

# IL FUTURO È PRESENTE

DNF - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ  
2021



SENSIBILI - RESILIENTI - INNOVATORI



Cosa significa fare impresa in modo sostenibile? Non si tratta solo di preoccuparsi degli impatti che le attività di Gruppo CAP generano sul territorio, sulla società e sul Pianeta ma di costruire **valore per gli stakeholder** anticipando l'inaspettato e facendo innovazione.

**Anche nel 2021 il Gruppo è stato aperto all'ascolto di esigenze e istanze di tutti gli stakeholder, al confronto sulle tematiche rilevanti e alla guida di processi di cambiamento e innovazione. Gruppo CAP è diventato molto di più di un'azienda di servizi: è il partner pubblico che abilita e rende possibili soluzioni smart e green per il territorio e l'industria. La utility green che costruisce oggi il mondo di domani.**

La trasformazione dei rifiuti in energia, il recupero di materie prime e minerali e la riduzione delle emissioni in atmosfera, sono gli **obiettivi strategici** di cui CAP vuole dare conto per mezzo del Bilancio di Sostenibilità. È di fondamentale importanza investire in progetti di economia circolare per riutilizzare i materiali in più cicli produttivi, riducendo al massimo gli sprechi, contribuendo alla mitigazione della crisi climatica, arginando la degradazione del suolo e conciliando sviluppo economico e creazione di occupazione. Per attivare questo cambiamento è necessario uno sforzo di **riprogettazione sistemica**, sforzo che il Gruppo sta effettuando, per esempio, con le attività delle nuove società collegate, **Neutalia e ZeroC**, la prima dedicata alla produzione di energia dai rifiuti e la seconda alla gestione sostenibile degli scarti. Entrambe sono strategicamente orientate a dare forma e sostanza all'economia circolare dell'area metropolitana milanese, giocando un ruolo di primo piano a livello regionale.

CAP sostiene questi impegni con la convinzione che le utility pubbliche possono essere protagoniste della transizione ecologica ed energetica, in quanto player strategici in grado di abilitare filiere e distretti tradizionali nella trasformazione circolare. Questo percorso conduce verso la realizzazione di infrastrutture resilienti e verso un'industrializzazione equa, fatta di nuovi impianti, ma anche e soprattutto di un ripensamento radicale di quelli esistenti.



Scarica qui la Dichiarazione non finanziaria completa

## Innovazione sostenibile

Soltanto pochi anni fa sostenibilità e innovazione erano considerati elementi difficilmente coniugabili, poiché molte innovazioni tecnologiche e industriali avevano un impatto negativo sulla natura e sul benessere delle persone. Oggi invece innovare significa migliorare l'ambiente in cui viviamo. È proprio per questo che Gruppo CAP sviluppa un modello di business che, oltre a essere innovativo, è fortemente sostenibile. Non si limita alla creazione di ricchezza privata e sociale, ma agisce con l'obiettivo di ridurre gli impatti negativi sui sistemi ecologici, sulla salute umana e sul benessere della collettività.

**288.768**  
utenze totali  
di cui il **79%** domestiche

**Più di 425 Mila**  
bollette digitali,  
quasi la metà del totale

**97,9%**  
indice di soddisfazione  
del servizio erogato

Implementazione cybersecurity:  
**100%**  
sensori coperti

**48,97%**  
fornitori qualificati  
con criteri di sostenibilità

## Acqua, ambiente e climate change

Uno degli effetti più significativi della crisi climatica in atto è l'impatto sul ciclo idrogeologico che si riflette sulla fornitura di acqua potabile, sui servizi igienico-sanitari e sulla produzione di cibo ed energia. Gruppo CAP è fortemente impegnato nel proteggere l'ambiente naturale, promuovere la sostenibilità e tutelare la risorsa idrica. Un'accurata e innovativa gestione della rete, una costante attenzione alla qualità dell'acqua e l'applicazione di tecnologie evolute per ridurre le perdite sono i principali strumenti impiegati per ridurre il tasso di dispersione idrica e aumentare la quantità di acqua che può essere drenata.

**86%**  
rete controllata  
con Water Safety Plan

**Quasi 20 Mila**  
prelievi acque potabili e oltre  
**780 Mila** determinazioni analitiche

**Quasi 350 Mio**  
mc di acqua depurata  
di cui circa **37%** riutilizzata

**6.448 km**  
rete acquedottistica

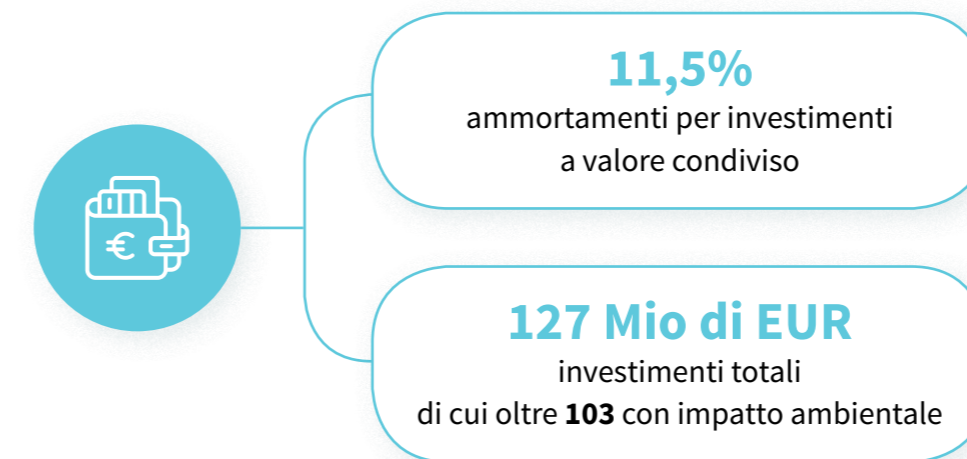
**6.550 km**  
rete fognaria



Leggi qui le politiche di gestione del rischio idraulico

## Valore condiviso

Il valore condiviso è un'innovativa strategia per il successo economico che genera contestualmente progresso e valore sociale grazie all'integrazione delle questioni ambientali e dei bisogni del territorio nel core business e nella strategia. Essere socialmente responsabili significa soddisfare pienamente gli obblighi economici e giuridici, rispondendo allo stesso tempo alle aspettative economiche, sociali e ambientali dei numerosi interlocutori che influenzano e sono influenzati dalle attività dell'azienda. Gruppo CAP si pone l'obiettivo di aumentare di anno in anno la capacità di generare valore per la comunità e di far crescere e alimentare un solido sistema di relazioni con tutti i propri stakeholder. Condividere le migliori pratiche, sviluppare partnership industriali, confrontarsi con realtà non profit sono tutte azioni che rientrano in questa strategia.



Approfondisci qui la strategia fiscale

## Transizione ecologica

Passare da un sistema produttivo intensivo e lineare a un modello circolare che ha nella sostenibilità ambientale, sociale ed economica il proprio punto di forza è l'obiettivo a lungo termine di Gruppo CAP. La transizione ecologica rappresenta una difesa contro i danni ambientali e climatici, ma anche un'opportunità e uno stimolo per lo sviluppo di investimenti, innovazione e nuova occupazione. È in questo quadro che si inseriscono le specifiche azioni di economia circolare promosse e intraprese dal Gruppo: il progetto BioPiattaforma di Sesto San Giovanni rappresenta un primo importante passo compiuto in questa direzione.

**70.780,74 ton**  
fanghi prodotti di cui  
il **39%** riutilizzati in agricoltura

**694.628.848,8 MJ**  
consumi indiretti di energia,  
100% da fonti rinnovabili

**1.213.369,2 MJ**  
energia prodotta  
dagli impianti fotovoltaici

Raggiunta la carbon neutrality  
anche nel 2021  
**100% di emissioni compensate**

**648.529 mc**  
biometano prodotto

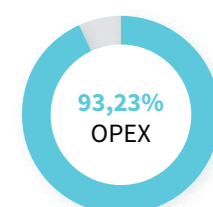
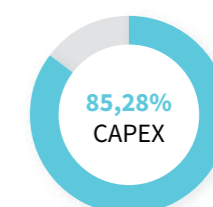
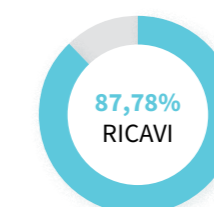


Approfondisci le attività di economia circolare e innovazione

## Clima e investimenti sostenibili: nuovi strumenti di analisi

I rischi legati al cambiamento climatico, nel 2021, sono stati studiati anche attraverso la valutazione degli impatti finanziari generati. Gruppo CAP ha implementato un processo di individuazione dei rischi Climate-Related seguendo le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Tale procedura ha consentito l'identificazione dei potenziali rischi subiti o generati dal Gruppo attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, e delle principali azioni da intraprendere in risposta a essi.

All'interno del piano di azione sulla finanza sostenibile, il 18 giugno 2020, il Parlamento Europeo ha adottato il Regolamento UE n. 2020/852 che istituisce la Tassonomia Europea, un primo sistema di classificazione comune che permette di identificare le attività economiche considerate ecosostenibili in risposta alle attuali sfide climatiche e ambientali. Gruppo CAP ha analizzato le proprie attività economiche alla luce di questo regolamento riscontrando le seguenti percentuali di eleggibilità:



Scarica qui l'analisi completa dei rischi e delle opportunità legati al clima

## Vicini alle persone

Nel 2021 Gruppo CAP ha fatto crescere le proprie persone e ha garantito le migliori condizioni di lavoro in termini di salute, sicurezza ed equilibrio tra vita privata e lavorativa. L'azienda ha formato e sostenuto le persone affinché potessero dare il proprio contributo alla transizione sociale e a quella ecologica, ridisegnando i servizi di pubblica utilità e restituendo valore a territori e comunità.

Il Gruppo si è impegnato inoltre per la collettività sostenendo l'accesso universale all'acqua, organizzando attività di sensibilizzazione e formazione rispetto all'uso sostenibile della risorsa e promuovendo la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali che riguardano i nuovi progetti del Gruppo.

**891**  
persone che lavorano in CAP

**257.723 EUR**  
investiti in formazione

**402.003 di EUR**  
bonus sociale erogato

Salute e sicurezza:  
indice gravità infortuni **0,21**  
e indice di frequenza **7,75**

**4.428**  
studenti coinvolti in progetti di  
educazione ambientale



Scopri qui tutto sulla nuova sede di Gruppo CAP



Scopri i progetti di Ricerca e Sviluppo

## Chi siamo

Da quasi cent'anni Gruppo CAP porta uno dei beni più preziosi e indispensabili nelle case dei cittadini. Trasparenza, responsabilità e partecipazione sono i principi che lo guidano nella gestione del Servizio Idrico Integrato della Città metropolitana di Milano.

Con 2,5 milioni di cittadini serviti, il Gruppo si colloca tra i principali operatori italiani ed è la prima utility per patrimonio nel panorama nazionale.

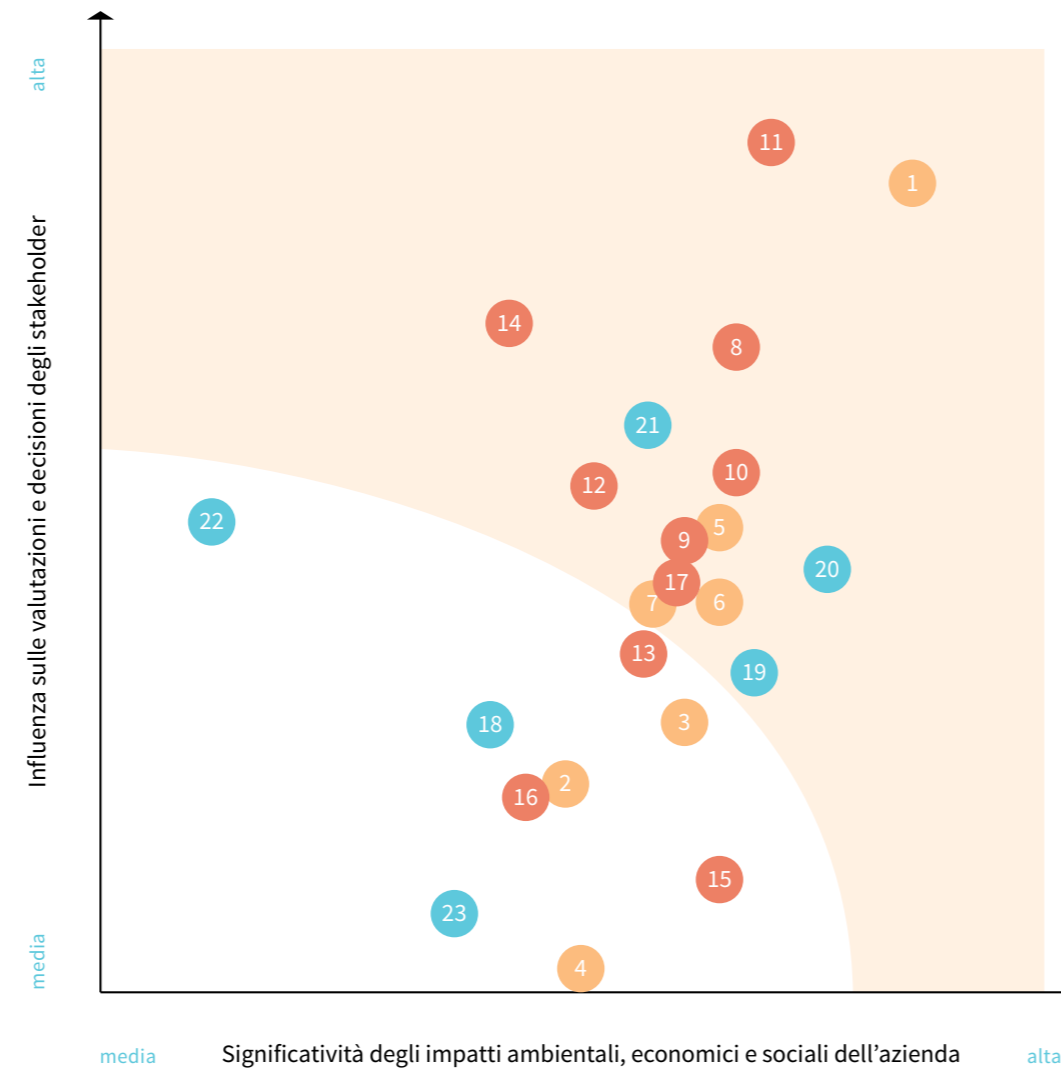
Oggi CAP allarga i propri orizzonti assumendo progressivamente la natura di monutility green, contribuendo a costruire il futuro del territorio con l'avvio di progetti di economia circolare che mirano a trasformare ciò che fino a non molto tempo fa era considerato uno scarto in risorse preziose, per preservare l'ambiente e raccogliere la sfida della transizione ecologica.

## CAP dialoga con i suoi stakeholder

L'analisi di materialità permette di individuare gli aspetti legati alla sostenibilità più rilevanti per l'azienda e per tutti coloro che interagiscono con essa. Si tratta di un metodo analitico per mezzo del quale vengono identificati gli aspetti del business e dei processi aziendali sui quali concentrare l'attenzione.

Osservando la matrice si può notare come risultino rilevanti la qualità dell'acqua del rubinetto e dell'acqua depurata, la riduzione delle perdite, la fornitura di soluzioni in ambito di economia circolare, la gestione dei rischi ambientali, la soddisfazione dell'utente e una comunicazione efficace e trasparente. Inoltre, rispetto all'anno passato, alcune tematiche quali la digitalizzazione dei processi e dei servizi, l'innovazione e sostenibilità della filiera e la cybersecurity hanno acquisito notevole importanza. Per l'individuazione di questi temi sono stati attivamente coinvolti stakeholder interni ed esterni.

## Matrice di materialità



### SENSIBILI

- Qualità dell'acqua del rubinetto
- Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli
- Valorizzazione del lavoro
- Inclusione e pari opportunità
- Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera
- Soddisfazione e responsabilità dell'utente
- Comunicazione efficace e trasparente

### RESILIENTI

- Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico
- Gestione responsabile dei rifiuti
- Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare
- Quantità e qualità dell'acqua depurata
- Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità
- Creazione di valore per il territorio
- Riduzione delle perdite
- Etica e integrità nella gestione del business
- Governance di sostenibilità
- Territori resilienti e gestione grandi rischi

### INNOVATORI

- Partnership strategiche
- Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi
- Cybersecurity
- Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture
- Cooperazione internazionale
- Formazione e informazione alle nuove generazioni

## Coinvolgimento degli stakeholder



Guarda i video delle interviste con gli stakeholder

## Verso il 2033

Il seguente schema richiama gli obiettivi stabiliti dal Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP, evidenziando i più significativi risultati raggiunti.

Gruppo CAP ha da tempo avviato un percorso volto all'integrazione della sostenibilità nella strategia industriale. Il Piano identifica le principali sfide e i trend sociali, economici e ambientali in un orizzonte di lungo periodo, condividendo con tutti gli stakeholder le strategie di sostenibilità dell'azienda.

Il Piano segue i tre pilastri: Sensibili, Resilienti e Innovatori. Per ognuno di essi sono stati individuati i macro obiettivi prioritari.

Inspirato alle best practice internazionali di riferimento, il Piano è il frutto di un percorso corale che ha coinvolto il management aziendale ed è stato condiviso con tutte le persone di CAP per favorire la conoscenza degli obiettivi e accrescere la cultura aziendale della sostenibilità.



Visualizza qui il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP

### SENSIBILI

#### Consumare meno consumare meglio

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Oltre **56,2% di contatori smart** posati per garantire un più attento monitoraggio dei consumi idrici;
- 206,41 l/abitante/giorno** è il consumo procapite giornaliero.

#### Facile come bere un bicchier d'acqua

Triplificare 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.

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- 192** il numero delle **Case dell'Acqua**, con un risparmio totale di plastica stimato in circa 685 tonnellate;
- Promozione del servizio di controllo della **qualità dell'acqua domestica** come mezzo per aumentare la fiducia e la consapevolezza dei cittadini e promuovere il consumo di acqua del rubinetto.

#### Sempre più vicini alla comunità

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Bonus idrico** integrativo dell'importo di 15 euro per persona destinato ai cittadini a integrazione del bonus sociale previsto dall'Autorità (ARERA);
- 13.119** numero delle **bollette rateizzate** per un valore complessivo di poco meno di 10 Mio di €.

### RESILIENTI

#### 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 CO<sub>2</sub> equivalente corrispondenti all'impatto delle attività del Gruppo nel 2033).

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Avvio della **BioPiattaforma** di Sesto San Giovanni, l'unica infrastruttura di questo tipo autorizzata in Italia da sempre;
- Trasformazione progressiva degli impianti di depurazione in **impianti di recupero** di sostanze riutilizzabili in industria e agricoltura, come le bioraffinerie.

#### Proteggere la risorsa

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- 2.333 km di rete acquedottistica** monitorati nell'ambito della campagna per l'individuazione delle perdite;
- 26.032 contatori** sostituiti per un più efficace monitoraggio.

#### Città resilienti

Incrementare la capacità di resilienza all'acqua delle città (2,56 Mio di m<sup>3</sup> d'acqua che possono essere drenati nei territori gestiti da CAP nel 2033).

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- 77 vasche** volano in gestione per un totale di oltre 1.889.419 m<sup>3</sup> d'acqua che possono essere drenati;
- Adeguatezza del **sistema fognario** valutato in **classe A** (la classe più alta) secondo l'indicatore tecnico M4.

### INNOVATORI

#### Un'impresa digitale

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Attivazione di un **sistema di Intelligenza Artificiale** in grado di interagire con gli utenti e del sistema Pedius che consente ai non utenti di leggere le risposte degli operatori;
- Lancio del **nuovo portale di Gruppo CAP**, che nell'arco dell'anno ha superato i 405 mila utenti con oltre 2,5 milioni di visualizzazioni, di cui oltre un milione nell'area utenti, pari al 56% del totale.

#### Creare valore condiviso

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Mantenimento del **valore condiviso** prodotto, che ha raggiunto l'**11,5%**;
- Nuove **collaborazioni** con il mondo dell'**Università** e della ricerca e nuovi finanziamenti ottenuti per progetti di ricerca.

#### Verso un futuro smart

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

- Progetti di digitalizzazione** che hanno coinvolto stakeholder interni ed esterni;
- Implementazione del **Webgis** per la mappatura del Servizio Idrico Integrato e la gestione innovativa dei dati.