

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

### CAP Holding

- **Internal Auditing**

L'Ufficio Internal Auditing, sulla base del Piano di audit approvato e in coordinamento con l'UE&C, 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 Relazioni Esterne e Corporate Social Responsibility**

Comprende l'Ufficio Comunicazione, che si occupa di consolidare e valorizzare la reputazione dell'azienda verso i pubblici di riferimento (stakeholder, utenti/consumatori e media) e di gestire i flussi di informazione sia verso l'esterno sia verso l'interno dell'azienda stessa e l'Ufficio Corporate Social Responsibility, che si occupa di sviluppare ed attuare – di concerto con la direzione aziendale – politiche d'impatto sociale, etico ed ambientale nelle attività del Gruppo e nei rapporti con tutti gli stakeholder: dipendenti e collaboratori, fornitori, clienti, partner, comunità e istituzioni locali.

- **Presidenza & Corporate Compliance**

L'Ufficio Presidenza & 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.

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.

### **DIREZIONE GENERALE GESTIONE**

La Direzione canalizza la propria azione sulla gestione delle attività del Gruppo, promuovendone l'efficienza gestionale e azioni di sviluppo attraverso approcci e processi innovativi e politiche di economia circolare. Promuove la definizione 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.

Indirizza le Operations su nuovi mercati e servizi in collaborazione con la Direzione Sviluppo Strategico. Guida tutti i processi di gestione e organizzazione del le risorse umane definendo le politiche di valorizzazione e sviluppo delle persone in coerenza con la strategia e la mission aziendale. Gestisce tutti i rapporti commerciali con la clientela. Svolge inoltre i compiti e le funzioni di cui al Dlgs 81/2008.

- **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.

- **Direzione Gestione Clienti**

La Direzione gestisce tutti gli aspetti relativi ai rapporti commerciali con i clienti, garantiti dal Servizio Clienti telefonico, 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. 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 Engineering**

La Direzione gestisce tutti i processi relativi alla progettazione (anche con riferimento all'implementazione di modelli di smart engineering) realizzazione e direzione lavori per acquedotto, depurazione, fognatura e invarianza idraulica. Gestisce inoltre anche le attività relative alla realizzazione ed al coordinamento della sicurezza sulle commesse ed a progetti di particolare complessità nonché le 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, le attività di analisi e controllo delle acque potabili e reflue nonché le attività di sviluppo e simulazione di modelli geologici e idrogeologici.

- **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 miglioramento 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 del Green Deal inseriti nel Piano degli Investimenti di Gruppo.

- **Facility Management**

La struttura è composta dall'Ufficio Tecnico Manutenzioni, che si occupa di gestire le attività connesse alla tutela del patrimonio aziendale curandone sia gli aspetti di security sia la programmazione e supervisione delle manutenzioni straordinarie e implementative delle sedi aziendali, e dall'Ufficio Logistics and Fleet Services che

si occupa di tutte le attività connesse alla gestione del parco auto aziendale, ai servizi generali, alle attività di commissioni e consegne nonché centralini telefonici e reception.

- **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.

## **DIREZIONE SVILUPPO STRATEGICO**

La Direzione promuove, coordina e sovrintende le attività aziendali finalizzate ad acquisire nuovi mercati e nuovi servizi, a definire una nuova dimensione aziendale del gestore del Servizio Idrico Integrato e a sviluppare un network con partners e fornitori, ponendo in essere tutte le attività necessarie e opportune al raggiungimento delle finalità come sopra definite. La Direzione gestisce le relazioni con i fornitori del Gruppo e partners di rete sia in logica sinergica necessaria per il mantenimento di economie di scala e specializzazione, sia in logica di segregazione di cui al modello 231/01. Inoltre, segue lo sviluppo di piattaforme di rete e di uffici unici nonché lo sviluppo del Piano Industriale e dei Piani Economici Finanziari per nuovi mercati/servizi.

- **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.

- **Direzione Information Technology e Trasformazione digitale**

La Direzione gestisce e tiene sotto controllo l'intero sistema informatico aziendale, il sistema informativo territoriale. La Direzione è inoltre, responsabile dell'aggiornamento dell'ambiente GIS e WEB GIS, dei servizi generali e dei servizi operativi del Gruppo CAP.

- **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. Nell'ottica della nuova organizzazione, supporta il Direttore Sviluppo Strategico nell'analisi e redazione di Piani Economico Finanziari finalizzati alla valutazione di operazioni di espansione verso nuovi mercati/servizi.

- **Ufficio Sinergie di rete e Sviluppo**

L'ufficio si occupa di promuovere, coordinare e sovrintendere le attività aziendali finalizzate ad acquisire nuovi mercati e nuovi servizi, a definire una nuova dimensione aziendale del gestore del Servizio Idrico Integrato e a sviluppare un network con partners e fornitori. L'ufficio al fine di individuare forme innovative di sviluppo monitora e analizza le novità normative e regolatorie per cogliere le opportunità, cura i rapporti istituzionali necessari allo scopo e approfondisce le forme giuridiche più adeguate a realizzarle.

## 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 e assicura l'attività finanziaria del Gruppo, provvedendo alla gestione della tesoreria ed alla finanza necessaria per la realizzazione del Piano industriale.

Aggiornato al 01/01/2021

## Amiacque

- **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 degli asset e della supply chain nonché alla gestione delle utenze industriali.

- **Ufficio Servizi Tecnico Commerciali**

L'Ufficio, che riporta alla Direzione Gestione Clienti, si occupa dell'attività di allacciamenti ed estensioni delle reti acquedotto e fognatura e della gestione dei punti fornitura (interventi tecnici e sostituzione programmata dei contatori), delle attività di pareri e collaudi rilasciati dalla Direzione Commerciale e programmazione di servizi tecnici

Aggiornato al 01/01/2021