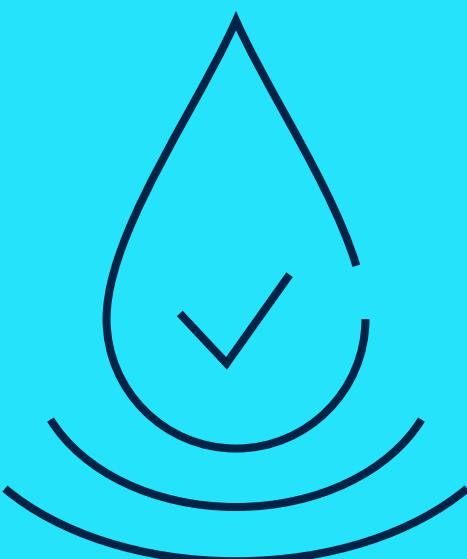


SENSIBILI RESILIENTI INNOVATORI



La DNF è un progetto curato e sviluppato dall'ufficio Relazioni Esterne e CSR di Gruppo CAP.

La DNF è scaricabile dal sito internet <https://sostenibilita.gruppocap.it/>

Per richiedere informazioni su questa pubblicazione scrivere a: ufficiocsr@gruppocap.it

EDITING

Amapola

IMPAGINAZIONE

Glifo

SOMMARIO

8 LETTERA AGLI STAKEHOLDER	34 STRATEGIA E GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ
14 NOTA METODOLOGICA	34 Assetto organizzativo
14 Comunicare la sostenibilità: la metodologia adottata	34 Corporate governance
17 Perimetro	35 Profilo societario
18 Struttura del documento	39 Strumenti di governance
18 Definizione dei contenuti e analisi di materialità	39 Prevenzione e lotta alla corruzione
22 IDENTITÀ	40 Box: Rating di legalità
22 Chi Siamo	41 Comunicazione e formazione in materia di anticorruzione
23 Valori aziendali	42 Modello Organizzativo 231
24 Mappe comuni serviti	43 Gestione delle frodi e meccanismi di segnalazione
25 Etica e diritti umani al centro	43 Sistema di gestione integrato
25 Box: Premi e riconoscimenti	44 Involgimento degli stakeholder
28 CAP IN NUMERI	47 SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS
	47 Dal Piano di Sostenibilità alla Politica dei Rischi ESG
	49 Verso un modello di Enterprise Risk Management



*l'acqua è un bene pubblico
che richiede una gestione industriale
e altamente specializzata*

50 SENSIBILI

52 VERSO IL 2033	73 Iniziative ambientali, sociali e culturali
54 CONSAPEVOLEZZA LEGGERE GLOBALE, AGIRE LOCALE	75 Box: CAP per Idroscalo
54 Valore aggiunto	76 Educazione ambientale
56 Capitale umano	78 Un anno di iniziative e manifestazioni
56 Le persone di CAP	79 Box: L'industria che verrà
58 Formazione e tutela delle persone	80 FIDUCIA
62 Valorizzazione dei talenti	INNOVAZIONE E TRASPARENZA AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ
64 Relazioni industriali: ascolto e dialogo per conciliare al meglio vita e lavoro	81 L'acqua del rubinetto
65 Iniziative di people engagement	82 Water Safety Plan
66 Box: Eventi LinkingWater	83 Qualità dell'acqua
68 Mobilità sostenibile: un pacchetto "circolare" di azioni	85 Acqua di casa sicura
69 CAP e la collettività	85 Efficientamento della rete idrica
69 Gruppo CAP per i comuni e i cittadini	86 INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI DELLA RETE DI ACQUEDOTTO
69 Box: Case dell'Acqua	88 Un po' di numeri
	88 Captazione



89	Distribuzione
89	Potabilizzazione
90	Focus Qualità tecnica M2: Continuità dell'erogazione
91	Focus Qualità tecnica M3: Qualità dell'acqua
92	Parametri analizzati
94	ATTENZIONE
	EVOLUZIONE SOCIALE E DIGITALE: LA VIA A EQUITÀ E BENESSERE
95	Soddisfazione e responsabilità degli utenti
95	Cura del cliente
97	Sostegno alle utenze deboli
98	Box: Bonus idrico
99	Fondo per le perdite occulte
99	Carta del Servizio Idrico Integrato
100	Customer Satisfaction
101	Sicurezza, salute e benessere delle persone

116 RESILIENTI

118	VERSO IL 2033
120	RIDURRE LE NUOVE DINAMICHE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE
120	Energia
120	Energia consumata
124	Intensità energetica
125	Riduzione dei consumi
126	Emissioni
128	Riduzione delle emissioni di gas GHG
128	Valutazione del ciclo di vita e carbon footprint
129	Acqua
132	Rifiuti
136	Strategie di gestione dei fanghi
137	Focus Qualità Tecnica M5: Quantità dei fanghi
138	Chiudere il cerchio
139	Box: Progetto Biometano

101	Politica di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
103	Box: "The safer, the better", verso una nuova leadership in salute e sicurezza
104	Indici infortunistici e malattie professionali
105	Box: Near miss
106	Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
107	Comunicazione, promozione e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
108	Gli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro nella catena di fornitura
108	Servizi di medicina del lavoro
109	Diversity management
113	Box: MAAM, la genitorialità come occasione di crescita personale e professionale
114	Iniziative di welfare
114	Box: Smart Working
115	Congedi

140	PROTEGGERE L'ACQUA, IL PATRIMONIO DI TUTTI
140	Perdite idriche in acquedotto
141	Focus qualità tecnica M1: Perdite idriche
143	Ricerca perdite di rete
144	Geological Supporting System Water Alliance
144	Qualità dell'acqua depurata
147	Impianti di depurazione
148	Box: tutela della biodiversità
149	Box: Controlli utenze industriali
150	Accertamenti e sanzioni ambientali
151	Focus qualità tecnica M6: Qualità dell'acqua depurata
152	DIFENDERE UNA RETE EFFICIENTE PER LE COMUNITÀ DI OGGI E DI DOMANI

152	Territori resilienti
153	Investimenti infrastrutturali per la depurazione e la fognatura
156	Invarianza idraulica e drenaggio urbano
156	Box: Vasche volano
157	Protezione aree con pericolosità idraulica
158	Focus qualità tecnica M4: Adeguatezza del sistema fognario
159	Progetto di modellizzazione e taratura delle fognature

160 INNOVATORI

162	VERSO IL 2033
164	EVOLVERE LA TECNOLOGIA CHE MIGLIORA E SEMPLIFICA
164	Servizi al cliente
167	Customer experience
168	CRESCERE INSIEME PER ESSERE PIÙ FORTI ED EFFICIENTI
169	Box: Verso la nuova sede
170	Filosofia dell'innovazione in CAP
171	Box: Creare valore condiviso
172	Progetti di ricerca
174	Sinergie industriali
175	Collaborazioni per la responsabilità sociale
175	Associazioni di settore
176	Box: Water Alliance
177	Associazioni ambientaliste e dei consumatori
178	Box: Biopiattaforma LAB
188	Sviluppare SCELTE SMART PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE
188	Nuove tecnologie per reti e impianti smart

189	Box: Progetto TrashBy
190	WebGis Acque di Lombardia
192	Box: Progetto KANDO
192	Box: Industria 4.0
194	Internet of Things e gestione dei Big data
195	Box: Software RNF 365

196	INDICE DEI CONTENUTI GRI
106	LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
210	ALLEGATI
211	ALLEGATO 1
	Standard di qualità contrattuale, totale anno 2019
215	ALLEGATO 2
	Utenze per comune al 31.12.2019
223	ALLEGATO 3
	Etichette dell'acqua, media anno 2019
231	ALLEGATO 4
	Tariffe 2019
234	ALLEGATO 5
	Indici economico-finanziari



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili,
scrivo questa lettera che è diventata oramai un appuntamento annuale, in un momento che non ho timore a definire drammatico. L'intero pianeta, l'Italia e la Lombardia, la mia regione e quella dell'azienda che ho l'onore di guidare, sono stati travolti da una tempesta nella quale solo oggi intravediamo uno spiraglio di luce. L'epidemia scatenata da Sars-cov-2 ha scardinato tutte le nostre certezze, disarticolato meccanismi sistematici che pensavamo solidissimi, e gettato Paesi e famiglie in una crisi profonda. Come leader di un'azienda solida e ancorata ai valori della sostenibilità, mi sono dovuto interrogare su come era possibile guidare un'organizzazione complessa come la nostra in questa situazione inedita.

Per farlo sono partito da quello che per noi significa essere sostenibili. Per CAP vuol dire essere pronti al cambiamento. Consapevoli che ambiente, società, mercati sono in continuo mutamento. Il nostro Piano di Sostenibilità è stato, dunque, la guida in questa fase drammatica. Abbiamo scoperto che, senza saperlo, avevamo introdotto gli strumenti giusti per essere preparati ad affrontare una crisi imprevedibile.

Sensibili, resilienti e innovatori, i pilastri della nostra strategia di sostenibilità, sono i valori ai quali ci siamo ispirati per agire in queste settimane. CAP, in quanto gestore di servizi pubblici essenziali, non ha mai cessato la sua attività, ma l'ha ridotta introducendo una

procedura di gestione dell'emergenza basata sul presidio dei servizi minimi che avviene in totale sicurezza per i lavoratori. Abbiamo scelto di attivare subito le misure di sostegno al reddito, in modo da garantire il lavoro e la stabilità occupazionale di tutte le persone che a causa dell'epidemia in corso non hanno potuto prestare la propria opera o l'hanno fatta in maniera ridotta. Inoltre, abbiamo messo in campo alcuni strumenti di natura finanziaria e gestionale che consentiranno di mettere in sicurezza i conti aziendali, riducendo i costi e preparando l'azienda per la ripartenza degli investimenti nella seconda parte dell'anno e nel 2021.

Ma l'aspetto più importante è, credo, quanto abbiamo deciso di introdurre a sostegno della comunità di cui facciamo parte. Potevamo scegliere di chiuderci in noi stessi, di preservare gelosamente liquidità e risorse aziendali, per tutelare i nostri confini. Abbiamo deciso il contrario. Essere sensibili, come dice il nostro Piano di Sostenibilità, significa per noi essere parte di una comunità; significa avere responsabilità nei confronti di tutti gli stakeholder, non solo quelli interni. Abbiamo scelto di aprirci e di affrontare il Covid-19 seguendo una parola d'ordine: nessuno è solo.

Da questo approccio sono nate numerose iniziative, alcune delle quali sono ancora in corso di definizione e che rendiconteremo, con particolare attenzione per l'uso delle risorse e per i risultati raggiunti.

Ecco in estrema sintesi:

- è stata decisa una donazione di 10 milioni di euro destinata al sostegno dei comuni serviti da CAP e degli ospedali che stanno affrontando l'emergenza Covid;
- le bollette per comuni, imprese, ospedali, case di cura e non profit sono state rinviate in modo da gravare il meno possibile sulla liquidità;
- le scadenze delle bollette già emesse sono state prorogate di diversi mesi e c'è la possibilità di rateizzarle senza costi aggiuntivi;
- ai fornitori sono stati anticipati i pagamenti mediamente di 20 giorni rispetto alla naturale scadenza, si è offerta loro la possibilità di ricevere anticipi sui contratti senza costi di garanzia e si è semplificata la partecipazione alle gare, alleggerendo la burocrazia;

Uno sforzo notevole, come potete capire, che ha richiesto anche un complessivo ripensamento dell'organizzazione dei servizi, della modalità di lavoro e del ciclo attivo, al fine di fronteggiare e mitigare i rischi che potenzialmente potevano impattare sulla continuità aziendale.

Tutto questo nel momento in cui l'azienda si accingeva a iniziare il nuovo anno forte dei risultati del precedente. Un 2019 che è stato particolarmente ricco di attività e iniziative che hanno coinvolto numerosi stakeholder. Ne voglio citare tre che hanno diversa natura e per molti aspetti rivelano come tanta strada è stata fatta, ma soprattutto, cosa più interessante, quanta

ce ne sia ancora da percorrere. Il 2019 è stato l'anno di arrivo del percorso di ripensamento dell'intera strategia di sostenibilità del Gruppo, culminato con il Piano di sostenibilità.

L'azienda ha, infatti, da tempo avviato un percorso per integrare la sostenibilità nella sua strategia industriale, dando vita al Piano di Sostenibilità. Un documento che, a partire dall'analisi dei punti di forza e debolezza e dall'individuazione dei rischi e delle opportunità, ha identificato le principali sfide di sostenibilità e i principali trend sociali, economici e ambientali in un orizzonte di lungo periodo. Non mi dilungo qui sugli obiettivi e sui risultati di questo lavoro che potrete leggere nelle pagine che seguono, o consultandolo direttamente; mi interessa, invece, insistere su un punto: il lavoro sulla strategia di sostenibilità ci ha dato modo di avviare un complessivo ripensamento della materialità aziendale anche alla luce di una definizione di un modello di governance dei rischi ESG. Nel corso del 2019, infatti, è stata implementata una politica di ESG Risk Management, realizzata in linea con il COSO framework (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), che definisce ruoli, responsabilità e modalità operative per tutte le fasi del processo di gestione dei rischi ESG, dalla loro identificazione al monitoraggio delle azioni di mitigazione e che è diventata la base per lo sviluppo di un Enterprise Risk Management Aziendale che si perfezionerà nel corso del 2020.



Un lavoro che ci ha permesso di individuare con maggiore chiarezza le aree di rischio e di gettare una luce più chiara sull'analisi di materialità; quest'ultima aggiornata quest'anno attraverso una metodologia multi stakeholder molto avanzata. Ed è proprio sull'analisi di materialità che mi voglio soffermare perché rappresenta un po' il cuore della rendicontazione. È infatti il dialogo con gli stakeholder e il confronto tra le strategie e le priorità aziendali a essere il vero motore della sostenibilità di CAP. Guardando la matrice di materialità e raffrontandola con le strategie inscritte nel piano di sostenibilità mi ha colpito una sorta di "asimmetria temporale". Gli stakeholder esterni si sono concentrati, infatti, sull'hic et nunc del servizio idrico indicando come prioritari gli aspetti più essenziali del business di CAP: dalla qualità dell'acqua potabile alla gestione in sicurezza di scarichi e depurazione, le perdite e il servizio e la comunicazione ai clienti. Al contrario i manager hanno posto l'accento su temi di lungo periodo, alcuni dei quali anche futuribili: cybersecurity, smartizzazione delle reti, robotica, impatti ambientali e diversità. Temi, i primi e questi ultimi, tutti importanti, ma che rivelano, in qualche modo, quanto ancora si debba fare per fare crescere la conoscenza e la credibilità del settore idrico in Italia.

Qualità dell'acqua, prevenzione dell'inquinamento da scarichi, perdite, allagamenti, standard di servizio, sono temi centrali del servizio idrico e rappresentano il cuore della regolazione avviata dall'ARERA. Eppure, i portatori di interesse nel ritenerli prioritari ci dicono anche che non li ritengono scontati, che sono ancora oggetto di attenzione. E, purtroppo, lo fanno a ragion veduta. In Italia, va detto, le performance del servizio idrico non sono le più avanzate d'Europa. Secondo un recente studio di The European House - Ambrosetti l'Italia si colloca in fondo alla classifica degli investimenti in infrastrutture idriche, è tra i Paesi più idrovori di Europa e tra i peggiori per le perdite. Comprensibile, dunque, la sollecitazione degli stakeholder nel segnalare le priorità. Eppure in questa sede è importante alzare lo sguardo e guardare al futuro. Se è vero che molto, moltissimo, c'è da fare, è altrettanto vero che numerosi sono i passi avanti fatti e molti gestori italiani del servizio idrico rappresentano oggi un'eccellenza europea. Non solo, ma oggi non è davvero possibile progettare il presente e il futuro dell'acqua in Europa, senza mettere al centro una riflessione sui temi dell'innovazione tecnologica, della digitalizzazione delle reti idriche, della robotizzazione di alcune attività ad alto rischio, della sicurezza dei dati e dei network. Non solo, ma non è pensabile la sostenibilità dello stesso servizio idrico se non lo si riprogetta alla luce della crisi climatica, del nuovo ruolo che il capitale umano assume nei processi produttivi, dell'impatto dei cambiamenti economici e sociali che stanno investendo il nostro territorio.



In questa asimmetria tra quello che stiamo progettando e che rappresenta la visione strategica di Gruppo CAP e quello che i nostri stakeholder ci chiedono, sta tutta la difficoltà del settore. Un comparto industriale che, da un lato, non ha ancora, nel suo complesso, performance credibili per essere visto come capace di sfidare il futuro e che, dall'altro, sconta una scarsa conoscenza da parte dell'opinione pubblica e anche di molti addetti ai lavori che lo immaginano ancora ancorato a logiche tardo industriali novecentesche. Una responsabilità in più, se si vuole leggerla in questa chiave, che aziende come CAP si trovano sulle spalle: quella

di rappresentare i pivot di un mercato ancora a molti oscuro e che, invece, a ben guardare è uno dei più strategici ed economicamente rilevanti dell'economia italiana ed europea. Un ruolo impegnativo che implica un dialogo ancora più serrato e autentico con tutti i portatori di interesse. Consapevoli che solo in uno scambio non appiattito sulle esigenze del solo servizio essenziale, ma nemmeno disancorato dalla realtà in nome di futuribili scenari, si può trovare la chiave di una crescita sostenibile delle nostre aziende e della sostenibilità del servizio idrico di fronte a uno scenario in drammatica evoluzione.



“

Essere sensibili, come dice il nostro Piano di Sostenibilità, significa per noi essere parte di una comunità; significa avere responsabilità nei confronti di tutti gli stakeholder

È questa, credo, la chiave più interessante e anche più feconda con cui interpretare i dati di questa rendicontazione non finanziaria. Mettendo in trasparenza i dati del servizio “essenziale” che ci dicono come il 2019 abbia rappresentato per Gruppo CAP un anno di consolidamento e ulteriore rafforzamento delle performance, con i numeri che ci raccontano l’innovazione e la strategia di sostenibilità, che si traducono in progetti di economia circolare, di trasformazione digitale, di urbanistica verde. Una lettura in filigrana che restituisce molto dell’identità di CAP: ancorata profondamente al territorio servito e ai suoi utenti, ma convinta che solo un approccio innovativo e internazionale rende possibile un servizio eccellente e sostenibile.

Concludo soffermandomi brevemente su tre contenuti di questo bilancio che mi paiono testimoniare più di altri questo approccio alla sostenibilità di CAP. Il primo è il progetto “BiopiatformaLab” che rappresenta uno sforzo di dialogo e partecipazione con gli stakeholder di grande impegno per l’azienda. Il progetto di simbiosi industriale che prevede la nascita di una bioraffineria, dedicata all’economia circolare, sulle ceneri di un vecchio inceneritore, è stato oggetto di un ampio dibattito pubblico al quale hanno partecipato tutti gli stakeholder. Cittadini, comitati, associazioni, amministrazioni, sindacati sono stati protagonisti di un dialogo che ha consentito di migliorare e fare progredire il progetto. Gli stessi soggetti sono oggi parte di un Residential Advisory Board; un comitato consultivo che ha il compito di proseguire in modo permanente il dialogo avviato negli scorsi mesi. Un risultato, mi permetto di dire, quasi unico sul piano nazionale dove invece, purtroppo, imperversa la sindrome nimby. Un vero problema per lo sviluppo di un paese come l’Italia che sconta un ritardo infrastrutturale evidente, tanto più accentuato se guardiamo agli impianti di smaltimento e trattamento dei rifiuti.

Ed è questa la seconda questione che credo sia importante analizzare. Non si può parlare di economia green o di economia circolare, senza parlare di impianti e di infrastrutture. Realizzare un piano per il green new deal italiano significa mettere in capo investimenti, tecnologie e, appunto, impianti. Certo, si può e si deve fare una riflessione su come riutilizzare gli asset produttivi esistenti e magari riconvertirli a funzioni green, ma non si può immaginare il futuro del Paese frenando ogni progetto o ogni cantiere. Per questo CAP, Città metropolitana di Milano e Kyoto Club hanno avviato insieme un percorso di ricerca con l’obiettivo di individuare e valorizzare in ottica di economia circolare tutti gli asset già esistenti sul territorio, chiarendo



Alessandro
Russo

Presidente e amministratore delegato
Gruppo CAP

potenzialità, spazi di crescita e di sviluppo. Una ricerca che ha prodotto un dibattito e un interesse diffuso e che rappresenta per molti versi un punto di partenza imprescindibile per le strategie industriali della nostra azienda che, nel nesso servizio idrico, smaltimento dei fanghi e produzione energetica, vede una delle chiavi di sviluppo del piano industriale dei prossimi anni.

Infine, voglio concludere con una riflessione sulle persone che fanno di CAP l’azienda che è. Tutto quello che leggerete in queste pagine non sarebbe possibile senza il lavoro delle nostre persone che qui ringrazio, ma anche senza la loro voglia di mettersi in discussione, di aggiornarsi e di giocare a tutto campo la partita della sostenibilità. Il progetto Linkingwater e i linkingwater Lab sono l’esempio più evidente di questo approccio. Incontri e laboratori dove tante persone, in modo volontario, si sono cimentate su temi apparentemente molto lontani dalle loro funzioni in azienda, mettendo in gioco competenze personali, passioni, aspirazioni. Il tecnico che si trasforma in trainer per il benessere psicofisico delle persone, i colleghi di aree diverse che si uniscono per proporre

all’azienda una Web Radio che contribuisca a rinnovare la comunicazione interna, gli operai che partecipano entusiasti a un laboratorio sull’economia circolare...sono tutti segnali di un profondo cambiamento che sta avvenendo nelle persone e nel loro lavoro. Un cambiamento che stiamo scoprendo e sperimentando, oggi obbligati dal virus che in queste ore e giorni ci costringe in casa, ma del quale nel prossimo futuro non potremmo fare a meno.

Ma essere sostenibili significa essere resilienti, e questa è la grande lezione di questi tempi. Se fossimo stati rigidi come un tempo, ci saremmo spezzati, mentre oggi siamo qui tutti insieme a dire che ci risolleveremo presto.

Un saluto
Il presidente di Gruppo CAP
Alessandro Russo



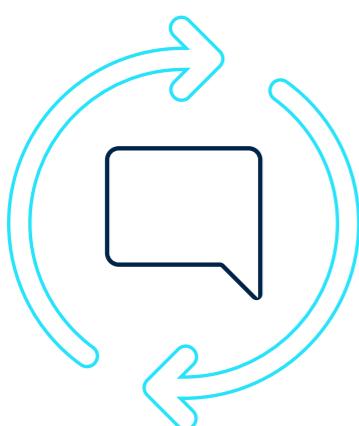
■ NOTA METODOLOGICA

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: LA METODOLOGIA ADOTTATA

Dal 2012 Gruppo CAP è impegnato nella pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità e, dal 2015, nella rendicontazione di un Bilancio Ambientale.

Giunto alla nona edizione di rendicontazione non finanziaria, CAP pubblica per il secondo anno un report che integra Bilancio di Sostenibilità e Bilancio Ambientale per descrivere le **performance sociali, ambientali e l'andamento economico-finanziario** della società.

Il documento viene predisposto annualmente in conformità con lo standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative) **in accordance: Core option**. Inoltre, anticipando le richieste del GRI, CAP ha deciso di inserire anche i **nuovi set di indicatori** 303 Acqua e scarichi idrici e 403 Salute e sicurezza sul lavoro.



1. Per approfondimenti: <https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm>

COLLOCAZIONE DELLE RICHIESTE DEL D.LGS 254/16 ALL'INTERNO DEL DOCUMENTO

Il modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli di organizzazione e di gestione eventualmente adottati ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, anche con riferimento alla gestione dei suddetti temi

MODALITÀ DI GESTIONE



Le politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse ed i relativi indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario

STRATEGIA E GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ
GLI STRUMENTI DI GOVERNANCE
SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

STRATEGIA E GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER
LA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

Verso il 2033
Per tutti i 9 temi materiali sono individuate le principali politiche praticate dall'impresa

- SENSIBILI**
Fiducia | Attenzione
- RESILIENTI**
Proteggere | L'uso delle risorse | Difendere
- INNOVATORI**
Sviluppare

I principali rischi, generati o subiti, connessi ai suddetti temi e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto

LA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS
Per tutti i 9 temi materiali sono identificati i principali rischi generati o subiti

- SENSIBILI**
Fiducia | Attenzione
- RESILIENTI**
Proteggere | L'uso delle risorse | Difendere
- INNOVATORI**
Sviluppare | Crescere

**PERIMETRO**

Il perimetro di rendicontazione del documento è costituito dalle attività della capogruppo, **Cap Holding S.p.A.**, e della società consolidata integralmente, **Amiacque S.r.l.**, in coerenza con quello del bilancio finanziario consolidato al 31 dicembre 2019.

Il territorio preso in esame è quello nel quale Gruppo CAP è gestore del Servizio Idrico Integrato e/o grossista di depurazione, per i comuni dei territori della Città metropolitana di Milano e delle Province di Monza e Brianza, Varese e Como.

Nella DNF 2018, per i soli dati ambientali, veniva escluso dal calcolo il comune di Gorla Minore, in provincia di Varese, per allineare il perimetro con quanto richiesto dall'autorità competente ARERA.

Nel 2019 viene escluso dall'intero periodo di rendicontazione, nuovamente, lo stesso comune, in seguito alla cessione del ramo dell'azienda Amiacque – Gruppo CAP Holding Milano ad Alfa S.r.l, per la gestione dell'acquedotto.

Dal 2017, inoltre, in considerazione anche della Delibera ARERA 137/2016/R/COM “Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico”, sono esclusi dal perimetro di rendicontazione i comuni della Provincia di Pavia, dove il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l, erogando l'acqua, gestendo le reti e gli impianti e depurando le acque reflue.

A differenza del 2018, i dati sono rendicontati attraverso il **nuovo applicativo informatico RNF365 certificato GRI²**. Nel corso del 2019 è stata effettuata la graduale migrazione del processo di rendicontazione dalla tradizionale modalità off-line (attraverso le schede di raccolta dati) alla modalità on-line (tramite il software). Questo nuovo applicativo informatico permette di controllare tutte le fasi del processo, garantisce un risparmio di tempo nella compilazione, raccolta e analisi dei dati e assicura **maggior accuratezza e tracciabilità delle informazioni**.

Grazie ai workflow collaborativi, il processo è governato centralmente e consente di attribuire responsabilità e scadenze a ogni aspetto indagato, e a controllarne lo stato di avanzamento.

Per facilitare l'utilizzo del nuovo applicativo, Gruppo CAP ha aggiornato la procedura “Rendicontazione Non Finanziaria_Rev.03” che definisce le strutture organizzative coinvolte e le modalità di raccolta, elaborazione e controllo dei dati non finanziari riportati all'interno del presente documento.

2 Gruppo CAP ha realizzato il portale RNF365 volto alla gestione del flusso di raccolta dei dati extrafinanziari: https://www.globalreporting.org/services/reporting-tools/Certified_Software_and_Tools_Program/Pages/default.aspx



STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La DNF conferma l'impostazione dei contenuti già sperimentata nella rendicontazione 2018, lontana dalla classica suddivisione per stakeholder e invece incentrata sul nuovo approccio strategico alla sostenibilità di Gruppo CAP. Un approccio basato sulla proattività rispetto alle variazioni del contesto ambientale e socioeconomico e volto a **contribuire allo sviluppo del settore e dei territori** in cui la società opera.

Il Gruppo ha, infatti, deciso di sviluppare il suo primo piano strategico di sostenibilità con l'ambizioso orizzonte del 2033 – coerentemente con gli SDGs, gli Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, che traguardano il 2030 – per raggiungere alcuni importanti obiettivi raggruppati sotto **tre pilastri** in grado di descrivere l'azienda:

- sensibili ai bisogni delle persone, per aumentare il benessere e la fiducia di comunità sempre più consapevoli ed esigenti;
- resilienti negli asset, nella governance e nella gestione, per proteggere un bene essenziale per la vita, quale l'acqua;
- innovatori nel mercato, anticipando le regole e alimentando la capacità di fare rete.

La DNF è suddivisa, quindi, in tre capitoli, articolati secondo i tre pilastri e nove aree di impatto, considerate di interesse per CAP. I temi materiali trovano collocazione all'interno dei capitoli come indicato nella griglia di pagina 21.

DEFINIZIONE DEI CONTENUTI E ANALISI DI MATERIALITÀ

Il processo di consultazione sui temi economici, ambientali e sociali tra stakeholder e l'azienda si esprime attraverso il percorso di **analisi di materialità**.

Nel 2019 CAP ha avviato un processo di **aggiornamento** di tale analisi, con l'obiettivo di identificare gli ambiti di interesse prioritario per gli stakeholder e al contempo comprenderne l'integrazione e la coerenza con i temi rilevanti per l'azienda e già espressi nel piano di sostenibilità.

È stato deciso di aggiornare la matrice di materialità rendendola condivisa, ovvero il risultato di un processo di engagement in linea con i migliori casi studio di riferimento. A tal proposito è stata svolta un'attività preparatoria di identificazione delle tematiche principali attraverso la consultazione di varie fonti informative nazionali e internazionali, pubbliche e non pubbliche, interne ed esterne e attraverso il confronto con le migliori pratiche del settore. Successivamente, attraverso un incontro dedicato, durante il quale le istanze degli stakeholder avevano lo stesso peso dell'opinione del top management dell'azienda, sono stati identificati i temi che contano assegnando a ciascuno di essi una rilevanza specifica. In questo spazio la votazione è stata anonima, e il processo di priorizzazione dei temi non tracciato.

GLI STAKEHOLDER SELEZIONATI

Emanuela Ammoni

Unità Organizzativa Prevenzione
– Direzione Generale Welfare

Regione Lombardia

Luca Asti

Assimpredil ANCE

Laura Bettini

Radio24

Paola Brambilla

WWF

Paolo Calza

REPLY SPA

Natale Carapellese

Federconsumatori Lombardia

Damiano Di Simine

Legambiente

Alessandra Frongia

Consorzio Villoresi

Ilaria Giuliani

Comune di Milano

Vincenzo Greco

FILCTEM

Viviane Iacone

Regione Lombardia

Rosario Lembo

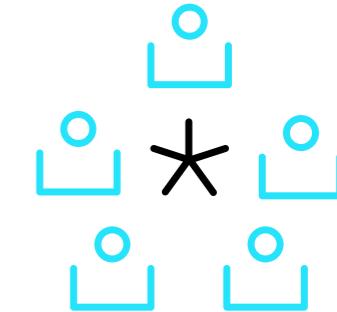
Comitato Italiano Contratto Mondiale sull'Acqua

Christian Malacrida

Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria

Giovanni Paolo Marati

GORI



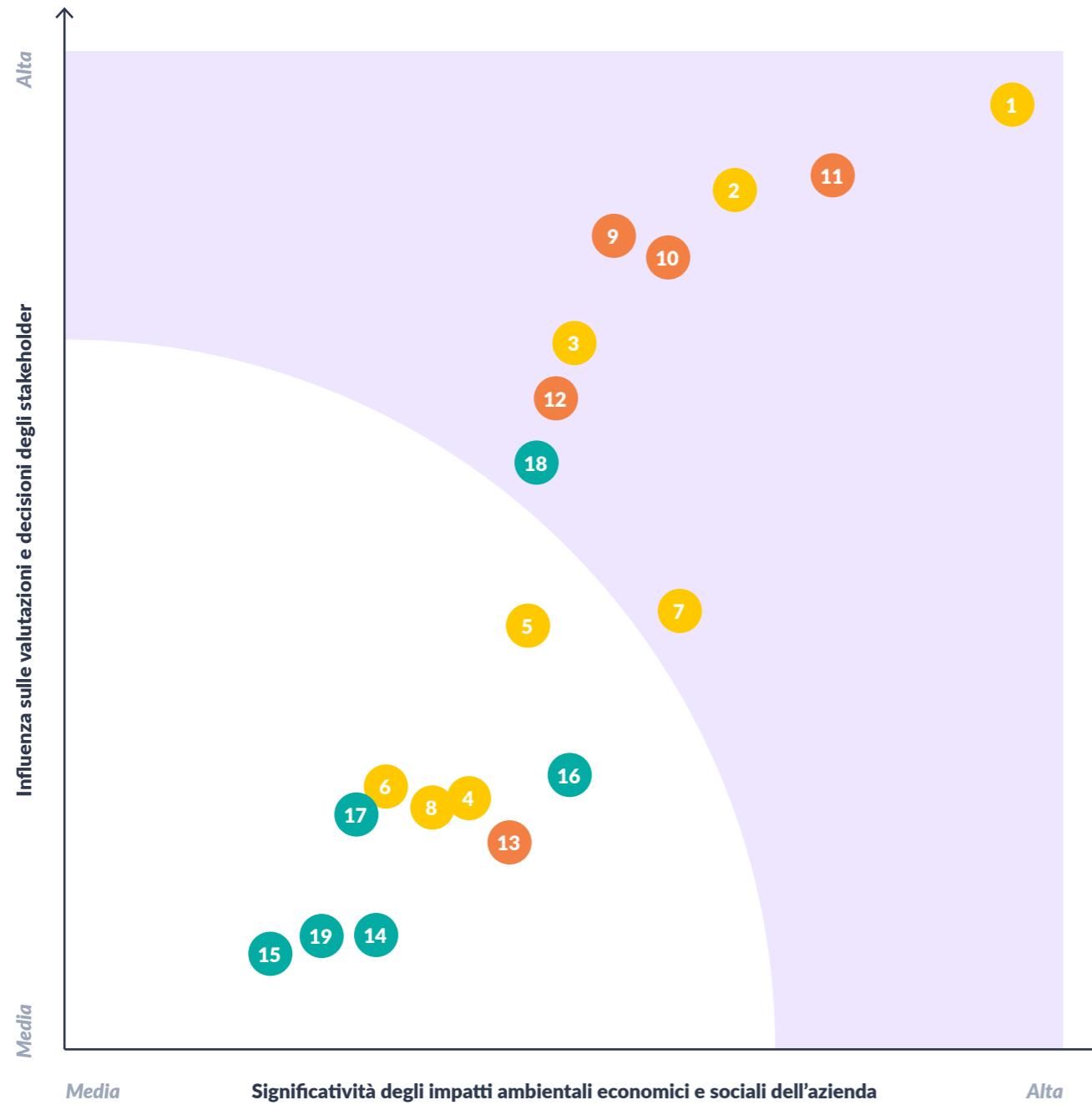
Italia Pepe
ATO Città metropolitana di Milano
Alberto Riva
ECOLOGICA NAVIGLIO
Alessandro Ronzoni
European Investment Bank

La **selezione degli stakeholder esterni** che hanno partecipato a tale incontro, è avvenuta in base alla conoscenza che questi avevano del territorio e del suo tessuto sociale e culturale e della realtà e del business di Gruppo CAP, sulla base del bagaglio di competenze, esperienze e relazioni in loro possesso.

I risultati emersi trovano la loro rappresentazione grafica nella **matrice**, approvata dal Consiglio di Amministrazione il 24 ottobre 2019 e sotto riportata.

I **19 temi** emersi sono posizionati lungo due assi:

- l'asse delle ascisse riflette la significatività degli aspetti per CAP;
- l'asse delle ordinate riflette la significatività degli aspetti per i principali stakeholder del Gruppo.

**MATRICE DI MATERIALITÀ**

I colori attribuiti ai temi identificano i tre pilastri di riferimento.

I 19 TEMI INDIVIDUATI**SENSIBILI**

- 1 Qualità dell'acqua del rubinetto
- 2 Soddisfazione e responsabilità dell'utente
- 3 Comunicazione efficace e trasparente
- 4 Soluzioni vicine alle persone
- 5 Utenze deboli e accesso universale
- 6 Inclusione e pari opportunità
- 7 Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera
- 8 Valorizzazione del lavoro

RESILIENTI

- 9 Chiudere il cerchio
- 10 Territori resilienti e gestione grandi rischi
- 11 Qualità dell'acqua depurata
- 12 Riduzione delle perdite
- 13 Gestione etica e trasparente del business

INNOVATORI

- 14 Digitalizzazione del servizio
- 15 Cultura digitale
- 16 Innovazione e sostenibilità nella filiera
- 17 Fare rete
- 18 Nuove tecnologie per reti e impianti smart
- 19 Cybersecurity

I risultati evidenziano come **materiali tutti quegli aspetti core di un gestore del Servizio Idrico Integrato**: garantire la qualità dell'acqua del rubinetto o dell'acqua depurata, ridurre le perdite, fornire soluzioni in ambito di economia circolare, gestire i rischi ambientali, garantire la soddisfazione dell'utente e una comunicazione efficace e trasparente.

Al contrario, **non risultano percepiti come materiali tutti quei temi che il mercato, ancora oggi, non riconduce direttamente al business legato alla gestione della risorsa idrica**, quali per esempio la digitalizzazione del servizio,

l'innovazione della filiera, la cultura digitale, la cybersecurity e, ancora, la garanzia di soluzioni vicine alle persone e la gestione delle utenze deboli.

I temi che non risultano materiali dal processo descritto trovano, comunque, adeguata descrizione all'interno del documento. CAP si impegna a dedicare specifiche **azioni di ascolto e dialogo** con gli stakeholder esterni per sensibilizzarli sul connotato strategico di alcune attività, vitali per assicurare la continuità del business, a partire dai processi di innovazione già messi in campo.



IDENTITÀ

CHI SIAMO

Gruppo CAP è il gestore del Servizio Idrico Integrato in **154 comuni** appartenenti alla Città metropolitana di Milano e alle Province di Monza Brianza, Como e Varese. La sede principale è ad Assago (Milano).

L'azienda serve un bacino di utenza di circa **2,2 milioni di abitanti residenti**, numero in realtà più elevato se si sommano le persone che quotidianamente lavorano in una delle aree più industrializzate e produttive d'Italia.



*Acqua buona,
sicura e controllata.
Per te. Ogni giorno.
Da oltre 90 anni.*

Dietro a un gesto semplice come aprire il rubinetto di casa, si nasconde un delicato lavoro di gestione di chilometri di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia e sistemi di potabilizzazione. Garantire acqua di qualità, sicura e controllata, sempre e a tutti, è l'impegno che Gruppo CAP porta avanti con senso di responsabilità e passione da più di 90 anni, da quando alla fine degli anni '20 i Comuni di Paderno Dugnano, Limbiate, Cusano Milanino e Cormano misero insieme le forze per dare vita alla rete dell'acquedotto e "portare l'acqua nelle case dei milanesi". Da allora Gruppo CAP non ha mai smesso di crescere e innovare. Questo costante impegno ha contribuito a farne uno dei primi operatori italiani del Servizio Idrico Integrato e la prima monoutility per patrimonio nel panorama nazionale.

VALORI AZIENDALI

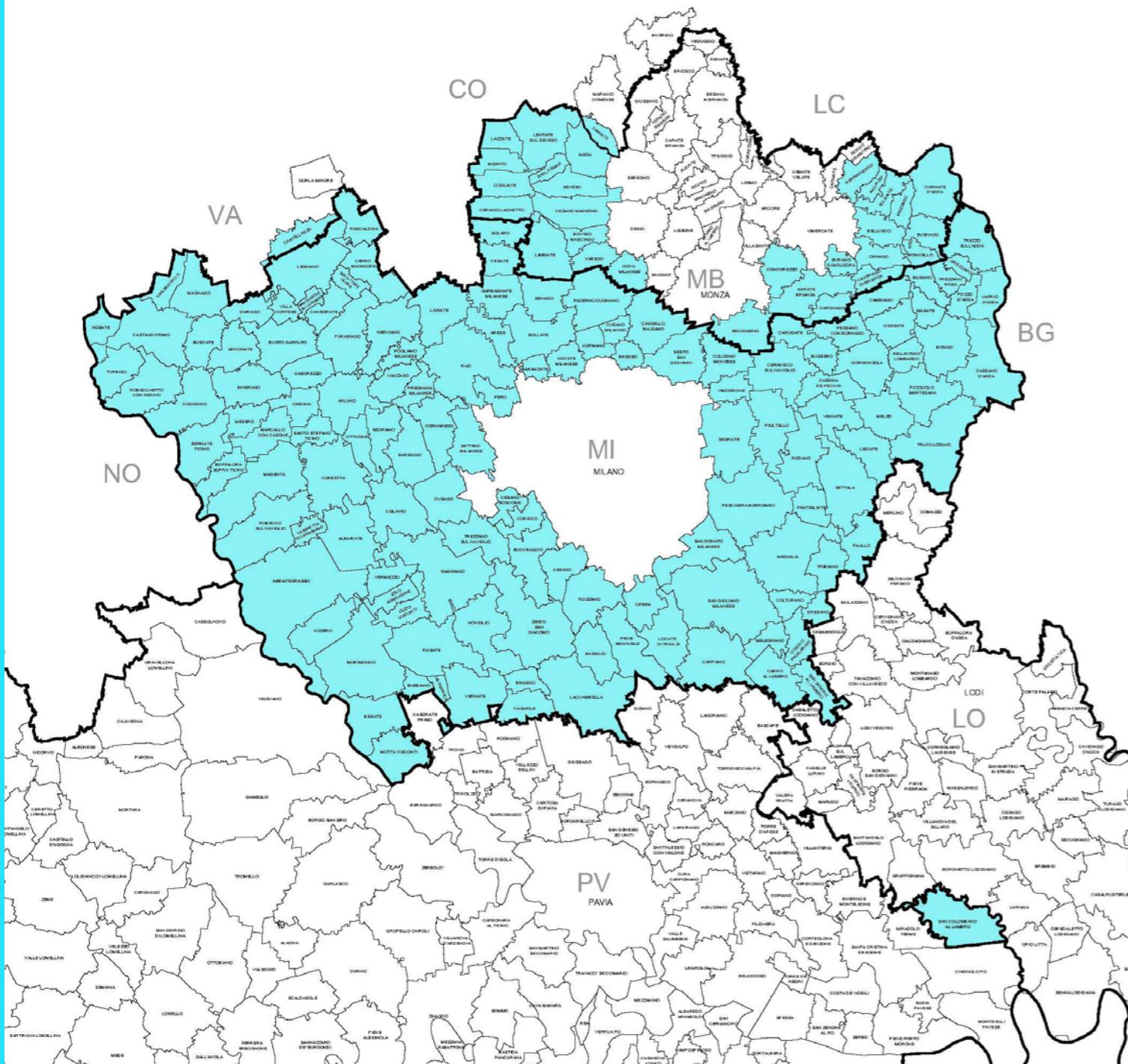
Attraverso un significativo processo partecipativo, CAP ha scelto la visione e i valori che rappresentano il Gruppo:

- | | | |
|------------------|---------------------|----------------|
| → La trasparenza | → L'innovazione | → Il coraggio |
| → Il rispetto | → L'attenzione | → L'orgoglio |
| → La passione | → La comunità | → La vicinanza |
| → La fiducia | → Il benessere | |
| → L'eccellenza | → La partecipazione | |





MAPPA COMUNI SERVITI



ETICA E DIRITTI UMANI AL CENTRO

Gruppo CAP promuove il rispetto dei diritti umani e attesta il proprio impegno attraverso il possesso della certificazione SA8000 a partire dal 2014, il rispetto del Codice Etico del Gruppo e del Codice Etico degli appalti di lavori, forniture e servizi. Il Gruppo si impegna, inoltre, a garantire il rispetto dei diritti umani nella gestione dei rapporti con le proprie persone e con i fornitori.



PREMI E RICONOSCIMENTI

Premio Top Utility

Per il quinto anno consecutivo, Gruppo CAP si è aggiudicato il riconoscimento assegnato da Althesys, confermandosi come prima azienda pubblica per lo **sviluppo di progetti all'avanguardia nel settore idrico integrato**. Questa la motivazione del premio: "per aver dedicato alla Ricerca e all'Innovazione una parte consistente delle proprie risorse, attivando numerosi progetti in ottica di sostenibilità, economia circolare, qualità e digitalizzazione".





la democrazia della trasparenza la qualità della decisione politica



Premio italiadecide

L'Associazione italiadecide³ per il 2019 ha scelto di dare evidenza al tema della gestione e distribuzione dell'acqua, con l'intento di valorizzare le eccellenze che operano sull'intero ciclo. Gruppo CAP è stato premiato con queste motivazioni: "Il Gruppo effettua accurati controlli quotidiani, mediante laboratori all'avanguardia, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità. CAP ha attivato un piano di ricerca delle perdite

riducendole a circa il 18% (tra le più basse del campione esaminato). La raccolta delle acque reflue consente anche la produzione di biometano e di fertilizzanti. I costi totali sono decrescenti, a fronte di investimenti in costante crescita. Il Gruppo ha attivato politiche di agevolazioni tariffarie destinate alle famiglie numerose o in difficoltà. L'analisi dei dati posiziona il Gruppo CAP su valori ottimali, **eSEMPIO DI ECCELLENZA IN UNA VISIONE INDUSTRIALE DELLA FILIERA DELL'ACQUA**".



Dal 2014 Gruppo CAP ha ottenuto la certificazione etica SA8000 a conferma del suo impegno per la responsabilità sociale d'impresa e la gestione etica del personale.

Premio PA Sostenibile

L'obiettivo del premio, giunto alla seconda edizione, è dare visibilità alle migliori iniziative nate per aiutare l'Italia, e in particolare i singoli territori, ad affrontare le debolezze dell'attuale modello di sviluppo. Il Premio è stato conferito a Gruppo CAP per il **progetto Innovate H2O**, nato per trovare e sostenere le idee più promettenti legati all'innovazione nel Servizio Idrico Integrato.

Top Employers

Gruppo CAP ha ricevuto la certificazione **Top Employers Italia 2019**. Il riconoscimento è stato assegnato dal Top Employers Institute, ente globale e indipendente che certifica le eccellenze nell'ambito della gestione delle risorse umane. Questo ente analizza e valuta le migliori aziende attraverso "HR Best Practice Survey", un processo di analisi, i cui risultati vengono sottoposti a uno scrupoloso audit per assicurare l'effettivo raggiungimento dei risultati.

Integrated Governance Index

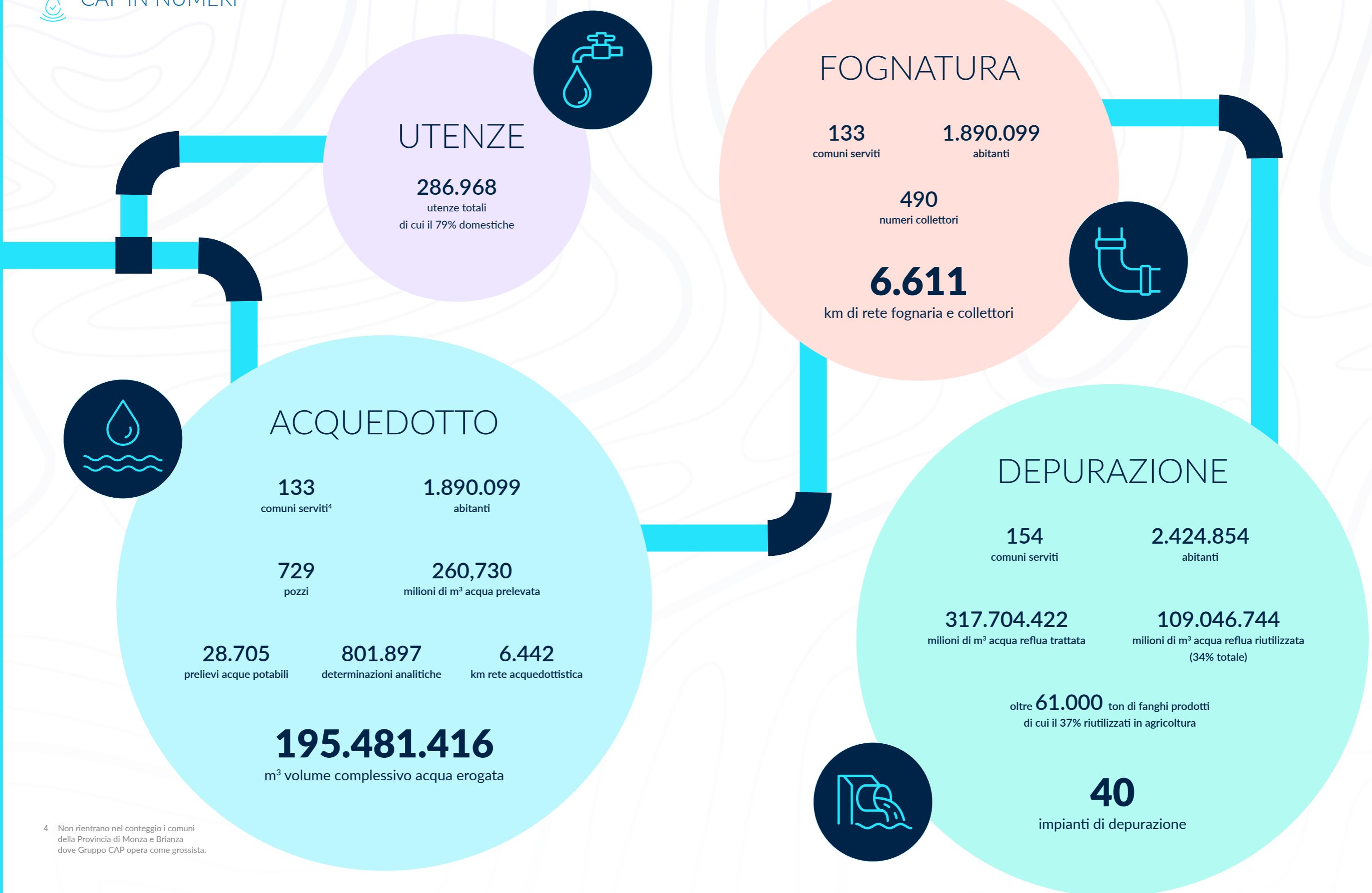
L'Integrated Governance Index rappresenta a oggi l'unico **progetto di ricerca sull'integrazione dei fattori Esg** (Environmental, Social, Governance) nei modelli di gestione aziendali, misurando annualmente come le aziende si strutturano per gestire le tematiche di sostenibilità.

Giunto quest'anno alla seconda edizione, è stato esteso anche alle società che hanno redatto la Dichiarazione non finanziaria nel 2018 (paniere Consob), tra le quali CAP, e alle prime 50 società industriali italiane. Il Gruppo si è classificato al secondo posto, tra quelle non quotate.

Forum Compraverde Buygreen

Gruppo CAP è stato premiato in occasione della XIII edizione del Forum Compraverde Buygreen 2019. Questo evento riunisce le esperienze nazionali più significative in un'ottica di scambio di buone pratiche e condivisione di strumenti innovativi. CAP ha ricevuto una menzione per il **sistema di qualificazione ambientale e sociale della catena di fornitura** e un premio per l'innovazione nei **progetti di Gender Equality**.

³ italiadecide è un'associazione nata nel 2008 e opera per sua natura come collegamento tra le istituzioni, la politica, le amministrazioni e il mondo scientifico-culturale. L'Associazione promuove scambi di esperienze tra amministrazioni e imprese, conferenze, dibattiti, manifestazioni aperte al pubblico, studi e ricerche su specifiche questioni. <http://www.italiadecide.it/>



⁴ Non rientrano nel conteggio i comuni della Provincia di Monza e Brianza dove Gruppo CAP opera come grossista.

AMBIENTE



133.489.558 MJ
consumi diretti energia

718.964.019 MJ
consumi indiretti energia

3.450 ton CO_{2eq.}
emissioni dirette

0 ton CO_{2eq.}
emissioni indirette

39.581 ton CO_{2eq.}
altre emissioni indirette

96.310 ton
di rifiuti prodotti

66.487 ton
di rifiuti da depurazione



LE PERSONE DI CAP



TERRITORIO

175

case dell'acqua

836

tonnellate risparmio plastica grazie
all'impiego della case dell'acqua

5.382

lavoratori dell'indotto
occupazionale

7.462

studenti coinvolti in progetti
di educazione ambientale

97 %

indice di customer
satisfaction

11.667

bollette rateizzate (per un
valore di 9,9 milioni di euro)

155.000 €

valore dei contributi a sostegno
degli eventi territoriali

188.323,70 €
bonus idrico erogato

870.395,61 €
bonus integrativo erogato

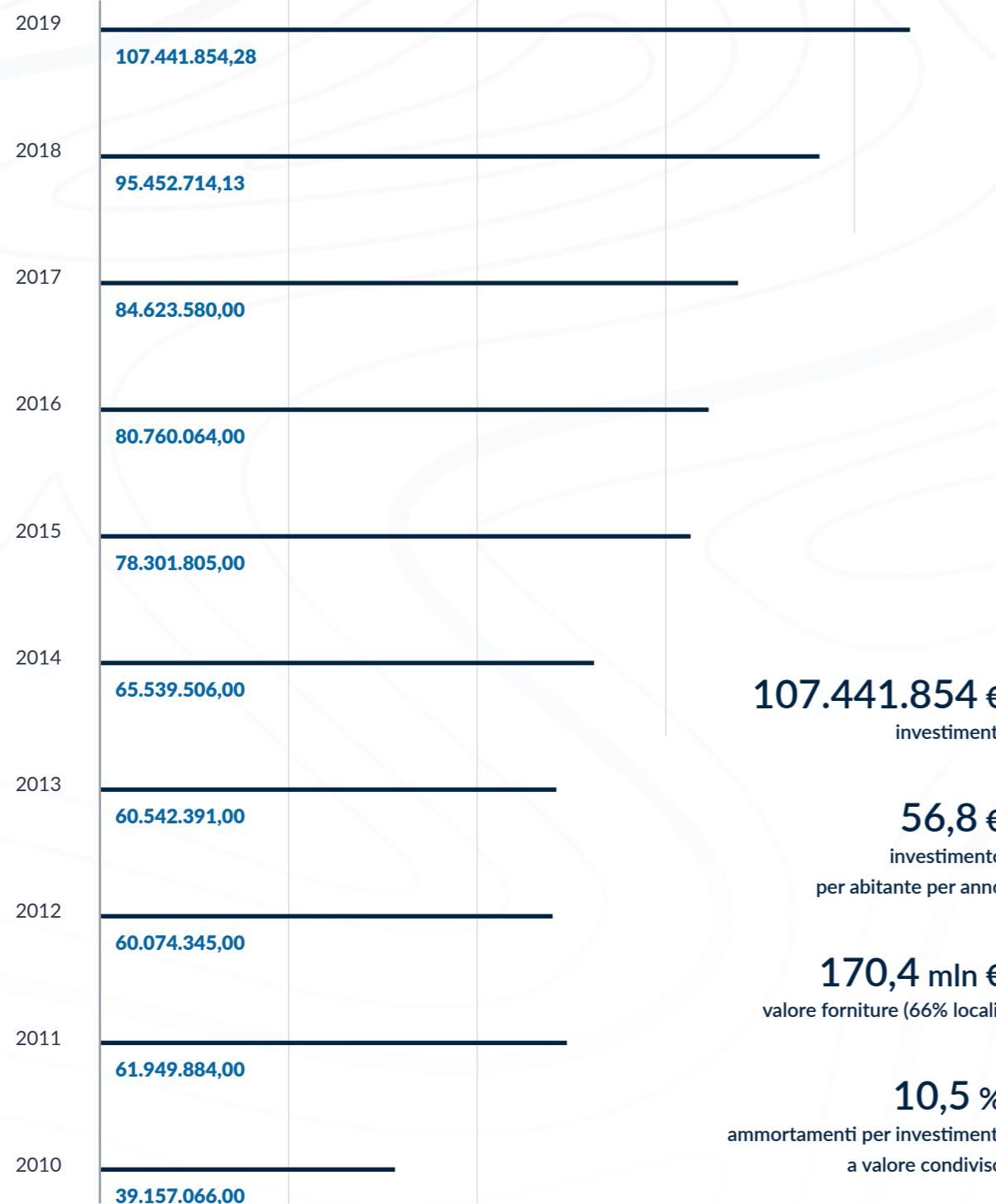
34.606
ore di formazione
di cui il 39% su salute e sicurezza

260.187 €
investimenti in formazione
di cui il 55,3% in salute e sicurezza



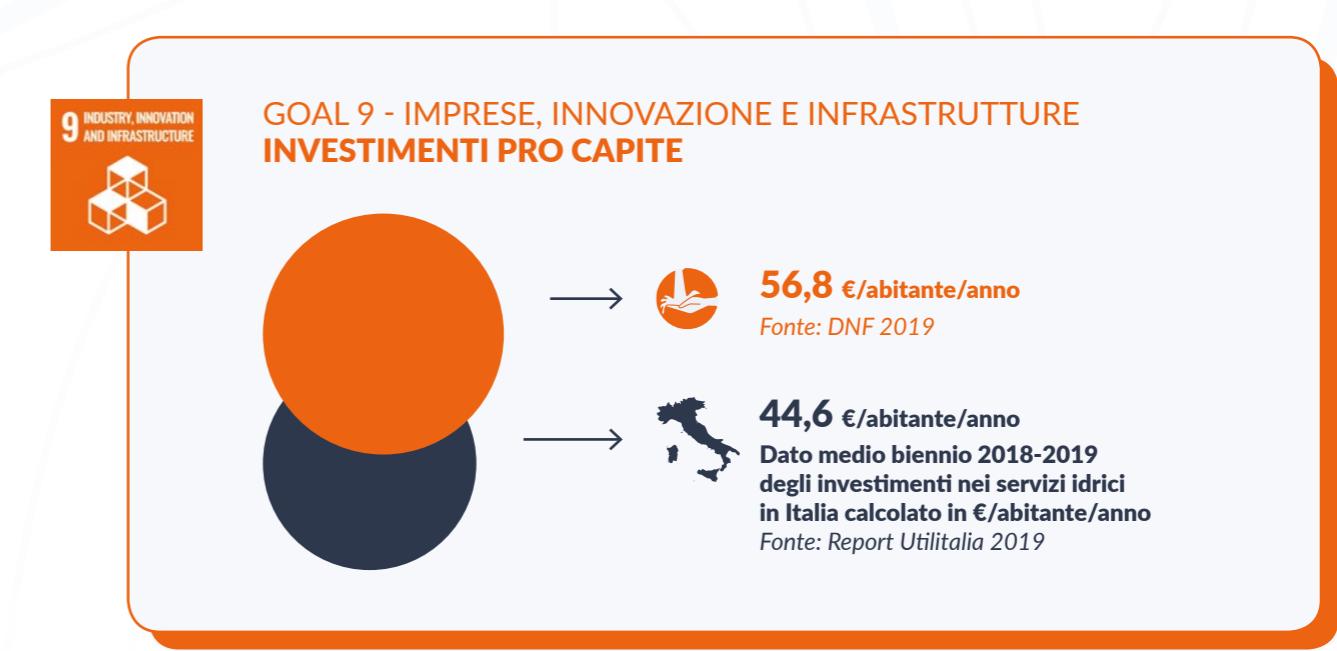
AREA ECONOMICO FINANZIARIA

Trend investimento Gruppo CAP 2010/2019 [€]



107.441.854 €
investimenti
56,8 €
investimento
per abitante per anno
170,4 mln €
valore forniture (66% locali)
10,5 %
ammortamenti per investimenti
a valore condiviso

M4 Adeguatezza sistema fognario 140.077.680	M1 Perdite idriche 70.443.226	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti 66.917.813
M6 Qualità dell'acqua depurata 111.366.393	M3 Qualità dell'acqua erogata 56.744.281	ALTRÒ obiettivi diversi dagli standard RQTI 56.128.267
M4b Adeguatezza normativa scaricatori 70.867.867	M5 Smaltimento fanghi in discarica 36.509.372	
M5 Smaltimento fanghi in discarica 12.300.554	M2 Interruzioni del servizio 26.151.224	
	→ M4c Controllo degli scaricatori 2.292.000	↓





STRATEGIA E GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ

ASSETTO ORGANIZZATIVO

CORPORATE GOVERNANCE

Gruppo CAP è costituito dalla **capogruppo CAP Holding S.p.A.** - detenuta al 100% dai 194 comuni gestiti a cui si aggiungono la Città metropolitana di Milano, il Comune di Milano e la Provincia di Monza Brianza - e dalla società operativa **Amiacque S.r.l.**, controllata

interamente dalla capogruppo.

CAP Holding, oltre a essere titolare degli impianti e delle reti strumentali, e dell'attività di progettazione, ristrutturazione e/o costruzione ex novo di reti e impianti, da gennaio 2018 ha acquisito l'attività relativa ai rapporti commerciali con gli utenti (call center e sportelli su tutto il territorio servito), compito svolto, prima di quel momento, dalla società controllata. La capogruppo, inoltre, esercita le funzioni di indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario dell'intero Gruppo.



Amiacque, invece, garantisce i tre servizi fondamentali del Servizio Idrico Integrato: il prelievo dalla falda e la fornitura di acqua potabile, la gestione delle acque reflue e l'attività di depurazione.

Il lavoro messo in campo dalle due anime del Gruppo permette l'unitarietà della gestione del Servizio Idrico Integrato ai sensi del D.lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e in conformità con la Convenzione con l'Autorità d'Ambito.

PROFILO SOCIETARIO

Gruppo CAP ha adottato un sistema di Corporate Governance basato sul modello di funzionamento civilistico ordinario. Gli organi principali sono l'**Assemblea dei Soci**, il **Consiglio di Amministrazione** e il **Collegio Sindacale**. Altre funzioni strategiche sono esercitate dal **Comitato di Indirizzo Strategico**.

Assemblea dei soci

Composta da tutti gli azionisti, rappresenta l'universalità dei soci e decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo statuto sociale.

Ha il potere di nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di CAP Holding. I criteri considerati per la nomina tengono conto dell'onorabilità, professionalità e indipendenza del soggetto nominato, dell'esperienza e competenza maturata anche in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa, e dell'uguaglianza di genere da rispettare nella composizione dell'organo di governo.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di CAP Holding, nominato il 1 giugno 2017, riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale. Al Consiglio fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, la missione dello sviluppo della politica direzionale e il compito di assicurare la responsabilità giuridica dell'organizzazione di fronte alle autorità. Il Consiglio di Amministrazione di CAP Holding, nel rispetto delle indicazioni vincolanti fornite dal Comitato di Indirizzo Strategico, determina l'assetto organizzativo del Gruppo e propone all'Assemblea dei Soci, che valuta e approva, i piani strategici, industriali e finanziari di Gruppo.



Nel giugno 2017, il Consiglio, su decisione dell'Assemblea dei Soci, ha deliberato di conferire al Presidente pro tempore, nel rispetto dello statuto sociale, la funzione di Amministratore Delegato dell'azienda, assegnandogli ogni potere di gestione, compreso quello di delega.

L'Amministratore Delegato conferisce poteri e deleghe al management anche per i temi economici, ambientali e sociali, in coerenza con le responsabilità delle diverse strutture.

Il Consiglio di Amministrazione di Amiacque esercita i poteri di amministrazione della società in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici della società controllante. A questo Consiglio è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, salve le limitazioni di legge e quelle stabilite al momento della nomina.

Nell'ambito del processo di definizione e approvazione degli obiettivi aziendali, nel corso del 2019, il Consiglio di Amministrazione del Gruppo è stato chiamato a esprimersi sui principali indicatori ambientali e sociali. Inoltre, tutti i membri hanno preso visione dei documenti sia in materia di trasparenza, integrità ed etica, sia quelli in materia di legalità e anticorruzione. Nel primo caso, attraverso la presentazione, condivisione e approvazione del **"Programma di Due Diligence"**, ai sensi della Norma ISO 37001. Nel secondo caso, mediante l'attività di presentazione, condivisione e approvazione del **"Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza per gli anni 2020 – 2022"**.

Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2019 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding

S.p.A. in data 20 aprile 2020.
Le strategie e gli obiettivi definiti con l'aggiornamento del Piano Industriale 2019-2023, approvato prima dal Consiglio di Amministrazione e poi dall'Assemblea dei soci, sono riviste sulla base dell'evoluzione degli obiettivi strategici, del perimetro del business e del contesto socio-economico.

Per entrambe le società del Gruppo, è stato costituito un **Organismo di Vigilanza**, ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, al quale spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione, e valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile.

Comitato di Indirizzo Strategico

Il Comitato di Indirizzo Strategico esercita il cosiddetto **"controllo analogo e congiunto"** sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci. Il Comitato a oggi è formato da 10 membri. Nel corso della prossima Assemblea dei Soci, verrà nominato l'undicesimo rappresentante.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CAP HOLDING NOMINATO L'01/06/2017

Alessandro Russo	Presidente e Amministratore Delegato	22/04/1982	M
Karin Eva Imparato	Vicepresidente	27/06/1974	F
Lauretta Barat	Consigliere	22/03/1961	F
Arianna Cavicchioli	Consigliere	28/11/1959	F
Giorgio Greci	Consigliere	20/01/1960	M

ORGANISMO DI VIGILANZA CAP HOLDING

Valentina Canalini	Presidente	19/06/1983	F
Daniele Contessi	Componente	04/05/1966	M
Augusto Schieppati	Componente	01/10/1967	M

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AMIACQUE NOMINATO L'11/07/2017

Pierluigi Arrara	Presidente	28/06/1961	M
Francesca Anzani	Consigliere	24/09/1984	F
Emanuela Minorini	Consigliere	22/12/1960	F
Massimo Sacchi	Consigliere	17/05/1950	M
Fabio Spinelli	Consigliere	05/08/1969	M

ORGANISMO DI VIGILANZA AMIACQUE

Renzo Moretti	Presidente	12/04/1958	M
Luca Manolo	Componente	23/03/1965	M
Marco Re	Componente	14/08/1966	M

**COLLEGIO SINDACALE CAP HOLDING NOMINATO IL 18/05/2018**

Raffaele Antonio Zorloni	Presidente
Giuditta Vanara	Sindaco effettivo
Antonio Traviglia	Sindaco effettivo

COLLEGIO SINDACALE AMIACQUE NOMINATO IL 20/06/2018

Andrea Manzoni	Presidente
Paola D'Angelo	Sindaco effettivo
Giuseppe Nicosia	Sindaco effettivo

COMITATO INDIRIZZO STRATEGICO NOMINATO IL 18/05/2018

Giuseppe Sala	Città metropolitana di Milano
Roberto Di Stefano (Presidente)	Sesto San Giovanni
Andrea Checchi (Vice Presidente)	San Donato Milanese
Raffaele Cucchi	Parabiago
Andrea Fumagalli	Inzago
Rino Pruitti	Buccinasco
Curzio Aimo Rusnati	Bussero
Nadia Verduci	Noviglio
Giorgio Monti	Mezzago
Antonio Domenico Romeo	Limbiate
Donatella Pumo	Siziano

STRUMENTI DI GOVERNANCE**PREVENZIONE E LOTTA ALLA CORRUZIONE**

CAP conferma il suo impegno nella lotta alla corruzione attraverso una serie di strumenti che fanno capo a **"L'Impegno Etico del Gruppo CAP"** adottato nel 2017 e in costante aggiornamento. Il documento contiene il Codice Etico del Gruppo, il Codice Etico degli appalti, lavori, forniture e servizi e la Politica Anticorruzione, che esprimono gli impegni e le responsabilità che amministratori, lavoratori, collaboratori e fornitori si assumono in ogni attività aziendale per attuare le buone pratiche di comportamento. Nel corso del 2019, in un'ottica di miglioramento continuo degli strumenti anticorruzione, alcuni documenti sono stati implementati: nella Politica Anticorruzione sono state integrate le corrette pratiche per la gestione dei rapporti con i fornitori per **evitare potenziali irregolarità e illeciti**. Nel Codice Etico è stato integrato il principio "rispetto della persona", per esplicitare meglio alcune **regole contro le molestie e le discriminazioni**.



L'Impegno Etico e le rispettive Appendici sono disponibili sul sito internet di CAP, nella sezione "Società Trasparente", e vengono comunicati internamente attraverso la intranet e le newsletter aziendali.

A questi strumenti si affianca il "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza" (di seguito Piano 190) che Gruppo CAP predispone dal 2014 e avviene aggiornata con cadenza annuale con l'approvazione dei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo. Il Piano 190 si basa sull'individuazione delle aree potenzialmente a rischio di corruzione, mappate attraverso uno specifico risk assessment. Nel 2019 si è proceduto all'aggiornamento del nuovo Piano - relativo al triennio 2020-2022 - e delle rispettive matrici.

*Principi, politiche anticorruzione
e buone pratiche di comportamento:
"L'Impegno Etico del Gruppo CAP"
dal 2019 è anche disponibile in una
versione breve, facile da consultare.*



Anticorruzione, Gruppo CAP prima azienda certificata nel settore idrico

Gruppo CAP ha conseguito, prima in Italia nel proprio settore, la **certificazione ISO 37001**, primo standard internazionale di gestione delle procedure, interne ed esterne, utili a prevenire e contrastare fenomeni di corruzione. Il percorso iniziato nel 2017 si è concluso a fine 2018, con l'ottenimento della certificazione dopo un processo di verifica curato da RINA, organismo indipendente di certificazione accreditato da Accredia (Ente Nazionale di accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione).

Nel 2019 la prima verifica di mantenimento della certificazione si è conclusa positivamente.

COMUNICAZIONE E FORMAZIONE IN MATERIA DI ANTICORRUZIONE

Nel 2019 **tutto il personale CAP è stato informato delle politiche e delle procedure di integrità aziendale** e ha ricevuto una specifica formazione su questi temi, grazie a un piano annuale. Le attività formative organizzate nel 2019 sono state le seguenti:

- completamento delle **attività di formazione**, avviate nel 2018, in aula e in modalità e-learning, su corruzione, legalità e trasparenza;
- revisione del Programma WET per i **nuovi assunti**, che riguarda gli adempimenti di compliance del Gruppo CAP, l'Impegno Etico e la Politica anticorruzione, illustrati

dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) e Responsabile Etica & Compliance;

- predisposizione di un **corso in e-learning per i fornitori** per diffondere la conoscenza delle attività svolte da Gruppo CAP per prevenire la corruzione e promuovere la trasparenza;
- **gioco dell'oca etico** – EtiCAP 2.0, inserito nel programma Linkingwater (vedere pag. 66), che illustra casi pratici grazie all'intervento del RPCT e Responsabile Etica & Compliance;
- **formazione** in aula **rivolta al management** in tema di Modello Organizzativo, con presentazione di case study e discussione delle buone pratiche adottate dalle aziende coinvolte.



RATING DI LEGALITÀ

Gruppo CAP, il 18 aprile 2019, ha ottenuto da parte dell'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il **rinnovo del rating di legalità**, confermando il punteggio massimo di **tre stelle**. Nel mese di dicembre 2019 CAP Holding si è iscritta alla nuova piattaforma WebRating di AGCM, che costituisce oggi l'unico strumento per ottenere l'attribuzione o il rinnovo del Rating e per comunicare all'Autorità eventuali variazioni dei dati riportati nei propri certificati camerali e qualunque evento che incida sul possesso dei requisiti.

Protocollo di legalità

Gruppo CAP stipula accordi con soggetti istituzionali competenti a vario titolo di prevenzione e repressione della criminalità. Ne è un importante esempio il Protocollo di legalità, sottoscritto nel 2014 con la Prefettura di Milano, uno strumento volto a **prevenire e contrastare le infiltrazioni della criminalità** e che permette alle forze dell'ordine di monitorare in tempo reale i cantieri e gli appalti gestiti dall'azienda attraverso **una piattaforma informatica dedicata** "WebGis".





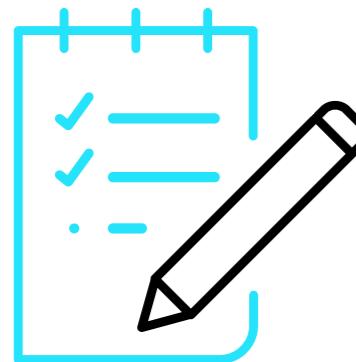
Il Programma di Compliance Integrato e la funzione Compliance assicurano una gestione dei rischi più attenta, a maggiore tutela degli stakeholder.

MODELLO ORGANIZZATIVO 231

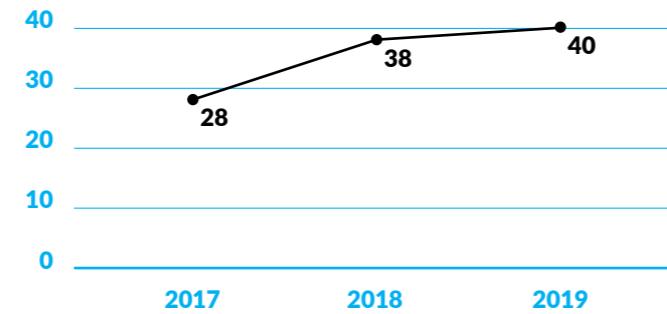
Per assicurare una gestione del business trasparente e corretta, i Consigli di Amministrazione di entrambe le società del Gruppo hanno adottato il **Modello 231** di organizzazione, gestione e controllo. L'Organismo di Vigilanza effettua attività di audit che verificano la corretta applicazione delle regole definite dall'azienda e l'adeguatezza del Modello.

Nel corso del 2019, a seguito dell'introduzione di nuove fattispecie di reato applicabili (xenofobia, traffico d'influenze, reati tributari, etc.), Gruppo CAP ha provveduto ad aggiornare il catalogo dei reati allegato al Modello 231.

CAP si è dotata di un ulteriore strumento per la gestione dei rischi: il **Programma di Compliance Integrato**. Approvato con cadenza annuale, comprende il Programma di Due Diligence e il Piano di Audit 231 contenente, a sua volta, il Piano di Internal Audit. Gruppo CAP ha istituito nel 2019 la **funzione Compliance** che, oltre agli adempimenti relativi al Modello 231, svolge le attività di garanzia di conformità secondo quanto previsto dalla norma ISO 37001.



NUMERO TOTALE DI INTERNAL AUDIT⁵



⁵ Gli interventi previsti dal Piano annuale di audit non fanno riferimento all'anno solare, ma comprendono il periodo dal 1/05 al 30/04 dell'anno successivo.

La funzione Compliance, per esempio, fornisce supporto al personale del Gruppo nell'applicazione delle disposizioni della Politica Anticorruzione, assicura che la Politica Anticorruzione sia conforme alla norma UNI ISO 37001:2016, monitora costantemente i rischi di corruzione rilevanti per il Gruppo, esegue verifiche sull'integrità, affidabilità professionale e reputazione dei soci ritenuti non a basso rischio e degli Amministratori e delle persone del Gruppo CAP che operano in aree aziendali a potenziale rischio corruttivo o che hanno rapporti con pubblici ufficiali. La funzione relaziona direttamente al Consiglio di Amministrazione e all'organo direttivo sulla prestazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

GESTIONE DELLE FRODI E MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

Dall'entrata in vigore della legge 190 del 2012 è stato introdotto in Italia il **"whistleblowing"**, uno strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'azienda un illecito o un'irregolarità, un rischio o una situazione di pericolo che possa arrecare danno all'azienda, e a clienti, colleghi, cittadini, e a qualunque altra categoria di soggetti. Gruppo CAP ha adottato una specifica procedura per rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del whistleblowing. La procedura è stata aggiornata e implementata, con la previsione di segnalazioni anonime, come richiesto dalla norma ISO 37001, e con il modulo di post segnalazione per verificare che il lavoratore segnalante non sia stato oggetto di misure discriminatorie.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

L'impegno di Gruppo CAP verso la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone, la qualità dei servizi offerti, l'efficientamento energetico, la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale è garantito anche dall'adozione volontaria di un **sistema di gestione integrato per il miglioramento continuo delle performance delle attività**, in un'ottica di sostenibilità ed efficienza dei processi. Tale sistema rappresenta uno strumento di riferimento attraverso il quale integrare i sistemi e implementare principi e valori nell'ambito dell'organizzazione. In tale contesto, l'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica contribuiscono alle attività di valutazione dei rischi di impresa e alla loro corretta gestione. Nel corso del 2019 è stata definita la procedura relativa al processo di comunicazione interna ed esterna dei sistemi di gestione, indicando flussi e responsabilità.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

- | | |
|-------------|-----------------|
| → SA8000 | → ISO 45001 |
| → ISO 9001 | → ISO 37001 |
| → ISO 14001 | → ISO 22000 |
| → ISO 50001 | → ISO/IEC 17025 |



COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

CAP nel 2019 ha aggiornato la [mappa degli stakeholder](#).

Questa azione è stata l'occasione per realizzare un'attività di consultazione del top management dell'azienda, utile a raccogliere il livello e la qualità della relazione con gli stakeholder. Sono state identificate 7 macro-categorie di interlocutori strutturati in una mappa.

Per consolidare un rapporto aperto, trasparente e proficuo con i propri stakeholder, alla fine del 2019 l'azienda ha avviato un progetto di **stakeholder engagement** che ha previsto una fase di mappatura delle relazioni in essere e l'individuazione delle migliori strategie per instaurare relazioni efficaci. Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder dell'azienda variano sulla base del tipo di relazione e degli obiettivi che si intendono raggiungere.

Ambiente

L'azienda ha instaurato numerose collaborazioni con diverse organizzazioni ambientaliste per la realizzazione di [progetti di educazione e sensibilizzazione al rispetto delle risorse naturali](#). Le tematiche trattate sono di grande rilievo per l'azienda che identifica nella "Qualità dell'acqua potabile e depurata" e nella "Resilienza dei territori" alcuni dei temi materiali principali. Per quanto riguarda il rapporto tra l'azienda e il mondo agricolo, Gruppo CAP, in collaborazione con l'Università Statale di Milano e il Consorzio Est Ticino Villoresi, ha avviato il progetto [Flood Hide](#) per il recupero del reticolto idrico minore con l'utilizzo di tecnologie innovative. Inoltre, come previsto dalla normativa vigente, sempre a favore del Consorzio Est Ticino Villoresi, è istituito il [contributo di bonifica](#), l'importo addebitato in bolletta e accreditato al Consorzio per finanziare le attività di distribuzione e gestione della risorsa acqua ai fini irrigui, la partecipazione alla salvaguardia ambientale e il presidio del sistema idraulico, compresa l'alimentazione delle falde sotterranee.

Clienti

La relazione con le associazioni dei consumatori e amministratori di condominio si è focalizzata nel corso del 2019 sul tema della [conciliazione](#). È stato istituito un tavolo di lavoro con l'obiettivo di aggiornare il protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica, che definisce le modalità operative delle quali possono avvalersi i clienti di Gruppo CAP per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano con l'azienda. La relazione con privati e famiglie e con i clienti industriali si configura in prevalenza come attività di informazione e comunicazione sui servizi offerti e sullo stato dei lavori su acquedotti e depuratori (vedere pag. 72).

Collaboratori

Al personale sono dedicate numerose attività di engagement che spaziano dall'informazione alla comunicazione, alla consultazione attiva. Le organizzazioni sindacali sono regolarmente coinvolte in attività di negoziazione e mediazione (vedere pag. 64-65).

Mercato

Oltre agli adempimenti obbligatori richiesti da ARERA, l'azienda partecipa alle [consultazioni](#) indette dall'autorità sui principali temi relativi al servizio idrico, congiuntamente con Water Alliance - Acque di Lombardia e Viveracqua. L'azienda aderisce ad associazioni industriali come Utilitalia, Confservizi Lombardia e Aqua Publica Europea, prendendo parte a numerose attività, tavoli di lavoro, scambi. Dalla collaborazione con startup e altre aziende, inoltre, sono nate [sinergie industriali](#) di forte prospettiva, come il concorso per l'incubazione delle start up o progetti di simbiosi industriale con Novamont e Danone (vedere pag. 174).

Comunità

Gruppo CAP si dedica a numerose iniziative di informazione nelle scuole e attività di ricerca con le università. Il rapporto con i media è consolidato e si basa su attività di ufficio stampa e partnership editoriali (RCS, Servizi a rete, Conde Nast e altri).



**Fornitori**

L'azienda sviluppa **attività di comunicazione e formazione**, per assicurare un maggior tasso di innovazione e sostenibilità nella filiera. Nel 2019 è stata avviata un'attività di formazione e supporto dedicata al personale operativo e di backoffice delle aziende appaltatrici che entrano in contatto con gli utenti. Lo scopo è quello di sviluppare un set di abilità per gestire ancora più efficacemente le relazioni e incrementare le capacità di comunicazione con i clienti finali (vedere pag. 179).

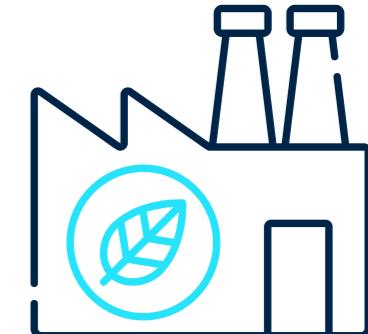
Soci, territorio servito e partnership

Le amministrazioni comunali e la Città metropolitana di Milano fanno parte della governance dell'azienda e hanno un forte potere decisionale. Anche nel 2019 sono proseguiti **iniziativa di sostegno a eventi e realtà locali** e **sponsorizzazioni**, la più importante è quella in favore dell'Idroscalo di Milano (vedere pag. 73).

**SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS****DAL PIANO DI SOSTENIBILITÀ ALLA POLITICA DEI RISCHI ESG**

Gruppo CAP ha da tempo avviato un percorso per **integrale la sostenibilità nella sua strategia industriale**. Nel 2019 è stato lanciato il **Piano di Sostenibilità** che, a partire dall'analisi dei punti di forza e debolezza e dall'individuazione dei rischi e delle opportunità dell'azienda, ha identificato le principali sfide di sostenibilità e i principali trend sociali, economici e ambientali in un orizzonte di lungo periodo, il 2033. Tramite l'analisi degli scenari di riferimento e delle principali tendenze, CAP ha scelto di sviluppare il suo Piano attorno a tre direttive prioritarie: **Sensibili, Resilienti e Innovatori**.

I contenuti del Piano sono stati messi in relazione con quelli del Piano Industriale, passaggio decisivo per riprogrammare gli obiettivi e le azioni stabilite, approcciando i temi della sostenibilità con un'ottica di lungo periodo. Una delle sfide di sostenibilità che l'azienda intende affrontare da qui al 2033 consiste nel ridurre gli sprechi di acqua potabile e incentivare l'utilizzo di acqua depurata per usi non domestici (irrigazione, pulizie), per contribuire alla riduzione del consumo pro-capite di acqua potabile avvicinandosi alla media nord europea di 180 litri a persona. Un altro obiettivo riguarda l'adozione di un sistema sempre più circolare, capace di



minimizzare l'impatto ambientale in termini di emissioni e consumo di risorse. Il Piano mira a recuperare dalle attività produttive la maggior quantità possibile di energia e materia, per arrivare a ridurre entro il 2033 l'impatto di CO₂ del 40% e il volume dei fanghi (gli scarti prodotti dalla depurazione dell'acqua) dell'87%.

Poi la sfida dell'innovazione: **reti e impianti** devono diventare **sempre più smart** e dunque più efficienti. CAP intende aumentare progressivamente i propri investimenti in questa direzione, fino a raggiungere la cifra di 50 milioni nel 2033.

Per raggiungere tutto questo il Gruppo ha definito in modo più preciso le aree di intervento sulle quali focalizzare l'attenzione con un programma di lavoro e kpi (key performance indicators, cioè i "principali indicatori di prestazione") di medio termine che saranno costantemente monitorati. Inoltre, è stata data diffusione del Piano di Sostenibilità a tutte le persone dell'azienda, per favorire la conoscenza degli obiettivi e accrescere la cultura aziendale per la sostenibilità.



I 9 MACRO OBIETTIVI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



SENSIBILI

CONSUMARE
MENO
CONSUMARE
MEGLIO

SEMPRE
PIÙ VICINI
ALLE ESIGENZE
DELLE COMUNITÀ

FACILE
COME BERE
UN BICCHIER
D'ACQUA



RESILIENTI

CHIUDERE
IL CERCHIO

PROTEGGERE
LA RISORSA



CREARE
VALORE
CONDIVISO

INNOVATORI



CITTÀ
RESILIENTI

UN'IMPRESA **DIGITALE**

Per migliorare l'attività svolta per l'identificazione dei rischi avviata con il Piano di Sostenibilità e nella consapevolezza che una gestione dei rischi sia necessaria per garantire la resilienza del business nel medio-lungo termine, l'azienda ha avviato un processo per valutare e rispondere ai rischi ambientali, sociali e di governance ("ESG"), con la definizione di un Politica dei Rischi ESG. La Politica, realizzata in linea con il COSO framework (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), si basa su un approccio di "Risk Based Thinking", vale a dire un approccio di gestione dei rischi organizzato per processi che consiste di fatto in un'azione preventiva. Lo strumento definisce ruoli, responsabilità e modalità operative per tutte le fasi del processo di gestione dei rischi ESG, dalla loro identificazione al monitoraggio delle azioni di mitigazione.

In una prima fase, Gruppo CAP ha avviato un'attività di gap analysis che ha permesso una valutazione as is delle modalità di gestione dei rischi e degli strumenti in uso presso le funzioni aziendali. Successivamente l'azienda ha elaborato un modello per l'identificazione dei rischi tramite la combinazione di alcune fonti, quali l'analisi di scenario e politiche, l'analisi di materialità, l'analisi di media e web, la consultazione di liste e inventari di rischi ESG provenienti da fonti di settore, l'analisi SWOT. L'attività è proseguita con la valutazione di impatti ed effetti, la valutazione della gravità e l'indicazione di priorità dei 41 rischi individuati a seguito di interviste con le principali funzioni aziendali.

Infine, è stato possibile definire ed elaborare un framework che permette una gestione dei rischi ESG solida, completa e integrata.

VERSO **UN FUTURO** SMART

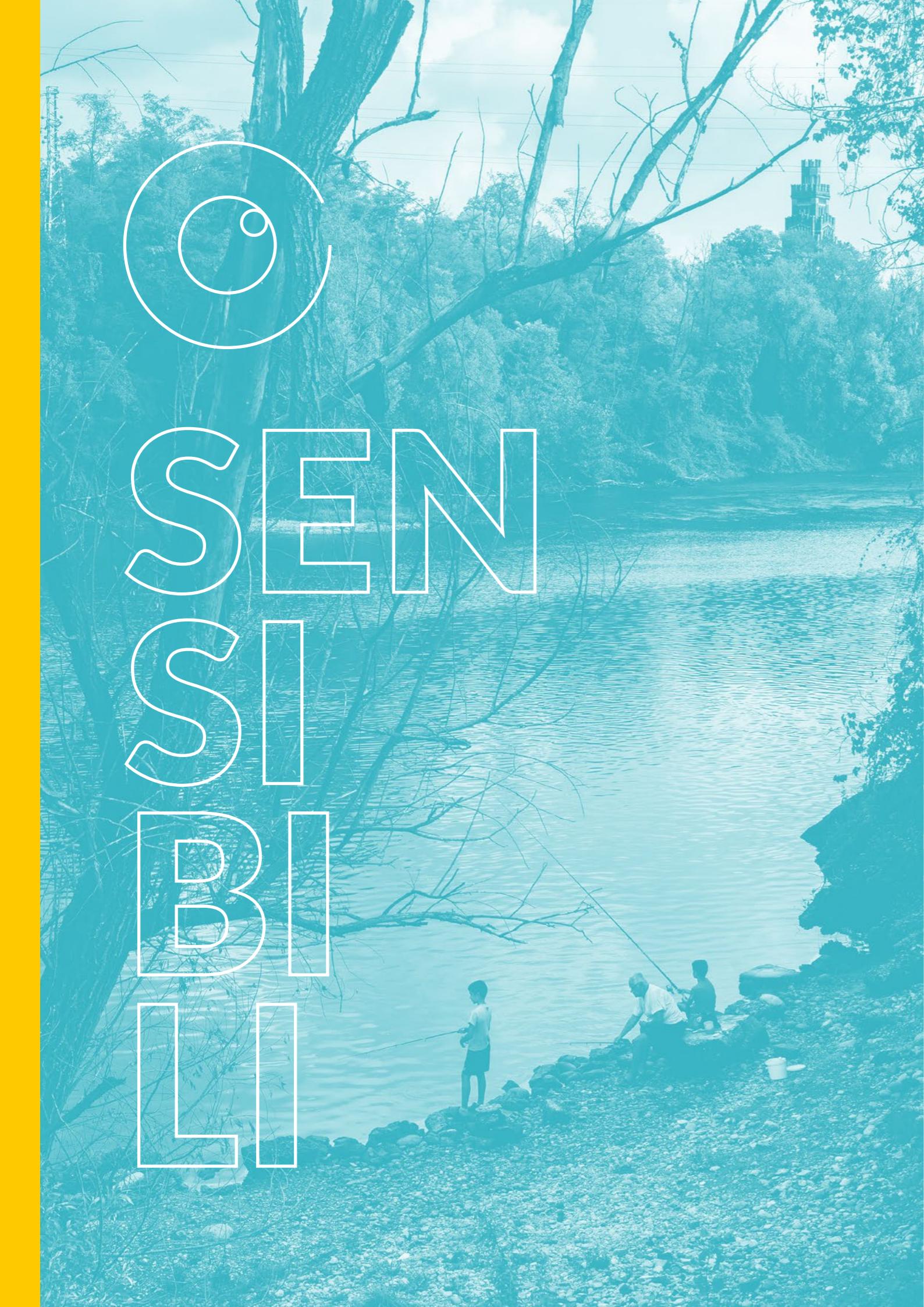
Il processo messo in atto consente di definire e aggiornare nel tempo il profilo di rischio ESG complessivo e di assicurare un'adeguata gestione dei rischi che lo compongono, fornendo un indispensabile supporto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Gruppo nel Piano Industriale e nel Piano di Sostenibilità.

La definizione della ESG Risk Policy ha permesso, tra l'altro, di rispondere più puntualmente alle richieste del D.lgs. 254 del 30 dicembre 2016 che ha previsto tra i requisiti del documento di rendicontazione non finanziaria (art. 3, comma 1) l'obbligo di inserire una "descrizione dei principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi materiali e che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto".

VERSO UN MODELLO DI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

Nel corso del 2019 CAP, partendo dal lavoro fatto per la definizione e gestione dei rischi ESG, ha avviato le prime attività per dotarsi di una struttura organizzativa attraverso l'istituzione di un modello di **Enterprise Risk Management (ERM)**, con un approccio integrato di rischi ESG e non-ESG.

Il lavoro continuerà nel corso del 2020, con attività di risk assessment per la valutazione di impatti e relativa gravità e l'identificazione delle priorità. L'obiettivo è quello di definire entro l'anno un modello ERM di gestione completa di tutti i rischi aziendali.



SEN SI BI LI

Cosa vuol dire essere sensibili per un gruppo di servizi di pubblica utilità?

Per rispondere Gruppo CAP non può che partire dalla sua missione e dai suoi valori: **garantire eccellenza e trasparenza dell'acqua, adottando i medesimi principi nell'agire quotidiano d'impresa.** Un'impresa fatta di donne e di uomini che si connettono ogni giorno ad altre donne e uomini nelle istituzioni, nelle comunità dei territori di appartenenza e nel mondo delle professioni e delle categorie economiche e sociali.

I mutamenti in atto, dalle crisi climatiche a quelle sanitarie e sociali, si intersecano con il rapido progresso tecnologico che offre opportunità nuove e risposte originali: tutto ciò crea un contesto in cui **il benessere e la sicurezza della popolazione** devono essere tutelate e ripensate per garantirle meglio e più a lungo

termine. Parallelamente mutano anche **le aspettative e le esigenze** dell'utenza, tra vecchie e nuove aree di sofferenza e richieste di **innovazione, accessibilità e responsabilità.**

Ecco, dunque, come la sensibilità per Gruppo CAP è innanzitutto farsi carico tanto delle pressioni globali sull'ambiente e sulla società quanto delle istanze individuali delle persone, declinandole e mettendole a terra con **consapevolezza, fiducia e attenzione.**

Tre parole-chiave che rappresentano altrettante aree di azione attraverso le quali l'impatto di CAP può essere più incisivo, rispondendo concretamente alle principali sfide di **sostenibilità** di oggi e del prossimo futuro.



PIANO DI SOSTENIBILITÀ VERSO IL 2033 TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2019

FACILE **COME BERE** UN BICCHIERE **D'ACQUA**

Triplicare il numero degli utenti CAP che dichiarano di bere solo, o quasi solo, acqua del rubinetto, fino a raggiungere il 70% degli utenti nel 2033.

- implementazione dei **Water Safety Plan su ulteriori 8 SAC** (Sistema Acquedottistico Chiuso) della Città metropolitana di Milano;
- **175** il numero delle **Case dell'Acqua** presenti sul territorio di 126 comuni, con un volume complessivo di **acqua erogata** pari a circa **35 milioni di litri** e un **risparmio totale di plastica** stimato in circa **830 tonnellate**;
- **7.462 studenti e 722 insegnanti** coinvolti in molteplici progetti di **educazione ambientale** per diffondere consapevolezza intorno all'**uso responsabile dell'acqua**;
- **150 mila euro** stanziati per la stagione sportiva 2019/2020 a 22 soggetti tra società e associazioni sportive protagoniste del territorio milanese per sostenere una **cultura sportiva responsabile**;
- **230 mila euro** il valore totale delle **sponsorizzazioni e liberalità**: un impegno finalizzato a sostenere associazioni e iniziative sul territorio e, al contempo, a sensibilizzare a un consumo consapevole della risorsa idrica;
- oltre 230 mila euro stanziati nel 2019 per la **sponsorizzazione del Parco Idroscalo - Il mare di Milano**.

CONSUMARE **MENO** CONSUMARE **MEGLIO**

Ridurre i litri di acqua consumati ogni giorno dagli utenti CAP fino a traguardare l'ambizioso obiettivo dei 180 litri giorno pro capite per avvicinarsi alla media europea.

- **277.498.056€** il valore economico **distribuito** nel 2019 agli stakeholder;
- oltre **45.000 misuratori sostituiti** nell'anno grazie alla campagna di sostituzione dei contatori obsoleti;
- **79 pozzi di prima falda** presenti nel territorio di 69 differenti comuni;
- diffusione di una cultura condivisa della sostenibilità tra il personale aziendale, grazie allo sviluppo di **iniziativa di people empowerment**.

SEMPRE **PIÙ VICINI** ALLE ESIGENZE **DELLE COMUNITÀ**

Servire con soluzioni su misura una percentuale sempre maggiore di famiglie in difficoltà e degli utenti collettivi come le scuole, la pubblica amministrazione o gli ospedali fino a raggiungere l'80% degli utenti entro il 2033.

- **97%** la quota della clientela che ha espresso un **giudizio positivo** nell'indagine annuale di **Customer Satisfaction**;
- **bonus idrico integrativo** dell'importo di 15€ per persona destinato ai cittadini a integrazione del bonus idrico previsto dall'Autorità (ARERA) per un valore di 870.395,61€ nel 2019;
- **11.667 numero delle bollette rateizzate** per un valore complessivo di poco meno di 10 milioni di euro;
- attivazione da parte del **21%** delle utenze gestite della **copertura assicurativa per le perdite occulte**;
- distribuzione su richiesta di appositi **kit per ridurre i consumi di acqua** e aumentare la consapevolezza del consumo idrico: **sdoppiate** **25 utenze multiple**, tra cui 8 utenze condominiali, con la posa di contatori singoli per 128 utenze.



CONSAPEVOLEZZA LEGGERE GLOBALE AGIRE LOCALE

Agire consapevolmente, mantenendo elevata l'attenzione verso le trasformazioni dell'ambiente e della società. Questo è il modo di fare impresa di Gruppo CAP, che guarda con senso di responsabilità e coraggio alle sfide del prossimo futuro. Innanzitutto, quelle derivanti dalla gestione di aspetti ambientali sempre più compromessi da cambiamenti climatici e stili di consumo e produzione fortemente impattanti. Non meno rilevante è la presa in carico di fragilità sociali e mutamenti demografici che contribuiscono a modificare, negativamente, la percezione della qualità di vita degli individui.

Gruppo CAP è consapevole del proprio ruolo nel rispondere a bisogni vecchi e nuovi e nel garantire la tutela della risorsa idrica, mediante una corretta informazione sul suo utilizzo responsabile.

Nel 2019 - declinando in maniera sempre più puntuale e innovativa il proprio approccio alla **responsabilità sociale d'impresa** - ha promosso la **campagna Fonte San Rubinetto**, per comunicare la qualità dell'acqua di casa, e ha portato avanti l'impegno per la riduzione del consumo di acqua potabile per gli usi non domestici attraverso la realizzazione di **pozzi di prima falda**.



VALORE AGGIUNTO

Un altro fondamentale tassello di consapevolezza è dato dalla generazione e distribuzione di valore al territorio e agli stakeholder: a fronte di un Valore Aggiunto Globale netto generato nel 2019 pari a 309.757.162€, Gruppo CAP reinveste 32.259.106€, mentre distribuisce il restante valore, circa 277.498.056€, ai propri stakeholder. Le quote maggiori di valore sono distribuite a fornitori e lavoratori.

	DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO E DISTRIBUITO (€)		
	2017	2018	2019
Ricavi delle vendite	335.510.644	348.162.207	369.265.065
Ricavi/Oneri da attività finanziarie	4.202.337	226.5067	1.879.776
Altri Ricavi/Oneri	219.211	-776.55	-1.244.962
Valore Aggiunto globale lordo	339.932.193	350.426.497	369.899.879
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	75.088.702	58.443.401	60.142.717
Valore aggiunto globale netto	264.843.491	291.207.323	309.757.162
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	159.021.669	186.030.036	201.472.549
Distribuzione del valore aggiunto al personale	42.181.307	43.356.169	45.780.163
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	8.473.681	7.136.780	6.765.768
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	23.155.244	22.420.108	23.387.554
Contributi al territorio	1.769.267	319.564	92.022
Valore economico distribuito	234.601.171	259.262.657	277.498.056
Saldo di esercizio	30.242.319	31.944.669	32.259.106
Valore economico da ridestinare a investimenti	30.242.319	31.944.669	32.259.106



CAPITALE UMANO

LE PERSONE DI CAP

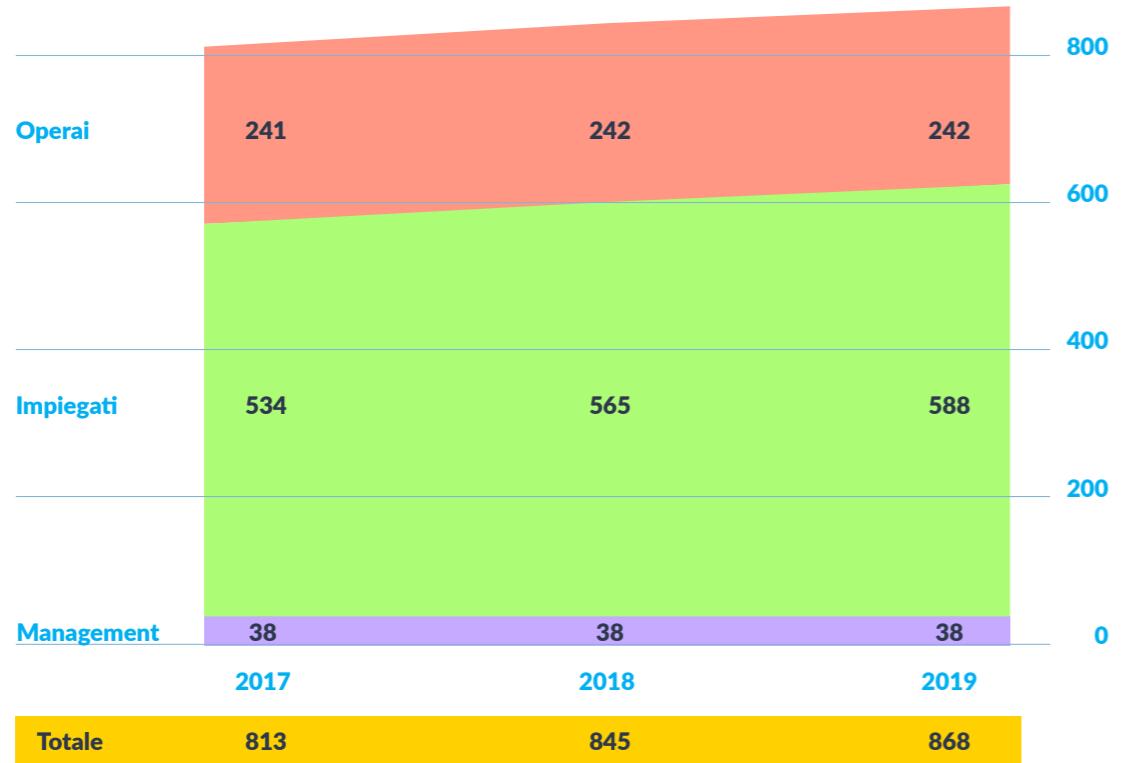
Uno dei pilastri fondamentali per la crescita e lo sviluppo dell'azienda è rappresentato dalle sue persone. Gruppo CAP basa la sua politica di gestione del personale sui principi evidenziati nel Codice Etico aziendale, quali il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, la tutela del lavoratore da pratiche discriminatorie, la salvaguardia rispetto a forme di nepotismo e favoritismo, la valorizzazione delle competenze. Il capitale umano dell'azienda è cresciuto progressivamente in termini numerici e valoriali. Al 31 dicembre 2019 sono 868 le persone del Gruppo, con un ulteriore incremento del 3%.

rispetto al 2018. Questa variazione è dovuta, principalmente, all'aumento dei contratti di apprendistato (dai 21 del 2018 ai 52 del 2019). Nel corso del 2019 sono cresciuti anche i **contratti a tempo indeterminato**, a conferma della solidità dell'azienda e del suo costante investimento nel futuro.

Il tasso di turnover ha avuto un significativo incremento ed è passato dal 14,67% del 2018 al 17,17% del 2019. Nel 2019, infatti, aumentano sia gli ingressi in azienda, in particolare con l'arrivo di giovani under 30, sia le uscite, essenzialmente di over 50 e di personale con ruoli tecnici.

Le assunzioni riguardano in modo maggioritario gli uomini, ma il numero di **donne assunte** è in **significativo aumento** rispetto al 2018 (+62%).

POPOLAZIONE AZIENDALE PER CATEGORIA PROFESSIONALE



POPOLAZIONE AZIENDALE PER CATEGORIA CONTRATTUALE									
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Personale con contratto a tempo determinato per categoria professionale e genere									
Dirigenti	0	7	7	1	7	8	2	6	8
Quadri	1	1	2	0	1	1	0	0	0
Impiegati	24	26	50	18	34	52	12	33	45
Operai	0	2	2	0	11	11	0	10	10
Totale	25	36	61	19	53	72	14	49	63
Personale con contratto a tempo indeterminato per categoria professionale e genere									
Dirigenti	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Quadri	9	19	28	10	18	28	10	19	29
Impiegati	194	282	476	200	292	492	206	299	505
Operai	3	236	239	3	228	231	3	229	232
Totale	206	538	744	213	539	752	219	548	767
Personale con altro contratto (apprendisti) per categoria professionale e genere									
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	4	4	8	10	11	21	14	24	38
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	4	4	8	10	11	21	14	24	38
PERSONALE PER ARTICOLAZIONE ORARIA E GENERE									
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Full-time	215	573	788	221	599	820	225	618	843
Part-time	20	5	25	21	4	25	22	3	25
Totale	235	578	813	242	603	845	247	621	868



TURNOVER DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE PER GENERE E FASCIA DI ETÀ						
	2017		2018		2019	
	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite
Uomini	37	52	62	37	60	42
Donne	18	19	16	9	26	21
Under 30	18	2	18	0	30	7
30-50	32	33	55	23	51	26
Over 50	5	36	5	23	5	30
Tasso di turnover	15,50 %		14,67 %		17,17 %	

FORMAZIONE E TUTELA DELLE PERSONE

Mantenere adeguati livelli occupazionali, assicurare la qualità del lavoro e lo sviluppo delle competenze:

per CAP questi sono i **prerequisiti indispensabili** per perseguire le proprie strategie aziendali. Il Gruppo si impegna, dunque, al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita personale delle proprie persone favorendo un ambiente di lavoro stimolante e costruttivo: investimenti in formazione e sviluppo, strategie mirate per valorizzare i talenti, attenzione alle politiche di sicurezza e salute sul lavoro, rispetto e valorizzazione della diversity sono alcuni degli elementi sui quali il Gruppo si è ulteriormente focalizzato nel corso dell'ultimo esercizio.

In virtù di una continua evoluzione dei processi aziendali, CAP è costantemente impegnato a migliorare le politiche di salute e sicurezza delle sue persone. Il **55,3%** degli investimenti formativi del 2019 ha riguardato l'ambito **salute e sicurezza** e sempre su questi temi è stata dedicata specifica formazione - il **39% delle**

ore totali - con modalità interattive, in modo da favorire la diffusione di una nuova cultura di leadership in materia di sicurezza e mantenere elevata l'attenzione delle persone.

Le ore complessive di formazione nel 2019 sono state 34.606, sfiorando il 48% in più rispetto al 2018, con un incremento degli interventi formativi in tutti gli ambiti analizzati. In **aumento anche le ore di formazione pro capite**, da 27,92 ore nel 2018 a 39,87 ore nel 2019 con una **crescita in tutte le categorie professionali**.

Parallelamente **crescono gli investimenti in formazione** che ammontano a 260.187€ contro i 182.678€ del 2018. In particolare, la maggiore attenzione sulla sicurezza ha fatto crescere l'impegno di spesa, passato dagli 89.344€ del 2018 ai 144.003€ del 2019. Tra le attività formative proposte nel 2019 su questa materia ci sono stati il corso di guida sicura e i **safety walk**, sopralluoghi presso i siti produttivi rivolti a neoassunti e dirigenti, con focus sugli aspetti di salute e sicurezza. Le iniziative hanno coinvolto oltre 350 persone.



COSTI DI FORMAZIONE PER AMBITO (€)			
	2017	2018	2019
Ambiente	840	2330	2.400
Amministrativo	26.125	40.590	66.694
Comunicazione	1.637	0	3.682
Informatico	7.500	16.154	3.770
Operativo	4.940	0	0
People Management	42.500	21.300	4.510
Sicurezza	39.474	89.344	144.003
Tecnico	26.009	11.265	32.534
Top Management	6.820	1.695	2.594
Sostenibilità	0	0	0
Totale	155.845	182.678	260.187



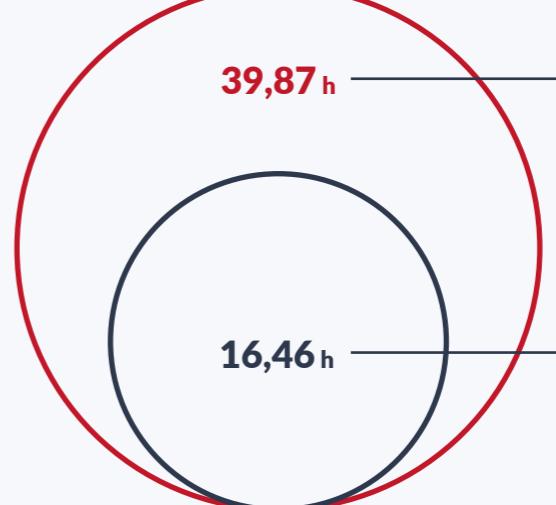
ORE DI FORMAZIONE PER AMBITO			
	2017	2018	2019
Ambiente	435	674	113
Amministrativo	3.546	2.129	7.745
Comunicazione	128	14	260
Informatico	3.059	2.803	3.399
Operativo	738	160	1.129
People Management	1.508	982	1.436
Sicurezza	9.188	11.914	13.462,5
Tecnico	3.631	2.682	5.075,5
Top Management	32	16	172
Sostenibilità	0	2028	1.814,5
Totale	22.265	23.402	34.606,5

ORE DI FORMAZIONE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE									
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	0	228	228	44	261	305	71	304	375
Quadri	464	753	1.217	582	1.024	1.606	519	1.280,5	1.799,5
Impiegati	4.891	11.700	16.591	4.168	9.291	13.459	7.476,5	15.964,5	23.441
Operai	14	4.214	4.228	20	8.014	8.034	15	8.976	8.991
Totale	5.369	16.895	22.264	4.814	18.590	23.404	8.081,5	26.525	34.606,5

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE			
	2017	2018	2019
Ore di formazione annua procapite per genere			
Uomini	29,23	30,85	42,71
Donne	22,84	19,89	32,72
Totale	27,38	27,92	39,87
Ore di formazione annua procapite per categoria professionale			
Dirigenti	28,5	38,12	41,67
Quadri	40,56	55,37	62,05
Impiegati	31,05	24,07	39,87
Operai	17,54	33,11	37,15



GOAL 4 - ISTRUZIONE DI QUALITÀ ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE DEGLI IMPIEGATI



Indicatore M3b ARERA
Fonte: DNF 2019



Risultati 2018 della rilevazione
sommministrata a tutte le
associate Utilitalia nel 2019
Fonte: Report Utilitalia 2019

Con People Strategy & HR Development cresce il potenziale delle persone.

VALORIZZAZIONE DEI TALENTI

Valorizzare le persone significa innanzitutto comprenderne le **capacità**, svilupparne le **competenze** e arricchire il bagaglio professionale e umano di ciascuno, lavorando sulle aree di miglioramento e stimolando comportamenti in linea con il ruolo ricoperto. Per questo motivo Gruppo CAP promuove una cultura di apprendimento e condivisione delle conoscenze e delle esperienze in tutta l'azienda, consentendo alle persone di raggiungere il loro pieno potenziale, attirando e trattenendo, nel contempo, le risorse migliori.

Nel mese di ottobre 2019 Gruppo CAP ha lanciato il processo di **People Strategy & HR Development**: una mappatura di tutta la popolazione aziendale con focus mirati su valorizzazione della diversità anagrafica, percorsi di sviluppo manageriale, percorsi di empowerment e feedback continuo.

A valle di tale attività è stato elaborato un programma di **People Development** che prevede programmi differenti strutturati in base ai target specifici di popolazione di riferimento (seniority, potenziale e sviluppo) che verranno implementati nel 2020.



Nel 2019 sono proseguiti le attività formative erogate internamente con **CAP Academy**, con personale esperto dell'azienda che svolge attività volte a valorizzare il know-how aziendale e le professionalità interne. **6.924** sono le **ore erogate** e l'Academy, con nuove iniziative e nuovi docenti, è stata resa disponibile all'intera popolazione aziendale, dando la possibilità di partecipare a tutte le attività formative di interesse, anche se non strettamente attinenti al proprio profilo professionale.

È proseguito il **W.E.T. - Water Entry Training**, programma lanciato nel 2016 per favorire l'inserimento delle nuove risorse nel primo periodo lavorativo e accrescere lo sviluppo del senso di appartenenza e la condivisione dei valori all'interno dell'azienda.

È stata, anche, avviata l'iniziativa **TI DIAMO CREDITO** rivolta alle persone iscritte ad albi professionali. grazie alla quale Gruppo CAP incentiva il continuo aggiornamento professionale per la valorizzazione e la crescita di competenze.

Gruppo CAP attira, accompagna e trattiene le migliori risorse.

Nel corso del 2019, per rendere ancora più attendibili le valutazioni, è stato modificato il processo di **performance review** che monitora le prestazioni del personale: per accogliere le osservazioni emerse da un'analisi di clima interno, il sistema è stato implementato con una seconda valutazione intermedia, iniziata nel mese di dicembre 2019 e che si è conclusa nel febbraio 2020. Nel 2019 ben il **92%** delle persone CAP ha ricevuto una **valutazione periodica** delle proprie performance.

Per individuare le risorse chiave e accompagnarle in un percorso di sviluppo professionale e personale, Gruppo CAP ha lanciato i programmi di **talent management** che hanno anche l'obiettivo di stimolare la job rotation fra direzioni, uffici e settori, per supportare al meglio i cambiamenti organizzativi.

All'interno di questa cornice sono stati implementati i seguenti progetti:

- **JUNIOR TALENT**: dedicato al personale del Gruppo che ha già maturato una breve esperienza in azienda e che esprime l'ambizione e la disponibilità a mettersi in gioco e a crescere.

- **NEW LEADER**: con lo scopo di rafforzare le competenze soft. Si declina in due percorsi: New leader mentoring è dedicato alle persone che ricoprono già un ruolo di responsabilità e si pone l'obiettivo di promuovere le potenzialità individuali attraverso la realizzazione di un percorso di apprendimento guidato dai dirigenti del Gruppo CAP. New leader empowerment è, invece, dedicato a persone da far crescere all'interno dell'azienda, alle quali vengono forniti gli strumenti tecnici e manageriali necessari a ricoprire ruoli di responsabilità.
- **FUTURE MANAGER**: un calendario di iniziative formative volte ad ampliare e rinnovare costantemente le competenze, abilità e conoscenze del middle management che si prepara a ricoprire ruoli di alta direzione. Il programma comprende due percorsi: Leaders'education, che prevede formazione su temi di scenario, soft skills e innovazione, insieme a un calendario di webinar live, e Leaders'evolution, che ha l'obiettivo di fornire strumenti tecnici e manageriali in un'ottica di crescita professionale e sviluppo di una capacità manageriale evoluta.
- **SHE LEADS**: dedicato a donne over 40 che oggi ricoprono posizioni chiave nella struttura aziendale. Il programma ha la finalità di fornire una visione sistematica della gestione delle relazioni e sviluppare competenze di leadership, comunicazione, networking e gestione del tempo.



RELAZIONI INDUSTRIALI: ASCOLTO E DIALOGO PER CONCILIARE AL MEGLIO VITA E LAVORO

Gruppo CAP è impegnato in un costante dialogo con le organizzazioni sindacali, per favorire una relazione improntata all'ascolto e alla ricerca dell'intesa. In particolare, nel 2019, con la contrattazione interna, si sono affrontate le tematiche inerenti alla **conciliazione vita-lavoro** con un'attenzione particolare alla flessibilità oraria e all'articolazione delle attività e dei processi interni. Gli accordi raggiunti hanno riguardato i seguenti aspetti:

- protocollo d'intesa sugli istituti contrattuali interni: il documento ha introdotto una maggiore flessibilità oraria per permettere una migliore **conciliazione vita-lavoro**, ha recepito alcune proposte nate da un tavolo welfare permanente costituito da azienda e RSU, e ha infine raccolto in un unico documento gli istituti contrattuali regolamentati uniformemente tra le due aziende del Gruppo;

- accordo per il **premio di risultato** triennio 2020-2022;
- accordo sull'orario di lavoro dei **laboratori** che incrementa la flessibilità oraria giornaliera e permette di garantire una presenza di personale specializzato il sabato mattina;
- accordo sull'orario di lavoro dei tecnici acquedotto che sono stati dotati di **veicolo aziendale per i tragitti casa-lavoro** al fine di consentire loro una maggiore flessibilità oraria a fronte di un miglioramento dei processi, della produttività, dell'autonomia operativa e della conciliazione vita-lavoro;
- accordo per la ridefinizione dell'orario di lavoro delle persone addette al **call center tecnico** a seguito dell'affidamento all'esterno del servizio di risposta chiamate al pronto intervento, utile al miglioramento del servizio nelle fasce orarie più critiche;
- accordo sul **turnover generazionale** e accesso, su base volontaria, a forme di accompagnamento alla pensione.

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA



INIZIATIVE DI PEOPLE ENGAGEMENT

La consapevolezza e la conseguente sensibilità verso i cambiamenti sociali e ambientali devono, necessariamente, partire dall'interno dell'azienda. Ecco perché Gruppo CAP nel 2019 si è impegnato nella realizzazione delle iniziative **LinkingWater**, azioni di **people empowerment** che hanno l'obiettivo di accrescere la cultura della sostenibilità all'interno dell'azienda. In linea con il Piano di Sostenibilità del Gruppo, le attività si sono focalizzate sui tre pilastri di sostenibilità: Sensibili, Resilienti, Innovatori.

Sono stati sviluppati, poi, i **LinkingWater LAB**, veri e propri laboratori di progettazione dedicati ai tre pilastri di sostenibilità di CAP per mettere in pratica idee sostenibili e perseguire, così, gli obiettivi definiti all'interno del Piano di sostenibilità del Gruppo.

A fine settembre 2019, 128 ambasciatori di sostenibilità, suddivisi in 20 gruppi di lavoro, hanno dato avvio allo sviluppo delle proposte progettuali. Una commissione valutatrice ha selezionato i progetti finalisti che hanno avuto accesso alla fase di promozione e comunicazione e sottoposti alla votazione da parte dei colleghi. In occasione della festa di Natale sono stati proclamati i progetti vincitori e premiati gli ambasciatori, il cui compito proseguirà nel 2020 per la fase di implementazione dei progetti.



EVENTI LINKINGWATER

La criminalità organizzata e il rischio di infiltrazione mafiosa nelle aziende lombarde
 Incontro con **Alessandra Dolci**, procuratore aggiunto e coordinatrice della Direzione Distrettuale Antimafia di Milano, **Antonio Calabò**, vicepresidente Assolombarda Confindustria Milano Monza e Brianza e con la moderazione di **Ferruccio De Bortoli**.

Economia circolare a portata di click
 Iniziativa rivolta al personale operativo dell'azienda, per illustrare i principi di **economia circolare** e come tale approccio possa rivoluzionare il tradizionale modello di consumo usa e getta, generando valore da ciò che viene considerato "scarto".

Che genere di differenze?

Organizzato con la collaborazione di **Fondazione Pubblicità Progresso** per aumentare la **consapevolezza delle differenze di genere** che, secondo il "Global Gender Gap Report" del World Economic Forum, collocano l'Italia al 70esimo posto su 149 Paesi nella classifica sul divario di genere.

EtiCAP 2.0

Iniziativa dedicata al personale a maggiore seniority, con l'obiettivo di stimolare la conoscenza dei temi della legalità, dell'etica e della trasparenza, attraverso giochi di gruppo e modalità interattive.



La **lotta all'uso di plastica usa e getta** e la promozione di una **corretta alimentazione** sono stati gli obiettivi perseguiti dal progetto **#DIPENDEdaTE (La tua salute e il tuo benessere)**, avviato in via sperimentale presso le sedi di Assago e Pero. Per rendere più sana e smart la pausa caffè, nei distributori automatici sono stati inseriti snack salutari mentre i bicchieri di plastica per l'erogazione delle bevande calde sono stati sostituiti da bicchieri in carta. Alle persone delle due sedi, inoltre, sono state fornite tazze in ceramica, favorendo così la possibilità di rifornirsi direttamente dal distributore, risparmiando sull'uso dei bicchieri.

PROGETTI VINCITORI DEI LINKINGWATER LAB

RUBINETTI SENSIBILI

Sostituzione dei rubinetti presenti nei servizi delle sedi CAP di Paderno Dugnano e Pero con rubinetti a sensore temporizzati, per un utilizzo sempre più responsabile dell'acqua all'interno dell'azienda.

VERSO LA BIOEDILIZIA

Installazione di un tetto verde presso l'impianto di depurazione di Bresso per favorire sistemi di drenaggio urbano sostenibile.

RADIO CAP

Sviluppo di una radio aziendale quale strumento di comunicazione smart e innovativo per favorire il coinvolgimento attivo delle persone di CAP e del territorio.



RUBINETTI SENSIBILI

Fai attenzione... il rubinetto è in funzione!

Rubinetti sensibili è un progetto che punta ad un utilizzo sempre più responsabile dell'acqua a partire dai dipendenti del Gruppo CAP. In particolare si prevede la sostituzione dei rubinetti (mischiatori meccanici) presenti nei servizi igienici delle sedi di Paderno Dugnano e Pero con rubinetti a sensore temporizzato "rubinetti sensibili". La sostituzione di 44 rubinetti per lavabi e 21 rubinetti per docce rappresenta un primo importante passo per sensibilizzare tutti dipendenti. Il progetto prevede inoltre la sensibilizzazione degli utenti mediante una campagna pubblicitaria sfruttando i canali social del Gruppo CAP, il sito internet e la bolletta elettronica. #rubinettisensibili



SCOPRI DI PIÙ: sostenibilita.grupocap.it/noidcap



Il progetto **#DIPENDEdaTE** è stato coniugato anche in un altro obiettivo: la **sicurezza sul lavoro**, che si traduce nel rispetto delle norme di abbigliamento e nell'impiego di specifici dispositivi di protezione. Sono stati mappati tutti gli impianti e tutte le tipologie di lavoro del Gruppo e sono state ideate e realizzate delle sagome, a grandezza umana, che aiutano coloro che per lavoro devono indossare DPI specifici e obbligatori, a verificare, prima di iniziare il lavoro o di uscire per un servizio, di averli indossati tutti e nel modo corretto.

A conclusione del tour **#Dipendedate**, con la realizzazione di 69 workshops in 7 sedi e il coinvolgimento dell'intera popolazione aziendale, a marzo 2019 è stato realizzato l'evento **"Parliamo di sostenibilità: il punto di vista delle persone di CAP"**. L'evento ha visto la moderazione del giornalista ambientale **Emanuele Bompan** e l'intervento di alcuni ambasciatori di sostenibilità, che hanno portato la loro testimonianza di buone pratiche di sostenibilità nella vita privata e in azienda.

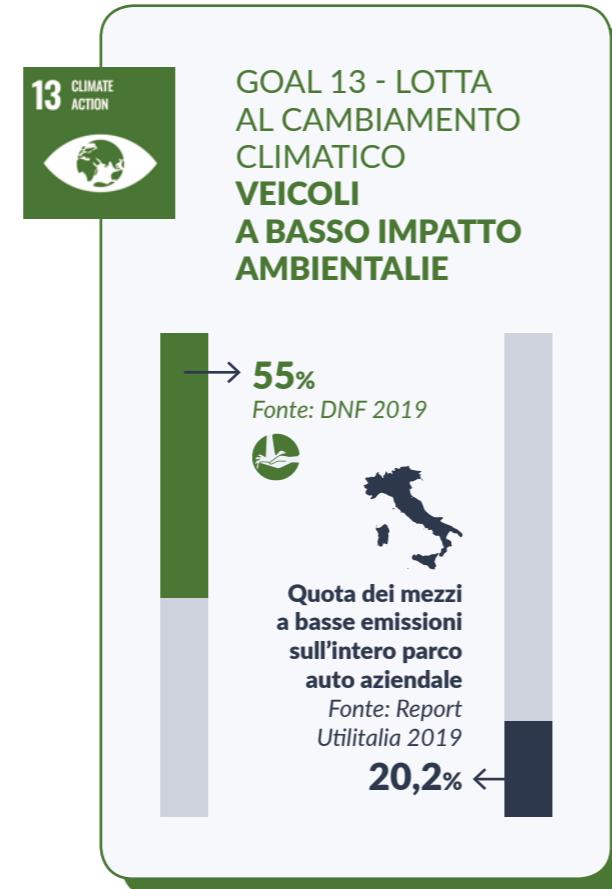


MOBILITÀ SOSTENIBILE: UN PACCHETTO “CIRCOLARE” DI AZIONI

È proseguito anche nel 2019 l'impegno nella ricerca di sistemi di mobilità in grado di **diminuire gli impatti ambientali**.

Diverse sono le azioni avviate per il miglioramento dei **percorsi casa-lavoro** delle persone del Gruppo: convenzioni per i trasporti pubblici, pagamento di indennità per i trasferimenti di sede, interessamento per il miglioramento della viabilità ciclo-pedonale in prossimità delle sedi del Gruppo, sopralluoghi, verifiche in loco e informazioni al personale sulle varie possibilità di raggiungimento delle sedi decentrate, ricollocazione del personale in sedi più vicine alla propria abitazione.

Nel corso del 2019 è stato rinnovato il 74% del parco mezzi. Il 55% dei nuovi veicoli è alimentato a **metano**, anche mediante l'utilizzo del **biometano prodotto** negli impianti di depurazione del Gruppo, nella logica del riutilizzo della materia e dell'**economia circolare**.



CAP E LA COLLETTIVITÀ

GRUPPO CAP PER I COMUNI E I CITTADINI

L'impegno di CAP per l'ambiente e la sostenibilità passa anche dalla promozione di un uso responsabile della risorsa idrica e di corretti stili di vita. A questo proposito nel 2019 sono state inaugurate 5 nuove **CASE DELL'ACQUA** (Pogliano Milanese, Cornaredo, Ossona, Castano Primo, Trezzano sul Naviglio) e sono state acquisite direttamente dai comuni altre 4 Case, nei Comuni di Boffalora e Marcallo con Casone, portando a 175 il loro numero totale sul territorio. Nei Comuni di Canegrate, Dresano, Villa Cortese, Casorezzo sono state installate e inaugurate le **Fontanelle In-visible**. Settimo e Casorezzo si sono arricchite di una fontanella, mentre un erogatore di acqua naturale e frizzante è stato installato presso gli uffici comunali di Sesto San Giovanni.



CASE DELL'ACQUA

Sono **175** sul territorio e consentono un risparmio annuo di 836 tonnellate di plastica. Nel 2019 Gruppo CAP ne ha installate 5 e acquisite altre 4.

I **comuni coinvolti** da questo progetto sono **126**, con un volume totale d'acqua erogata nel 2019 superiore ai 35 milioni di litri, +30% rispetto l'anno precedente. Luoghi di ritrovo e aggregazione per tutta la collettività, le Case dell'Acqua generano risparmi sia in termini ambientali, grazie alla riduzione della plastica, sia in termini economici: 1.000 litri di acqua del rubinetto costano circa un euro, pari al costo medio di mezzo litro di acqua in bottiglia.

175 case sul territorio

126 comuni coinvolti

oltre 35 milioni di litri
di acqua erogata nel 2019

+30%
acqua erogata rispetto al 2018

836 tonnellate
di plastica risparmiata

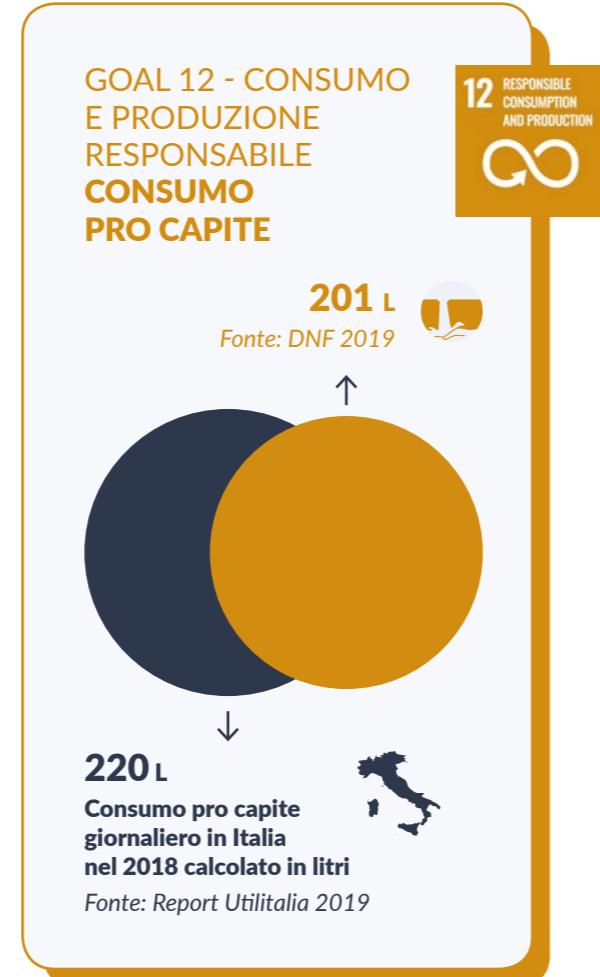


Gruppo CAP è impegnato a **ridurre il consumo di acqua potabile per gli usi non domestici** attraverso la realizzazione di **pozzi di prima falda**, pescando l'acqua che non può essere destinata al consumo umano, ma è ottima per l'innaffiatura di campi sportivi, giardini e per numerosi usi civili. Grazie a un pozzo di prima falda, si **evita l'impiego di acqua di rete per gli usi non potabili**, diminuendo lo sfruttamento delle risorse acqueose profonde.

Nel 2019 è stato inaugurato un nuovo pozzo a Liscate: sono così **79** i pozzi di prima falda realizzati nel territorio di 69 comuni.

Il lavoro di CAP avviene in gran parte sottoterra e, di conseguenza, i risultati non sono facili da vedere. Si vedono bene, invece, i cantieri, che sono la punta dell'iceberg di un'attività nascosta nel sottosuolo.

Per CAP è fondamentale sensibilizzare e coinvolgere i cittadini dei comuni dove sono previsti cantieri con un impatto significativo sul territorio. A questo proposito, nel 2019, è stata ulteriormente rafforzata la campagna di comunicazione **"Mettiamo in cantiere un ambiente migliore"**, avviata a fine 2015 per raccontare quali soluzioni l'azienda sta adottando per una gestione sempre più sostenibile del



Sistema Idrico Integrato. Tutti i materiali e gli strumenti di comunicazione sono stati implementati, aggiungendo sul portale aziendale **pagine web dedicate** a ogni cantiere. Durante l'anno la campagna ha sostenuto i cantieri di: Abbiategrasso (per il 2° anno di lavori), Cesano Boscone/Corsico, Castano Primo, Sesto e Melegnano (per l'intervento di sostituzione delle reti idriche in fibrocemento). La comunicazione ha, poi, supportato anche cantieri meno impattanti come quelli di Cerro Maggiore, Locate di Triulzi, Sesto via Edison, Busto Garofolo.

Nel 2019 i depuratori di Bresso, Peschiera e Canegrate sono stati interessati da lavori di manutenzione e adeguamento per mitigare l'effetto di odori provenienti dagli impianti. Questi interventi hanno contributo a **ridurre di circa il 60% le segnalazioni ricevute rispetto al 2018**. A conclusione dei lavori CAP, in collaborazione con le amministrazioni dei comuni interessati, ha organizzato dei tavoli di confronto con la cittadinanza, utili a raccogliere segnalazioni e fornire informazioni corrette.

Sicura, controllata, ricca di sali minerali, economica e sostenibile.

Fonte San Rubinetto: tutti i valori dell'acqua di casa.

Per comunicare i tanti benefici dell'acqua di casa, Gruppo CAP ha lanciato, nel mese di dicembre, la campagna **Fonte San Rubinetto**, un **roadshow nei centri commerciali della Città metropolitana** accompagnato da una capillare campagna di comunicazione composta da **direct marketing e social**. Con la formula *instant win*, i visitatori sono stati coinvolti in un gioco a premi con la possibilità di vincere immediatamente due bottiglie in vetro brandizzate "Fonte San Rubinetto". Il concorso finale "Vinci il benessere" si chiuderà nella primavera 2020.





La trasparenza prima di tutto: le novità tariffarie in un vademecum.

In occasione della **nuova articolazione tariffaria e della revisione della bolletta** in vigore da inizio 2019, CAP ha inviato a tutti gli utenti un vademecum infografico che in maniera semplice e immediata spiega come è composta la nuova tariffa e bolletta, mettendo in evidenza le novità, i cambiamenti significativi, oltre alle agevolazioni e i vantaggi per le famiglie.

Scopri la nuova tariffa e risparmia

La nuova tariffa

La nuova tariffa prevede una quota fissa calcolata per singola persona (per ogni cubo) in questo modo si riduce l'impatto per chi vive solo. Inoltre i primi 33 metri cubi d'acqua annuali a persona godono di una fascia agevolata. Per promuovere l'uso efficiente dell'acqua potabile, per consumi superiori a 66 metri cubi per persona è prevista l'applicazione di una tariffa di eccedenza.

In sintesi la tariffa è divisa in tre fasce:

- > una fascia agevolata per il servizio acquedotto (euro/m³)
- > una fascia standard per fascia di consumo sulla base del consumo pro capite e che prevede:
 - una fascia agevolata di 33 metri cubi annua a persona;
 - una quota fissa base fino a 66 metri cubi annua a persona;
 - tre fasce di eccedenza a tariffe crescenti;
 - una quota fissa (euro/m³) indipendente dal volume consumato e suddivisa per acquedotto, fogna e depurazione;

Passa alla bolletta online

Alzati a ridurre l'uso di carta e ricevi l'assicurazione gratuita contro le perdite. Scopri come su www.gruppocap.it

Scarica l'App Acca2o

Disponibile su [Google Play](#) e [App Store](#)

Clienti domestici

- **Uso domestico residente**: Fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare a uso abitativo e residenza anagrafica dell'intestatario del contratto.
- **Uso domestico non residente**: Fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare a uso abitativo non residenza anagrafica dell'intestatario del contratto.
- **Uso condominiale**: Fornitura effettuata con un unico contatore destinato a servire due o più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

La quota variabile

La quota variabile del servizio acquedotto è articolata in fasce sulle quali viene applicata per persona (per cubo):

- per ogni componente del nucleo familiare si calcolano 33 metri cubi di acqua all'anno (circa 90 litri al giorno) in tariffa agevolata. I consumi eccedenti vengono classificati nelle fasce di consumo successive (fase 1a, prima, seconda e terza fascia di eccedenza).

Le tariffe dei servizi acquedotto per l'uso condominiale sono:

	Uso domestico residente	Uso domestico non residente	Uso condominiale		
	2019	2020	2019	2020	
Tariffa agevolata	0,173161	0,164852	-	0,173161	0,164852
Tariffa base	0,292566	0,284272	0,321823	0,321699	0,292566
Tariffa eccedenza	0,480285	0,466670	0,526312	0,533399	0,480285

Clienti non domestici

- **Uso industriale**: Fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di forniture di servizi all'industria.
- **Uso pubblico non disallacciabile**: Fornitura intestata a enti pubblici o privati, destinata ai servizi di ospedali, case di cura e di assistenza, presidi operativi, scuole, istituzioni religiose, strutture militari e di vigilanza (caserme e protezione civile), carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado e utenze pubbliche che comodamente hanno un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica (polizia, carabinieri, vigili del fuoco) e forniture per bocche amministrative.
- **Uso agricolo e commerciale**: Forniture destinate ad attività il cui processo produttivo di beni o servizi è caratterizzato e caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro, da parte del titolare di imprese, destinate ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristorazione e somministrazione alimenti, nonché strutture ricettive e di alloggio.
- **Uso pubblico disallacciabile**: Forniture destinate a unità immobiliari che svolgono attività di coltivazione del fondo, selvicoltura, florovivaistica, frutticoltura, orticoltura e cerealicoltura, nonché forniture destinate all'allevamento di animali.
- **Altri usi - Uso con funzione di utilità pubblica e sociale**: Forniture intestate a enti con finalità civiche, solidaristiche, frutticole, orticole e cerealicole, nonché forniture destinate a enti con finalità sociali, senza scopo di lucro come, in via esemplificativa e non esaustiva, quelle intestate a:

Uso con funzione di utilità pubblica e sociale

Forniture intestate a enti con finalità civiche, solidaristiche, frutticole, orticole e cerealicole, nonché forniture destinate a enti con finalità sociali, senza scopo di lucro come, in via esemplificativa e non esaustiva, quelle intestate a:

Scopri le nuove tariffe e risparmia

Contatti utili

SITO WEB www.gruppocap.it > area clienti
APP ACCA2O Disponibile sul sito www.gruppocap.it, su Google Play o su App Store
EMAIL assistenza.clienti@gruppocap.it
FACEBOOK @GruppoCAP

Segnala un guasto

PRONTO INTERVENTO 800175.571
 Per segnalare diservizi e irregolarità.
 Gratuito da rete fissa e mobile.
 Attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

PUNTO ACQUA appaltamenti@gruppocap.it
UFFICO RECLAMI reclami@gruppocap.it

EMAIL prontointervento@gruppocap.it
SITO WEB www.gruppocap.it > area clienti > pronto.intervento



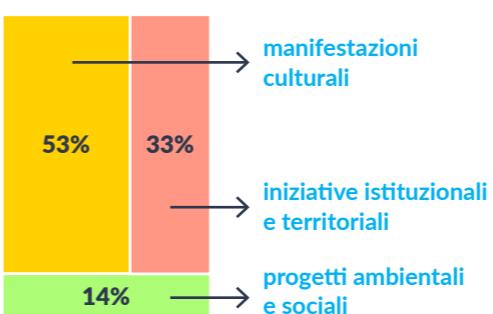
CONTRIBUTI AL TERRITORIO

155.000€
sponsorizzazioni per iniziative ambientali, sociali, culturali

75.000€
donazioni e liberalità

150.00€
per associazioni sportive per la stagione 2019-2020

SPONSORIZZAZIONI 2019 PER TIPOLOGIA



INIZIATIVE AMBIENTALI, SOCIALI E CULTURALI

Gruppo CAP supporta le amministrazioni comunali e le associazioni locali per la realizzazione di progetti volti a valorizzare il territorio e a favorire occasioni di aggregazione sociale, in linea con gli obiettivi dell'azienda.

Nel 2019 il Gruppo ha destinato **155 mila euro** per la **sponsorizzazione** di iniziative ambientali, sociali e culturali e **75 mila euro** ad associazioni non profit sottoforma di **donazioni e liberalità**.

È proseguito l'impegno attraverso il bando biennale **"Valori in campo: la sostenibilità in gioco"** che ha erogato **150 mila euro** per la **stagione sportiva 2019/2020** a **22 soggetti** tra società e associazioni sportive protagoniste del territorio milanese, in favore di oltre **3.000 atleti**, e assegnato oltre **50 Borse per lo Sport**.

Particolare supporto è stato assegnato ad alcuni importanti progetti destinati a ragazzi diversamente abili quali il Baskin di Corbetta e Pioltello, gioco di squadra tra ragazzi disabili e normodotati, e il diving per i ragazzi disabili a Peschiera.

Anche le **iniziativa sportive** esterne, alle quali il Gruppo aderisce, presentano sempre un aspetto di solidarietà sociale o ambientale: le quote di iscrizione della **Milano City Marathon** sono andate a favore di **GO GREEN**, un'associazione no profit che realizza pavimentazioni per parchi giochi ottenendo il materiale dal trattamento delle suole di scarpe sportive non più utilizzate. Quelle della **Pink Parade** hanno sostenuto **Fondazione Veronesi**.

La presenza del Gruppo sul territorio si è rafforzata a partire dal 2017, anche grazie all'avvio del progetto **Water Truck**, un camper erogatore di acqua potabile. Nel corso del 2019 il Water Truck ha percorso **69 tappe** in **53 comuni** in occasione di iniziative e manifestazioni pubbliche. per promuovere l'uso responsabile dell'acqua del rubinetto, erogando circa **34.500 litri di acqua**.



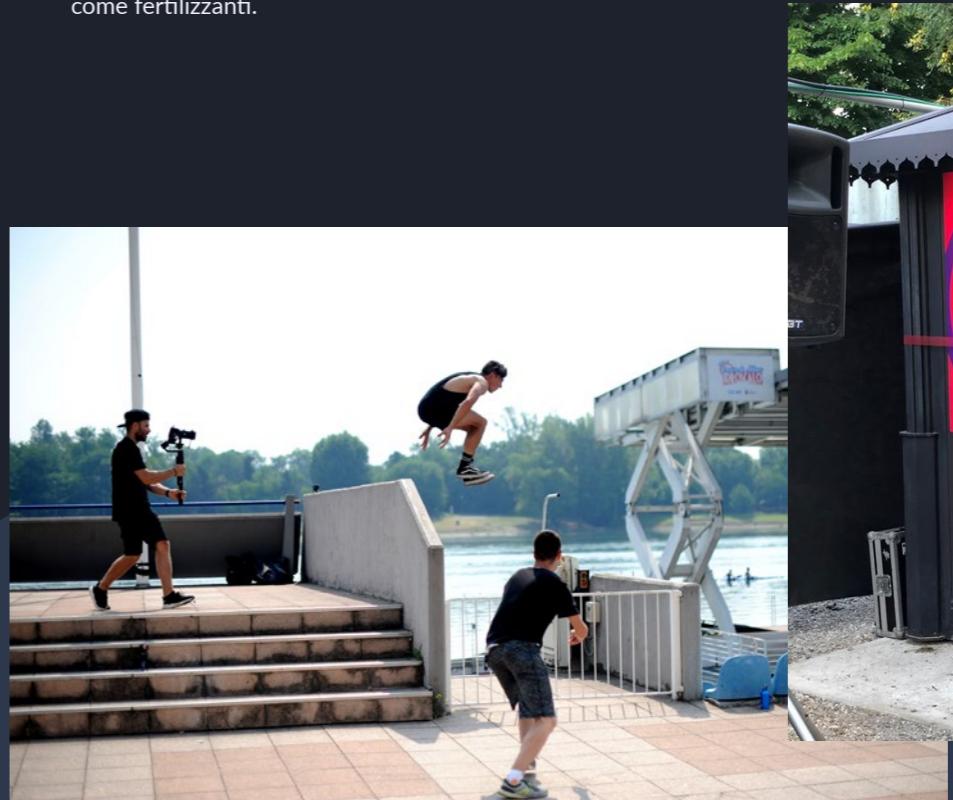
A livello internazionale CAP ha stretto un accordo di partenariato con l'Istituto Pace Sviluppo Innovazione ACLI (IPSA) e Diocesi di Meru per la realizzazione congiunta dell'iniziativa denominata "**Coltivare il futuro. Modelli di filiere agricole ecosostenibili per le zone aride del Kenya**", e ha collaborato con l'associazione **Slums Dunk**, che opera per migliorare le condizioni di vita dei giovani e dei bambini di Nairobi.

CAP PER IDROSCALO

Grazie all'accordo di sponsorizzazione triennale 2018-2020 di 1,8 milioni di euro con la Città metropolitana di Milano, Gruppo CAP ha rilanciato il **Parco Idroscalo**, uno dei luoghi simbolo di Milano, attraverso un percorso finalizzato a fare di quest'area il **polmone verde della città**. "Il mare di Milano", oltre a essere uno spazio di ritrovo e svago per attività sportive, culturali e di intrattenimento, si caratterizza sempre più come luogo di innovazione. Ospita, infatti, dal 2018 la sede del nuovo **Centro Ricerche Salazzura** di Gruppo CAP e il **BlueLab**, una **sala educativa multimediale** dove è possibile esplorare il mondo dell'acqua attraverso giochi e video interattivi. Il **BlueLab**, nel 2019, ha ospitato oltre **6.000 studenti**. CAP si è occupata per tutto il 2019 della manutenzione del verde (800.000 m²) e ha effettuato il taglio di circa 150 tonnellate di macrofite: invece di diventare rifiuto, le piante acquatiche sono state impiegate in agricoltura come fertilizzanti.

CAP ha anche promosso una campagna di comunicazione per rilanciare il Parco, attraverso il rinnovamento del portale internet e l'apertura dei canali social Instagram e Facebook. Inoltre ha avviato la campagna "**Welcome Creators**" che accende i riflettori sulle bellezze dell'Idroscalo, grazie al coinvolgimento di alcuni influencer milanesi. Infine, sono state sviluppate iniziative in collaborazione con i concessionari del parco:

- Campagna #plasticfree al Circolo Magnolia (stagione estiva 2019) per ridurre la vendita delle bottigliette d'acqua e l'utilizzo delle cannucce in plastica;
- Torneo CAP con Rugby Milano, che ha coinvolto 8 realtà sportive e oltre 700 bambini;
- un evento business to business, organizzato per far conoscere il luogo a potenziali investitori.





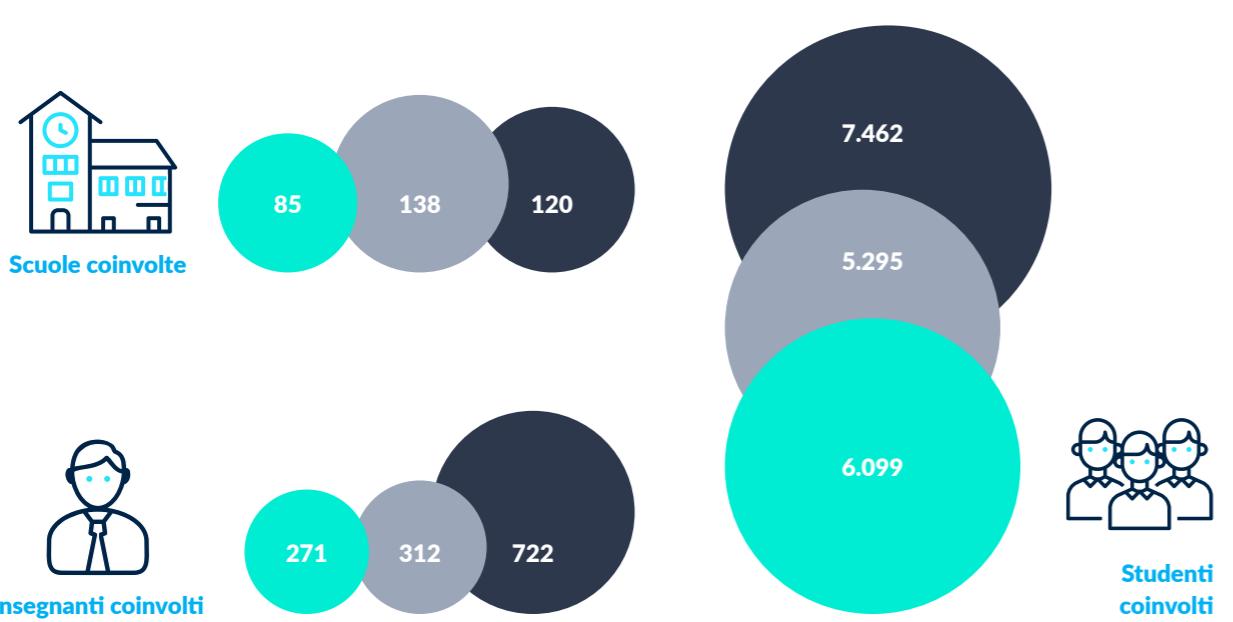
EDUCAZIONE AMBIENTALE

Da anni Gruppo CAP promuove **progetti di educazione ambientale** rivolti alle scuole per diffondere consapevolezza e cultura condivisa intorno all'uso responsabile dell'acqua. **"Lo zainetto blu"**, proposta ideata dalla cooperativa sociale 'La lumaca' in collaborazione con CAP, si rivolge alle scuole materne, primarie e secondarie di primo grado. Il progetto, mediante attività in aula e visite guidate agli impianti, ha l'obiettivo di insegnare il funzionamento del sistema idrico e trasmettere l'importanza e il valore dell'acqua alle nuove generazioni. In quest'ottica rientrano anche le attività gestite dalla cooperativa sociale Alboran presso il **BlueLab**, lo spazio polifunzionale situato all'Idroscalo dove vengono organizzate attività socioedutative e culturali legate al mondo dell'acqua e dell'ambiente. Le scuole

secondarie di secondo grado possono, invece, partecipare a workshop educativi che rientrano nel programma **"La Qualità della nostra Acqua"**, pensato in particolare per gli Istituti Tecnici e Professionali, i Licei Scientifici e le scuole superiori a indirizzo fisico, chimico o biologico. Assieme alle aziende idriche lombarde di Water Alliance, Gruppo CAP ha, inoltre, sviluppato **"Acqua Book"**, una **piattaforma online interattiva** che propone un percorso didattico di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento all'acqua, dedicato alle classi 3°-4°-5° della scuola primaria e a quelle della scuola secondaria di primo grado. Prosegue, infine, il progetto **"AcquaScuola"** con l'importante obiettivo di incentivare l'uso dell'acqua del rubinetto all'interno delle mense scolastiche del territorio della Città metropolitana di Milano.

PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019





UN ANNO DI INIZIATIVE E MANIFESTAZIONI

Per consolidare la brand awareness e rafforzare i driver di innovazione e sostenibilità, nel corso del 2019, Gruppo CAP ha confermato alcune positive e proficue collaborazioni che sono state il cardine della comunicazione degli ultimi anni, in grado di veicolare attraverso canali innovativi le numerose attività del Gruppo: la **Fiera Ecomondo** e il **Festival dell'Acqua**. Particolarmente rilevante risulta anche la collaborazione con **Seeds&Chips**, l'hub dedicato alla promozione di soluzioni tecnologicamente all'avanguardia, legate al tema del food e dell'economia circolare.

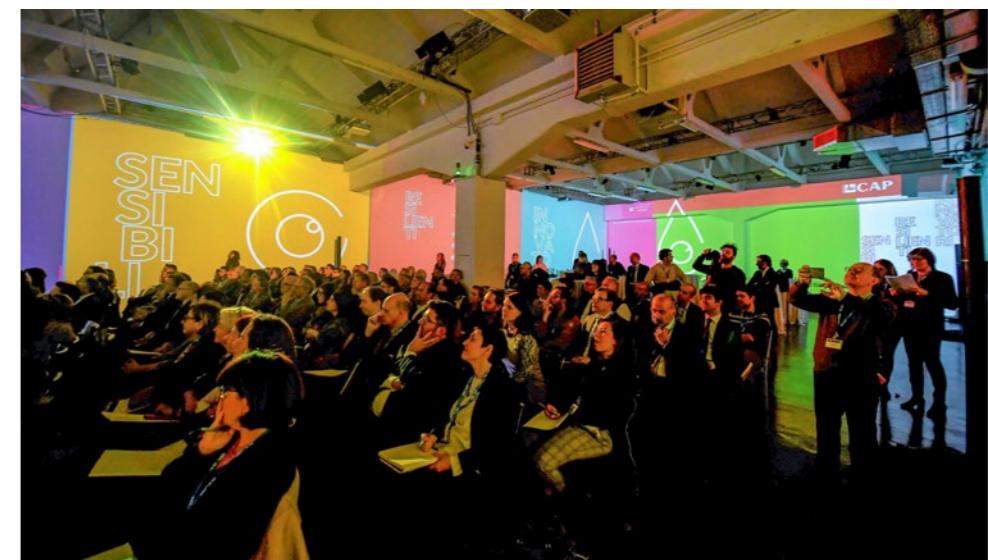
Grazie alla partnership con **Pubblicità Progresso**, CAP, in qualità di socio, è stato tra i promotori della campagna **criesco.it** per diffondere comportamenti virtuosi e sostenibili. Sono stati, inoltre, presidiati i canali più innovativi dedicati ai temi della sostenibilità e dell'innovazione, tra cui **Wired**, con la partecipazione al **Wired Next Fest**, **Corriere Innovazione** e **L'Economia del Corriere della Sera**, con la partecipazione all'evento **L'Economia del Futuro**, l'evento di RCS che riunisce i protagonisti della scena economica internazionale per immaginare il mondo che verrà tra finanza, smart cities, energia e mobilità, riciclo e alimentazione. Tutte occasioni per discutere, ragionare e confrontarsi sui progetti innovativi e sostenibili di gestione del Servizio Idrico Integrato.



L'INDUSTRIA CHE VERRÀ

Un appuntamento di grande rilievo si è svolto a maggio 2019: il Convegno "L'industria che verrà. Sensibile, Resiliente, Capace di Innovare. Come cambia il panorama industriale di fronte ai nuovi scenari economici, sociali, tecnologici e ambientali" ha fatto da cornice alla presentazione del primo Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP. Il documento è l'espressione dell'impegno verso una crescita sempre più sostenibile e responsabile, che coinvolge i territori di riferimento per CAP.

Il convegno ha visto l'autorevole partecipazione di Federico Rampini, giornalista della Repubblica e scrittore, Giorgio Metta, direttore scientifico dell'Istituto Italiano di Tecnologia, Giacomo Papi, giornalista e direttore della scuola di scrittura Belleville di Milano, Enrico Giovannini, professore ordinario di Statistica Economica, Università di Roma "Tor Vergata" e portavoce dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.





FIDUCIA INNOVAZIONE E TRASPARENZA AL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ

Prima utility in Italia ad aver avviato il **Water Safety Plan** (WSP), un **modello innovativo** che prevede l'analisi dei rischi sanitari per tutta l'infrastruttura idropotabile, CAP investe ogni anno ingenti risorse per implementare gli acquedotti, gli impianti di depurazione, le reti fognarie e rendere più efficiente l'intero sistema idrico.

Garantire **acqua di qualità, sicura e controllata sempre e a tutti** e assicurare un'**informazione trasparente e completa**, rappresentano i cardini dell'impegno del Gruppo, per instaurare un rapporto di fiducia con i propri clienti. CAP si impegna, poi, nella promozione dell'**utilizzo dell'acqua del rubinetto**, una finalità che compare anche tra i principali obiettivi delineati anche dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Ambiente, per contribuire alla riduzione delle emissioni e della plastica usa e getta.

In ottica di trasparenza, infine, la gestione attenta e puntuale dei consumi è un fattore imprescindibile per conquistare credibilità. Dal 2017 CAP promuove una campagna di sostituzione dei contatori obsoleti con **contatori smart**, che rendono più precise le letture e contribuiscono a **ridurre gli sprechi**. Nel 2019, si è registrato un significativo contributo ambientale grazie alla sostituzione di oltre 45 mila contatori.



L'ACQUA DEL RUBINETTO

Gruppo CAP si impegna da sempre nella distribuzione di un'acqua buona e controllata, a tutela della salute umana e del benessere. Ogni giorno il laboratorio di analisi, accreditato ISO17025, sottopone l'acqua distribuita a controlli stringenti in tutta la rete acquedottistica. In particolare, si eseguono analisi in corrispondenza del punto di captazione, a monte e a valle del trattamento di potabilizzazione e in punti prestabiliti delle reti di distribuzione, garantendo così il rispetto degli standard qualitativi dell'acqua fornita. Gli obiettivi qualitativi che il Gruppo CAP si è dato sono più stringenti rispetto ai limiti indicati dalla vigente normativa (D.Lgs. 31/2001 e ss.mm.ii.), proprio per garantire al meglio controlli e sicurezza.

- Gruppo CAP ha messo in campo diverse azioni:
- implementazione dei Water Safety Plan, piani per la sicurezza idrica;
 - estensione e miglioramento dei controlli e del monitoraggio delle acque, a partire dall'aumento dei parametri monitorati e del numero di sonde presenti nei pozzi;
 - investimenti in ricerca e sviluppo per la ricerca e rimozione dei nuovi inquinanti;
 - realizzazione di sistemi di analisi online per un monitoraggio costante e tempestivo dei parametri dell'acqua (sistemi di early warning);
 - implementazione di avanzati programmi di analisi;
 - promozione di un servizio di analisi dell'acqua del rubinetto a richiesta presso gli utenti.



WATER SAFETY PLAN

Gruppo CAP è stata la prima utility in Italia ad adottare il Water Safety Plan (WSP), il piano di sicurezza delle acque sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, un modello innovativo che mira a migliorare la qualità dell'acqua erogata. Se, infatti, le regolamentazioni correnti monitorano gli stessi parametri sulla qualità dell'acqua in tutto il territorio nazionale, il WSP si basa su un'analisi del rischio specifica per ogni singolo territorio. Il progetto consente di considerare la peculiarità di ogni area, analizzare l'intera filiera idrica (dalla captazione all'utenza finale) e monitorare in modo costante i dati.

27 NOVEMBRE 2015

Kick off meeting con l'Istituto Superiore di Sanità, l'ATS e ATO Città Metropolitana per la definizione degli obiettivi e delle attività da programmare.

15 GENNAIO 2016

Momento di confronto internazionale al Museo Nazionale della Scienza e Tecnologia "Leonardo da Vinci" con il convegno "Water Safety Plan. Salute innovazione e sostenibilità nella gestione dell'acqua potabile" promosso da Gruppo CAP in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e con il patrocinio di Ministero per la Salute, Regione Lombardia, Città Metropolitana di Milano, ATO, Utilitalia, Conservizi CISPEL Lombardia.

2019

- avanzamento dell'analisi dei SAC - Sistema Acquedottistico Chiuso (Assago, Rozzano, Magenta e uniti⁷, San Colombano al Lambro, Cassinetta di Lugagnano, Gaggiano, Cislano, Ticino), che rappresenta l'entità fisica di studio per l'implementazione progressiva del WSP su tutto il territorio della Città metropolitana di Milano;
- estensione del progetto alle infrastrutture idrauliche di produzione e distribuzione e alle scuole del territorio gestito, mediante un programma di controlli e l'elaborazione dei risultati mirata all'individuazione del rischio potenziale e alla conseguente pianificazione e messa in atto di misure di mitigazione dello stesso;
- perfezionamento dell'analisi di rischio;
- avanzamento dello sviluppo del WSP pari al 58,83%⁸ in termini di indicatore ARERA G 3.2 e pari al 59,48%⁹ in termini di abitanti serviti.

2018

Implementazione di ulteriori quattro SAC sul territorio della città Metropolitana di Milano: Lambro Sud, Martesana, Nord Milano e Sempione.

2017

Fase attuativa per il WSP sperimentale del Sistema Acquedottistico Chiuso (SAC) di Legnano.

29 DICEMBRE 2016

L'Istituto Superiore di Sanità riconosce la validità del progetto pilota avviato sul Sistema Acquedottistico di Legnano, raccomandandone l'estensione sul territorio nazionale.

5-6 APRILE 2016

Gruppo CAP presenta il progetto nell'assemblea annuale di SWAN (Smart Water Networks Forum).



QUALITÀ DELL'ACQUA

La **qualità dell'acqua delle falde nel territorio milanese è ottima**: lo conferma il fatto che circa il 41% dell'acqua prelevata è immesso in rete senza la necessità di alcun trattamento. Il restante 59% è sottoposto a trattamenti chimico-fisici di tipo diverso, in funzione delle sostanze indesiderate presenti nelle acque prelevate dai pozzi (a carbone attivo, a osmosi inversa, di ossidazione e filtrazione, di flocculazione e filtrazione), presso oltre 320 siti produttivi gestiti dal Gruppo. Nell'ultimo biennio si osserva un leggero incremento dell'acqua immessa in rete con trattamento, a causa dell'attuazione dei piani di abbattimento del cromo e dei microinquinanti, realizzati per garantire standard di qualità molto elevati e in anticipo rispetto ai limiti normativi che entreranno in vigore nei prossimi anni.

Il sistema dei controlli interni ed esterni, questi ultimi a cura delle Agenzie di Tutela della Salute, ha evidenziato che:

- nei settori del nord est milanese, della Brianza e nella Provincia di Pavia l'inquinamento deriva principalmente da sostanze autoctone di origine naturale o antropica, come ferro, manganese, ammoniaca e idrogeno solforato;
- nei settori centro-settentrionali della provincia di Milano l'inquinamento deriva principalmente da sostanze quali metalli pesanti, composti organoalogenati, diserbanti, altri microinquinanti di origine industriale e nitrati.

⁷ Per "unità" si intende che oltre ai tre centri di Assago, Rozzano e Magenta sono compresi alcuni dei comuni circostanti. In mancanza di collegamenti idraulici per ciascun comune, è possibile contabilizzare i volumi idrici dell'intero agglomerato urbano.

⁸ Il valore è dato dal rapporto tra il n° di utenti serviti dal sistema di acquedotto per i quali è stato realizzato il modello WSP (compresi utenti indiretti) e il n° complessivo di utenti finali serviti dal gestore.

⁹ Il valore è dato dal rapporto tra il numero di abitanti serviti dal sistema di acquedotto per i quali è stato realizzato il modello WSP (compresi utenti indiretti) e il n° complessivo di abitanti serviti dal gestore.



In un'ottica di miglioramento continuo, CAP ha introdotto contratti di ricerca con diversi enti, in particolare con l'Istituto Superiore di Sanità e alcune università, con lo scopo di analizzare e approfondire diversi aspetti, legati ai parametri chimici così detti emergenti non normati. Inoltre, a seguito dell'implementazione dei primi WSP, sono state intraprese alcune iniziative per potenziare i controlli. In particolare si sono previste:

- l'introduzione di nuovi punti di prelievo con la costruzione di nuovi armadietti¹⁰ sulla rete di distribuzione;

- la realizzazione di un sistema di monitoraggio in tempo reale, o early-warning, sulla qualità dell'acqua dalla captazione all'immissione in rete mediante l'installazione di sonde multiparametriche e sonde in continuo di ultima generazione.

¹⁰ Armadietti in vetroresina al cui interno è collocato un rubinetto che serve come punto di prelievo per campionare la rete idrica.

Servizio di controllo dell'acqua domestica: prenotazioni on line e risultati entro due settimane.

ACQUA DI CASA SICURA

Gruppo CAP controlla periodicamente l'acqua di tutto l'acquedotto e garantisce la sua qualità fino al contatore. Offre, inoltre, un servizio di analisi dell'acqua che circola negli impianti domestici dei propri clienti. Il servizio è disponibile a pagamento per tutti gli abitanti dei comuni serviti dal Gruppo. Tramite una pagina dedicata sul sito internet aziendale, Gruppo CAP offre tre pacchetti di analisi a libera scelta del cittadino, con un numero di parametri analizzati e costi crescenti. Il cittadino è guidato nella scelta del pacchetto tramite un documento esplicativo che può scaricare dal sito e che spiega il significato e l'importanza dei vari parametri. Una volta effettuato il pagamento, il cittadino viene contattato da Gruppo CAP, che concorda un appuntamento e **gestisce direttamente il prelievo del campione**, per evitare manomissioni o errori che comprometterebbero l'attendibilità delle analisi. Le analisi sono restituite al cliente entro 14 giorni dalla data di prelievo, insieme a un vademecum su come interpretare i risultati, riportando i limiti di legge previsti.

EFFICIENTAMENTO DELLA RETE IDRICA

Allo scopo di **ridurre il più possibile lo sfruttamento della risorsa idrica**, CAP realizza con continuità interventi infrastrutturali e non: efficientamento e implementazione dei sistemi di gestione e telecontrollo, realizzazione di interventi di adeguamento ed efficientamento delle opere di captazione esistenti, efficientamento/revamping/potenziamento dei sistemi di trattamento esistenti, realizzazione di interconnessioni. Questi interventi consentono di valorizzare le fonti di approvvigionamento oggi esistenti, realizzando solo in seconda battuta, e se necessarie, ulteriori opere di captazione e trattamento, per lo più centralizzate a servizio di più comuni.

CAMPAGNA DI SOSTITUZIONE CONTATORI



Gruppo Cap, da anni, provvede alla sostituzione dei **contatori obsoleti** e ha ottenuto una diminuzione dell'età media dei contatori da 11 a poco più di 8 anni.

Dal 2017, in aggiunta, si è impegnato in una **campagna di smartizzazione dei contatori** posando contatori già smart o installando il modulo radio sui contatori esistenti, rendendoli così in grado di fornire la telelettura da remoto. Nel 2019 sono stati smartizzati oltre 63.000 misuratori (**+42% rispetto all'anno precedente**).



INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI DELLA RETE DI ACQUEDOTTO

Nel corso dell'anno oggetto di questa rendicontazione CAP ha investito ingenti risorse nelle opere infrastrutturali per la gestione dell'intero ciclo idrico, raggiungendo una cifra mai impiegata prima: **107.442 milioni di euro.**



Gli investimenti più significativi riguardanti le reti acquedottistiche¹¹ sono stati i seguenti:

Centrali e reti acquedottistiche

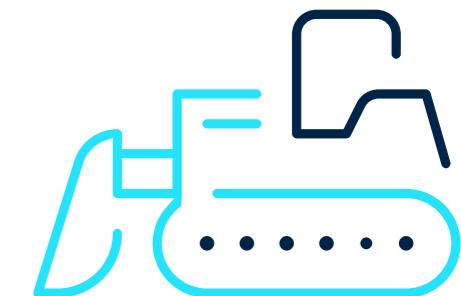
- Pozzi e impianti – Progettazione esecutiva del nuovo impianto di potabilizzazione a Vimodrone con un investimento pari a 51.000€ (di cui 460.000€ realizzato). Progettazione esecutiva di nuovi pozzi a Paderno Dugnano (investimento pari a 600.000€ di cui 500.000 realizzato), Besate (investimento pari a 270.000€ di cui 225.000€ realizzato), Legnano (investimento pari a 1.450.000€ di cui 1.200.000€ realizzato); dubbio: su Paderno i lavori non sono ancora iniziati per cui non capisco il realizzato indicato.
- Campo pozzi e centrali di potabilizzazione – progettazione definitiva della nuova Centrale e della dorsale di Cornaredo con un investimento pari a 8.500.000€. Progettazione definitiva di 2 nuovi pozzi a San Colombano (investimento realizzato pari a 175.000€).
- Dorsali adduzione – progettazione esecutiva del quarto tratto dorsale Trezzo-Correzzana con un investimento pari a 7.000.000€ (di cui 960.000€ realizzato) e realizzazione del terzo tratto dorsale Trezzo-Correzzana per un valore di 560.000€; impianto di rilancio a servizio della dorsale a Usmate Velate con un investimento pari a 660.000€.

¹¹ Gli investimenti su impianti di depurazione, reti fognarie, vasche volano sono pubblicati nel capitolo "Resilienti" (pag. 106)

Gli interventi hanno il duplice scopo di migliorare la continuità del servizio utilizzando al meglio le varie infrastrutture sul territorio (miglioramento indicatore M2) e nello stesso tempo migliorare la qualità dell'acqua potabile (indicatore M3). L'attività di verifica dello stato di fatto dei serbatoi pensili si è tradotta in 18 Indagini strutturali, seguite dalla progettazione esecutiva relativa ai restauri di Cusago (investimento pari a 770.000€ di cui 690.000 realizzato) e Pieve Emanuele (investimento pari a 360.000€ di cui 320.000€), oltre che la progettazione di interventi di demolizione del pensile di Cambiago (140.000€). Sono stati inoltre eseguiti lavori di restauro presso il serbatoio pensile a Vignate per un valore di 400.000€.

Reti acquedotto

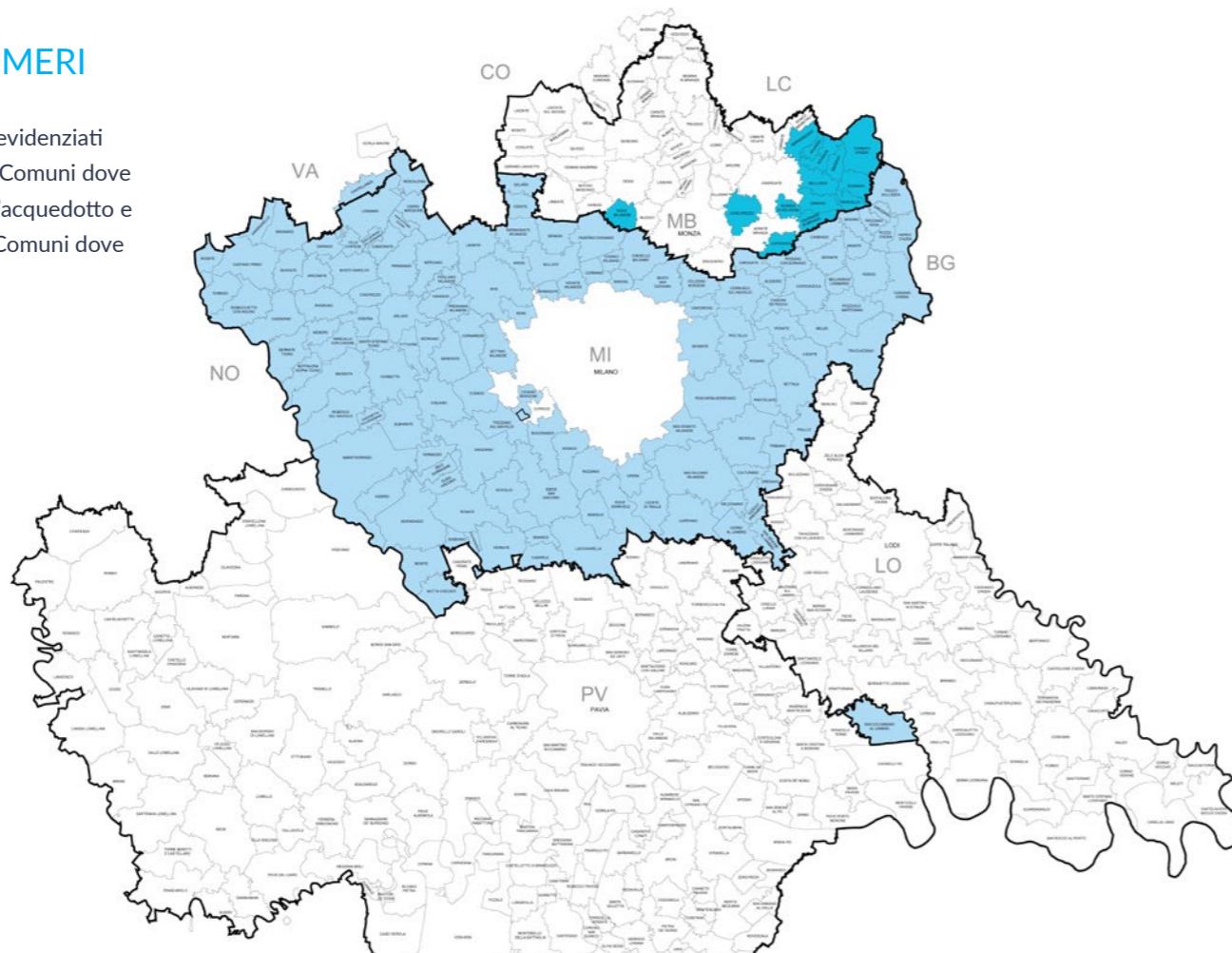
- Sostituzione delle reti di fibrocemento e contestuale rimozione delle vecchie reti nei comuni di Sesto San Giovanni (2 km) e Melegnano (1,7 km) rispettivamente per un valore di 2.300.000€ e 1.640.000€ con la duplice finalità di ridurre le perdite (miglioramento indicatore M1) ed eliminare i tratti di tubazione ormai vetuste e materiale potenzialmente pericoloso.
- Sostituzione delle reti per perdite idriche nei comuni di San Giuliano Milanese (2,2 km – valore investimento 1.120.000€), Cernusco Sul Naviglio (800 mt. - valore investimento 400.000€) e Vizzolo Predabissi (700 mt. - 400.000€); l'investimento realizzato del valore di 2.000.000€ ha riguardato 4,2 km di rete sostituita nei comuni di San Giuliano Milanese, Busto Garofolo, Cinisello Balsamo, Paderno Dugnano, Lainate, Pero, Cormano, Bollate, Sesto San Giovanni e Melegnano; questi interventi contribuiscono al miglioramento dell'indicatore M1.
- Interconnessioni comunali tra i comuni di Busto Garofolo e Canegrate (1,8 km – valore investimento 650.000€), Casorezzo e Inveruno (3 km – valore investimento 1.120.000€), Segrate e Pioltello (2 km – valore investimento 1.100.000€); sono state inoltre realizzate le interconnessioni comunali tra i comuni di Gaggiano – Cislano – Trezzano e Gudo Visconti (6 km – investimento realizzato 1.500.000€), Inzago e Pozzuolo (2 km – investimento realizzato 500.000€). Questi interventi hanno il duplice scopo di migliorare la continuità del servizio utilizzando le varie infrastrutture sul territorio (indicatore M2) e migliorare la qualità dell'acqua potabile (indicatore M3).
- Intervento di relining dell'acquedotto nel comune di Rozzano (500 mt. - investimento realizzato pari a 400.000€) che contribuisce con tecniche innovative a ridurre le perdite.



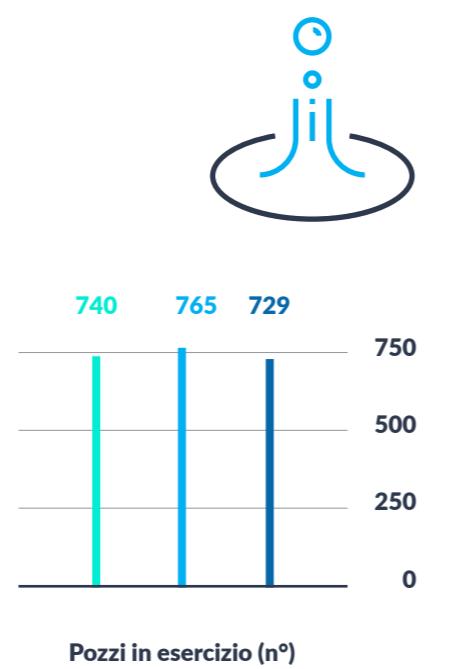
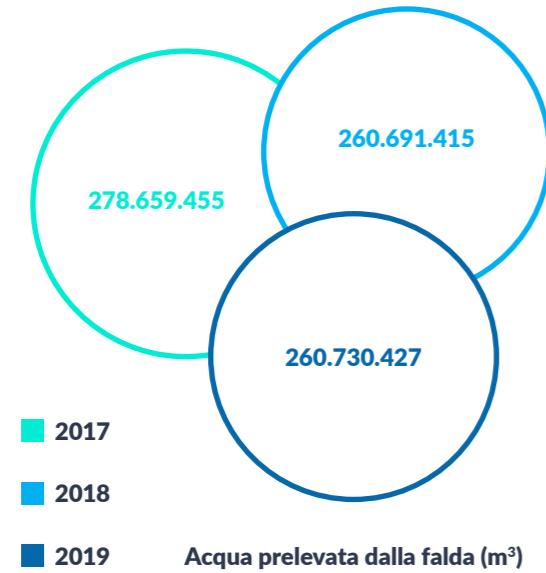


UN PO' DI NUMERI

Nella mappa vengono evidenziati con colore più chiaro i Comuni dove Gruppo CAP gestisce l'acquedotto e con colore più scuro i Comuni dove opera come grossista.

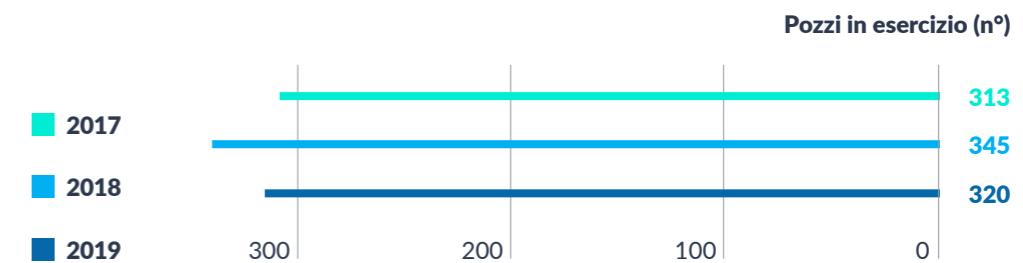
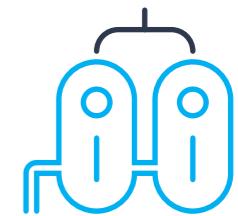


CAPTAZIONE



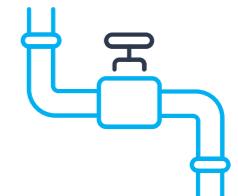
POTABILIZZAZIONE

Considerando il numero di impianti di potabilizzazione in effettivo stato di esercizio, tra il 2018 e il 2019 non risultano esserci variazioni. Nel 2019 sono stati incrementati gli impianti a solfato ferroso per rispettare i nuovi limiti di legge per il cromo esavalente pari a 10 microgrammi/litro dal 31 dicembre 2019.

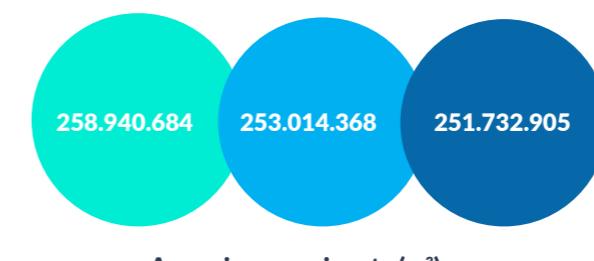


DISTRIBUZIONE

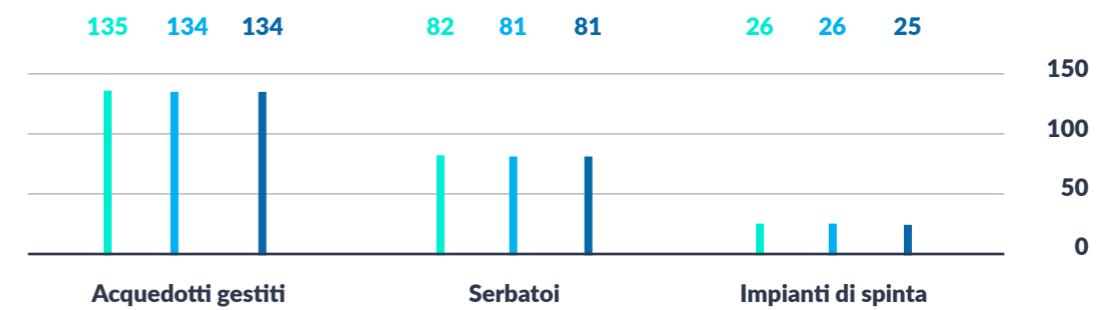
Gruppo CAP nel 2019 ha immesso in rete oltre 251 milioni di m³ d'acqua. L'acqua viene consegnata attraverso gli oltre 6.000 km di rete acquedotto e con l'ausilio di 25 impianti di spinta.



■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Lunghezza totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza (Km)





FOCUS QUALITÀ TECNICA M2 CONTINUITÀ NELL'EROGAZIONE

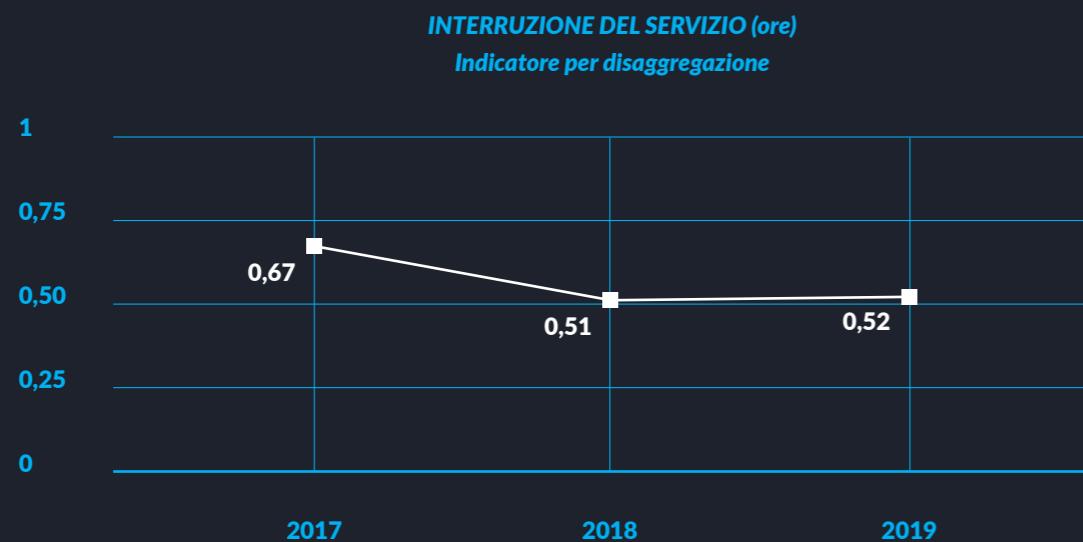
Il macro-indicatore M2, relativo alle interruzioni di servizio, è dato dalla somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate che si sono verificate in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti.

→ A B C



Investimento a consuntivo 2019:

6.625.064,22 €



Le iniziative previste per mantenere l'indicatore possono essere così riepilogate:

- interventi migliorativi della continuità di funzionamento ed efficienza energetica degli impianti di captazione ed estrazione dell'acqua potabile;
- interventi di potenziamento e nuova realizzazione di reti distributive di acqua potabile interferenti con altre infrastrutture viarie, ferroviarie, oltre allo sviluppo di software di supervisione e controllo dell'evoluzione dei dati tecnico commerciali connessi con l'indicatore di interruzione del servizio;
- interventi finalizzati al mantenimento/miglioramento delle funzionalità dei serbatoi di acqua potabile che, quando obsoleti, possono inficiare la continuità di erogazione del servizio.

FOCUS QUALITÀ TECNICA M3 QUALITÀ DELL'ACQUA

Il macro-indicatore M3, relativo alle non conformità dell'acqua, si scomponete dei seguenti indicatori:

- **M3a**: incidenza ordinanze di non potabilità;
- **M3b**: tasso di campioni da controlli interni non conformi;
- **M3c**: tasso di parametri da controlli interni non conformi.



Investimento a consuntivo 2019:

11.479.724,31 €

→ A B C D E

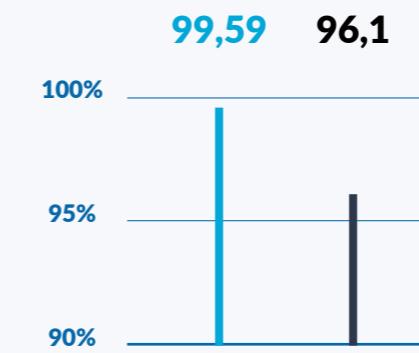
NON CONFORMITÀ ACQUA EROGATA DA CONTROLLI INTERNI (Indicatore per disaggregazione)

	2017	2018	2019
M3a	0%	0%	0%
M3b	0,5%	0,42%	0,41%
M3c	0,02%	0,02%	0,02%

Il numero di campioni non conformi, calcolato come previsto dalla delibera in percentuale rispetto al numero totale di campioni analizzati, è pari a un valore inferiore allo 0,5% e il numero di parametri si attesta attorno al valore dello scorso anno, 0,02%, confermando CAP in classe A. Tali risultati sono stati raggiunti grazie all'attento esercizio delle infrastrutture e al ricorso a buone pratiche di gestione degli impianti di trattamento e dei pozzi. Il 2019, inoltre, ha visto l'affinamento della filiera produttiva di WSP.



GOAL 6 - ACQUA PULITA E SERVIZI IGENICO-SANITARI CONFORMITÀ DELL'ACQUA POTABILE



Indicatore M3b ARERA
Fonte: DNF 2019



Dato Italia 2016 sulla quota
di campionamenti conformi
ai parametri di potabilità
dell'acqua sul totale eseguiti
(indicatore M3b ARERA)

Fonte: Report Utilitalia 2019



PARAMETRI ANALIZZATI

Come riportato in tabella, il numero delle **analisi sulle acque potabili** presenta un andamento di crescita costante negli ultimi tre anni, con un significativo aumento nel 2019 sia dei prelievi che delle determinazioni analitiche.

Nel corso del 2019 Gruppo CAP ha avviato un servizio di analisi presso le mense scolastiche delle scuole della Città metropolitana, che servono acqua di rete agli studenti: sono stati eseguiti prelievi in oltre 600 scuole.

Anche le **analisi sulle acque reflue** sono aumentate nel 2019, in termini di numero di campioni e di parametri analizzati, grazie al controllo di nuove sezioni impiantistiche dei depuratori e mediante l'impiego di sonde per la campionatura.

ANALISI ACQUE POTABILI

+10%
prelievi acque potabili

+9,5%
determinazioni analitiche
acque potabili

DATI DEL LABORATORIO ACQUE POTABILI ¹²			
	2017	2018	2019
n. prelievi	25.770	25.866	28.705
n. determinazioni analitiche	730.073	730.423	801.897

DATI DEL LABORATORIO ACQUE REFLUE			
	2017	2018	2019
n. prelievi	5.037	5.719	6.860
n. determinazioni analitiche	74.559	81.063	89.358

12 Sono comprese le richieste di prelievi raccolte sul portale di Gruppo CAP.





ATTENZIONE EVOLUZIONE SOCIALE E DIGITALE: LA VIA A EQUITÀ E BENESSERE

Ascolto e dialogo sono i presupposti indispensabili per recepire esigenze, cambiamenti e aspettative di tutte le persone, all'interno e all'esterno dell'azienda.

Per i clienti, Gruppo CAP mette al centro un'offerta fondata sulla **comunicazione** trasparente, l'innovazione tecnologica e il coinvolgimento attivo della comunità, a partire dalle fasce deboli alle quali sono riservate azioni sempre più estese e mirate.

Proprio la comunicazione è uno dei temi rilevanti, emersi dal confronto con gli stakeholder. Essa ha un impatto tanto sull'azienda quanto sull'esterno; nello specifico la comunicazione riguarda l'informazione a clienti e cittadini sui servizi offerti, l'informazione sui cantieri e sulla loro evoluzione, quella sugli acquedotti e i depuratori e la sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità. Non da ultimo, la comunicazione impatta sul modo in cui il cittadino percepisce l'azienda, comprende come viene erogato il servizio e acquisisce una maggiore consapevolezza del "prodotto".



La salute, la sicurezza e l'attenzione alla diversità sono un ulteriore tassello dell'impegno di CAP. Nel 2019 l'azienda ha varato un ingente pacchetto di progetti rivolti alle persone di CAP con l'obiettivo di **assicurare maggiore benessere** tanto a livello professionale, quanto nella conciliazione con la vita privata.

SODDISFAZIONE E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

CURA DEL CLIENTE

Come fornire al cliente un servizio sempre più efficiente, qualitativamente eccellente e al contempo rapido nel rispondere alle nuove fragilità derivanti dai cambiamenti demografici e sociali in corso?

Gruppo CAP si pone ogni giorno questa domanda, consapevole che il regime di monopolio in cui opera rappresenta un elemento di specificità che deve rendere ancora più alta la sua attenzione verso il cliente e la qualità del servizio fornito. Nel 2019 è stata adottata la **nuova articolazione tariffaria** approvata dall'Ente di Governo dell'Ambito (ATO) della Città metropolitana di Milano. Il provvedimento ha uniformato, di fatto, le tariffe esistenti e ha

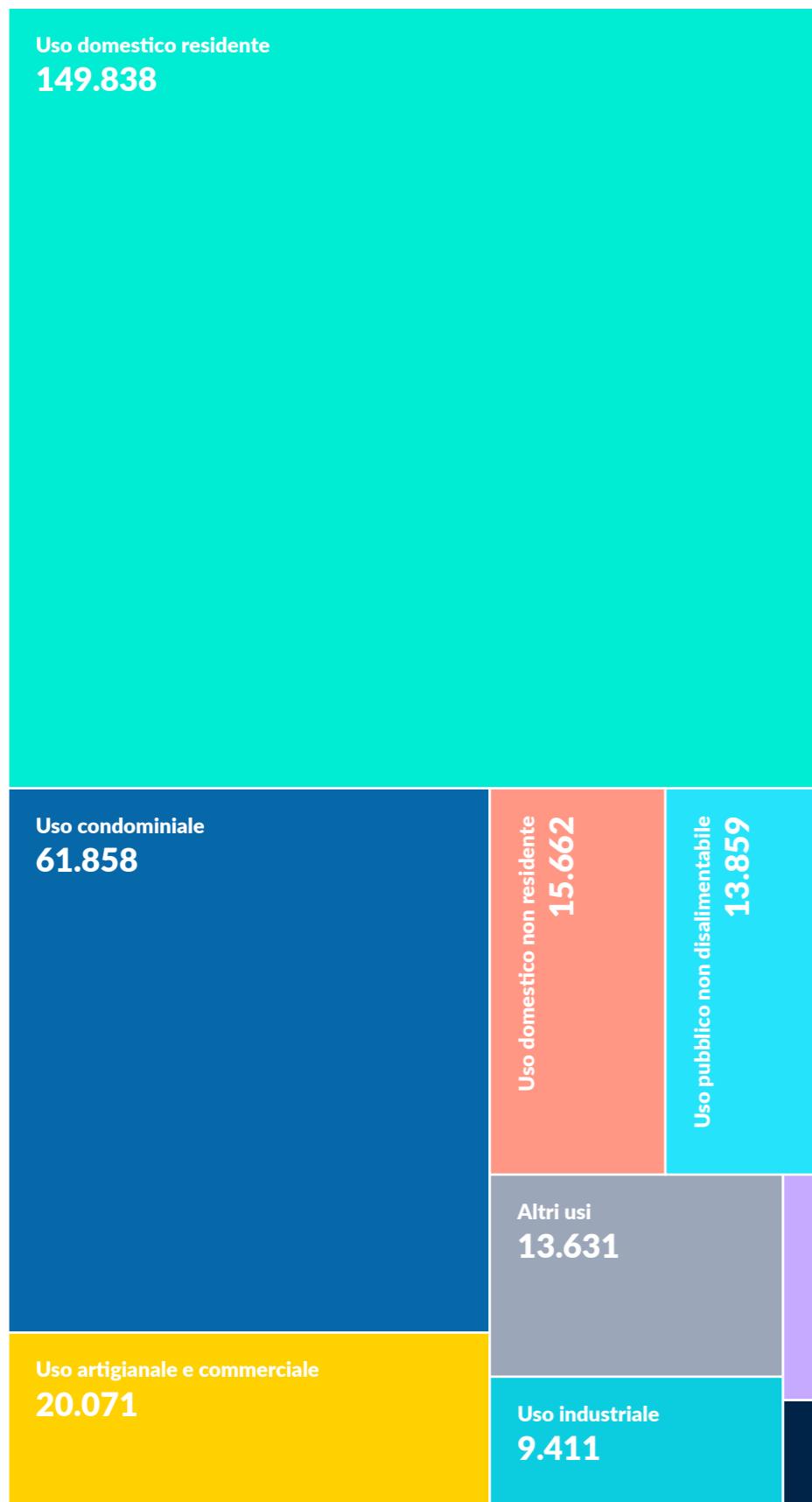
riclassificato le tipologie di utenze. La nuova tariffa prevede **una quota fissa** calcolata per singola persona (pro capite); in questo modo si riduce l'impatto per chi vive solo. Inoltre, i primi 33 metri cubi d'acqua annui a persona godono di una **tariffa agevolata**, consentendo in questo modo di alleggerire l'impatto anche per le famiglie numerose.

Per promuovere l'uso attento dell'acqua potabile, per consumi superiori a 66 metri cubi per persona, è prevista l'applicazione di una tariffa di eccedenza.

Numerose sono le iniziative attivate nel 2019 per sensibilizzare i clienti sul **risparmio idrico**. CAP ha distribuito **kit per ridurre i consumi** di acqua e aumentare la consapevolezza del consumo idrico. Nel corso dell'anno, inoltre, sono state sdoppiate 25 utenze multiple, tra cui 8 utenze condominiali, con la posa di contatori singoli per 128 utenze sotseste.

UTENZE	2017	2018	2019
Utenze domestiche	231.999	228.393	227.358
Utenze pubbliche	6.546	8.813	8.991
Utenze di tipologia agro-zootecnica	483	870	876
Utenze per altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, etc.)	36.905	38.505	37.449
Utenze per uso antincendio e uso cantiere	13.011	12.460	12.294
Totale	288.944	289.041	286.968

Il trend in diminuzione è dovuto a una differenza di perimetro tra valori 2018 e 2019 in tabella, in quanto è escluso il comune di Gorla Minore, ceduto nel corso 2019.



NUOVA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA ARERA

In seguito all'introduzione della nuova articolazione tariffaria come da delibera ARERA 665/2017 approvata dall'ATO Città metropolitana di Milano, per il 2019 viene completato il conteggio delle utenze nelle diverse tipologie che tiene conto della nuova classificazione.

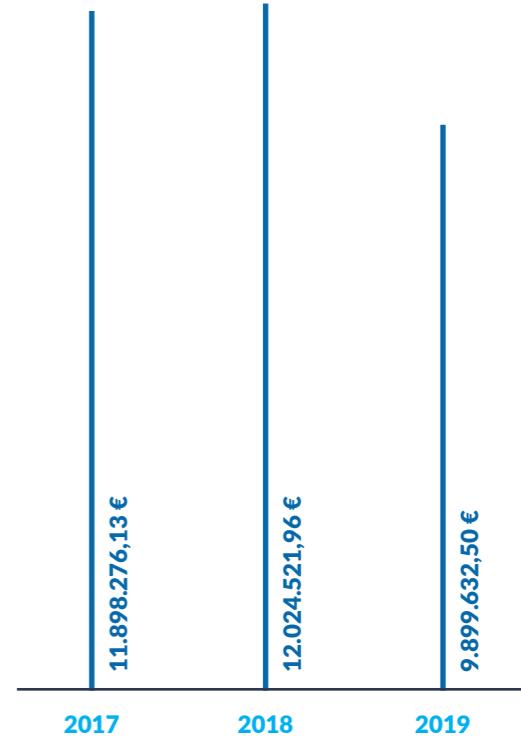
SOSTEGNO ALLE UTENZE DEBOLI

In qualità di azienda a capitale interamente pubblico, Gruppo CAP sostiene fortemente il principio di **accesso universale all'acqua e ai servizi idrici**. L'inasprirsi delle condizioni economiche e sociali della popolazione ha portato a un incremento delle disuguaglianze sociali e delle situazioni di fragilità, con un conseguente aumento dei casi di morosità da parte degli utenti.

Per garantire l'accessibilità economica al servizio idrico e rispondere alle differenti esigenze delle utenze, Gruppo CAP ha implementato **meccanismi di tutela** a sostegno dei clienti più deboli residenti nei comuni della Città metropolitana di Milano e a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA:

- **bonus idrico integrativo**: un'agevolazione destinata ai cittadini a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA dell'importo di 15€ per persona, per una spesa complessiva annuale stimata in 862.875€;

VALORE ECONOMICO BOLLETTE RATEIZZATE



NUMERO BOLLETTE RATEIZZATE





BONUS IDRICO

Per l'anno 2019 l'importo del bonus è stato calcolato moltiplicando il quantitativo essenziale di acqua pro capite, in funzione del numero di componenti del nucleo familiare, per la tariffa agevolata €/m³. L'erogazione per gli **utenti diretti** è avvenuta mediante **accredito in bolletta**, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto. Per gli **utenti indiretti** (utenze condominiali) è stato, invece, riconosciuto un **beneficio una tantum** secondo modalità definite autonomamente dal gestore, che è tenuto comunque ad adottare procedure idonee a garantire la tracciabilità delle somme erogate e l'identificazione del soggetto beneficiario. Nel 2019, sono stati

corrisposti anche i bonus spettanti agli utenti relativi all'anno 2018, attraverso l'erogazione di una componente di riallineamento una tantum sia per le utenze dirette che per quelle indirette.

Da gennaio 2020 il **valore soglia dell'ISEE per l'accesso da parte delle famiglie economicamente svantaggiate al bonus idrico è innalzato a 8.265€**.

Sempre a partire dalla stessa data è stato previsto dall'Autorità, con la deliberazione 3/2020/R/IDR che reca modifiche al TIBSI, **l'ampliamento dei servizi soggetti al bonus sociale idrico anche alla fognatura e alla depurazione**.



FONDO PER LE PERDITE OCCULTE

Il Fondo per le perdite occulte è uno strumento attivato nel 2019 da Gruppo CAP e messo a disposizione di tutti i clienti in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente che si verifichi nell'impianto dopo il contatore. L'istituzione del Fondo, che sostituisce la precedente Polizza contro le perdite occulte, rappresenta uno strumento di solidarietà che permette di mitigare l'impatto della bolletta nei casi di consumi anomali dovuti, per l'appunto, a dispersioni post contatore non rintracciate con tempestività. Possono aderire al Fondo tutti i clienti titolari di un contratto di somministrazione di acqua potabile con CAP, dotati di un misuratore di consumo. **Nel 2019 ha usufruito della copertura il 21% delle utenze gestite.**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La qualità del servizio offerto è definita attraverso la **Carta del Servizio Idrico Integrato** che individua gli standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, nei seguenti ambiti:

- accessibilità ai servizi;
- rilevazione consumi e fatturazione;
- attivazione e disattivazione del servizio;
- gestione del rapporto contrattuale;
- richieste scritte di informazioni e reclami;
- informazioni ai clienti e ai cittadini.

CAP si impegna a rispettare gli standard qualitativi definiti nella Carta dei Servizi, prevedendo **aspetti migliorativi** rispetto a quanto richiesto da ARERA. La Carta dei Servizi, aggiornata in data 30 ottobre 2018, presenta 59 indicatori: 12 sono aggiuntivi, 10 migliorativi rispetto a quelli richiesti da ARERA e 4 sono indicatori di qualità tecnica.

L'indicatore **"Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione"** non ha raggiunto lo standard previsto da ARERA (rispetto allo standard richiesto del 95%, il livello conseguito si attesta al 93,68%), anche se i parametri previsti nel Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP sono stati rispettati.

In generale, i livelli di prestazioni erogate nel corso del 2019 risultano in alcune situazioni inferiori rispetto al 2018 in quanto, soprattutto nei primi mesi dell'anno, si è registrato un **maggior carico di lavoro** sugli uffici, a seguito dell'emissione delle bollette di conguaglio con la **nuova articolazione tariffaria** approvata nell'ottobre 2018. Un'innovazione che ha comportato un'inevitabile crescita di attività per rispondere a richieste di informazioni dei clienti e per aggiornamento dati e completamento delle anagrafiche, con la necessaria acquisizione dei dati necessari all'applicazione della nuova tariffa.

Il mancato rispetto degli standard specifici della qualità contrattuale e tecnica comporta il pagamento diretto al cliente interessato di un indennizzo automatico che viene accreditato in bolletta, così come normato dalla regolazione ARERA (RQSII e RQTII) e dal Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP.

Per quanto riguarda, invece, gli standard generali della qualità contrattuale, sono previste penalità in caso di mancato raggiungimento del 95% del valore del "livello generale di qualità contrattuale" (come definito all'art. 68 del RQSII) di ogni indicatore di qualità contrattuale o nel caso di risultati inferiori al 97%, con riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di "livello generale di qualità contrattuale" rispetto a quello conseguito nell'anno precedente.



Per tutti gli indicatori generali il livello di qualità contrattuale previsto dal Disciplinare Tecnico è stato raggiunto al 100%, ad eccezione dell'indicatore "Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione", per il quale il livello di qualità contrattuale previsto (95%) è stato raggiunto al 98,61%.

A partire dalle valutazioni quantitative determinate dalla percentuale di rispetto dei principali standard della Carta del Servizio e dalle valutazioni qualitative derivanti dall'indagine annuale di Customer Satisfaction svolta da CAP, è stato calcolato l'indice di percezione complessiva del Servizio Idrico Integrato del Gruppo, secondo quanto previsto dal Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP. Nel 2019 l'indice attesta un **alto livello di soddisfazione** complessivo del servizio offerto, in aumento rispetto all'anno 2018 e sottolinea gli impegni e gli sforzi del Gruppo per essere vicino ai propri clienti soci, con trasparenza e affidabilità.

97%

Indice di customer satisfaction

CUSTOMER SATISFACTION

Gruppo CAP valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine annuale, con l'obiettivo di identificare eventuali azioni di miglioramento.

La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviews), prevedendo quote per garantire la rappresentatività del campione rispetto ai clienti del Gruppo.

I risultati dell'indagine 2019 mostrano un trend positivo per tutte le aree del servizio con un **alto indice di soddisfazione overall sul servizio erogato espresso dal 97% del campione** (+2% rispetto al 2018). In generale tutte le aree del servizio valutate mostrano un livello di soddisfazione più alto rispetto al 2018, con punte di eccellenza che riguardano ad esempio l'affidabilità del servizio, i lavori sulla rete, i canali di contatto come sportelli e servizi on line. Inoltre, l'indice di percezione positiva è pari a 86,5, valore in aumento rispetto al 2018 (85,3).

Dal 2018 viene monitorata anche la responsabilità sociale di CAP, cioè l'attenzione e l'impegno ai problemi sociali, economici e ambientali che l'azienda pone nel rapporto con il territorio in cui opera. Il 97% dei clienti promuove il Gruppo anche su questi fronti.



SICUREZZA, SALUTE E BENESSERE DELLE PERSONE

POLITICA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Gruppo CAP è classificato dai codici ATECO 2002/2007, **attività a rischio alto** categoria "E - fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti di risanamento". Per questo l'azienda è costantemente impegnata nel miglioramento delle politiche di salute e sicurezza attraverso un'evoluzione continua dei processi aziendali.

Vengono realizzate azioni concrete finalizzate ad **accrescere la cultura della salute e della sicurezza** e a mantenere elevata l'attenzione delle persone del Gruppo. Analogamente nel processo di selezione dei fornitori, l'azienda richiede il rispetto e l'adozione di comportamenti coerenti con gli obiettivi aziendali in materia di salute e sicurezza.

Nel 2019 gli interventi principali hanno riguardato:

- il passaggio dalla certificazione OHSAS 18001 alla **UNI 45001**;
- la promozione della cultura della sicurezza con iniziative come "**Safety Walk**", sopralluoghi presso i siti del Gruppo per neoassunti e dirigenti;
- la promozione della identificazione e segnalazione dei **Near Miss/Comportamenti Non Sicuri**¹⁴ per individuare azioni di miglioramento ed evitare possibili infortuni;
- la definizione degli obiettivi 2020 legati al **Piano di Sostenibilità** aziendale con orizzonte al 2033;
- l'impostazione di un progetto di **Vendor Rating** che va a premiare i fornitori che hanno alte performance negli indicatori di sicurezza (vedere pag 179).

¹⁴ Si definisce Near Miss un evento correlato al lavoro che avrebbe potuto causare un infortunio alla salute (malattia) o morte, ma solo per puro caso non lo ha prodotto.



In virtù di questo pacchetto di azioni, nel 2019 si è registrato un **decremento degli indici infortunistici** rispetto al 2018 e una costanza nelle segnalazioni di Near Miss/Comportamenti Non Sicuri; inoltre, **non si sono verificati casi di malattie professionali**. Per rafforzare la cultura, la conoscenza e la consapevolezza degli aspetti di salute e sicurezza, sono state promosse nuove iniziative di **formazione** (es. percorso Leadership HSE), **comunicazione** (es. nuova cartellonistica dedicata) e **rendicontazione** degli eventi con l'utilizzo di Sinergest, il software gestionale dedicato.

Gruppo CAP ha ottenuto a novembre 2019 la **Certificazione ISO 45001**, basata su un nuovo approccio "**Risk Based Thinking**", che ha introdotto la necessità di porre particolare attenzione al contesto dell'organizzazione e all'individuazione e valutazione dei rischi. Questa certificazione si inserisce nel Sistema di Gestione Integrato di Gruppo CAP per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001), l'Efficientamento Energetico (ISO 50001), la Prevenzione della Corruzione (ISO 37001), la Responsabilità Sociale (SA 8001), la Sicurezza Alimentare (ISO 22000) e l'Accreditamento dei Laboratori (ISO/IEC 17025 sia di acque potabili sia di acque reflue) che rappresenta uno strumento strategico per un efficace miglioramento continuo.



La certificazione ISO 45001 esplicita, per mezzo dei principali documenti strutturali (Contesto dell'organizzazione, Politica, Documento di Valutazione dei Rischi, Obiettivi, Riesame), il campo di applicazione del sistema con la descrizione delle persone e dei luoghi di lavoro coinvolti e delle relative attività svolte.

Nel 2019 Gruppo CAP ha anche istituito e avviato il programma triennale di "**Quality Review**" con l'obiettivo di verificare in modo mirato ogni singola direzione e identificare misure di miglioramento volte a una sempre maggior efficacia del Sistema di Gestione Integrato. Documento principe del Sistema di Gestione Integrato di Gruppo CAP è la **Politica Integrata**, dove sono riportati i principi fondamentali e il sistema dei valori di Gruppo CAP.



"THE SAFER, THE BETTER" VERSO UNA NUOVA LEADERSHIP IN SALUTE E SICUREZZA

Nel 2019 è stato avviato un percorso interno di sensibilizzazione verso una nuova cultura della sicurezza: diverse le azioni messe in campo, che hanno coinvolto tutte le persone del Gruppo attraverso iniziative specifiche. In particolare, il management e le figure direttive sono stati coinvolti nel percorso **Leadership in Health and Safety**, un programma sulla sicurezza in azienda promosso da **Fondazione LHS** (Leader in Health and Safety), costituita e voluta da **Saipem S.p.A.** e nata con lo scopo di produrre conoscenza e proporre strumenti di intervento pratico, per sostenere il cambiamento in tema di benessere e sicurezza sui luoghi di lavoro.

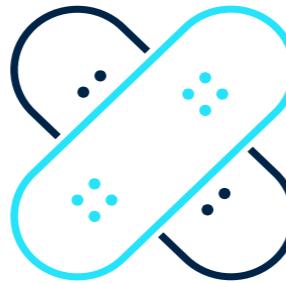
Il programma LiHS si basa sull'idea che uno stimolo esclusivamente cognitivo non sia sufficiente per dare avvio al processo di cambiamento culturale e che sia necessario coinvolgere anche la sfera emozionale delle persone. Per questo è stato realizzato un filmato partendo da un video di Saipem che racconta una storia di un grave incidente su una delle sue piattaforme e personalizzato con i messaggi di Gruppo CAP. La clip è stata girata coinvolgendo in prima persona alcune delle persone dell'azienda e il Presidente, che si è fatto portavoce dell'importanza della sicurezza per il Gruppo. *The safer, the better* è il motto del programma, sposato da CAP¹⁵.

15 Per approfondimenti: <https://youtu.be/bdKbb1WqLzM>



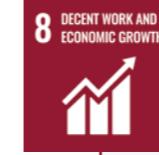
INDICI INFORTUNISTICI E MALATTIE PROFESSIONALI

L'intera comunità aziendale è coperta dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Dal punto di vista degli infortuni, nel 2019 tutti gli indici sono in significativa diminuzione, a partire dai giorni di assenza e dall'indice di gravità.



INFORTUNI SUL LAVORO

	2017	2018	2019
n. decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0%	0%	0%
n. infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	1	0	0
n. infortuni sul lavoro registrabili	14	12	8
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (IF)	11,42%	9,18%	5,76%
n. ore lavorate	1.226.000	1.306.670	1.388.997
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0,82%	0%	0%
Giorni di assenza, indice di gravità, ore lavorabili e tasso di assenteismo			
Totale giorni di assenza	610	620	363
Indice di gravità (IG)	0,5%	0,47%	0,26%
Ore lavorabili totali (milioni di ore)	1.534.600,85	1.588.920	1.652.260,45
Totale tasso di assenteismo	0,3%	0,3%	0,17%



GOAL 8 - INCENTIVARE UNA CRESCITA ECONOMICA, DURATURA, INCLUSIVA E SOSTENIBILE, UN'OCCUPAZIONE PIENA E PRODUTTIVA ED UN LAVORO DIGNITOSO PER TUTTI **TASSI INFORTUNISTICI**

Indice di Frequenza

5,76%

14,4%

Indice di Gravità

0,26%

0,40%



Fonte: DNF 2019

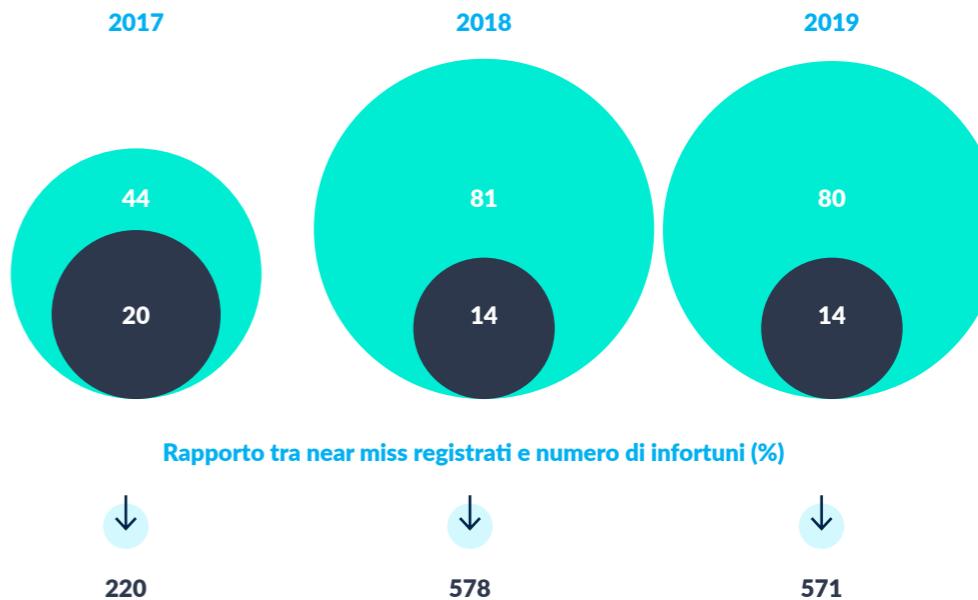


Dato 2018 Utilitalia per il servizio idrico
Fonte: Report Utilitalia 2019

NEAR MISS

Nel 2019 il **numero di comportamenti pericolosi rimane costante** rispetto all'esercizio precedente mentre scende il rapporto tra questi e il numero di infortuni.

■ near miss registrati ■ infortuni¹⁷



¹⁷ Per approfondimenti: <https://youtu.be/bdKbb1WqLzM>



IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI E VALUTAZIONE DEI RISCHI

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, dell'azienda e non, che per qualunque motivo interagiscono con i luoghi e le attività aziendali, Gruppo CAP si avvale di una struttura tecnica interna dedicata, formata e in continuo aggiornamento, supportata da consulenti quali il medico competente ed enti di certificazione esterni. Una corretta identificazione e valutazione dei rischi non può prescindere dalla consultazione di tutte le persone coinvolte nei processi aziendali, per questo motivo Gruppo CAP ha sviluppato un **sistema accessibile a tutti** di segnalazione, anche

in forma anonima, di comportamenti non sicuri, situazione di rischio, Near Miss e infortuni/incidenti, costantemente monitorato tramite un sistema gestionale dedicato. Tali segnalazioni vengono analizzate e valutate così da individuare le possibili azioni correttive utili a risolvere e prevenire il ripetersi di situazioni pericolose. I risultati delle valutazioni e tutte le segnalazioni pervenute dal personale, vanno a comporre il quadro delle misure da adottare (**programma delle misure**), parte integrante del Documento di Valutazione Rischi, dove vengono mappati e monitorati tutti gli interventi migliorativi.



COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Tutte le figure dell'organizzazione (datore di lavoro, dirigenti, preposti, lavoratori, RSPP, medico competente e RLS), ove possibile e ognuna secondo le proprie competenze e responsabilità, sono consultate e partecipano per migliorare i processi e diffondere la cultura della sicurezza. Le persone, anche tramite i propri rappresentanti (RLS), sono coinvolte e consultate per fornire un adeguato supporto in merito a tematiche di salute, sicurezza e ambiente, e prevenzione della corruzione.

Nel corso del 2019 sono state erogate **13.462 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza, che hanno riguardato i rischi sul lavoro, attrezzature e situazioni pericolose. Inoltre, sono state svolte **ulteriori iniziative di formazione dedicate allo sviluppo di competenze** in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

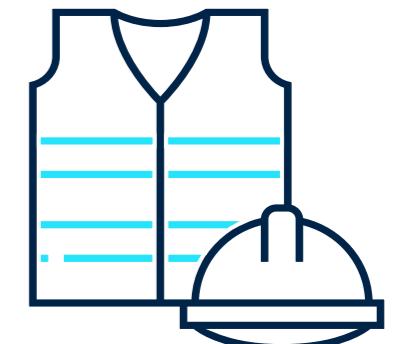
A partire dal 2020 verranno svolti mensilmente brevi incontri formativi sul tema di salute e sicurezza, denominati **Tool Box meeting**, in cui le diverse squadre operative si incontreranno e, con il supporto di un tecnico sicurezza, analizzeranno aspetti specifici delle varie attività lavorative.

L'attenzione al tema della sicurezza ha avuto un importante sviluppo anche con il progetto **"#DIPENDEdA TE - Salute e Benessere"**, con

l'obiettivo di incentivare azioni che indirizzino a uno stile di vita più salutare, partendo da piccoli gesti quotidiani fino ad attività sportive. Il progetto è stato anche un importante momento di aggregazione per i partecipanti e si è strutturato in diversi momenti:

- **prevenzione**, con la possibilità per tutte le persone di effettuare esami ematici gratuiti in aggiunta a quelli previsti dal piano di sorveglianza sanitaria;
- **formazione**, a cura del medico competente, sui corretti stili di vita, partendo dai rischi per la salute per range di età e genere;
- **promozione dell'attività fisica**, con la partecipazione a eventi sportivi e il consolidamento di eventi sportivi di Gruppo, quali la *Bike Challenge*, che hanno riscosso grande interesse e successo;
- **coinvolgimento**, tramite un apposito concorso sul tema wellness per attivare le persone in una sfida al miglioramento personale.

Alle attività sportive e formative proposte hanno aderito complessivamente **263 persone**, pari al 30,30% del totale delle persone del Gruppo.

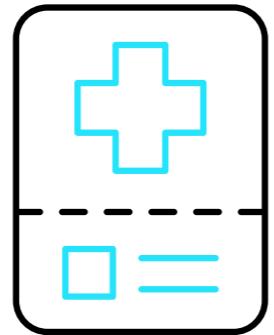




GLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO NELLA CATENA DI FORNITURA

Gruppo CAP si impegna per la promozione della sicurezza anche nei rapporti con tutti i fornitori esterni che lavorano presso i siti del Gruppo attraverso un sistema di selezione che premia le imprese che dimostrano di essere coerenti e in linea con gli obiettivi aziendali in materia di salute e sicurezza. Non è un caso che nella predisposizione dei bandi di gara, vengano inseriti **criteri premianti** relativi proprio agli aspetti di salute e sicurezza. Anche in fase di attuazione dei contratti, il Gruppo monitora costantemente il rispetto e l'adozione di comportamenti sicuri attraverso sopralluoghi e audit di seconda parte¹⁸. Nel 2019 sono stati eseguiti **497 sopralluoghi** presso fornitori esterni, con un **incremento di circa il 30%** rispetto al 2018.

Nonostante le molteplici iniziative sviluppate per coinvolgere i fornitori esterni, Gruppo CAP si pone l'obiettivo di lavorare a un vero e proprio sistema di monitoraggio sugli infortuni e sulle malattie professionali lungo la catena di fornitura.



SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO

Gruppo CAP tramite il processo di sorveglianza sanitaria e, avvalendosi di una struttura esterna competente, monitora costantemente la salute delle sue persone in relazione ai rischi specifici per le differenti mansioni individuati dalla valutazione dei rischi.

Il medico competente redige il Protocollo di Sorveglianza Sanitaria che definisce per ogni mansione e attività gli esami clinici e/o strumentali ai quali sottoporre il lavoratore e la frequenza con la quale questi dovranno essere eseguiti.

Tale protocollo è uno strumento basilare per il medico competente e per l'attività di medicina del lavoro per sorvegliare e migliorare lo stato di salute del lavoratore, e costituisce una fondamentale misura di prevenzione che è parte integrante della valutazione dei rischi.

Il processo di sorveglianza sanitaria si completa con lo svolgimento dei sopralluoghi presso gli ambienti di lavoro; uno l'anno, almeno, in tutte le sedi.

¹⁸ Verifiche da parte dei clienti verso i fornitori, condotte da parte del cliente o da consulenti del cliente, che ne abbiano le comprovate capacità necessarie.

DIVERSITY MANAGEMENT

Gruppo CAP crede fermamente che la crescita e lo sviluppo dell'azienda dipenda dalla crescita delle competenze professionali e dalla partecipazione attiva delle proprie persone, per questo mette alla base delle politiche di gestione del personale **il rispetto, l'integrazione e la valorizzazione di ogni persona**.

Particolare attenzione è attribuita al rispetto delle diversità e alle pari opportunità nella selezione delle risorse, rifiutando qualsiasi pratica discriminatoria e valorizzando le competenze di ogni individuo a prescindere da nazionalità, religione e genere.

L'azienda si impegna a sviluppare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo dove sono integrate le diversità delle persone in tutto quello che l'azienda realizza.





Popolazione aziendale sempre più giovane, CDA equamente distribuito tra uomini e donne, crescente attenzione alla genitorialità e alla gestione delle diversità.

Il percorso **Diversity & Inclusion Management** di Gruppo CAP è iniziato nel 2018 con l'obiettivo di mappare, condividere e gestire tematiche e aspetti aziendali legati alla diversity. Sulla intranet è pubblicato l'esito dell'indagine che ha coinvolto tutto il personale ed è disponibile una pillola formativa sui temi di diversità e inclusione. Il 2019 è l'anno in cui il Diversity & Inclusion Management viene integrato in modo capillare all'interno delle politiche di gestione aziendale grazie anche alla nuova funzione di "People Development, Diversity & Inclusion" inserita in organigramma.

Gruppo CAP – sempre nel 2019 - è tra le prime 25 aziende dei servizi pubblici, associate a Utilitalia a firmare il **"Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza"**, sottoscrivendo un comune programma di principi e di conseguenti impegni per incrementare l'attiva declinazione del Diversity Management nelle proprie organizzazioni.

Il 2019 non presenta particolari variazioni in termini di diversity management: **le donne rappresentano il 28% della popolazione aziendale**, un dato condizionato dalla percentuale specifica legata alla categoria degli operai (1% la popolazione femminile) e alla relativa natura delle prestazioni di questa categoria professionale. Da segnalare un aumento di assunzioni femminili nel 2019, +62% rispetto al 2018. Gli altri dati risultano costanti, a eccezione degli **under 30 in significativa crescita**.

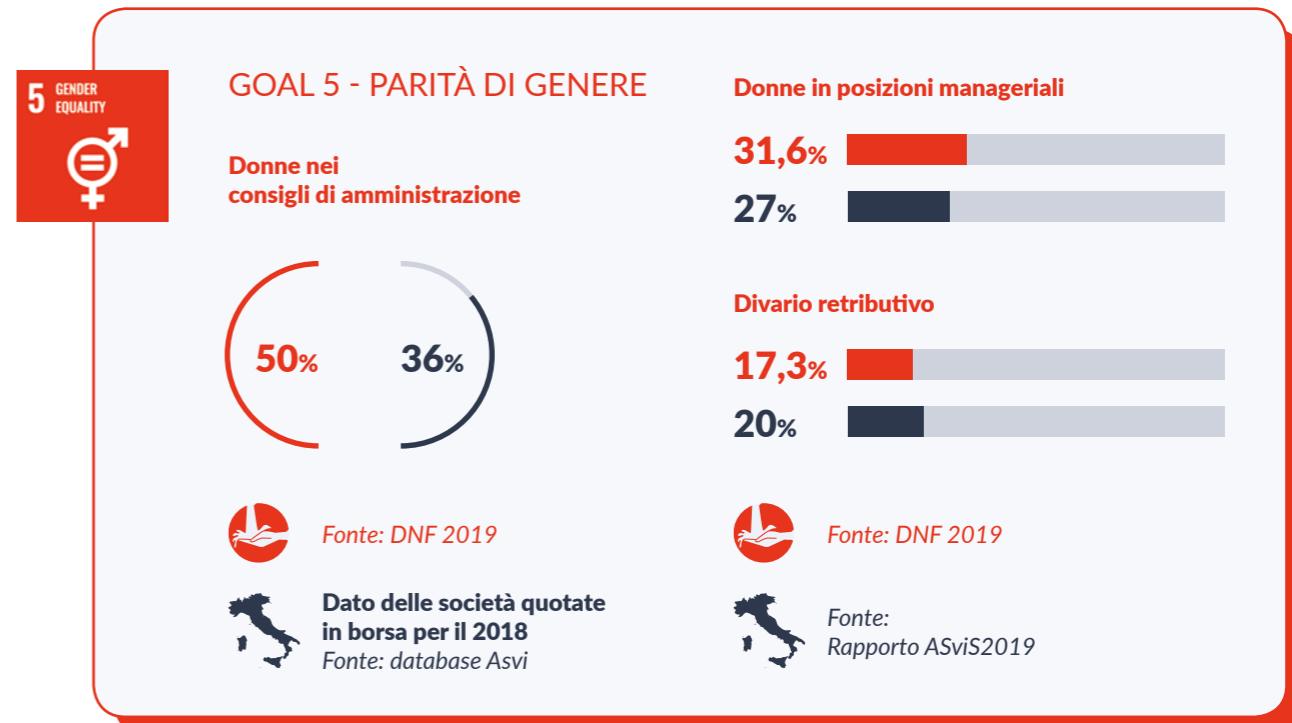
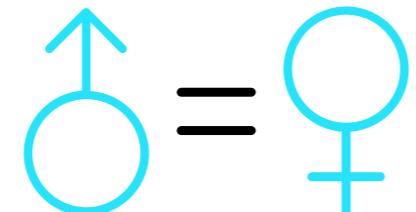
Il CdA è caratterizzato da una distribuzione equa tra uomini e donne. Gli appartenenti a categorie protette rappresentano il 6,2% della popolazione aziendale con un leggero decremento rispetto al 2018 dovuto al fatto che l'assunzione di 2 nuove categorie protette è stata perfezionata nel mese di gennaio 2020. Delle 50 persone facenti parte di una categoria protetta, 28 sono uomini e 22 sono donne.

PERSONALE PER CATEGORIA, GENERE ED ETÀ									
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Personale per categoria e genere									
Dirigenti	0	8	8	1	8	9	2	7	9
Quadri	10	20	30	10	19	29	10	19	29
Impiegati	222	312	534	228	337	565	232	356	588
Operai	3	238	241	3	239	242	3	239	242
Totale	235	578	813	242	603	845	247	621	868
Personale per fascia d'età e genere									
<30	22	36	58	13	29	42	17	31	48
>50	87	184	271	89	190	279	91	190	281
30-50	126	358	484	140	384	524	139	400	539
Totale	235	578	813	242	603	845	247	621	868
	%	n		%	n		%	n	
Personale appartenente a categorie protette per categoria professionale									
Dirigenti	0%	0		0%	0		0%	0	
Quadri	0%	0		0%	0		0%	0	
Impiegati	69,57%	32		80,77%	42		76%	38	
Operai	30,43%	14		19,23%	10		24%	12	
Totale	100%	46		100%	52		100%	50	
Composizione dei CdA per genere									
M	50%	5		50%	5		50%	5	
F	50%	5		50%	5		50%	5	
Totale	100%	10		100%	10		100%	10	
Composizione dei CdA per fascia d'età									
<30	0%	0		0%	0		0%	0	
>50	60%	6		60%	6		60%	6	
30-50	40%	4		40%	4		40%	4	
Totale	100%	10		100%	10		100%	10	



RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI			
	2017	2018	2019
Rapporto dello stipendio base annuale delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale			
Management	68,67%	80,23%	83,29%
Impiegati	97,08%	97,86%	98,44%
Tecnici	94,09%	92,02%	96,32%
Operai	84,42%	85,15%	92,55%
Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale			
Management	68,67%	80,23%	82,71%
Impiegati	97,08%	97,86%	98,06%
Tecnici	94,09%	92,02%	95,40%
Operai	84,42%	85,15%	85,12%

Il rapporto medio di retribuzione tra donne e uomini, in termini di stipendio base e retribuzione media, è sostanzialmente in linea nelle categorie professionali dove la presenza femminile è più omogenea (impiegati, tecnici); il divario aumenta leggermente nelle categorie dove la presenza femminile è minore (operai e nel management).



MAAM, LA GENITORIALITÀ COME OCCASIONE DI CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE

Per rispondere alle esigenze delle mamme e dei papà, Gruppo CAP ha aderito alla piattaforma MAAM (Maternity As A Master), sviluppando un percorso di accompagnamento dedicato a madri e padri di bambini da 0 a 3 anni – denominato CHILD - che permette di **vivere l'esperienza della maternità e della paternità come un vero e proprio Master**; una crescita delle proprie competenze nella vita come nel lavoro. CHILD valorizza il potenziale formativo dell'esperienza genitoriale, portando valore all'azienda sia a livello economico che gestionale. È un percorso digitale ricco di contenuti multimediali, strutturati in

un'esperienza che accompagna la persona prima, durante e dopo la nascita di un figlio. La piattaforma, dopo un primo periodo di sperimentazione, è stata aperta nel secondo semestre del 2019, con un percorso dedicato di webinar – denominato REACH - anche a chi si prende cura in generale di qualcuno (sia esso un bambino, un genitore, un anziano, un parente). È un supporto nella gestione dei cambiamenti che queste esperienze comportano e che trasforma l'esperienza della genitorialità e del prendersi cura degli altri in un volano per lo sviluppo professionale.



INIZIATIVE DI WELFARE

CAP è fermamente convinto che il welfare rappresenti uno strumento fondamentale per favorire la produttività del lavoro, accrescere il senso di appartenenza al Gruppo, puntare a un'organizzazione più flessibile, creare benessere per le persone. Il tema welfare è quindi centrale ed è sempre più espressione delle politiche aziendali di conciliazione vita/lavoro. Per garantire un'attenzione costante a questi temi nel mese di novembre 2019 è stata inserita nell'organigramma della Direzione HR la figura di **"Responsabile Healthcare & Welfare"** che ha il compito di definire metodologie e modalità operative relative al welfare aziendale, nonché a tutte le attività riguardanti il benessere delle persone, per sensibilizzarle verso uno stile di vita corretto e in grado di migliorare l'equilibrio vita-lavoro.

Le iniziative di welfare attivate nel tempo a favore di tutte le persone di CAP sono molteplici e continuano a essere oggetto di riflessione e implementazione. Considerata la pluralità della proposta, nel 2019, di concerto con le RSU, è stato attivato un **tavolo welfare permanente** che ha portato, come prima azione, al censimento di tutte le iniziative e servizi già fruibili in azienda derivanti da contrattazione di secondo livello, liberalità aziendali, normativa, CCNL e CRAL. Il tavolo welfare ha generato:

- la realizzazione di una guida, pubblicata sulla intranet, che illustra tutte le iniziative di welfare promosse in azienda e fornisce una panoramica chiara dei servizi e delle possibilità garantite al personale, e delle modalità di attivazione, così che tutti ne possano fruire con maggior facilità;
- una proposta di miglioramento/integrazione di alcuni servizi e iniziative recepita dall'azienda con specifico Protocollo d'Intesa.

SMART WORKING

Nel 2019 è proseguita la sperimentazione dello **Smart Working**, avviata nel 2018 a seguito del protocollo d'Intesa con le RSU. Le adesioni al 31 dicembre 2019, espresse su base volontaria, sono state 213, sottoscritte da 120 lavoratori e 93 lavoratrici.

Nel 2019 hanno, inoltre, preso avvio alcuni progetti che focalizzano l'attenzione sulle famiglie. Oltre al momento dedicato ai figli delle persone di CAP in occasione dei rinnovati **open day** degli impianti e delle sedi aziendali, sono state promosse nuove iniziative:

- in occasione del **matrimonio** e della **nascita dei figli** l'azienda esprime la propria vicinanza e le congratulazioni con un piccolo omaggio;
- una giornata **"bimbi in ufficio"**, concretizzata con la festa di Natale in azienda che ha registrato un'ampia partecipazione.

CONGEDI

Nel 2019, oltre a potenziare lo smart working e all'attivazione della piattaforma MAAM per i genitori con figli da 0 a 3 anni, è stata introdotta la possibilità di accompagnare i figli il **primo giorno di scuola con permessi retribuiti**.

Rimane in vigore, poi, l'accordo sindacale che garantisce il 30% della retribuzione alle persone del Gruppo che intendono avvalersi della maternità facoltativa fino al compimento dell'ottavo anno del figlio. Questa misura si aggiunge al congedo di maternità obbligatorio per legge.

CONGEDI									
	2017			2018			2019		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Congedi parentali									
Congedi parentali frutti	17	7	24	23	9	32	13	5	18
Lavoratori che hanno concluso il congedo	17	7	24	23	9	32	13	5	18
Congedi di maternità									
Congedi di maternità frutti	8	0	8	4	0	4	4	0	4
Lavoratori che hanno concluso il congedo	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Congedi totali									
Totale di congedi frutti	25	7	32	27	9	36	17	5	22
Totale di lavoratori che hanno concluso il congedo	20	7	27	26	9	35	16	5	21
2017	100			56			56		
2018	97,22			65,52			65,52		
2019	100			74,29			74,29		
Tasso di rientro al lavoro (%)					Tasso di retention (%)				



RESILIENTI

Cosa vuol dire essere resilienti per un gruppo di servizi di pubblica utilità?

Vuol dire guardare sempre al futuro. Perché le scelte di oggi non solo cambiano il mondo che ci circonda ora, ma avranno effetti domani, per noi, per i nostri figli e per le generazioni a venire.

CAP ha una forte consapevolezza del **valore inestimabile della risorsa che gestisce**: l'acqua. Per questo investe costantemente per assicurarne la disponibilità e la migliore qualità, per incrementarne il riutilizzo, per ridurre le perdite della rete, per migliorare l'efficienza degli impianti di depurazione, per sostenere l'agricoltura, per prevenire eventi climatici impattanti.

Guardare al futuro significa sì incrementare (la qualità, l'attenzione, l'efficienza), ma significa soprattutto ridurre. Gli obiettivi che CAP si pone per diminuire i consumi di acqua e limitare le emissioni di CO₂ rappresentano impegni indifferibili, da attuarsi in tempi certi nelle

importanti percentuali previste. Ma Gruppo CAP vuole fare ancora di più. Vuole essere **protagonista nel successo di una economia** che non sarà più lineare, ma circolare, improntata al recupero e al riuso. E lo fa con la concretezza che contraddistingue il suo agire, operando per trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie, all'interno delle quali sviluppare filiere di produzione orientate al recupero di "nuove materie prime", quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo e le sabbie.

CAP sente fortissima la responsabilità che ha nei confronti della comunità servita dalla sua rete. Una comunità estremamente viva, dinamica, capace, alla quale si addice senza ogni dubbio l'aggettivo "resiliente". È per questa comunità che CAP si impegna ogni giorno a **ridurre gli impatti ambientali, proteggere la risorsa idrica e difendere un'infrastruttura capillare**.



PIANO DI SOSTENIBILITÀ VERSO IL 2033 TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2019

CHIUDERE **IL CERCHIO**

Ridefinizione dei flussi in entrata e in uscita delle attività di CAP per recuperare la maggior quantità possibile di materia ed energia (-40% tonnellate di CO₂ equivalente corrispondenti all'impatto delle attività del Gruppo nel 2033).

- avvio del primo impianto italiano di biometano collegato alla rete SNAM presso il depuratore di Bresso-Niguarda;
- trasformazione progressiva degli impianti di depurazione in impianti di recupero di sostanze riutilizzabili in industria e agricoltura, come le bioraffinerie;

- 34,32% di acqua riutilizzata rispetto al volume totale di acqua trattata;
- circa il 65% dei rifiuti prodotti è stato recuperato;
- 25.897.350 MJ di energia prodotta grazie ai propri impianti biogas presso i siti di Bresso, Peschiera Borromeo, Robecco sul Naviglio e Sesto San Giovanni..

PROTEGGERE **LA RISORSA**

Ridurre di oltre un terzo l'acqua immessa nella rete CAP (15% di acqua dispersa in rete nel 2033).

- 2.240 km di rete acquedottistica monitorati nell'ambito della campagna per l'individuazione delle perdite occulte;
- costante crescita dei controlli sulle utenze industriali con oltre 34.400 parametri esaminati.

CITTÀ **RESILIENTI**

Incrementare la capacità di resilienza all'acqua delle città (2,56 milioni di m³ d'acqua che possono essere drenati nei territori gestiti da CAP nel 2033).

- avvenuto collegamento al telecontrollo aziendale dei sistemi di monitoraggio online dei principali parametri inquinanti installati su 8 impianti di depurazione e conseguente conoscenza in continuo della qualità della risorsa immessa in ambiente su circa l'80% dei volumi trattati;
- investiti 28,9 milioni di euro per aumentare la resilienza delle infrastrutture fognarie, con molteplici interventi su impianti di depurazione e vasche volano;
- investiti oltre 10 milioni di euro per la mappatura e la modellizzazione della rete fognaria con l'obiettivo di poter gestire in maniera ottimale il rischio idrico e idrogeologico.



RIDURRE LE NUOVE DINAMICHE DELL'ECONOMIA CIRCOLARE

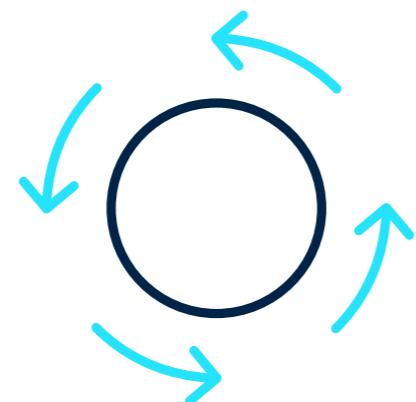
L'economia circolare è il tema su cui CAP ha investito di più in questi ultimi anni.

Per il Gruppo, la **valorizzazione degli elementi recuperabili dal ciclo del servizio idrico** rappresenta la condizione imprescindibile per minimizzare l'impatto ambientale, in termini di emissioni e di consumo di risorse.

CAP vuole **"chiudere il cerchio"**, vuole recuperare dalle attività produttive la maggior quantità possibile di energia e di materia.

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo fissa, a questo proposito, obiettivi di grande ambizione: ridurre entro il 2033 l'impatto di CO₂ del 40% e il volume degli scarti prodotti dalla depurazione dell'acqua dell'87%.

Per raggiungerli, CAP prosegue con determinazione nella direzione già presa, verso un futuro dove si consumano meno acqua e meno energia, dove i rifiuti vengono trasformati e reimmessi nella filiera, dove tutte queste risorse sono gestite con trasparenza ed efficienza.



ENERGIA

Le attività che generano consumi diretti e indiretti sono riconducibili ai servizi del Gruppo CAP, che si dividono in acquedotto, depurazione, fognatura e servizi generali. I servizi generali fanno riferimento ai servizi di supporto all'attività caratteristica del Gruppo CAP come, ad esempio, attività amministrative, logistica e pronto intervento.

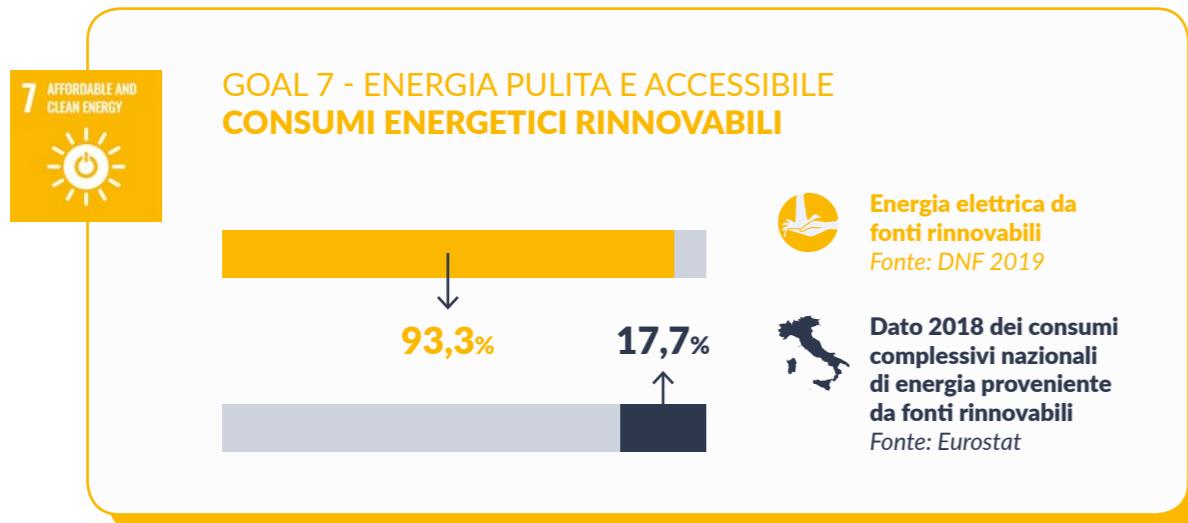
ENERGIA CONSUMATA

	CONSUMI DIRETTI (MJ)	2017	2018	2019
Biogas				
Non consumato, utilizzato per la produzione di biometano, venduto	-	-	-	9.359.474
Depurazione	76.193.208	78.736.791	75.186.657	
Gas naturale				
Depurazione	3.981.369	3.435.874	4.195.768	
Essiccazione	26.799.223	27.120.497	36.656.005	
Servizi generali	11.749.126	5.352.676	4.302.312	
Metano (autovetture)	-	-	-	1.692.616
Benzina				
Servizi generali	31.795	29.385	746.073	
Gasolio				
Gruppi elettrogeni	102.022	48.226	272.332	
Servizi generali	11.350.352	15.202.413	10.437.794	
GPL				
Servizi generali	0	0	0	
Totale consumi diretti	130.207.095	129.925.861	133.489.558	
Da fonte rinnovabile	76.193.208	78.736.791	76.879.273	



CONSUMI INDIRETTI (MJ)			
	2017	2018	2019
Energia elettrica			
Depurazione	353.048.108	368.105.735	382.175.942
Acquedotto	332.387.460	313.250.292	313.896.280
Fognatura	14.906.030	15.801.920	16.353.549
Servizi generali	7.786.120	6.895.955	6.538.248
Totale consumi indiretti	708.127.718	704.053.901	718.964.019
Da fonte rinnovabile	708.127.718	704.053.901	718.964.019

ENERGIA PRODOTTA DAGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE (MJ)			
	2017	2018	2019
Pero	-	-	-
Bresso	3.650.605	4.562.942	1.335.334
Peschiera	9.378.572	10.784.405	10.654.160
Robocco	1.518.581	466.196	1.580.335
Sesto San Giovanni	-	619.877	944.327
Totale elettrica	14.547.758	16.433.420	14.514.156
Bresso Upgrading energia prodotta	-	-	11.383.194
Bresso Upgrading energia ceduta ad altri sistemi	-	-	9.690.578
Totale termica	-	-	11.383.194



Al netto delle variazioni dei perimetri funzionali sopra riportati, si rileva un sostanziale **raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico prefissati** -0,59% per il comparto depurazione e -0,41% per il comparto acquedotto, in linea con il Piano energetico aziendale.

Dall'8 aprile 2019 Gruppo CAP immette in rete SNAM il **biometano** prodotto a partire dal biogas generato dal processo di digestione anaerobica nell'impianto di depurazione di Bresso. Nel 2018 il biogas dell'impianto di Bresso veniva utilizzato per alimentare i cogeneratori e l'energia generata

veniva riutilizzata nell'impianto. Nel 2019 la quota di biogas prodotta e diretta all'impianto di upgrading¹⁹ viene pertanto scorporata da quella riutilizzata negli impianti di depurazione.

Gruppo CAP nel 2019 ha convertito parte del parco auto da gasolio a bifuel metano/benzina. A questo intervento sono dovute le variazioni dei consumi di carburante rispetto all'anno precedente e l'utilizzo di una nuova fonte diretta per il trasporto: il **metano**.

19 Processo di purificazione del biometano

**ENERGIA PRODOTTA DAGLI IMPIANTI FOTOVOLTAICI (MJ)**

	2017	2018	2019
Magenta	10.645	8.896	42.927
Vittuone	12.028	24.487	26.266
Abbiategrasso	4.748	21.510	20.895
Paderno	15.577	100.634	42.927
Rozzano (Acq e sede)	1.130,4	27.000	45.883
Bareggio (Dep)	-	468.821	618.322
Trezzano S/N (Dep)	-	141.714	191.471
San Vittore Olona (Acq)	-	-	20.430
Melegnano (Dep)	-	-	9.433
Cuggiono (Acq)	-	-	9.552
Magnago (Acq)	-	-	9.552
Totali	44.129	793.062	1.037.658

INTENSITÀ ENERGETICA

Per il calcolo degli ENPI si sono scorporati dal computo i consumi legati all'avvio dell'impianto di upgrading del biometano a Bresso, in quanto consumi legati all'attività di produzione di biometano, immesso in rete SNAM.

Gli ENPI, così come i tassi di efficienza

energetica, subiscono un peggioramento a causa degli interventi per il miglioramento della qualità dell'acqua allo scarico e all'avvio di impianti di produzione di fertilizzanti per il settore depurazione e a causa degli interventi per la riduzione delle perdite e dell'intensificazione dei trattamenti per il miglioramento della qualità dell'acqua erogata per il settore l'acquedotto.

ENPI

Indicatore	2017	2018	2019
En PI ssi	0,98	1,04	1,01
EN PI A1 [kWh/m ³]	0,34	0,34	0,35
EN PI A2 [kWh/m ³]	0,43	0,45	0,45
EN PI F-D 1 [kWh/m ³]	0,31	0,34	0,34
EN PI F-D 2 [kWh/kg]	5,35	5,31	5,72

TASSO DI INTENSITÀ ENERGETICA (MJ/m³)

	2017	2018	2019
Totale consumi ricalcolati D+I (MJ) / Acqua prelevata dall'ambiente (m ³)	2,9815	3,0240	3,1018
Totale consumi ricalcolati D+I (MJ) / Acqua reflua trattata (m ³)	2,3914	2,4036	2,4577

RIDUZIONE DEI CONSUMI

I risparmi di acquedotto sono ottenuti grazie agli interventi di ottimizzazione delle pressioni, alla sostituzione di pompe a favore di quelle a maggiore efficienza, nonché a una diversa gestione del funzionamento degli impianti. I risparmi di depurazione sono dovuti all'ottimizzazione del funzionamento della sezione di trattamento biologico di alcuni impianti (cicli alternati), all'efficientamento di alcune macchine e a ottimizzazioni di gestione del processo.

La riduzione dei consumi energetici è pari a 18.738.711 MJ.

Il numero di certificati 2019 è stimato a 248, in attesa che il dato venga ufficializzato dal gestore dei servizi energetici.





EMISSIONI

Come per gli anni precedenti (2017 e 2018), anche nel 2019, CAP si è rifornita di **energia elettrica da fonti rinnovabili 100% "verde"**, attraverso una gara di approvvigionamento congiunta con altre 5 aziende Water Alliance - Acque di Lombardia (Brianzacque, Uniacque, Lario Reti Holding, Padania Acque, SAL) e 10 aziende di Water Alliance - Acque del Piemonte. La gara per un importo complessivo di 99.591.994 € (per una fornitura totale di energia elettrica di 594 GWh), suddivisa in due lotti - lotto 1 da 24.945 milioni di euro (bassa

tensione), lotto 2 da 74.646 milioni di euro (media e alta tensione) - è stata assegnata a seguito di asta elettronica, rispettivamente a Edison Energia, società del Gruppo Edison attiva nella vendita di energia elettrica e gas naturale, e a A2A Energia, multiutility Italiana, ai vertici nei settori energia, ambiente, calore e reti.

Il fattore di emissione per l'energia elettrica è stato quindi considerato pari a 0 gCO₂/kWh. **Questa iniziativa ha generato un positivo impatto ambientale, senza alcun incremento delle tariffe a carico degli utenti.**

Nel 2019 si registra un aumento dei **fanghi smaltiti in discarica e in termovalorizzatori**, in seguito alla sentenza n. 1782 del TAR della Regione Lombardia che ha vietato per diversi mesi del 2018 lo spargimento di fanghi su suoli agricoli. Nel perimetro di indagine, infine, è stata inserita la stima delle emissioni derivanti dal consumo di gasolio, benzina, metano e gpl da parte delle risorse del Gruppo, per percorrere il tragitto casa-lavoro. Il dato è stato stimato a partire da un questionario che le persone di CAP hanno compilato in forma anonima.

Entrambi gli aspetti, aumento dei fanghi smaltiti e valutazione degli impatti in termini di CO_{2eq} del tragitto casa-lavoro, hanno determinato per il 2019 un incremento delle altre emissioni indirette e di conseguenza del totale a 43.032 tonnellate (+18,7% rispetto all'anno precedente).

Per il futuro, i principali interventi messi in atto da CAP che produrranno certamente effetti positivi, riguarderanno la realizzazione della nuova sede con i più alti requisiti energetici (vedere pag. 169) e l'implementazione della nuova flotta aziendale alimentata a metano (vedere pag. 68).

EMISSIONI (ton CO_{2eq})

	2017	2018	2019
Emissioni dirette / Scope 1	3.221,4	3.136,5 ²⁰	3.450,7
Emissioni indirette / Scope 2	0	0	0
Altre emissioni indirette / Scope 3	23.563,3	33.125,72	39.581,33
Totale	26.784	36.262	43.032

TASSO DI INTENSITÀ EMISSIVA (ton CO_{2eq}/m³)

	2017	2018	2019
Totale emissioni (t CO _{2eq})/ Acqua prelevata dall'ambiente (m ³)	0,096	0,139	0,165
Totale emissioni (kg CO _{2eq})/ Acqua reflua trattata (m ³)	0,083	0,114	0,135

TOTALE EMISSIONI DI GAS GHG (ton CO_{2eq})

	2017	2018	2019
Depurazione	22.430	32.330	37.906
Acquedotto	2.738	3.045	3.651
Fognatura	72	74	38
Servizi generali	1.545	813	1.437
Altro	0	0	0
Totale	26.785	36.262	43.032

²⁰ I valori per l'anno 2018 qui riportati sono i dati definitivi ricompresi nell'inventario dei GHG certificato da Ente esterno. Il totale emissioni anno 2018 qui riportato (pari a 36.262 ton CO_{2eq}) si discosta di circa 14 ton di CO_{2eq} rispetto a quanto riportato nella DNF anno 2018 (36.276 ton CO_{2eq}). Durante la certificazione dell'inventario svolta con ente esterno – attività temporalmente svolta dopo la pubblicazione della DNF - il certificatore ha suggerito di non includere nella quantificazione delle emissioni totali le emissioni ritenute non rilevanti per il Gruppo (minori dell'1% delle emissioni totali). Sono quindi state sottratte dal totale le emissioni derivanti da: uso di gasolio per i gruppi di emergenza negli impianti di depurazione (scope 1); consumo di carta (scope 3); perdite di gas refrigerante (scope 1).

Per l'anno 2019 è stato seguito lo stesso approccio, e quindi non vengono comprese nella quantificazione delle emissioni totali (poiché incidono in maniera non significativa sul totale delle emissioni) le emissioni legate a: uso di gasolio e benzina per i gruppi di emergenza negli impianti dei vari settori (scope 1); consumo di carta (scope 3); perdite di gas refrigerante dai gruppi frigoriferi (scope 1).



RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS GHG

Gli incrementi relativi alle emissioni dirette e alle altre emissioni indirette rispetto alla baseline del 2015 sono influenzati in parte dall'ampliamento del perimetro di rendicontazione, con la gestione da parte del Gruppo di nuovi comuni serviti, in parte dall'aggiornamento dei fattori di emissione

e da una rendicontazione più completa. Nel 2015²¹, infatti, le emissioni derivanti dallo smaltimento di rifiuti prodotti non erano state rendicontate perché, a causa di errori di calcolo, erano risultate poco significative. Per l'anno di rendicontazione 2019, così come per gli anni 2017 e 2018, sono state invece correttamente calcolate e rendicontate.

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS GHG (ton CO _{2eq})					
	2015	2017	2018	2019	Variazione tra 2019 e 2015 (base line)
Emissioni dirette / Scope 1	2.895	3.221,4	3.136,5	3.450,7	19,9
Emissioni indirette / Scope 2	65.950	0	0	0	-100
Altre emissioni indirette / Scope 3	21.274	23.563,3	33.125,7	39.581,33	86,05
Totale	90.119	26.784	36.262	43.032	-52,25

VALUTAZIONE DEL CICLO DI VITA E CARBON FOOTPRINT

Il Life Cycle Assessment (LCA), ovvero la Valutazione del Ciclo di Vita, è la metodologia attraverso la quale vengono quantificati e valutati gli impatti ambientali associati a un prodotto, un'organizzazione o un servizio, nel corso dell'intero ciclo di vita del sistema oggetto di analisi.

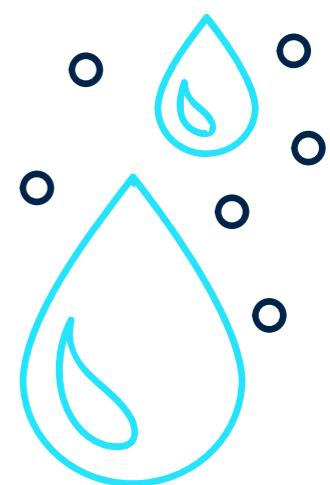
Gruppo CAP adotta la metodologia LCA per identificare e valutare l'impatto ambientale delle proprie attività in termini di emissioni di gas serra (Carbon Footprint).

Gruppo CAP ha ricevuto l'attestato di dichiarazione di verifica degli inventari 2016, 2017 e 2018 delle emissioni di gas a effetto serra dell'organizzazione. Anche per l'anno 2019 ha intrapreso il percorso della certificazione in accordo con lo schema UNI ISO 14064-1:2012, attraverso la valutazione da parte di ente terzo indipendente accreditato al rilascio della dichiarazione di verifica dell'inventario delle emissioni di gas effetto serra.

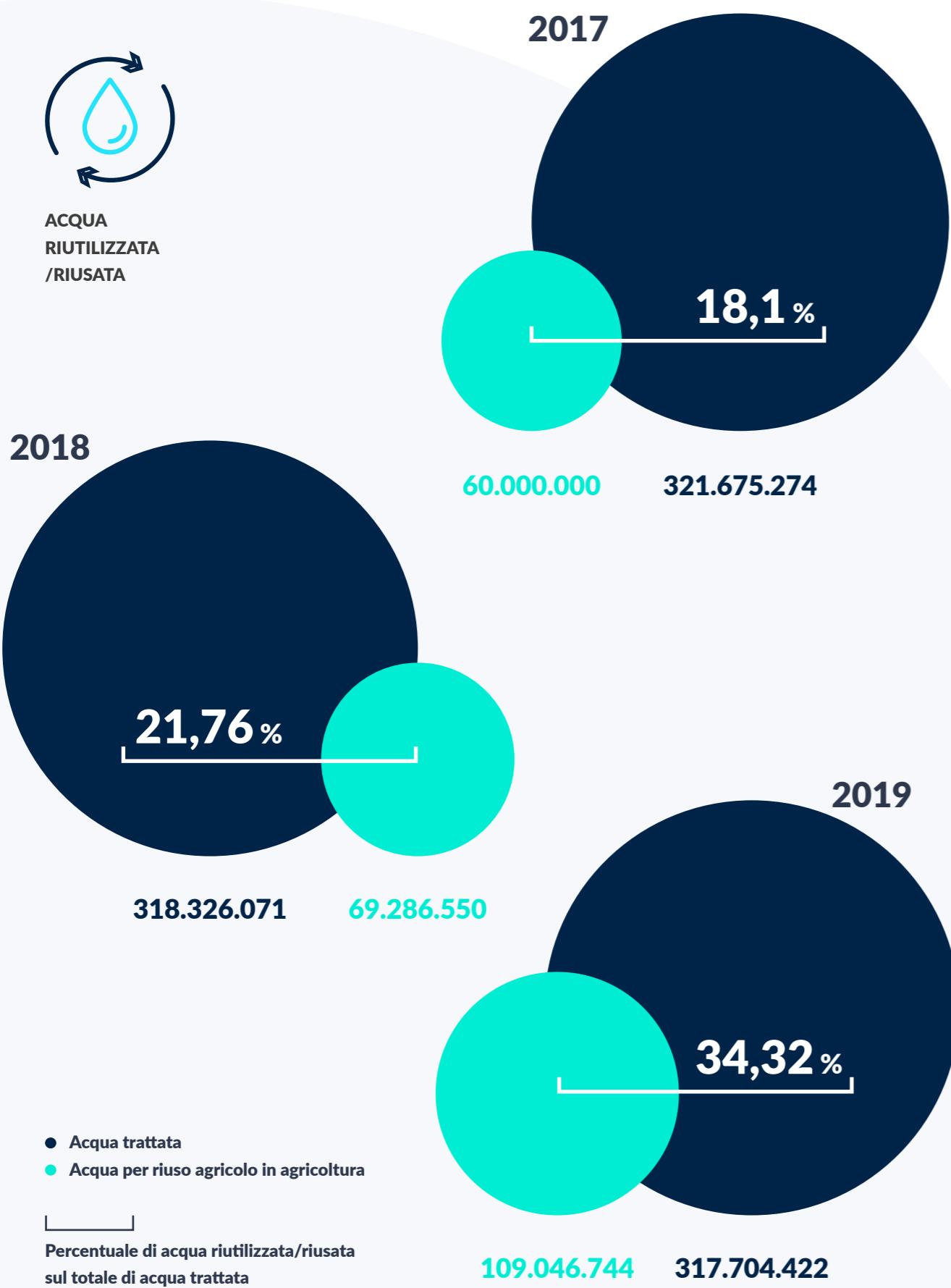
ACQUA

Gruppo CAP contribuisce a ridurre i consumi di acqua, sia mediante il prelievo da pozzi di prima falda, sia attraverso il riuso di acqua industriale di processo.

Nel 2018 i depuratori che hanno ricevuto l'autorizzazione per il riuso delle acque di depurazione erano 16, mentre nel 2019 gli impianti con una miglior performance depurativa sono saliti a 22. I volumi depurati dagli impianti con prescrizioni per il riutilizzo nel 2019 superano la soglia dei 100 milioni di m³, cifra più che raddoppiata rispetto all'anno precedente, con un'incidenza del 34,32% sul totale delle acque trattate, contro il 21,8% del 2018.



²¹ Il 2015 è stato scelto quale anno di riferimento in quanto è il primo anno per il quale è stata effettuata un'analisi dettagliata delle emissioni del Gruppo, a seguito delle varie modifiche/fusioni organizzative avvenute negli anni precedenti.



Questi risultati sono stati possibili grazie all'entrata in funzione di nuovi impianti, autorizzati per il riuso. Nel 2019 gli impianti di Abbiategrasso, Cislano e Rozzano sono entrati nelle modalità di riuso irriguo in agricoltura ottenendo tre nuove autorizzazioni. Inoltre, sono state attivate due nuove autorizzazioni, infatti, il depuratore di Assago oltre al riuso irriguo indiretto effettua riuso diretto per la ricarica dei mezzi di spazzamento stradale del comune di Assago e riuso industriale. Infine, a ottobre 2018 è stata ottenuta per il depuratore di Peschiera l'autorizzazione per il riuso diretto ai fini irrigui.

34,32% di acqua riutilizzata rispetto al volume totale di acqua trattata

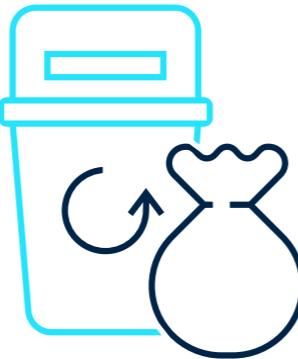
+57% di acqua riutilizzata rispetto al 2018





RIFIUTI

L'obiettivo di CAP è la diminuzione dei rifiuti che derivano dalla gestione del Servizio Idrico Integrato, quali fanghi e sabbie generati dalle attività di depurazione, carboni attivi esausti utilizzati nelle attività di potabilizzazione, rifiuti prodotti dalle attività di analisi in laboratorio. Il rinnovo di alcune centrifughe e l'ottimizzazione dei processi di digestione anaerobica²² hanno consentito di contenere i volumi dei fanghi prodotti e di aumentare dell'1% il secco medio ponderato²³ rispetto al 2018.



RIFIUTI PERICOLOSI PER CATEGORIA DI SMALTIMENTO/RECUPERO (kg)			
	2017	2018	2019
Termo-distruzione	2	0	0
Iniezioni	0	0	0
Discarica	0	0	0
Stoccaggio in situ	6.537	1.328	1.441
Altri: trattamenti biologici e meccanici	0	0	0
Altro	0	0	0
Totale smaltimento	6.539	1.328	1.441
Riuso	9.986	12.612	10.958
Fertilizzante	0	0	0

22 Con questo processo si intende la decomposizione della sostanza organica da parte di microrganismi in condizioni di anaerobiosi.
Si tratta di un processo differente rispetto al compostaggio, che invece è strettamente aerobico.

23 Si intende la parte dei rifiuti solidi urbani che deve essere smaltita in discarica, rispetto ai rifiuti totali prodotti. Per determinarne il valore si utilizza una media ponderata.

Recupero energia	0	0	0
Termo-distruzione	2	0	0
Altro	0	0	0
Totale recupero	9.986	12.612	10.958
TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI	16.525	13.940	12.399

RIFIUTI NON PERICOLOSI PER CATEGORIA DI SMALTIMENTO/RECUPERO (kg)

	2017	2018	2019
Termo-distruzione	0	0	0
Iniezioni	0	0	0
Discarica	2.736.435	2.055.860	7.338.245
Stoccaggio in situ	868.624	659.816	579.164
Altri: trattamenti biologici e meccanici	18.297.000	22.147.015	25.847.860
Altro	0	0	0
Totale smaltimento	21.902.059	24.86.2691	33.765.269
Riuso	49.069.666	41.853.899	39.855.814
Fertilizzante	2.619.650	3.755.820	2.056.760
Recupero energia	16.326.580	19.026.300	20.620.100
Altro	0	0	0
Totale recupero	68.015.896	64.636.019	62.532.674
TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI	89.917.955	89.498.710	96.297.943



TOTALE RIFIUTI (kg)			
	2017	2018	2019
TOTALE RIFIUTI	89.934.480	89.512.650	96.310.342
RIFIUTI DA DEPURAZIONE (ton)			
	2017	2018	2019
Sabbia	1.042	2.470	2.322
Vaglio	2.418	2.724	2.881
Fanghi	64.965	59.040	61.283
Totale	68.425	64.234	66.487
DESTINAZIONE FINALE DEI FANGHI (ton)			
	2017	2018	2019
Agricoltura	42.255	26.280	23.070
Discarica	1.313	2.484	7.830
Termovalorizzazione	16.214	22.957	20.296
Cementificio	2.171	2.329	2.319
Trattamento	1.661	0	2.632
Fertilizzante	1.351	4.990	5.136
Totale	64.965	59.040	61.283





STRATEGIE DI GESTIONE DEI FANGHI

Uno studio del 2018 condotto dalla società di consulenza ingegneristica TBF rivela che, in una prospettiva di medio-lungo termine (20-30 anni), l'entrata in vigore di normative sempre più stringenti, la maggiore efficienza degli impianti, l'allacciamento alla rete fognaria di aree attualmente non servite, genereranno un incremento della produzione di fanghi di circa il 35%.

Gruppo CAP sta lavorando per definire e migliorare le future strategie di gestione dei fanghi di depurazione sia in termini di riduzione della produzione, sia in termini di smaltimento ottimale. Un bioessiccatore sarà installato a Robocco nel 2020, in sinergia con il progetto **Biopiattaforma** di Sesto San Giovanni. Nel comune alle porte di Milano l'attuale termovalorizzatore di rifiuti organici e indifferenziati sarà convertito in impianto destinato al trattamento dei fanghi di depurazione, con una capacità di circa 65.000 t/anno (vedere box "Biopiattaforma Lab" – capitolo Innovatori, pag. 178). Il 75% dei fanghi prodotti da CAP sarà valorizzato tramite il nuovo impianto, il 25% trasformato in fertilizzante.

Oltre che sui fanghi da depurazione, CAP si sta impegnando su un altro elemento da monitorare a livello ambientale: il fosforo. Impiegato nell'industria agricola e ittica, ma anche nel comparto hi-tech che lo utilizza per esempio per la produzione di batterie di accumulo di ultima generazione, l'Europa lo ha inserito nella lista delle materie critiche, perché non disponibile come risorsa primaria nel nostro continente, con basso tasso di riciclo da fonti secondarie e non sostituibile.

²⁴ www.piattaformaitalianafosforo.it

²⁵ È un trattamento di tipo biologico che permette di effettuare la rimozione dell'azoto e l'accumulazione del fosforo dalle acque surnatanti che derivano dal trattamento di digestione anaerobica. Tale processo permette di ridurre i volumi trattati e di recuperare fanghi ricchi in fosforo.

²⁶ Minerale, fosfato idrato di ammonio e magnesio.

Con l'obiettivo di raggiungere l'autosufficienza del ciclo di questo elemento su base nazionale, il Ministero dell'Ambiente ha promosso la nascita della **Piattaforma Italiana del Fosforo**²⁴, coordinata da ENEA e composta da tutti gli stakeholder italiani attivi in tutte le fasi del ciclo di vita del fosforo, tra cui CAP.

Gruppo CAP sta portando avanti alcuni progetti per ottimizzare il recupero di questa sostanza nelle acque reflue:

- conversione del bacino di trattamento biologico a fanghi attivi tradizionale a configurazione BNR (Biological Nutrient Removal) per favorire la rimozione biologica del fosforo - avviamento aprile 2019 presso il depuratore di Sesto San Giovanni;
- trattamento SCENA²⁵ (Short Cut Enhanced Nutrient Abatement) dei surnatanti anaerobici - costruzione 2020 a Robocco e 2021 a Sesto San Giovanni;
- recupero del fosforo attraverso un impianto pilota per la produzione di struvite²⁶ - installazione 2021 presso il depuratore di Sesto San Giovanni.

Grazie al progetto Biopiattaforma di Sesto San Giovanni, inoltre, sarà possibile recuperare circa 40 ton/anno di fosforo sotto forma di struvite, e recuperare il fosforo concentrato nelle ceneri dei fanghi termovalorizzati. Il progetto è stato pubblicato sulla Piattaforma Italiana del Fosforo, promossa dal Ministero dell'Ambiente.

FOCUS QUALITÀ TECNICA M5 QUANTITÀ DEI FANGHI

La quantità dei fanghi prodotti in impianto viene monitorata insieme agli altri dati della qualità tecnica. L'indicatore M5 è definito come il rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca (SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misura in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore, nello stesso anno.

L'elaborazione dei dati evidenzia come la ridefinizione delle strategie di recupero/smaltimento dei fanghi, implementata a partire dall'anno 2016, abbia permesso a CAP

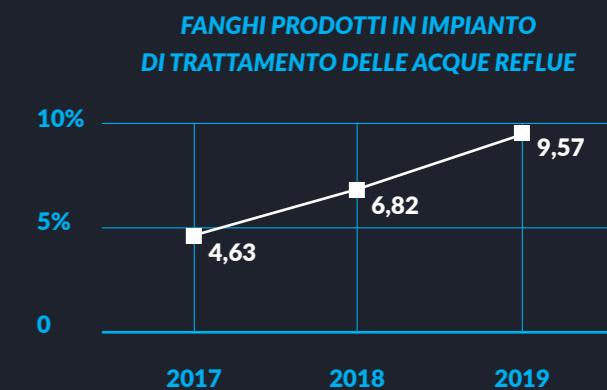
di posizionarsi in classe A, il livello più alto, dall'anno 2017 e di mantenere tale livello nel 2018 e nel 2019, coerentemente con quanto stabilito da ARERA.

A fronte delle incertezze normative e delle evoluzioni di mercato sarà necessario definire adeguati interventi futuri, anche infrastrutturali, per ridurre il ricorso eccessivo allo smaltimento/recupero dei fanghi in agricoltura e per scongiurare un incremento dei costi di smaltimento.

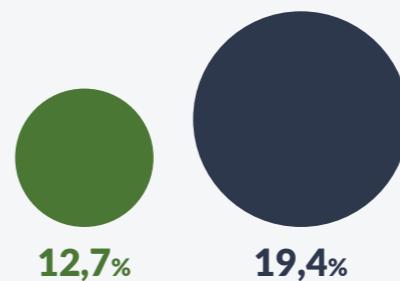
→ A B C D



Investimento a consuntivo 2019:
1.465.821,91 €



GOAL 13 - LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO FANGHI DI DEPURAZIONE



Indicatore M5 ARERA
Fonte: DNF 2019



Quota di fanghi prodotti dalla depurazione destinati allo smaltimento in discarica in Italia nel 2016 (indicatore M5 ARERA)
Fonte: Report Utilitalia 2019



CHIUDERE IL CERCHIO

CAP ritiene essenziale l'adozione di un sistema sempre più circolare per il ciclo idrico. Il Gruppo investe e opera con l'obiettivo di **trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie**, all'interno delle quali sviluppare filiere di produzione orientate al recupero delle cosiddette materie prime seconde, quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi chemicals e le sabbie.

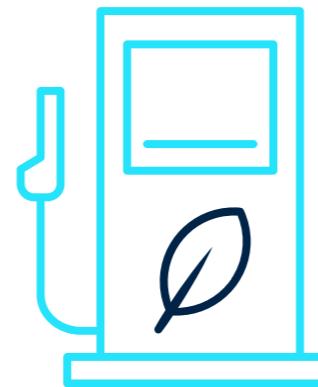
È in questo modo, valorizzando gli elementi recuperabili nel processo depurativo delle acque reflue, che si realizza davvero la "**chiusura del cerchio**". Gli impianti di depurazione possono, quindi, essere considerati impianti di **recupero di risorse**, mantenendo l'obiettivo primario di riconsegnare all'ambiente acqua di qualità, riusata per scopi irrigui e/o industriali.

Nel 2019 CAP ha avviato, a questo scopo, i seguenti progetti:

- produzione biometano a piena scala presso il depuratore di Bresso a partire da aprile 2019;
- recupero di zolfo presso il depuratore di Bresso a partire da aprile 2019;
- fermentazione fanghi con produzione VFA (acidi grassi volatili) presso il depuratore di Sesto San Giovanni, da settembre 2019.

Inoltre, è proseguita la produzione di fertilizzanti:

- compost, ottenuto con il fango del depuratore di Rozzano;
- biocarbonato, ottenuto presso i depuratori di Peschiera Borromeo e San Giuliano Est.



Presso il depuratore di Robocco è anche in funzione un impianto di lavaggio e classificazione sabbie, in conformità con la circolare ministeriale 5025/06.

Adottare un approccio orientato all'economia circolare implica una revisione del funzionamento dell'intera filiera coinvolta nel ciclo produttivo: dalla progettazione delle reti alla gestione della risorsa idrica, dal consumo fino alla destinazione a fine vita degli scarti. Il tema "Chiudere il cerchio" viene gestito dall'Ufficio Ottimizzazione Processi e Performance Ambientale di CAP, con il coinvolgimento di tutti i responsabili di area e di impianto che ospitano progetti di economia circolare.

Nel corso del 2019 i progetti sono stati presentati a livello nazionale e internazionale nel corso di iniziative ed eventi pubblici, quali la fiera Ecomondo e la Resource Recovery Conference 2019 di Venezia.

PROGETTO BIOMETANO

L'impianto di produzione di biometano attivo presso il depuratore di Bresso-Niguarda è stato avviato nel mese di aprile 2019. Rappresenta il primo impianto in Italia a immettere in rete SNAM biometano a partire da reflui fognari. Tutto il biometano è venduto per fini di autotrazione a una società di shipping che gestisce diversi distributori nell'area milanese. CAP, inoltre, ha ottenuto da parte dell'ente certificatore RINA la **certificazione di sostenibilità del biometano** ai sensi della norma UNI/TS11567.

La produzione complessiva di biometano conforme a tutti gli standard nazionali e internazionali nell'anno 2019 è stata pari a **325.339 Smc**.

Per massimizzare la produzione, CAP, in collaborazione con Kyoto Club, ha realizzato delle simulazioni per rendere più efficienti i processi di trattamento di materiali organici (FORSU, scarti agroalimentari, sfalci) da impiegare nella produzione del biometano.





PROTEGGERE L'ACQUA, IL PATRIMONIO DI TUTTI

Tutelare la risorsa idrica, significa proteggere l'ambiente naturale e sociale. CAP assicura questo impegno attraverso un'accurata gestione della sua rete, che si traduce prima di tutto in una politica di contenimento delle perdite idriche.

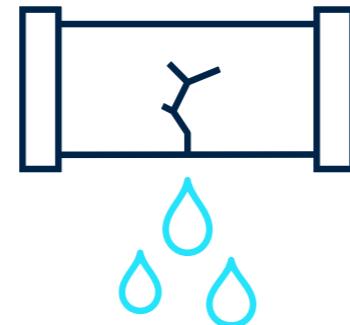
L'obiettivo compreso nel **Piano di Sostenibilità** prevede di passare da una dispersione del 24% a una del 15%, allineandosi al target europeo, e arrivare nel 2033 a una sensibile riduzione dell'acqua immessa nella rete, un terzo rispetto alla portata attuale.

Investimenti e innovazione tecnologica, nei prossimi anni, traceranno la strada di CAP verso questi obiettivi.

PERDITE IDRICHES IN ACQUEDOTTO

Gruppo CAP si impegna a sviluppare in modo continuativo progetti di ricerca integrata contro le perdite idriche su tutta la rete gestita nella Città metropolitana di Milano.

Questo tipo di perdite genera un impatto negativo sia sui costi di pompaggio, sia sui costi di potabilizzazione, può essere causa del depauperamento delle falde idriche e produce danni ambientali dovuti alla dispersione della risorsa.



FOCUS QUALITÀ TECNICA M1 PERDITE IDRICHES

Il macro-indicatore M1 è relativo alla conservazione della risorsa idrica e si applica a tutti i gestori del servizio di acquedotto, compresi i gestori grossisti per le sole fasi del servizio da essi gestite.

È costituito dai seguenti due indicatori:

- **M1a**: perdite idriche lineari;
- **M1b**: perdite idriche percentuali.

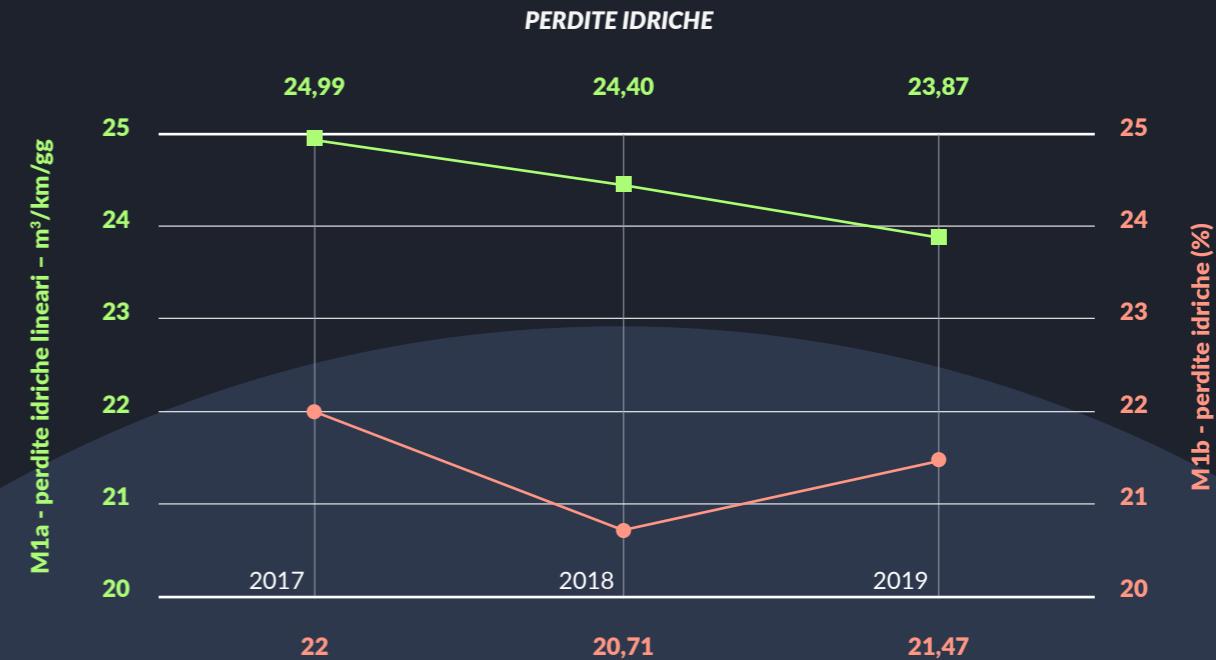
Gruppo CAP, che risulta posizionato in classe B, ha inserito nel Piano degli Investimenti per il miglioramento di questo macro-indicatore alcuni interventi di tipo strutturale:

- sostituzione dei contatori di utenza (impatto su perdite idriche apparenti);
- ricorso a sistemi di telecontrollo e telegestione e ad attività di

distrettualizzazione²⁷ delle reti di distribuzione (impatto su perdite idriche reali);

- adeguamento degli impianti di produzione con installazione di softstart e inverter²⁸ (impatto su riduzione rotture e quindi indirettamente sulle perdite idriche reali);
- campagna sostituzione reti con elevata incidenza di perdite.

Questo impegno sta generando risultati positivi: i dati riferiti al 2019 mostrano, infatti, una diminuzione sia delle perdite lineari, sia di quelle percentuali.



27 Si intende la suddivisione fisica attraverso interconnessioni della rete di distribuzione in porzioni più piccole e omogenee al fine di verificare le pressioni e valutare le perdite reali.

28 Strumenti che permettono il controllo e la gestione delle pompe idrauliche riducendone il rischio di rottura.



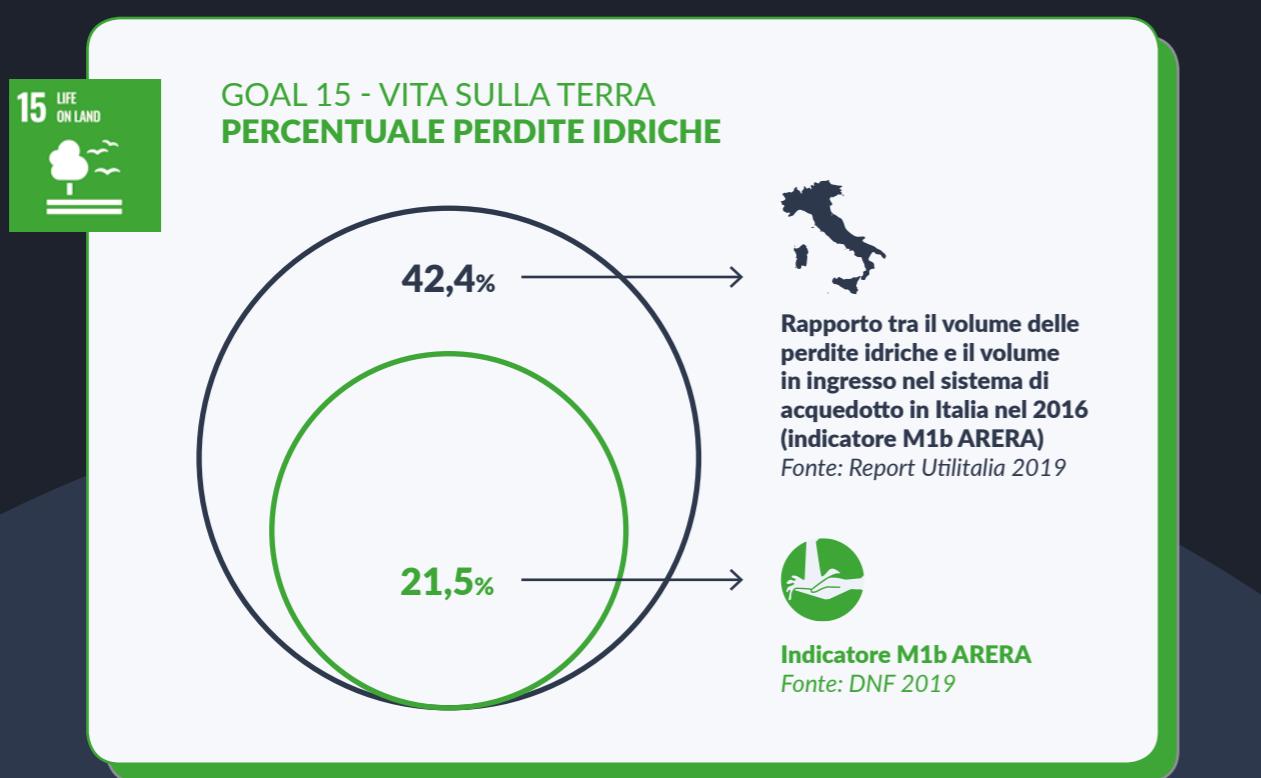
Per la rendicontazione 2019 è stata utilizzata una nuova procedura di elaborazione verificata e convalidata per la stima del consumo relativo alle prese antincendio senza contatore, che nonostante sia autorizzato non può essere misurato né tantomeno fatturato. Inoltre, a seguito della richiesta dell'ATO nel corso del 2019, è stato sviluppato un metodo per la misura indiretta dei volumi a uso tecnologico attraverso la misura delle pressioni con la formula torricelliana.

Si segnala per il 2018 una rettifica dei valori rispetto a quanto rendicontato nel 2018, in quanto ATO ha richiesto un aggiornamento delle modalità di calcolo.



Investimento a consuntivo 2019:

16.502.135,41 €



RICERCA PERDITE DI RETE

Attraverso valutazioni periodiche dell'indicatore ARERA M1, CAP monitora tutti gli acquedotti gestiti e programma gli interventi necessari a migliorare la qualità, intesa come riduzione delle perdite idriche, dando priorità ai comuni che presentano maggiori criticità e performance peggiori.

L'azienda adotta più misure strutturali e gestionali, tra loro integrate, quali la sostituzione e l'ammodernamento dei contatori d'utenza, la distrettualizzazione e la modellazione della rete, la ricerca sistematica delle perdite, la gestione progressiva della pressione, la sostituzione di tratti di rete deteriorati.

Nel corso del 2019 sono stati controllati **2.240 km di rete dell'acquedotto**: 1.203 dal personale aziendale e 1.037 da fornitori esterni, consentendo l'individuazione di oltre **580 perdite occulte**.

Nel 2019 l'azienda ha testato anche alcune tecniche innovative: la ricerca delle perdite tramite drone, l'utilizzo di microfoni ad alta efficienza per monitorare le perdite su prese antincendio senza contatore, la riparazione delle perdite senza scavo attraverso iniezione nella condotta danneggiata di una sostanza sigillante. Per ogni intervento finalizzato a individuare e a riparare le perdite, Gruppo CAP elabora un programma di monitoraggio per verificarne a valle l'efficacia.

CAMPAGNA RICERCA PERDITE IDRICHÉ

	2017	2018	2019
km di rete monitorati	1.287	2.056	2.240
n. perdite individuate tramite ricerca	279	465	580
n. perdite segnalate al pronto intervento	5.240	5.420	4.431
n. perdite riparate	5.519	5.912	4.863
% perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate	100	100	97,05



GEOLOGICAL SUPPORTING SYSTEM WATER ALLIANCE

Un'estesa conoscenza geologica del sottosuolo costituisce la base imprescindibile per lo sviluppo di un innovativo sistema di gestione delle risorse idriche destinate al consumo umano. Il Piano di Tutela delle Acque della Regione Lombardia sottolinea la necessità di una strategia unitaria in materia di gestione delle acque, definendo aree idrografiche omogenee per la pianificazione. Per tale ragione a fine 2019 è stato avviato il percorso per la creazione del Geological Supporting System Water Alliance (GSSWA), l'ufficio unico di Water Alliance per aiutare i gestori della rete a incrementare la conoscenza geologica del sottosuolo. Il GSSWA ha l'obiettivo di implementare le tecniche per la **conservazione e la protezione della quantità e qualità delle risorse idriche sotterane** in un'ottica di sostenibilità.

L'Ufficio unico GSSWA (Geological Supporting System Water Alliance) si è sviluppato a partire dal PIA (Piano Infrastrutturale Acquedotti), il modello avanzato di configurazione dinamica della falda, sviluppato da Gruppo CAP a supporto delle decisioni relative alla progettazione delle opere di captazione e distribuzione idrica. Nel corso del 2019 è stato impiegato per sviluppare output cartografici di supporto ai progetti di protezione della risorsa idrica.

QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

La qualità dell'acqua depurata è un obiettivo centrale per CAP, non solo in quanto gestore del servizio idrico integrato, ma anche perché il Gruppo si pone come azienda all'avanguardia nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale.

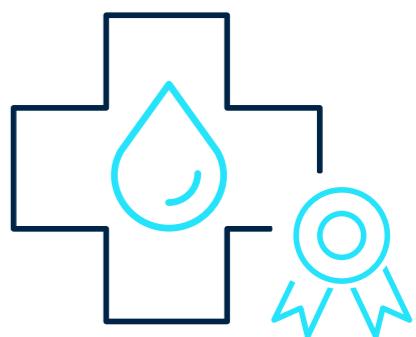
Le attività degli impianti di depurazione gestiti dal Gruppo interessano i corpi idrici ricettori, quali il Ticino sub-lacuale, l'Olona-Lambro meridionale, il Seveso, il Lambro, l'Adda sub-lacuale, l'Olona meridionale e parte del bacino idrografico del fiume Po. All'interno di questi bacini esistono zone destinate a parco naturale e, per questo motivo, sottoposte a un controllo ancora più attento (vedere box "Tutela della biodiversità" – pag. 148).

Il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata avviene in due laboratori accreditati attraverso un calendario di analisi chimico-fisiche, condiviso con gli enti controllori, delle acque di scarico di tutti i depuratori.

L'azienda è anche dotata di un servizio di reperibilità per far fronte a situazioni di emergenza.



CAP, inoltre, pone grande attenzione al riutilizzo diretto dell'acqua depurata, che richiede monitoraggi lungo tutta la filiera attraverso specifici piani di tutela per la salute, i **Sanitation Safety Plan**, normati a livello europeo e nazionale. Presso l'impianto di Peschiera Borromeo è in corso un progetto pilota, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e il CNR, per l'implementazione del primo Sanitation Safety Plan d'Italia, per il riutilizzo diretto dell'acqua depurata a scopo irriguo. L'azienda, ancora, è impegnata in progetti di **innovazione e ricerca** - in partnership con università, centri di ricerca e operatori privati - finalizzati sia a migliorare la qualità del servizio e la qualità dell'acqua allo scarico, sia a massimizzare il recupero e la valorizzazione delle risorse "estraibili" dalle acque reflue.

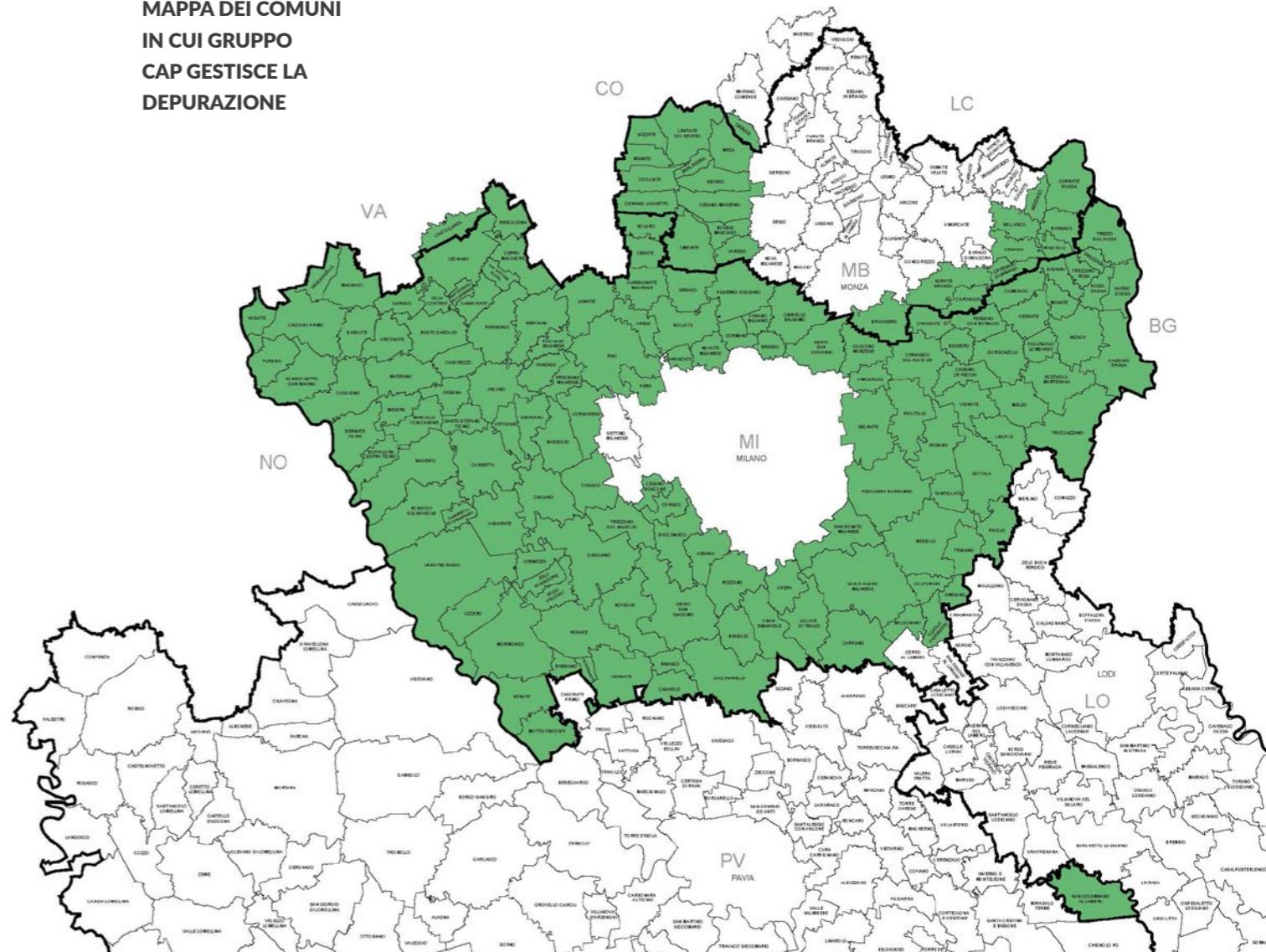




IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Nel corso dell'anno, in un'ottica di miglioramento continuo e considerando la sempre crescente complessità infrastrutturale degli impianti, l'azienda ha creato un ufficio manutenzioni per supportare sotto un'unica regia la strategia e la programmazione delle attività di manutenzione.

**MAPPA DEI COMUNI
IN CUI GRUPPO
CAP GESTISCE LA
DEPURAZIONE**



Nel 2019 i sistemi di monitoraggio online dei principali parametri inquinanti - installati l'anno precedente sugli impianti di Assago, Canegrate, Cassano d'Adda, Pero, San Giuliano Est, Peschiera Borromeo, Sesto San Giovanni e Truccazzano - sono stati collegati a telecontrollo aziendale. Questo sistema permette di conoscere continuamente la qualità della risorsa immessa in ambiente, su circa l'80% dei volumi trattati da Gruppo CAP.



TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Tutte le attività di mitigazione svolte da Gruppo CAP con riferimento alle diverse matrici ambientali (scarichi idrici, emissioni in atmosfera, rumore) consentono di prevenire e ridurre gli eventuali impatti sulla biodiversità nel territorio gestito dal Gruppo.

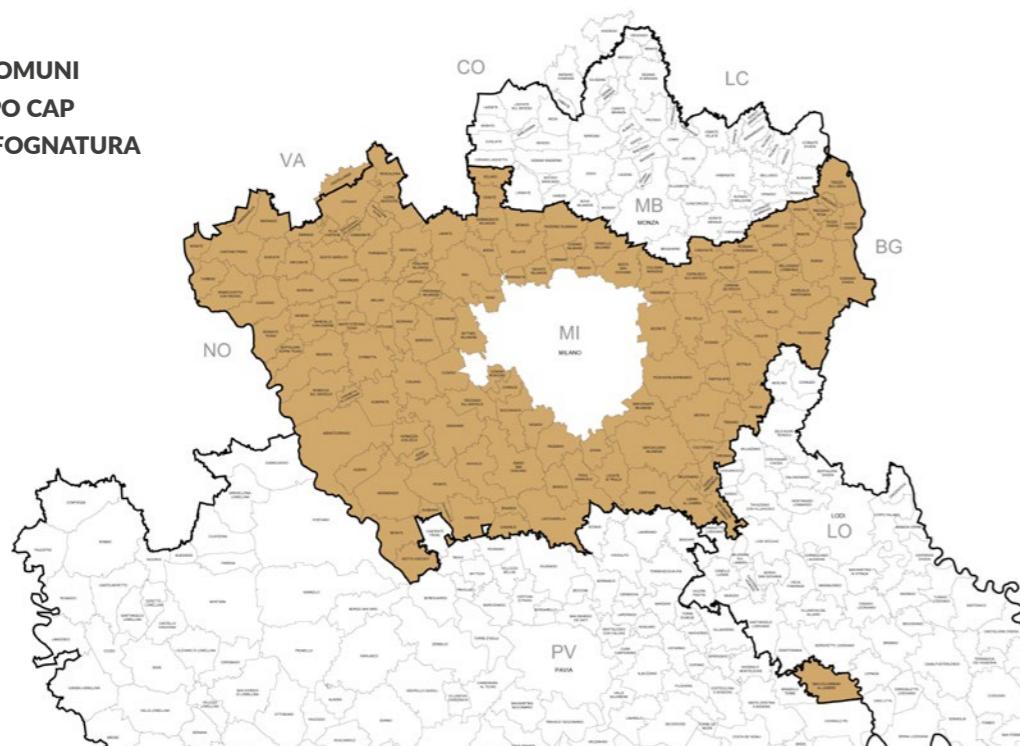
In particolare, l'attenzione per la qualità degli scarichi in acque superficiali è massima, non solo per rispettare i limiti normativi, ma soprattutto per salvaguardare i corpi idrici ricettori. I principali rischi sono connessi allo sversamento di concentrazioni inquinanti superiori ai limiti di legge, potenzialmente dovute a malfunzionamenti, anche temporanei, degli impianti di depurazione.

Per esempio, concentrazioni di azoto e fosforo

superiori ai limiti consentiti concorrono ad alimentare fenomeni di eutrofizzazione²⁹ degli ecosistemi fluviali, come osservato in aree sensibili quali il bacino idrografico del fiume Po. Inoltre, alte concentrazioni di solidi sospesi possono inficiare la qualità dell'acqua per l'uso irriguo indiretto (scarico da depuratore in canali o rogge utilizzate per l'irrigazione in campo agricolo).

Per tutelare l'habitat naturale, CAP ha avviato negli ultimi anni un piano di interventi finalizzati alla riduzione progressiva dell'azoto e del fosforo. Questi interventi si sono concentrati su impianti con potenzialità superiore a 10.000 abitanti equivalenti (A.E.).

**MAPPA DEI COMUNI
IN CUI GRUPPO CAP
GESTISCE LA FOGNATURA**



²⁹ Processo degenerativo delle acque causato da eccessivi apporti di sostanze a effetto fertilizzante, quali azoto, fosforo e altre sostanze fitostimolanti.

CONTROLLO UTENZE INDUSTRIALI

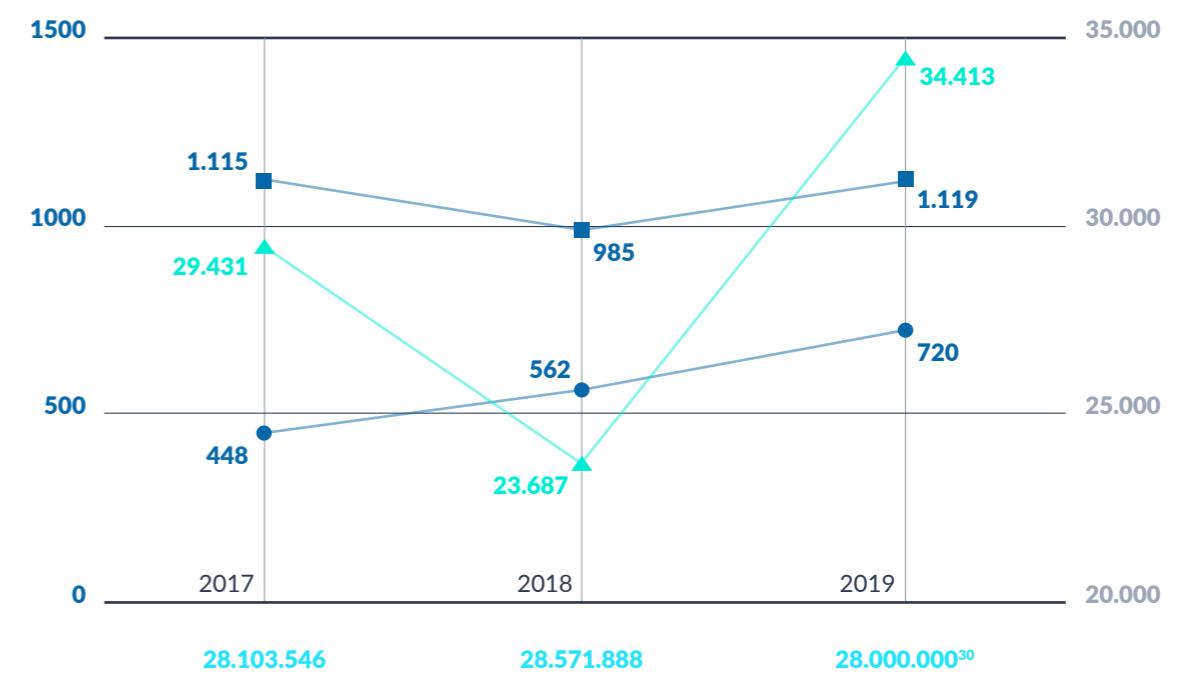
Nel 2019 l'impegno di CAP nel controllo delle utenze industriali è aumentato sia in termini di numero di aziende controllate, sia in termini di quantità di campioni prelevati e determinazioni analitiche eseguite.

I controlli nel 2019 sono stati 720, rispetto ai 562 del 2018. In questo conteggio rientrano le aziende sottoposte a ispezione da parte dei tecnici CAP. Durante i controlli possono essere effettuati uno o più campionamenti di acque reflue; nel caso non sia possibile effettuare un prelievo di acque reflue, il sopralluogo avviene senza campionamento.

Il numero di campioni prelevati del 2019 è pari a 1.119, così suddivisi:

- 1.057 prelievi effettuati in aziende/reti fognarie del territorio di competenza di Gruppo CAP e analizzati dal laboratorio di CAP di Pero, per un totale di 32.348 parametri esaminati;
- 62 prelievi effettuati in aziende/reti fognarie del territorio di competenza di Gruppo CAP e analizzati dal laboratorio Brianzacque di Monza, per un totale di 2.065 parametri esaminati.

● aziende controllate ■ campioni prelevati
▲ determinazioni analitiche ◆ portata scaricata (m³/anno)



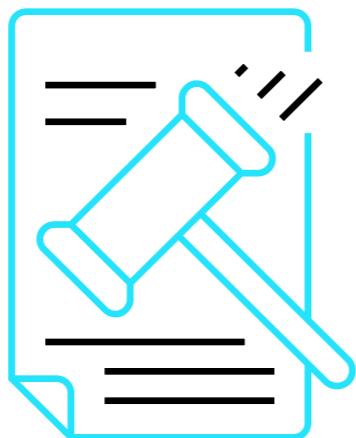
³⁰ Il valore 2019 è una stima, essendo ancora in corso le autodenunce da parte delle aziende.



ACCERTAMENTI E SANZIONI AMBIENTALI

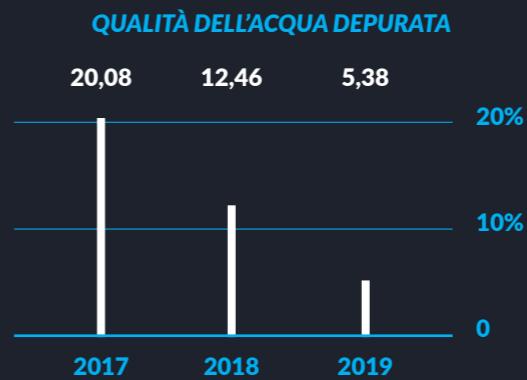
Nel corso del 2019 sono pervenuti 27 accertamenti d'illecito amministrativo in merito all'esercizio degli impianti di depurazione. Di questi, 8 contestazioni risultano archiviate, 13 sanzionate e 6 in sospeso.

Nel 2019 sono state liquidate 13 sanzioni a favore della Città metropolitana di Milano, per un totale di 39.000 euro, dovute al superamento dei limiti allo scarico; 7 sono riferite all'anno 2019 per un valore di 15.000€ e 6 sono riferite all'anno 2018 per un importo di 24.000€. In diversi impianti di depurazione interessati da queste sanzioni, sono già stati eseguiti, e in alcuni casi sono ancora in corso, interventi di miglioramento e adeguamento.



FOCUS QUALITÀ TECNICA M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA

Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno. Le criticità indagate dal macro-indicatore M6 vengono affrontati grazie a interventi infrastrutturali e gestionali che sono svolti in condizioni di economicità, attivando politiche orientate alla massima efficienza per ottimizzare i risultati e contestualmente ridurre i costi del servizio ed evitare così aggravi di tariffa per gli utenti.



Investimento a consuntivo 2019:
25.797.279,82 €

Sono riconducibili a questo obiettivo le assunzioni di personale a supporto dei processi e la diffusa installazione di nuove strumentazioni per aumentare la capacità di monitoraggio e di reazione di fronte a variazioni anche giornaliere dei principali parametri gestiti.

Gruppo CAP si colloca classe D, in virtù di un tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata > 10%. L'indicatore penalizza fortemente i gestori di impianti medi-piccoli e che sull'indicatore pende una richiesta di revisione.

Negli ultimi anni, l'indicatore M6 ha fatto registrare progressivi miglioramenti, passando dal 20,08% del 2017 al 12,46 del 2018, e all'ancora più positivo 5,38% del 2019.

A B C D ←



GOAL 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI CONFORMITÀ DELL'ACQUA DEPURATA



Indicatore M6 ARERA
Fonte: DNF 2019

Dato Italia 2016 sulla quota di campionamenti non conformi ai parametri di concentrazione degli inquinanti ammessi nell'acqua depurata sul totale (indicatore M6 ARERA)
Fonte: Report Utilitalia 2019



DIFENDERE UNA RETE EFFICIENTE PER LE COMUNITÀ DI OGGI E DI DOMANI

Alla città del futuro non è richiesto solo di diventare smart, digitale e informatizzata, ma anche sostenibile e resiliente, in particolare nell'ambito della gestione del suolo e dell'acqua.

CAP, in quanto gestore del Servizio Idrico Integrato di una delle zone più industrializzate del Paese, si impegna ogni giorno in un'attenta gestione delle acque meteoriche e nell'adozione di soluzioni utili a garantire il giusto drenaggio del suolo.



Il piano di sostenibilità cita, tra gli obiettivi di Gruppo, l'incremento della capacità di resilienza all'acqua delle città, e fissa un target ambizioso: aumentare del 60% la quantità di acqua che può essere drenata nei territori dove opera CAP.

TERRITORI RESILIENTI

Gruppo CAP gestisce il territorio della Città metropolitana di Milano costituito da un articolato sistema di infrastrutture fognarie, fortemente interconnesse tra di loro. CAP dedica alla loro gestione due settori aziendali, che lavorano per aumentare la resilienza del territorio e la prevenzione rispetto ai grandi rischi: la direzione Fognatura e Depurazione, organizzata sia per la gestione in pronto intervento delle attività, sia per la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria, e dal 2019, il settore Invarianza Idraulica, facente capo all'area tecnica, che supporta i comuni nella redazione del documento semplificato di invarianza idraulica e pianifica gli interventi da realizzare sul territorio per far fronte alle criticità.

INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI PER LA DEPURAZIONE E LA FOGNATURA

Oltre agli investimenti su centrali e reti, già descritti nel capitolo SENSIBILI (vedere pag. 86), Gruppo CAP nel 2019 ha realizzato diversi interventi su impianti di depurazione e vasche volano, e investito 28,9 milioni di euro per aumentare la resilienza delle infrastrutture fognarie.

Di seguito vengono descritti i principali progetti:

Progetti in corso su impianti di depurazione

- progetti di fattibilità per il **potenziamento degli impianti di Peschiera Borromeo, Parabiago, San Colombano**, allo scopo di rispettare i limiti allo scarico;

- realizzazione della grigliatura del canale di bypass³¹ di Sesto San Giovanni, per adeguarlo al Regolamento³² Regionale n. 6 del 2019 e migliorare la qualità delle acque non trattate dall'impianto in tempo di pioggia;
- manutenzione della **grigliatura esistente dell'impianto di Pero**, per garantire la sicurezza degli operatori, la salubrità delle aree di lavoro e ottimizzare i presidi esistenti di riduzione degli odori della sezione;
- adeguamento dell'**impianto di Bareggio** per ammodernare la sezione fanghi e potenziare i trattamenti di disinfezione;
- adeguamento **trattamenti terziaria³³ Cassano d'Adda**, per garantire il completo rispetto dei limiti allo scarico e il potenziale rispetto dei limiti per il riutilizzo irriguo delle acque depurate.

31 Per bypass si intende un percorso alternativo in grado di alimentare direttamente le aree di trattamento. Questo intervento garantisce la continuità dell'impianto.

32 Il Regolamento prevede che entro due anni dalla sua entrata in vigore venga redatto il piano di riassetto delle fognature e degli sfioratori.

33 Trattamenti previsti a valle di quelli primari ed eventualmente secondari per ridurre ulteriormente le sostanze in sospensione.



Progetti su impianti di depurazione in fase di esecuzione

- adeguamento **grigliatura fine L2 Peschiera**. Valore investimento: 500.000€;
- realizzazione **stazione di dosaggio carbonio Peschiera**. Valore investimento: 720.000€;
- manutenzione straordinaria **dissabbiatura L1 Peschiera**. Valore investimento: 750.000€;
- interventi di adeguamento del **depuratore di Canegrate**. Valore investimento: 2.750.000€;
- adeguamento biologico **linea tradizionale sesto San Giovanni**. Valore investimento: 2.000.000€.

Gli interventi previsti negli impianti migliorano l'indicatore ARERA M6 in quanto portano a un rispetto dei limiti allo scarico; gli interventi di regolazione delle portate di pioggia e/o di alleggerimento della stessa nei corpi idrici comportano dei miglioramenti dell'indicatore M4, in particolare, il sotto-indicatore M4a, che indica il numero degli episodi di allagamento da fognatura mista, bianca e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita, che si è attestato nel 2019 sul valore di 0,41.

Progetti su vasche volano in fase di esecuzione

- realizzazione **rete fognaria** comunale - Nucleo est – 1° lotto nel comune di **Cesano Boscone e Corsico**. Valore investimento: 3.589.000€. I lavori sono in corso di realizzazione;

- adeguamento e **riconversione vasca antincendio in vasca volano** di prima pioggia posta in prossimità di via Unità d'Italia nel comune di Pozzo d'Adda. I lavori sono in corso di realizzazione e saranno completati entro il 2020.

Progetti su reti fognarie

- **Bacino di Truccazzano** opere di rifacimento del collettore consortile e adeguamento scarichi comunali per diminuzione infiltrazione acque parassite. Valore investimento: 5.186.000€. I lavori, avviati nel 2019, proseguiranno nel 2020;

- **Collettore Rescaldina – Parabiago** realizzazione del II lotto per la dismissione del depuratore di Rescaldina e l'unione dei due agglomerati. Valore investimento: 3.080.000€. I lavori, avviati nel 2019, proseguiranno nel 2020;

- **Sesto San Giovanni** rifacimento collettore di via Edison. Valore investimento: 1.222.000€. I lavori, avviati nel 2019, proseguiranno nel 2020;

- **rete fognaria Turbigo** intervento di relining³⁴ di un tratto di rete in via Alzaia Naviglio. Valore investimento: 412.328€. I lavori si sono conclusi nel corso del 2019, mentre nel 2020 verrà avviata la progettazione e realizzazione di un secondo lotto;

- **rete fognaria Besate** risanamento strutturale in via IV Novembre e via Matteotti con tecnologia CIPP³⁵ (Cured In Place Pipe). Valore investimento: 770.610€. I lavori si sono conclusi nel corso del 2019;



- **rete fognaria Bernate Ticino** risanamento di una parte del collettore principale con tecnologia CIPP (cured In Place pipe). Valore investimento: 703.893€. I lavori, avviati nel corso del 2019, si concluderanno nel 2020;

- **rete fognaria Castano Primo** potenziamento di circa 3.000 metri dell'attuale rete fognaria dell'area urbana nord-ovest del comune (via Ariosto e vie limitrofe e nuove estensioni su via Gallarate, via Matteotti, via IV Novembre, via della Valle e via della Saronna). Valore investimento: 3.543.417€. I lavori, avviati nel corso del 2019, proseguiranno nel 2020;

- **servizio fognatura Magnago** realizzazione di 4 estensioni di rete fognaria esclusivamente nera per portare il servizio in aree attualmente non servite. Valore investimento: 295.781€. I lavori, avviati nel corso del 2019, si concluderanno nel 2020;

- **servizio fognatura Turbigo** - realizzazione di 3 estensioni di rete fognaria esclusivamente nera per portare il servizio in aree attualmente non servite. Valore investimento: 275.293€. I lavori, avviati nel corso del 2019, si concluderanno nel 2020.

³⁴ Sistema di riparazione di canalizzazioni deteriorate che permette di evitare o ridurre le opere di scavo per i lavori. L'operazione consiste nell'introduzione dall'interno della tubazione di una guaina che viene fatta aderire alla condotta deteriorata e fatta indurire.

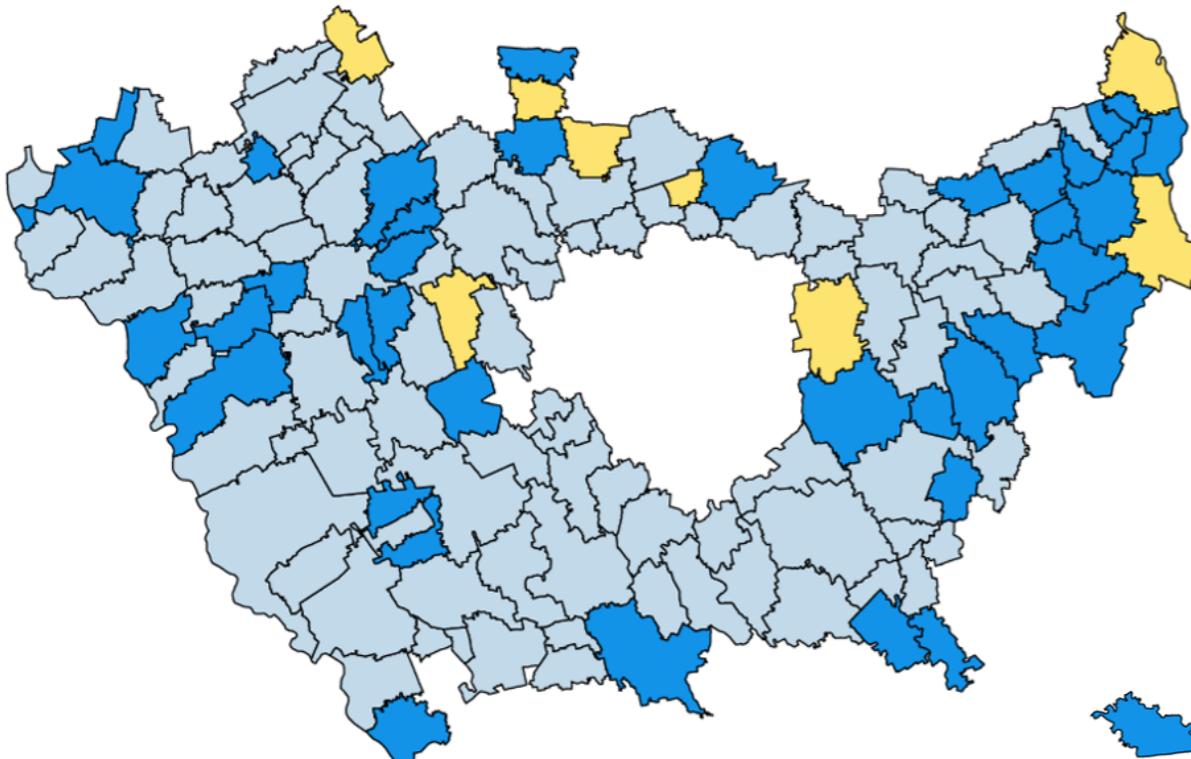
³⁵ Tecnica di risanamento no-dig di condotte che consiste nella ricostruzione all'interno della condotta esistente di un nuovo tubo che prende la forma del tubo ospite e ne assume tutte le caratteristiche idrauliche e statiche.



INVARIANZA IDRAULICA E DRENAGGIO URBANO

Tra il 2018 e il 2019 sono state stipulate le convenzioni tra Gruppo CAP e i comuni serviti, come previsto dalla legge regionale 11 marzo 2005, con l'obiettivo da un lato di consentire a CAP di redigere direttamente il documento semplificato del rischio idraulico per i comuni, dall'altro di contribuire all'omogeneizzazione di tutti i documenti in materia di depurazione. 128 comuni hanno sottoscritto le convenzioni e i documenti semplificati sono in fase di redazione. Ne risultano stilati 87. Il lavoro verrà completato entro l'estate 2020.

- 87 Documenti Semplificati trasmessi al 31/12/2019
- 39 Documenti Semplificati da trasmettere
- 8 Documenti Semplificati redatti esternamente



VASCHE VOLANO

Al 31 dicembre 2019 risultano in gestione a CAP 70 vasche, che permettono di trattenere l'acqua piovana in caso di grandi precipitazioni, evitando allagamenti.

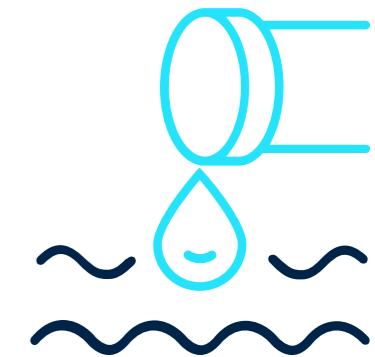
Nel corso dell'anno sono stati effettuati investimenti che hanno permesso la realizzazione delle vasche volano per gli ex-depuratori di Carpiano, Paullo, Villastanza, Varedo. Sono state riqualificate anche le vasche di Ossona, San Giorgio, Sedriano.

Nel 2020 verrà adeguata la vasca di Cerro Maggiore Cantalupo e saranno ultimate altre 8 vasche a Marcallo con Casone, Mesero, Solaro, Vanzaghello, Parabiago (2), Trezzano Sul Naviglio e Misinto.

PROTEZIONE AREE CON PERICOLOSITÀ IDRAULICA

Per ridurre la vulnerabilità degli impianti di trattamento delle acque reflue, nel corso del 2018 sono entrate in vigore le disposizioni relative alle verifiche del rischio idraulico dell'assetto idrogeologico del bacino del fiume Po. Le finalità di queste norme riguardano la salvaguardia degli impianti, la prevenzione dei potenziali danni e la riduzione delle conseguenze negative che derivano dalle alluvioni sulla salute umana, sulle attività economiche e sull'ambiente.

Nel corso del 2018 l'azienda ha provveduto a una verifica puntuale di 8 impianti di depurazione e successivamente degli impianti di acquedotto. Nel 2019 è stato aggiudicato l'appalto per la redazione della relativa documentazione tecnica di verifica. Questa fase terminerà nel secondo semestre 2020 e in seguito verranno pianificate le attività di mitigazione/annullamento del rischio per gli impianti che hanno manifestato criticità.



6.661 km di rete fognaria

13 impianti
con pericolosità idraulica protetti

LUNGHEZZA RETE FOGNARIA (km)			
	2017	2018	2019
Milano	6.449	6.443	6.480
Monza e Brianza	54	56	56
Como e Varese	75	75	75
Totale	6.578	6.574	6.611



FOCUS QUALITÀ TECNICA M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

L'indicatore M4 monitora l'adeguatezza del sistema fognario.

In particolare, vengono rendicontati:

- **M4a** – frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura, definita dal numero degli episodi di allagamento da fognatura mista, bianca laddove ricompresa nel Servizio Idrico Integrato, e di sversamento da fognatura nera, che si verifichi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita;
- **M4b** – adeguatezza normativa degli scarichi di piena, definita come l'incidenza degli scaricatori o scolmatori o ancora sfioratori che non risultano proporzionati per attivarsi esclusivamente in corrispondenza di una portata di inizio sfioro superiore alla portata di acqua nera diluita, da trattare nel depuratore e/o non risultano dotati delle predisposizioni necessarie a trattenere i solidi sospesi;
- **M4c** – controllo degli scaricatori di piena, definito come l'incidenza degli scaricatori o scolmatori o ancora sfioratori che non sono stati oggetto di ispezione da parte del gestore o non sono dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione.

Gli investimenti che impattano su questo indice sono quelli infrastrutturali, necessari per realizzare vasche di accumulo in testa ai depuratori e per ridurre le acque parassite. Altre criticità riguardanti questo indicatore sono state affrontate nel 2019 con interventi di tipo gestionale che Gruppo CAP ha avviato attraverso politiche finalizzate a ottimizzare i risultati e minimizzare i costi, anche a seguito dell'entrata in vigore, a marzo, del Regolamento Regionale che prevede il riassetto delle fognature e degli sfioratori.

→ A B C D E



Investimento a consuntivo 2019:

29.240.483,86 €

ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO

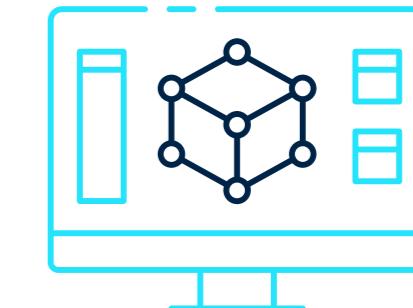
	2017	2018	2019
M4a	0,36	0,74	0,41
M4b	16%	12,9%	0%
M4c	7%	0%	0%

PROGETTO DI MODELLIZZAZIONE E TARATURA DELLE FOGNATURE

La mappatura, cioè la realizzazione del rilievo sul WebGis, e la modellizzazione, cioè la costruzione del modello della rete mediante software di modellazione idraulica consentono una gestione ottimale del rischio idrico e idrogeologico della rete fognaria.

Inoltre, la rete viene tarata, cioè viene calibrata in base ai dati acquisiti in campo mediante campagne di monitoraggio attraverso l'installazione di misuratori in punti strategici della rete. La calibrazione ha l'obiettivo di rendere il modello il più possibile rappresentativo della realtà.

19 comuni
nel 2019
con fognatura
modellizzata
e tarata



Il numero di comuni la cui rete fognaria è stata modellata, cioè i comuni per cui si dispone di un modello, nel corso del 2019 è pari a 28 (di cui 0 tarati), che sommati a quelli modellati negli anni precedenti fornisce un totale di 80 comuni modellati, di cui 19 tarati.

Per questo motivo CAP, nel corso del 2019, ha predisposto una prima gara cosiddetta "small", appaltata per un importo pari a 1.350.096,75€ per un servizio di monitoraggio riguardante le reti fognarie di alcuni comuni/agglomerati prioritari, e una seconda gara cosiddetta "big", per il completamento del servizio di monitoraggio nei comuni/agglomerati restanti, aggiudicata per un importo pari a 8.785.962,49€. I risultati di queste campagne di monitoraggio consentiranno la taratura dei modelli già implementati e porteranno una consistente accelerazione delle attività nel corso del 2020.

INNOVATORI



Cosa vuol dire essere innovatori per un gruppo di servizi di pubblica utilità?

Semplicemente, vuol dire "esistere". **L'innovazione tocca ogni settore produttivo, entra nelle case dei cittadini, cambia le relazioni tra le persone**, introduce nuove opportunità nel lavoro e nella vita quotidiana. Rappresenta l'elemento essenziale che garantisce continuità al servizio. Certo, il ritmo del cambiamento può essere rapido, a volte frenetico. Per Gruppo CAP la sfida è doppiamente impegnativa. Da una parte guida l'evoluzione tecnologica: sviluppa modelli per adattare il servizio idrico al cambiamento climatico, introduce applicazioni di intelligenza artificiale, mette in campo progetti avanzati di economia circolare. Dall'altra riceve continui stimoli dal territorio e dai cittadini, sempre più informati, sempre più connessi, sempre più esigenti. È in questa veste che **Gruppo CAP sente forte il proprio ruolo** di "cerniera" tra l'impulso della tecnologia, che non ha frontiere,

e le aspettative delle persone, che abitano e vivono il territorio, due ambiti in continua evoluzione che devono trovare sempre una sintesi positiva, accessibile, utile. **Ma non si può essere innovatori da soli.** Bisogna ascoltare, capire, confrontarsi. Bisogna costruire, far crescere e alimentare un sistema vitale di relazioni e collaborazioni con altre aziende, con le università, con gli istituti di ricerca, con le associazioni che esprimono valori comuni e impegni concreti per il futuro, con le organizzazioni spontanee che portano le richieste, ma anche le idee, dei territori e dei cittadini.

"Open Innovation" non è uno slogan vuoto, ma un modo di intendere la costruzione del futuro. Per CAP l'innovazione non può essere che aperta, condivisa e partecipata. Solo così potrà davvero consentire a tutti di **evolvere, crescere e sviluppare** nuovi sistemi di connessioni sociali.



PIANO DI SOSTENIBILITÀ VERSO IL 2033 TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2019

CREARE **VALORE** CONDIVISO

*Aumentare la capacità di CAP
di generare valore per la comunità (15%
marginale operativo derivato da attività
che generano valore condiviso nel 2033)*

- estese le attività del Centro Ricerche di CAP presso il Parco Idroscalo di Milano, inaugurato nel 2018, come polo dell'innovazione per la gestione sostenibile dell'acqua, tramite l'apertura del BlueLab, una sala educativa multimediale che ha ospitato oltre 6.000 studenti;
- nuove collaborazioni con il mondo dell'università e della ricerca e nuovi finanziamenti ottenuti per progetti di ricerca;

- sinergie industriali basate sui principi dell'economia circolare e della bioeconomia, con innovativi progetti su bioplastiche compostabili, sostenibilità delle reti e raccolta delle acque meteoriche;
- estensione del sistema di vendor rating finalizzato a monitorare e premiare anche in chiave di sostenibilità i fornitori.

UN'IMPRESA **DIGITALE**

Guidare l'evoluzione digitale a partire dalla trasformazione dell'offerta ai clienti (100% di servizi digitali offerti nel 2033).

- servizi smart: 48.391 utenti con bolletta online; 2,8 milioni di visualizzazioni sito internet;
- distribuzione di 590 kit per il risparmio idrico;
- diffusione della campagna per incentivare l'utente ad aderire alla bolletta online facendo aumentare del 32% il numero di adesioni rispetto al 2018 e superando, così, i 48.000 utenti attivi.

VERSO **UN FUTURO** SMART

Rendere smart le reti e gli impianti (50 milioni di euro investiti in automazione e robotica nel 2033).

- implementazione del 50% degli interventi di cybersecurity sui sensori e strumenti remoti utilizzati per rendere le reti e gli impianti smart;
- nuove iniziative di digitalizzazione (Internet of Thing e Big Data) finalizzate alla popolazione aziendale e all'utenza;
- introduzione sperimentale di sistemi di Intelligenza Artificiale per il monitoraggio di eventuali fattori di contaminazione delle acque.

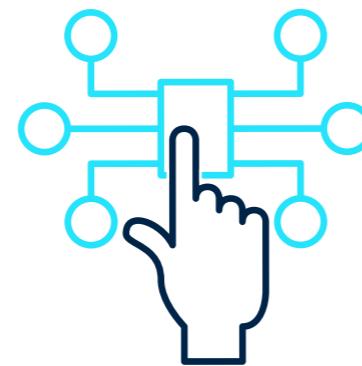


EVOLVERE LA TECNOLOGIA CHE MIGLIORA E SEMPLIFICA

La crescita esponenziale del processo di digitalizzazione, in ogni campo, rappresenta una delle maggiori sfide del presente. Ma, al tempo stesso, costituisce un'opportunità per creare un **modello di sviluppo sostenibile**.

Gruppo CAP ha deciso di essere protagonista di questo processo, attivando modalità sempre più innovative per **migliorare il servizio** e facilitare l'interazione tra cliente e azienda. Su questo fronte l'impegno è stato particolarmente significativo nel 2019, grazie all'avvio di importanti iniziative di **digitalizzazione**. Il tutto salvaguardando due pilastri della customer experience sui quali l'azienda investe da sempre e si concentra ogni giorno: la **trasparenza** e l'**affidabilità**.

A conferma di questa attenzione, è significativo il fatto che nel 2019 non siano pervenute segnalazioni o reclami sul trattamento dei dati, sulla perdita o fuga di informazioni. Pur gestendo una quantità elevata di dati, CAP non ha subito sanzioni relative a violazioni della privacy.



SERVIZI AL CLIENTE

Gruppo CAP sta rispondendo all'evoluzione tecnologica e digitale con rinnovati impegni economici e organizzativi, che potranno aprire grandi opportunità tanto nei confronti degli utenti serviti - grazie all'offerta di servizi sempre più smart e accessibili - quanto per l'ottimizzazione dei processi interni che renderà la gestione del servizio sempre più efficace ed efficiente.

Con la digitalizzazione cambiano gli scenari del mercato, le abitudini e aspettative dei consumatori. L'offerta di servizi CAP evolve in chiave smart

Per rendere più facile e intuitivo l'accesso ai canali di comunicazione, nel 2019 è stato potenziato il **servizio di chat** che fornisce al cliente la possibilità di chiedere assistenza all'operatore in modo agile e diretto. Questo servizio si somma ai tradizionali canali di pronto intervento, assistenza telefonica e assistenza allo sportello, già attivi, e ai servizi di sportello online e ai Punti Acqua³⁶, che consentono al cliente di ricevere un aiuto personalizzato.

Un altro canale di informazione tempestiva e di facile fruizione è il **sito internet**, sempre aggiornato, e dal 2019 arricchito di due nuove sezioni. La prima offre al cittadino la possibilità di richiedere l'analisi dell'acqua del rubinetto di casa, la seconda di ricevere dispositivi gratuiti per il risparmio idrico.

I risultati di queste nuove iniziative sono stati significativi. Nel corso del 2019, sono state eseguite **105 analisi dell'acqua del rubinetto**, ripartiti in 26 controlli base, 62 controlli avanzati e 17 controlli completi. Sono stati, poi, distribuiti complessivamente **590 kit per il risparmio idrico**, tra kit rubinetto (360), temporizzatori per doccia (172) e sacchetti "inganna sciacquone" (58).

Il **sito internet** ha avuto nell'arco dell'anno quasi **2,8 milioni di visualizzazioni** e oltre 833 mila visualizzazioni dell'area clienti.



2,8 milioni
visualizzazioni sito internet
704.145
nuovi utenti
+60% vs 2018



oltre 18.000
fan sui canali social (Facebook,
Instagram, LinkedIn, Twitter)
+60% vs 2018



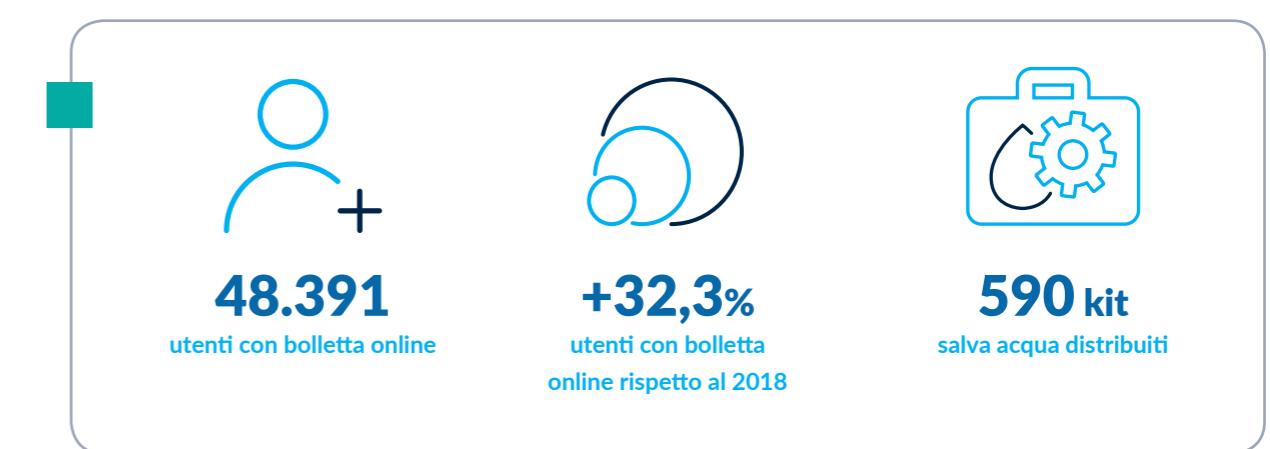
oltre 300 post
pubblicati su Facebook

³⁶ Punti Acqua sono sportelli itineranti, ai quali i cittadini possono rivolgersi su appuntamento, per il disbrigo di pratiche legate alla bolletta.

Utilizza consapevolmente l'acqua e riduci la tua impronta idrica sul pianeta



Per ridurre il consumo di carta e, di conseguenza, l'impatto ambientale, nel 2019 è proseguita la [campagna per incentivare il ricorso alla bolletta online](#). Nel 2019 il numero di adesioni è aumentato del **32,3%** rispetto al 2018, attestandosi a **48.391 clienti**.



CUSTOMER EXPERIENCE

Il cliente è sempre al centro delle attenzioni di Gruppo CAP, in tutte le fasi della sua esperienza. I due sistemi per la [gestione dei sopralluoghi](#) (NEMO) e del [servizio di front office](#) (SAFO) sono sottoposti a continue fasi di revisione per assicurare il costante miglioramento delle prestazioni. Altrettanto importante è la valutazione del servizio da parte del cliente. L'attenzione su questo aspetto è stata rafforzata con l'introduzione di un sistema di [Instant Survey](#), un questionario inviato automaticamente al cliente a seguito della gestione della pratica, in grado di misurare il suo grado di soddisfazione. Il sistema genera report settimanali, utili a individuare le azioni di miglioramento da intraprendere.





CRESCERE INSIEME PER ESSERE PIÙ FORTI ED EFFICIENTI

In CAP, innovazione fa rima con collaborazione. Da sempre il Gruppo ritiene vitale costruire, far crescere e alimentare un solido sistema di relazioni con aziende, università, istituti di ricerca, associazioni.

Condividere le migliori pratiche, sviluppare partnership industriali, confrontarsi con realtà non profit rappresentano modalità di agire consolidate in CAP, nella forte convinzione che queste azioni generano valore per l'azienda e per l'intera collettività.

Alla loro base ci sono pratiche inclusive, costruite su una visione comune e su obiettivi condivisi, che mettono al centro le persone e l'ambiente, per stimolare un cambiamento locale e globale.

Rientra in questo impegno anche la promozione di una politica di supply chain di Gruppo incentrata sui principi di **trasparenza, innovazione, sostenibilità**. Un accurato sistema di qualificazione dei fornitori, l'offerta di servizi formativi e un'attività continuativa di audit sono gli strumenti principali con i quali CAP persegue gli obiettivi di trasparenza e legalità e stringe collaborazioni sane e proficue.



VERSO LA NUOVA SEDE

A dicembre 2019 si è svolta **la cerimonia di posa della "prima pietra"** della **nuova sede di Gruppo CAP**, in via Rimini a Milano: **un'arca che fluttua su una piazza d'acqua**, a rappresentare la natura pubblica della gestione del patrimonio idrico e la sua vocazione di servizio a favore della collettività. La cerimonia si è svolta alla presenza di Alessandro Russo, presidente e amministratore delegato di Gruppo CAP, Pierfrancesco Maran, Assessore a Urbanistica, Verde e Agricoltura del Comune di Milano, Arianna Censi,

Vicesindaca della Città metropolitana di Milano, Santo Minniti, Presidente del Municipio 6 di Milano, Claudio Lucchin, architetto ideatore del progetto e titolare dello studio CL&AA.

Il tema della **relazione con il territorio e con la comunità** si rispecchia sia nella grande piazza aperta al pubblico, sia nel piccolo padiglione posizionato nel Parco La Spezia, che diventerà un punto informativo sul progetto e uno spazio di incontro e di promozione di iniziative per gli abitanti del quartiere.



FILOSOFIA DELL'INNOVAZIONE IN CAP

Gruppo CAP è impegnato in numerosi progetti di innovazione e sviluppo che consentono di avere una conoscenza sempre più approfondita delle infrastrutture e dell'acqua che viene erogata e, in questo modo, assicurare agli utenti l'eccellenza del servizio.

Spesso questi progetti sono realizzati in **collaborazione con università e centri di ricerca**. Collaborano, ad esempio con CAP, ad esempio, l'**Università La Sapienza**, il **Politecnico di Milano**, il parco scientifico e tecnologico e digital innovation hub **ComoNExT** e l'**Università degli Studi di Pavia**. Con questi soggetti CAP sviluppa sinergie e partecipa a bandi italiani e internazionali.

In particolare, il Gruppo è attivo nei seguenti ambiti:

- ottimizzazione dell'utilizzo dell'energia;
- progettazione innovativa per il servizio idrico e idraulico;
- gestione e riduzione dei volumi dei fanghi da depurazione prodotti e da smaltire;
- integrazione di sistemi intelligenti per la gestione a distanza dei contatori, di misure e analisi in campo;
- analisi relativa ai microinquinanti emergenti e al loro trattamento.

CREARE VALORE CONDIVISO

Partendo dal presupposto che il valore economico generato debba portare benefici non solo all'azienda ma anche ai suoi stakeholder, Gruppo CAP nell'ambito del percorso di rinnovo dell'approccio alla sostenibilità, ha scelto di seguire il tema della creazione di Valore Condiviso³⁷.

Nel tentativo di applicare l'approccio del valore condiviso all'operatività aziendale, CAP ha cercato di **rileggere i processi chiave di business** con l'obiettivo di sistematizzarli e far emergere il valore condiviso prodotto. Quest'ultimo è stato misurato come l'ammontare di ammortamento degli investimenti correlati a tutte quelle attività che hanno generato un beneficio sociale e ambientale rispetto al totale degli investimenti realizzati nel corso del 2019.

Nel 2019 il 10,5% degli investimenti è a valore condiviso



³⁷ Il concetto di "creazione di valore condiviso" (o shared value) è stato coniato nel 2011 dagli economisti M. Porter e M. Kramer. Con il termine valore condiviso si fa riferimento "all'insieme delle politiche e delle pratiche operative che rafforzano la competitività di un'azienda, migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali della comunità in cui essa opera" (Porter, 2011). Con questo termine ci si riferisce, quindi, alla possibilità di creare occasioni di sviluppo per l'impresa e i suoi stakeholder, che permettono di aumentare la competitività e la velocità dei processi di innovazione e il valore economico per l'impresa e per i suoi shareholder, attraverso la produzione di un beneficio per la società e per l'ambiente.



PROGETTI DI RICERCA

Gruppo CAP è coinvolto con numerosi progetti di ricerca:



Progetto CE4WE

Gruppo CAP ha partecipato, insieme a Università di Pavia, capofila del consorzio, a2a Servizio Idrico, ENI, Mogu e NeoruraleHub, alla stesura di una proposta progettuale dal titolo "Circular Economy for Water and Energy – CE4WE". Questa proposta è stata presentata, per co-finanziamento, sulla Call "Hub Ricerca e Innovazione" di Regione Lombardia. Il progetto è stato accettato e l'inizio delle attività è previsto a febbraio 2020. CAP si occuperà della **valutazione dell'utilizzo di membrane fungine** per la depurazione, dello sviluppo di **modelli idrologici in aree pilota per l'adattamento al cambiamento climatico** e del **recupero della frazione oleosa del refluo urbano** per la valutazione da parte di ENI per l'utilizzo come precursore di biocarburanti.



MICODEP: da fanghi a biomateriali

Nel corso del 2019, il progetto "Micodep" si è concentrato sulla **caratterizzazione della flora micologica nativa presente nei depuratori**. Due campagne di campionamento, una in primavera e una in autunno, sono state svolte presso il Depuratore di Robecco sul Naviglio, recuperando campioni di acqua e fango da varie sezioni dell'impianto. Università di Pavia, partner di CAP in questo progetto, ha caratterizzato le varie specie appartenenti al mondo dei funghi presenti nei campioni, e quindi selezionato e isolato quelle che sono note per avere specifiche proprietà di assimilazione di inquinanti, organici e inorganici.



Progetto Water Reuse Risk Management

Gruppo CAP, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità, il Water Institute dell'Università del North Carolina, l'IRSA-CNR, l'Istituto Mario Negri e il Politecnico di Milano, ha lanciato un progetto per la definizione di un **protocollo di risk assessment** dedicato al riuso di acqua depurata in agricoltura. Nel 2019 il progetto si è sviluppato su due binari paralleli. Da una parte, IRSA e Istituto Mario Negri hanno condotto una campagna di analisi per la ricerca e l'eventuale quantificazione di categorie di potenziali inquinanti, effettuata su vari punti di campionamento all'interno del Depuratore di Peschiera Borromeo. Dall'altra, CAP, insieme all'Istituto Superiore di Sanità e al Water Institute, si è impegnata nella **definizione teorica delle matrici di rischio qualitativo e quantitativo**, per poter successivamente valutare le misure di monitoraggio e mitigazione da assumere per minimizzare il rischio.



Progetto METROADAPT

Il progetto "METROADAPT - enhancing climate change adaptation strategies and measures in the Metropolitan City of Milan" è co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del bando del programma LIFE 2017 Climate Action. Avviato a ottobre 2018 e coordinato da Città metropolitana di Milano, il progetto vede la partnership di Gruppo CAP insieme a Ambiente Italia, e-GEOS, Legambiente Lombardia, Association des agencies de la Democratie Locale (ALDA). Durante il 2019, le attività del Gruppo si sono concentrate sulla **progettazione di due interventi pilota di drenaggio**, presso i Comuni di Solaro e Masate.



Progetto H2020 Digital Water City

Gruppo CAP partecipa al progetto "Digital Water City - Leading urban water management to its digital future", co-finanziato dalla Commissione Europea nel quadro del programma Horizon2020. Il progetto, coordinato dal Centro di Competenza sulle acque di Berlino (KWB – Kompetenzzentrum Wasser Berlin) e composto da 24 partner di 10 Paesi europei, prevede la realizzazione di **soluzioni digitali per affrontare aspetti del ciclo idrico integrato in 5 casi studio urbani**: Parigi, Berlino, Copenaghen, Milano e Sofia.

Nell'ambito del caso applicativo di Milano, nel 2019 CAP è stata impegnata nella valutazione di una sonda analizzatrice, sviluppata e fornita dal partner Fluidion, per la determinazione della concentrazione di Escherichia coli. In collaborazione con l'Università degli Studi di Milano, CAP ha anche adibito un'area all'interno del depuratore di Peschiera Borromeo per la realizzazione di un **campo agricolo sperimentale**, dove effettuare **test di irrigazione di colture selezionate** utilizzando acqua depurata proveniente dallo stesso impianto.



Progetto PerFORM WATER

Gruppo CAP è capofila del progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale "PerFORM WATER 2030 - Platform for Integrated Operation Research and Management of Public Water towards 2030", realizzato nell'ambito del POR 2014-2020. Nel corso del 2019, CAP ha fornito supporto alla messa a punto di impianti pilota, dislocati nei depuratori selezionati da Gruppo CAP (San Giuliano Milanese Ovest, San Giuliano Milanese Est, Peschiera Borromeo, Bresso), per la **rimozione di microinquinanti emergenti**. I risultati ottenuti sono estremamente positivi.



SINERGIE INDUSTRIALI

Nel corso del 2019 Gruppo CAP ha condotto sperimentazioni in collaborazione con due aziende di settori industriali legati al mondo della plastica, il **Gruppo FITT**, produttore di tubazioni in PVC, e il **Gruppo Novamont**, leader nel mercato delle bioplastiche compostabili. In collaborazione con FITT sono stati svolti **studi preliminari**, culminati con una prova di produzione su scala reale, di **tubi in PVC contenenti biocarbonato**, un derivato dei fanghi, per sostituire la carica minerale solitamente utilizzata. Le prove hanno permesso di ottenere un tubo di qualità non ancora conforme all'utilizzo commerciale, ma con proprietà molto simili a quelle di un tubo standard. Attività sono già in corso per ottimizzare il processo produttivo per questa specifica applicazione. Insieme a Novamont, CAP si è occupata della valutazione sperimentale dell'**utilizzo di cellulosa di scarto**, recuperata dal refluo urbano,

tramite una tecnologia innovativa proposta da un partner, come materiale di partenza per la produzione di idrolizzati fermentabili in bio-based chemicals, come il 1,4-butandiolo (1,4-BDO). Novamont ha dimostrato in laboratorio che la matrice cellulosa è compatibile con un processo di idrolisi enzimatica. Sono già pianificati i test di tossicità nei confronti del microorganismo per la produzione di 1,4-BDO.

Nell'ambito dell'iniziativa **Water Erasmus**, che intende favorire la condivisione delle best practice nel settore idrico a livello europeo, Gruppo CAP ha promosso nel corso del 2019 uno scambio con **Barcelona Cicle de l'Aigua**, gestore del Servizio Idrico della Città di Barcellona. L'iniziativa ha previsto la visita dei colleghi italiani e spagnoli presso le sedi delle due aziende. Lo scambio si è incentrato sulle tecniche di gestione delle acque reflue e sugli strumenti adottati per la raccolta delle acque meteoriche.



COLLABORAZIONI PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

CAP collabora con molteplici realtà associative, favorendo lo sviluppo di sinergie per il miglioramento della filiera idrica e promuovendo progetti di responsabilità sociale d'impresa. A questo proposito l'azienda partecipa alla CEOs Call to Action A NEW DEAL FOR EUROPE, promossa da CSR Europe e Fondazione Sodalitas, per favorire l'impegno dei leader delle aziende più avanzate dei 28 Paesi europei verso la promozione di un paradigma di sviluppo sostenibile, in linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. CAP, inoltre, aderisce alla "Community Valore Acqua", costituita nel 2019 da The European House Ambrosetti, una piattaforma multi-stakeholder, dedicata alla gestione delle risorse idriche come driver di competitività e sviluppo industriale, con l'obiettivo di avanzare proposte al Governo e al sistema-Paese.

ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Gruppo CAP aderisce ad associazioni di settore, nazionali e internazionali.

Associazioni Italiane

Utilitalia

Federazione italiana delle aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas. Il Presidente di Gruppo CAP, Alessandro Russo, ricopre il ruolo di Vicepresidente dell'associazione.

Conservizi Lombardia

Associazione delle imprese e degli enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia. Il Presidente di Gruppo CAP, Alessandro Russo, ricopre il ruolo di Presidente.

Lombardy Energy Cleantech Cluster

Cluster lombardo per la promozione dell'innovazione e della crescita del sistema produttivo lombardo per l'energia e l'ambiente.

Associazioni europee e internazionali

Aqua Publica Europea (APE)

Associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua. Nata nel 2009 con l'obiettivo principale di rappresentare a livello europeo il modello di gestione pubblico dell'acqua, è presente in 12 Paesi europei e serve più di 60 milioni di cittadini.

CEEP

Centro Europeo delle imprese dei servizi pubblici per il quale Gruppo CAP svolge la funzione di coordinamento della task force sull'acqua.

TAG

European Technology Approval Group, gruppo di lavoro europeo composto da 30 utility provenienti da 11 diversi Paesi europei, istituito nel 2005 per contribuire a facilitare l'ingresso delle nuove tecnologie nel mondo dei trattamenti delle acque reflue.

IATT

(Italian Association for Trenchless Technology) Associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless (no dig).



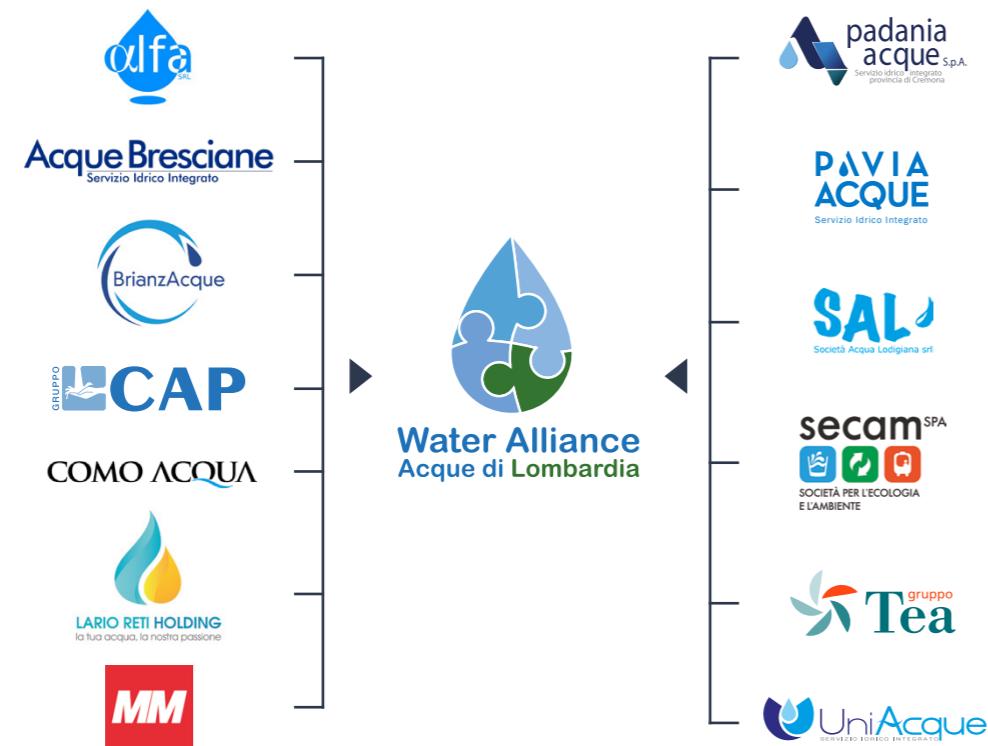
WATER ALLIANCE

Water Alliance è nata nel 2015 per coniugare il radicamento sul territorio con le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua in Lombardia. Nel 2019 Water Alliance ha portato a compimento il processo di **allargamento a tutti i gestori pubblici della Regione Lombardia**. A BrianzAcque, Gruppo CAP, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL, Secam, UniAcque si sono, infatti, aggiunte Alfa, Acque Bresciane, Como Acqua, MM e Gruppo Tea.

Con un fatturato complessivo di circa un miliardo di euro e più di quattromila dipendenti, e grazie a una rete idrica di circa 40 mila chilometri, **Water Alliance rifornisce più di milleduecento comuni lombardi**, per un totale di **otto milioni e mezzo di abitanti serviti**.

Le tredici aziende si sono dotate di un contratto di rete, uno strumento che, pur assicurando la piena autonomia dei singoli gestori, facilita la loro collaborazione. Questa soluzione ha permesso di mettere a sistema le conoscenze maturate negli anni, avviando sinergie su tematiche cruciali, quali le analisi dell'acqua, la digitalizzazione delle reti e la sostenibilità.

In collaborazione con ANCI Lombardia, nel corso del 2019, Water Alliance ha sviluppato **un percorso di dialogo e ascolto** con rappresentanti istituzionali e delle associazioni di settore, attraverso l'organizzazione di 3 tavoli multi-stakeholder, dedicati a tematiche di rilievo per il servizio idrico. Gli incontri si sono svolti nei mesi di settembre e ottobre a Lecco, Lodi e Cremona.



ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE E DEI CONSUMATORI

La relazione tra l'azienda e le principali associazioni dei consumatori si basa sul dialogo e sul confronto continuo, con la consapevolezza che il contributo del tessuto sociale e associativo migliora il servizio offerto e lo rende sempre più aderente alle esigenze degli utenti.

CAP ha relazioni assidue con: Adiconsum, Altroconsumo, Confconsumatori, Federconsumatori, Adoc, Udicon e ANACI, quest'ultima in rappresentanza degli amministratori di condominio.

Nel corso del 2019 è stato attivato un **tavolo sulla conciliazione** con le associazioni dei consumatori. L'obiettivo è quello di aggiornare il **protocollo di intesa sulla conciliazione paritetica** che definisce le modalità operative delle quali i clienti di Gruppo CAP possono avvalersi per la risoluzione extragiudiziale delle eventuali controversie con l'azienda.

CAP partecipa ogni anno all'iniziativa **Puliamo il Mondo di Legambiente**, che promuove la valorizzazione del territorio attraverso comportamenti sostenibili. Aderisce, inoltre, a **Kyoto Club**, la fondazione che sviluppa iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, della riduzione e corretta gestione dei rifiuti, dell'agricoltura e della mobilità sostenibile.

Altre associazioni in campo ambientale con le quali il Gruppo ha stabilito importanti relazioni sono WWF, FAI, Coldiretti.

I comitati sull'acqua sono, poi, interlocutori privilegiati dell'azienda.

CAP collabora con i seguenti:

- Comitato amici dei canali;
- Comitato Cernusco Bene Comune;
- Comitato Italiano Contratto Mondiale sull'acqua;
- Comitato Occhi Aperti;
- Comitato per l'Attuazione dei Referendum Acqua Bene Comune di Milano e Provincia.





BIOPIATTAFORMA LAB

A novembre 2018, Gruppo CAP e CORE, in collaborazione con i Comuni di Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Cormano, Pioltello e Segrate, hanno avviato il progetto "Biopiattaforma Lab" con l'obiettivo di realizzare un **percorso partecipativo** sul progetto di riconversione dell'attuale **termovalorizzatore** di Sesto San Giovanni in una **piattaforma dedicata all'economia circolare**.

Dal mese di marzo 2019, il percorso partecipativo è entrato in una seconda fase, dedicata alla formalizzazione di un organismo in grado di garantire agli abitanti dei comuni interessati la possibilità di monitorare l'attività dell'impianto e verificare il rispetto degli impegni presi. Questo organismo dovrà anche favorire un dialogo continuativo, trasparente e costruttivo tra tutte le parti coinvolte.

Il tavolo di lavoro per la costituzione del RAB (Residential Advisory Board), ha visto la partecipazione dei rappresentanti dei principali comitati e associazioni del territorio e dei rappresentanti delle aziende e delle amministrazioni comunali coinvolte. Il regolamento definitivo per la costituzione del Comitato sarà approvato a inizio 2020.

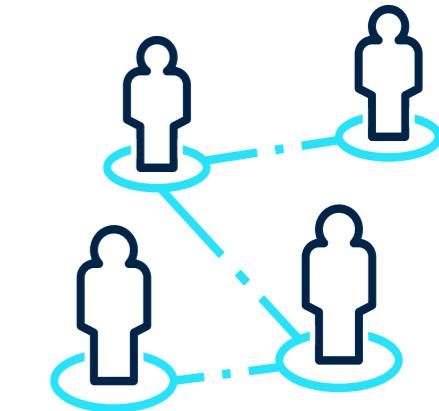
La Biopiattaforma nascerà al posto del termovalorizzatore avrà **due linee produttive**: la prima per il trattamento termico dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque per la **produzione di energia termica e di fertilizzanti**; la seconda di digestione anaerobica per il trattamento dei rifiuti umidi (FORSU) per la **produzione di biometano**.



CATENA DI FORNITURA

Le modalità di gestione degli approvvigionamenti costituiscono uno strumento importante per favorire la crescita e la creazione di valore della propria catena di fornitura. Per massimizzare il proprio impegno nelle politiche di trasparenza e anticorruzione, nel 2019 CAP ha deciso di procedere alla nomina, tramite sorteggio, delle commissioni valutatrici per le gare a offerta economicamente più vantaggiosa relative a categorie a più alto rischio (Risk Assessment integrato ISO 37001).

Sulla tematica della sostenibilità, l'azienda ha proseguito la sperimentazione del progetto **Vendor Rating**, finalizzato a monitorare i fornitori sia all'atto dell'iscrizione, sia in fase di esecuzione contrattuale. In particolare, per i fornitori sono stati attivati corsi ad hoc, anche in modalità on line, in materia di sicurezza, legalità e trasparenza.



Nelle procedure di gara, il Vendor Rating introduce un meccanismo di premialità legato al possesso di certificazioni ambientali e sociali (per esempio SA8000, ISO 18001, ISO 14001) e all'impegno documentato nella sicurezza. Nel 2019 l'albo fornitori conta oltre **600 operatori economici** iscritti.

Il sistema di Vendor Rating non è la sola iniziativa implementata da CAP che va nella direzione di trasformare sempre più i fornitori in autentici partner. È all'interno di questo approccio che si inserisce anche l'attività formativa avviata nel corso del 2019 e dedicata al personale operativo e di backoffice delle aziende appaltatrici che entrano in contatto con gli utenti, con l'obiettivo di sviluppare un set di abilità che li rendano in grado di gestire ancor più efficacemente i rapporti con quest'ultimi e incrementare le loro capacità di comunicazione. Sono state coinvolte **16 aziende fornitrice** e oltre **50 loro dipendenti**.

*Fornitori consapevoli
con i corsi on line
su sicurezza e legalità.*

*+156% operatori
economici iscritti
all'albo fornitori.*



GARE D'APPALTO

La gestione dei contratti di fornitura e di approvvigionamento segue le prescrizioni contenute nei regolamenti aziendali, nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa sugli appalti e delle linee guida ANAC in materia di anticorruzione.

Gruppo CAP prevede un sistema di affidamento in prevalenza basato sul **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**.

In relazione al subappalto (uno strumento, per sua natura, a rischio di infiltrazioni

criminali), Gruppo CAP è attento al rigoroso rispetto dei principi di trasparenza e tracciabilità di tutte le attività.

Nel 2019 il valore complessivo degli affidamenti in subappalto è pari al 17% del totale, contro il 3% del 2018.

L'aumento deriva dall'esecuzione dell'accordo quadro da 100 milioni di euro per la manutenzione delle reti fognarie e idriche per gli anni dal 2018 al 2021 e dall'avvio delle procedure per la costruzione della nuova sede.

PROCEDURE DI OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

98
gare nel 2019



48% di tutte le gare del 2019

VALORE AFFIDAMENTO IN SUBAPPALTO (MLN/€)

7,8 2017
10 2018
10 2019

VALORE FORNITURE



170
milioni di euro



75%
forniture locali

SISTEMA DI QUALIFICAZIONE

Gruppo CAP possiede un sistema di **qualificazione dei fornitori**, che ha come principale obiettivo quello di determinarne l'idoneità complessiva, oltre alla capacità tecnica ed economica. La procedura di verifica e di registrazione dei requisiti avviene

internamente e prevede la comunicazione dell'esito al fornitore entro 15 giorni dalla data della richiesta. I soggetti invitati a partecipare alle gare sono individuati attraverso principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza. È, inoltre, vigente un meccanismo di rotazione dei fornitori, garantito da un algoritmo informatico.

Il numero di fornitori iscritti nel 2019 nel sistema di qualificazione è 1.196³⁸, in costante aumento (erano 1127 nel 2018 e 904 nel 2017). Quelli che si sono aggiudicati almeno un contratto o bando di gara nel 2019 sono **824**. Il sistema di qualificazione CAP è messo a disposizione di alcune società di Water Alliance – Acque di Lombardia, con l'obiettivo di convergere verso un unico quadro di riferimento per la valutazione dei fornitori a livello regionale.

Il valore complessivo delle forniture aggiudicate nel corso dell'anno supera i **170 milioni di euro**, con una diminuzione del 44% rispetto al 2018. L'elevato valore del 2018 era dovuto alla sigla dell'accordo quadro da 100 milioni già citato e agli affidamenti dei lavori per la realizzazione della nuova sede.

Per la rendicontazione è stato utilizzato il nuovo applicativo aziendale Oracle BI APPS.

UN PO' DI NUMERI

1.196
fornitori

+20%
numeri di iscritti nel sistema di qualificazione

8
fornitori verificati nel 2019

+100%
nuovi fornitori valutati applicando criteri sociali

AUDIT FORNITORI

Sulla base del "Documento di Valutazione dei Rischi e delle Opportunità" di Gruppo CAP e del potenziale impatto dei servizi resi da fornitori esterni sui principali processi aziendali, sono state individuate le attività svolte dai fornitori esterni soggette ad audit di sistema integrato di seconda parte.

Nel corso del 2019 sono stati verificati 8 fornitori nei seguenti settori:

- lavori di realizzazione di Area Tecnica;
- fornitura e posa di contatori SMART per acquedotto;
- servizio ritiro, trasporto e smaltimento fanghi di depurazione;
- attività di manutenzione aree verdi presso i siti aziendali;
- gestione del materiale documentale di Gruppo CAP.

38 I valori non includono i professionisti in materia di prestazioni intellettuali.



CONTROLLI DI ATTIVITÀ DI CANTIERE E AMBIENTI DI LAVORO

Nel 2019 sono stati effettuati **447 sopralluoghi di controllo** (+16,5% rispetto al 2018) nei cantieri degli appaltatori del Gruppo. I controlli hanno riguardato gli aspetti di salute e sicurezza, il rispetto delle norme ambientali e dello standard SA 8000. I 447 sopralluoghi compiuti

hanno avuto risultati positivi in 337 casi, risultati migliorabili in 103 casi e solo 7 esiti negativi. Inoltre, sono stati svolti 50 controlli di preconsegna³⁹ al gestore. Di questi, 33 con esito positivo, 17 con esito migliorabile e nessuno con esito negativo.



³⁹ I "controlli di preconsegna" sono controlli in materia di salute e sicurezza effettuati nei luoghi di lavoro (impianti di depurazione e/o acquedotto, reti di acquedotto e di fognatura, magazzini, palazzine uffici, ecc.) a seguito di nuovi interventi infrastrutturali o di adeguamento, prima dell'insediamento di personale del Gruppo CAP, al fine di garantire l'utilizzo degli spazi e lo svolgersi delle attività lavorative in sicurezza.

CONTENZIOSI CON I FORNITORI

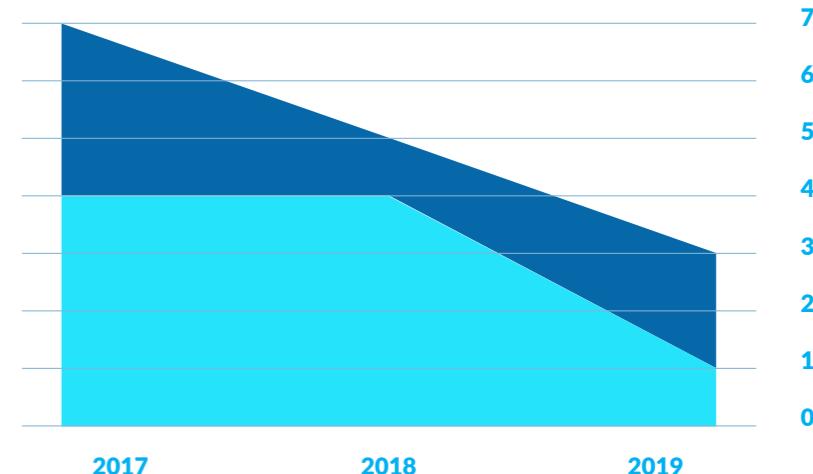
I contenziosi con i fornitori nel 2019 sono 3: 1 pendente dal 2018 e 2 avviati nel corso dell'anno.

Il dato conferma un trend in calo. I contenziosi, infatti, erano 7 nel 2017 e 5 nel 2018.

Per il 2019 Gruppo CAP non ha registrato casi di comportamento anti-concorrenziale o pratiche monopolistiche

CONTENZIOSI CON I FORNITORI

- n. contenziosi con i fornitori in corso dagli anni precedenti
- n. contenziosi con i fornitori avviati a fine anno



ATTIVITÀ ESTERNALIZZATE

Nel 2019 Gruppo CAP ha rafforzato le attività di confronto e coordinamento con le altre società aderenti alla Water Alliance- Acque di Lombardia, tramite la pubblicazione di 24 gare congiunte, per un valore di circa 280 milioni di euro. Il numero di gare congiunte è aumentato del 184% rispetto al 2018.

Per perseguire maggiore competitività, trasparenza ed efficienza, è continuata l'attività di accorpamento della spesa. Di particolare rilievo è il lancio dell'Accordo Quadro, del valore complessivo di 2,3

milioni di euro, per lo sviluppo di sistemi di smart engineering e l'implementazione di strumenti di progettazione elettronici (BIM) finalizzati alla realizzazione delle opere strumentali del Servizio Idrico.

Da segnalare, infine, l'aggiudicazione del bando per la realizzazione di una "Control Room per la gestione del Servizio Idrico Integrato" del valore di 1,5 milioni di euro. Il progetto prevede l'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale per migliorare le performance gestionali del sistema idrico.



UN PO' DI NUMERI

Gruppo CAP sta rispondendo all'evoluzione tecnologica e digitale con rinnovati impegni economici e organizzativi, che potranno aprire grandi opportunità tanto nei confronti degli utenti serviti - grazie all'offerta di servizi sempre più smart e accessibili - quanto per l'ottimizzazione dei processi interni che renderà la gestione del servizio sempre più efficace ed efficiente.



NUMERO DI FORNITORI ATTIVI PER AREA GEOGRAFICA

	2017	2018	2019
Milano	418	524	479
Monza e Brianza	47	51	29
Pavia	34	32	18
Varese	16	19	10
Totale fornitori attivi delle province servite	515	626	536
Fornitori attivi delle altre province lombarde	98	110	75
Totale fornitori attivi locali	613	736	611
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	236	211	213
Extra Italia	20	29	0
TOTALE	869	976	824

NUMERO DI FORNITORI ATTIVI PER CLASSE MERCEOLOGICA

	2017	2018	2019
Beni e servizi	661	791	690
Lavoro	95	58	38
Professionisti	111	125	94
Gas ed Energia	2	2	2
Totale	869	976	824

PERCENTUALE DI FORNITORI ATTIVI PER AREA GEOGRAFICA

	2017	2018	2019
Milano	81%	84%	89,37%
Monza e Brianza	9%	8%	5,41%
Pavia	7%	5%	3,36%
Varese	3%	3%	1,87%
Totale fornitori attivi delle province servite	84%	85%	87,73%
Fornitori attivi delle altre province lombarde	16%	15%	12,27%
Totale fornitori attivi locali	71%	75%	74,15%
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	27%	22%	25,85%
Extra Italia	2%	3%	0%
Totale	100%	100%	100%



VALORE DELLE FORNITURE PER CLASSE MERCEOLOGICA (mln/€)

	2017	2018	2019
Beni e Servizi	49,7	121,2	97,42
Lavoro	84,9	146,7	50,18
Professionisti	2,4	2,7	5,75
Gas ed Energia	0,05	36	17,03
Totale	137	307	170,38

VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (mln/€)

	2017	2018	2019
Milano	28,4	182,8	105,05
Monza e Brianza	4,9	20,1	3,33
Pavia	3,7	8,1	2,82
Varese	5,7	2,8	1,89
Totale fornitori attivi delle province servite	42,7	213,8	113,09
Fornitori attivi delle altre province lombarde	26	22	17
Totale fornitori attivi locali	68,7	235,8	130,09
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	68	67,8	40,29
Extra Italia	0,27	2,9	0
Totale	137	307	170,38

INDOTTO OCCUPAZIONALE GENERATO

	2017	2018	2019
n. posti di lavoro creati	4.916	4.974	5.382





SVILUPPARE SCELTE SMART PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE

Il futuro della gestione idrica integrata di CAP passa anche dalla **capacità di rendere smart reti e impianti**. Il campo di azione digitale dell'impresa è rappresentato dalla trasformazione dell'offerta ai clienti che mira a diventare un servizio integralmente digitale e personalizzato, con bollette online, contratti paperless gestibili a distanza, nuovo call center interattivo

Questo grande processo innovativo è già iniziato. Nel 2019 CAP ha installato sistemi intelligenti per il monitoraggio della qualità dell'acqua erogata, si è dotato di nuovi dispositivi per il controllo delle perdite idriche, ha implementato gli interventi di cybersecurity per proteggere reti e dati.



Questo impegno ha comportato un incremento delle risorse impiegate che aumenteranno ancora nei prossimi anni, fino a raggiungere, nel 2033, quota 50 milioni. Un **mix di investimenti e implementazioni con tecnologia 4.0** che innoverà le fasi del Sistema Idrico Integrato e interesserà tutti gli stakeholder dell'azienda.

NUOVE TECNOLOGIE PER RETI E IMPIANTI SMART

Nell'ambito dell'evoluzione del Servizio Idrico Integrato verso le logiche dell'industria 4.0, Gruppo CAP ha identificato una serie di infrastrutture che, una volta connesse alle reti informatiche, consentirà un significativo miglioramento delle performance, con positive ricadute ambientali ed economiche per tutti gli stakeholder.

A ciascuna di queste infrastrutture sono correlati obiettivi di miglioramento/innovazione:

- **utenti finali**: cogliere esigenze e comportamenti e, al tempo stesso, promuovere pratiche virtuose;
- **condizioni ambientali esterne** (quali, per esempio, condizioni meteo e stato idraulico dei corsi d'acqua): affrontare con efficienza le criticità nella gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
- **reti idriche di trasporto**: gestire tempestivamente perdite idriche e infiltrazioni di acque parassite;
- **impianti**: potenziare la telegestione dei processi e il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile e delle acque reimmesse nell'ambiente;
- **fornitori**: consentire loro di conoscere la reale condizione di attrezzature e macchinari di elevata complessità sui quali devono intervenire.

Per realizzare questi obiettivi, CAP ha sviluppato diverse iniziative:

- avvio del **progetto Smart Metering**, cioè impiego di contatori intelligenti capaci di fornire la telelettura dei **consumi degli utenti in tempo reale**;
- installazione di sistemi di misura per il monitoraggio permanente di parametri quantitativi, finalizzato al **controllo delle perdite idriche e delle infiltrazioni di acque parassite**;
- installazione di sistemi di misura su impianti acquedotto e depurazione per il monitoraggio permanente di parametri qualitativi, finalizzato al **controllo della qualità dell'acqua erogata**, dello stato dei bacini acquiferi, dell'acqua restituita all'ambiente e di quella che entra negli impianti di depurazione;
- creazione di **reti dati** all'interno degli impianti di depurazione e passaggio a sistemi di connessione veloce per gli impianti non presidiati, per permettere ai fornitori di collegarsi e monitorare i processi.

PROGETTO TRASHBY

Nei territori con una presenza capillare di contatori, CAP ha deciso di provvedere alla loro lettura con tecnologie di prossimità: disporre di un mezzo che passa regolarmente e frequentemente per raccogliere le letture raggiunge il duplice obiettivo di ottimizzare il servizio ed evitare un nuovo servizio dedicato alla sola lettura.

Da qui nasce l'idea sperimentale di TrashBy, sviluppata in accordo con gli operatori della raccolta rifiuti: la lettura del

contatore avviene tramite un dispositivo automatico gestito da remoto, montato sui mezzi della raccolta, controllato e coordinato da un sistema centrale. Dalle prime misure, l'efficacia di lettura è risultata pari al 94%, ma il progetto sperimentale presenta ancora diversi ambiti di miglioramento: nel 2020 si lavorerà per aumentare il numero di comuni coperti e inserire nel progetto nuovi gestori del servizio di raccolta rifiuti.



Il luogo fisico che permette la condivisione e la diffusione di tutti i dati raccolti è la Control Room (o **centrale operativa**) che sarà implementata nel 2020 e, grazie all'utilizzo di algoritmi di intelligenza artificiale, permetterà di migliorare le performance gestionali del sistema idrico.

Attualmente risultano telecontrollati:

- 565 impianti di acquedotto;
- 143 interconnessioni;
- 141 case dell'acqua;
- 210 sistemi di rilevazione dell'attivazione degli sfiori fognari;
- 36 impianti di depurazione;
- 318 sollevamenti fognari;
- 28 vasche volano;
- oltre 100.000 contatori di utenza dotati di sistemi smart.

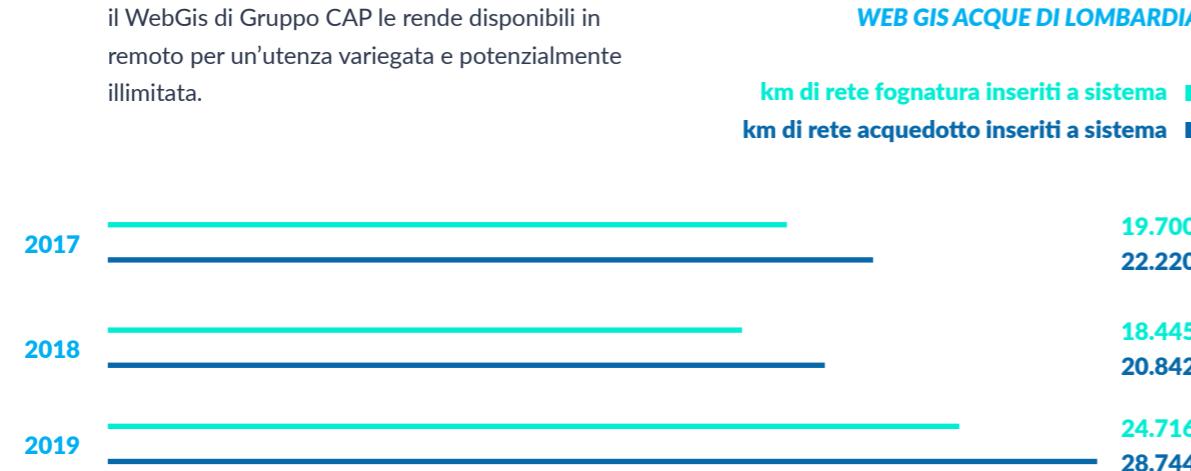
WEBGIS ACQUE DI LOMBARDIA

Per mappare in tempo reale le strutture del servizio idrico integrato, CAP ha sviluppato WebGis, un'innovazione nata dal connubio tra GIS (Geographic Information System) e le possibilità offerte dal web. Il sistema consente di **divulgare in modo trasparente ed efficace informazioni relative alle reti del servizio idrico**. Oltre ad acquisire, estrarre e gestire le tante informazioni derivanti dai dati georiferiti, il WebGis di Gruppo CAP le rende disponibili in remoto per un'utenza variegata e potenzialmente illimitata.

Questa innovazione è stata sviluppata per l'area della Città metropolitana di Milano, ma una delle sue caratteristiche è che l'applicativo è predisposto per accogliere anche i dati di altri territori: in un unico sistema possono essere racchiuse le reti di più gestori, un esempio di sharing economy che verrà applicato a gran parte della regione lombarda, attraverso la rete della Water Alliance. È per questo che il progetto si è allargato ed è diventato WebGis Acque di Lombardia.

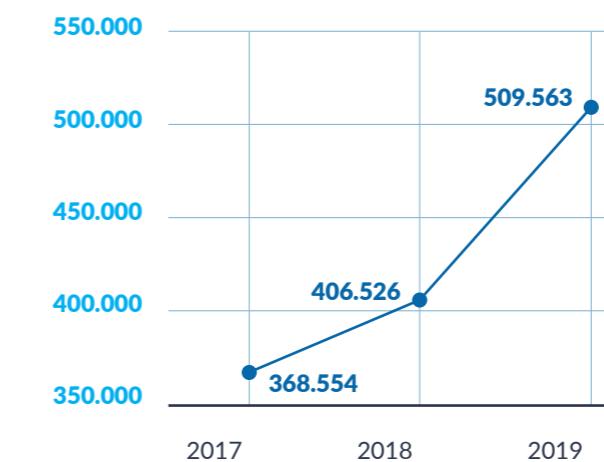
Il WebGIS sviluppato ad oggi consente di divulgare in modo trasparente ed efficace informazioni relative alle reti e a tutte le strutture legate al servizio idrico integrato della Città Metropolitana di Milano, della Provincia di Bergamo, della Provincia di Lecco, della Provincia di Lodi,

Il WebGIS che già includeva i dati di 5 gestori del SII lombardo (Gruppo CAP, BrianzAcque, Uniacque, Lario Reti Holding e SAL), nel corso del 2019 ha visto l'inserimento anche delle reti di acquedotto e fognatura di altri due soggetti gestori: Pavia Acque e Padania Acque.



	WEB GIS GRUPPO CAP	2018	2019
n. investimenti inseriti su WEB GIS		81	174
n. scarichi rete fognaria inseriti su WEB GIS		866	881
n. scarichi industriali inseriti su WEB GIS		1.662	1.662
n. interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WEB GIS		43	34
n. interventi di manutenzione a rottura inseriti su WEB GIS		27	10
n. as built da terzi inseriti su WEB GIS		37	50
Km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su WEB GIS		13.327	13.053
n. monografie pozzi inseriti su WEB GIS		467	592
n. video ispezioni inseriti su WEB GIS		231	77
n. servizi manutenzione caditoie inserito su WEB GIS		5.370	4.920
n. autorizzazioni allo scarico inserite su WEB GIS		866	881
n. monografie camerette rete fognaria interrogabili su WEB GIS		180.510	181.004

WEB GIS ACQUE DI LOMBARDIA n. camerette fognarie a sistema



WEB GIS ACQUE DI LOMBARDIA n. pozzi - rete acquedotto





PROGETTO KANDO

Nell'ultimo trimestre del 2019, su una specifica sezione del bacino di Pero è stato effettuato un test, mediante tecnologia Kando, per il **monitoraggio di eventuali scarichi anomali**, di natura principalmente industriale, attraverso il controllo continuo di segnali indiretti, quali il pH dell'acqua e la conducibilità elettrica. Kando è un sistema di Intelligenza artificiale (IA), basato su un complesso database e specifiche modalità di apprendimento dinamico dei valori misurati, in grado di individuare eventi di

possibile impatto contaminante e inviare un segnale di attivazione a campionatori automatici posizionati sulla rete fognaria. Nei 4 mesi di test sono stati rilevati più di **20 eventi di possibile impatto contaminante** con successivo prelievo di campioni. Questi, analizzati dal laboratorio accreditato di Pero, hanno permesso di verificare le capacità di intervento efficace del sistema di intelligenza artificiale. Sono in corso valutazioni sulla possibile implementazione del sistema su altri bacini.

INDUSTRIA 4.0

L'Italia ha avviato nel 2016 il **"Piano Nazionale Industria 4.0"** che prevede una serie di agevolazioni fiscali per gli investimenti nel campo ricerca e sviluppo ed evoluzione tecnologica. Gruppo CAP, a partire dallo stesso anno, ha avuto accesso al credito d'imposta ricerca e sviluppo, volto a stimolare la spesa privata su questi ambiti. Dal 2018 ha beneficiato dell'iperammortamento che supporta e incentiva le imprese che investono in beni strumentali nuovi e in beni materiali e immateriali (software e sistemi IT) funzionali alla trasformazione tecnologica e digitale dei propri processi.

Per l'esercizio 2018 l'agevolazione è stata di circa 740.000€, a fronte di una spesa complessiva in attività di ricerca e sviluppo pari a circa 1.600.000€. Per l'esercizio 2019 la pratica è in fase di elaborazione: si stima un'agevolazione di circa 400.000€, a fronte di un investimento pari a 957.000€.

Al 31 dicembre 2019 risultano già periti come "Industria 4.0" oltre 2 milioni di euro di macchinari e attrezzature, al netto degli interventi di smart metering, che beneficeranno della misura dell'iperammortamento.



INTERNET OF THINGS E GESTIONE DEI BIG DATA

Nel 2019 Gruppo CAP ha avviato alcune iniziative di digitalizzazione interna ed esterna, rivolte quindi sia alla popolazione aziendale, sia a cittadini e clienti.

Tre i progetti realizzati:

- avvio di un **sistema digitale per la gestione dei rapporti interni all'azienda**, con il rilascio di un nuovo applicativo SAP Success Factors. Il gestionale permette una relazione più stretta, semplice e continua tra le persone di CAP dislocate in tutte le sedi e gli impianti aziendali e l'ufficio HR; inoltre governa i processi di recruiting;
- avvio di una **piattaforma cloud per la gestione degli appalti**. Il sistema verrà completato nel 2020;
- avvio del progetto di innovazione e digitalizzazione complessiva dei **nuovi portali internet di Gruppo** e delle **nuove app mobili**. Nel 2019 si è consolidata la gara d'appalto e ha avuto inizio il percorso di analisi dei processi. Le nuove applicazioni saranno ultimate nel corso del 2020.



Per governare al meglio l'implementazione delle nuove tecnologie, CAP ha messo in atto un cambiamento organizzativo, dando vita al settore **Operational Intelligence**, naturale collegamento tra il business operativo e il settore IT.

Tra le attività del nuovo settore vi è la gestione della **cybersecurity**, vale a dire la sicurezza di tutti i sensori e gli strumenti remoti utilizzati per rendere le reti e gli impianti smart. L'azienda è impegnata nel controllo completo dei dati provenienti da sensori e da applicazioni incaricate di gestire i dati di campo, sia tecnici che economici, tramite dashboard gestionali che permettono un'analisi accurata dell'andamento del servizio. Nel 2019 CAP ha implementato i controlli del 50%, introducendo una serie di accorgimenti che rende i dispositivi più sicuri.

5 dashboard aggregatori
su dati tecnici
- real time analytics

SOFTWARE RNF 365

La piattaforma RNF 365 sviluppata per Gruppo CAP supporta il **processo di raccolta e validazione dei dati** finalizzati alla stesura del presente documento. Il progetto, avviato nel 2019, è stato caratterizzato da una prima fase di valutazione dei flussi gestionali e di gap analysis rispetto agli indicatori GRI, a cui è seguita l'implementazione del software attraverso la definizione dei ruoli e dei livelli approvativi, la personalizzazione delle schede di raccolta dati, il caricamento dei dati storici dei tre anni antecedenti,

infine l'attività di testing e migrazione in produzione. Questo strumento consente di ottimizzare il processo di raccolta dei dati, con una conseguente semplificazione del lavoro ed eliminazione di eventuali errori manuali, al fine di garantire la trasparenza del flusso gestionale e autorizzativo. Nel corso del 2020 la piattaforma sarà implementata al fine di monitorare i kpi (key performance indicator) relativi agli obiettivi di sostenibilità dell'azienda.

IMPLEMENTAZIONE
CYBERSECURITY SU TUTTI
I SENSORI PRESENTI
E INSTALLATI SUL TERRITORIO

5%

2018

50%

2019



INDICE DEI CONTENUTI GRI

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO/I DI PAGINA E/O LINK	NOTE	OMISSIONE
Informativa Generale				
102 - 1	Nome dell'organizzazione	Copertina	-	
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	22	-	
102 - 3	Luogo della sede principale	22	-	
102 - 4	Luogo delle attività	22, 24		
102 - 5	Proprietà e forma giuridica	22	-	
102 - 6	Mercati serviti	22, 24		
102 - 7	Dimensione dell'organizzazione	28-33	-	
102 - 8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	28-33	-	
102 - 9	Catena di fornitura	179-187	-	
102 - 10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	-	<p>Per il 2019, non risultano esserci cambiamenti significativi nelle dimensioni, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.</p> <p>Si segnala la cessione del ramo dell'Azienda Amiacque – Gruppo Cap Holding Milano per la gestione dell'acquedotto nel comune di Gorla Minore, ad Alfa s.r.l., gestore unico del SII in provincia di Varese in qualità di affidatario in - house.</p> <p>Infine, l'8 febbraio 2019 è stato istituito il comune di Vermezzo con Zelo, nella città metropolitana di Milano, mediante la fusione dei comuni contigui di Vermezzo e di Zelo Surrigone.</p>	

102 - 11	Principio di precauzione	-	Gruppo CAP adotta un approccio prudenziale nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi. Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte dagli intermediari che vi fanno parte.
102 - 12	Iniziative esterne	73-74, 175, 177	
102 - 13	Adesioni ad associazioni	175, 177	
102 - 14	Dichiarazione di un alto dirigente	8-13	-
102 - 15	Impatti chiave, rischi e opportunità	39-41, 56-64, 81-84, 132-137, 144-150, 101-108, 47-49	
102 - 16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1-13, 23, 40	
102 - 17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	43	
102 - 18	Struttura della governance	35-37	
102 - 19	Delega dell'autorità	36	Si ricorda che nel 2017 il CdA, su approvazione dell'Assemblea dei Soci e in conformità allo Statuto sociale, ha attribuito al Presidente di CAP Holding il ruolo di Amministratore Delegato dell'azienda con poteri di delega.
102 - 21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	18, 44-46	
102 - 22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	34-38	
102 - 23	Presidente del massimo organo di governo	35-37	
102 - 26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	19, 35-37	
102 - 27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	35-37	



102 - 29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	47-49		
102 - 30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	35-37, 47-49		
102 - 32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	19, 36		
102 - 40	Elenco dei gruppi di stakeholder	19, 44-46		
102 - 41	Accordi di contrattazione collettiva	64		
102 - 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	18-21		
102 - 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	18-21, 44-46		
102 - 44	Temi e criticità chiave sollevati	18-21		
102 - 45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	17		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	NUMERO/I DI PAGINA E/O LINK	NOTE	OMISSIONE
Informativa specifica				
102 - 46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	18	-	
102 - 47	Elenco dei temi materiali	18-21	-	
102 - 48	Revisione delle informazioni	-	Per il 2019 non risultano esserci rettifiche di dati forniti nella precedente DNF.	
102 - 49	Modifiche nella rendicontazione	17		
102 - 50	Periodo di rendicontazione	17		
102 - 51	Data del report più recente	14		
102 - 52	Periodicità della rendicontazione	14		
102 - 53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Seconda di copertina	-	

102 - 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	14	-	
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	196-205	-	
102 - 56	Assurance esterna	206-209	-	

GRI 103 – Modalità di gestione – Temi materiali				
Qualità dell'acqua del rubinetto				

103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	81-89		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		-	
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		-	

Soddisfazione e responsabilità dell'utente				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	95-100		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			

Comunicazione efficace e trasparente				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	94		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			

Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	101-108		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			



Chiudere il cerchio			
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	68, 136, 138-139	
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		
Territori resilienti e gestione grandi rischi			
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	152-153, 156-159	
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		
Qualità dell'acqua depurata			
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	144-145	
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		
Riduzione delle perdite idriche			
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	140-144	
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		
Nuove tecnologie per reti e impianti smart			
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	188-189	
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione		

GRI 201 - Performance economiche			
201 - 1	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	55	
201 - 3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	-	Per il 2019 Gruppo CAP ha assolto gli obblighi previdenziali nei confronti dei dipendenti, relativamente alla definizione del piano pensionistico, previsti dal contratto di lavoro.
201 - 4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	235	-
GRI 203 - Impatti economici indiretti			
203 - 1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	86-87, 153-155	
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento			
204 - 1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	184-187	
GRI 205 - Anticorruzione			
205 - 1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	39-40, 42-43	
205 - 2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	41	
205 - 3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	43	Per il 2019 Gruppo CAP non ha registrato episodi di corruzione accertati, né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti.
GRI 206 - Comportamenti anticoncorrenziale			
206 - 1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	183	
GRI 302 - Energia			
302 - 1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	121-124	-
302 - 3	Intensità energetica	125	-



302 - 4	Riduzione del consumo di energia	125	-	
GRI 303 - Acqua e scarichi idrici				
303 - 1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	81-87		
303 - 2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	144-147		
303 - 3	Prelievo idrico	88-89		
GRI 304 - Biodiversità				
304 - 2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi	148	-	
GRI 305 - Emissioni				
305 - 1	Emissione dirette di GHG (scope 1)	126-129	Fonte fattori emissivi: ISPRA: Tabella parametri standard nazionali 2017 (https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/emission_trading/tabella_coefficienti_standard_nazionali_31122017.pdf).	
305 - 2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	126-129		
305 - 3	Altre emissioni indirette GHG (scope 3)	126-129		
305 - 4	Intensità delle emissioni di GHG	127	ISPRA 2017: National Inventory Report 2017-Table A6.2 Fuels, national production, carbon emission factors. (http://www.isprambiente.gov.it/files2017/pubblicazioni/rapporto/R_261_17.pdf).	
305 - 5	Riduzione delle emissioni di GHG	129		
GRI 306 - Scarichi idrici e rifiuti				
306 - 1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	144-145	-	
306 - 2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	132-134	-	
GRI 307 - Compliance ambientale				
307 - 1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	150	-	
GRI 401 - Occupazione				
401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	56-58		

401 - 2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	114		
401 - 3	Congedo parentale	115	-	
GRI 402 - Relazioni tra lavoratori e management				
402 - 1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	64	<i>Le leggi, i contratti applicati e gli accordi aziendali prevedono periodi di preavviso in occasione di trasferimenti di personale a seguito di modifiche operative e cambiamenti organizzativi (o di successione negli appalti). Gruppo CAP rispetta tali disposizioni.</i>	
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro				
403 - 1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	101-103		
403 - 2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	106		
403 - 3	Servizi di medicina del lavoro	108		
403 - 4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107		
403 - 5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107		
403 - 6	Promozione della salute dei lavoratori	107		
403 - 7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	107		
403 - 8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104-105		
403 - 9	Infortuni sul lavoro	104-105		
403 - 10	Malattie professionali	104-105		



GRI 404 - Educazione e formazione				
404 - 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	58-61		
404 - 2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	62-63		
404 - 3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	62-63		
GRI 405 - Diversity e pari opportunità				
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	109-111		
405 - 2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	112		
GRI 406 - Non discriminazione				
406 - 1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	-	Per il 2019 Gruppo CAP non ha registrato episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese.	
GRI 413 - Comunità locali				
413 - 1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	66-79		
413 - 2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	86-87, 181, 153-155		
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori				
414 - 1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	180-181		
414 - 2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	179-187		

GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti				
416 - 1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	82, 92		
416 - 2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	-	Per il 2019 Gruppo CAP non ha registrato incidenti di non conformità che hanno portato a ordinanze di non potabilità sull'intero territorio della Città metropolitana di Milano. Dunque, non risultano esserci non conformità a leggi o regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio.	
GRI 417 - Marketing ed etichettatura				
417 - 1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	92, 230-233		
417 - 2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	99-100	Per il 2019 Gruppo CAP non ha registrato casi di non conformità a leggi o regolamenti relativi alle informazioni sui prodotti e servizi.	
GRI 418 - Privacy dei clienti				
418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	-	Per il 2019 non risultano pervenute segnalazioni e/o reclami in merito al trattamento dati e/o perdite o fughe di informazioni / dati. Di conseguenza non ha subito sanzioni relative a violazioni della privacy.	



LETTERA DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

CAP Holding S.p.A.

Relazione della società di revisione
indipendente sulla dichiarazione
consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs.
254/2016 e dell'art. 5 Regolamento
Consob adottato con delibera n. 20267
del gennaio 2018

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards individuati come standard di riferimento per la rendicontazione. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell’impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall’art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dall’impresa connesse ai temi indicati nell’art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell’art. 3 Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di CAP Holding S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo CAP relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 05 maggio 2020


BDO Italia S.p.A.
Carlo Consonni
Socio

Relazione della società di revisione indipendente

sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell’art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell’art. 5 Regolamento Consob adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di CAP Holding S.p.A.

Ai sensi dell’articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito “Decreto”) e dell’articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l’esame limitato (“limited assurance engagement”) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di CAP Holding S.p.A. e sue controllate (di seguito il “Gruppo CAP” ovvero “Gruppo”) relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 aprile 2020 (di seguito ‘DNF’).

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti nel 2016 dalla GRI - Global Reporting Initiative (di seguito “GRI Standards”) da essi individuati come standard di riferimento per la rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l’individuazione del contenuto della DNF, nell’ambito dei temi menzionati nell’articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l’individuazione e relativa gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull’osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.



ALLEGATI

ALLEGATO 1 STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE, TOTALE ANNO 2019

Informazioni all'utente finale, ai sensi dell'art.78 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 655/2015/R/idr (RQSII - Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono)

	INDICATORE	TIPO	UNITÀ DI MISURA	TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE STANDARD (1)	GRADO DI RISPETTO ANNUO (2) %
1	Tempo medio di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 15	2,39
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 30	99,18%
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line"	Generale	–	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi ≥ 98% (90% delle singole prestazioni)	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7	99,59%
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24	100%
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	100%
7	Accessibilità al Servizio Telefonico	Generale	–	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi ≥ 90%	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico	Generale	secondi	≤ 240"	Standard rispettato in 12 mesi su 12
9	Livello del Servizio Telefonico	Generale	–	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi ≥ 80%	Standard rispettato in 10 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	secondi	Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni ≤ 120"	95,70%
11	Tempo d'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3	99,84%
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	–	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	99,98%
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	99,94%



14	Termino per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	100%
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi (95% delle singole prestazioni)	30	93,68%
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	88,90%
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	95,77%
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	100%
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	98,75%
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	96,95%
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	≤ 30	98,86%
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	≤ 30	97,37%
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	7	92,98%
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	7	90,91%
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%	100%
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%	100%
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi gg lavorativi indicati preventivo (90% delle singole prestazioni)	100%	100%
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi gg lavorativi indicati preventivo (90% delle singole prestazioni)	100%	100%
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	92,58%
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	100%

33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo d'esecuzione della volta	Specifico	giorni lavorativi	5	95,60%
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	94,94%
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari (95% delle singole prestazioni)	10	100%
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	giorni feriali	2	100%
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	71,43%
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	95,74%
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	30	95,92%
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi (90% delle singole prestazioni)	7	94,40%
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore (95% delle singole prestazioni)	24	100%
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	99,96%
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	99,35%
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	10	99,80%
47	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	30	100%
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	96,10%
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	ore	48	100%
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	ore	48	100%
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	100%
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione dei servizi idropotabili (S2)	Specifico	ore	48	100%



53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24		100%
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	(95% delle singole prestazioni)	8	100%
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20		99,49%
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20		100%
57	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5		Nessuna prestazione
58	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5		Nessuna prestazione
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, ne, voltura	Generale	giorni lavorativi	(90% delle singole prestazioni)	10	Nessuna prestazione

(1) Per le modalità di calcolo dei tempi di esecuzione delle singole prestazioni relative agli indicatori di qualità elencati in tabella si rimanda a quanto indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet www.gruppocap.it.

(2) Ai fini del rispetto degli standard generali e specifici, i livelli effettivi sono calcolati con la seguente formula, ad eccezione del tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Art. 68.2 Allegato A delibera 655/2015 RQSI): numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore sommato al numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore per causa imputabile al gestore.

(3) In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet www.gruppocap.it, un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.

ALLEGATO 2 UTENZE PER COMUNE AL 31.12.2019

COMUNE	USO DOMESTICO RESIDENTE	USO CONDOMINIALE	USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	OSPEDALIERE	CASE DI CURA E DI ASSISTENZA	ISTITUTI SCOLASTICI	PRESIDI OPERATIVI EMERGENZA E SICUREZZA	DISALIMENTABILI ALTRE TIPLOGIE NON FUNZIONALI	USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	OSPEDALIERE	TOTALE						
ABBIATEGRASSO	2.480	257	1.378	343	109	33	30	2	5	11	3	240	42	70	54	5.057		
ALBAIRATE	724	78	188	65	41	11	8	1	5			39	10	8		10	1.188	
ARCONATE	1.599	173	217	104	76	9	19	2	2			47	7	23		64	2.342	
ARESE	435	77	470	72	21	1	13			8	2	76	16	37		12	1.240	
ARLUNO	1.887	224	484	160	88	10	13	1	2	8	1	62	7	48		49	3.044	
ASSAGO	464	24	94	232	97	3	22		1	4	2		222	6	20	1	22	1.214
BARANZATE	123	33	229	90	77	7	1	8				76	11	13		41	709	
BAREGGIO	1.978	249	801	226	176	5	15	1	11	1	1	131	21	14		93	3.722	
BASIANO	369	35	151	40	25	1	8					41	4	5		23	702	
BASIGLIO	161	18	74	34	3	3	3		4	1	19	5	7		11	343		
BELLINZAGO LOMBARDO	388	33	154	30	4	22	7		3		18	4	7		8	678		



BERNATE TICINO	805	76	105	54	29	2	3		4		1	27	4	11		20	1.141	
BESATE	463	42	70	16	6	3	3	1	2		3	4	6		6	6	625	
BINASCO	655	84	320	74	38	1	5	2	5	1		70	12	22		31	1.320	
BOFFALORA SOPRA TICINO	943	76	201	72	30	6	6		4		1	9	12	8		36	1.404	
BOLLATE	2.029	213	1.492	216	71	11	25	5	23		1	131	27	40		101	4.385	
BRESSO	309	16	715	130	41	4	7	1	4	18	3		131	14	35		57	1.485
BUBBIANO	427	17	49	18	2	2	5		3			2	2	6		14	547	
BUCCINASCO	358	24	571	322	128	18	2	14				288	11	52		63	1.851	
BUSCATE	1.011	116	188	78	33	2	8		2	3			20	7	8		22	1.498
BUSERO	699	75	221	46	38	6	8		6			44	4	22		50	1.219	
BUSTO GAROLFO	2.282	232	633	141	46	19	12	2	3	9	2		25	22	18		35	3.481
CALVIGNASCO	285	17	36	22	10	1	2					12	3	6		3	398	
CAMBIAGO	1.023	154	265	116	74	9	14	1	4			81	6	15		87	1.849	
CANEGRATE	2.188	162	640	146	78	1	9	1	4		1		35	12	38		45	3.360
CARPIANO	598	62	137	59	19	6	4		2	1		27	4	19		13	951	
CARUGATE	1.047	147	662	113	54	3	11			7	1		84	13	11		64	2.217
CASARILE	438	43	110	42	31		4			2			28	1	13		17	729
CASOREZZO	1.032	83	314	81	52	7	5	1	5			52	5	16		33	1.686	

CASSANO D'ADDA	1.723	250	762	221	90	17	15	3	0	15	2	1	86	21	42	0	95	3.343
CASSINA DE'PECCHI	861	67	404	127	57	5	18	1	1	8	1		103	5	20	45	45	1.723
CASSINETTA DI LUGGNANO	344	22	77	22	21	3	5			1			16		4		1	516
CASTANNO PRIMO	2.130	250	424	200	124	6	11			7	1		72	22	48		84	3.379
CASTELLANZA	1.770	196	634	228	81	3	5	2	5	13	2	0	75	21	17	0	42	3.094
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	2.213	232	1.296	390	151	21	22	8	1	9	3	1	299	20	73		157	4.896
CERRO AL LAMBRO	1.196	44	96	54	25	7	4			3		2	24	3	7		17	1.482
CERRO MAGGIORE	2.206	220	640	177	85	7	15			8	1		64	12	38		55	3.528
CESANO BOSCONI	314	29	602	104	30		14		2	12	1		144	20	35		44	1.351
CESATE	1.544	108	678	65	24	2	12	0	0	7	1	0	30	9	3	0	40	2.523
CINISELLO BALSAMO	1.925	240	2.149	516	186	4	38	8	5	55	3		427	50	106	1	164	5.877
CISLIANO	722	49	214	37	16	6	8			5			17	7	16		15	1.112
COLTURANO	317	18	76	34	22	1	3	0	1	1	0	0	14	3	4	0	5	499
CORBETTA	2.527	354	641	214	104	8	16	1	1	15	2		85	15	40		108	4.131
CORMANO	626	64	658	182	100	1	6	1	1	16	4		153	13	27		73	1.925
CORNAREDO	1.850	263	745	228	99	9	16			1	15	1	130	13	58	1	110	3.539
CORSICO	52	1	11	56	42								40	3			3	208



CUGGIONO	1.422	149	356	99	53	12	10	3	1	4	2	1	13	12	23	43	2.203
CUSAGO	300	42	144	142	63	10	3		1				89	13	17	36	860
CUSANO MILANINO	889	84	782	184	70	21	1	1	12	1			137	22	41	59	2.304
DAIRAGO	1.071	132	337	48	36	5	5		3				22	6	16	15	1.696
DRESANO	534	22	86	36	11	1	4		3			1	16	5	8	9	736
GAGGIANO	551	39	332	168	90	7	10	2	8			65	10	18	18	1.318	
GARBAGNATE MILANESE	1.663	151	965	167	72	2	18	4	17	1		109	15	38	99	3.321	
GESSEATE	1.004	139	258	131	83	8	8		7			87	10	32	67	1.834	
GORGONZOLA	2.660	298	502	326	117	16	22	4	2	15	2		77	26	38	286	4.391
GREZZAGO	514	56	107	33	21	3	4		3			28	2	6	23	800	
GUDOVISCONTI	379	14	51	22	5		2		2			10	2	6	15	508	
INVERUNO	2.193	147	275	132	47	19	10		2	7	1		13	8	16	38	2.908
INZAGO	1.239	144	426	106	51	17	7	1		13			102	18	25	64	2.213
LACCHIARELLA	1.312	166	342	123	28	2	6		1	6	1		66	11	19	71	2.154
LAINATE	2.878	312	1.122	292	146	6	27	2	3	15	1		233	29	69	137	5.272
LEGNANO	3.676	470	2.350	602	256	16	81	13	6	13	4		382	58	125	131	8.183
LISCATE	190	12	115	106	35	5	7		3				71	5	16	10	575
LOCATE DI TRIULZI	536	62	297	95	37	2	9	1		5			59	5	21	31	1.160

MAGENTA	2.765	328	1.122	366	102	11	75	5	1	10	4		75	32	59	155	5.110
MAGNAGO	2.139	215	406	147	128	7	7	0	0	5	0	1	61	7	37	0	79
MARCALLO CON CASONE	1.335	113	220	90	40	4	9			4	1	3	29	16	28	49	1.941
MASATE	381	32	133	27	27	8	10		1				25	4	4	20	672
MEDIGLIA	1.234	34	367	69	24	6	11	1	1	8	1	0	46	10	11	0	28
MELEGNANO	570	74	701	205	50	2	16	5	2	11	2		79	22	37	54	1.830
MELZO	1.183	135	823	206	80	17	19	3	1	10	1		66	19	49	70	2.682
MESERO	979	89	96	91	38	2	9		3	2			3	6	12	25	1.355
MORIMONDO	251	21	36	25	24	12	4	1	1				17	4	9	5	410
MOTTAVISCONTI	1.961	250	234	74	19	4	6	1	1	4	1		16	6	20	43	2.640
NERVIANO	2.542	269	764	198	101	6	19	1		13	2		99	21	37	115	4.187
NOSATE	198	21	42	8	5	3	2						2	11	17	17	309
NOVATE MILANESE	881	78	634	186	102	8	9	0	2	13	1	0	146	14	38	0	84
NOVIGLIO	682	30	119	25	7	5	2			3			17	5	12	9	916
OPERA	204	27	324	195	121	8	14			13	1		133	14	39	39	1.132
OSSONA	798	94	161	62	31	1	15	1		5			19	5	8	48	1.248
OZZERO	173	23	55	35	9	4	4			2			24	2	8	6	345
PADERNO DUGNANO	3.117	278	1.954	499	237	11	34	1	4	29	3		283	40	82	253	6.825



PANTIGLIATE	508	41	251	60	14	2	9		7		46	3	20	10	971			
PARABIAGO	4.159	428	1.458	314	142	20	16	2	3	13	1	100	23	41	92	6.812		
PAULLO	1.002	82	422	69	18	5	6	1	4	1	1	36	8	15	21	1.691		
PERO	548	69	464	256	106	7			6	3		145	12	35	59	1.710		
PESCHIERA BORROMEO	705	60	492	248	76	2	17	1	14	1		178	16	67	54	1.931		
PESSANO CON BORNAGO	1.028	142	268	167	112	17	15		4			81	18	13	9	95	1.969	
PIEVE EMANUELE	506	41	258	341	185	32	2		5	2		362	10	23	74	1.841		
PIOLTELLO	1.157	88	863	237	100	3	18	1		22		219	21	70	1	86	2.886	
POGLIANO MILANESE	1.204	107	371	136	75	1	8		6	1		81	7	21	69	2.087		
POZZO D'ADDA	719	57	209	64	54	3	7		4		1	52	11	14	26	1.221		
POZZUOLO MARTESSANA	1.060	135	348	96	59	5	10		10			44	10	23	49	1.849		
PREGNANA MILANESE	783	69	372	73	47	4	4		5			62	9	28	47	1.503		
RESCALDINA	2.395	244	459	187	103	5	11		2	8	2		82	14	47	133	3.692	
RHO	3.195	482	2.286	572	229	11	55	13	10	37	7		185	55	91	186	7.414	
ROBECCHETTO CON INDUNO	1.525	151	44	66	35	56	7		7	1		27	7	49	59	2.034		
ROBECCO SUL NAVIGLIO	1.401	161	247	79	27	10	9	1	4			11	11	26	50	2.037		
RODANO	714	39	103	91	43	5	6	1	1	2	0	0	111	8	15	0	32	1.171
ROSATE	822	85	211	85	37		8		1	3	1		58	12	12	38	1.373	

ROZZANO	389	35	707	338	171	5	22	7		26	2		397	29	59	119	2.306	
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	2.454	511	120	190	35	36	12	4	1	3	1		43	22	39	428	3.899	
SAN DONATO MILANESE	399	30	548	175	59	4	18	5	2	14	3	0	126	22	42	0	36	1.483
SAN GIORGIO SU LEGNANO	1.274	108	187	81	54	3	6			3			21	6	21	26	1.790	
SAN GIULIANO MILANESE	2.344	122	722	629	306	8	26	1	1	24	3		349	46	69	125	4.775	
SAN VITTORIO OLONA	896	68	268	92	47	5	3			6			24	8	10	42	1.469	
SAN ZENONE AL LAMBRO	671	35	175	44	23	7	2			4			37	11	8	12	1.029	
SANTO STEFANO TICINO	1.081	136	136	71	39	1	4	1		2			11	6	30	48	1.566	
SEDRIANO	1.334	149	517	93	45	12	5		7	1			33	11	28	66	2.301	
SEGRATE	1.868	122	696	393	141	3	44			25	3		361	37	140	127	3.960	
SENAGO	1.239	124	1.082	204	141	1	18	1	2	12	1		124	16	35	108	3.108	
SESTO SAN GIOVANNI	574	85	2.161	321	98	37	9	7		52	4	1	288	58	133	1	131	3.960
SETTIMO MILANESE	583	79	500	318	236	10	13		6	9	1	1	275	15	51	89	2.186	
SOLARO	1.095	87	674	117	101	2	21	0	0	7	1	0	109	12	21	0	104	2.351
TREZZANO ROSA	790	66	188	55	45	1	9	1		4			60	4	9	24	1.256	
TREZZANO SUL NAVIGLIO	1.196	55	356	445	289	2	24	1		12	2		277	16	25	90	2.790	
TREZZO SULL'ADDA	1.280	205	496	212	64	9	28	2		8	4		108	25	58	103	2.602	



TRIBIANO	282	6	88	42	58	5	7		3		62	5	6		13	577		
TRUCCAZZANO	737	82	214	92	55	18	16	1	5		59	12	20		40	1.351		
TURBIGO	1.255	218	316	135	102	2	15		2	6	1	55	4	30		50	2.191	
VANZAGHELLO	1.172	110	220	56	34	3	7	1	0	7	0	43	8	21		37	1.719	
VANZAGO	732	190	345	46	16	3	10	0	1	3	0	0	36	13	28		39	1.462
VAPRIOD'ADDA	1.139	136	385	86	39	16	13	2		5	1	43	7	15		74	1.961	
VERMEZZO	538	25	134	41	26	1	8	0	0	7	0	0	20	2	8		14	824
VERNATE	727	77	105	49	37	5	12	4		5			25	6	4		30	1.086
VIGNATE	649	42	283	169	85	6	15			7			94	6	19		33	1.408
VILLA CORTESE	1.127	80	189	66	31	7	4		1	7			25	6	16		16	1.575
VIMODRONE	608	64	486	128	40	8	16	4	3	10	1		137	13	28		55	1.601
VITTUONE	982	112	294	123	43	3	6	1		7			43	9	22		45	1.690
VIZZOLO PREDABISSI	311	22	79	56	21	1	5	2		3			22	3	5		20	550
ZELOSURRIGONE	203	14	53	19	6		6			3			9	6	7		7	333
ZIBIDO SAN GIACOMO	568	24	221	98	57	3	15	2		6			58	9	14		31	1.106
TOTALE	149.838	15.662	61.858	20.071	9.411	876	1.752	167	116	1.144	120	18	12.294	1.766	3.908	14	7.953	286.968

ALLEGATO 3 ETICHETTE DELL'ACQUA, MEDIA ANNO 2019

Comune	pH	Conducibilità [µS/cm]																	
		Bicarbonato (HCO ₃) [mg/l]	Calceo (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Nitrat (NO ₃) [mg/l]	Solfat (SO ₄) [mg/l]	Ammonio (NH ₄) [mg/l]	Nitrif. (NO ₂) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo (Cr) [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microdiquinant tot [µg/l]	Solventi Chlorurati tot [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherechia Coli [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]	
ABBiategrasso	7,88	412	300	20	225	59	14	5	< 1	7	0,3	18	23	0,10	< 5	< 1	< 1	0	0
Albarate	7,90	438	316	21	243	61	15	4	< 1	8	0,3	18	17	0,10	< 5	< 1	< 1	0	0
Arconate	8,05	410	295	20	227	56	14	8	< 1	13	0,3	15	13	0,10	0,06	2	< 5	0,02	0
Arese	8,01	377	277	18	247	54	11	8	< 1	16	0,3	30	25	0,10	0,03	1	< 5	0,02	0
Arluno	7,94	581	420	28	374	81	19	10	2	18	0,3	34	34	0,10	0,03	< 1	< 5	0,02	0
Assago	7,94	315	234	15	192	43	10	7	< 1	6	0,3	7	22	0,10	0,05	2	< 5	< 5	0,02
Baranzate	8,00	399	288	20	183	56	14	6	< 1	17	0,3	40	29	0,10	0,07	< 1	15	< 5	0,02
Bareggio	7,90	531	384	26	329	76	18	8	2	18	0,3	33	39	0,10	0,03	< 1	< 5	< 1	0,02
Basiano	7,96	434	312	22	258	56	19	5	< 1	12	0,3	28	18	0,10	0,03	< 1	< 5	0,04	0
Basiglio	8,00	313	238	16	181	46	11	7	< 1	3	0,3	5	12	0,10	0,03	2	< 5	< 5	0,02
Bellinzago Lombardo	7,62	633	457	31	354	87	22	8	1	18	0,3	40	31	0,10	0,03	< 1	< 5	< 1	0



BERNATE TICINO	7,90	498	360	26	315	76	16	5	1	24	< 0,3	24	29	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,06	4 < 1	0	0	0	
BESATE	7,70	358	262	18	192	52	12	5	1	6	< 0,3	13	39	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
BINASCO	7,90	394	287	20	258	58	13	5	1	5	< 0,3	3	31	< 0,10	0,07	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
BOFFALORA SOPRATICINO	8,04	408	295	20	251	59	13	6	1	9	< 0,3	18	13	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
BOLLATE	8,07	309	229	15	320	45	9	5	< 1	9	< 0,3	27	14	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	1	< 1	0	0	0
BRESSO	7,80	644	465	32	386	100	16	12	2	31	< 0,3	40	43	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	4	< 1	0	0	0
BUBBIANO	7,90	389	280	20	281	56	13	5	< 1	6	< 0,3	6	14	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,03	< 1	< 1	0	0	0
BUCCINASCO	8,02	404	294	19	266	55	14	8	< 1	12	< 0,3	15	27	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,06	3	2	0	0	0
BUSCATE	8,07	471	342	24	310	69	15	7	2	23	< 0,3	19	21	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	4	< 1	0	0	0
BUSERO	7,70	644	466	29	375	83	21	15	2	26	< 0,3	26	34	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,04	2	< 1	0	0	0
BUSTO GAROLFO	8,00	449	324	22	254	61	16	5	1	17	< 0,3	28	22	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	4	3	0	0	0
CALVIGNASCO	7,90	383	276	19	273	57	13	5	< 1	5	< 0,3	7	11	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0
CAMBIAGO	7,97	477	344	24	393	67	19	6	< 1	11	< 0,3	25	21	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	2	< 1	0	0	0
CANEGRATE	8,12	363	266	18	260	52	12	5	1	6	< 0,3	20	10	< 0,10	0,03	1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0
CARPIANO	7,94	473	345	23	250	71	12	7	1	13	< 0,3	8	41	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,03	< 1	< 1	0	0	0
CARUGATE	7,66	626	451	29	395	86	19	17	1	29	< 0,3	26	31	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0
CASARILE	8,00	399	287	20	195	57	13	4	1	3	< 0,3	3	31	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0
CASOREZZO	8,07	406	294	18	225	53	13	4	1	6	< 0,3	17	9	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0

CASSANO D'ADDA	7,93	428	311	22	281	59	16	6	1	9	< 0,3	21	25	< 0,10	0,03	1	< 5	< 5	0,03	1	1	0	0	0
CASSINA DE' PECCHI	7,69	620	448	31	412	89	21	10	1	23	< 0,3	26	35	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0	0
CASSINETTA DI LUGGNANO	7,83	469	341	24	222	69	15	5	< 1	9	< 0,3	24	29	< 0,10	0,04	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
CASTANNO PRIMO	7,97	404	293	19	272	59	12	6	1	11	< 0,3	25	15	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	3	0	0	0
CASTELLANZA	8,18	270	207	12	163	36	8	9	< 1	4	< 0,3	9	12	< 0,10	0,03	3	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0,0	0	0
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	7,78	592	428	29	379	84	19	11	2	21	< 0,3	23	32	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	1	0	0	0
CERRO AL LAMBRO	8,00	362	265	17	216	49	11	6	1	6	< 0,3	3	17	< 0,10	0,06	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
CERRO MAGGIORE	8,07	374	277	18	202	50	12	6	1	8	< 0,3	20	10	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 0,02	1	< 1	0	0	0
CESANO BOSCONIE	7,92	479	346	23	270	63	17	10	1	15	< 0,3	22	27	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,05	4	3	0	0	0
CESATE	8,17	298	223	14	203	42	8	6	< 1	10	< 0,3	27	11	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	0,03	< 1	< 1	0	0	0
CINISELLO BALSAMO	7,78	494	359	23	261	71	13	9	< 1	16	< 0,3	29	24	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0	0
CISLIANO	7,85	509	368	26	315	75	17	5	1	14	< 0,3	30	37	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
COLOGNO MONZESE	7,66	658	475	30	407	86	20	19	2	38	< 0,3	27	35	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	2	2	0	0	0
COLTURANO	7,70	598	432	27	324	78	17	25	2	16	< 0,3	15	43	< 0,10	0,06	1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
CORBETTA	7,83	552	399	26	335	75	18	5	1	13	< 0,3	36	35	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,					



CUGGIONO	7,86	649	469	31	412	91	19	15	2	41	0,3	< 34	45	0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	7	1	0	0	0
CUSAGO	7,90	492	355	25	346	71	17	5	1	16	< 0,3	24	33	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	3	0	0	0
CUSANO MILANINO	7,76	564	409	26	376	88	14	11	2	24	0,3	< 32	35	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,03	2	2	0	0	0
DAIRAGO	8,00	575	415	29	332	81	20	6	1	32	< 0,3	36	30	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0	0
DRESANO	7,74	580	419	26	396	72	17	17	2	18	< 0,3	< 17	37	< 0,10	< 0,07	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
GAGGIANO	8,01	456	329	24	356	70	15	4	1	13	< 0,3	< 19	33	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
GARBAGNATE MILANESE	8,18	246	194	12	168	33	7	7	< 1	7	< 0,3	< 17	8	< 0,10	< 0,03	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
GESSEATE	7,84	591	432	27	389	80	19	8	2	15	< 0,3	< 36	29	< 0,10	< 0,06	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
GORGONZOLA	7,60	610	441	30	372	88	19	9	1	19	< 0,3	< 27	29	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,04	< 1	< 1	0	0	0
GREZZAGO	8,00	412	297	22	266	54	19	5	< 1	10	< 0,3	< 30	18	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,06	< 1	< 1	0	0	0
GUDOVISCONTI	8,00	468	337	24	305	69	16	4	1	11	< 0,3	< 15	33	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,07	< 1	< 1	0	0	0
INVERUNO	8,05	465	335	23	296	66	14	5	1	12	< 0,3	< 27	18	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
INZAGO	7,79	561	405	29	302	80	21	5	< 1	10	< 0,3	< 28	24	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,05	< 1	< 1	0	0	0
LACCIAIARELLA	7,90	380	276	18	254	53	13	6	< 1	3	< 0,3	< 3	19	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
LAINATE	8,07	396	289	19	262	60	10	6	< 1	15	< 0,3	< 32	20	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	1	0	0	0
LEGNANO	7,94	483	349	23	339	62	17	6	1	13	< 0,3	< 33	20	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
LISCATE	7,70	542	387	28	411	79	20	5	1	13	< 0,3	< 22	30	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	3	< 1	0	0	0
LOCATE DI TRIULZI	7,84	581	419	28	308	84	17	13	1	19	< 0,3	< 17	77	< 0,10	< 0,03	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0

MAGENTA	7,98	440	320	21	226	60	15	4	< 1	8	< 0,3	< 26	19	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,03	1	1	0	0	0
MAGNAGO	7,85	504	364	25	315	71	16	8	< 1	12	< 0,3	< 34	25	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MARCALLO CON CASONE	7,95	454	329	23	266	66	15	7	1	10	< 0,3	< 27	23	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MASATE	8,04	374	273	19	211	46	17	8	< 1	8	< 0,3	< 10	10	< 0,10	< 0,03	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MEDIGLIA	7,90	467	341	23	291	63	18	7	1	11	< 0,3	< 7	25	< 0,10	< 0,03	1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MELEGNANO	8,00	284	217	13	147	35	10	6	1	3	< 0,3	< 3	3	< 0,10	< 0,03	3	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MELZO	7,82	493	355	25	326	72	16	5	1	9	< 0,3	< 21	28	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,06	< 1	< 1	0	0	0
MESERO	8,07	397	286	19	238	56	13	4	1	7	< 0,3	< 20	13	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MORIMONDO	8,00	371	267	18	263	51	12	4	1	3	< 0,3	< 9	15	< 0,10	< 0,03	2	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
MOTTAVISCONTI	7,80	379	278	18	236	54	12	6	1	6	< 0,3	< 6	9	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
NERVIANO	7,98	424	309	20	200	60	14	8	1	12	< 0,3	< 23	12	< 0,10	< 0,03	1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
NOSATE	7,90	711	513	28	440	82	19	33	2	69	< 0,3	< 15	45	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0	0
NOVATE MILANESE	7,85	513	370	22	326	68	14	15	1	18	< 0,3	< 32	42	< 0,10	< 0,03	< 1	< 5	< 5	< 0,03	< 1	< 1	0	0	0
NOVIGLIO	7,85	363	267	18	375	53	12	4	1	4	< 0,3	< 3	2											



PANTIGLIATE	7,88	458	332	23	258	64	17	9	1	10	< 0,3	12	20	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
PARABIAGO	7,98	411	297	19	261	54	13	8	1	10	< 0,3	24	16	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
PAULLO	7,90	415	300	21	242	55	17	5	1	4	< 0,3	6	11	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0
PERO	7,90	405	291	20	273	59	11	9	< 1	23	< 0,3	28	27	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0
PESCHIERA BORROMEO	7,93	423	311	21	259	58	16	5	< 1	8	< 0,3	11	29	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	8	2	0	0
PESSANO CON BORNAGO	7,68	632	456	30	345	88	19	14	2	26	< 0,3	26	33	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,04	< 1	< 1	0	0
PIEVE EMANUELE	7,93	241	183	12	167	34	8	6	< 1	3	< 0,3	3	9	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
PIOLTELLO	7,91	464	334	24	259	69	16	6	< 1	10	< 0,3	17	36	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,03	2	< 1	0	0
POGLIANO MILANESE	7,85	504	364	25	302	71	17	8	< 1	15	< 0,3	28	18	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
POZZO D'ADDA	7,81	460	332	23	286	61	18	8	< 1	12	< 0,3	24	19	< 0,10	0,03	3	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
POZZUOLO MARSESANA	7,90	471	339	25	251	68	19	7	1	9	< 0,3	15	18	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0
PREGNANA MILANESE	7,90	353	258	17	284	51	11	6	1	12	< 0,3	17	12	< 0,10	0,03	1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0
RESCALDINA	7,90	516	375	24	307	68	17	9	2	13	< 0,3	26	15	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,04	< 1	< 1	0	0
RHO	7,91	408	299	19	255	57	11	9	< 1	18	< 0,3	32	24	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	4	< 1	0	0
ROBECCHETTO CON INDUNO	8,00	469	338	22	293	66	14	10	1	13	< 0,3	22	23	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
ROBECCO SUL NAVIGLIO	7,88	493	354	24	252	67	17	5	< 1	11	< 0,3	29	27	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
RODANO	7,89	454	329	24	311	64	20	5	1	10	< 0,3	16	25	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	4	2	0	0
ROSATE	7,91	411	296	20	304	57	14	4	< 1	8	< 0,3	11	18	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	2	0	0

ROZZANO	7,99	374	275	19	238	54	13	8	< 1	11	< 0,3	4	24	< 0,10	0,03	1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	4	1	0	0
SAN COLOMBANO ALLAMBERO	7,90	429	309	21	317	59	15	13	2	7	< 0,3	3	10	< 0,10	0,08	6	< 5	23	0,02	< 1	< 1	0	0	0
SANDONATO MILANESE	7,99	322	244	16	238	43	14	6	1	5	< 0,3	7	12	< 0,10	0,03	1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	1	< 1	0	0
SAN GIORGIO SU LEGNANO	8,04	497	359	24	336	66	18	5	1	18	< 0,3	25	32	< 0,10	0,05	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	4	2	0	0
SAN GIULIANO MILANESE	8,04	326	252	16	186	45	11	10	1	8	< 0,3	5	12	< 0,10	0,03	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
SAN VITTORE OLONA	7,84	597	431	28	423	77	21	8	2	18	< 0,3	35	21	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	4	2	0	0
SAN ZENONE AL LAMBRO	7,90	545	394	27	311	78	17	7	2	14	< 0,3	9	42	< 0,10	0,08	1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	< 1	< 1	0	0
SANTO STEFANO TICINO	7,93	472	341	24	309	69	16	5	1	10	< 0,3	26	20	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	5	5	0	0
SEDRIANO	7,77	534	385	24	297	69	16	14	2	16	< 0,3	31	31	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0
SEGRATE	7,83	559	405	26	303	74	19	10	1	22	< 0,3	23	39	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,03	2	2	0	0
SENAGO	7,96	437	316	22	216	66	12	12	< 1	20	< 0,3	38	27	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	1	0	0
SESTO SAN GIOVANNI	7,62	609	441	30	320	90	19	10	< 1	24	< 0,3	37	35	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,02	1	1	0	0
SETTALA	7,76	483	348	24	466	65	19	5	1	9	< 0,3	16	23	< 0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	< 0,03	2	< 1	0	0
SETTIMO MILANESE	8,12	305	231	15	207	45	8	7	< 1	7	< 0,3	14	9	< 0,10	0,04	2	< 5	< 5	< 5	< 0,02	2	< 1	0	0</td



TRIBIANO	7,84	468	337	22	341	62	17	7	1	11	0,3	10	21	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	< 5	0,02	< 1	0	0	0	0
TRUCCAZZANO	7,97	435	314	22	280	61	16	5	1	7	0,3	17	26	0,10	0,03	1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
TURBIGO	7,90	563	406	25	356	72	16	21	2	30	0,3	25	35	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
VANZAGHELLO	7,86	481	347	24	275	72	15	7	1	14	0,3	33	27	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	3	3	0	0	0	0
VANZAGO	7,80	527	381	24	300	69	17	14	2	15	0,3	32	31	0,10	0,03	< 1	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0	0
VAPRIODADDA	7,93	380	277	20	278	57	13	6	< 1	9	0,3	14	27	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
VERMEZZO	8,00	502	362	26	278	75	17	4	< 1	12	0,3	21	34	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,09	< 1	< 1	0	0	0	0
VERNATE	7,83	378	272	20	221	59	13	5	< 1	5	0,3	3	29	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
VIGNATE	7,62	561	406	30	373	82	22	7	1	15	0,3	26	32	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	3	< 1	0	0	0	0
VILLA CORTESE	8,01	450	323	22	278	61	15	7	1	16	0,3	27	21	0,10	0,03	1	< 5	< 5	0,02	3	2	0	0	0	0
VIMODRONE	7,66	663	478	32	401	93	21	15	2	31	0,3	28	39	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	2	2	0	0	0	0
VITTUONE	8,02	444	319	22	269	65	15	5	2	12	0,3	17	20	0,10	0,03	1	< 5	< 5	0,02	3	2	0	0	0	0
VIZZOLO PREDABISSI	7,82	598	432	28	418	85	17	11	2	18	0,3	16	42	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,04	< 1	< 1	0	0	0	0
ZELO SURRIGONE	8,00	434	313	22	253	65	15	4	< 1	8	0,3	16	21	0,10	0,03	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0
ZIBIDO SAN GIACOMO	7,90	431	312	21	265	62	15	5	1	7	0,3	5	23	0,10	0,06	< 1	< 5	< 5	0,02	< 1	< 1	0	0	0	0

ALLEGATO 4

TARFFE 2019

La società CAP Holding s.p.a., Gestore del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano, rende noto che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con deliberazione n. 436/2018/R/IDR del 2 agosto 2018 ha approvato il valore del moltiplicatore theta per l'anno 2019, predisposto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, pari a 1,023, da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015 per i servizi fatturati e direttamente gestiti dal Gruppo CAP nell'ATO della Città Metropolitana di Milano. Con riferimento alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015, le stesse sono state rideterminate sulla base della struttura tariffaria e dei corrispettivi approvati dalla Conferenza dei Comuni dell'Ambito della Città Metropolitana di Milano con delibera n. 2 del 30 ottobre 2018 secondo le disposizioni dettate dal «Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSI» di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.

Quota variabile

La quota variabile del servizio di acquedotto è modulata per fasce di consumo secondo il seguente schema:

- una fascia a tariffa agevolata (solo per uso domestico residente e uso condominiale)
- una fascia a tariffa base
- tre fasce di eccedenza

I corrispettivi variabili per i servizi di fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni. Le tariffe di fognatura e depurazione sono applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152).

USI DOMESTICI							
Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
Uso domestico residente	0,173161	0,292566	0,480285	0,504298	0,539600	0,172370	0,508428
Uso domestico non residente	-	0,321823	0,528312	0,554728	0,593560	0,172370	0,508428
Uso condominiale	0,173161	0,292566	0,480285	0,504298	0,539600	0,172370	0,508428

USI NON DOMESTICI							
Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
Uso industriale	-	0,473382	0,489497	0,513972	0,549950	0,172370	0,508428
Uso artigianale e commerciale	-	0,473382	0,489497	0,513972	0,549950	0,172370	0,508428
Uso agricolo e zootecnico	-	0,292566	0,307194	0,322553	0,345133	0,172370	0,508428
Uso pubblico non disalimentabile	-	0,292566	0,307194	0,322553	0,345133	0,172370	0,508428



Uso pubblico disalimentabile	-	0,292566	0,307194	0,322553	0,345133	0,172370	0,508428
Altri usi - uso con funzioni pubblica utilita' e sociali	-	0,292566	0,307194	0,322553	0,345133	0,172370	0,508428
Altri usi - uso irrigazione e collettivo	-	0,279728	0,293715	0,308400	0,329988	-	-
Altri usi - uso non potabile	-	0,173161	0,181820	0,190911	0,204275	0,172370	0,508428
Altri usi - uso diverso	-	0,473382	0,489497	0,513972	0,549950	0,172370	0,508428

Classi di consumo

Per la determinazione dell'estremo superiore della prima fascia di consumo a tariffa agevolata (uso domestico residente e uso condominiale) e della prima fascia di consumo a tariffa base (uso domestico non residente e usi non domestici) saranno utilizzati i seguenti valori:

CLASSI DI CONSUMO		
Tipologia di fornitura	Quantità a tariffa agevolata (mc)	Quantità a tariffa base (mc)
Uso domestico residente - uso condominiale per persona al giorno	0,090411	
Uso domestico residente uso condominiale per unità uso domestico al giorno (standard 3 componenti)	0,271233	
Uso condominiale per unità uso non domestico al giorno		0,547946
Uso domestico non residente per giorno		0,542466
Usi non domestici per giorno		0,547946

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio «pro capite». In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione per unità abitativa (standard 3 componenti).

Per la determinazione degli estremi superiori delle successive fasce di consumo

- per usi domestici sarà moltiplicato per 2 il valore dell'estremo della fascia precedente;
- per usi non domestici sarà moltiplicato per 3 il valore dell'estremo della fascia precedente.

Quota fissa

La quota fissa è applicata indipendentemente dal volume consumato e quantificata per singolo servizio: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio «pro capite» fino ad un massimo di tre componenti per unità abitativa. In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione della quota fissa standard per unità abitativa. Per uso domestico non residente, la quota fissa è applicata con criterio «pro die».

QUOTA FISSA			
Tipologia di fornitura a uso domestico	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
Uso domestico residente uso condominiale - Unità uso domestico per persona al giorno	0,006333	0,004223	0,008709
Uso condominiale unità uso non domestico per giorno	0,057005	0,038003	0,078382
Uso domestico non residente per giorno	0,019001	0,012668	0,026127
Quota fissa standard per unità abitativa per giorno	0,019001	0,012668	0,026127

Per usi non domestici la quota fissa è applicata con criterio «pro die» in funzione del diametro del contatore.

QUOTA FISSA			
Tipologia di fornitura a uso non domestico	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
DIAMETRO CONTATORE 15 - per giorno	0,057005	0,038003	0,078382
DIAMETRO CONTATORE 20 -per giorno	0,057005	0,038003	0,078382
DIAMETRO CONTATORE 25 -per giorno	0,076007	0,050671	0,104509
DIAMETRO CONTATORE 30 -per giorno	0,076007	0,050671	0,104509
DIAMETRO CONTATORE 40 -per giorno	0,095009	0,063338	0,130636
DIAMETRO CONTATORE 50 -per giorno	0,152014	0,101341	0,209017
DIAMETRO CONTATORE 65 -per giorno	0,190016	0,126678	0,261272
DIAMETRO CONTATORE 80 -per giorno	0,285025	0,190016	0,391908
DIAMETRO CONTATORE 100 -per giorno	0,380032	0,253355	0,522545
DIAMETRO CONTATORE 150 -per giorno	0,475041	0,316693	0,65318
DIAMETRO CONTATORE > 150 -per giorno	0,570048	0,380032	0,783817



ALLEGATO 5

INDICI ECONOMICO-FINANZIARI

INDICATORI DI REDDITIVITÀ		
	2018	2019
ROE netto (Risultato netto/ mezzi propri)	3,9%	3,8%
ROE lordo (Risultato lordo/ mezzi propri)	5,7%	5,6%
ROI netto (Risultato operativo/ capitale investito operativo - passività operative)	4,0%	4,7%
ROS lordo (Risultato operativo/ ricavi di vendita)	21,2%	20,5%

INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI		
	2018	2019
Margine di disponibilità (attivo corrente - passività correnti)	263.083.976,82	218.041.101,00
Quoziente disponibilità (attivo corrente/ passività correnti)	276%	248%
Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) - passività correnti	50.851.439,85	210.580.505,00
Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) / passività correnti	134%	243%

INDICATORI REDDITUALI		
	2018	2019
Margine primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	-38.443.476,59	-58.512.281,00
Quoziente primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso)	95,5%	93,5%
Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) - attivo fisso	263.083.976,88	218.041.101,00
Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) / attivo fisso	131%	124%

ALTRI INDICATORI REDDITUALI		
	2018	2019
Margine operativo	95.878.027,00	109.181.127,00
Risultato operativo	50.947.197,61	52.152.525,00
Risultato ordinario della gestione produttiva	Indice non inserito nella relazione al bilancio consolidato di Gruppo CAP	Indice non inserito nella relazione al bilancio consolidato di Gruppo CAP
Risultato della gestione produttiva	Indice non inserito nella relazione al bilancio consolidato di Gruppo CAP	Indice non inserito nella relazione al bilancio consolidato di Gruppo CAP
Risultato lordo	46.075.485,34	47.266.533,00

CONTRIBUTI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
	2018	2019
Contributi conto impianto (ATO, Regione Lombardia)	2.490.115,36	6.490.012,04
Contributi contro esercizio (Città metropolitana di Milano, Regione Lombardia)	327.201,91	121.883,83
Totale contributi	2.817.317,27	6.611.895,87



xxx

SENSIBILI, RESILIENTI, INNOVATORI

GRUPPO CAP

Cap Holding S.p.A
Via del Mulino, 2
20057 Assago - MI
capholding@legalmail.it

Amiacque S.r.l.
Via Rimini 34/36
20142 Milano
amiacque@legalmail.it

