

Descrizione delle competenze delle Direzioni/Settori/uffici del Gruppo CAP

CAP Holding

- **Direzione Relazioni Esterne e Corporate Social Responsibility**

La Direzione coordina e gestisce la strategia di comunicazione di Gruppo CAP, lo sviluppo di azioni di comunicazione *corporate* e di prodotto e servizio in continuo scambio e collaborazione con le direzioni del Gruppo ed in sinergia con l'Ufficio *Corporate Social Responsibility* (CSR). Gestisce e coordina inoltre le attività legate alla realizzazione della strategia di CSR e di ingaggio degli *stakeholder* interni ed esterni al Gruppo, e al supporto di progetti speciali legati alla sostenibilità, attraverso l'attuazione di azioni in continuo dialogo e collaborazione con le direzioni del Gruppo. L'ufficio si occupa altresì di coordinare e gestire le attività di ricerca e analisi sulla soddisfazione dei clienti.

- **Risk Management & Corporate Compliance**

L'Ufficio Risk Management & Corporate Compliance gestisce gli adempimenti relativi agli organi societari di CAP Holding S.p.A ed Amiacque S.r.l. ed è responsabile delle attività di alta vigilanza a supporto del datore di lavoro di CAP Holding sul sistema di governo della SSL.

Inoltre, l'Ufficio è responsabile dello sviluppo e gestione del Modello di Enterprise Risk Management di Gruppo CAP.

L'Ufficio svolge gli adempimenti relativi al Modello ex D.lgs. 231/2001, alla certificazione ISO 37001 relativa al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, alla Legge 190/2012 e al D.lgs. 33/2013 relativamente alla trasparenza al fine di garantire un approccio integrato alla compliance aziendale di Gruppo. Gestisce e coordina le attività di informazione/formazione relative al Codice Etico e alla Politica anticorruzione.

Inoltre, tramite l'Ufficio Segreteria Corporate, sovrintende e coordina le attività di segreteria societaria degli organi delle società di Gruppo CAP e ZeroC e, tramite l'Ufficio Protocollo, si occupa della gestione degli indirizzi PEC istituzionali (riferiti alle società CAP Holding, Amiacque, ZeroC).

- **Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi (RSPP)**

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e sulla base dell'organizzazione aziendale. Si occupa di elaborare le misure preventive e protettive, i sistemi di controllo di tali misure, le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali e di proporre i programmi di informazione e formazione rilevanti per la sicurezza dei lavoratori.

INTERNAL AUDITING

L'Ufficio Internal Auditing, in staff al Consiglio di Amministrazione, è a riporto gerarchico e funzionale del Vicepresidente. L'Ufficio, sulla base del Piano di audit approvato, conduce interventi di verifica allo scopo di fornire informazioni per accertare se il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione è conforme ai requisiti propri dell'organizzazione e attuato in maniera efficace

DIREZIONE GENERALE CAP HOLDING

La Direzione Generale svolge il ruolo di raccordo e coordinamento tra l'organo Amministrativo e gli organi dirigenziali della società. Riportano pertanto alla Direzione Generale le attività della società Amiacque che oltre a presidiare il Servizio Idrico Integrato focalizza le attività anche verso lo sviluppo di nuovi mercati/servizi grazie alla implementazione di processi innovativi e politiche di economia circolare.

- **Direzione Amministrazione e Finanza**

La Direzione si occupa della formalizzazione degli adempimenti contabili, finanziari e fiscali obbligatori, predisponendo la raccolta di tutti gli elementi necessari per la compilazione del progetto di bilancio e delle situazioni economiche e patrimoniali infrannuali, derivate dalla contabilità generale, necessarie in base a disposizioni normative o ad esigenze aziendali. Cura la fase del pagamento ai fornitori del Gruppo. Infine, assicura l'attività finanziaria del Gruppo, provvedendo alla gestione della tesoreria ed alla finanza necessaria per la realizzazione del Piano industriale.

- **Direzione Risorse Umane, Organizzazione e People Development**

La Direzione si occupa della gestione, valorizzazione e sviluppo di tutte le sue persone promuovendo attività formative come strumento di crescita e scambio di conoscenze. Definisce e sviluppa sistemi di valutazione delle performance basati su equità e merito in grado di apprezzare il contributo individuale di ciascuna persona. Promuove e supporta una efficace comunicazione interna delle politiche e delle strategie aziendali anche in relazione ai processi di selezione di nuove risorse tenendo conto del processo di digital transformation in corso. Presidia le attività afferenti al welfare aziendale per offrire servizi che aiutino le persone ad accrescere il loro benessere nell'organizzazione. Promuove politiche di Diversity & Inclusion per valorizzare la diversità sui luoghi di lavoro. Adotta una strategia di gestione delle risorse umane di Business Partnership che consente una maggiore vicinanza a tutte le persone del Gruppo e a tutte le sedi presenti sul territorio. Si occupa di tutta la gestione amministrativa in tutte le fasi del ciclo di vita aziendale delle persone e garantisce il confronto con le rappresentanze sindacali.

- **Direzione Pianificazione e Controllo Performance**

La Direzione gestisce tutte le attività relative alla pianificazione e al controllo di gestione, nonché agli adempimenti di natura regolatoria, essendo peraltro incaricata dell'intrattenimento dei rapporti con i vari enti di controllo e riferimento, primi tra tutti gli ATO e ARERA. Predisporre i documenti di pianificazione annuale (budget) e pluriennale (Piano Industriale e Piano Investimenti), monitorandone l'avanzamento con cadenza periodica e verificando la coerenza delle spese correnti e di investimento con i relativi budget e predisporre la relazione semestrale prevista dalle norme statutarie. Gestisce inoltre i rapporti con le Autorità di Regolazione locali (ATO) e nazionali (ARERA e CSEA), monitora le novità in materia di regolazione e divulga l'informativa agli uffici aziendali interessati, calcola le tariffe in collaborazione con gli ATO ed effettua simulazioni per valutare l'impatto economico-finanziario e la sostenibilità tariffaria di scelte aziendali legate ad esempio a progetti speciali.

- **Direzione General Counseling e Appalti**

La Direzione si occupa della gestione delle attività relative al contenzioso e supporto giuridico legale e delle attività di recupero crediti giudiziale. Inoltre, gestisce tutte le attività relative all'attivazione e gestione degli appalti e in generale degli approvvigionamenti oltre che alla fase di stipula dei contratti con i fornitori, subappalti e qualifica dei fornitori. In relazione all'organizzazione di "rete" con la Società Alfa di Varese, allo

scopo di consolidare sempre di più le forti sinergie interaziendali, la Direzione General Counseling & Legal svolge il ruolo chiave di coordinamento dei processi a livello trasversale.

- **Direzione Gestione Clienti**

La Direzione gestisce tutti gli aspetti relativi ai rapporti commerciali con i clienti, garantiti dal Customer Care, dallo sportello clienti e dai Punti Acqua distribuiti sul territorio; in particolare si occupa della gestione delle pratiche inerenti i contratti di fornitura, della fatturazione utenti civili e produttivi, della gestione degli incassi, dei reclami e della gestione delle richieste di conciliazione previste da ARERA, della gestione del "Fondo Perdite Idriche Occulte", delle attività di recupero crediti commerciali stragiudiziale, e dei Progetti Sostenibilità che interessano cittadini e clienti quali ad esempio lo sviluppo di pozzi e reti di acqua non potabile. Si occupa inoltre di tutte le attività tecniche richieste dai clienti relative ad allacciamenti ed estensioni rete idriche e fognarie, sostituzione, rimozione e gestione del parco contatori, ricerca e recupero prelievi non contabilizzati, nonché delle attività per il rilascio di pareri su piani urbanistici e il collaudo di opere realizzate da terzi.

DIREZIONE DIGITAL HUB

La Direzione Digital Hub ha il compito di mantenere, sviluppare e far evolvere tutti i sistemi che, completamente o in parte, hanno impatti sulla sfera della tecnologia e del digitale. In particolare, oltre a dare continuità alla gestione dell'Information Technologies, presidia l'innovazione tecnologica con particolare attenzione ai sistemi di intelligenza artificiale, blockchain e Robotic Process Automation (RPA). Digital Hub si orienta quindi:

- Miglioramento dell'integrazione tra sistemi e sensori di campo e applicazioni gestionali centralizzate;
- Ottimizzazione e sviluppo, in sinergia col business, della control room del telecontrollo;
- Ottimizzazione e smartizzazione dei contatori in ottica (IOT) internet of things

- **Direzione Information Technology e Trasformazione digitale**

La Direzione oltre a garantire i servizi per il Gruppo, tramite contratto di rete con Brianzacque, Alfa e Lario Reti Holding, gestisce tutte le attività relative alla gestione e sviluppo delle infrastrutture tecnologiche e dei datacenter, oltre all'implementazione e gestione di tutto il parco applicativo di tutte le società facenti parte la rete d'impresa. In particolare, organizza, gestisce ed evade tutte le richieste di assistenza (hardware e software), sviluppa e gestisce gli ERP, i CRM, i sistemi di workforce management e tutti gli applicativi di mercato nonché tutti gli applicativi custom oltre a raccogliere le esigenze delle aziende e del Business per l'implementazione di nuovi software e di modifiche su questi ultimi.

Gestisce inoltre le attività di sviluppo SIT, aggiornamento della banca dati aziendale, delle reti e degli impianti sia per le società del Gruppo Cap che per altre nove società di Water Alliance e altre società idriche, implementa e monitora la sicurezza delle reti e dei datacenter delle aziende, garantendo un adeguato grado di sviluppo delle reti tecnologiche e dei database per ottimizzare costantemente il funzionamento della mappa applicativa, monitorando e garantendo innovazione tecnologica.

- **Operational Intelligence**

L'Operational Intelligence monitora ed è garante di tutti i dati operativi del Gruppo; fornisce assistenza all'elaborazione e implementazione di proposte di migrazione dei sistemi, degli impianti e/o delle modalità di gestione degli stessi (telecontrollo, control room, sistemi di IOT, smart metering e letture contatori) sia relativamente all'efficienza dei processi/servizi che alla loro sostenibilità con particolare riferimento agli obiettivi inseriti nel Piano degli Investimenti di Gruppo. Si occupa inoltre delle attività di smart metering e letture contatori per la rilevazione consumi, mediante lettura di tipo tradizionale e telelettura dei contatori.

Inoltre, ha il compito di sviluppare ed implementare il piano energetico del gruppo, governare l'energy management ed il piano fotovoltaico.

DIREZIONE SERVIZIO IDRICO

La Direzione Servizio Idrico promuove l'integrazione delle attività che costituiscono il core business dell'azienda perseguendone l'efficiamento anche attraverso l'adozione di processi innovativi e l'utilizzo di nuovi strumenti gestionali che facilitino il continuo allineamento del Piano Industriale e del Piano Investimenti con riferimento ai target di qualità (tecnica e commerciale) definiti dall'Authority o dagli Enti di Controllo ed alle linee di indirizzo strategico del Gruppo.

- **Direzione Engineering**

La Direzione gestisce tutti i processi relativi alla progettazione (anche con riferimento all'implementazione di modelli di smart engineering e modelli BIM) realizzazione e direzione lavori per acquedotto, depurazione, fognatura e invarianza idraulica. Nell'ambito del contratto di rete in essere, gestisce inoltre le fasi di progettazione della società Alfa Varese. Si occupa infine delle attività relative alla realizzazione ed al coordinamento della sicurezza sulle commesse ed a progetti di particolare complessità nonché delle attività di rilievi su reti e impianti e di permitting del patrimonio aziendale.

- **Direzione Ricerca & Sviluppo**

La Direzione gestisce i progetti di ricerca e sviluppo oltre che di scouting e industrializzazione di processi/tecnologie innovative in collaborazione con le altre aree del Gruppo e con Università e centri di ricerca. Si occupa di tutte le attività di analisi e controllo delle acque potabili e delle acque reflue, in modalità sinergica anche con i laboratori di Alfa Varese, così come da accordo di rete. Inoltre, gestisce le attività dell'ufficio unico per la geologia a servizio di CAP e della rete di Water Alliance, occupandosi di soluzioni modellistiche avanzate, geofisiche ed idrogeologiche, per la gestione delle risorse idriche sotterranee a scala di bacino. La Direzione gestisce anche le attività e i processi in capo all'Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza (QAS). L'Ufficio QAS, che sovrintende a tutti i processi del Gruppo; garantisce la definizione di processi aziendali formalizzati in procedure, istruzioni operative e registrazioni in cui sono riportati i relativi presidi di controllo e sicurezza.

- **Ufficio Analisi Performance**

L'ufficio analisi performance si occupa del monitoraggio dell'andamento della performance attraverso un piano di indicatori di qualità tecnica e di qualità commerciale riferiti ai servizi forniti.

- **Ufficio Impianti, trattamento rifiuti e bonifiche ambientali**

È responsabile delle attività legate ai nuovi progetti in corso di realizzazione nell'ambito dei rifiuti e dell'economia circolare con particolare attenzione all'esecuzione del piano degli investimenti di Neutalia Srl e delle varie fasi di progettazione, sviluppo ed esecuzione dei progetti di Canegrate, Rozzano, Bareggio, Pero, Robecco e Abbiategrasso. È altresì responsabile della gestione delle attività di bonifiche per le quali è il centro di riferimento per tutto il Gruppo.

- **Asset & Facility Management**

L'Ufficio, con un riporto funzionale alla Direzione Operations per ciò che riguarda l'Asset Management, gestisce tutti i processi che riguardano l'Ingegneria di Manutenzione, la Supply Chain, l'Ufficio Tecnico Manutenzione & Security, la Logistica e Servizi Generali e il Fleet Service.

- **Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza**

L'Ufficio Qualità, Ambiente e Sicurezza sovrintende a tutti i processi del Gruppo; garantisce la definizione di processi aziendali formalizzati in procedure, istruzioni operative e registrazioni in cui sono riportati i relativi presidi di controllo, anche finalizzati al mantenimento delle certificazioni di Gruppo; monitora inoltre gli obiettivi aziendali di processo sia internamente che verso l'esterno.

Aggiornato al 24/10/2022

Amiacque

DIREZIONE GENERALE

La Direzione Generale svolge il ruolo di raccordo e coordinamento tra la Direzione Generale Cap Holding, il mondo degli impianti e delle infrastrutture di proprietà del Gruppo e le nuove società del Gruppo ZeroC e Neutalia. Opera altresì per lo sviluppo dei nuovi business in materia di raccolta ed in generale sviluppo delle reti e joint ventures nonché per la promozione di politiche energy.

- **Direzione Operations**

La Direzione ha la responsabilità del coordinamento integrato dei processi relativi alla gestione delle reti e delle infrastrutture afferenti al servizio idrico, anche ove necessario su nuovi mercati e servizi, garantendo le attività di conduzione e manutenzione per il settore acquedottistico (ivi incluse le case dell'acqua), fognario, di depurazione e di economia circolare. La Direzione provvede inoltre alla gestione dell'asset management e della supply chain nonché alla gestione delle utenze industriali.

- **Direzione Servizi Tecnico Commerciali**

L'Ufficio, che riporta alla Direzione Gestione Clienti, si occupa dell'attività di allacciamenti ed estensioni delle reti acquedotto e fognatura, delle attività relative ai Piani Urbanistici e alla gestione delle Interferenze e della gestione dei punti fornitura. Si occupa altresì delle attività di pareri e collaudi rilasciati dalla Direzione Commerciale e della programmazione dell'esecuzione operativa degli interventi tecnici richiesti dai Clienti.

Aggiornato al 24/10/2022