano Comense, Bulgarograsso, Colonna, Limido Comasco, Menaggio, Ronago e Gravedona. Tutti i 55 impianti operano nel rispetto delle prescrizioni previste dalle autorizzazioni allo scarico, dai manuali di qualità dalle procedure interne, nonché dalle buone pratiche di settore. Per garantire la conformità degli scarichi ai requisiti normativi, vengono eseguiti controlli periodici sia da parte del laboratorio interno di Como Acqua, accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, che dai laboratori dell'ARPA.

Nel corso del 2025 Como Acqua ha portato avanti un programma significativo di investimenti dedicati alla depurazione, concentrandosi sull'ammodernamento degli impianti esistenti, sull'introduzione di nuove dotazioni tecnologiche e sul rinnovamento di linee già operative.

Tra gli interventi più rilevanti rientrano:

CONSUMO DI ACQUA	UNITÀ DI MISURA	2023	2024	2025
Prelievo idrico totale	ML (megalitri)	78.812	74.724	76.762
Scarico di acqua totale	ML (megalitri)	59.684	86.179	75.049
Consumo totale di acqua	ML (megalitri)	19.615	-11.455	1.713

Scarico idrico	Unità di misura	2023	2024	2025
Scarico idrico verso acque superficiali	ML	59.684	86.179	75.049



- Completamento del progetto di realizzazione delle sezioni di sgrigliamento e sghiaimento presso l'impianto di Bulgarograsso, finalizzate alla riduzione dei materiali più grossolani affinché non riducano l'efficienza dei successivi trattamenti. L'intervento consente una minore usura delle macchine d'impianto, una maggiore durabilità delle apparecchiature, una riduzione dei rifiuti prodotti e un complessivo miglioramento dell'efficienza operativa dell'impianto.
- Conclusione delle attività di revamping su un insieme di impianti di depurazione, completate nel corso dell'anno, e avanzamento dei due ulteriori interventi previsti nei piani 2024–2025.
- Rifacimento delle vasche di ossidazione presso l'impianto di Mariano Comense, con termine dei lavori previsto per il 2026.
- Avvio del progetto di disidratazione fissa dei fanghi, tramite l'installazione di nuove presse a vite presso l'impianto di Gravedona. A Limido Comasco e Carimate, sono invece state installate nuove centrifughe che consentono di ottenere percentuali di sostanza secca significativamente più elevate rispetto alle apparecchiature precedenti, riducendo in misura rilevante la quantità di fango da smaltire. Pur comportando un aumento dei consumi energetici, la tecnologia consente un significativo miglioramento del processo depurativo. Gli interventi iniziati nel 2025 proseguiranno nel 2026.
- Sostituzione della coibentazione dei due digestori anaerobici presso l'impianto di Carimate, mediante l'utilizzo di materiali isolanti più performanti anche sulle parti precedentemente scoperte. I digestori, che contengono fanghi riscaldati per la produzione di biogas ed energia elettrica, beneficiano così di una riduzione delle dispersioni termiche e, conseguentemente, dei consumi energetici. L'intervento proseguirà anche nel 2026 e vedrà anche la manutenzione straordinaria interna delle vasche.
- Sostituzione della pompa di ricircolo fanghi presso l'impianto di Como, con l'obiettivo di migliorare l'affidabilità e l'efficienza del processo.
- Installazione di un sistema di grigliatura automatica presso l'impianto di Nesso Borgovecchio, collocato sotto un parcheggio e precedentemente dotato di una griglia manuale che generava occasionali criticità. Il nuovo sistema permette in particolare una più efficace rimozione dei grassi provenienti da rifiuti di cucina conferiti impropriamente nella rete fognaria.
- Realizzazione del bypass e implementazione della tecnologia dei cicli alternati presso l'impianto di Crema. Il sito ha testato con successo un sistema innovativo volto a ottimizzare i processi di nitrificazione e denitrificazione, riducendo il consumo energetico. Il funzionamento prevede: impostazione di un set point di ossigeno; modulazione automatica delle soffianti tramite PLC; utilizzo di una sonda redox per correlare il valore misurato al grado di nitrificazione dell'ammoniaca. La conferma della correlazione da parte del produttore ha permesso di ridurre significativamente l'uso delle soffianti e quindi i consumi energetici, migliorando al contempo la qualità delle acque in uscita (con concentrazioni più basse di nitrati e ammoniaca). Al momento, Crema è l'unico impianto dotato di tale tecnologia, che Como Acqua sta valutando di estendere ad altri siti nei prossimi anni.
- Lavori di rifacimento della rete fognaria e acquedottistica nel centro storico del Comune di Schignano, nelle località Occagno e Auvrasco, che prevedono la completa sostituzione delle reti di fognatura e di acquedotto all'interno dei due centri storici. L'intervento si inserisce nel più ampio progetto di ripavimentazione promosso dall'Amministrazione Comunale, finanziato attraverso un contributo PNRR.
- Sono in corso i lavori di dismissione dei terminali di pubblica fognatura in ambiente nel Comune di Garzeno e collettamento dei reflui al depuratore di Gravedona. Garzeno è l'unico comune della Provincia non servito da un impianto di depurazione, con reflui scaricati nei corsi d'acqua locali. L'intervento prevede la posa di nuovi tratti di rete nell'abitato e la realizzazione di un collettore di circa 4 km, necessario a convogliare i reflui fino a Dongo, da cui saranno poi trasferiti al depuratore di Gravedona tramite le infrastrutture esistenti.
- Intervento relativo all'installazione delle condotte fognarie subacquee prevede la

sostituzione del collettore subacqueo che convoglia i reflui di Blevio e Torno al depuratore di Como, oggi in condizioni critiche e difficili da mantenere, oltre al rinnovo del collettore in pressione della stazione di Tavernola, che verrà spostato dalla sede stradale al lago per migliorare il trasporto dei reflui provenienti anche da Cernobbio, Maslianico e Moltrasio. Il progetto comprende la posa di tre tratti di condotta subacquea per circa 9 km e la realizzazione dei sollevamenti necessari a terra. A giugno 2025 sono stati completati i lavori ai "Giardini a Lago" di Como, mentre da ottobre sono iniziate le attività di posa delle condotte e la costruzione della stazione di sollevamento di Tavernola. A fine anno risultavano installati circa 7 km di tubazioni, per un investimento superiore a 3 milioni di euro.

- Implementazione al depuratore di Merone di sistemi per il contenimento delle emissioni odorigene, supportata da analisi olfattometriche effettuate durante il primo anno di funzionamento del nuovo sistema. Le criticità odorigene sono state risolte mediante la compartimentazione delle aree più impattanti e l'installazione di una nuova strumentazione di rilevamento degli odori che ha incrementato l'efficienza complessiva dell'impianto.

Oltre agli interventi già descritti, e in linea con il più ampio percorso di digitalizzazione intrapreso dall'Azienda, Como Acqua ha avviato, in ottemperanza a quanto previsto dal R.R. 6/2019, il "Programma di riassetto delle fognature e degli scolmatori", destinato a essere implementato su tutti gli agglomerati della Provincia di Como. Tale programma si inserisce a pieno titolo nel processo di modernizzazione dei sistemi di gestione e monitoraggio delle infrastrutture, rappresentando un ulteriore tassello della strategia di innovazione tecnologica e di sviluppo dei modelli digitali, già avviata anche attraverso il percorso di adozione del BIM.

L'obiettivo principale del programma, supportato da una preliminare modellazione numerica delle reti fognarie, è quello di individuare gli interventi necessari a garantire la piena conformità della rete fognaria e dei relativi manufatti di regolazione ai requisiti stabiliti dal R.R. 6/2019. La modellazione idrodinamica e numerica costituisce un passaggio centrale: essa fornisce una rappresentazione semplificata ma affidabile del comportamento del reticolo fognario, elaborata a partire dai dati di mappatura e integrata mediante specifici algoritmi

con ulteriori informazioni di campo, quali superfici areali, popolazione servita e precipitazioni meteoriche. Questo modello digitale rappresenta dunque la base analitica per valutare scenari, definire priorità e progettare interventi di efficientamento e miglioramento.

Le attività, concordate preliminarmente con l'Ufficio d'Ambito e Regione Lombardia, sia in termini di cronoprogramma sia di contenuti tecnici, saranno sviluppate su tutti gli agglomerati della provincia, opportunamente raggruppati in insiemi omogenei. Tale impostazione consente di concentrare l'analisi su macroaree territoriali caratterizzate da analogie idrauliche e morfologiche (ad esempio, i bacini idrografici), facilitando una visione sistemica e una programmazione più efficace. Nel 2025 risultano in corso delle attività in cui sono coinvolti complessivamente 13 Comuni, raggruppati in 5 agglomerati. Parallelamente, la gestione del sistema fognario nelle aree recentemente integrate nel perimetro aziendale ha evidenziato ulteriori esigenze di potenziamento, connesse sia all'estensione del servizio in zone non ancora servite, sia al rinnovamento di segmenti di rete particolarmente obsoleti e alla razionalizzazione dei collettori principali.

La maggior parte dei reflui trattati negli impianti di Como Acqua è di origine domestica; tuttavia, nei depuratori di Bulgarograsso e Como assume un peso maggiore la componente industriale, prevalentemente riconducibile al settore tessile. Per trattare adeguatamente tali scarichi, questi impianti sono dotati di tecnologie specifiche, come sistemi di decolorazione basati su agenti chimici sintetici o processi di ozonizzazione. Gli impianti di Carimate e Mariano, inoltre, dispongono dell'autorizzazione a ricevere rifiuti liquidi non pericolosi tramite autobotti, provenienti da attività di manutenzione fognaria o dalla pulizia delle fosse settiche; Carimate è anche abilitato all'accettazione di rifiuti industriali liquidi non pericolosi di terzi, previa verifica della loro compatibilità con i processi biologici presenti. Il trattamento dei reflui industriali richiede controlli costanti sia dal punto di vista quantitativo sia qualitativo: per misurare i volumi scaricati vengono utilizzati misuratori elettromagnetici telecontrollati, mentre le verifiche qualitative sono effettuate tramite campionatori automatici installati sugli scarichi o attraverso prelievi istantanei quando sono presenti vasche di laminazione. I depuratori di Carimate, Como e Merone dispongono inoltre di laboratori interni dedicati alle analisi dei reflui e dei fanghi.

Nel 2025 l'assetto organizzativo dei laboratori è

stato rivisto e consolidato. Le sedi di Carimate e Merone sono entrate stabilmente nel perimetro delle attività operative, mentre è stata dismessa la sede di Mariano Comense. Le funzioni svolte da quest'ultima sono state completamente trasferite al laboratorio di Carimate, con l'obiettivo di garantire continuità operativa e una gestione più efficiente dei processi analitici.

Nel 2025 sono stati esaminati complessivamente 9.410 campioni, per un totale di 124.153 parametri analizzati nel laboratorio Acque reflue. Le verifiche legate alla linea acque hanno riguardato 6.259 campioni (circa 107.552 parametri), mentre la linea fanghi ha richiesto 3.151 campioni e oltre 16.601 parametri. Per le utenze industriali, invece, sono stati eseguiti 883 campioni finalizzati alla determinazione della tariffa applicata; ulteriori 148 campioni sono stati prelevati lungo il collettore di adduzione, con l'obiettivo di monitorare il comportamento dei reflui nei diversi tratti della rete fognaria.

Sul fronte dei controlli analitici relativi all'acqua potabile, nel 2025 Como Acqua ha effettuato 4.232 campionamenti, per un totale di 181.476 analisi tra parametri chimici e microbiologici: 664 su pozzi e sorgenti, 456 sugli impianti di potabilizzazione, 2.684 su rete e serbatoi e 30 relativi ai collaudi di nuove infrastrutture. Si aggiungono 232 campioni

richiesti da clienti esterni, pari a 881 analisi complessive.

Nel 2025 è stato avviato un percorso di aggiornamento tecnologico con l'obiettivo di acquisire nuovi strumenti ad alta precisione, tra cui un nuovo spettrofotometro di massa a cromatografia liquida, necessari per condurre analisi avanzate su contaminanti emergenti come PFAS o pesticidi. Tali investimenti, per i quali l'Azienda beneficia di un contributo complessivo di circa 70.000 euro da utilizzare in un triennio, permettono di potenziare le capacità analitiche interne, migliorare l'affidabilità dei risultati e ridurre i tempi di risposta. Per il reparto microbiologico si è sviluppato lo studio dei colifagi come indicatori virali con tecniche biomolecolari. Prima della messa in esercizio di nuove condotte di acquedotto, il laboratorio effettua anche prove specifiche per garantire la piena conformità dell'acqua immessa in rete. L'Azienda ha inoltre supportato la funzione Salute e Sicurezza nelle analisi obbligatorie per la legionella. Particolare attenzione è stata rivolta alla qualità dell'acqua depurata, in linea con gli standard qualitativi del macro-indicatore ARERA M6 e dell'acqua potabile con macro-indicatore ARERA M3.

Per migliorare ulteriormente la gestione delle atti-





vità analitiche, Como Acqua ha introdotto nel 2022 il sistema informatico LIMS per digitalizzare completamente i processi di laboratorio, migliorando il monitoraggio delle performance, la consultazione dei referti e la gestione dei materiali. Nel 2024 il sistema è stato pienamente integrato nelle sedi di Como e Bulgarograsso, mentre nel 2025 lo sviluppo si è incentrato sull'implementazione dei moduli apparecchiature e magazzino nelle sedi di Como e Bulgarograsso.

Il LIMS supporta inoltre l'esecuzione e la tracciabilità delle analisi sulle acque svolte dai laboratori, aumentando efficienza, qualità dei dati e tempestività dei processi.

Como Acqua contribuisce alla riduzione dell'impatto ambientale dei reflui non solo attraverso una gestione depurativa efficiente, ma anche tramite la partecipazione a iniziative di ricerca e innovazione sviluppate in collaborazione con università e centri scientifici. Queste attività hanno l'obiettivo di individuare nuove soluzioni per il monitoraggio e la rimozione degli inquinanti emergenti, con particolare riferimento alle sostanze associate ai distretti industriali del territorio.

PROGETTO LIFE-CASCADE SUI MICROINQUINANTI EMERGENTI

LIFE CASCADE è un progetto avviato nel 2024

che mira a sviluppare metodologie e tecnologie innovative per l'individuazione e la rimozione dei microinquinanti emergenti connessi all'industria tessile, in particolare PFAS e microplastiche. I PFAS, comunemente impiegati come agenti impermeabilizzanti nei tessuti, presentano potenziali rischi ambientali e sanitari, mentre le microplastiche derivano principalmente dal rilascio di fibre sintetiche durante i processi produttivi.

Il progetto prevede attività sperimentali e la definizione di soluzioni applicabili sia presso gli stabilimenti industriali sia negli impianti di depurazione centralizzati.

Le principali linee di lavoro riguardano:

- la definizione di protocolli analitici uniformi e validati per la misurazione di PFAS e microplastiche nelle diverse tipologie di reflui tessili;
- la progettazione e realizzazione di moduli di trattamento flessibili e combinabili, installabili sia presso le aziende sia nei depuratori,

per la rimozione mirata dei microinquinanti emergenti;

- lo sviluppo di una metodologia progettuale che supporti la scelta delle tecnologie più efficaci in funzione delle caratteristiche dei reflui e della configurazione del distretto tessile.

Nel novembre 2025 è stata completata la realizzazione del primo impianto pilota, basato su ozonizzazione e filtrazione su carboni attivi granulari. Le componenti elettriche e il sistema di automazione sono attualmente in fase di test. L'impianto è stato completato ed entrerà in funzione nel primo semestre del 2026. Durante il 2026 verrà inoltre installato un impianto a membrane, sempre presso il sito di Bulgarograsso, per la rimozione di PFAS e microplastiche e un sistema di ozonizzazione con carbone attivo in polvere e chiarificatore lamellare per un'utenza industriale.



INTERVENTI SUI MICROINQUINANTI

Parallelamente alle attività già avviate per migliorare la qualità dell'acqua prelevata, nel corso del 2025 sono stati realizzati interventi finalizzati all'installazione di filtri a carbone attivo, progettati per trattenere e assorbire i PFAS presenti nelle acque sotterranee.

Tali operazioni hanno interessato diversi pozzi, situati in particolare in aree rurali, dove si è reso necessario adeguare le infrastrutture esistenti o realizzare nuovi impianti. Complessivamente, sei siti di filtrazione sono stati oggetto di intervento.

La necessità di tali attività deriva dagli esiti delle analisi effettuate, che hanno confermato la presenza di contaminanti nelle falde — inclusi microinquinanti emergenti (MIE) e PFAS — rendendo indispensabile l'adozione di tecnologie più avanzate per la tutela della qualità dell'acqua destinata al consumo.

Nel corso del 2025 sono stati conclusi vari interventi sui pozzi dei comuni di Cantù, Lomazzo, Ciri-mido e sono in corso interventi nei pozzi dei comuni di Albese, Lurate Caccivio e Tavernerio.

4.3 RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

La gestione dei materiali e dei rifiuti rappresenta una componente essenziale del funzionamento di un Sistema Idrico Integrato.

I rifiuti non derivano da un'unica fonte, ma si generano lungo l'intero ciclo dell'acqua: dalla captazione nei pozzi o nelle sorgenti, al trattamento e alla distribuzione dell'acqua potabile, fino alla raccolta e al depuramento delle acque reflue. In questo percorso si producono scarti eterogenei, che includono sia materiali legati alle attività operative (ad esempio sabbie, materiali filtranti, fanghi di depurazione, reagenti esausti, residui di pulizia delle reti) sia rifiuti generati dal trattamento degli scarichi domestici e industriali che confluiscono nei depuratori.

A questi si aggiungono i rifiuti derivanti dalle manutenzioni degli impianti, delle reti e delle apparecchiature come tubazioni dismesse, componenti elettrici, materiali ferrosi o plastici e imballaggi tecnici. La produzione di rifiuti è quindi strettamente connessa alle funzioni proprie del servizio idrico, che richiede di trattare ciò che l'acqua trasporta, rimuovere ciò che non può essere reimmesso nell'ambiente e gestire

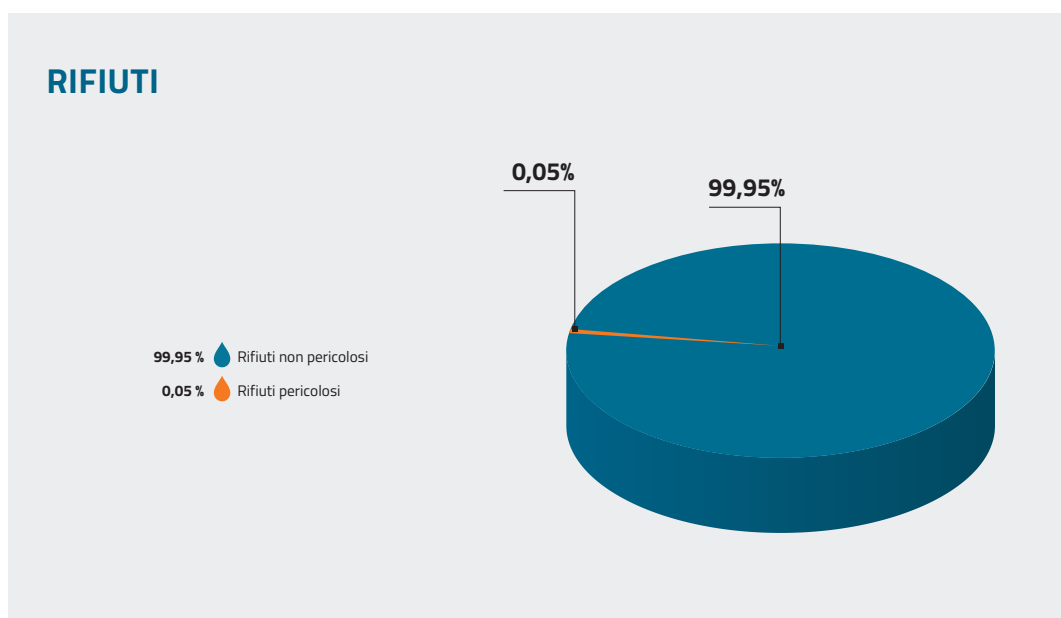
in modo corretto i materiali impiegati o consumati durante le attività quotidiane.

La loro gestione segue una procedura uniforme: ogni tipologia viene classificata secondo il Codice Europeo dei Rifiuti (CER) e i relativi dati sono registrati in un sistema gestionale dedicato alla predisposizione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD). Nel 2025 la produzione complessiva ha raggiunto circa 48.727 tonnellate, registrando un incremento del 19% rispetto all'anno precedente. L'aumento dei rifiuti prodotti è correlato con le caratteristiche delle acque in ingresso ma, in linea generale, denota un incremento della capacità di separazione delle sostanze solide dalle acque. I volumi di fanghi da depurazione possono variare in base a fattori esterni, come l'andamento climatico o le dinamiche biochimiche dei processi; allo stesso modo, la quantità di sabbia e vaglio ne-

gli impianti che trattano rifiuti di terzi dipende dalla qualità dei materiali conferiti.

L'aumento dei rifiuti è dovuto anche alla contabilizzazione complessiva di tutti i rifiuti prodotti dalla società, includendo non solo quelli generati dai depuratori, ma anche quelli provenienti dalle sedi operative dedicate alla gestione dell'acquedotto,

della fognatura, dai magazzini e dalle attività di facility. Una quota dei rifiuti deriva inoltre dalle operazioni di cambio sede effettuate nel corso del 2025. Nel complesso, nel 2025 i rifiuti pericolosi rappresentano circa il 0,05% del totale prodotto, mentre il restante 99,95% è costituito da rifiuti non pericolosi.



Rifiuti prodotti per tipologia	Unità di misura	2023	2024	2025
Rifiuti pericolosi ³	Tonnellate	8,9	9,0	15,3
Rifiuti non pericolosi	Tonnellate	33.772	31.859	33.385
Totale	Tonnellate	33.780	31.867	33.400

³ Per l'anno di rendicontazione 2025 è stato effettuato un restatement dei valori per gli anni 2023 e 2024. Per maggiori informazioni si prega di consultare la sezione "Restatement dei dati degli esercizi precedenti" del presente Bilancio di Sostenibilità.

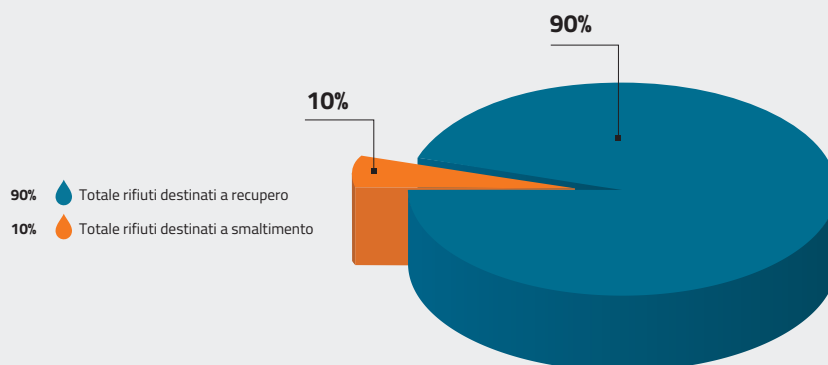
Rifiuti non pericolosi prodotti divisi per operazioni di recupero	Unità di misura	2023	2024	2025
Riutilizzo	Tonnellate	10.566	9.116	2.703
Riciclaggio	Tonnellate	9.656	6.257	8.600
Altre operazioni di recupero	Tonnellate	10.084	13.793	18.898
Totale rifiuti non pericolosi destinati a recupero	Tonnellate	30.306	29.167	30.203

Rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento divisi per destino	Unità di misura	2023	2024	2025
Incenerimento	Tonnellate	3.407	2.686	2.712
Discarica	Tonnellate	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	Tonnellate	59	7	471
Totale rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento	Tonnellate	3.466	2.693	3.182

Rifiuti pericolosi prodotti divisi per operazioni di recupero	Unità di misura	2023	2024	2025
Riutilizzo	Tonnellate	-	-	-
Riciclaggio	Tonnellate	-	-	-
Altre operazioni di recupero	Tonnellate	5,46	2,90	9,92
Totale rifiuti pericolosi destinati a recupero	Tonnellate	5,46	2,90	9,92

Rifiuti pericolosi destinati a smaltimento divisi per destino	Unità di misura	2023	2024	2025
Incenerimento	Tonnellate	-	-	-
Discarica	Tonnellate	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	Tonnellate	3,37	6,06	5,43
Totale rifiuti pericolosi destinati a smaltimento	Tonnellate	3,37	6,06	5,43

SMALTIMENTO E RECUPERO RIFIUTI



I MATERIALI UTILIZZATI NEL PROCESSO DI DEPURAZIONE

Nei processi di trattamento delle acque reflue è necessario utilizzare una serie di reagenti chimici per garantire che gli scarichi rispettino elevati standard qualitativi. Tra i prodotti impiegati rientrano soluzioni defosfatanti sfuse a base di sali di ferro e alluminio — come cloruro ferrico, solfato ferroso, solfato di alluminio, alluminato sodico e PAC — oltre a ossigeno liquido utilizzato per la produzione di ozono, prodotti antischiuma e specifici coagulanti per decolorare.

Le acque reflue vengono sottoposte a diverse fasi di trattamento che possono differire da un impianto con l'altro:

- Una volta completate le operazioni preliminari di grigliatura e rimozione delle sabbie, le acque sono avviate alla sedimentazione primaria e successivamente alle fasi biologiche a fanghi attivi. In alcune circostanze vengono aggiunti flocculanti e agenti defosfatanti a base di sali di ferro o alluminio, oltre a poliammine, per migliorare la chiarificazione dei liquami durante la sedimentazione secondaria;
- Prima degli stadi di pre o post-denitrificazione e di ossidazione-nitrificazione, è possibile immettere nelle acque una miscela idroalcolica, che funge da fonte di carbonio organico necessaria per incrementare la successiva post-denitrificazione.
- Terminato il trattamento biologico, si passa ai trattamenti terziari di tipo chimico-fisico: in questa fase, per rimuovere fosforo, sostanze colloidali e residui di solidi sospesi, vengono impiegati reattivi flocculanti quali le poliammine, con un processo di chiariflocculazione seguito dalla sedimentazione e dalla filtrazione finale. L'ultima fase consiste in un trattamento quaternario di disinfezione tramite ipoclorito di sodio, acido paracetico o ozono. L'acqua così depurata può essere riutilizzata internamente per operazioni di lavaggio e pulizia di piazzali e attrezzatura e, in alcuni casi, fornita a terzi per il riempimento di autospurghi o spazzatrici stradali (solo presso il depuratore di Mariano Comense).



4.4 ENERGIA E CAMBIAMENTI CLIMATICI

Como Acqua, in qualità di gestore del Servizio Idrico Integrato, concentra le proprie attività sull'ottimizzazione dei processi e degli impianti, con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e l'impatto ambientale, assicurando al contempo l'invarianza della qualità del servizio e delle performance tecniche.

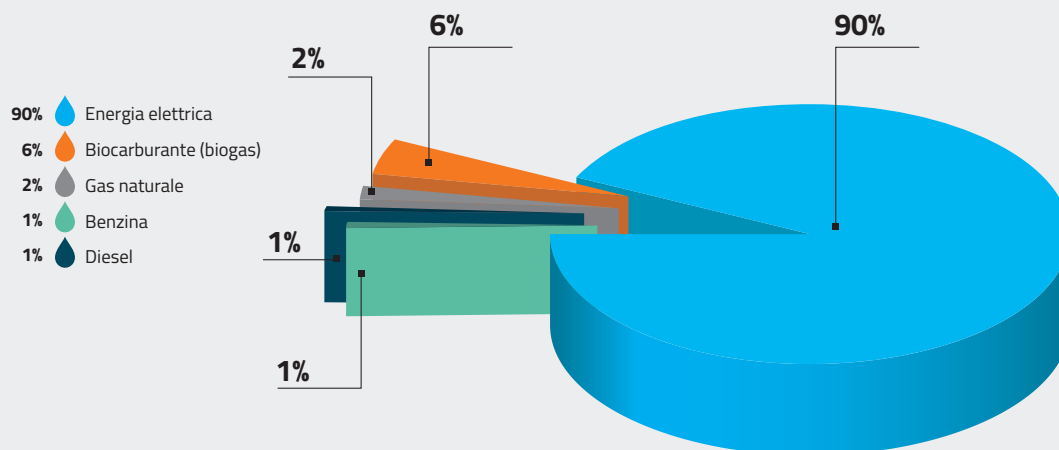
Un minore assorbimento di energia, infatti, non produce benefici soltanto sul fronte delle emissioni climalteranti, ma contribuisce anche a contenere i costi operativi, con riflessi positivi sulle tariffe applicate agli utenti finali. Nel 2025 il fabbisogno energetico complessivo dell'Azienda ha raggiunto 100.431 MWh, di cui circa il 90% riconducibile all'energia elettrica impiegata prevalentemente per le attività di acquedotto e depurazione; la parte restante deriva da altre fonti energetiche – carburanti, gas metano e combustibili fossili – utilizzate principalmente per il riscaldamento degli edifici, il funzionamento termico dei depuratori e l'alimentazione della flotta aziendale.

Nel medesimo anno, la produzione di energia da impianti fotovoltaici ha registrato un incremento, passando da 158,6 MWh a 171 MWh. L'energia

generata è stata integralmente autoconsumata dai depuratori aziendali.

L'anno si è caratterizzato anche per un aumento dell'impiego di gas naturale, cresciuto da 8.271 a 8.911 GJ, dovuto principalmente al fermo tecnico temporaneo dell'impianto di cogenerazione, che ha reso necessario compensare il fabbisogno tramite altre fonti.

Per quanto concerne la mobilità aziendale, la flotta 2025 conta 145 veicoli (49 autovetture e 96 autocarri/quadricli), con una composizione mista: 47 mezzi a benzina, 69 a gasolio, 26 ibridi e 3 elettrici. La gestione della mobilità aziendale continua a evolversi verso soluzioni che favoriscono efficienza operativa e riduzione degli impatti ambientali.





CONSUMI ENERGETICI	Unità di misura	2023	2024	2025
Consumo di carburante per la flotta aziendale	GJ	4.233	4.408	4.445
Diesel	GJ	2.306	2.369	2.323
Benzina	GJ	1.912	2.040	2.122
GPL	GJ	-	-	-
Metano	GJ	16	-	-
Consumo di carburante per altri usi (es. riscaldamento, alimentazione impianti)	GJ	34.269	30.680	33.109
Gas naturale	GJ	4.034	8.271	8.911
Diesel	GJ	639	347	554
Biogas (cogenerazione)	GJ	29.596	22.063	23.644
Totale consumi carburante flotta e altri usi	GJ	38.502	35.088	37.554
Energia elettrica acquistata dalla rete	GJ	321.898	320.964	323.384
di cui certificata come prodotta da fonti rinnovabili (Certificati di Origine)	GJ	317.728	320.964	323.384
Energia elettrica autoprodotta e consumata da fotovoltaico	GJ	675	571	614
Totale consumi energia	GJ	361.056	356.623	361.552

CONSUMI ENERGETICI	Unità di misura	2023	2024	2025
Consumo di carburante per la flotta aziendale	Smc	107.454	111.904	129
Diesel	Smc	58.528	60.127	65
Benzina	Smc	48.528	51.777	64
GPL	Smc	-	-	-
Metano	Smc	398	-	-
Consumo di carburante per altri usi (es. riscaldamento, alimentazione impianti)	Smc	869.772	778.706	1.279.326
Gas naturale	Smc	102.386	209.924	251.301
Diesel	Smc	16.218	8.807	7.252
Biogas (cogenerazione)	Smc	751.168	559.975	1.028.010
Totale consumi carburante flotta e altri usi	Smc	977.226	890.610	1.279.455
Energia elettrica acquistata dalla rete	MWh	89.416	89.157	89.829
di cui certificata come prodotta da fonti rinnovabili (Certificati di Origine)	MWh	88.258	89.157	89.829
Energia elettrica autoprodotta e consumata da fotovoltaico	MWh	182	158	171
Totale consumi energia elettrica	MWh	89.598	89.315	89.999

È stata confermata la policy di smart working, che prevede due giorni settimanali di lavoro da remoto per tutto il personale non operativo. Questa modalità rappresenta un contributo significativo alla riduzione degli spostamenti casa lavoro, con benefici in termini di consumi energetici ed emissioni associate.

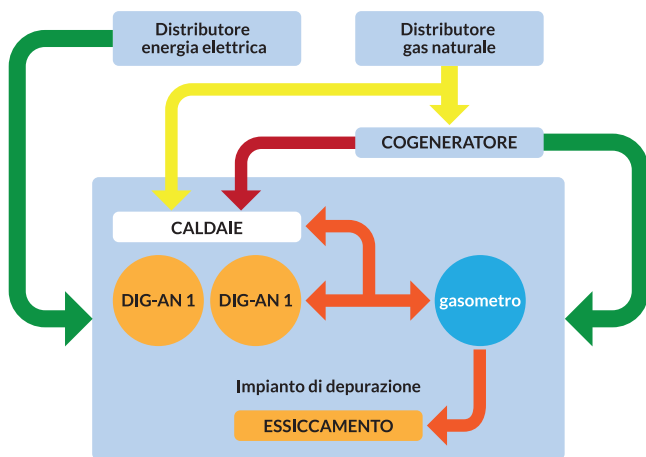
Como Acqua prosegue il proprio percorso di efficientamento energetico attraverso interventi sia sugli impianti esistenti sia sui processi operativi, con l'obiettivo di ridurre i consumi e incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili. Una linea strategica riguarda lo sviluppo del fotovoltaico, tramite la realizzazione di nuovi impianti e l'ottimizzazione di quelli già attivi.

Un progetto di rilievo riguarda la valorizzazione del biogas prodotto dai digestori anaerobici del depuratore di Merone.

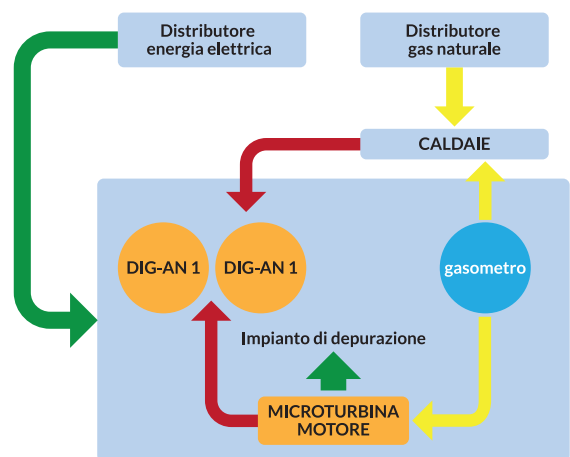
L'Azienda sta valutando una riorganizzazione del sistema energetico dell'impianto, che prevede l'impiego del biogas in cogenerazione mediante una microturbina o un motore endotermico. Questa soluzione consentirebbe di coprire parte del fabbisogno termico dei digestori e una quota dei consumi elettrici del depuratore, riducendo così sia l'utilizzo di metano di rete sia la dipendenza dall'energia acquistata. Alla produzione da cogenerazione si affiancherebbero inoltre i

contributi derivanti dai nuovi impianti fotovoltaici. Per supportare la progettazione e la valutazione tecnico economica del nuovo assetto energetico, Como Acqua ha sottoscritto nel 2022 un accordo con la Fondazione Politecnico di Milano, finalizzato a fornire competenze scientifiche e ingegneristiche nella definizione della configurazione ottimale. Prosegue inoltre l'ampliamento della capacità fotovoltaica: agli impianti già operativi di Carimate (13 kW), Merone (118 kW) e Mariano Comense (37 kW) si è aggiunto, nel 2025, l'impianto di Bulgarograsso (con una potenza di circa 154 kW). L'installazione è stata completata, così come quella dell'impianto di Como (circa 40 kW), ma entrambi saranno allacciati alla rete nel 2026 a seguito del completamento delle opere tecniche necessarie.

L'espansione del fotovoltaico consentirà, nel medio periodo, di aumentare significativamente la quota di energia rinnovabile autoprodotta, con benefici sia in termini di riduzione dei costi energetici sia in termini di minori emissioni climalteranti. Nel 2025, inoltre, gli interventi di revamping sugli impianti hanno posto particolare attenzione all'efficientamento energetico, con potenziali risparmi stimati tra il 15% e il 16%, pur trattandosi di miglioramenti parziali. Parallelamente, l'Azienda intende rafforzare la cultura energetica interna, poiché la consapevolezza e la conoscenza dei temi



PRIMA



DOPO

legati all'energia rappresentano un elemento chiave per sostenere questo percorso di miglioramento continuo.

Il "Piano Green", valido per il periodo 2024–2029, prosegue nel percorso di incremento della quota di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, con particolare attenzione agli impianti fotovoltaici.

Il documento definisce obiettivi quantitativi e traguardi operativi volti a migliorare le performance energetiche e ambientali degli impianti aziendali, orientando gli interventi strategici dei prossimi anni.

La pianificazione aggiornata prevede l'attuazione di misure mirate all'ottimizzazione dei consumi, tra cui la riduzione delle perdite nelle reti acquedottistiche, la realizzazione di diagnosi energetiche e il miglioramento dell'efficienza dei digestori anaerobici attraverso interventi sull'isolamento termico. Il programma contempla inoltre l'ampliamento della capacità fotovoltaica mediante nuovi impianti, l'adozione di pompe ad alta efficienza, l'estensione dei sistemi avanzati di telecontrollo e l'implementazione di soluzioni finalizzate a rendere più efficiente il processo di disidratazione dei fanghi.

LINEA DI AZIONE	Risultati attesi (kWh)					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Efficientamento – DEP. e FOG.	254.736	412.672	569.819	726.180	881.759	1.036.560
Efficientamento – ACQ. Distrettualizzazione	-	270.000	810.000	1.350.000	1.890.000	2.700.000
Efficientamento – ACQ.	547.830	832.029	1.115.557	1.398.418	1.680.614	1.962.149
Totale efficientamento	802.566	1.514.701	2.495.376	3.474.597	4.452.373	5.698.709
Autoproduzione da FTV	3.750	125.000	203.360	476.018	474.091	472.164
Autoproduzione da biogas	-	-	-	-	344.400	686.000
Autoproduzione da microturbine	-	-	-	-	-	53.900
Totale autoproduzione	3.750	125.000	203.360	476.018	818.491	1.212.064
Totale kWh	806.316	1.639.701	2.698.736	3.950.616	5.270.864	6.910.773

Gli interventi finalizzati alla diminuzione dei consumi energetici saranno programmati sulla base delle analisi effettuate attraverso approfondite diagnosi energetiche, supportate dal monitoraggio continuo degli indicatori di performance. Nei prossimi anni è previsto un significativo rafforzamento del sistema di telecontrollo delle reti acquedottistiche, così da limitare le perdite idriche e ridurre sia l'energia necessaria al funzionamento degli impianti sia i costi di manutenzione.

Attualmente il telecontrollo interessa il 70% della rete acquedottistica, il 50% del sistema fognario e la totalità degli impianti di depurazione. L'obiettivo dichiarato è quello di estendere il monitoraggio digitale a tutte le strutture, raggiungendo una copertura del 100%. In questa direzione, saranno svolte ulteriori diagnosi energetiche sui depuratori, sugli impianti dell'acquedotto e sulla rete fognaria. Le evidenze raccolte attraverso tali analisi, integrate dai contributi dell'energy team, costituiranno la base tecnica per definire le priorità di intervento e orientare gli investimenti previsti dal Piano Green.

In un'ottica di progressiva digitalizzazione dei processi e di maggiore integrazione delle informazioni tecniche, Como Acqua sta inoltre proseguendo nel percorso di implementazione dei "Metodi e strumenti di gestione informativa digitale delle costruzioni", noti come BIM (Building Information Modelling). L'adozione del modello BIM consente di rendere l'intero ciclo di vita delle opere — dalla progettazione al procurement, fino alla gestione operativa — pienamente conforme al quadro normativo introdotto dal nuovo Codice degli Appalti. In sintesi, il BIM rappresenta un metodo avanzato per ottimizzare la pianificazione, la realizzazione e la gestione delle infrastrutture, attraverso la raccolta, la combinazione e il collegamento digitale di tutti i dati rilevanti, anche

mediante modelli geometrici tridimensionali ad alto livello informativo.

Nel corso del 2025 si è conclusa l'attività di definizione dello stato aziendale "As-Is", sulla base della quale è stato elaborato il piano di implementazione del BIM. Tale piano prevede la redazione dell'Atto Organizzativo, del Piano di Acquisizione di Hardware e Software, delle Linee Guida BIM aziendali e del Capitolato Informativo Esteso. Contestualmente, è stato avviato un primo percorso formativo rivolto alle figure di coordinamento tecnico, i cosiddetti "BIM Manager", con focus sul BIM Management. È inoltre in corso una formazione specialistica dedicata ai "BIM Specialist", che saranno le prime figure dell'area tecnica coinvolte nelle attività sperimentali di applicazione del metodo BIM.

Le misure di efficientamento pianificate permetteranno inoltre all'Azienda di accedere ai Titoli di Efficienza Energetica (TEE), strumenti che certificano i risparmi energetici ottenuti e che possono rappresentare una potenziale fonte di ricavi aggiuntivi.

Nel quadro delle iniziative dedicate al miglioramento dell'efficienza energetica, Como Acqua dispone della certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018, ottenuta nel 2014 per lo stabilimento di Viale Innocenzo XI a Como. Tale certificazione, che attesta l'adozione di un Sistema di Gestione dell'Energia conforme ai requisiti internazionali, supporta l'Azienda nel perseguire un miglioramento continuo delle proprie prestazioni energetiche. Il consumo di energia, infatti, si traduce in emissioni di gas a effetto serra, che vengono classificate come emissioni dirette (Scope 1) — provenienti da fonti emissive di proprietà o sotto il controllo dell'organizzazione, emissioni indirette (Scope

LINEA DI AZIONE	UNITA DI MISURA	2023	2024	2025
Emissioni dirette (Scope 1)	ton CO₂	595	832	872
Diesel	ton CO ₂	219	202	214
Benzina	ton CO ₂	135	144	149
GPL	ton CO ₂	-	-	-
Metano	ton CO ₂	0,44	-	-
Gas Naturale	ton CO ₂	227	467	504
Biogas	ton CO ₂	2	1	1
Gas refrigeranti	ton CO ₂	12	16	4
Emissioni indirette (Scope 2) Location-based	ton CO₂	28.166	28.084	23.104
Emissioni indirette (Scope 2) Market-based	ton CO₂	529	-	-
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2) Location- based	ton CO₂	28.761	28.916	23.976
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2) Market- based	ton CO₂	1.124	832	872

2), collegate invece all'energia elettrica o termica acquistata, e le emissioni Scope 3 che includono tutte le altre emissioni indirette generate lungo la catena del valore.

Nel 2025 le emissioni Scope 1 hanno mostrato un lieve aumento, passando da 832 a 872 tonnellate di CO₂eq, variazione imputabile principalmente al minor refill dei gas refrigeranti (F-Gas). Parallelamente, alcuni indicatori hanno registrato un'evoluzione: le emissioni derivanti dal consumo di gasolio sono aumentate del 6%, aumentando da 202 a 214 tonnellate di CO₂eq.

Per quanto riguarda le emissioni indirette di Scope 2, l'intera fornitura elettrica del 2025 è stata coperta da certificati di Garanzia di Origine (GO),

consentendo di azzerare le emissioni calcolate secondo l'approccio market-based.

Nel corso del 2025, Como Acqua ha avviato il percorso di misurazione delle proprie emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3), che comprendono le emissioni generate lungo l'intera catena del valore e non direttamente controllate dall'azienda. In questa prima fase, l'attenzione si è focalizzata sulla Categoria 1 – Beni e Servizi acquistati, una delle componenti più rilevanti nelle valutazioni di carbon footprint⁴.

⁴ Le attività di raccolta, verifica ed elaborazione dei dati sono tuttora in corso. Como Acqua si impegna a condividere tali informazioni nei prossimi esercizi, in linea con i principi di trasparenza e di miglioramento continuo.





Nel 2025 Como Acqua ha proseguito il proprio impegno verso modelli di gestione più sostenibili, confermando l'adesione al progetto RiVending, iniziativa nazionale dedicata alla promozione dell'economia circolare e al recupero della plastica monouso proveniente dai distributori automatici. Grazie alla partecipazione al programma, l'Azienda ha evitato l'emissione di 152,90 kg di CO₂, contribuendo alla riduzione dell'impatto ambientale associato al ciclo di vita degli imballaggi in plastica.

Il progetto RiVending è stato sviluppato in collaborazione con diverse associazioni e consorzi italiani impegnati nel riciclo delle plastiche e mira

a creare un sistema chiuso di raccolta e reimpiego di bicchieri, palette in polistirene (PS) e bottiglie in PET. Per favorire questo processo, Como Acqua ha installato contenitori dedicati alla raccolta selettiva dei materiali all'interno dei propri spazi, rendendo più agevole e immediato il conferimento da parte degli utenti.

Tale modello di raccolta consente di ottenere una plastica omogenea e di elevata qualità, riducendo la complessità delle fasi di separazione e limitando la necessità di lavaggi industriali ad alta intensità energetica, con benefici sia sul piano ambientale sia su quello economico.



COMO ACQUA HA RISPARMIATO NEL 2025

152,90 Kg di CO₂ NON IMMESSI IN ATMOSFERA





5 LE PERSONE DI COMO ACQUA E LA DIMENSIONE SOCIALE DELLA CATENA DEL VALORE

- 76 5.1 Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione
- 86 5.2 Fornitori e appaltatori: diritti umani, salute e sicurezza nella catena del valore

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

3 SALUTE E
BENESSERE



4 ISTRUZIONE
DI QUALITÀ



5 PARITÀ
DI GENERE



8 LAVORO DIGNITOSO
E CRESCITA ECONOMICHE



5.1 PERSONE DI COMO ACQUA: OCCUPAZIONE, BENESSERE, FORMAZIONE

Per assicurare un Servizio Idrico Integrato efficace e orientato alla qualità, Como Acqua considera essenziale promuovere un ambiente di lavoro fondato sulla collaborazione e sul sostegno reciproco.

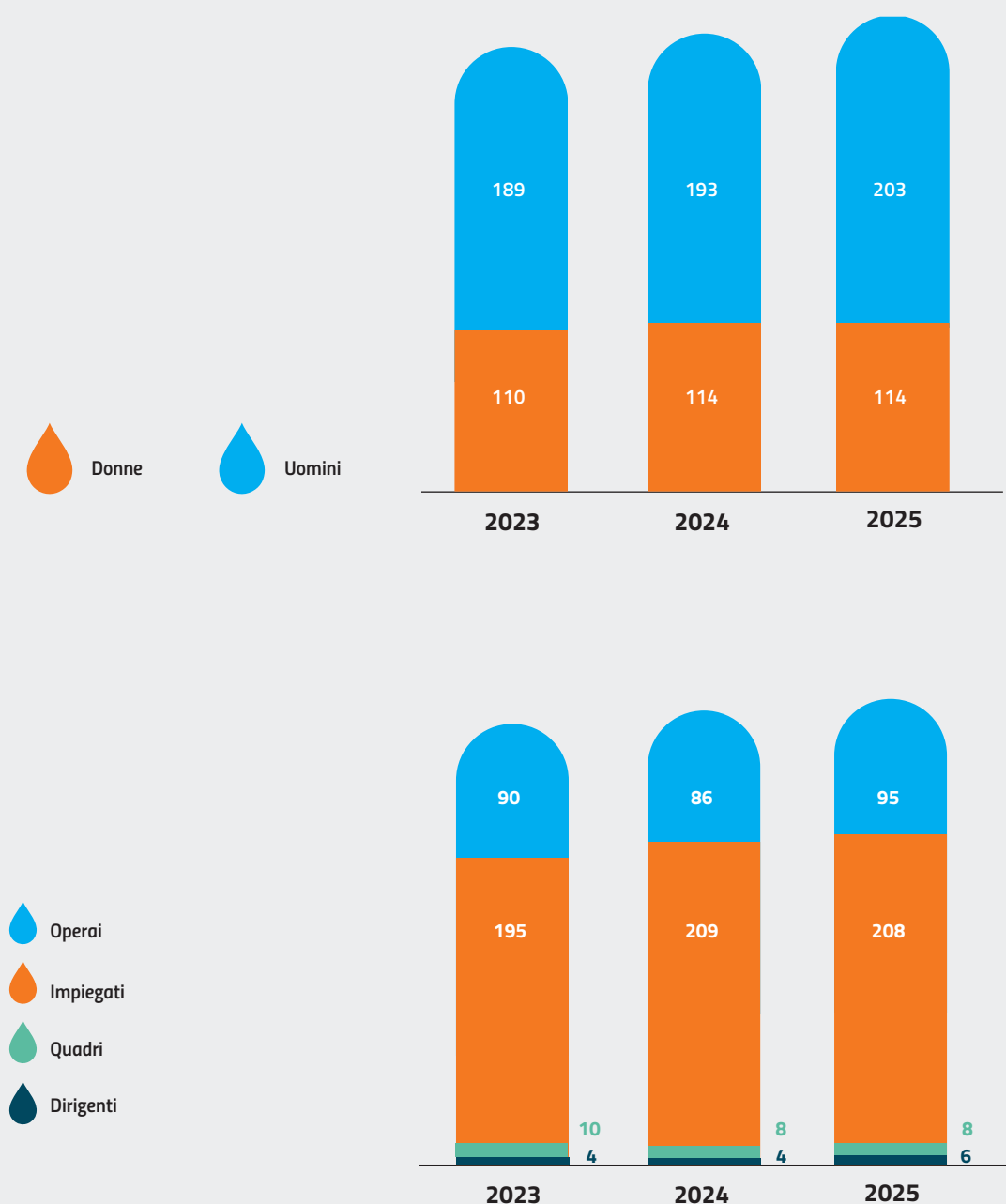
In quest'ottica, l'Azienda investe in percorsi formativi e in iniziative mirate alla crescita professionale del personale, contribuendo così non solo al benessere dei lavoratori, ma anche alla capacità dell'organizzazione di offrire un servizio adeguato alle esigenze dell'utenza.

Alla chiusura del 2025, il personale di Como Acqua raggiunge le 317 unità, confermando il

trend di ampliamento dell'organico. L'assunzione del ruolo di Gestore del Servizio Idrico Integrato a livello provinciale, avvenuta nel 2019, ha infatti determinato un progressivo potenziamento delle risorse interne. Nel 2025, la composizione del personale risulta distribuita per il 64% uomini e il 36% donne. La presenza femminile rimane invariata all'interno dell'azienda.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE	2023		2024		2025	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti	4	1%	4	1%	6	2%
Donne	2	50%	2	50%	2	34%
Uomini	2	50%	2	50%	4	66%
Quadri	10	3%	8	3%	8	3%
Donne	1	10%	1	12,5%	1	12,5%
Uomini	9	90%	7	87,5%	7	87,5%
Impiegati	195	65%	209	68%	208	66%
Donne	106	54%	110	53%	109	52%
Uomini	89	46%	99	47%	99	48%
Operai	90	30%	86	28%	95	29%
Donne	1	1%	1	1%	2	2%
Uomini	89	99%	85	99%	93	98%
Totale dipendenti	299		307		317	
Totale donne	110		114		114	
Totale uomini	189		193		203	

COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI NEL TRIENNIO 2023-2025



Nel triennio 2023-2025 si conferma la prevalenza della categoria degli impiegati, che rappresentano la quota più significativa del personale di Como Acqua, pari al 66% dell'organico complessivo. Seguono gli operai, che costituiscono il 29% della forza lavoro, mentre quadri e dirigenti coprono rispettivamente il 3% e il 2%.

La distribuzione di genere mostra forti differenze tra le varie aree professionali: gli uomini risultano quasi esclusivi tra gli operai, dove raggiungono il 98%, e nettamente maggioritari anche tra i quadri, con l'87,5%. La categoria degli impiegati registra una presenza femminile superiore a quella maschile, pari al 52%.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO ED ETA'	2023		2024		2025	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti	4	1%	4	1%	6	2%
<30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	1	25%	1	25%	1	17%
>50 anni	3	75%	3	75%	5	83%
Quadri	10	3%	8	3%	8	3%
<30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	4	40%	4	50%	4	50%
>50 anni	6	60%	4	50%	4	50%
Impiegati	195	65%	209	68%	208	66%
<30 anni	17	9%	20	9,5%	13	6%
Tra i 30 e i 50 anni	121	62%	135	65%	138	67%
>50 anni	57	29%	54	25,5%	57	27%
Operai	90	30%	86	28%	95	29%
<30 anni	8	9%	9	10,5%	10	11%
Tra i 30 e i 50 anni	50	56%	49	57%	52	54%
>50 anni	32	36%	28	32,5%	33	35%
Totale dipendenti	299		307		317	

Nel 2025 la composizione anagrafica del personale di Como Acqua conferma il trend già osservato negli anni precedenti: la maggior parte dei dipendenti rientra nella fascia compresa tra i 30 e i 50 anni, che

rappresenta il 61,5% dell'organico. Segue il gruppo dei lavoratori con più di 50 anni, che costituisce il 31% del totale. La quota restante, pari al 7,5%, è invece formata da persone con età inferiore ai 30 anni.

CONTRATTO DI LAVORO ⁵	Genere	2023	2024	2025
Tempo indeterminato	Donne	110	114	114
	Uomini	188	193	203
	Totale dipendenti a tempo indeterminato	298	307	317
Tempo determinato	Donne	-	-	-
	Uomini	1	-	-
	Totale dipendenti a tempo determinato	1	-	-
Totale dipendenti	299	299	307	317

Como Acqua pone particolare attenzione alla solidità dei rapporti di lavoro, garantendo a tutto il personale un elevato livello di stabilità contrattuale. Nel triennio 2023-2025, a partire del 2024, l'intero organico è stato assunto con contratto a tempo indeterminato.

Nel 2025 la quasi totalità del personale di Como Acqua svolge la propria attività con un contratto full-time: il 95% dei dipendenti lavora infatti a

tempo pieno, mentre il restante 5%, costituito esclusivamente da lavoratrici, ha scelto un rapporto di lavoro part-time.

Oltre al personale dipendente, l'Azienda fa ricorso anche a figure esterne che operano comunque sotto il suo diretto coordinamento. In questa categoria rientrano, per il 2025, due tirocinanti e otto lavoratori somministrati, in aumento del 33% rispetto agli anni precedenti.

⁵ Le attività di raccolta, verifica ed elaborazione dei dati sono tuttora in corso. Como Acqua si impegna a condividere tali informazioni nei prossimi esercizi, in linea con i principi di trasparenza e di miglioramento continuo.

TIPOLOGIA DI IMPIEGO ⁶	Genere	2023	2024	2025
Full-time	Donne	94	98	98
	Uomini	189	193	203
	Totale dipendenti full-time	283	291	301
Part-time	Donne	16	16	16
	Uomini	-	-	-
	Totale dipendenti part-time	16	16	16
Totale dipendenti		299	307	317

L'organizzazione impiega un totale di 10 persone con disabilità tra i dipendenti, e beneficia delle tutele previste dalla normativa vigente. Non si registrano casi particolari di criticità.

È inoltre previsto entro il 2026 di ampliare ulteriormente le risorse appartenenti alle categorie protette all'interno della compagine aziendale, in linea con gli obblighi normativi

L'impegno di Como Acqua nel campo della formazione e dell'orientamento professionale è consolidato da collaborazioni attive con università e istituti scolastici. Anche nel 2025 è proseguita la partnership con l'Università degli Studi dell'Insubria, che ha permesso di attivare nuovi tirocini e di organizzare attività di approfondimento presso gli impianti aziendali, come la visita ai depuratori dell'azienda. Parallelamente, sono state avviate iniziative di alternanza scuola-lavoro rivolte agli studenti delle scuole superiori del territorio, finalizzate allo sviluppo di competenze pratiche e trasversali utili al loro percorso futuro.

Sul piano delle tutele contrattuali, l'intero organico aziendale gode della copertura garantita dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro. Operai, impiegati e quadri seguono il CCNL Gas e Acqua, mentre per i dirigenti si applica la contrattazione collettiva Confservizi. Tutti i 317 dipendenti di Como Acqua sono coperti da accordi di Contrattazione Collettiva.

Le componenti retributive sono regolate da

criteri distinti: la parte fissa per il personale non dirigente è definita dal CCNL Gas-Acqua e dagli accordi individuali, mentre la retribuzione variabile deriva da accordi integrativi di secondo livello. Per il Consiglio di Amministrazione, i compensi sono stabiliti dall'Assemblea dei Soci nel rispetto delle limitazioni previste dall'art. 11 del D.Lgs. 175 del 19/08/2016. Le condizioni retributive dei dirigenti sono invece disciplinate dal CCNL per i Dirigenti delle Imprese di Pubblica Utilità, con una componente fissa e una variabile definite tramite accordi individuali e di secondo livello.

In materia di politiche retributive, Como Acqua rendiconta il seguente indicatore:

- Rapporto di compensazione totale annuale, ossia il rapporto tra la retribuzione complessiva annua della figura aziendale con la remunerazione più elevata e la retribuzione complessiva annua mediana di tutti gli altri dipendenti.

Nel 2025 il valore dell'indicatore riportato nella tabella ha confermato il trend di progressiva riduzione del divario tra la figura aziendale con la remunerazione più elevata e la retribuzione media degli altri dipendenti.

Per quanto riguarda la retribuzione, è fondamentale monitorare alcuni indicatori che riguardano la parità di genere salariale e il rapporto tra la remunerazione totale annua della persona con il salario più elevato e la remunerazione totale

RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA ⁷	2023	2024	2025
Rapporto di compensazione totale annuale	4,38	4,07	4,01

DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE	Unità di misura	2023	2024	2025
Divario retributivo di genere	%	4%	2%	3%

⁶ Le attività di raccolta, verifica ed elaborazione dei dati sono tuttora in corso. Como Acqua si impegna a condividere tali informazioni nei prossimi esercizi, in linea con i principi di trasparenza e di miglioramento continuo.

⁷ Per l'anno di rendicontazione 2025 è stato effettuato un Restatement dei valori per gli anni 2023 e 2024. Per maggiori informazioni si prega di consultare la sezione "Restatement dei dati degli esercizi precedenti" del presente Bilancio di Sostenibilità.

annua mediana dei dipendenti. Queste misurazioni consentono di verificare se le differenze retributive all'interno dell'organizzazione rimangano equilibrate e coerenti con i principi di equità. Per Como Acqua è essenziale garantire non solo una corretta parità retributiva tra uomini e donne, ma anche mantenere un rapporto equilibrato tra le retribuzioni più alte e quelle mediane, così da assicurare una distribuzione equa del valore economico generato. Nel complesso, tali indicatori rappresentano strumenti fondamentali per attestare una politica retributiva equa e trasparente, applicata in modo omogeneo a tutta la forza lavoro di Como Acqua, indipendentemente dal ruolo ricoperto o dal genere.

Sebbene il divario retributivo di genere sia aumentato dell'1% rispetto al 2024, il valore complessivo rimane comunque contenuto, ed inferiore al dato relativo all'anno 2023

L'ingresso di nuovo personale avviene attraverso procedure trasparenti e strutturate: i bandi di selezione vengono pubblicati sul sito istituzionale dell'Azienda e successivamente diffusi tramite gli enti soci, la stampa locale e diverse piattaforme digitali.

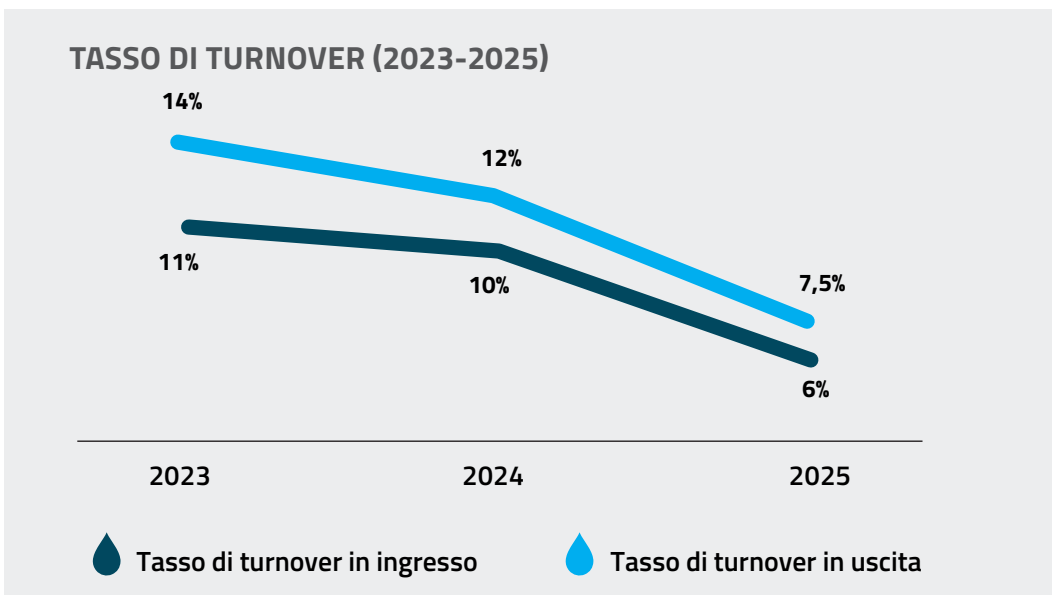
L'intero processo è coordinato dal Responsabile dell'Ufficio HR e People Development, che, una volta raccolte le candidature, avvia l'iter selettivo previsto.

Dopo una fase preliminare di valutazione delle domande, l'Amministratore Delegato procede alla nomina della Commissione Giudicatrice, incaricata di organizzare e condurre uno o più colloqui a seconda delle specificità dei profili ricercati.

Al termine delle valutazioni, la Commissione elabora una graduatoria, che viene sottoposta all'approvazione dell'Amministratore Delegato e successivamente resa pubblica attraverso il sito aziendale.

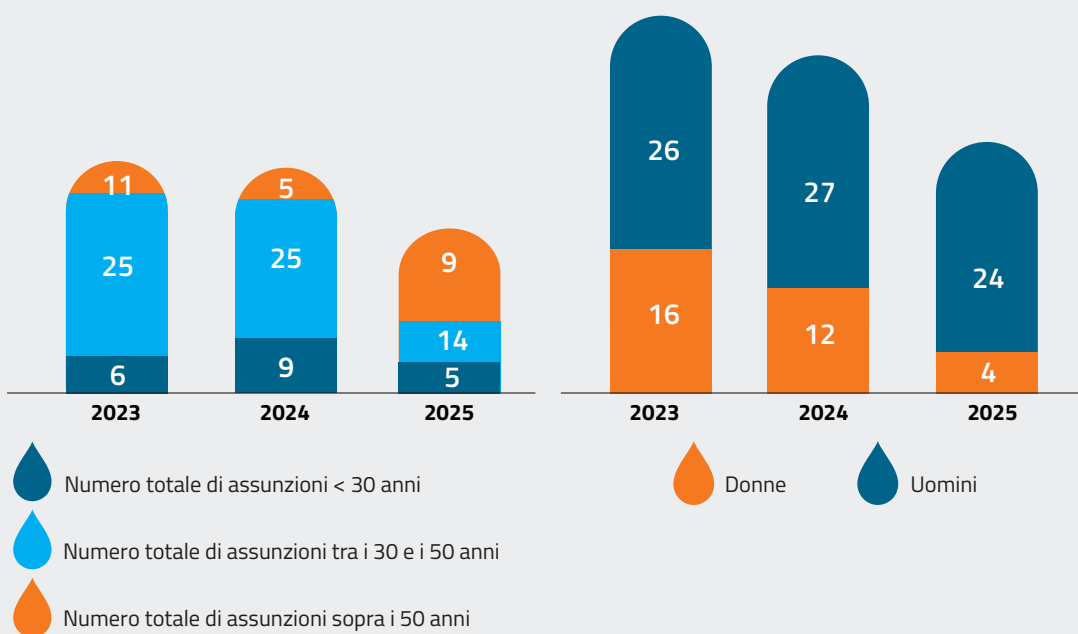
Le modalità di selezione adottate da Como Acqua sono disciplinate dal Regolamento per il Reclutamento, redatto in conformità all'art. 19, commi 2 e 3, del D.Lgs. 175/2016. Il documento descrive in modo dettagliato tutte le fasi del processo selettivo utilizzato dall'Azienda. Il Regolamento definisce inoltre i principi fondamentali che guidano l'intero processo di reclutamento: trasparenza, oggettività, pubblicità delle selezioni, nonché il pieno rispetto dei criteri di imparzialità, pari opportunità e non discriminazione. Tali principi risultano particolarmente rilevanti considerando le specificità del settore, che richiedono un percorso di inserimento strutturato e articolato. In quest'ottica, l'organizzazione sta lavorando per migliorare ulteriormente tali processi e, nell'ambito degli MBO, ha introdotto l'obiettivo di standardizzare alcune tempistiche operative per rendere le procedure sempre più efficienti e uniformi.

Il paragrafo analizza anche l'andamento del turnover, calcolato come rapporto tra il numero di cessazioni e il totale dei dipendenti (turnover in uscita), e tra il numero di assunzioni e l'organico complessivo (turnover in entrata). Nel 2025 il tasso di ingresso si attesta al 7,5%, superiore rispetto al turnover in uscita, pari al 6%. Questo risultato evidenzia una crescita della forza lavoro nel corso dell'anno.



ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ (2023-2025)

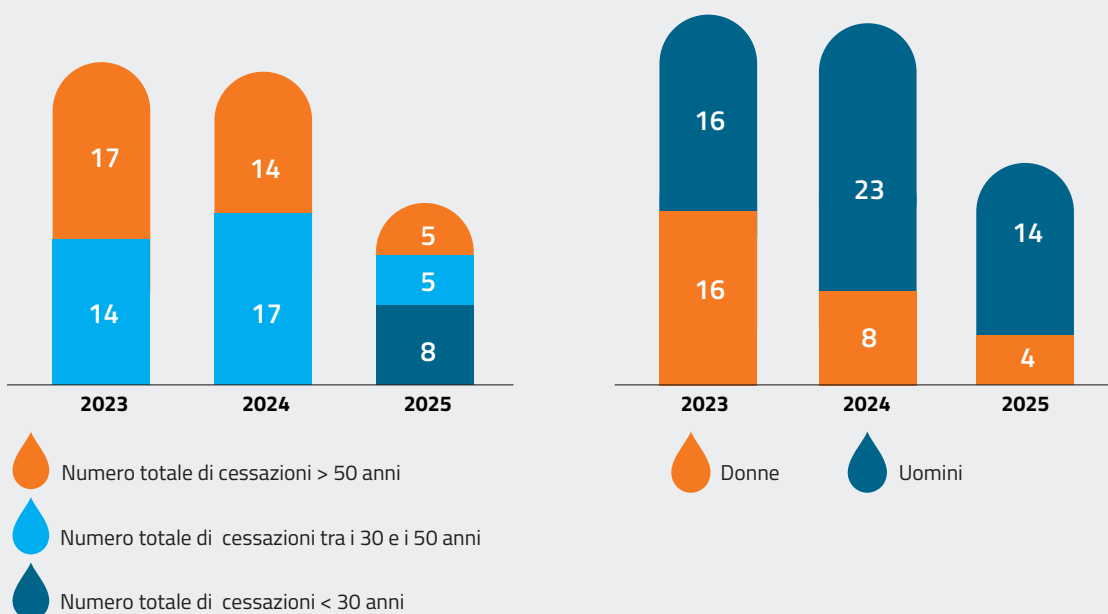
ASSUNZIONE PER GENERE (2023-2025)



TASSO DI TURNOVER IN INGRESSO PER FASCIA D'ETÀ	2023	2024	2025
< 30 anni	2%	3%	1,5%
Tra 30 e 50 anni	8%	8%	4%
> 50 anni	4%	1%	3%
Tasso di turnover in ingresso per genere	2023	2024 ⁸	2025
Donne	5%	8%	1%
Uomini	9%	4%	7,5%

CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ (2023-2025)

CESSAZIONI PER GENERE (2023-2025)



8 Per l'anno di rendicontazione 2025 è stato effettuato un restatement dei valori per gli anni 2023 e 2024. Per maggiori informazioni si prega di consultare la sezione "Restatement dei dati degli esercizi precedenti" del presente Bilancio di Sostenibilità.

Tasso di turnover in uscita per età	2023	2024	2025
< 30 anni	0%	0%	1,5%
Tra 30 e 50 anni	5%	6%	1,5%
> 50 anni	6%	5%	2,5%
Tasso di turnover in ingresso per genere	2023	2024	2025
Donne	5%	3%	1%
Uomini	5%	7%	4%

Nel 2025 l'Azienda ha inserito in organico 28 nuove risorse, registrando contestualmente un aumento del 3% nei contratti a tempo indeterminato rispetto all'anno precedente. I rapporti di lavoro a tempo determinato risultano interamente assenti.

Si segnala inoltre una crescita delle assunzioni nella fascia over 50, passate da 0 a 5 unità, evidenziando l'attenzione di Como Acqua nell'assumere persone con esperienza e maturità nel settore.

Como Acqua, attribuisce grande valore allo

sviluppo professionale dei propri collaboratori, promuovendo un contesto lavorativo capace di stimolare l'apprendimento continuo e di sostenere percorsi di crescita concreta. Nel corso del 2025 sono state complessivamente erogate 5.850,5 ore di formazione, corrispondenti a una media di circa 19,35 ore per ciascun dipendente, coinvolgendo tutte le fasce della popolazione aziendale.

Accanto ai percorsi storicamente dedicati allo sviluppo della leadership, l'offerta formativa è stata

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE PER CATEGORIA PROFESSIONALE	2023	2024	2025
Dirigenti	9,0	25,5	7,3
Quadri	15,0	34,4	39,1
Impiegati	9,3	20,7	20,8
Operai	17,3	16,9	11,8
ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE PER GENERE	2023	2024	2025
Donne	5,5	14,7	20,25
Uomini	15,6	22,8	17,75

estesa includendo sia formazione finanziata sia formazione obbligatoria, con l'inserimento di nuovi moduli dedicati alla parità di genere e al Modello 231, quest'ultimo erogato in presenza per un totale di 4 ore e rivolto a 62 partecipanti distribuiti su tre giornate che proseguirà ulteriormente nel corso del 2026. Parallelamente, grande attenzione è stata riservata all'aggiornamento normativo del settore idrico e ai temi della salute e sicurezza, che continuano a rappresentare ambiti prioritari per l'Azienda.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre sviluppati percorsi strutturati dedicati ai nuovi ingressi, comprendenti moduli sulle competenze digitali, sugli aspetti tecnici richiesti dalla posizione, sulla conoscenza del sistema di welfare aziendale e sulle regole attualmente vigenti in materia di lavoro agile, al fine di favorire un inserimento efficace e consapevole dei nuovi collaboratori.

Le attività di rendicontazione vengono oggi

effettuate attraverso estrazioni dal gestionale, sulla base delle richieste della Direzione, garantendo al contempo un dialogo costante con le organizzazioni sindacali. Nel contesto della contrattazione di secondo livello, nel 2025 è giunto a scadenza il Premio di Risultato, richiedendo un aggiornamento delle procedure correlate.

Inoltre, Como Acqua fornisce la possibilità ai suoi dipendenti di partecipare a revisioni periodiche delle prestazioni e dello sviluppo. dipendenti che usufruiscono di revisione periodiche delle loro prestazioni.

La ricerca di un migliore equilibrio tra vita privata e attività lavorativa ha favorito, inoltre, la prosecuzione della fase sperimentale del progetto di smart working, avviato nel 2021.

L'accordo consente ai dipendenti di svolgere la propria attività da remoto fino a due giorni alla settimana; sono previsti limiti per alcune categorie,

REVISIONI PERIODICHE DELLA PRESTAZIONE E DELLO SVILUPPO DELLA CARRIERA	2023		2024		2025	
Donne	10	9%	21	18%	12	11%
Uomini	12	6%	38	20%	25	12%
Totale	22	7%	59	19%	37	12%

come il personale del servizio clienti, che può usufruire di un giorno, mentre per gli operai e per chi opera nei laboratori è richiesta la presenza in sede in ragione delle mansioni svolte. Lo smart working ha portato benefici rilevanti, tra cui minori spostamenti, una migliore capacità di conciliazione, maggiore fidelizzazione del personale e una più elevata attrattività dell'Azienda come datore di lavoro.

Per queste ragioni, di comune accordo con le rappresentanze sindacali, il progetto è stato prorogato nel primo semestre 2025, con la definizione un nuovo accordo con validità sino al 31/12/2026.

Come ulteriore misura di inclusione, l'Azienda ha previsto la possibilità per i dipendenti in condizioni di fragilità, fisiche, sanitarie, o legate a maternità e paternità, di richiedere giornate aggiuntive di lavoro da remoto. Questa scelta conferma l'impegno di Como Acqua nel promuovere un ambiente di lavoro equo e attento alle esigenze individuali. A completamento delle misure dedicate al benessere

organizzativo, è stato inoltre sottoscritto un accordo che introduce maggiore flessibilità negli orari di ingresso e uscita, contribuendo a facilitare ulteriormente la conciliazione vita-lavoro.

Una componente fondamentale del benessere dei dipendenti è la possibilità di usufruire di congedi per motivi familiari, che rappresentano uno strumento essenziale per favorire un adeguato equilibrio tra vita privata e professionale. Garantire questa opportunità contribuisce infatti a creare un ambiente di lavoro più inclusivo e attento alle esigenze personali, rafforzando il senso di fiducia e di sostegno all'interno dell'organizzazione

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta un elemento imprescindibile per il corretto funzionamento di qualsiasi organizzazione, e Como Acqua attribuisce a questo ambito un ruolo centrale. L'Azienda si impegna infatti a garantire condizioni di lavoro sicure e adeguate, riconoscendo che la protezione del benessere dei dipendenti costituisce un fattore strategico che incide direttamente sulle performance complessive.



LA BLUE ACADEMY

Como Acqua continua a confermare l'importanza che attribuisce alla crescita professionale dei dipendenti, promuovendo anche quest'anno la "Blue Academy", un progetto avviato in collaborazione con gli altri operatori del servizio idrico presenti nella rete di Water Alliance.

Si tratta di uno spazio guidato dai responsabili delle risorse umane e formazione delle 13 società di rete, volto ad incentivare i dipendenti al confronto e alla conoscenza di altre realtà, condividendo best practice e sviluppando nuove competenze. L'obiettivo principale dell'Academy è quello di promuovere una formazione sinergica attraverso le varie opportunità di finanziamento offerte, favorendo la diffusione delle competenze tecniche, normative, professionali e gestionali più importanti per il settore, grazie alla condivisione di best practice.

Tali sforzi hanno contribuito a creare un clima di lavoro sano e stimolante, garantendo adeguate condizioni di stabilità contrattuali, e a riconoscere l'importanza di un buon equilibrio vita-lavoro, al fine di garantire la completa realizzazione e crescita delle abilità professionali dei dipendenti.

Nel 2025 è stato organizzato un webinar dedicato ai temi della Diversity, Equity and Inclusion, focalizzato in particolare sulla parità di genere, che ha coinvolto sette partecipanti per una durata di due ore. Nel corso dell'anno sono stati inoltre erogati diversi moduli formativi rivolti al personale di Como Acqua. Tra questi rientrano i corsi su Cybersecurity e sulle novità del Codice Appalti, ai quali hanno preso parte due dipendenti, per un totale di tre ore di formazione complessiva.



Parallelamente sono stati sviluppati ulteriori percorsi su tematiche trasversali e specialistiche, tra cui il Change Management, gli aspetti ESG e di sostenibilità, lo Smart Metering, la gestione integrata delle perdite idriche e gli aggiornamenti relativi alla figura del preposto. Un intervento formativo di particolare rilievo è stato il corso "Controllo Scarichi Industriali", della durata di dodici ore.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI AVENTI DIRITTO CHE HANNO USUFRUITO DI UN CONGEDO PER MOTIVI FAMILIARI

	2023		2024		2025	
Donne	22	20%	20	18%	18	16%
Uomini	22	12%	22	11%	18	9%
Totale	44	32%	42	29%	36	25%

In conformità alla normativa vigente, Como Acqua elabora il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che individua e analizza i rischi collegati alle attività svolte e definisce le misure preventive e correttive necessarie. Piuttosto che adottare un unico documento, l'Azienda redige DVR specifici per ciascuna Unità Operativa, Unità Locale e sede amministrativa. Nel 2024 erano stati aggiornati tutti i DVR in scadenza, in particolare quelle relative

al rischio rumore, ai rischi chimici e alla valutazione dello stress lavoro-correlato.

La sorveglianza sanitaria è coordinata da più Medici Competenti, che fanno riferimento a un Medico Competente Coordinatore incaricato di programmare le visite e di esprimere i giudizi di idoneità alla mansione. Inoltre, l'Azienda mette a disposizione una polizza sanitaria facoltativa che consente ai dipendenti di accedere a ulteriori servizi

medici anche al di fuori dell'ambiente lavorativo.

La gestione della sicurezza richiede un coinvolgimento continuo dei lavoratori. Attraverso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), i Responsabili di Area e la Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU), il personale partecipa attivamente alla definizione, attuazione e revisione delle misure preventive, mantenendo un dialogo costante con il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP). I dipendenti possono inoltre segnalare situazioni potenzialmente rischiose tramite gli RLS o i Responsabili di Area. È compito del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), insieme all'Ufficio Sicurezza, analizzare eventuali infortuni e registrarne la dinamica tramite l'apposita modulistica aziendale.

Il sistema di gestione ISO 45001:2018 copre i 32 dipendenti di Bulgarograsso, ovvero il 10% dei dipendenti di Como Acqua. Como Acqua ambisce ad ampliare la copertura dei propri dipendenti con questo sistema di gestione.

Nel 2025 si sono verificati nove infortuni, compresi sei in itinere, nel triennio 2023-2025 non sono stati segnalati infortuni gravi (con assenza superiore a sei mesi) né decessi.

Per quanto riguarda il personale non direttamente assunto da Como Acqua ma che opera comunque sotto il controllo dell'Azienda, nel 2025 non si è verificato alcun infortunio, neppure di lieve entità. Le valutazioni dei rischi generale, è stata eseguita quella per i nuovi Uffici di Tremezzina Via Comedia. Inoltre, sono stati aggiornati i documenti relativi al rischio in particolare, sono stati effettuati sopralluoghi e misurazioni specifiche per l'aggiornamento della valutazione sul rischio vibrazioni, movimentazione manuale dei carichi, elettrico e fulminazione.

In merito alla sorveglianza sanitaria, nel rispetto di quanto previsto dal protocollo, sono state eseguite 290 visite.

In conclusione, vanno citate anche le attività svolte al fine di sensibilizzazione il personale sulla procedura di gestione degli infortuni e sulla segnalazione dei cosiddetti "near miss" o "mancati infortuni" tramite on-bording. La tracciatura di queste situazioni permette un più attento monitoraggio di tutte le situazioni di potenziale pericolo, in modo da adottare opportune misure di prevenzione per minimizzare tutte le situazioni che potrebbero comportare un rischio per i lavoratori.

DIPENDENTI	2023	2024	2025
Ore lavorate	496.955	517.950	524.089
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	10	3	9
di cui incidenti in itinere, il cui il trasporto è stato organizzato dall'Azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro	-	1	6
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili⁹	20,1	5,79	17,17
LAVORATORI NON DIPENDENTI	2023	2024	2025
Ore lavorate¹⁰	16.631	8.554	4.511
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	-	-	-
di cui incidenti in itinere, il cui il trasporto è stato organizzato dall'Azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro	-	-	-
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili¹¹	-	-	-

⁹ L'indice di frequenza degli infortuni è stato calcolato come riportato di seguito: $\text{Indice di frequenza} = (\text{numero di infortuni} / \text{ore lavorate}) * 1.000.000$

¹⁰ Per l'anno di rendicontazione 2025 è stato effettuato un restatement dei valori per gli anni 2023 e 2024. Per maggiori informazioni si prega di consultare la sezione "Restatement dei dati degli esercizi precedenti" del presente Bilancio di Sostenibilità.

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

5.2 FORNITORI E APPALTATORI: DIRITTI UMANI, SALUTE E SICUREZZA NELLA CATENA DEL VALORE

Como Acqua attribuisce un ruolo strategico alla gestione responsabile della propria catena del valore, con particolare attenzione ai temi dei diritti umani, della salute e sicurezza e della sostenibilità nelle relazioni con fornitori e appaltatori.

In questa prospettiva, l'Azienda sta rafforzando l'integrazione dei criteri ESG all'interno dei processi di e procurement, con l'obiettivo di rendere gli aspetti ambientali, sociali e di governance elementi determinanti nella selezione dei partner.

Già dal 2024 i bandi includono requisiti come la certificazione ISO 14001, mentre l'evoluzione prevista mira a introdurre ulteriori criteri di accesso legati alla sostenibilità e a prevedere punteggi premiali nel merito tecnico delle offerte. Tra gli elementi considerati rientreranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, piani formalizzati di decarbonizzazione, obiettivi e misure di riduzione delle emissioni, iniziative di efficientamento energetico, certificazioni sociali quali SA8000 o ISO 45001, oltre alla certificazione UNI/PdR 125:2022 dedicata alla parità di genere.

Coerentemente con questo approccio, nel 2024 è stato sviluppato un sistema di vendor rating, attualmente in fase di revisione e digitalizzazione, con l'obiettivo di includere criteri più strutturati nelle aree sicurezza, sociale e ambientale. Il

processo, oggi ancora parzialmente cartaceo, sarà integralmente informatizzato per migliorare tracciabilità, uniformità e qualità delle valutazioni. Parallelamente, nel 2025 è stata avviata una revisione normativa dell'albo fornitori, che mantiene invariato il contenuto sostanziale ma introduce adeguamenti procedurali in linea con il mutato contesto regolatorio.

Nel sistema di valutazione è già presente un quesito sull'osservanza delle norme di sicurezza, e l'Azienda sta valutando l'estensione dell'analisi agli aspetti ambientali e sociali.

La collaborazione con fornitori e appaltatori è inoltre regolata da procedure aziendali specifiche che comprendono un processo di qualificazione in materia di salute e sicurezza, finalizzato a prevenire i potenziali impatti negativi generati dalle attività affidate. In tal senso, vengono predisposti i Documenti Unici di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), redatti dal Servizio di Prevenzione e Protezione in collaborazione con i responsabili degli appalti, nel rispetto dell'art. 26

del D. Lgs. 81/2008. L'area Appalti ha lavorato con il RSPP alla definizione di una procedura integrata che accompagna tutte le fasi dell'appalto — dalla progettazione, alla stipula, fino all'esecuzione — chiarendo ruoli, responsabilità e controlli e rafforzando la gestione coordinata della sicurezza.

A seguito di incontri con i Responsabili Unici del Progetto (RUP), sono state condivise le principali novità introdotte dal cosiddetto DL "infrastrutture", che ha apportato modifiche al Codice dei Contratti, mentre ulteriori moduli formativi da remoto hanno riguardato la rendicontazione ANAC e la corretta alimentazione delle banche dati pubbliche.

Nelle gare, grande attenzione è posta anche alla sostenibilità energetica: il RUP valuta l'impatto delle apparecchiature con potenza superiore a 16 kW nelle fasi di programmazione ed esecuzione, mentre i documenti di gara includono certificazioni obbligatorie legate alla sicurezza ambientale e all'efficienza energetica, elementi che concorrono direttamente alla valutazione tecnica delle offerte.

Oltre a ciò, nei contratti sono previste clausole dedicate alla parità di genere, alle relazioni industriali e ai requisiti di inclusione stabiliti dal Codice degli Appalti; dove pertinente, viene anche promosso l'inserimento di giovani e donne, tenendo conto dei dati ISTAT sulla disoccupazione femminile nei settori e professioni di riferimento.

L'attenzione alle modifiche normative introdotte dal nuovo Codice degli Appalti rappresenta un ulteriore ambito di impegno. Como Acqua ha approfondito gli effetti del Decreto Legislativo n. 36/2023, che ha introdotto cambiamenti rilevanti, tra cui il rafforzamento del ruolo del RUP, una maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale e una semplificazione delle procedure sottosoglia. Per supportare il personale nell'applicazione del nuovo quadro regolatorio, sono stati attivati percorsi formativi specifici, affiancati da due incontri di approfondimento dedicati ai RUP, con l'obiettivo di consolidare le competenze necessarie per una gestione completa e consapevole degli appalti, dalla programmazione all'esecuzione.

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua, pubblicato nel mese di aprile 2026, è relativo all'esercizio 2025 (1° gennaio – 31 dicembre) e contiene, laddove disponibili, i trend di performance del triennio 2023–2025 a fini comparativi.

Si tratta del quinto Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua che viene redatto con cadenza annuale e su base volontaria.

Il Bilancio di Sostenibilità 2025 è stato redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards 2021, definiti dalla Global Reporting Initiative, secondo l'opzione In accordance come previsto dallo Standard 1: Foundation, paragrafo 3. Il presente Bilancio rendiconta i principali aspetti ambientali, sociali ed economici che caratterizzano la realtà di Como Acqua. Il perimetro di reporting è Como Acqua S.r.l., con sede legale a Cantù, in Via Vittorio Veneto, 10. Il periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità coincide con il periodo di rendicontazione del Bilancio Finanziario. Alla data di pubblicazione del presente Bilancio, non si riportano eventi significativi avvenuti nel 2025, salvo quanto già riportato nel testo.

Il presente documento non è stato sottoposto a verifica da parte di una società terza indipendente. In coerenza con l'impostazione di rendicontazione adottata, Como Acqua ha scelto di condurre l'analisi di materialità in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards). Tale scelta è stata effettuata al fine di garantire la continuità metodologica con i precedenti esercizi di rendicontazione e il rispetto dell'opzione In accordance prevista dagli Standard GRI, assicurando al contempo coerenza e comparabilità delle informazioni nel tempo.

Le tematiche descritte nel "GRI Content Index" e trattate nel Bilancio di Sostenibilità di Como Acqua si basano sui risultati dell'analisi di materialità condotta dall'Azienda, attraverso la quale sono stati identificati gli impatti effettivi e potenziali generati sull'economia, sull'ambiente e sulle persone,

considerando eventuali violazioni dei diritti umani per quanto concerne gli impatti negativi e valutando il contributo allo sviluppo sostenibile per quanto riguarda gli impatti positivi.

Il processo di analisi di materialità secondo GRI si è articolato in quattro diverse fasi:

1. Comprensione del contesto in cui opera l'Azienda: analisi del settore in cui opera Como Acqua, prendendo in considerazione diverse categorie di fonti, sia interne che esterne.
2. Identificazione degli impatti effettivi e potenziali di Como Acqua: gli impatti effettivi sono impatti che si sono verificati nel tempo, mentre gli impatti potenziali potrebbero verificarsi in futuro.
3. Valutazione della significatività degli impatti: tutti gli impatti sono stati valutati attraverso un processo di valutazione del livello di significatività degli impatti sviluppato secondo il loro grado di gravità e probabilità di accadimento. La rilevanza di un impatto effettivo è determinata dalla sua gravità, mentre la rilevanza di un impatto potenziale è determinata dalla gravità e dalla probabilità di accadimento dell'impatto. In particolare, la gravità di un impatto è stata valutata tenendo in considerazione tre aspetti:
 - Scala di gravità (scale): quanto è grave l'impatto e il contesto esterno in cui si verifica l'impatto, tra cui la geografia;
 - ambito di applicazione (scope): quanto è diffuso l'impatto lungo la catena del valore dell'Azienda;
 - **carattere** di irrimediabilità¹² (irremediable character): quanto è difficile rimediare al danno generato dall'impatto;
 - **la probabilità** degli impatti potenziali è stata

invece valutata considerando tutte le policy, procedure e attività messe in atto dall'Azienda per prevenire e mitigare l'impatto negativo identificato.

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

4. Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione: è stata stabilita la priorità

Temi materiali per Como Acqua	Temi GRI materiali	Perimetro di rendicontazione dell'aspetto materiale		Limitazioni di rendicontazione sul perimetro	
		Interno	Esterno	Interno	Esterno
Consumi e scarichi idrici	GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	Como Acqua			
Gestione dei rifiuti	GRI 306: Rifiuti (2020)	Como Acqua			
Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico	GRI 302: Energia (2016)	Como Acqua			
	GRI 305: Emissioni (2016)	Como Acqua			
Lotta alla corruzione	GRI 205: Anticorruzione (2016)	Como Acqua			
Tutela e benessere delle persone	GRI 401: Occupazione (2016)	Como Acqua			
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	Como Acqua	Fornitori	Rendicontazione non estesa ai fornitori	
Sviluppo professionale dei dipendenti	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	Como Acqua			
Diversità e pari opportunità	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	Como Acqua			
Valorizzazione delle comunità locali	GRI 201: Performance economiche (2016)	Como Acqua			
Sicurezza dell'utente, qualità dell'acqua ed efficienza del servizio	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)	Como Acqua			

I PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE

Coerentemente con quanto previsto dai GRI Standards 2021, i principi generali adottati da Como Acqua nel presente Bilancio di Sostenibilità comprendono:

- Accuracy (accuratezza): le informazioni sono riportate in maniera corretta e sufficientemente dettagliata in modo da consentire la valutazione degli impatti dell'organizzazione.
- Balance (equilibrio): gli impatti positivi e negativi sono presentati in modo obiettivo ed equo.
- Clarity (chiarezza): le informazioni sono presentate in maniera comprensibile e accessibile.
- Comparability (comparabilità): le informazioni sono selezionate e rendicontate in maniera coerente per consentire un'analisi dei cambiamenti degli impatti dell'organizzazione nel corso del tempo e di confrontarli con quelli di altre organizzazioni.
- Completeness (affidabilità): le informazioni fornite sono sufficienti per consentire una valutazione degli impatti dell'organizzazione durante il periodo di rendicontazione.
- Sustainability context (contesto di sostenibilità): le informazioni relative agli impatti dell'organizzazione sono rendicontate nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile.
- Timeliness (tempestività): la Dichiarazione Non Finanziaria è redatta con scadenza regolare in modo che le informazioni siano a disposizione per tempo per consentire agli utilizzatori dei dati di prendere decisioni.
- Verifiability (verificabilità): i dati devono essere raccolti, registrati, compilati ed analizzati in modo da poter valutare la qualità delle informazioni rendicontate.

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE E LE METODOLOGIE DI CALCOLO

Le informazioni quali-quantitative di carattere sociale, ambientale ed economico-finanziario contenute nel Bilancio di Sostenibilità sono state raccolte tramite interviste dirette con i responsabili delle diverse funzioni aziendali e attraverso l'invio di apposite schede di raccolta dati. Il processo di rendicontazione ha coinvolto le strutture aziendali competenti, al fine di garantire l'accuratezza, la completezza e la tracciabilità delle informazioni rendicontate. Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e le assunzioni adottate per gli indicatori di performance presentati, in aggiunta a quanto già descritto nelle singole sezioni del Bilancio:

Peridati ambientali, qualora non disponibili, sono stati adottati approcci di stima conservativi, ossia sono state scelte le ipotesi associabili alle performance ambientali meno positive per Como Acqua.

- I fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici provengono dalle seguenti fonti:

- per il gasolio, la benzina, il GPL e il biogas, dal database Defra (Department for Environment, Food and Rural Affairs del Regno Unito), aggiornato annualmente, per gli anni 2023, 2024 e 2025
- per il gas naturale, dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal MATTM (Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare), edizione 2021 per l'anno 2023 e edizione MATTM 2023 per gli anni 2024 e 2025.
- Le emissioni di gas a effetto serra (emissioni GHG) sono state calcolate come riportato di seguito:

Emissioni di gas a effetto serra = dato di attività X fattore di emissione corrispondente.

- I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG provengono dalle seguenti fonti:
- Emissioni Scope 1: per il gasolio, la benzina, il GPL e il biogas, dal database DEFRA, aggiornato

annualmente, per gli anni 2023, 2024 e 2025; per il gas naturale, dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata annualmente dal MATTM, edizione 2021 per l'anno 2023 e edizione MATTM 2023 per gli anni 2024 e 2025;

- Emissioni Scope 2 – Location based: per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica nazionale, dai Confronti internazionali Terna, edizione 2024 (dati 2023) per l'anno 2025, e edizione Terna 2022 per gli anni 2023 e 2024;
- Emissioni Scope 2 – Market based: per l'elettricità non rinnovabile acquistata dalla rete elettrica nazionale, da AIB – European

Residual Mixes, edizione con dati 2021 per l'anno 2023, edizione con dati 2023 per l'anno 2024 e edizione con dati 2024 per l'anno 2025;

- Emissioni evitate Scope 2 – Market based: per l'elettricità autoprodotta da fonte rinnovabile e per l'elettricità rinnovabile acquistata, da AIB-European Residual Mixes, edizione 2021 per l'anno 2023, edizione 2023 per l'anno 2024 e edizione con dati 2024 per l'anno 2025.

RESTATEMENT DEI DATI DEGLI ESERCIZI PRECEDENTI

Nel corso del 2025 è stato effettuato un processo di restatement dei dati relativi agli esercizi precedenti. Le attività di ricalcolo hanno interessato sia gli indicatori ambientali sia quelli sociali e hanno riguardato l'intero triennio di riferimento, determinando l'aggiornamento dei valori precedentemente rendicontati. In particolare:

- **Rifiuti (pericolosi e non pericolosi)**
Nel 2025 è stato eseguito un restatement dei dati relativi ai rifiuti prodotti, suddivisi per tipologia (pericolosi e non pericolosi), a seguito dell'aggiornamento e della revisione delle informazioni disponibili per l'intero triennio. L'aggiornamento ha permesso di includere, oltre ai rifiuti generati dagli impianti di depurazione, anche quelli provenienti dalle sedi operative dedicate alla gestione dell'acquedotto e della fognatura, dai magazzini e dalle altre facility aziendali.
- **Rapporto tra remunerazione massima e remunerazione mediana**
Nel corso dell'anno è stato effettuato un restatement del rapporto tra la remunerazione totale annua della persona con la retribuzione più elevata e quella mediana dei dipendenti. L'aggiornamento

ha determinato un incremento del valore del rapporto, come effetto di una raccolta e condivisione dei dati retributivi più completa, accurata e omogenea rispetto agli anni precedenti.

- **Tasso di turnover in ingresso per genere**
È stato inoltre eseguito un restatement del tasso di turnover in ingresso, disaggregato per genere, relativo all'anno 2024. Il ricalcolo ha comportato un incremento del valore del tasso per il personale femminile e un decremento per il personale maschile, in conseguenza dell'aggiornamento e della riclassificazione dei dati di riferimento.
- **Ore lavorate da non dipendenti**
Nel 2025 è stato infine effettuato un restatement delle ore lavorate dal personale non dipendente riferite agli anni 2023 e 2024, sulla base di un aggiornamento delle informazioni.

Per informazioni e approfondimenti sul presente documento, si prega di contattare: sostenibilità@comoacqua.it

GRI CONTENT INDEX

GRI Standards	Informativa	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni		
			Requisito/i omesso/i	Ragione	Spiegazione
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1. Identità, missione e perimetro operativo			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.1. Identità, missione e perimetro operativo NOTA METODOLOGICA			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	NOTA METODOLOGICA			
	2-4 Modifiche delle informazioni	NOTA METODOLOGICA			
	2-5 Assurance esterna	NOTA METODOLOGICA			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1. Identità, missione e perimetro operativo 1.2. Modello di business e la catena del valore			
	2-7 Dipendenti	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.1. Sistema di governance e responsabilità			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1. Sistema di governance e responsabilità			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.1. Sistema di governance e responsabilità			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.1. Sistema di governance e responsabilità 2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.1. Sistema di governance e responsabilità 2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1. Sistema di governance e responsabilità NOTA METODOLOGICA			
	2-15 Conflitti di interessi	2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-16 Comunicazione delle criticità	2.2. Etica, integrità e compliance			

GRI Standards	Informativa	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni		
			Requisito/i omesso/i	Ragione	Spiegazione
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	4.2. Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi			
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annua	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera ai portatori d'interesse			
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2. Etica, integrità e compliance			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	1.3. Contesto regolatorio e di settore 1.5. Contesto di Sostenibilità: l'evoluzione del contesto e della rendicontazione ESG di Como Acqua			
	2-28 Appartenenza ad associazioni	2.1. Sistema di governance e responsabilità			
	2-29 Approccio al coinvolgimento dei portatori d'interesse	2.3. Coinvolgimento delle parti interessate: mappatura e modalità di coinvolgimento			
	2-30 Contratti collettivi	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
	3-2 Elenco di temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG NOTA METODOLOGICA			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			

GRI Standards	Informativa	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni		
			Requisito/i omesso/i	Ragione	Spiegazione
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 201: Performance economica 2016	GRI 201-1 Valore economico generato e distribuito	1.6. Como Acqua, la performance economica e i principali investimenti			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 205-3: Anti-corrruzione	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2. Etica, integrità e compliance			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	4.4. Energia e cambiamenti climatici			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018, Management Approach	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4.1. Risorsa idrica e qualità dell'acqua			
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	4.2. Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi			
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3 Prelievo idrico	4.1. Risorsa idrica e qualità dell'acqua			
	303-4 Scarichi idrici	4.2. Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi			
	303-5 consumi idrici	4.1. Risorsa idrica e qualità dell'acqua 4.2. Scarichi, depurazione e tutela degli ecosistemi			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.4. Energia e cambiamenti climatici			
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.4. Energia e cambiamenti climatici			
	305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	4.4. Energia e cambiamenti climatici			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 306: Rifiuti 2020, Management Approach	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	4.3. Rifiuti ed economia circolare			
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	4.3. Rifiuti ed economia circolare			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-3 Rifiuti prodotti	4.3. Rifiuti ed economia circolare			

GRI Standards	Informativa	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni		
			Requisito/i omesso/i	Ragione	Spiegazione
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018, Management Approach	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione 5.2. Fornitori e appaltatori: diritti umani, salute e sicurezza nella catena del valore			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5.2. Fornitori e appaltatori: diritti umani, salute e sicurezza nella catena del valore			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-9 Infortuni sul lavoro	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			

GRI Standards	Informativa	Riferimento paragrafo	Note/Omissioni		
			Requisito/i omesso/i	Ragione	Spiegazione
GENERAL DISCLOSURES					
GRI 405: diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti e gli altri lavoratori	2.1. Sistema di governance e responsabilità 5.1. Persone di Como Acqua: occupazione, benessere, formazione			
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.4. Analisi di Materialità e Presidi di Gestione dei Rischi ESG			
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	4.1. Risorsa idrica e qualità dell'acqua			







Bilancio di Sostenibilità 2025

Como Acqua S.r.l.
Sede legale a Como (CO)
in Viale Innocenzo XI, 50
C.F. e R.I. CO-LC n. 03522110133
Capitale sociale € 544.352,12 i.v.



COMO ACQUA

comoacqua.it