



2015

**Bilancio  
di Sostenibilità**

**CAP Holding S.p.A.**

Via del Mulino, 2 Edificio U10  
20090 Assago (MI)  
capholding@legalmail.it

**Amiacque S.r.l.**

Via Rimini 34/36  
20142 Milano  
amiacque@legalmail.it

**Per richiedere informazioni** su questa pubblicazione scrivere a:  
*comunicazione@capholding.gruppocap.it*

**Progetto grafico:** Glifo Associati

**Foto:** © Archivio Gruppo CAP, © 123RF, © Shutterstock

Il bilancio di sostenibilità e il bilancio ambientale 2015  
possono essere scaricati in forma integrale  
dal sito *http://www.gruppocap.it*



# Bilancio di Sostenibilità 2015



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2015 ha rappresentato per Gruppo CAP un anno decisivo, durante il quale sono giunte a compimento le strategie che hanno guidato il lavoro degli ultimi 5 anni. Il Gruppo si è consolidato, infatti, come unico gestore del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano e ha acquisito un chiaro profilo di player nazionale e internazionale. Non solo per i numeri, ma per la capacità di influenzare e contribuire al dibattito nazionale ed europeo sui grandi temi legati all'acqua: la sua qualità e quantità, il suo impatto sull'ambiente, il nesso tra acqua ed energia, la resilienza urbana e la capacità del territorio di fronteggiare eventi climatici sempre più estremi. Una crescita che è stata accompagnata da una sempre maggiore consapevolezza della relazione inscindibile tra acqua e ambiente e della centralità della responsabilità sociale e ambientale dell'azienda.

Una presa d'atto del fatto che la gestione del servizio idrico ci affida un ruolo sociale e ambientale preciso e fattivo. Erogare acqua di qualità e nella quantità sufficiente a tutti i cittadini significa in primo luogo agire in modo da proteggere la risorsa attuando tutte le misure necessarie a salvaguardare la falda da potenziali inquinamenti o sovra sfruttamenti. Vuol dire ripensare e aggiornare la depurazione secondo le tecnologie più avanzate, in modo da garantire che l'acqua che viene restituita all'ambiente sia conforme agli standard più elevati e allo stesso tempo possa diventare fonte di energia attraverso il recupero, per esempio, dei nutrienti contenuti nei reflui o dei fanghi che possono diventare fertilizzante, calore o elettricità. Un impegno verso l'ambiente che è, dunque, costitutivo dello stesso "core business" aziendale e che ci ha messo di fronte alla necessità di una riflessione sempre più matura sul significato della nostra responsabilità sociale.

Se da un lato, infatti, lo sforzo di questi anni è stato volto a mettere a fuoco il rapporto tra azienda e territorio, tra gestore e cliente, attraverso una sempre maggiore attenzione a rendere concreto il principio di universalità e di condivisione del valore che sono iscritti nel nostro dna di società pubblica, dall'altro è emerso prepotente il tema del cambiamento climatico. Il riconoscimento che Top Utility ci ha voluto dare, assegnandoci il premio per la categoria sostenibilità per il 2015, ci ha rafforzato nel convincimento che abbiamo imboccato una strada feconda di risultati.

La conferenza sul clima di Parigi, COP21, ha segnato uno spartiacque nel dibattito sul cambiamento climatico e sul ruolo che possono svolgere anche le imprese. Non è più il tempo di un generico impegno traguardato in una rendicontazione annuale che pure è importante. Si tratta piuttosto di fondere impegno ambientale e sociale e attività di impresa in modo inscindibile e strutturato, facendoli divenire parte della strategia aziendale tout court. È quello che abbiamo cercato di fare con il nostro progetto CAP21 e ancor più con l'aggiornamento del Piano industriale e con l'introduzione del Bilancio Ambientale.

Gruppo CAP è un'azienda che nella gestione industriale, pubblica ed efficiente del servizio idrico integrato ha deciso di investire 600 milioni di euro in 5 anni seguendo il filo conduttore delle 5 R della sostenibilità idrica, principi individuati a livello internazionale per una gestione sostenibile dell'acqua: Ridurre i consumi; Riutilizzare l'acqua; Recuperarne i nutrienti; Reindirizzare l'energia; Ricostituire l'ambiente circostante. Ciò significa traguardare il servizio idrico in una dimensione più ampia di governo delle acque a livello metropolitano e ripensare interamente il ruolo del gestore in chiave sociale e ambientale.

È sotto questa luce quindi che quest'anno va letto il Bilancio di sostenibilità che giunge oggi alla sua quarta edizione. Uno sforzo di rendicontazione conforme ai più recenti standard GRI che rappresenta per noi molto di più di uno strumento di trasparenza. È piuttosto il nostro modo di rinnovare il patto con tutti gli stakeholder che da sempre sono coinvolti insieme a noi nella gestione del servizio idrico. Un modo di rinsaldare il profondo legame tra Gruppo CAP, cittadini e territorio, attraverso il racconto – che poi non è altro che un "rendere conto" – della nostra appassionante attività quotidiana.

Buona lettura

Il presidente  
Alessandro Russo



Il direttore generale  
Michele Falcone





## NOTA METODOLOGICA

---

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 del Gruppo CAP (di seguito anche semplicemente il "Gruppo") è un documento redatto con l'obiettivo di diffondere in modo accurato e trasparente le attività e le prestazioni in ambito economico, sociale e ambientale dell'azienda. È per il Gruppo uno strumento per rispondere alle domande di trasparenza e comunicazione del territorio e degli stakeholder, un'occasione per illustrare azioni e obiettivi che caratterizzano la *mission* del Gruppo CAP offrendo parametri certi su cui verificare i progressi e i miglioramenti dell'azione imprenditoriale nella sua dimensione sociale e ambientale, oltre che economica. L'attenzione del Gruppo CAP per le specifiche tematiche ambientali si è evoluta nel 2015 nella stesura parallela di un ulteriore documento: il Bilancio Ambientale. Il Bilancio Ambientale ha lo scopo di monitorare le interazioni tra l'azienda, le attività industriali e l'ecosistema in cui il Gruppo opera, misurando lo sforzo economico in ottica ambientale. Il seguente Bilancio di Sostenibilità andrà dunque letto in modo complementare e integrato con il Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo.

Questo Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità con le nuove «G4 Sustainability Reporting Guidelines», secondo l'opzione Core. Tali linee guida, definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, testimoniano il continuo impegno del Gruppo CAP nel rendere il processo di rendicontazione sempre più completo ed efficace, aumentando l'ampiezza e la profondità dei temi trattati.

Le linee guida per il reporting di sostenibilità GRI G4 prevedono che il Bilancio di Sostenibilità contenga informazioni relative agli aspetti che sono ritenuti materiali, ovvero che riflettono gli impatti significativi per l'organizzazione da un punto di vista economico, ambientale e sociale e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder secondo i principi di *balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity e reliability*.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni ai fini della redazione del Bilancio è stato gestito in collaborazione con le diverse funzioni aziendali con l'obiettivo di consentire una chiara e precisa indicazione delle informazioni considerate significative per gli stakeholder.

Salvo diversamente indicato, i dati e le informazioni del presente documento si riferiscono alle società CAP Holding S.p.A. e Amiacque S.r.l.. I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati solo a fini comparativi, allo scopo di consentire una valutazione dell'andamento nel tempo delle attività del Gruppo. Inoltre, le informazioni riportate attraverso il ricorso a grandezze misurabili e a stime sono opportunamente segnalate nei diversi capitoli.

Non si segnalano cambiamenti significativi nell'assetto proprietario o nella dimensione del Gruppo avvenuti nel 2015 tali da impattare nel perimetro di rendicontazione di questo Bilancio.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo CAP è realizzato con frequenza annuale ed è disponibile anche via internet sul sito [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it), in cui è presente anche il precedente Bilancio pubblicato a Giugno 2015.



## CAPITOLO 1

### Il Gruppo CAP

- 10 1.1 Il profilo del Gruppo – Numeri chiave
- 12 1.2 Territorio servito dal Gruppo CAP
- 13 1.3 La struttura societaria
- 14 1.4 Corporate Governance
- 15 1.5 La mission e i valori
- 16 1.6 Società trasparente
- 18 1.7 Premi e riconoscimenti
- 20 1.8 La sostenibilità per il Gruppo CAP
- 20 1.8.1 Responsabilità e valore
- 21 1.8.2 Politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, l'impegno etico e il risparmio energetico



## CAPITOLO 2

### Il coinvolgimento degli stakeholder

- 24 2.1 Gli stakeholder del Gruppo CAP e le attività di coinvolgimento
- 27 2.1.1 Un esempio ben riuscito di stakeholder engagement: la carta d'intenti per l'acqua
- 28 2.1.2 Il rafforzamento del rapporto con gli stakeholder: la newsletter del Gruppo CAP
- 28 2.1.3 La partecipazione nella gestione dell'acqua
- 32 2.2 Analisi di materialità



## CAPITOLO 3

### Gli investimenti sul territorio

- 36 3.1 Il piano investimenti 2016-2019
- 37 3.2 Gli investimenti 2015
- 40 3.2.1 Chiusura dell'infrazione comunitaria: la best practice di Gruppo CAP
- 42 3.3 Le grandi opere
- 42 3.3.1 Opere di investimento su reti e impianti di acquedotto
- 45 3.3.2 Opere di investimento sulle reti fognarie
- 50 3.3.3 Opere di investimento sugli impianti di depurazione



## CAPITOLO 4

### Progetti di analisi e conoscenza

- 56 4.1 Il sistema WebGIS
- 59 4.1.1 Il WebGIS per il Protocollo di Legalità
- 59 4.1.2 Il MIBSIT
- 59 4.1.3 Cantieri Trasparenti
- 60 4.2 La Fibra Ottica
- 62 4.3 CRS – Censimento e Regolarizzazione degli Scarichi
- 63 4.3.1 La mappatura delle reti di fognatura
- 65 4.4 CIM – Censimento impianti e macchine
- 65 4.5 Le torri piezometriche del Gruppo CAP diventano ripetitori per il territorio
- 66 4.6 Il telecontrollo integrato
- 67 4.7 Smart Metering
- 67 4.7.1 Progetto pilota a Magenta



## CAPITOLO 5

### Il ciclo idrico

- 72 5.1 L'acqua potabile
- 74 5.1.1 Rete di acquedotto
- 75 5.1.2 Impianti servizio acquedotto
- 76 5.1.3 Interventi sulla rete di acquedotto
- 77 5.1.4 Utenze per tipologia
- 78 5.1.5 Laboratorio analisi acque potabili
- 79 5.1.6 Il piano di ricerca perdite
- 81 5.2 La rete fognaria
- 82 5.2.1 Manufatti della rete fognaria
- 82 5.2.2 Interventi sulla rete fognaria
- 83 5.3 Le acque reflue e la depurazione
- 84 5.3.1 Laboratorio analisi acque reflue



## CAPITOLO 6

### L'attenzione ai clienti

- 88 6.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato
- 89 6.2 L'indagine di Customer Satisfaction
- 94 6.3 L'indice di percezione complessiva del Servizio Idrico Integrato
- 95 6.4 Canali di comunicazione
- 97 6.5 Le bollette
  - 97 6.5.1 Letture e autoletture
- 98 6.6 Mystery program
  - 98 6.6.1 Il programma
  - 98 6.6.2 Gli scenari
  - 99 6.6.3 I risultati



## CAPITOLO 7

### L'attenzione all'ambiente

- 102 7.1 Il progetto CAP 21
- 105 7.2 Il Bilancio Ambientale di Gruppo



## CAPITOLO 8

### La responsabilità economica

- 108 8.1 Risultati della gestione e valore aggiunto
  - 108 8.1.1 I risultati della gestione
  - 109 8.1.2 La distribuzione del valore aggiunto
- 111 8.2 Principali indicatori economici del Gruppo



## CAPITOLO 9

### Il ruolo sociale del Gruppo CAP

- 114 9.1 "Mettiamo in cantiere un ambiente migliore"
- 114 9.2 L'impegno per garantire l'acqua pubblica in EXPO 2015
- 116 9.3 Tappa milanese per il Festival Nazionale dell'Acqua
- 116 9.4 Le Case dell'Acqua: valorizzare l'acqua di rete
- 117 9.5 La cultura dell'acqua e i giovani: l'uso consapevole dell'acqua di rete
  - 117 9.5.1 La trilogia di Fontana Jones
  - 118 9.5.2 Materiale didattico per le scuole
- 118 9.6 Il consumo responsabile: premiare i comportamenti virtuosi e coinvolgere i cittadini
  - 118 9.6.1 Fa' la cosa giusta
  - 119 9.6.2 Ciak, va in scena l'acqua: Gruppo CAP al Milano Film Festival
  - 119 9.6.3 Il Salone della CSR in Bocconi: l'acqua come generatore di socialità



## CAPITOLO 10

### I lavoratori: capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP

- 123 10.1 SA8000
- 123 10.2 I numeri del Personale
- 129 10.3 Le politiche del personale
  - 130 10.3.1 Il sistema di gestione dei ruoli
  - 130 10.3.2 Il Processo di Performance Management
  - 131 10.3.3 Gestione delle competenze
  - 131 10.3.4 La leva strategica della formazione
  - 132 10.3.5 Stage e tirocini di orientamento: la formazione delle nuove generazioni
- 133 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro
- 135 10.5 La comunicazione interna
- 136 10.6 Iniziative di Welfare
- 137 10.7 L'impegno nel sociale
- 137 10.8 L'impegno per una mobilità sostenibile

## 140 Appendice





CAPITOLO 1

# Il Gruppo CAP



**197**

comuni soci

**2,5 milioni**

di abitanti serviti



**1° premio**

Top Utility 2015  
per la sezione Sostenibilità

**7**

certificazioni conformi  
a standard internazionali  
adottate e controllate da enti terzi



punteggio massimo ottenuto  
nel Rating di Legalità

# 1. IL GRUPPO CAP

*Il Gruppo CAP è una realtà industriale che gestisce il servizio idrico integrato nei territori di Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Pavia, Varese e Como secondo il modello in house providing, cioè garantendo il controllo pubblico degli enti soci nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione. Attraverso un know how ultradecennale e le competenze del proprio personale il Gruppo CAP coniuga la natura pubblica della risorsa idrica e della sua gestione con un'organizzazione manageriale del servizio idrico in grado di realizzare investimenti sul territorio e di accrescere la conoscenza attraverso strumenti informatici. Gestore unico della Città Metropolitana di Milano per dimensione e patrimonio il Gruppo CAP si pone tra le più importanti monutility nel panorama nazionale.*

## 1.1 Il profilo del Gruppo – Numeri chiave

Il Gruppo CAP gestisce il servizio idrico integrato in circa 200 comuni nei territori di Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Pavia, Varese, Como. Con un bacino di oltre 2 milioni di abitanti, amministra il patrimonio di reti e impianti, pianifica e realizza gli investimenti e le opere di manutenzione straordinaria. Il Gruppo CAP nasce ufficialmente il 1° Giugno 2013, a seguito dell'avvenuta fusione per incorporazione delle società lanomi, Tam e Tasm in CAP Holding.

Gestire il servizio idrico integrato significa affrontare la complessità di un sistema articolato fatto di migliaia di km di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia come i depuratori e i sistemi di potabilizzazione. Significa, soprattutto, garantire acqua di qualità, sicura e controllata, sempre e a tutti. La continuità e l'universalità del servizio rappresentano infatti i cardini dell'impegno del Gruppo.



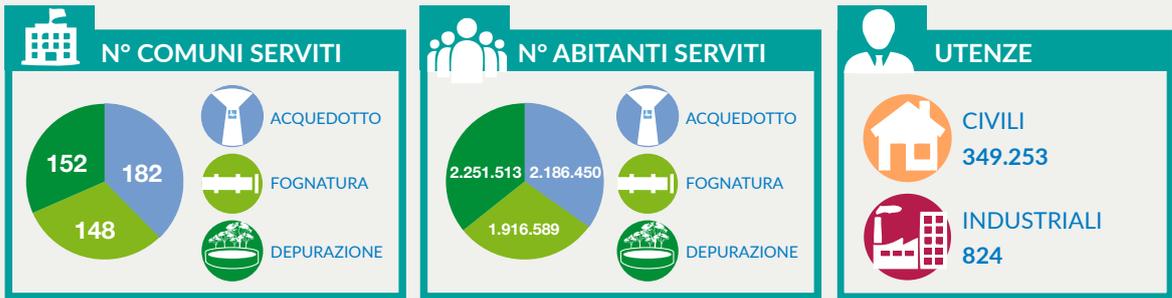
### Universalità

Perché l'acqua è un diritto di tutti e per questo il Gruppo CAP si impegna a portarla ovunque, anche nei punti più disagiati del territorio.



### Continuità

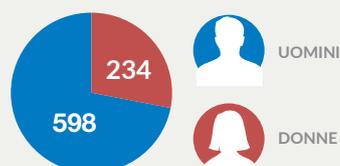
Perché l'acqua deve scorrere sempre e senza interruzioni dai rubinetti delle case dei cittadini (per questo sono attivi dei presidi di intervento rapido in grado di intervenire in poche ore per risolvere emergenze e guasti).



 **Ambiente**



 **Personale**



# 1. IL GRUPPO CAP

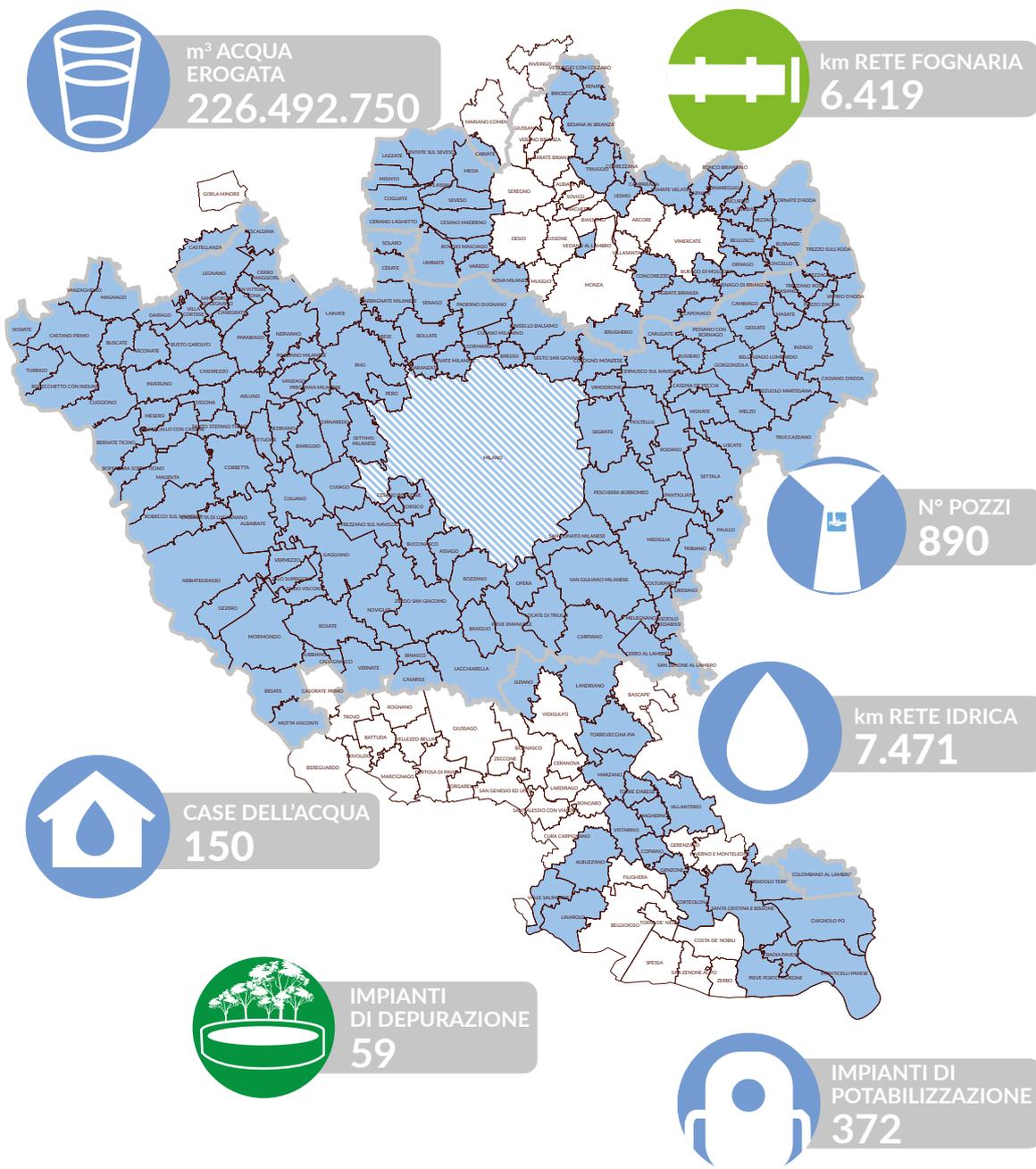
## 1.2 Territorio servito dal Gruppo CAP

Il Gruppo CAP agisce su un territorio che comprende i Comuni della Città Metropolitana di Milano e molti altri situati nelle territori di Monza e Brianza, Pavia, Varese e Como, per un numero complessivo di **197 comuni serviti**.



### Comuni serviti al 31/12/15

Città Metropolitana di Milano	131
Territorio di Monza e Brianza	39
Territorio di Pavia	23
Territorio di Como	2
Territorio di Varese	2



### 1.3 La struttura societaria

In data 20 dicembre 2013 tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano (oggi Città Metropolitana di Milano) e CAP Holding S.p.A. è stata sottoscritta la **“Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato”** al Gruppo CAP per 20 anni, **fino al 2033**, secondo il modello *in-house providing*. Oggi il Gruppo è strutturato

in modo tale da consolidare l'unicità del gestore e della sua responsabilità (CAP Holding) e al contempo garantire un'organizzazione diffusa sul territorio e orientata alla relazione con i clienti e al mantenimento del servizio (Amiacque).



#### Cap Holding

CAP Holding, società a capitale interamente pubblico, è la **capogruppo**. Gestisce il patrimonio idrico (reti e impianti) dei Comuni, investe su conoscenza e informatizzazione, svolge le funzioni di indirizzo strategico e controllo finanziario, pianifica e realizza gli investimenti, assicurando ogni giorno esperienza, competenza, qualità e sicurezza.

Il *know how* acquisito e la possibilità di pianificare economie di scala fanno di CAP Holding una grande azienda al servizio degli Enti Locali, una realtà solida in grado di rispondere alla domanda di infrastrutture idriche nel territorio servito. Opera inoltre per lo sviluppo di una nuova cultura ambientale attraverso l'uso consapevole della risorsa idrica con la costruzione di Case dell'Acqua e Pozzi di prima falda.

#### Amiacque

Amiacque è l'**azienda operativa** del Gruppo, garantisce il servizio idrico (la fornitura di acqua potabile e i servizi connessi dal prelievo dell'acqua dalla falda, fino alla gestione delle acque reflue e la depurazione) attraverso una forte presenza sul territorio di squadre e operatori.

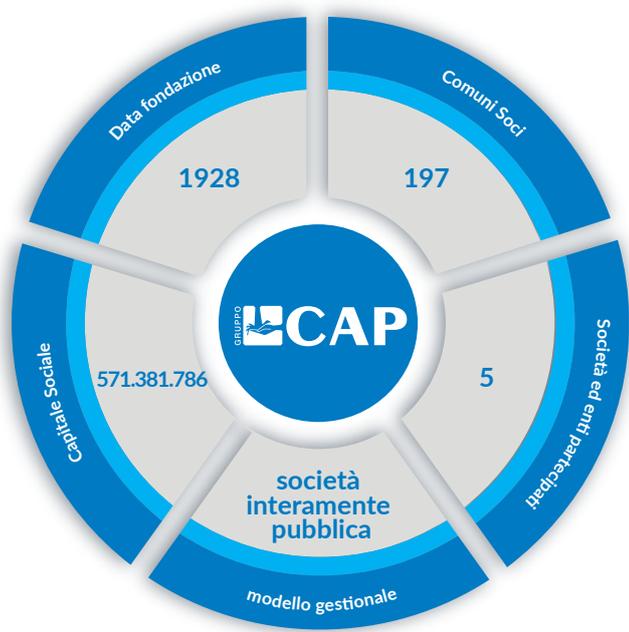
Attenta alle esigenze del consumatore, punta all'eccellenza nel controllo della qualità della risorsa idrica, nella salvaguardia dell'ambiente e nel garantire la gestione di impianti e infrastrutture che si snodano per oltre 10.000 km all'interno dei territori di Milano, Monza e Brianza, Pavia, Como e Varese.

Tra i massimi protagonisti nazionali nell'erogazione del servizio all'utenza (bolletta, etichetta dell'acqua, sportello online) ha sviluppato una politica attenta alla ricerca delle perdite idriche e alla massima informatizzazione. L'attività di Amiacque è totalmente orientata al cliente, al quale viene garantito il rispetto degli standard pubblicati nella Carta dei Servizi e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.



# 1. IL GRUPPO CAP

## 1.4 Corporate Governance



### Comitato di Indirizzo Strategico

Il Comitato di Indirizzo Strategico ha funzioni di **vigilanza, verifica e indirizzo strategico** relativamente alla gestione del Servizio Idrico Integrato. Composto da 11 membri scelti tra i Sindaci rappresentanti degli azionisti, il Comitato è eletto dall'Assemblea dei Soci ed esercita funzioni di indirizzo strategico ai fini del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci.



### Il Presidente

Alessandro Russo, 33 anni, è alla guida del Gruppo CAP dal 2014.



### Consiglio di Amministrazione

**CAP Holding S.p.A.** (al 30 aprile 2016)

Alessandro Russo, Presidente  
Karin Eva Imparato, Vice Presidente  
Lauretta Barat, Consigliere  
Laura Mira Bonomi, Consigliere  
Bruno Ceccarelli, Consigliere

**Amiacque S.r.l.** (al 30 aprile 2016)

Augusto Schieppati, Presidente  
Emanuela Carissimi, Vice Presidente  
Fabio Spinelli, Consigliere  
Giorgio Greci, Consigliere  
Simona Rullo, Consigliere



### Collegio sindacale

**CAP Holding S.p.A.**

(Nominato dall'Assemblea dei Soci del 26/06/2015, fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2017)

Antonio Liberato Tusciano, Presidente  
Anna Maria Allievi, Componente  
Daniele Vezzani, Componente

**Amiacque S.r.l.**

(Nominato dall'Assemblea dei Soci del 29/04/2015, fino all'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2017)

Raffaele Antonio Zorloni, Presidente  
Monica Rossana Bellini, Sindaco effettivo  
Patrizia Annamaria d'Adamo, Sindaco effettivo

## 1.5 La mission e i valori

Nel corso del 2015 il Gruppo si è posto come obiettivo la ridefinizione dei propri **Valori**, per orientare al meglio le politiche e le strategie del management, attraverso la collaborazione attiva di tutto il personale. Le **linee strategiche** su cui agire nel futuro sono state definite grazie ad un sondaggio rivolto a tutti i dipendenti, attraverso il quale si è arrivati infine ad una **Vision Statement**, una dichiarazione per caratterizzare e definire l'operato del Gruppo internamente e verso l'esterno.



### La vision

*L'eccellenza della tua acqua, la trasparenza del nostro lavoro.  
Ecco il nostro impegno di ogni giorno.*

### I valori

Con una grande prova di partecipazione (71%) l'intera azienda ha scelto i valori e la vision che rappresentano il Gruppo CAP:



LA TRASPARENZA



L'INNOVAZIONE



LA PARTECIPAZIONE



IL RISPETTO



L'ATTENZIONE



IL CORAGGIO



LA PASSIONE



LA COMUNITÀ



L'ORGOGGIO



LA FIDUCIA



IL BENESSERE



LA VICINANZA



L'ECCELLENZA

# 1. IL GRUPPO CAP

## 1.6 Società Trasparente



Il Gruppo CAP si è dotato di una politica interna volta a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo i criteri di **trasparenza e accessibilità**, nel rispetto delle normative vigenti. La trasparenza è considerata dal Gruppo CAP uno strumento fondamentale per la prevenzione della corruzione e per l'efficienza/efficacia dell'azione amministrativa. Il **Codice Etico** è il documento in cui sono espressi una serie di principi "etico-comportamentali" che la società riconosce come propri e dei quali esige l'osservanza da parte dei propri organi sociali, dei dipendenti, collaboratori, utenti fornitori e in genere tutti coloro che con essa intrattengano qualsivoglia tipologia di rapporti.

Per l'identificazione e la valutazione dei rischi relativi a corruzione il Gruppo CAP svolge attività di **risk assessment**. Il Consiglio di Amministrazione di CAP Holding ha inoltre approvato il **Modello di organizzazione, gestione e controllo** ex D.Lgs. n. 231/2001, il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione** e il **Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità**, e per dare ulteriore concretezza alla prevenzione dell'illegalità e della corruzione il Gruppo ha sottoscritto un apposito **Protocollo di Legalità** con la Prefettura di Milano.



**Water Integrity:  
Gruppo Cap al congresso di Gwopa a Barcellona**

Il 17 settembre 2015 il Gruppo CAP è stato invitato a Barcellona a raccontare la propria esperienza al congresso annuale di Gwopa (Global Water Operators Partnership Alliance - l'organizzazione internazionale sostenuta da UN-Habitat).

Il caso di Gruppo CAP, ed in particolare del Protocollo di Legalità siglato nel 2014 con la Prefettura di Milano, è stato scelto infatti dai promotori del congresso come best practice nell'ambito del seminario "Water Integrity: un'opportunità da non perdere per soddisfare i clienti e migliorare le performance".



A conferma dell'impegno sulle tematiche di anticorruzione, il Gruppo ha ricevuto il punteggio massimo di tre stelle nel **Rating di Legalità** (maggiori informazioni nel paragrafo: "Premi e Riconoscimenti"). Nel corso del 2015 è stato seguito un apposito programma formativo "anticorruzione" esteso a tutto il personale, che è stato previsto anche nel Piano annuale di formazione 2016.



## ACQUA

### Buona, sicura, controllata... trasparente!

L'acqua del rubinetto è ancora più trasparente grazie alla **Carta d'Intenti** per la promozione della qualità dell'acqua di rete nel territorio della Città Metropolitana di Milano.

La Carta d'Intenti è il documento che definisce l'impegno del Gruppo CAP, degli Enti Locali e delle Associazioni per diffondere e rendere sempre più fruibili da parte dei cittadini le informazioni sui dati relativi alla qualità dell'acqua.

Il Gruppo CAP dimostra quindi di investire sempre più nella promozione di trasparenza, responsabilità e partecipazione, secondo gli indirizzi della TAP Policy, acronimo che in inglese indica proprio l'acqua del rubinetto!



## CANTIERI

### Cantieri trasparenti su WebGIS

Chi come Gruppo CAP gestisce un servizio di pubblica utilità deve garantire la massima trasparenza del proprio lavoro e allo stesso tempo contribuire al miglioramento della qualità della vita dei cittadini e degli utenti serviti.

I cantieri del Gruppo hanno l'obiettivo di portare nelle case dei cittadini un'acqua sempre più di qualità e sicura. Quando si apre un cantiere sul territorio possono naturalmente nascere alcuni disagi: è proprio per questo che è fondamentale rendere subito disponibili le informazioni importanti.

Il progetto **Cantieri Trasparenti** di Gruppo CAP è un modo per rendere concreto il concetto di *smart city*: una città in cui le informazioni servono a rendere più semplice la vita dei cittadini.

Il servizio on line si basa sulla piattaforma **WebGis**, un sistema informativo sviluppato dal Gruppo che consente di acquisire, estrarre e gestire le informazioni derivanti da dati georiferiti relativi alle reti e a tutte le strutture legate al servizio idrico integrato.



## LEGALITÀ

### Integrità

Legalità e trasparenza sono per Gruppo CAP valori imprescindibili in ottica di sostenibilità e responsabilità aziendale. È essenziale che ogni processo e ogni decisione avvengano nella massima trasparenza e nella totale garanzia per tutti i cittadini, che sono anche i soci del Gruppo.

Scelte come l'adozione del modello di organizzazione e gestione, l'integrazione nelle procedure aziendali del piano anticorruzione, la stipula di un **protocollo di legalità** con la prefettura e l'ottenimento delle **tre stelle del rating di legalità**, rappresentano dei successi, ma anche un forte segnale al mercato: si può, e anzi si deve, essere azienda pubblica e rappresentare, al contempo, il punto di riferimento industriale del settore per *know how* e rispetto della legge.



# 1. IL GRUPPO CAP

## 1.7 Premi e riconoscimenti

### Premi Top Utility: comunicazione e sostenibilità

Per due anni consecutivi, e unica monouility lombarda del settore idrico arrivata in finale con tre nomination - Sostenibilità, RSE Innovazione & Tecnologia e Formazione e Risorse Umane (Premio Speciale Idrotherm), Gruppo CAP si aggiudica il premio TOP Utility: dopo il riconoscimento alla "comunicazione" ottenuto nel 2015, il 2016 è la volta delle politiche di gestione ambientale e di Corporate Social Responsibility.

Top Utility, nata con l'intento di analizzare il sistema delle aziende italiane nei servizi di pubblica utilità (gas, acqua, elettricità, gestione rifiuti), ha valutato oggettivamente le performance del Gruppo CAP e altre 100 imprese grazie ad un sistema di parametri costituito da quasi 200 indicatori, che hanno danno vita a differenti livelli di premio: la sostenibilità, la comunicazione, l'efficienza, l'economicità, l'etica e la qualità del servizio.



### 2015: Premio Comunicazione

Al Gruppo CAP è stato assegnato nel 2015 il premio TOP Utility alla Comunicazione riservato all'azienda che più di altre ha saputo "raccontare" la sua attività attraverso i media tradizionali e il Web.

Il premio, come migliore utility nell'insieme delle attività di comunicazione considerando i diversi canali (advertising, web e stampa) ed i vari comparti (comunicazione ai clienti, finanziaria, ambientale, sociale), è il coronamento di anni di impegno del Gruppo CAP in quello che è diventato lo slogan del Gruppo: la TAP Policy (Transparency, Accountability e Participation).



### 2016: Premio Sostenibilità

Selezionata in una rosa prestigiosa di aziende, che comprende A2A, Acea, Aimag ed Edison, il premio alla sostenibilità è stato conferito a Gruppo CAP per **l'efficienza nell'utilizzo delle risorse, gli impatti** (in termini di carbon e water footprint), **la produzione di rifiuti, il loro trattamento, recupero e riciclo, e la responsabilità sociale** nei confronti della collettività e delle risorse umane. La sfida di oggi del Gruppo è proprio nella sostenibilità, seguendo le parole d'ordine dell'efficienza energetica e della tutela ambientale, anche attraverso gli impegni del programma CAP 21.

### Rating di Legalità

Un vero e proprio bollino blu di legalità quello assegnato il 21 gennaio 2015 dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato al Gruppo CAP, che si vede riconoscere il punteggio massimo delle **tre stellette**. Un riconoscimento alle imprese "virtuose" dal punto di vista della legge e della trasparenza, voluto dall'Antitrust con la collaborazione dell'Authority Anticorruzione. Un élite, quella delle aziende con 3 stellette, che conta ad oggi solo 40 imprese in tutta Italia, tra cui il Gruppo CAP, unica nel mercato della gestione del Sistema Idrico Integrato.

Oneroso e stringente l'iter per la concessione del rating. È infatti lunga la lista dei requisiti che il Gruppo CAP ha dovuto rispettare per ottenere le tre stellette. Oltre ai requisiti base, i controlli incrociati dell'Autorità si sono concentrati, tra gli altri, su:

- › Il rispetto del Protocollo di legalità sottoscritto dal Ministero dell'Interno e da Confindustria;
- › L'adozione di processi per garantire forme di Corporate Social Responsibility;
- › L'utilizzo dei sistemi di tracciabilità dei pagamenti anche per importi inferiori rispetto a quelli fissati dalla legge;
- › L'introduzione in azienda di modelli organizzativi di prevenzione e di contrasto della corruzione.



### Premio SMAU Innovazione Digitale

Il Premio Innovazione Digitale nasce per condividere i migliori esempi di innovazione ICT nelle PMI italiane. Il Gruppo CAP è stato l'unico gruppo idrico in Italia ad arrivare in finale nel premio Innovazione Digitale di SMAU con il **sistema WebGIS** per il monitoraggio on time dell'intera rete idrica della Città Metropolitana di Milano.

Il complesso Sistema informativo territoriale WebGIS è stato premiato tra i migliori esempi di innovazione digitale in Italia nell'ambito degli "Stati generali dell'innovazione del Veneto" in occasione di Smau Padova il primo aprile 2015. L'esigenza che ha portato Gruppo CAP a dar vita al progetto, sviluppato interamente dalla Direzione IT, è avere a disposizione dati attendibili e aggiornati in tempo reale dell'intera infrastruttura della rete idrica e permetterne l'accesso a tutti i settori dell'azienda e anche all'esterno, visualizzando in tempo reale lo stato di fatto delle reti nel sottosuolo.



### Good Energy Award

Grazie ad una gestione dell'energia responsabile verso l'ambiente, l'economia e il territorio il Gruppo CAP ha ottenuto il secondo posto al Good Energy Award 2015 per la categoria Pubblica Amministrazione e Utilities. Il premio è stato ritirato da Marco Andrea Muzzatti, Energy Manager del Gruppo CAP, nella cerimonia che si è svolta nella sede del Sole24Ore a Milano, all'interno della quindicesima edizione dell'Italian Energy Summit.

Il premio Good Energy è dedicato alle aziende che hanno avuto il coraggio di investire in un mercato innovativo, non tradizionale, in modo responsabile verso l'ambiente, l'economia e il territorio. Per il Gruppo CAP, un riconoscimento agli sforzi profusi in questi ultimi anni per la gestione sostenibile dell'energia, che hanno portato anche all'ottenimento della certificazione ISO 50001, e all'avvio di progetti innovativi, per esempio per la produzione di energia dai fanghi reflui della depurazione.

# 1. IL GRUPPO CAP

## 1.8 La Sostenibilità per il Gruppo Cap

L'impegno del Gruppo CAP a favore di un modello economico sostenibile è profondamente radicato nei valori del Gruppo. Impegnarsi nel promuovere una **cultura di impresa volta alla sostenibilità** significa per Gruppo CAP condividere con il territorio e con gli stakeholder il valore prodotto grazie alla propria attività industriale.

Il ruolo di azienda pubblica che gestisce a favore della collettività un bene comune e prezioso come l'acqua, assegna a Gruppo CAP un dovere irrinunciabile nella promozione della sostenibilità dei consumi e degli usi della risorsa che ha l'onore di amministrare. In questi anni il Gruppo ha moltiplicato gli sforzi per avviare un percorso di responsabilità sociale d'impresa e di costruzione di un modello di valore condiviso.

La promozione di comportamenti responsabili nel consumo dell'acqua, la valorizzazione dell'acqua di rete e la sua difesa a partire dal monitoraggio e dalla protezione della falda, la compartecipazione con tutti i partner dei risultati ottenuti dallo studio delle reti e delle infrastrutture, sono solo alcuni esempi del lavoro fatto in questi anni.

### 1.8.1 Responsabilità e valore

Condividere il valore prodotto significa per Gruppo CAP assumersi una responsabilità con il territorio, gli utenti che ogni giorno utilizzano l'acqua o usufruiscono del sistema fognario. Allo stesso tempo essere consapevoli del valore aggiunto del proprio business vuol dire strutturare un dialogo attivo con i soci, con i consumatori e le loro associazioni, utilizzare in modo intelligente le infrastrutture, promuovere l'innovazione e la sicurezza degli impianti.

#### Usare l'acqua

L'educazione all'uso **responsabile** dell'acqua è un impegno costante del Gruppo CAP. Invitare i cittadini a **non sprecare** inutilmente un bene prezioso, avviare campa-



gne di **ricerca e riparazione delle perdite** significa, infatti, proteggere il valore di un bene aziendale e allo stesso tempo creare cultura e promuovere comportamenti sostenibili. Per valorizzare la qualità dell'acqua di rete e promuoverne un uso consapevole il Gruppo CAP realizza anche le Case dell'Acqua.

#### Le infrastrutture

La costruzione di nuove infrastrutture, la manutenzione e la messa in efficienza di quelle esistenti, rappresentano le attività più significative del Gruppo CAP e anche quelle che più di altre contribuiscono a **distribuire valore aggiunto al territorio**. Basta pensare, ad esempio, ai numerosi cantieri e all'indotto generato dai lavori di rifacimento ed estensione delle reti.

Ma il valore si misura anche guardando all'**impatto sull'ambiente**: un nuovo depuratore consente di migliorare la qualità degli scarichi e di conseguenza mitiga l'impatto sui corsi d'acqua, generando risparmi sulle bonifiche e i risanamenti. Il rifacimento delle reti fognarie supera l'annoso problema del corretto collettamento delle acque nere verso i depuratori risolvendo l'infrazione comunitaria e risparmiando ai comuni salate sanzioni. Non solo, ma le infrastrutture possono diventare dei volani di sviluppo inaspettato grazie a un riuso "creativo": è il caso delle torri piezometriche che sono diventate le antenne della nuova rete digitale della città metropolitana.





### La ricerca e l'innovazione

Anche la ricerca e gli investimenti in sviluppo concorrono a costruire il modello di sostenibilità del Gruppo. Da un lato, infatti, il Gruppo è determinato a perseguire l'**eccellenza nelle soluzioni progettuali**, facendo uso delle migliori tecnologie disponibili che minimizzano l'impatto sull'ambiente e i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori. D'altra parte i progetti innovativi messi in campo dal Gruppo CAP contribuiscono a **incrementare il patrimonio di conoscenza** sulle risorse idriche e sulle reti esistenti, a migliorare la qualità dell'acqua e delle infrastrutture. Metterle a disposizione dei cittadini e dei tecnici, significa condividere con il territorio un valore prezioso.

### 1.8.2 Politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, l'impegno etico e il risparmio energetico

Il Gruppo CAP si impegna ogni giorno nel promuovere la qualità, il controllo e il continuo miglioramento delle prestazioni del Gruppo, per garantire eccellenza nelle soluzioni progettuali e nella gestione del servizio, utilizzando le migliori tecnologie disponibili al fine di minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'impatto ambientale sul territorio servito.

Per sostenere questi principi le società del Gruppo hanno implementato i **sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, la responsabilità sociale di impresa e la sicurezza alimentare per le case dell'acqua** secondo gli schemi ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SA8000:2008, ISO 22000:2005

Nel corso del 2015 il Gruppo CAP ha portato a termine due importanti progetti avviati nel 2014: la certificazione del sistema di gestione **energia** (ISO 50001:2011), e l'**accreditamento del laboratorio** acque potabili di Milano (UNI EN CEI ISO 17025:2005) che si aggiunge all'accreditamento del laboratorio acque reflue di Pero.

L'impegno del Gruppo CAP si traduce quindi nell'adozione e nello sviluppo di un **Sistema di Gestione Integrato**, somma dei diversi standard di riferimento.

### Standard di riferimento adottati



**ISO 9001**  
Sistema di Gestione  
Qualità



**OHSAS 18001**  
Sistema di Gestione  
per la Salute e la Sicurezza  
dei lavoratori



**ISO 14001**  
Sistema di Gestione  
Ambientale



**UNI EN CEI ISO 17025**  
Accreditamento  
laboratori



**ISO 50001**  
Sistema di Gestione  
dell'Energia



**ISO 22000**  
Sistema di Gestione  
Sicurezza Alimentare



**SA 8000**  
Responsabilità  
Sociale





CAPITOLO 2

# Il coinvolgimento degli stakeholder



**8 aziende**

della rete Water Alliance, che insieme servono quasi 1.000 comuni, erogando ogni anno più di 500 milioni di m<sup>3</sup> di acqua

**Carta d'Intenti per l'Acqua**

riconosciuta dall'OCSE come esempio ben riuscito di stakeholder engagement per un governo inclusivo dell'acqua



**78**

Punti Acqua diffusi capillarmente sul territorio

**7.739**

controlli sui fornitori per accertare il rispetto degli obiettivi ambientali

**2.035**

posti di lavoro indiretti creati da Gruppo CAP

## 2. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

*L'impresa responsabile è quella che condivide con i suoi stakeholder il valore prodotto dal proprio business: questo è l'obiettivo di fondo della strategia di sostenibilità del Gruppo CAP, che ha portato il Gruppo a ricevere una menzione da parte dell'OCSE e che è alla base della firma della Carta d'Intenti. Nel corso del 2015 il Gruppo ha molto investito nella promozione di numerose attività di stakeholder engagement volte a coinvolgere i diversi portatori di interessi operanti sul territorio. Sono stati infatti attivati nel corso dell'anno vari ambiti di confronto con associazioni dei consumatori, con il mondo dell'agricoltura, attraverso convenzioni per il riuso dei canali con i consorzi di bonifica, con operatori idrici ed istituzionali per la condivisione di banche dati e con università e centri di ricerca nazionali e internazionali.*

### 2.1 gli stakeholder del Gruppo CAP e le attività di coinvolgimento



L'impegno nella TAP Policy si concretizza anche in una serie di impegni nei confronti dei propri stakeholder, previsti nella Carta del Servizio Idrico Integrato e nella Carta d'Intenti per la Qualità dell'acqua di rete. L'ascolto delle esigenze degli stakeholder è alla base delle attività del Gruppo: il processo di **mappatura degli stakeholder** consente di individuare i portatori di interesse con cui il Gruppo CAP interagisce, e di valutare quindi le aspettative e gli strumenti di coinvolgimento specifici per ciascuna categoria. Esiste ovviamente una forte interconnessione tra le diverse categorie di portatori di interesse: i soci sono infatti la maggior parte dei Comuni in cui il Gruppo CAP opera, i cui cittadini sono anche i clienti, che possono essere a loro volta dipendenti o fornitori.

#### Tap policy transparency, accountability and participation

Il Gruppo CAP pone alla base della sua strategia d'impresa e a fondamento del proprio modello di sostenibilità la TAP policy: da TAP Water, che in inglese indica l'acqua del rubinetto, nasce l'acronimo TAP, **Transparency, Accountability e Participation**. Le attività del Gruppo sono sempre improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità (o meglio capacità di rendere conto) e partecipazione per il territorio servito, dai cittadini alle amministrazioni degli enti locali, in un processo che parte dall'attenzione alle esigenze della collettività e si dirige alla tutela dell'ambiente.



Stakeholder	Ragioni del coinvolgimento e aspettative degli stakeholder	Principali strumenti di coinvolgimento
-------------	--	--

**Utenti/clienti**



Il Gruppo orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti, garantendo che i servizi erogati assicurino il massimo grado di efficacia e di qualità.

I clienti - cittadini si aspettano un'elevata qualità dell'acqua, trasparenza nella gestione del servizio idrico e rispetto del sistema tariffario predisposto dagli enti preposti. Professionalità ed efficienza del servizio alla clientela hanno anch'esse grande rilevanza.

- › Carta del Servizio Idrico Integrato
- › Canali di comunicazione (nuovo sito internet, mobile App, servizio clienti e di pronto intervento, social media, newsletter)
- › Guida facile al risparmio sui consumi
- › Guida facile alle parole utili del servizio idrico
- › Bolletta trasparente
- › Progetto Cantieri trasparenti
- › Indagine annuale di customer satisfaction
- › Premi e riconoscimenti
- › Certificazione ISO 22000:2005

**Risorse umane**



Le risorse umane costituiscono un bene essenziale, dall'erogazione efficiente del Servizio Idrico Integrato, al consolidamento della crescita e della continuità del Gruppo.

Lavorare in buone condizioni di salute e sicurezza si pone come aspettativa chiave per i dipendenti del Gruppo CAP, così come l'opportunità di crescita e sviluppo professionale attraverso un percorso formativo - pensato anche per le nuove generazioni.

- › Certificazione SA8000:2008
- › Certificazione OHSAS 18001:2007
- › Corsi di formazione e aggiornamento professionale
- › Strumenti di comunicazione interna (intranet aziendale, newsletter MyCAP)
- › Valorizzazione della Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza e del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro
- › Stage e tirocini di orientamento: progetto "Diamo spazio all'energia giovane"
- › Progetto di armonizzazione delle politiche del personale
- › Iniziative di welfare

**Comuni e soci**



Il capitale del Gruppo CAP è detenuto da soci pubblici. L'azienda opera in stretto contatto con i Comuni dei territori di riferimento, promuovendo principi generali per l'ottimizzazione del servizio all'interno di tutte le Società consociate.

Le aspettative si direzionano verso un'efficace erogazione dell'acqua, il miglioramento dei servizi di depurazione e fognatura, e un sistema efficace di gestione delle emergenze idriche.

- › Comitato di indirizzo strategico con funzioni di vigilanza, verifica e indirizzo strategico
- › Piano investimenti per Grandi opere sulle reti fognarie, sugli impianti di depurazione e sulle reti di acquedotto
- › Canali di comunicazione (accesso dedicato sito internet, newsletter)

**ATO**



Il Gruppo CAP interagisce costantemente con l'Autorità d'Ambito dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale), ente che regola e gestisce il Sistema Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano.

Il rispetto dei livelli di qualità del servizio erogato e il piano investimenti costituiscono un'aspettativa fondamentale, così come la conformità alle normative vigenti che regolano il Sistema Idrico Integrato.

- › Affidamento del Servizio Idrico Integrato
- › Disciplinare tecnico
- › Regolamento del Servizio Idrico Integrato
- › Piano d'ambito e programma degli interventi

**AEEGSI**



Il Gruppo CAP interagisce costantemente con l'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il sistema idrico), la quale svolge attività di carattere regolatorio a livello nazionale volte a regolamentare il servizio reso e definire il sistema tariffario e di qualità del servizio a livello nazionale.

Il rispetto del sistema tariffario costituisce un'aspettativa fondamentale da parte di questi enti, così come la conformità alle normative vigenti che regolano il Sistema Idrico Integrato.

- › Deliberazioni/Procedimenti di verifica dei dati forniti finalizzati alla determinazione di tariffe
- › Iniziative di consultazione volte all'assunzione di nuove deliberazioni regolatorie

## Stakeholder

## Ragioni del coinvolgimento e aspettative degli stakeholder

## Principali strumenti di coinvolgimento

### Ambiente e generazioni future



Il Gruppo CAP svolge la sua attività tenendo in considerazione l'ambiente e le generazioni future, impegnandosi costantemente nella promozione di una cultura a difesa della sostenibilità sul piano dei consumi e dell'uso della risorsa idrica in Italia.

Le aspettative riguardano un utilizzo sostenibile delle risorse energetiche, il controllo e la riduzione dei rifiuti e delle emissioni di gas serra, la riduzione delle perdite lungo la rete idrica e ottimizzazione dei prelievi di acqua dall'ambiente. L'impiego di soluzioni tecniche performanti per minimizzare l'impatto ambientale costituisce anch'esso un elemento cruciale.

- › Il Progetto CAP 21
- › Analisi energetiche e conseguimento certificazione sistema di gestione energia ISO 50001
- › Certificazione 14001
- › Progetti di educazione ambientale volti alla sensibilizzazione
- › Progetto CRS: Censimento e regolarizzazione degli scarichi
- › Il piano di ricerca perdite
- › Progetto PIA: Piano Infrastrutturale Acquedotti
- › Efficientamento gestione dei fanghi

### Territorio e collettività



Il Gruppo considera come prioritario lo sviluppo delle comunità locali in cui opera, tramite la diffusione della "cultura dell'acqua", e il sostegno ad iniziative e progetti che valorizzano la risorsa idrica e diffondono necessità di un uso consapevole dell'acqua.

Le aspettative della collettività si direzionano verso una comunicazione trasparente e dialogo costante con il territorio locale. Di rilevanza è anche una gestione aziendale socialmente responsabile che dia sostegno alle iniziative e agli investimenti sulle comunità locali.

- › Progetto educativo per le scuole "Fontana Jones"
- › Case dell'Acqua
- › Partecipazione ad eventi nazionali e internazionali (es. Giornata Mondiale dell'Acqua, Expo Milano 2015, Festival dell'Acqua)
- › Sottoscrizione della Carta d'intenti per la promozione della qualità dell'acqua di rete sul territorio della Città Metropolitana di Milano

### Fornitori



Il Gruppo CAP seleziona e chiede a tutti i fornitori la considerazione degli aspetti ambientali di sicurezza, e li valorizza attraverso la verifica del possesso di relative certificazioni e adesione ai principi della responsabilità sociale d'impresa (SA8000).

Aspettative dei fornitori sono il rispetto dei termini contrattuali e di pagamento e la trasparenza nel processo di affidamento lavori in sede di gara e/o appalto.

- › Creazioni albo unico dei fornitori
- › Valorizzazione durante la selezione dei fornitori delle certificazioni in possesso
- › Richiesta di adesione ai requisiti della SA8000 – Responsabilità sociale d'impresa
- › un unico sistema di qualificazione fornitori per Gruppo CAP, BrianzAcque, Padania Acque e Gruppo Lario Reti

### Aziende idriche e gruppi di lavoro



Secondo il Gruppo CAP una gestione eccellente del patrimonio idrico deve essere accompagnata da un impegno collettivo sul valore dell'acqua e da una condivisione di valori e risorse.

Le aspettative del Gruppo CAP e delle altre aziende idriche e società coinvolte in gruppi di lavoro riguardano la condivisione di best practice, competenze, dati e progetti di ciascuna azienda, in ottica di continuo miglioramento ed efficientamento dei sistemi.

- › Nascita di Water Alliance
- › Partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali (es. APE, CEEP)
- › Rafforzamento della partnership con BrianzAcque, Gori S.p.A., Uniacque

Nel seguito vengono descritte alcune delle attività di coinvolgimento degli stakeholder intraprese dal Gruppo CAP, dalla sottoscrizione della Carta d'Intenti, alle numerose attività di partecipazione nella gestione del servizio idrico.

### 2.1.1 Un esempio ben riuscito di stakeholder engagement: la carta d'intenti per l'acqua

La Carta d'Intenti per l'acqua, sottoscritta da Gruppo CAP il 21 marzo 2014, definisce l'impegno del Gruppo, degli Enti Locali e delle Associazioni per promuovere la qualità dell'acqua di rete, sensibilizzare gli utenti per un utilizzo razionale e sostenibile della risorsa idrica e rendere sempre più fruibili da parte dei cittadini le informazioni sui dati relativi alla sua qualità.

Nella sezione "qualità dell'acqua" del sito internet del Gruppo sono pubblicati i risultati delle analisi effettuate sull'acqua immessa in rete, il consumo di acqua di ciascun comune, il numero di pozzi in esercizio, i risultati delle analisi effettuate sull'acqua prelevata alle Case dell'Acqua, la relazione annuale sull'acquedotto di ogni comune, oltre a tutte le informazioni sulla geologia del territorio, i trattamenti effettuati e la salute della falda.



La Carta d'Intenti rappresenta un impegno significativo del Gruppo CAP, che nel 2015 ha ricevuto un riconoscimento internazionale dall'OCSE (l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) come esempio ben riuscito di stakeholder engagement per un governo inclusivo dell'acqua.



### Gruppo CAP promotore del convegno sullo stakeholder engagement in Expo

Le società pubbliche funzionano meglio se garantiscono la partecipazione dei cittadini: lo spiega l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) al **convegno idrico sullo stakeholder engagement** promosso da Gruppo CAP e Water Alliance, l'8 settembre 2015 a Cascina Triulza in EXPO. Lo sforzo del Gruppo CAP per un incisivo coinvolgimento degli stakeholder attraverso svariate partnership è stato riconosciuto proprio dall'OCSE: l'organizzazione ha infatti citato la Carta d'Intenti del Gruppo CAP come *best practice* nella ricerca "Water Stakeholder Engagement for Inclusive Water Governance" presentata per la prima volta in Europa durante il convegno promosso da Gruppo CAP e Water Alliance presso Cascina Triulza.

Si sono alternati gli interventi di **OCSE, APE** e Gruppo aziende in house di Utilitalia. Inoltre è stata l'occasione per conoscere da vicino anche l'esperienza di Edimburgo, grazie alla presenza di **Scottish Water**, l'azienda unica (pubblica) del governo scozzese. Il caso dell'azienda Scottish Water è stato raccontato dal Team Leader del governo scozzese Jon Rathjen: negli ultimi dieci anni la società è riuscita a ridurre i costi delle bollette grazie agli stakeholder, con i quali hanno definito il giusto prezzo per la qualità dell'acqua che offrono. Una politica di stakeholder engagement può aiutare a ottimizzare le risorse ed è in grado di generare servizi più innovativi riducendo i costi di gestione. A ciò si aggiungono benefici ambientali e sociali, una maggiore coesione e fiducia tra i cittadini, e una diminuzione dei contenziosi.

**Città Metropolitana**, con una lettera indirizzata al Gruppo CAP e ai primi sottoscrittori, ha espresso l'auspicio e l'impegno verso l'allargamento della Carta dell'acqua a tutti i soggetti coinvolti e in primo luogo ai Comuni del territorio della Città Metropolitana.

## 2. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

### 2.1.2 il rafforzamento del rapporto con gli stakeholder: la newsletter del Gruppo CAP

Nel 2015 è nata la newsletter del Gruppo CAP, con l'obiettivo di **rafforzare e consolidare il rapporto e la sinergia tra il Gruppo e i suoi stakeholder**. Ogni due mesi all'interno della newsletter vengono raccontate le attività svolte ed i progetti futuri, e viene fatto il punto sulle strategie, sugli investimenti e sul mercato.

Alla base del progetto la convinzione che solo allargando e facendo crescere il dibattito sull'acqua, e sull'acqua pubblica in particolare, si riuscirà ad affermare l'importanza del progetto industriale che è sotteso alla nascita del Gruppo CAP.



Carissimi, nasce oggi il primo numero di questa nostra newsletter che ha l'obiettivo di rafforzare e consolidare il rapporto e la sinergia tra il Gruppo CAP e i suoi stakeholder. Ogni due mesi vi racconteremo le cose fatte, i progetti, faremo il punto sulle strategie, sugli investimenti e sul mercato. Perché, ne siamo convinti, solo allargando e facendo crescere il dibattito sull'acqua, e sull'acqua pubblica in particolare, riusciremo ad affermare l'importanza del progetto industriale che è sotteso alla nascita del Gruppo CAP che ho l'onore di presiedere. Una grande realtà industriale, che ha le dimensioni per competere sul mercato nazionale, e che allo stesso tempo è vicino al suo territorio, ai soci e a tutti i suoi partner.

Un'azienda efficiente che ha l'obiettivo di condividere il valore che genera con tutti i suoi stakeholder. Questo è il Gruppo CAP, questa è la mission mia, di tutto il management e delle persone che ogni giorno fanno grande questa azienda. In queste pagine troverete solo alcuni dei risultati raggiunti: uno su tutti le tre stellette del rating di legalità che sono motivo di grande orgoglio e ci collocano tra le 40 aziende italiane più virtuose sotto il profilo del rispetto della legge.

Vi auguro buona lettura e sarò ben lieto di raccogliere i vostri pareri e suggerimenti. Un saluto e a presto.

Alessandro Russo

#### RATING DI LEGALITÀ: IL GRUPPO CAP TRA LE 40 AZIENDE CON TRE STELLETTE



In Italia sono 40 le aziende che si sono aggiudicate il massimo punteggio del rating di legalità istituito dall'Antitrust, ma tra le aziende idriche siamo l'unica con le tre stellette:

un riconoscimento alle imprese "virtuose" dal punto di vista della legge e della trasparenza, voluto dall'Antitrust con la collaborazione dell'Authority Anticorruzione di Cantone.

È essenziale che ogni processo, ogni decisione avvenga nella massima trasparenza e nella totale garanzia per tutti i cittadini. Questo risultato è anche un forte segnale al mercato: si può, e anzi si deve, essere azienda pubblica e rappresentare, il punto di riferimento industriale del settore per know how e rispetto della legge. Le tre stellette di legalità rappresentano la seconda tappa di un processo di attenzione alla trasparenza e ai meccanismi anticorruzione, inaugurato nel mese di settembre con la firma del "protocollo di legalità" con la Prefettura di Milano. Quest'ultimo prevede l'utilizzo di una piattaforma informatica che abbiamo realizzato per raccogliere tutte le informazioni sui cantieri e sull'intera filiera degli appalti, che consente un'attività di screening preventivo, sulla falsariga di quanto già avviene per le opere Expo, agevolando l'accesso ai cantieri da parte delle Forze di Polizia.

#### NOTIZIE IN BREVE

##### La partnership con GORI...

Il Gruppo CAP e Gori spa gestiscono il servizio idrico nelle città metropolitane di Milano e Napoli - territori fortemente urbanizzati - senza avere la gestione diretta del capoluogo. Da questa affinità nelle caratteristiche del territorio e del servizio, nasce il percorso che ci ha portato a dare vita a una partnership industriale per la ricerca di sinergie che supportino la tutela della risorsa idrica e ci portino a offrire un servizio sempre migliore e attento alle esigenze dei cittadini delle aree metropolitane.

##### ... e l'accordo con Uniacqua

Se a Gori spa di accomunano le caratteristiche e le modalità del servizio, l'accordo con la bergamasca Uniacqua nasce dalla vicinanza territoriale che rende simili temi e problemi che affrontiamo quotidianamente nella gestione del territorio e del servizio. Vogliamo condividere le eccellenze presenti nelle nostre aziende in una logica di scambio e cooperazione che ottimizza le risorse investite e mette quanto più possibile a frutto il meglio del nostro lavoro.

### 2.1.3 La partecipazione nella gestione dell'acqua

#### Nasce Water Alliance - Acqua di Lombardia

"Water Alliance - Acqua di Lombardia" è il progetto voluto da Gruppo CAP, BrianzAcque, UniAcque, Padania Acque, Lario Reti Holding, Sal e Pavia Acque, **sette realtà in house** che insieme garantiscono un servizio di qualità a oltre 5 milioni di abitanti (più della metà dei cittadini lombardi) e che hanno deciso di fare squadra per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua.



Lo scopo di questa nuova realtà è costruire un sistema di rete, una vera Water Alliance, che abbia i numeri per proporsi sullo scenario nazionale come il più grande soggetto pubblico aggregato del servizio idrico. Le aziende pubbliche lombarde si uniscono per dire che hanno le competenze, le risorse e la forza per rispondere alle nuove esigenze di investimenti in infrastrutture e servizi. Il progetto ha il patrocinio di Expo 2015, ANCI Lombardia e Confservizi Lombardia.

È nata quindi durante la primavera del 2015 la prima joint venture contrattuale tra aziende idriche in house della Lombardia. Water Alliance fornisce un esempio concreto di avanzamento di partenariato pubblico-pubblico: si tratta di un percorso verso l'efficientamento del servizio idrico che i cittadini e gli azionisti del Gruppo si aspettano. Ad Ottobre 2015 le sette aziende della Water Alliance sono passate a **otto**: a Gruppo CAP (Milano), BrianzAcque (Monza), UniAcque (Bergamo), SAL (Lodi), Padania Acque (Cremona), Gruppo Lario Reti (Lecco) e Pavia Acque (Pavia) si è aggiunto Secam, il gestore del servizio idrico di Sondrio.

#### Le aziende della Water Alliance:



Water Alliance  
Acque di Lombardia

Insieme servono quasi mille Comuni, dove erogano ogni anno oltre 500 milioni di metri cubi d'acqua, con più di 27mila km di rete di acquedotto e 2.758 pozzi. I depuratori sono 535, ai quali confluiscono più di 20mila km di rete fognaria. I ricavi complessivi superano i 650 milioni. Nei prossimi cinque anni, le otto aziende investiranno oltre 800 milioni di euro: uno sforzo impressionante che si concentra in gran parte nell'impegno per mettere a norma depuratori e fognature, e risolvere così il grave deficit infrastrutturale che vede ancora l'Italia sotto procedura di infrazione comunitaria.

Sono già numerosi i **passi concreti** di questa nuova realtà. Tra questi, ad esempio, l'incontro "Aziende idriche a confronto sulla qualità dell'acqua del rubinetto" tenutosi vicino a Bergamo il 19 giugno 2015.



Dal convegno è emerso che l'acqua del rubinetto dei territori della Water Alliance è tra le migliori d'Italia e tra le meno care d'Europa. Al termine del convegno è stato attivato un **gruppo di lavoro permanente tra i laboratori analisi** per avviare sinergie e studiare risposte comuni alle criticità emergenti.

Lo scopo della Water Alliance è fare squadra per trovare insieme le soluzioni ottimali alle esigenze di un territorio che cambia. Oggi non basta più portare nelle case acqua buona: la sfida è riuscire a farlo in modo sostenibile. Ciascuna delle aziende è dotata di un Laboratorio analisi certificato, con specializzazioni differenti da un territorio all'altro e dotazioni all'avanguardia che vengono messe a disposizione dei colleghi delle altre società.

Ad ottobre 2015 è stato creato inoltre un **unico sistema di qualificazione dei fornitori** per Gruppo CAP, BrianzAcque, Padania Acque e Gruppo Lario Reti.

### Un unico sistema di qualificazione dei fornitori

Ad ottobre 2015 è stato creato un unico sistema di qualificazione dei fornitori per **Gruppo CAP, BrianzAcque, Padania Acque e Gruppo Lario Reti**. Tradotto nell'operatività quotidiana, l'adozione di un sistema di qualificazione unico si concretizza in vantaggi tangibili per le quattro aziende pubbliche, ciascuna impegnata a gestire il servizio idrico nel proprio territorio di competenza (l'area metropolitana di Milano e i territori di Monza, Cremona e Lecco): maggiore trasparenza delle procedure, abbattimento dei tempi per l'affidamento e la realizzazione dei lavori, ma anche la certezza di avvalersi di operatori qualificati, eticamente idonei e in possesso di tutti i requisiti per eseguire i lavori.



Si tratta di uno dei primi passi concreti dopo l'avvio della **Water Alliance**. Di fatto, Padania Acque (Cremona) e Lario Reti (Lecco) hanno deciso di aderire al sistema di qualificazione dei fornitori già istituito da Gruppo CAP per l'affidamento di tre diverse categorie di opere: lavori, servizi e forniture, incarichi professionali. La stessa scelta era già stata compiuta da BrianzAcque. Secondo le previsioni, con il sistema di qualificazione verranno gestiti almeno 300 appalti per il 2016, per un importo complessivo sopra i 30 milioni di euro.

Un esempio quindi di **cooperazione virtuosa**, che comporta una semplificazione anche per gli operatori: le aziende potranno infatti partecipare alle selezioni indette sia da Gruppo CAP che da BrianzAcque, Padania Acque o Lario Reti. Il sistema di qualificazione permette di tutelare meglio le imprese, perché i requisiti di idoneità sono verificati a monte. Ne deriva un accorciamento medio dei tempi di gara necessari per passare dalla lettera di invito alle imprese fino all'aggiudicazione e alla cantierizzazione dei lavori. La condivisione dei sistemi di qualificazione permette di centralizzare il controllo dei requisiti, e di avere la garanzia di operare sempre con soggetti eticamente idonei ed effettivamente qualificati.

## 2. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

La principale forza aggregante di Water Alliance è il sistema di valori, caratterizzato dall'assenza di logiche di profitto, dalla vocazione all'eccellenza, dallo stretto legame con le municipalità e i territori, dall'attenzione alla sostenibilità ambientale e dalla focalizzazione sugli investimenti e sulla qualità. Il progetto di Water Alliance è stato presentato il 29 febbraio 2016 a Palazzo Lombardia per coinvolgere gli stakeholder istituzionali e tutte le associazioni di settore. A meno di un anno dalla sua nascita, si celebrano i primi passi di un **modello lombardo virtuoso** di gestione pubblica dell'acqua. Si tratta di una novità assoluta nel panorama lombardo e una grande sfida che ha come obiettivo quello di affermarsi nel dibattito nazionale, anche in occasione della riforma in atto dei servizi pubblici locali, rappresentando una realtà efficiente fondata su qualità e investimenti, in grado di sviluppare sinergie industriali ed economiche.

Insieme all'esperienza del Veneto e adesso con il Piemonte, che ha manifestato l'intenzione di seguire le orme di Water Alliance, alcune delle principali aziende a partecipazione pubblica si stanno alleando e sta nascendo un **modello di efficienza nel Nord Italia**.



02/10/2015

### Le aziende Water Alliance firmano la Carta di Milano

Stop agli sprechi di cibo e acqua: sabato 2 Ottobre 2015 in Expo, alla presenza del ministro Martina, ANCI Lombardia, il Gruppo CAP e le aziende idriche pubbliche della Water Alliance hanno sottoscritto **La Carta di Milano**, il manifesto-eredità di Expo. Le aziende hanno così messo nero su bianco il proprio impegno a combattere gli sprechi, diffondere l'educazione ambientale, salvaguardare la sostenibilità e promuovere un equo accesso alle risorse.

### Gruppo CAP protagonista in APE Aqua Publica Europea

Una fitta rete d'acquedotto che come una ragnatela sotterranea, indispensabile e preziosa, unisce Bruxelles e Milano, Bari e Parigi, Cagliari a Edimburgo. È la rete di APE - Aqua Publica Europea - **l'associazione internazionale degli operatori pubblici del Servizio Idrico Integrato**. Le oltre 50 aziende aderenti alla rete di APE vengono da 8 Paesi diversi (Francia, Italia, Belgio, Svizzera, Spagna, Germania, Scozia e Portogallo) e servono un bacino di circa 60 milioni di abitanti, con un fatturato complessivo che supera i 5 miliardi di euro, che si traducono in cantieri aperti sul territorio per realizzare pozzi, estendere reti, potenziare depuratori, e più in generale nella garanzia per i cittadini di avere a disposizione un servizio efficiente, solidamente gestito da operatori pubblici, direttamente controllati dagli Enti Locali.

Interamente pubbliche e partecipate dagli Enti Locali, rappresentano le migliori esperienze di gestione "in house", da Parigi a Milano, da Bruxelles a Torino, da Edimburgo a Cagliari e Bari. Per l'Italia sono 10 le aziende aderenti ad APE: Gruppo CAP, BrianzaAcque, Uniacque, SAL, MM, Alsi per la Lombardia; Abbanoa (Sardegna); SMAT (Torino); Acquedotto Pugliese (Bari) e il consorzio Viveracqua (Veneto).

Una gestione eccellente del patrimonio idrico deve essere accompagnata da un impegno collettivo sul valore dell'acqua: questo il fondamento dell'associazione, pienamente condiviso da Gruppo CAP, che svolge all'interno della rete di APE un ruolo molto attivo. L'impegno di Gruppo CAP è rispecchiato anche dal fatto che dal 17 dicembre 2015 il presidente di Gruppo CAP **Alessandro Russo è diventato vice presidente di APE**.





### Nel futuro dell'acqua il futuro del pianeta

Il **10 luglio 2015** le aziende di APE sono confluite in **EXPO** da tutta Europa per un convegno riguardante il futuro dell'acqua e le sfide globali per gestirla al meglio. L'iniziativa è stata organizzata da APE con Gruppo CAP e MM, per discutere dei limiti del nostro modello di sviluppo, esplorando le possibili soluzioni gestionali e politiche che consentano di coniugare i bisogni di crescita mondiale con un **uso sostenibile delle risorse**.

I gestori idrici si sono così confrontati con i rappresentanti del mondo scientifico e istituzionale, mentre una tavola rotonda è stata dedicata al ruolo delle città nel promuovere una gestione equa e sostenibile dell'acqua, con un focus particolare su Milano, Parigi e Bruxelles.

### Acqua e clima: a Ginevra un vertice tra i gestori pubblici dopo COP21

La previsione delle Nazioni Unite al 2030 vede un calo del 40% della disponibilità d'acqua, a meno che non venga migliorata in modo significativo la gestione della risorsa: un imperativo emerso con urgenza anche a COP21, la conferenza sul clima tenutasi a dicembre 2015 a Parigi e che ha dettato le linee da seguire per contenere l'impatto dei cambiamenti climatici. Di questa e delle altre sfide che attendono i gestori idrici si è parlato il 16 dicembre 2015 a Ginevra, nel consiglio di amministrazione di APE.



### Rafforzamento della partnership tra Gruppo CAP e Brianzacque

Nei primi giorni di aprile 2015 Gruppo CAP e BrianzAcque hanno rafforzato la propria partnership siglando un **accordo** che ha messo il sigillo ad un percorso di collaborazione che durava da anni e che dal 2015 si è perfezionato con una razionalizzazione delle gestioni, oggi strettamente legate. L'intesa ha portato al passaggio dall'una all'altra azienda della gestione e della proprietà di alcuni asset di fognatura, acquedotto e depurazione e la costituzione di uffici unici interaziendali.

Nel dettaglio l'accordo è stato diviso in due step, il primo a luglio e il secondo a dicembre del 2015, nei quali è stata formalizzata la cessione degli asset patrimoniali e della gestione di fognatura, acquedotto e depurazione di un gruppo di comuni da BrianzAcque a Gruppo CAP, e viceversa. A ciò si è aggiunta l'istituzione di due uffici unici interaziendali e l'avvio di quattro progetti strategici condivisi. Sono nati infatti l'ufficio di rete "gestione utenti industriali" con sede a Pero e Monza che è diventato l'interlocutore unico per le imprese, con lo scopo di garantire su tutto il territorio della Città Metropolitana di Milano e di Monza e Brianza le attività di controllo degli scarichi

degli utenti industriali, e l'ufficio di rete "information technology" con sede ad Assago e Monza con l'obiettivo di sviluppare l'infrastruttura tecnologica e di data center in ottica di integrazione dei dati e degli applicativi. I progetti strategici riguardano invece il sistema di rete dei laboratori di analisi aziendali, il piano infrastrutturale acquedotti, il contenimento dell'afflusso delle acque nei collettori e la gestione energetica e dei fanghi. Proprio sui temi del risparmio energetico, le due società hanno agito in forma coordinata per l'acquisto di energia elettrica insieme ad altri operatori, ottenendo in questo modo un significativo risparmio.

Con l'acquisizione a gennaio 2016 dei comuni di Gessate, Gorgonzola e Pessano, il Gruppo CAP ha **completato la gestione del servizio idrico nella città Metropolitana di Milano**.



## 2. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



### La partnership con Gori S.P.A.

Il Gruppo CAP e Gori spa gestiscono il servizio idrico nelle città metropolitane di **Milano** e **Napoli**, territori fortemente urbanizzati, senza avere la gestione diretta del capoluogo. Da questa affinità nelle caratteristiche del territorio e del servizio è nata una partnership industriale per la ricerca di sinergie che supportino la tutela della risorsa idrica e portino il Gruppo CAP ad offrire un servizio sempre migliore e attento alle esigenze dei cittadini delle aree metropolitane.



### L'accordo con Uniacque

L'accordo con la società bergamasca Uniacque è nato dalla **vicinanza territoriale**, che rende simili temi e problemi che il Gruppo CAP e Uniacque affrontano quotidianamente nella gestione del territorio e del servizio. Le due società vogliono condividere le eccellenze presenti nelle proprie aziende in una logica di scambio e cooperazione che ottimizzi le risorse investite e metta quanto più possibile a frutto il meglio del lavoro del Gruppo.

### 2.2 Analisi di materialità



Entro il 2016 verrà completata l'**analisi di materialità** valorizzando gli aspetti materiali, ossia gli aspetti che risultano **significativi** per l'organizzazione (da un punto di vista economico, ambientale e sociale) e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Gli aspetti materiali sono stati individuati attraverso le seguenti azioni:

- › Le **numeroso iniziative di coinvolgimento** avviate, richiamate nei paragrafi precedenti;
- › L'**indagine annuale di Customer Satisfaction**, utile per cogliere i temi principali che stanno a cuore al cliente, come la qualità dell'acqua e la continuità del servizio;
- › La **Vision Statement**, che ha visto il coinvolgimento attivo del personale nell'individuazione dei valori in cui il Gruppo si riconosce e il conseguente orientamento delle politiche e delle strategie del management;
- › La **rassegna stampa**, utile per comprendere la rilevanza che hanno lo sviluppo e il coinvolgimento delle comunità del territorio in cui il Gruppo CAP opera, così come l'educazione ad un consumo responsabile della risorsa idrica;
- › I **documenti chiave di regolamentazione del Servizio Idrico Integrato** (in particolare la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Disciplinare tecnico) che sottolineano l'importanza del rispetto dei livelli di servizio che il Gruppo CAP osserva.

Gli aspetti emersi come materiali dall'analisi svolta rappresentano gli aspetti su cui si focalizzerà l'impegno del Gruppo. Entro il 2016 infatti il Gruppo porterà a termine l'analisi con il posizionamento puntuale degli aspetti materiali all'interno della matrice finalizzando le molteplici attività di coinvolgimento intraprese nel 2015.

### Matrice di materialità







CAPITOLO 3

# Gli investimenti sul territorio



**Investimenti del Gruppo CAP**

**oltre 78 milioni**

euro investiti nel 2015

**215.000**

euro investiti ogni giorno

**oltre 379 milioni**

euro investiti del Gruppo  
nel quadriennio 2016-2019



**Focus depurazione**

**111**

interventi per risolvere  
l'infrazione comunitaria

**135 milioni**

euro investiti nel 2014/2015

**60**

comuni coinvolti

### 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



*Il Gruppo CAP investe oggi circa 215.000 euro al giorno sul proprio territorio per fare crescere la propria rete di infrastrutture e ammodernare quella esistente. Una missione fondamentale per proteggere la risorsa idrica e ridurre le perdite e per risolvere i casi legati alla mancata depurazione degli scarichi fognari per i quali molti comuni erano in procedura di infrazione. Tutto ciò grazie al sostegno dei soci, i sindaci dei comuni che il Gruppo serve, che hanno creduto in un progetto di fusione di diverse società e che hanno permesso al Gruppo di diventare un soggetto industriale che per dimensioni, competenze e capacità di investimento si pone tra le prime monutility in Italia nel campo dell'acqua. Questo ha anche consentito al Gruppo CAP di raggiungere economie di scala e la stabilità necessaria per programmare investimenti a lungo termine.*

#### 3.1 Il piano investimenti 2016-2019

Il 1° giugno 2016 la conferenza dei sindaci ha approvato, all'unanimità, il piano investimenti 2016-2019. Rispetto agli anni precedenti gli investimenti sono stati connotati con una classificazione in chiave ambientale.

Per maggiori approfondimenti si rimanda al **Bilancio Ambientale 2015** del Gruppo CAP.

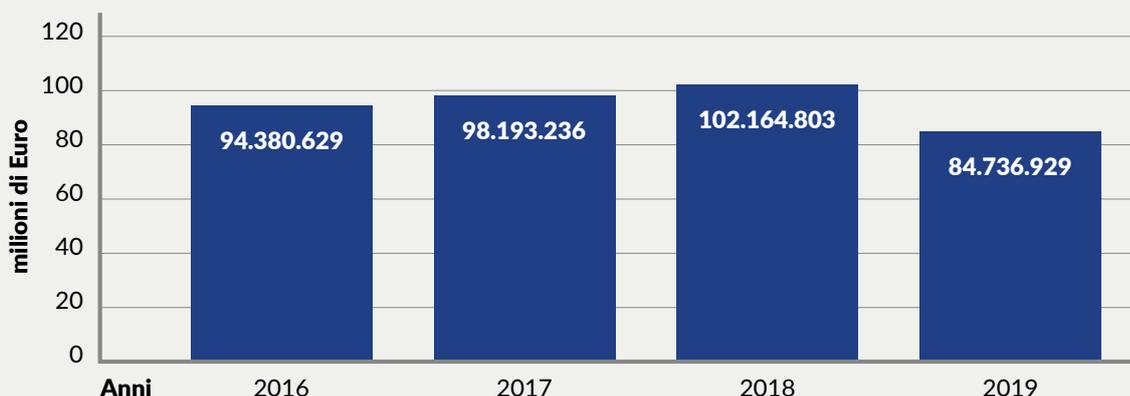


La pianificazione 2016 - 2019 evidenzia investimenti per **oltre 379 milioni di euro**.

#### Pianificazione investimenti 2016 - 2019

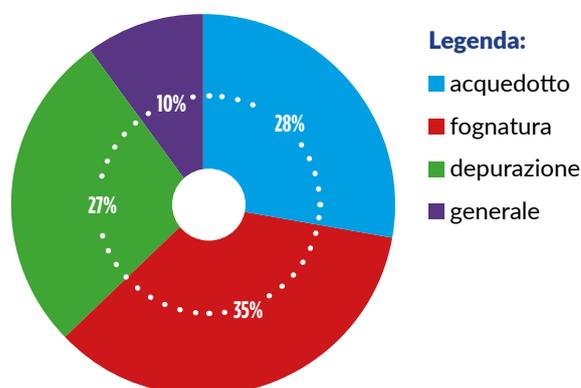
Periodo	Investimenti (€)
2016	94.380.629
2017	98.193.236
2018	102.164.803
2019	84.736.929
<b>Totale</b>	<b>379.475.597</b>

#### Investimenti per anno



### Investimenti per servizio 2016 -2019

Servizio	Investimenti per servizio (€)
Acquedotto	105.403.638
Fognatura	132.181.985
Depurazione	105.092.628
Generale	36.797.346
<b>Totale</b>	<b>379.475.597</b>

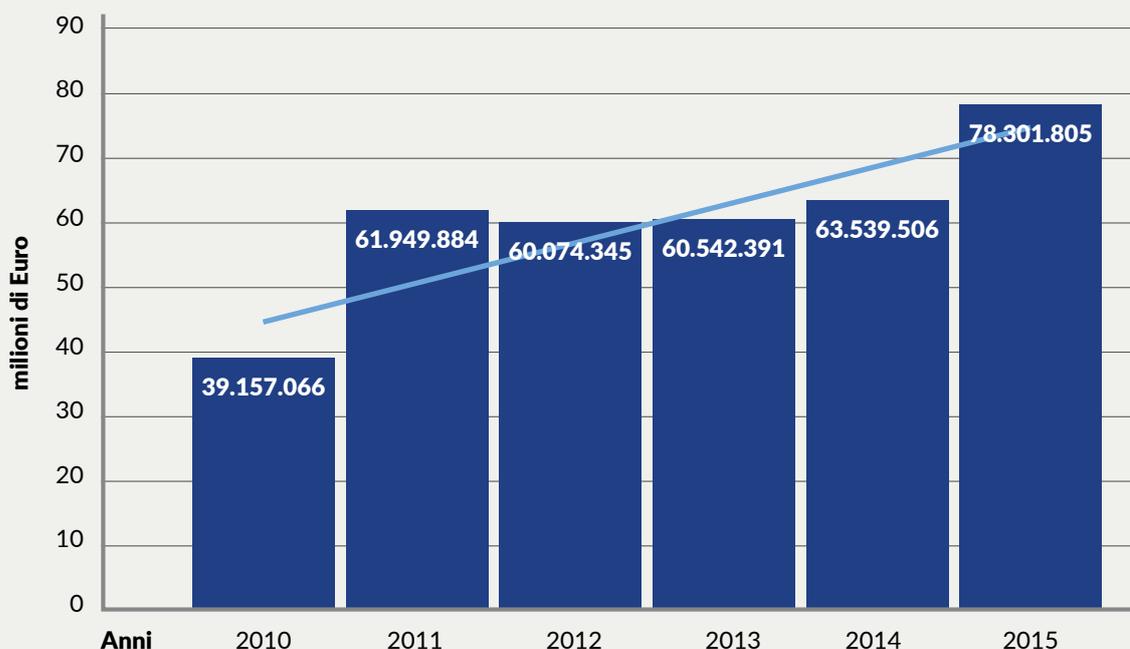


Il Piano degli Investimenti 2016 - 2019 si sviluppa sul territorio secondo una suddivisione in aree omogenee. In un'ottica di sempre maggiore trasparenza e chiarezza verso i propri stakeholder il Gruppo CAP ha creato un'apposita area dedicata sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it) dove

è possibile consultare gli investimenti pianificati suddivisi per i comuni di ciascuna zona della Città Metropolitana di Milano e per l'Interambito con Monza e Brianza.

## 3.2 Gli investimenti 2015

Gli investimenti nel 2015 ammontano ad **oltre 78 milioni di Euro** (rispetto ai 63,5 milioni dieuro nel 2014).



In particolare dal grafico è facile notare come l'ammontare degli investimenti sia cresciuto nel tempo, con una crescita complessiva media annua del **17%**, e una crescita del **23%** nell'ultimo anno.

### 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

#### Investimenti 2015 suddivisi per servizio

Nella scheda seguente si riporta il dettaglio degli investimenti ripartiti per servizio:



**Acquedotto**

€ 21.764.305



**Fognatura**

€ 27.669.231



**Depurazione**

€ 24.717.004



**Servizi generali \***

€ 3.376.888



**Non servizio idrico integrato \*\***

€ 774.378

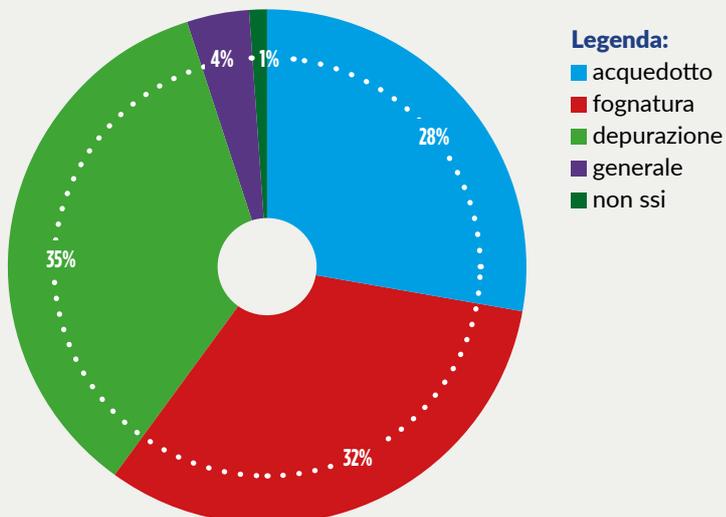


**Totale Gruppo CAP**

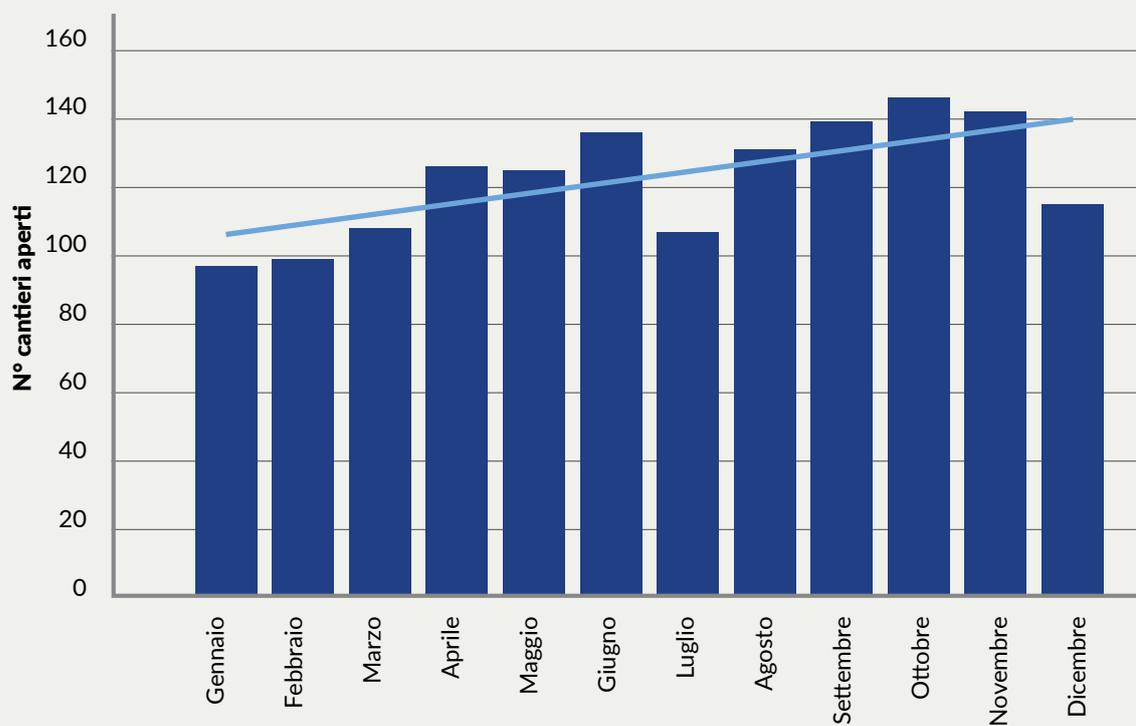
€ 78.301.807

\* Investimenti "Servizi Generali": realizzazione di progetti finalizzati al risparmio energetico, Information Technology e manutenzione straordinaria sedi.

\*\* Investimenti "Non afferenti il Servizio Idrico Integrato": es. realizzazione di Case dell'Acqua e Pozzi di prima falda.



Gli investimenti del Gruppo si traducono in un elevato numero di cantieri aperti sul territorio durante tutto l'anno:



### Andamento cantieri aperti (2015)

Mese	Cantieri aperti	Mese	Cantieri aperti	Mese	Cantieri aperti
Gennaio	96	Maggio	124	Settembre	138
Febbraio	98	Giugno	135	Ottobre	145
Marzo	107	Luglio	106	Novembre	141
Aprile	125	Agosto	130	Dicembre	114



## 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

### 3.2.1 Chiusura dell'infrazione comunitaria: la best practice di Gruppo CAP

Il **31 dicembre 2015** è scaduto il termine previsto dall'Unione Europea per adeguare impianti e reti di depurazione e risolvere l'infrazione comunitaria, disciplinata dalla direttiva **91/271/CEE**.

Secondo i dati forniti dalla Struttura di missione contro il dissesto idrogeologico e per lo sviluppo delle infrastrutture idriche presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in Italia si dovranno pagare oltre 250 milioni di euro. Tuttora nel Nord Italia il 15% del territorio non è a norma sul fronte di depurazione e fognatura, un dato che sale al 20% al Centro e che supera il 30% al Sud.

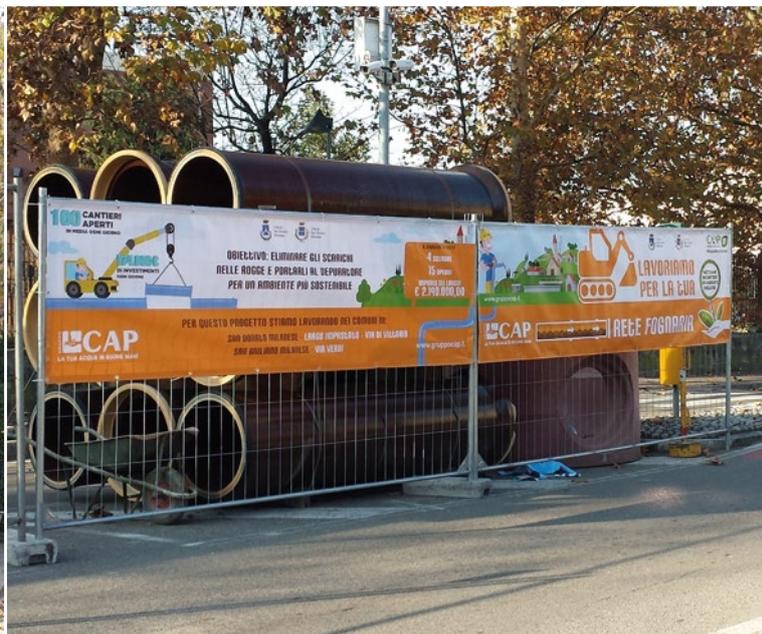
La direttiva 91/271/CEE, recepita dall'Italia con il D.Lgs. 152/2006 (il cosiddetto Codice dell'Ambiente), nasce per tutelare l'ambiente e consentire l'immissione dei reflui prodotti solo dopo i trattamenti che rimuovono gli inquinanti. Questa direttiva si applica agli impianti superiori a 2 mila abitanti equivalenti, che presentano una o più delle seguenti criticità:

- › assenza di reti fognarie;
- › reti fognarie non collettate;
- › assenza di impianto di depurazione;
- › presenza di impianto di depurazione insufficiente e scarichi dell'impianto che non rispettano i limiti di concentrazione di inquinanti.



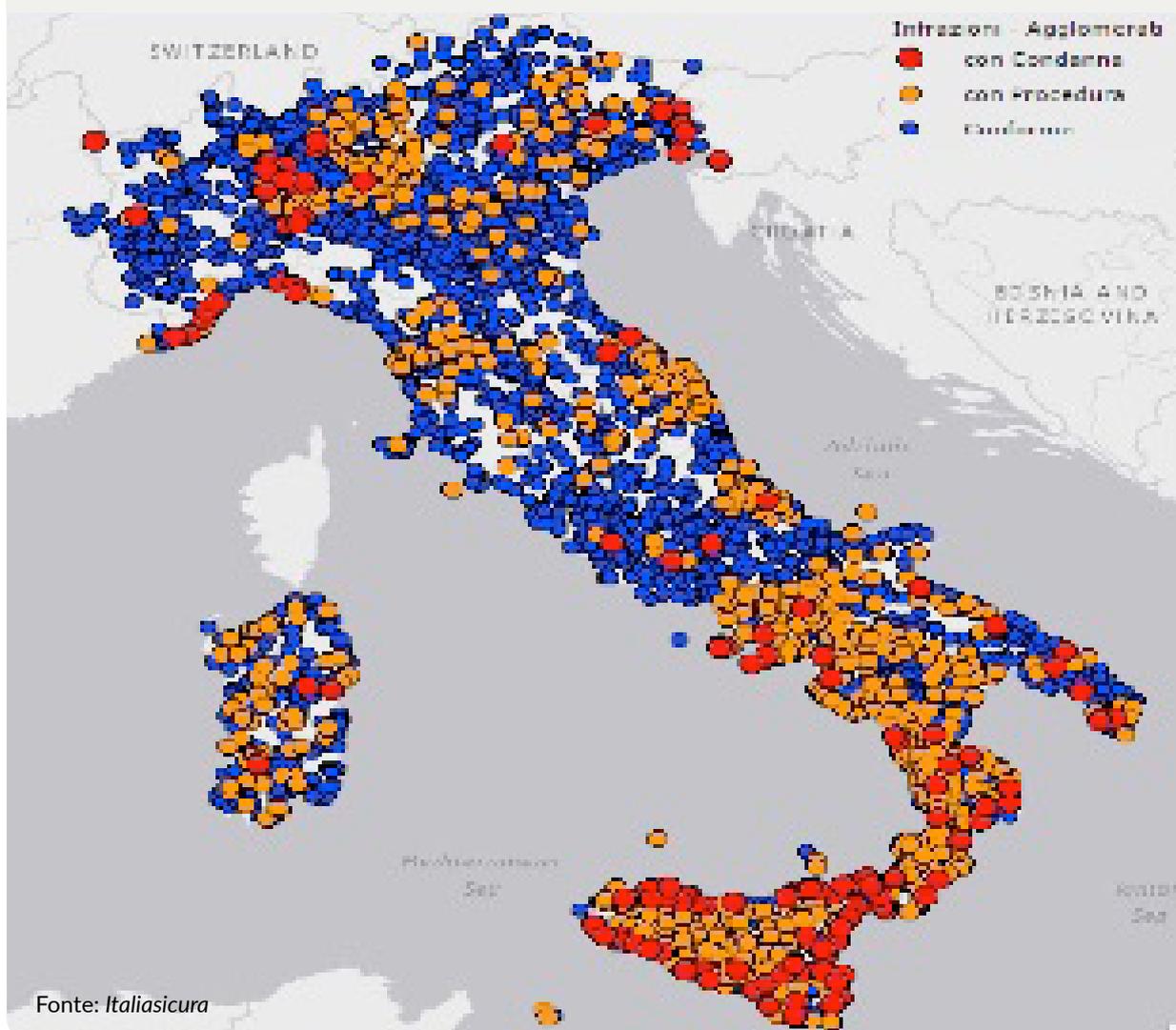
**Il 31/12/2105 tutto il territorio della Città metropolitana di Milano è uscito dalla procedura di infrazione per la mancata depurazione aperta dall'Unione Europea.** Il Gruppo CAP infatti è riuscito a concludere in tempo i lavori necessari per affrontare e superare le sanzioni europee, con un **investimento complessivo di 134 milioni di euro**, che ha permesso il finanziamento di **111 interventi** (53 conclusi nel 2014 e 58 nel 2015) in **60 comuni**.

Per questo motivo il caso del Gruppo CAP è stato presentato dalla Struttura di Missione e dalla Regione Lombardia come **best practice in tema di miglioramento della qualità ambientale**.



## Mapa delle infrazioni per agglomerato in Italia

Estratto dal Position Paper di Laboratorio REF Ricerche  
"Regole chiare e "governo" del settore: investire nell'acqua,  
investire in sviluppo" del 23/10/2015



## 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

### 3.3 Le grandi opere

#### 3.3.1 Opere di investimento su reti e impianti di acquedotto

##### La Dorsale dell'acqua

Complice anche il clima favorevole dei mesi autunnali e invernali del 2015, i lavori per la realizzazione del tratto di dorsale nord della Brianza da Trezzo sull'Adda a Cornate sono avanzati rapidamente, e si riuscirà a rendere operativa la nuova rete di adduzione entro fine giugno 2016, così da avere una fornitura di acqua potabile efficiente per l'estate.

Il tracciato da Trezzo a Cornate è solo uno stralcio del mega-progetto da 36 milioni di euro che riguarda il sistema di dorsali dell'acqua che dai campi pozzi di Pozzuolo Martesana e Trezzo porterà acqua buona e abbondante fino in alta Brianza.

Questa zona è infatti da tempo interessata da una carenza di risorse idriche, che rendono difficile la fornitura di acqua potabile in quantità sufficienti. I lavori nel corso del 2015 hanno visto la posa delle tubazioni di adduzione sul territorio di Trezzo, lungo la Strada Portesana, fino al confine con Cornate, per continuare poi lungo altri viali fino a via de Amicis, dove confluirà in un impianto di spinta collegato con gli acquedotti di Cornate d'Adda e Busnago zona nord. Per il 2016 è previsto il tratto successivo, che

proseguirà verso nord per Mezzago, Sulbiate e Aicurzio (collegamento al serbatoio HUB).

La scelta progettuale del Gruppo CAP, già dagli anni 90, era stata quella della condivisione delle risorse, cioè di prendere acqua dove c'è abbondanza di risorsa, sia in termini quantitativi che qualitativi. Per risolvere le carenze idriche della Brianza si sono quindi individuate due zone "forti" dal punto di vista idrogeologico, da dove l'acqua viene prelevata dal sottosuolo per essere pompata verso nord: la prima è a Pozzuolo Martesana, dove il Gruppo CAP ha realizzato un Campo Pozzi, inaugurato nel 2008, che oggi serve 12 comuni e una popolazione di circa 70mila abitanti, che diventeranno 160mila una volta realizzato il prolungamento.

La seconda zona è a Trezzo sull'Adda, dove si sta completando un'altra Centrale, da cui parte una rete intercomunale che trasporterà l'acqua fino ad Aicurzio, dove verrà realizzato il serbatoio HUB (nel quale confluirà l'acqua in eccedenza da Pozzuolo Martesana per miscelarsi con quella proveniente da Trezzo) che funzionerà come punto di snodo per servire i comuni che si trovano nell'Alta Brianza. Dall'HUB di Aicurzio la dorsale nord proseguirà per Bernareggio (da qui parte una diramazione che collegherà anche la parte alta di Carnate e Ronco Briantino), Carnate, Usmate Velate, Camparada fino ad arrivare al serbatoio di Correzzana (del quale è previsto il raddoppio della capacità) in cui le acque si misceleranno con quelle della dorsale sud.



Da Correzzana, infine, le due dorsali riunite proseguiranno per fornire acqua ai comuni di Triuggio, Besana in Brianza, Briosco, Renate e Veduggio con Colzano, completando un'opera idraulica e ingegneristica in grado di garantire l'accesso all'acqua per gli abitanti di una delle zone più critiche del territorio di Monza e Brianza.

Alla base del pensiero del Gruppo CAP c'è la consapevolezza che l'acqua non si ferma ai confini amministrativi, ed è necessario gestire gli acquedotti comunali avendo chiara la visione del sistema nel suo complesso: in un sistema interconnesso, ogni zona, ogni paese, può contribuire con le proprie risorse a compensare le insufficienze degli altri.



#### Il serbatoio HUB di Aicurzio

Il Gruppo CAP ha individuato in Aicurzio la località ideale dove realizzare un serbatoio HUB di accumulo delle acque provenienti dal campo pozzi di Pozzuolo Martesana e Trezzo sull'Adda per poi rilanciarle verso i territori dell'Alta Brianza. La capacità di accumulo del serbatoio HUB è pari a 6.000 m<sup>3</sup>, attualmente è riempito solo dalle acque provenienti da Pozzuolo Martesana mentre entro la fine del 2018 sarà raggiunto anche dalle acque provenienti da Trezzo sull'Adda.

Nel corso del primo semestre 2016 saranno interconnessi al serbatoio HUB i comuni di Aicurzio e Sulbiate.

**Investimento: € 1,9 mln**

**Avanzamento lavori: lavori conclusi nel 2015**

#### La centrale e campo pozzi di Trezzo sull'Adda

La centrale e campo pozzi di Trezzo sull'Adda nasce come fonte di adduzione per fornire acqua a sostegno dei comuni brianzoli arrivando, tramite opportuni rilanci (serbatoio HUB di Aicurzio e vasche di Correzzana) e dorsali di adduzione, fino a Veduggio con Colzano. Alla conclusione delle opere di adduzione saranno interconnessi 17 comuni. Nel corso del 2015 sono terminate le lavorazioni relative alle opere elettromeccaniche ed elettriche, e nel 2016 termineranno le opere di mitigazione ambientale. Si stima che il campo pozzi di Trezzo sarà capace di fornire una portata pari a 180 l/sec al fine di sopperire alla carenza idrica dei territori Brianzoli.

**Investimento totale: € 8,2 mln**

**Avanzamento lavori: € 7,5 mln**



### 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

#### La centrale Di Usmate Velate

Nel mese di luglio 2015 è stata messa in esercizio la centrale di Usmate Velate, attualmente alimentata da 2 pozzi adiacenti alla stessa; questa centrale distribuisce acqua nelle reti acquedottistiche di Usmate Velate e Camarada.

Quando la dorsale di adduzione proveniente dal serbatoio HUB raggiungerà il comune di Usmate Velate sarà interconnessa con la centrale di Usmate Velate.

**Investimento: € 0,8 mln**

**Avanzamento lavori: lavori conclusi nel 2015**



#### Interconnessioni idriche

Nel corso del 2015 sono state progettate e realizzate interconnessioni fra acquedotti distinti, in modo tale da garantire una maggior miscelazione della qualità delle acque e un miglioramento dei carichi idraulici fra impianti diversi. Questo permette di evitare la perforazione di nuovi pozzi di emungimento, bilanciando meglio le pressioni fra impianti interconnessi. Nel 2015 è stato terminato il collegamento tra la rete idrica di Melegnano e quella di Cerro al Lambro.

**Investimento: € 0,4 mln**

**Avanzamento lavori: lavori conclusi nel 2015**

Nel 2015 sono stati conclusi i lavori di interconnessione delle reti idriche di Santo Stefano Ticino e Corbetta, per un investimento di circa 130.000€, e delle reti idriche di Cerro Maggiore e Legnano, per un investimento di circa 110.000€.

**Investimento: € 0,3 mln**

**Avanzamento lavori: lavori conclusi nel 2015**

E' in corso di completamento l'interconnessione tra San Giuliano Milanese e Melegnano, che sta portando al collegamento della frazione di Mezzano, con quella di Pedriano, entrambe in San Giuliano Milanese, con la zona nord di Melegnano, che a sua volta è appena stata interconnessa con Cerro al Lambro.

**Investimento: € 0,7 mln**

**Avanzamento lavori: lavori in corso**

Sono inoltre in corso i lavori di realizzazione dell'interconnessione delle reti idriche di Buscate e Cuggiono, per un importo complessivo di 800.000€.

**Investimento totale: € 0,8 mln**

**Avanzamento lavori: lavori in corso**

### 3.3.2 Opere di investimento sulle reti fognarie



#### Il completamento della rete fognaria di Lainate

L'intervento sulla rete fognaria ha previsto la realizzazione di un nuovo collettore da Lainate a Mazzo di Rho, per circa 5 km, incluso l'attraversamento dell'autostrada A8, bypassata con un tunnel sotterraneo per circa 70 metri, scavato a 4,50 metri di profondità grazie a tecnologie no-dig. Oggi la rete di Lainate corre sotto l'autostrada per innestarsi poi sulla rete di Rho e

convergere al depuratore di Pero. Il nuovo collettore è stato dimensionato per servire potenzialmente anche l'area ex-Alfa Romeo. I lavori si sono conclusi nei primi mesi del 2015 e le opere sono state collaudate.

**Investimento: € 5 mln**  
**Avanzamento lavori:**  
**lavori conclusi nel 2015**

#### Il collettore Varedo - Pero

Le opere hanno visto la realizzazione di una condotta estesa per circa 8 km che consente di razionalizzare il sistema di depurazione trasferendo i reflui dell'agglomerato Seveso Nord (Varedo, Bovisio Masciago, Barlassina, Cesano Maderno, Seveso, Lentate, Meda, Cabiato, parzialmente Mariano Comense) alla rete di collettori di adduzione al depuratore di Pero. Ad aprile 2015 è stato dismesso il depuratore di Varedo: di conseguenza dalla primavera 2015 tutti i reflui afferenti all'agglomerato riferiti all'ex depuratore vengono conferiti e trattati all'impianto centralizzato di Pero. Rimane da realizzare nel 2016/2017 il tratto di collettore di alleggerimento nei Comuni di Senago e Bollate per ottimizzare la funzionalità idraulica nel lungo periodo.

**Investimento: € 9,5 mln**  
**Avanzamento lavori: lavori conclusi a marzo 2015,**  
**a meno del collettore di alleggerimento**  
**da realizzare nel 2016/2017 (€ 2,4 mln)**



## 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

### Il Completamento delle reti fognarie dell'Olona



#### Intervento Olona Nord

Il progetto ha previsto il completamento delle reti fognarie di Cerro Maggiore, Parabiago, Nerviano, San Giorgio, San Vittore Olona e Canegrate e ha comportato l'apertura di diversi cantieri nei cinque comuni. Molte zone di questi paesi erano prive di un sistema organico di raccolta fognaria che portasse i reflui alla depurazione. Grazie all'intervento ora le reti recapitano i reflui ai due depuratori che servono la zona Olona Nord: depuratore di Canegrate e depuratore di Parabiago.

**Investimento complessivo: € 3,9 mln**

**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015**

**(a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**



#### Intervento Olona Sud

Realizzato il completamento delle reti fognarie dei comuni di Lainate, Baranzate, Pregnana, Cesate, Pogliano, Senago, Rho, Vanzago, Nerviano e Solaro. Tutti i nuovi tratti di fognatura portano i reflui al depuratore di Pero.

**Investimento complessivo: € 5,9 mln**

**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015**

**(a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**

#### Il completamento delle reti fognarie di Paderno Dugnano e Cinisello Balsamo

Gli interventi hanno riguardato:

- › il rifacimento di reti fognarie esistenti nel Comune di Cinisello Balsamo;
- › la disconnessione di fognature miste dal Seveso, mediante stazioni di sollevamento recapitanti nelle fognature collegate al depuratore di Bresso-Niguarda, nel Comune di Paderno Dugnano.

**Investimento complessivo: € 1 mln**

**Avanzamento lavori:**

- › interventi a Paderno Dugnano conclusi nel 2015 (a meno dei lavori di finitura e ripristini finali);
- › interventi a Cinisello Balsamo da completare entro l'estate del 2016.



### Ampliamento delle fognature di Boffalora sopra Ticino

Si sono conclusi nel 2014 i lavori volti a dismettere gli scarichi nella roggia Cornice e convogliare i reflui nell'impianto di Robecco sul Naviglio collegando il capoluogo al depuratore. Il secondo lotto che riguardava il completamento della raccolta e depurazione dei reflui delle due frazioni località Magnana e Ponte Nuovo è stato ultimato a dicembre 2015. Tutti i reflui e le acque di prima pioggia sono state convogliate al depuratore, mentre verranno sfiorate solo le acque di seconda pioggia. L'opera è stata realizzata con l'obiettivo di ampliare e sistemare le fognature di Boffalora sopra Ticino.

**Investimento complessivo: oltre € 3,3 mln**  
**Avanzamento lavori: il primo lotto è stato completato nel 2014 (€ 1,9 mln); il secondo lotto è stato completato entro dicembre 2015 a meno dei lavori di finitura e ripristini finali (€ 1,4 mln)**



### Completamento delle reti fognarie del Comune di Legnano

Il progetto prevedeva il completamento delle reti fognarie del comune di Legnano. Tutti i nuovi tratti di fognatura portano ad oggi i reflui al depuratore di Canegrate.

**Investimento complessivo: € 3,5 mln**  
**Avanzamento lavori: completati conclusi nel 2015 (a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**

### Completamento delle reti fognarie di Magnago

Completati i lavori che prevedevano la posa di oltre 7 km di rete fognaria, di cui il 57% nel capoluogo e il restante tratto nella frazione di Bienate, con 212 nuove camerette di ispezione. Nel capoluogo sono state interessate 27 vie e nella frazione Bienate altre 21. Le reti fognarie del capoluogo e della frazione Bienate convogliano i reflui al depuratore di Robecco Sul Naviglio.

**Investimento: oltre € 2,4 mln**  
**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015 (a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**

### Completamento delle reti fognarie del Comune di Garbagnate

Il progetto prevedeva il completamento delle reti fognarie del comune di Garbagnate. Tutti i nuovi tratti di fognatura portano i reflui al depuratore di Pero.

**Investimento complessivo: € 0,6 mln**  
**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015 (a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**

### 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



#### Completamento reti fognarie nei Comuni del Sud Milanese

Completati i lavori di completamento del sistema di fognatura a servizio dei comuni di Binasco, San Giuliano Milanese, Locate Triulzi, Lacchiarella, Rosate, Vernate, Buccinasco e Carpiano per recapitare presso gli impianti di depurazione i reflui relativi ad intere frazioni non ancora servite.

**Investimento: oltre € 4,8 mln**  
**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015**  
**(a meno dei lavori di finitura e ripristini finali)**



#### Completamento reti fognarie a servizio del Comune di San Donato Milanese

Al 31/12/2015 sono terminate tutte le lavorazioni idrauliche per la risoluzione dell'infrazione comunitaria di San Donato Milanese, che ha comportato la realizzazione di importanti opere fognarie (quasi 2 km

di nuove fognature, una nuova vasca di sollevamento, una nuova vasca di prima pioggia, oltre 180 m di microtunnelling sotto la rete ferroviaria AV).

#### Completamento reti fognarie a servizio del Comune di Melegnano

Sono terminati tutti i lavori relativi a Melegnano, tutta la città è stata servita dal sistema fognario, sono stati eliminati gli scarichi diretti o impropri di reti pubbliche nel Fiume Lambro e nel reticolo idrico secondario che, intubato da decenni, attraversa la città. Il completamento di tutte le opere fognarie ha consentito l'eliminazione della trave reticolare che sosteneva una vecchia tubazione ammalorata in attraversamento al Fiume Lambro presso il ponte della centralissima Via Dezza, come da foto seguenti.

**Investimento complessivo: € 3,8 mln**  
**Avanzamento lavori: conclusi nel 2015**



**Stazione di sollevamento acque meteoriche sottopasso a Rho**

Gli interventi prevedono la realizzazione della stazione di sollevamento delle acque miste nel sottopasso ferroviario di C.so Europa a Rho comprensiva di tutti i collegamenti e della rete di raccolta delle acque provenienti dalla piattaforma stradale.

**Investimento complessivo: € 0,9 mln**

**Avanzamento lavori: intervento iniziato con una prima fase ad agosto/settembre 2015; seconda fase da novembre 2015, da completarsi entro maggio 2016**

**Stazione di sollevamento acque meteoriche sottopasso a Cinisello Balsamo**

Gli interventi hanno riguardato la realizzazione della stazione di sollevamento delle acque meteoriche nel sottopasso di via Stalingrado a Cinisello Balsamo comprensiva di tutta la rete di raccolta delle acque provenienti dalla piattaforma stradale.

**Investimento complessivo: € 0,7 mln**

**Avanzamento lavori: intervento completato ad inizio 2016 (a meno dei lavori di finitura e opere a verde)**

**Completamento reti fognarie a servizio del Comune di Inzago**

Nel corso del 2015 è stata chiusa anche l'infrazione comunitaria di Inzago, con il collegamento della frazione di cascina Pignone e della zona ovest della città, al confine con Bellinzago Lombardo, alla pubblica fognatura di Inzago.

**L'investimento è stato di oltre 600.000€.**

**Completamento reti fognarie a servizio del Comune di Arluno**

Nel corso del 2015 è stata chiusa anche l'infrazione comunitaria di Arluno: sono state servite dalla pubblica fognatura le ultime zone non allacciate lungo la SP 229 e la SP 241, per un investimento complessivo di quasi 500.000€.

## 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO

### 3.3.3 Opere di investimento sugli impianti di depurazione



#### Il depuratore di Parabiago: opere di miglioramento

Dopo la ristrutturazione del depuratore di Parabiago (conclusa nel 2013) e l'inserimento di una pressa a coclea per la disidratazione dei fanghi (durante il 2014), nel 2015 sono state sostituite le attuali griglie con griglie a cestello rotante, completando le opere di miglioramento dell'impianto.

**Investimento: € 0,2 mln**

**Avanzamento lavori: interventi completati a settembre 2015**

#### Il potenziamento del depuratore di Assago

Anche nel corso del 2015 sono proseguiti i lavori di potenziamento e ammodernamento del depuratore di Assago, che si concluderanno entro il 2017.

**Investimento: € 22 mln**

**Avanzamento lavori:  
€ 10 mln al 31/12/2015**



#### Il potenziamento del depuratore di Robecco sul Naviglio

Gli Interventi sono iniziati nell'ottobre 2013. I lavori sulla linea acque sono stati ultimati nel corso del mese di dicembre 2015 ai fini del superamento della procedura di infrazione

**Investimento: oltre € 10 mln**



#### L'ampliamento del depuratore di San Giuliano Milanese Ovest

Nel 2013 si sono concluse le opere di ampliamento e adeguamento tecnologico dell'impianto di San Giuliano Est per far fronte ai futuri incrementi derivanti dall'espansione urbanistica dei comuni di San Giuliano, Mediglia e San Donato. Nel 2014 sono continuati i lavori di intervento nell'impianto di San Giuliano Ovest che interessano le sezioni di disinfezione e grigliatura

con inserimento dei biofiltri. A fine 2015 sono iniziati i lavori inerenti l'adeguamento della linea fanghi, della nuova sezione di denitrificazione e dell'interramento del canale di scarico del depuratore.

**Investimento: € 6 mln**

**Avanzamento lavori: i lavori di adeguamento verranno completati entro fine del 2016 (€ 0,8 mln)**



### Il potenziamento del depuratore di Melegnano

Le opere prevedono un intervento di potenziamento dell'impianto di trattamento e l'adeguamento in ragione dei vigenti parametri europei di scarico. Nel 2014 è stato progettato l'adeguamento e il potenziamento della sezione biologica inerente sia alla linea acque che parzialmente a quella dei fanghi. È previsto il potenziamento dell'impianto con la realizzazione di un'ulteriore vasca di sedimentazione secondaria con modifica della sedimentazione primaria esistente mediante il suo parziale utilizzo come bacino di denitrificazione aggiuntiva. È inoltre prevista la realizzazione di una nuova sezione di trattamenti terziari in aggiunta all'esistente.

**Investimento: circa € 2,5 mln**

**Avanzamento lavori: interventi iniziati nel mese di luglio 2015.**

**Lavori principali ultimati in aprile 2016: in fase di avviamento. I lavori di completamento verranno ultimati a settembre 2016.**

### Depuratore di Canegrate

Si sono conclusi ad aprile 2015 i lavori riguardanti la disidratazione dei fanghi con la sostituzione delle due nastro-presse esistenti con due nuovi estrattori centrifughi.

**Investimenti: € 0,5 mln**

**Avanzamento dei lavori:**

**i lavori sono stati completati ad aprile 2015.**



### Bresso: adeguamento e potenziamento della sezione di denitrificazione e nitrificazione Biologica

I lavori di adeguamento dell'impianto relativamente alle vasche di denitrificazione 1 e 2 sono stati completati e nel mese di maggio 2015 sono iniziati i lavori di potenziamento riguardanti principalmente la realizzazione di due nuove vasche di denitrificazione (3 e 4). Strettamente connesse a questi lavori sono le opere di sistemazione ambientale, che in questa fase riguarderanno la sezione di dissabbiatura con l'installazione su un nuovo idoneo basamento in calcestruzzo armato di tre apparecchiature di classificazione delle sabbie e la realizzazione di un nuovo manufatto di raccolta ed allontanamento degli oli e grassi.

**Investimento: € 7,2 mln**

**Avanzamento lavori: avviamento a novembre 2015 delle vasche di denitrificazione 1 e 2; completati i lavori principali relativamente alle vasche di denitrificazione 3 e 4 entro aprile 2016 e loro messa in esercizio. Da completare opere di finitura. Intervento sulla sezione dissabbiatura ed oli e grassi: iniziata nel novembre 2015; da completare entro luglio 2016.**



### 3. GLI INVESTIMENTI SUL TERRITORIO



#### Il depuratore di Rozzano: opere di miglioramento

I lavori di ampliamento e potenziamento con la nuova linea a MBR sono stati conclusi a fine 2013, consentendo all'impianto di trattare i liquami affluenti nel rispetto dei limiti di legge vigenti. La potenzialità complessiva è pari a 115.000 abitanti equivalenti. L'impianto utilizza l'innovativo sistema a membrane che consente di ottimizzare le dimensioni dell'impianto e migliorare l'efficienza depurativa. Nel 2014, a completamento dell'intervento generale, sono stati iniziati i lavori di adeguamento e revamping della linea esistente così da rendere efficiente tutto il complesso infrastrutturale del depuratore: ovvero interventi di potenziamento della sezione biologica nella linea di

trattamento tradizionale con sostituzione ed efficientamento del sistema di diffusione dell'aria, revamping sezione digestione fanghi, manutenzione straordinaria dei digestori fanghi primario e secondario, realizzazione nuova sezione di disidratazione fanghi, manutenzione linea gas e sistemazioni ambientali.

**Investimento: € 20,7 mln**

**Avanzamento lavori: interventi ultimati nel 2015 a meno del rifacimento della cupola del digestore, manutenzione straordinaria di gasometro e opere di finitura, che verranno completate entro il primo semestre 2016.**

#### Depuratore di locate

A fronte del completamento del collettore di recapito delle acque trattate al depuratore di Carpiano, con la conseguente dismissione dello stesso, sono stati programmati alcuni interventi di adeguamento della sezione dei trattamenti terziari. In particolare è stata progettata la realizzazione della sezione di disinfezione mediante l'utilizzo di acido peracetico e il potenziamento della sezione di filtrazione mediante installazione di un nuovo filtro a Tela.

**Investimenti: € 0,3 mln**

**Avanzamento dei lavori: sezione di disinfezione completata nel 2015; manutenzione filtrazione completata a marzo 2016.**

#### Depuratore di Pero

Nell'anno 2015 sono state progettate le opere riguardanti lo stoccaggio e dosaggio di soluzioni idroalcoliche di carbonio per ottimizzare il processo biologico. I lavori sono iniziati a fine 2015 e si concluderanno a maggio 2016. Nell'anno 2015 sono stati inoltre progettati i lavori di sostituzione delle griglie grossolane e fini. I lavori sono da realizzarsi nel primo semestre 2016.

**Investimenti: € 1,1 mln**

**Avanzamento dei lavori: in corso, da completare entro il primo semestre 2016**



#### **Cislano: adeguamento della linea esistente e potenziamento dell'impianto**

L'impianto di Cislano è stato potenziato mediante la realizzazione di una seconda linea di trattamento, comprensiva della sezione dei trattamenti terziari comune alle due linee. I lavori si sono conclusi nel mese di maggio 2015.

**Investimenti: € 0,9 mln**

**Avanzamento dei lavori: lavori conclusi a maggio 2015.**

#### **Depuratore di Peschiera Borromeo**

Nell'anno 2015 sono stati progettati gli interventi di manutenzione straordinaria relativamente ai digestori 3 e 6 e ad uno dei gasometri in adiacenza al digestore 3.

**Investimenti: € 1 mln**

**Avanzamento dei lavori: nel 2015 sono iniziati i lavori sul digestore 3, gli stessi verranno completati entro settembre 2016. I lavori sul digestore 6 e sul gasometro verranno realizzati nel 2016/2017.**

#### **Depuratore di Trezzano sul Naviglio**

Nell'anno 2015 è stato redatto il progetto definitivo riguardante la realizzazione del comparto terziario di filtrazione su tela, disinfezione mediante raggi UV e adeguamenti vari del comparto di defosfatazione e fognatura interna. È stata indetta una gara in appalto integrato sulla base del progetto definitivo.

**Investimenti: € 1,8 mln**





CAPITOLO 4

# Progetti di analisi e conoscenza



**9.102**

km di rete fognaria inseriti sulla piattaforma WebGIS

**9.045**

km di rete di acquedotto inseriti sulla piattaforma WebGIS

**oltre 120**

cantieri attivi in media ogni giorno sul territorio accessibili online grazie al progetto Cantieri Trasparenti



**210**

km di fibra ottica installati in fognatura per chiudere gli oltre 2.000 km di dorsale telematica

**586**

impianti telecontrollati

**10.000**

contatori coinvolti dal progetto di Smart Metering

## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

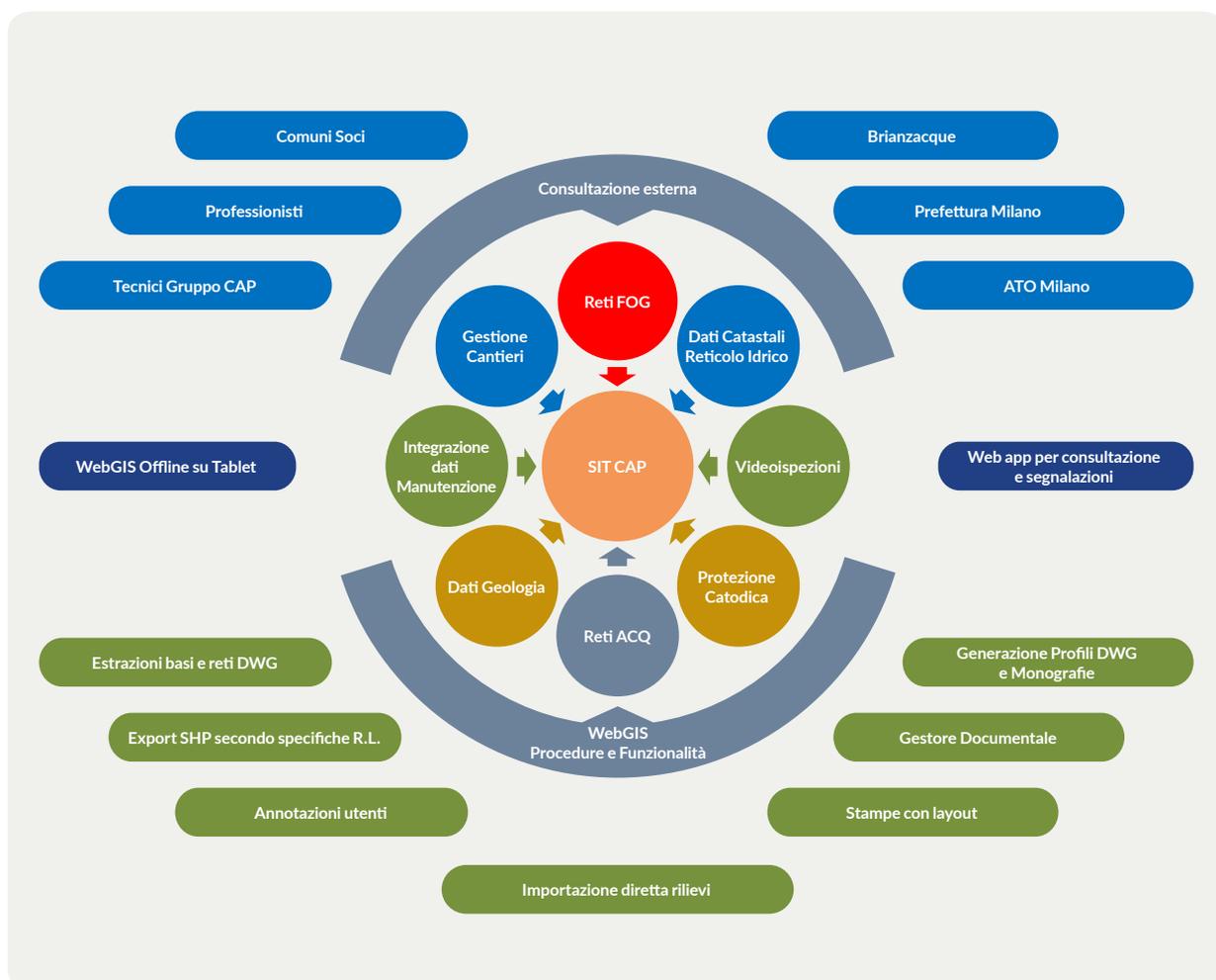
*Il Gruppo CAP progetta e realizza ogni anno numerose attività di analisi, conoscenza e innovazione. Vengono di seguito presentati alcuni dei maggiori progetti realizzati nel corso del 2015: si tratta di importanti attività che consentono di avere una conoscenza sempre più approfondita delle infrastrutture e dell'acqua che viene erogata ogni giorno dal Gruppo CAP. Questo costante impegno permette al Gruppo CAP di offrire un servizio sempre più evoluto e "smart" sul proprio territorio.*

### 4.1 Il sistema WebGIS

Il **progetto WebGIS** ha visto un impegno significativo nello sviluppo di risorse tecnologiche da parte del Gruppo CAP. Il progetto "sistema informativo territoriale" è nato nel 2012 con la prerogativa principale di ottimizzare la gestione delle reti tecnologiche gestite tramite un sistema centralizzato fulcro delle informazioni e dei dati.

Tramite un percorso mirato, investimenti di oltre 500mila euro adottati dal piano d'ambito della Città Metropolitana e la costituzione di un ufficio dedicato agli sviluppi composto da 10 persone e integrato nel settore centrale Information Technology, il Gruppo CAP oggi può contare su un sistema affidabile che garantisce:

- › operatività ottimizzata di oltre 200 persone dell'area tecnica del Gruppo;
- › accesso tramite strumenti "mobile" per permettere la consultazione e l'interazione con i dati direttamente sul campo;



- › centralità delle informazioni e sincronizzazione dei dati tra i diversi ambienti software utilizzati nel quotidiano.

L'ambiente principale utilizzato e pubblicato nelle sue diverse funzioni è il "WebGIS", il quale permette di **gestire, elaborare, consultare i dati completi della rete in real time**. Naturale evoluzione di un sistema informativo territoriale, permette la condivisione dei dati fra i vari settori che acquisiscono, elaborano, rendono disponibili e utilizzano l'informazione di interesse per la gestione dei processi all'interno del Gruppo. Con il WebGIS sono state inoltre implementate **interfacce e procedure che rendono trasparente l'accesso all'informazione da parte degli utenti finali**, superando l'approccio dello strumento "riservato a pochi tecnici": è questo il cuore del sistema, perché la condivisione del dato è il motore dell'attività dell'aggiornamento. Tutti infatti utilizzano i dati condivisi e tutti traggono vantaggio dal fatto che i dati siano aggiornati e validati da un ufficio centralizzato. Con il WebGIS l'utente può non solo vedere i dati esistenti, ma anche consultarli secondo le sue specifiche esigenze, e ottenere in modo semplice una risposta specifica.

#### I Moduli applicativi principali e le funzionalità del Sistema informativo territoriale:

- › **Modulo Stampa:** il modulo Stampa permette ad ogni utente di stampare un'area in scala, in diversi formati (A4, A3, A1, A0), con il cartiglio, la legenda, eventuali note e predisporre eventuali layout preimpostati;
- › **Monografia:** generazione dinamica della monografia del pozzetto per la rete acquedotto e fognatura;

#### Quali sono i vantaggi del WebGIS del Gruppo CAP?

- › Real time
  - › Indipendenza dalla struttura dei dati
  - › Controllo centralizzato
  - › Accesso diretto ai dati
  - › Condivisione dei dati
  - › Sicurezza
  - › Riduzione delle ridondanze
  - › Versatilità
- › **Annotazioni base:** disegno di annotazioni in ambiente WebGIS (testo, linea, poligono, cerchio) sincronizzate con l'ambiente di Autocad Map;
  - › **Annotazioni temporanee:** per disegnare e stampare durante la sessione di accesso;
  - › **Video ispezioni:** il modulo gestisce il collegamento e la visualizzazione dei filmati relativi le videoispezioni effettuate sulle condotte di fognatura;
  - › **Google Maps:** gli applicativi della suite Platform GIS possono utilizzare Google Maps come cartografia di base, oltre ad altre basi quali open street view, bing;
  - › **Modulo catasto:** il modulo catasto permette la consultazione dei dati catastali in real time, possibilità avuta grazie alla stipula di idoneo protocollo d'intesa col consorzio villoresi;

#### Timeline dello sviluppo del Sistema WebGIS



## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

- › **Platform GPS:** localizzazione sulla cartografia di Platform con dispositivo GPS connesso, quindi con WEBAPP dedicata;
- › **Street View:** integrazione dell'ambiente Street View in Platform NET;
- › **Profili Longitudinali:** permette la creazione direttamente da WebGIS di Profili longitudinali in formato dwg o pdf.

Sulla piattaforma sono disponibili strumenti evoluti che permettono di generare monografie, fare profili longitudinali, effettuare la modellazione idraulica sulla rete di fognatura (per sapere cosa accade in periodi di secca e di piena), collaborare tra gli uffici scambiando moduli e annotazioni e, tramite un collegamento mobile, permette agli operatori sul campo di geo referenziarsi dal luogo in cui si trovano. La condivisione di un'unica fonte dati evita inutili duplicazioni con tutte le conseguenze relative al disallineamento delle modifiche e degli aggiornamenti.

Il percorso svolto ha permesso, grazie alla centralizzazione delle informazioni e a un complesso quanto accurato processo di validazione dei dati, di pubblicare ambienti dedicati ai **privati cittadini**, ai **Comuni soci** e ai **professionisti**.

Al sistema possono infatti accedere i tecnici e gli addetti dell'azienda, ma anche i cittadini (che hanno accesso alla mappa dei cantieri aperti) e i professionisti (che possono visionare le reti).

Per Garantire la massima trasparenza nei confronti dei soci è a disposizione di tutti i **Comuni** un ambiente dedicato del Sistema Informativo Territoriale, dove possono



avere accesso ai dati delle reti e delle manutenzioni. Ogni Comune accede al WebGIS con *user name* e password dedicate e può consultare la cartografia di base del suo territorio, il database topografico, i dati delle reti con

### WebGIS: i numeri dello sviluppo

(aggiornamento dicembre 2015)

- › 132 comuni acquedotto Città Metropolitana di Milano inseriti a sistema;
- › 132 comuni fognatura Città Metropolitana di Milano inseriti a sistema;
- › 55 comuni acquedotto territorio di Monza e Brianza inseriti a sistema;
- › 55 comuni fognatura territorio di Monza e Brianza inseriti a sistema;
- › 1 comune acquedotto territorio di Varese inserito a sistema;
- › 9.045 km di rete acquedotto inseriti a sistema;
- › 9.102 km di rete fognatura inseriti a sistema;
- › Servizio manutenzione caditoie: completato l'inserimento a sistema delle mappe aree critiche e pulizie 2013/2014/2015 aggiornate in tempo reale;
- › Scarichi industriali censiti visualizzabili in WebGIS;
- › 198.884 monografie di camerette delle reti fognarie interrogabili a sistema dinamicamente;
- › 430 video di ispezioni inserite a sistema;
- › 461 monografie pozzi inserite a sistema;
- › 1.356 scarichi di rete fognaria inseriti a sistema.

strumenti di interrogazione dedicati. L'amministrazione comunale può quindi consultare tutte le manutenzioni ordinarie in corso o effettuate nel corso degli anni, sempre all'interno del territorio di competenza, e può dialogare digitalmente con le aree tecniche del Gruppo tramite moduli *user friendly* direttamente via web.

Ad oggi il sistema WebGIS del Gruppo CAP risulta tra i pochi così avanzati in Italia e l'unico accessibile on line da tecnici, professionisti e cittadini.

#### 4.1.1 Il WebGIS per il Protocollo di Legalità

Nel corso dell'anno 2015 il Gruppo CAP ha siglato con la prefettura di Milano un **protocollo di legalità per il controllo dei cantieri aperti** dalle società del Gruppo sul territorio servito. Il protocollo consiste nella gestione centralizzata di tutti i dati riferiti ai cantieri, dalle ditte autorizzate al lavoro, fino al dettaglio delle persone e dei mezzi presenti nell'area di cantiere. Per la gestione del protocollo di legalità si è optato per una scelta innovativa e completamente integrata. E' stata infatti sviluppata una piattaforma software completamente interconnessa al WebGIS. Grazie alla piattaforma si è giunti ad un unico centro di raccolta dati di cantiere permettendo quindi:

- › all'ufficio appalti del Gruppo CAP di inserire tutta la documentazione di gara;
- › alle ditte aggiudicatrici di accedere giornalmente alla compilazione del settimanale di Cantiere, inserendo tutti i dati del personale, delle auto e di professionisti, presenti in territorio di cantiere;
- › alla prefettura, alla Dia, all'INPS e a tutti gli enti coinvolti dal protocollo di legalità, di poter accedere in visione al grande database, di localizzare in mappa il cantiere di interesse e di desumere tutte le informazioni utili al fine di controllo.

#### 4.1.2 Il Mibsit

MIBSIT è il servizio che il Gruppo CAP presterà a **BrianzAcque** e che permetterà ai tecnici della società brianzola di consultare, attraverso il SIT (Sistema Informativo Territoriale) e il software WebGIS, le mappe



complete di tutti i dati, dalla cartografia alle reti di acquedotto e fognatura, dai corpi idrici superficiali alla geologia del territorio.

Oltre al sistema e ai dati, il progetto prevede la condivisione delle metodologie di lavoro, grazie al coordinamento dell'Ufficio SIT e Supporto Progetti, che estenderà il proprio lavoro anche al territorio di BrianzAcque, coordinando le procedure di aggiornamento, caricando i dati e i risultati dei rilievi in campo, controllando la coerenza delle informazioni e gestendo le eventuali anomalie, e sviluppando nuovi strumenti sulla base di riunioni periodiche con i responsabili delle aree tecniche.

#### 4.1.3 Cantieri trasparenti

Grazie al sistema WebGIS i cantieri del Gruppo CAP sono diventati accessibili on line. Un semplice click e sullo schermo compare la mappa dei Comuni gestiti, con in evidenza tutti i cantieri del Gruppo CAP attivi. Un altro tocco di mouse e con grande facilità si può visualizzare la collocazione dei cantieri sul territorio di ogni comune, con schede dettagliate e ricche di informazioni a corredo di ogni intervento. E per chi volesse vedere con i propri occhi i luoghi in cui si sta lavorando, il sistema consente anche la modalità Street View.

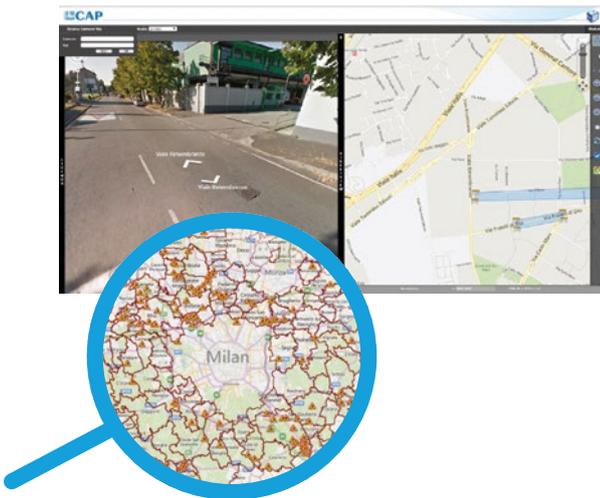


L'apertura di un cantiere nelle strade delle città è spesso fonte di disagi sul fronte della mobilità cittadina, ma gli interventi sulle infrastrutture del servizio idrico sono un impegno fondamentale del Gruppo CAP: servono ad avere reti e impianti efficienti in grado di portare nelle case un'acqua sempre di qualità e sicura - quando si tratta di interventi sull'acquedotto - oppure di smaltire i reflui nel rispetto dell'ambiente - quando si interviene su fognature e depuratori.

Chi come Gruppo CAP gestisce un servizio di pubblica utilità deve garantire la massima trasparenza del proprio lavoro e allo stesso tempo contribuire al miglioramento della qualità della vita dei cittadini. Ecco quindi che il progetto Cantieri Trasparenti risponde, in modo semplice e immediato a chi, trovandosi nella propria città di fronte

## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

a un cantiere, si domandi quanto siano costati i lavori, a cosa servano e soprattutto quando termineranno. Queste e molte altre informazioni sono disponibili per tutti. Un modo per rendere concreto il concetto di smart city: una città in cui le informazioni servono a rendere più semplice la vita dei cittadini.



### 4.2 La fibra ottica

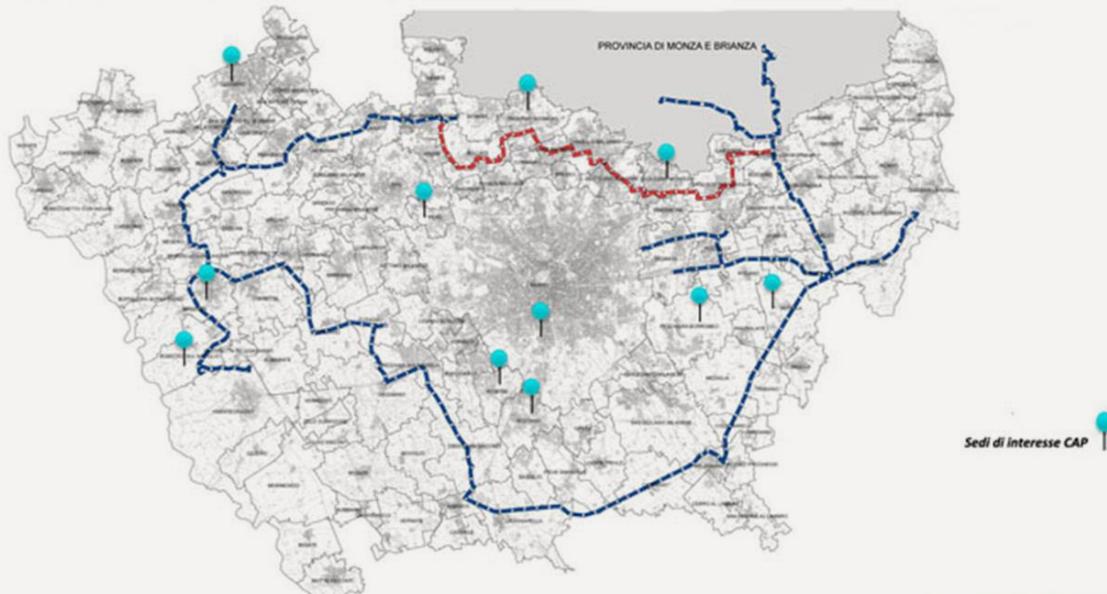
Oltre 2.000 km di fibra ottica senza scavi passeranno nelle fognature. Gruppo CAP e Città Metropolitana di Milano si sono uniti per portare la fibra ottica in tutto il territorio milanese. Il progetto iniziato nel corso del 2015 nei prossimi mesi porterà al **completamento dell'anello di rete in fibra ottica dell'area metropolitana**: ai 2 mila km di dorsale telematica, già posati negli anni scorsi grazie a un accordo stipulato nel 2009 tra Provincia di Milano (oggi Città Metropolitana di Milano) e Gruppo CAP, verranno aggiunti gli ultimi 210 km che consentiranno di cablare 9 nuovi comuni e 11 sedi del Gruppo. Si tratta di Bollate, Paderno Dugnano, Cusano Milanino, Cinisello Balsamo, Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Carugate, Pessano con Bornago.

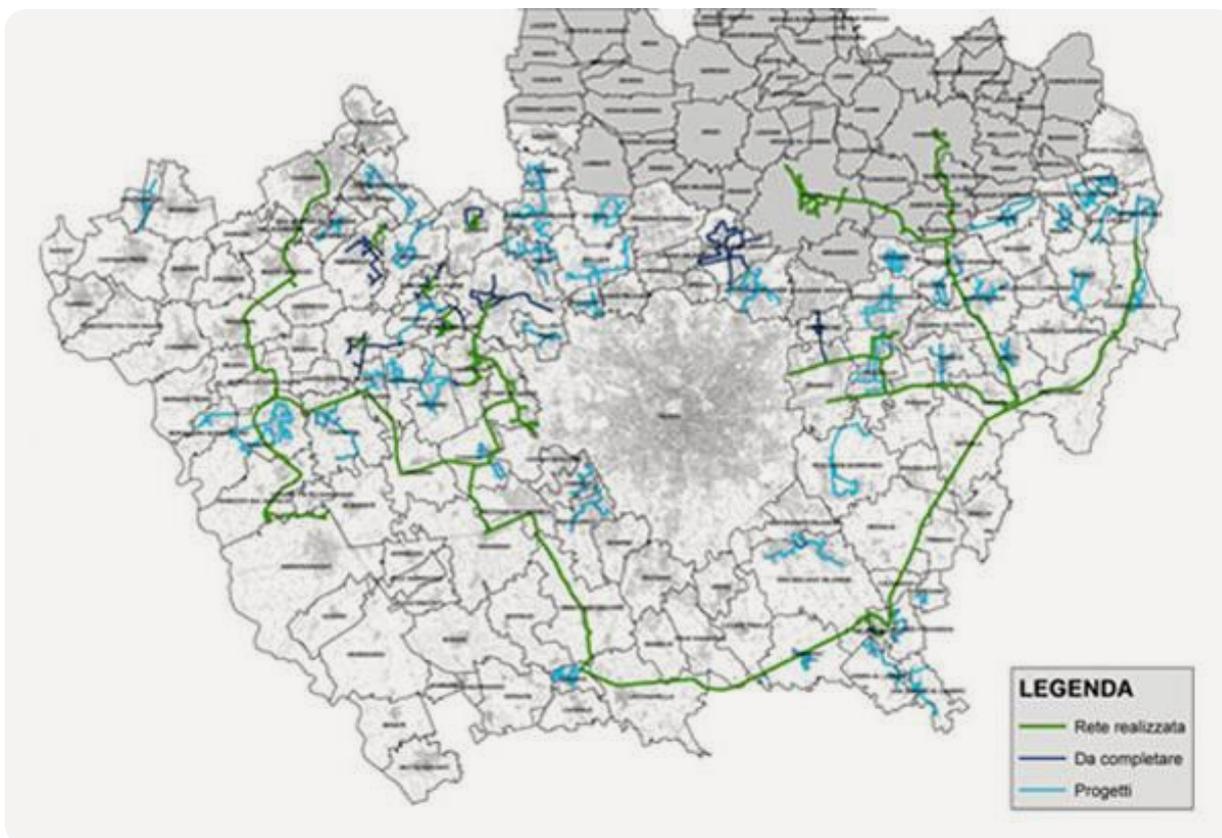
Con il completamento dell'anello l'area della città metropolitana milanese diverrà uno dei territori più cablati d'Europa, consentendo l'avvio di servizi ultra broadband, la banda ultra larga, che rappresenterà un vettore di telecomunicazioni d'eccellenza, destinato a trasformare il territorio in un asset strategico rivolto sia agli operatori delle telecomunicazioni sia alle Pubbliche Amministrazioni, in un'ottica di non sovrapposizione degli impegni, ma di integrazione.

Il Gruppo CAP, con un **investimento di 2 milioni e mezzo di euro**, provvederà alla posa della fibra ottica, che

#### Anello di rete in fibra ottica dell'area metropolitana

- Dorsale esistente
- Chiusura della dorsale a cura di CAP Holding





sarà inserita direttamente nei collettori fognari, tagliando i costi dell'infrastruttura del 50%, riducendo l'impatto sull'ambiente e arrivando ad un sostanziale azzeramento del rischio di manomissioni. Città Metropolitana concederà al Gruppo CAP la possibilità di connettersi gratuitamente alla rete e l'utilizzo per 50 anni in esclusiva del 20% dei cavi spenti. Il Gruppo, completando l'anello, e raggiungendo le 11 sedi aziendali, potrà azzerare così i propri costi di trasmissione dati e sviluppare politiche mobile nella gestione del servizio idrico. La Città Metropolitana di Milano, d'altra parte, potrà velocizzare la propria rete informatica, con vantaggi concreti per i cittadini.

Il progetto è finalizzato all'ottenimento dei seguenti **risultati**:

- › realizzazione di una meta-infrastruttura che va oltre quelle esistenti, una rete "core" cui si collegano tutte le altre reti di accesso: la **Next Generation Network**, una rete di nuova generazione;
- › creazione di una rete dinamica ed intelligente, in grado di fornire risposta in maniera automatica e veloce alle richieste di traffico dell'utenza. La **rete è interamente ottica**: dove non solo è ottica la trasmissione dei segnali, ma ottico è anche il processamento degli stessi;
- › **valorizzazione delle proprie risorse infrastrutturali**

(strade provinciali e canale scolmatore di nord-ovest) ed alcune partecipazioni (in Società per Azioni, Aziende Consortili e Consorzi), nonché la formalizzazione di protocolli d'intesa con Comuni ed aziende partecipate per la creazione di sinergie tecniche per la reciproca condivisione ed estensione di infrastrutture telematiche;

- › realizzazione di una **rete ottica di monitoraggio** di tutti gli elementi afferenti le risorse infrastrutturali destinate ad ospitare i cavidotti, con notevoli benefici in termini di manutenzione e gestione, nonché la prevenzione, da parte dei gestori preposti, di eventuali atti vandalici;



## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

### Vantaggi del progetto

- › Assenza di scavi nelle strade sfruttando condotti esistenti
  - › Maggiore sicurezza e riservatezza trasmissiva
  - › Totale risparmio per le opere di smantellamento del manto stradale
  - › Tempi di installazione molto veloci
  - › Nessun costo di ripristino nei centri storici delle città (porfido, marmi ecc.)
  - › Può divenire un "sensore" in grado di analizzare diverse grandezze fisiche
  - › Nessun rallentamento alla viabilità urbana
  - › Strumento di controllo della struttura e in particolare dei pozzetti di ispezione
- › notevole **contenimento dei costi realizzativi della rete**, grazie ad una attività di ingegnerizzazione (2 brevetti europei depositati) dei componenti che costituiscono la rete nei suoi elementi principali (cavidotti, cavi e opere civili accessorie) mediante la realizzazione di una propria infrastruttura utilizzabile in condizioni di estrema gravosità e implementabile fino a 532 fibre attraverso la tecnica del soffiaggio. La sua costruzione prevede un'attenta ricerca di materiali e polimeri che siano in grado di mantenere costanti coefficienti di dilatazione termica mantenendo doti di flessibilità estrema.

Le condutture della fognatura diventano così un "**edificio virtuale**" su cui poggiare sistemi intelligenti per la gestione dell'acqua. La fibra ottica contribuirà ad esempio al funzionamento dei contatori smart, che entreranno nelle case di 2 milioni e mezzo di cittadini per misurare in tempo reale i consumi e la pressione dell'acqua. Collegandosi allo smartphone ognuno potrà consultare i propri consumi e pagare la bolletta con un click. E i tecnici del Gruppo potranno sempre meglio monitorare da remoto le caratteristiche dell'acqua e intervenire subito in caso di necessità. È un progetto ambizioso con una visione metropolitana in ottica innovativa ed ecosostenibile. Si tratta di uno dei primi passi verso una Smart Community metropolitana, in grado di fare sistema e mettere in rete eccellenze e servizi della collettività al fine di creare una sempre più inclusiva area metropolitana, in una condizione facilitata e veloce di risorse dai principali luoghi pubblici della città.



### 4.3 CRS – Censimento e Regolarizzazione degli Scarichi

Il progetto di censimento e regolarizzazione scarichi ha l'obiettivo di censire e regolarizzare gli **scarichi di acque reflue diretti in fiumi, rogge o ruscelli**. La scarsa conoscenza delle reti fognarie passate in gestione al Gruppo CAP in seguito alla fusione con le altre società ha comportato infatti la necessità della stesura di un censimento in continua evoluzione in funzione dei seguenti elementi:

- › Progressivo avanzamento del rilievo delle reti fognarie comunali (attività completata nel 2015);
- › Censimento di nuovi scarichi;
- › Presentazione delle richieste di autorizzazione allo scarico;
- › Scadenza delle autorizzazioni in essere.

Questa attività riveste un'importanza fondamentale sia da un punto di vista amministrativo che dal punto di vista ambientale. L'unione Europea ha infatti messo sotto procedura d'infrazione molti comuni proprio perché gli scarichi non sono correttamente collettati in fognatura e in depurazione. D'altra parte, gli scarichi che finiscono direttamente nei fiumi e nelle rogge causano un danno ambientale significativo.

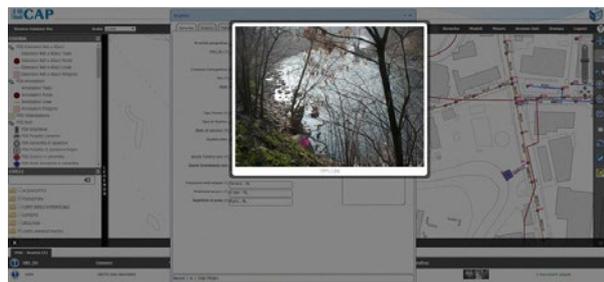
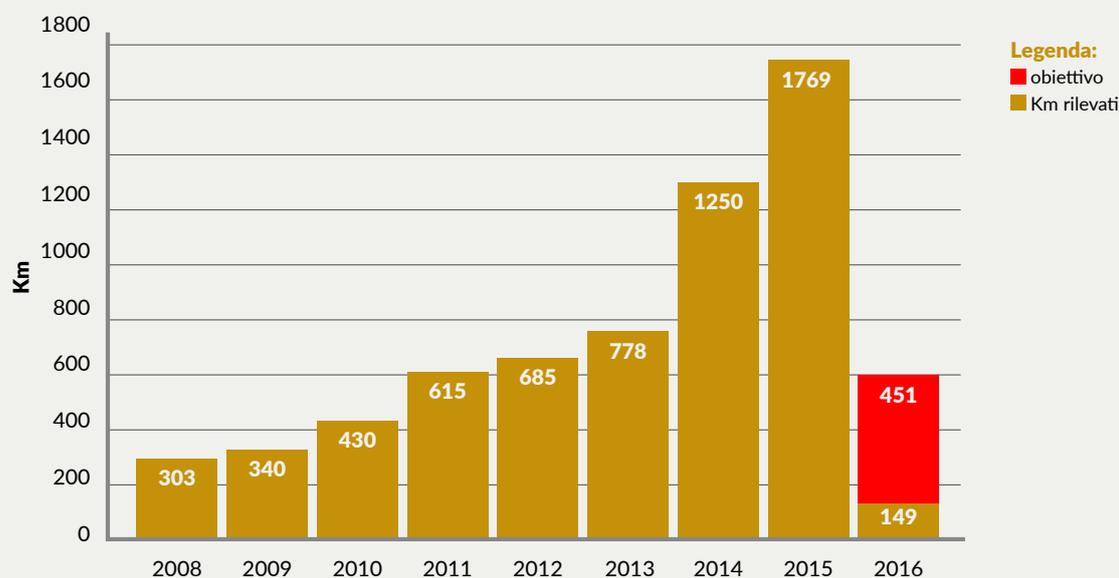


Fig.1: estensione di rete fognaria rilevata (marzo 2016)



#### 4.3.1 La mappatura delle reti di fognatura

La mappatura delle reti tecnologiche presenti nel sottosuolo riveste un ruolo prioritario. La conoscenza puntuale delle reti consente di avere a disposizione una serie di dati indispensabili per lo sviluppo e il continuo aggiornamento del Sistema Informativo Territoriale e, per i Comuni, per la realizzazione del **Piano Urbano Generale dei Servizi del Sottosuolo**.

Terminato Il Progetto InformaRe, l'impegno del Gruppo CAP si è concentrato principalmente nell'esecuzione delle **mappature delle reti fognarie del comprensorio della Città Metropolitana di Milano**. Nel corso del 2015 l'ufficio rilievi ha completato la mappatura di 1.769 km di rete fognaria, confermando il trend in costante aumento degli ultimi anni (figura 1) e consentendo di completare il censimento degli scarichi di tutto il territorio della Città Metropolitana in gestione al Gruppo entro il 31 dicembre 2015.

L'attività di mappatura eseguita nel 2015 ha riguardato:

- › 1.602 km di rete fognaria nei comuni gestiti dal Gruppo CAP in Città Metropolitana di Milano;
- › 73 km per la mappatura delle reti fognarie del comune di Castellanza (VA);
- › 94 km per la mappatura delle reti fognarie del comune di Limbiate (MB) su richiesta della società BrianzAcque.

Il 1° gennaio 2016 si è concretizzata l'incorporazione da parte del Gruppo CAP dei comuni ad ex gestione della società Idra Patrimonio situati nella Città Metropolitana di Milano. Il nuovo assetto, contestualmente alla necessità di provvedere al rifacimento di vecchi rilievi delle reti fognarie, ha fissato in 600 km il nuovo obiettivo per il 2016 riferito all'attività di mappatura delle reti fognarie; al mese di marzo mancano circa 450 km di rilievi per il conseguimento dell'obiettivo. La figura 2 illustra graficamente le aree coinvolte.

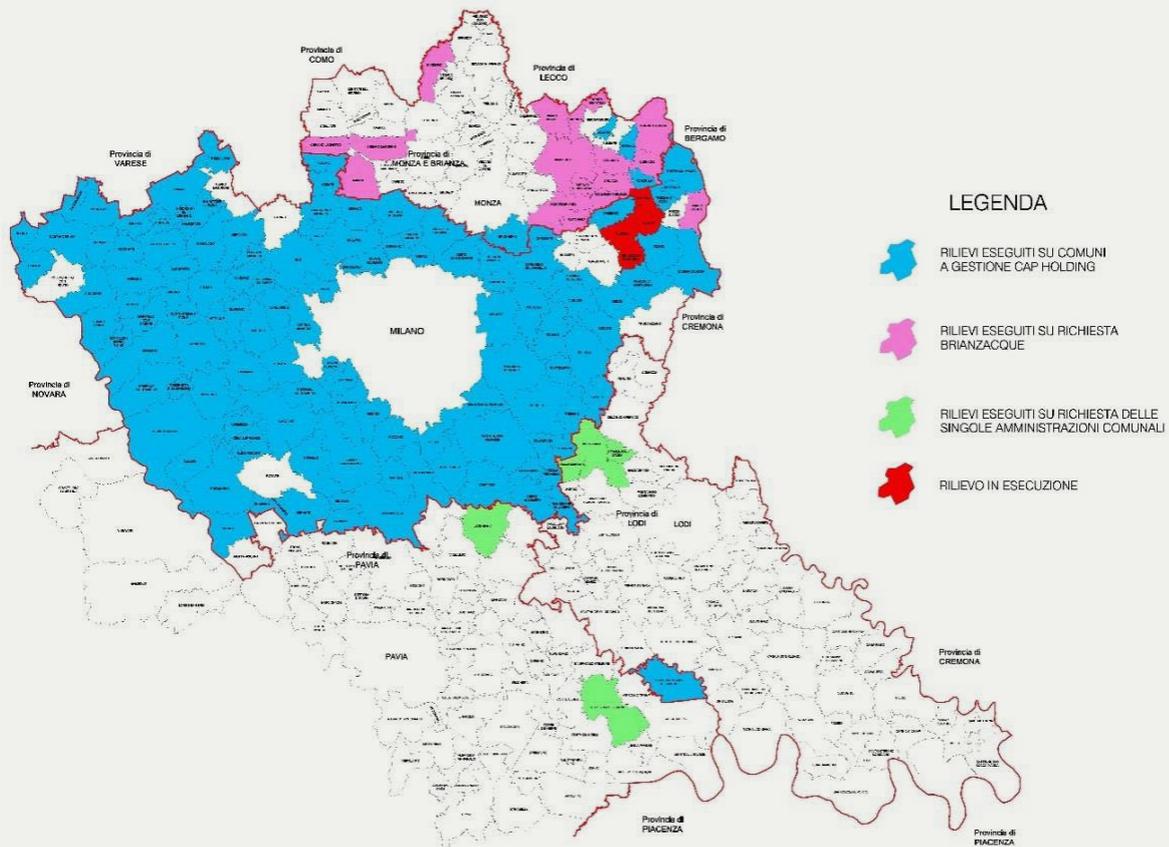
Successivamente alle attività di rilievo, viene effettuato il **censimento** delle reti di fognatura.

Al censimento è seguita l'attività di **regolarizzazione degli scarichi** con la presentazione delle istanze di autorizzazione, corredate dai relativi documenti. Le autorizzazioni seguono le tempistiche dei vari Enti (quali, ad esempio, SUAP, Città Metropolitana e Arpa) nell'espletare le attività di loro pertinenza e comportano il rilascio dei successivi provvedimenti di competenza.

L'obiettivo finale della regolarizzazione degli scarichi è stato raggiunto, come testimoniano gli indicatori prestazionali riportati nella pagina seguente.

## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

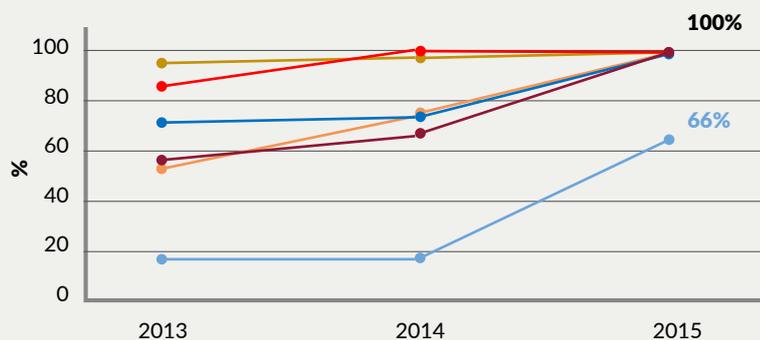
Stato di avanzamento dell'attività di mappatura 2008/2016 (fig. 2)



### Andamento indicatori Prestazionali CRS

Gli indicatori **A, B, C, D, F** hanno raggiunto il 100% della performance.

L'indicatore **E** si è attestato al 66%: a seguito della presentazione al 31/12/2015 di tutte le richieste di autorizzazione si è in attesa del rilascio delle stesse da parte della Città Metropolitana di Milano.



● **A.** N° autorizzazioni allo scarico in corso di validità / N° totale impianti

● **B.** N° autorizzazioni richieste / N° autorizzazioni in scadenza o scadute

● **C.** N° Comuni rilevati / N° Comuni gestiti

● **D.** N° Comuni inseriti nel Sistema Informativo Territoriale / N° Comuni gestiti

● **E.** N° autorizzazioni allo scarico in corso di validità / N° totale scarichi

● **F.** N° autorizzazioni richieste / N° autorizzazioni in scadenza o scadute

#### 4.4 CIM – Censimento impianti e macchine

Il progetto di Censimento Impianti e Macchine (CIM) installati presso gli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione è stato introdotto dal Gruppo CAP al fine di **mappare l'insieme degli apparati elettromeccanici** del Gruppo e valutare il soddisfacimento dei requisiti stabiliti dalla norma OHSAS 18001 "Sicurezza sul lavoro" per la certificazione di conformità richiesta dalle norme vigenti.



Complessivamente il Gruppo CAP ha progettato di censire oltre 7.000 impianti e macchine relativi al servizio depurazione, acquedotto e fognatura entro il 2017. Nel corso del 2015 si è **concluso il censimento degli apparati elettromeccanici relativi al servizio depurazione** (5.153 apparati).

Parallelamente al censimento è stato avviato un progetto di **ammodernamento** delle macchine sugli impianti di depurazione presidiati, suddiviso in tre diverse fasi:

- › **Fase 1** Impianti: Bareggio, Locate Triulzi  
**Progettazione: conclusa a febbraio 2016**  
**Lavori: entro il 31/12/2016**
- › **Fase 2** Impianti: Binasco, Bresso, Canegrate, Lacchiarella, Pero, Rozzano, San Giuliano Est, Settala e Turbigo  
**Progettazione: entro il 31/12/2016**  
**Lavori: entro il 30/06/2017**
- › **Fase 3** Impianti: Peschiera, Melegnano, Trezzano, Sesto San Giovanni, Abbiategrasso, Turbigo, Villanterio, Cassano e Assago.  
**Progettazione: entro il 31/12/2016**  
**Lavori: entro il 31/12/2017**



#### 4.5 Le torri piezometriche del Gruppo CAP diventano ripetitori per il territorio

Le torri piezometriche di Gruppo CAP sono diventate i ripetitori della nuova rete digitale per la sicurezza della città metropolitana: 270 mila euro di investimenti sono stati stanziati a marzo 2015 in vista della partenza di EXPO, per garantire il coordinamento e la comunicazione tra Protezione Civile, Polizia Locale e Guardie Ecologiche Volontarie.

Grazie ad una collaborazione tra Gruppo CAP, Città Metropolitana e alcuni comuni del territorio, durante la primavera 2015 ha preso il via il progetto che ha previsto **l'installazione su alcune torri piezometriche** (più comunemente note come torri degli acquedotti) **di un sistema di collegamento digitale innovativo**, stabile e a prova di manomissione, per **radio e ricetrasmittenti digitali** ad uso della Protezione Civile, del servizio Guardie Ecologiche Volontarie e della Polizia locale della Città Metropolitana di Milano.

Le antenne sono state posizionate nei comuni di Basiglio, Besate, Cislano, Nerviano, San Zenone al Lambro e Sesto San Giovanni. La rete si basa sul sistema DRM che consente di rendere le comunicazioni dati più stabili ed efficienti. Inoltre tale sistema radiomobile permette a tutti gli utenti radio di poter effettuare comunicazioni affidabili e comprensibili, indipendentemente dalla tipologia dell'ambiente operativo.

L'investimento complessivo dell'operazione è di **270 mila euro** per una copertura complessiva del 97% del territorio interessato. Si tratta di un bacino di oltre 3 milioni di cittadini per una rete di sicurezza a tutela dell'ambiente e delle persone.



## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

Questa rete intelligente ha anche altre potenzialità. Potrà evolvere in futuro per essere utilizzata per **applicazioni che semplificano la vita dei cittadini**. Potrà ad esempio connettere tutte le forze di sicurezza sul territorio oppure, essendo un sistema versatile di trasmissione dati che si adatta a diverse esigenze, potrà essere utilizzato anche per progetti di telecontrollo e telemetria di impianti e contatori. In questo modo si evita di installare ulteriori strutture impattanti e di sfruttare ulteriormente il territorio. Senza contare i benefici derivanti da una più efficace e sicura comunicazione tra le forze che svolgono un importante presidio sul territorio.



### 4.6 Il telecontrollo integrato

Il progetto di Telecontrollo del Gruppo CAP nasce dall'esigenza di integrare e razionalizzare i diversi sistemi di monitoraggio facenti capo ad un unico sistema. Sviluppato nel 2013 ed inserito nel programma CAP 21 è stato progettato per monitorare a distanza differenti installazioni tecnologiche. L'obiettivo del sistema è quello di unire, garantendo i massimi livelli tecnologici, le funzioni di **teleallarme, telemetria, supervisione e telegestione** degli impianti di acquedotto e depurazione.



#### Teleallarme

Attraverso il sistema di **teleallarme** è possibile, in caso di allerta, effettuare la chiamata vocale al personale reperibile o inviare un SMS o un'email al gestore durante l'orario lavorativo.

#### Telemetria

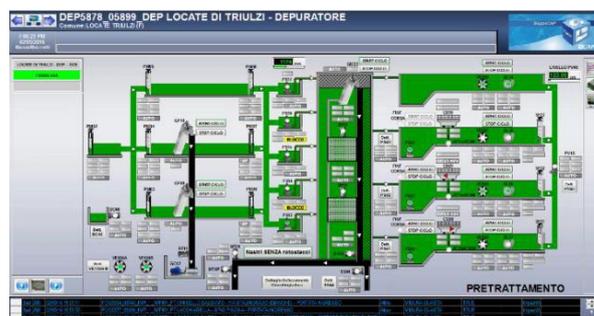
La **telemetria** rende disponibili e pronti all'uso dati «istantanei» relativi a portate, pressioni e consumi energetici dei singoli impianti, comuni e acquedotti, e permette di raccogliere dati mensili di produzione in modo automatico, riducendo gli inserimenti manuali effettuati dai tecnici e il numero di letture manuali effettuate dagli operatori.

#### Telegestione

La **telegestione** permette l'integrazione tra automazione e telecontrollo e la possibilità di gestione centralizzata di più impianti.

### Vantaggi del telecontrollo

- › Sicurezza degli impianti e degli utenti
- › Monitoraggio del risparmio energetico
- › Riduzione dei costi di manutenzione e di esercizio
- › Riduzione dei tempi per la contabilità industriale degli impianti
- › Efficienza gestionale impianti
- › Tempi di installazione molto veloci
- › Analisi quantitative continue e in tempo reale
- › Incremento della qualità dei servizi



[Per maggiori dettagli riguardanti il progetto di telecontrollo si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo]

## 4.7 Smart Metering

I contatori *smart metering* permettono di effettuare la **lettura del contatore a distanza** e trasmettere i dati relativi ai consumi, senza dover accedere alle proprietà. Tramite l'utilizzo di questi **contatori intelligenti** è possibile raccogliere i dati relativi alla gestione delle reti, le portate in ingresso, le pressioni in rete, l'indicazione di perdite, i consumi degli utenti ed eventuali altri parametri significativi per la qualità delle acque distribuite (pH, Conducibilità, analisi in linea); si può inoltre effettuare una valutazione dei volumi in fognatura per il distretto in esame. La raccolta dei dati e la loro successiva elaborazione è finalizzata a fornire elementi utili alla ottimizzazione della fatturazione e della gestione del servizio.



### 4.7.1 Progetto pilota a Magenta

Per questi motivi, il Gruppo CAP ha realizzato uno studio per definire un progetto sperimentale di smart metering. La sede ottimale per la sperimentazione è stata identificata in un quartiere del comune di Magenta, riferito inizialmente a 234 contatori, sul totale di circa 5.000 contatori presenti.

Nello specifico, il progetto pilota ha visto l'installazione di contatori intelligenti, in grado di rilevare a distanza e telecontrollare la fornitura di acqua in una zona definita «distretto», che consente di fornire informazioni sull'efficienza e sul risparmio energetico in un'area omogenea, dove sono già in atto interventi che prevedono l'installazione di altri sistemi di raccolta dati specifici per il sistema acquedotto, quali ad esempio pressione in rete e perdite.

L'obiettivo della sperimentazione di Magenta è la realizzazione di un sistema di **smart metering completo, integrato con i sistemi di fatturazione ed i sistemi di tele-**

### Vantaggi dei "contatori intelligenti"

- › Miglioramento della classe di precisione dei misuratori
- › Segnalazione in tempo reale di eventuali perdite fisiche
- › Rilevazione in tempo reale di anomalie sui contatori
- › Comode letture per l'utente senza accesso alla proprietà
- › Recupero di acqua non contabilizzata
- › Segnalazione in tempo reale di eventuali perdite amministrative
- › Possibilità di effettuare bilanci idrici mensili o giornalieri
- › Riduzione della fatturazione in acconto all'utente

## 4. PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

**controllo** e capace di dare informazioni dettagliate anche ai consumatori. L'esperienza e le applicazioni realizzate saranno riportate sul progetto più ampio che coinvolge 10.000 contatori già installati e predisposti per la telettura e che sarà realizzato nel corso del 2016.



### Obiettivi del progetto:

- ✓ Sperimentare la realizzazione di un sistema di smart-metering completo;
- ✓ Integrato con la fatturazione;
- ✓ Integrato con i sistemi di telecontrollo;
- ✓ Capace di dare informazioni dettagliate ai consumatori.
- ✓ Progetto di ottimizzazione della rete con modellazione idraulica e monitoraggio continuo delle perdite
- ✓ Sfidare il mercato richiedendo un sistema che integra contatori di case costruttrici differenti
- ✓ Rilevare in un distretto dati su perdite in tempo reale e con possibilità di gestire allarmi
- ✓ Acquisire esperienza nella gestione di sistemi di Smart Metering

### Fasi del progetto:

**FASE 1:** telemisura con raccolta dati Walk by-Drive by; Gestione dati per fatturazione e verifiche consumi; Analisi perdite distretto.

**FASE 2:** completamento con realizzazione rete fissa di telerilevamento; integrazione con telecontrollo e sito web per visualizzazione consumi per gli utenti.

### Pianificazione operativa futura:

#### Preparatoria maggio-giugno 2016:

- › Comunicazione alle utenze coinvolte mediante lettera
- › Qualificazione dei contatori da parte di Amiacque

#### Realizzativa luglio-dicembre 2016:

- › Sostituzione contatori
- › Implementazione sistema di acquisizione walk-by
- › Progettazione e Realizzazione rete fissa
- › Rilascio applicativi per utenti del distretto

#### Riesame gennaio-febbraio 2017:

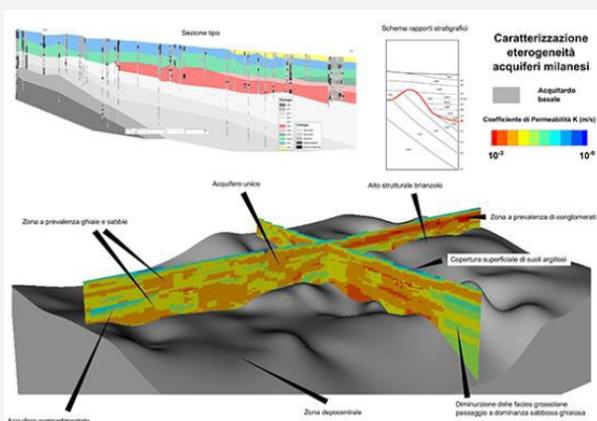
- › Verifica dell'efficacia del sistema
- › Feedback degli utenti





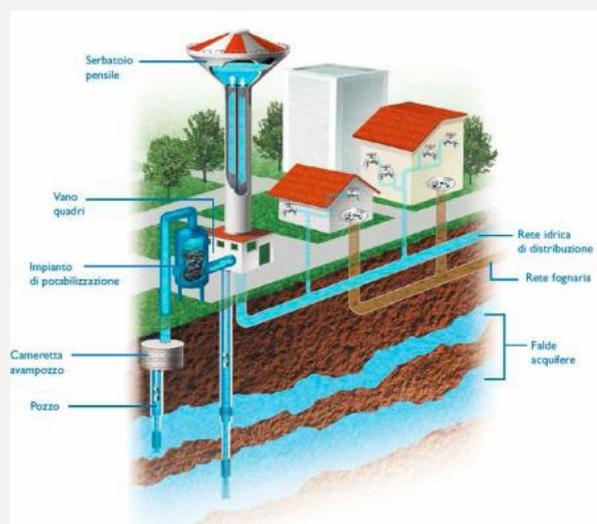
L'impegno del Gruppo CAP non si ferma ai progetti di analisi e conoscenza qui presentati, ma continua con **attività quotidiane e altri numerosi progetti di ricerca e sviluppo** descritti nel dettaglio nel **Bilancio Ambientale**.

Tra questi è da sottolineare il grande impegno svolto dal Gruppo per quanto riguarda il **miglioramento della gestione del servizio depurazione e il trattamento dei fanghi** che ne consegue: alcuni esempi sono l'impianto pilota di Biocrack a Lacchiarella, l'introduzione di reattori biologici a cicli alternati presso l'impianto di Bareggio (che permette di incrementare l'efficienza di abbattimento dell'azoto totale in uscita dall'impianto e di favorire un consistente risparmio di energia elettrica), la partecipazione al progetto Electrosludege - Life (per applicare tecnologie avanzate e innovative alla disidratazione dei fanghi di scarto), l'utilizzo della fitodepurazione presso l'impianto di Nosate (una tecnologia di depurazione "naturale" che utilizza la vegetazione palustre e la complessità biologica degli ecosistemi acquatici per effettuare trattamenti di rimozione di alcune tipologie di inquinanti dalle acque di scarico), l'introduzione di moderne tecnologie di trattamento a membrane presso l'impianto di Assago, l'attenzione alla valorizzazione del destino dei fanghi e altri accorgimenti di ottimizzazione di produzione e smaltimento.



Un ulteriore progetto fondamentale del Gruppo CAP, nato per supportare decisioni strategiche nell'ambito della gestione delle risorse idriche sotterranee e dei relativi impianti di captazione, è il **PIA (Piano Infrastrut-**

**turale Acquedotti)**, che ha portato alla creazione di un database quanti-qualitativo, dove raccogliere tutti i dati di natura geologica, litostratigrafica, idrogeologica, idrochimica e geofisica, ossia il primo e imprescindibile passo per ottenere un valido modello concettuale del sottosuolo.



Nel 2015 il Gruppo CAP ha deciso di adottare su base volontaria il **Water Safety Plan** sul proprio sistema acquedottistico. Il passaggio al WSP significa per il Gruppo un investimento importante in innovazione tecnologica, in ricerca e sviluppo della conoscenza, per garantire un'acqua ancora più di qualità e sicura, sulla quale i controlli non sono solo puntuali e continui, come avviene già adesso, ma anche ritagliati sulle caratteristiche della falda e del territorio del Gruppo, anche grazie al dialogo con i Comuni e con i cittadini.

Gruppo CAP, in collaborazione con l'Università Statale di Milano e il Consorzio Est Ticino Villoresi, ha avviato inoltre un progetto pilota per il **recupero del reticolo idrico minore** con l'utilizzo di tecnologie innovative.



Si veda il **Bilancio Ambientale 2015** del Gruppo per la descrizione dettagliata di questi progetti.





CAPITOLO 5

# Il Ciclo Idrico



**oltre 310**

milioni di m<sup>3</sup> acqua sollevata dalla falda

**350.077**

utenze

**7.471**

km di acquedotto



**6.419**

km di fognatura

**oltre 25.000**

analisi acque potabili

**693.352**

determinazioni analitiche

## 5. IL CICLO IDRICO

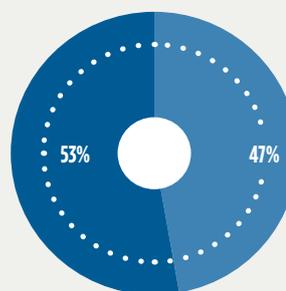


### 5.1 l'acqua potabile

#### Acqua sollevata dalla falda:

nel corso del 2015 sono stati prelevati dalla falda **oltre 310 milioni di metri cubi di acqua** (311.198.821 m<sup>3</sup>). Di questi circa il **47%** (146.255.160 m<sup>3</sup>) è stato immesso in rete senza bisogno di trattamenti di potabilizzazione poiché proveniente da falde con acqua di ottima qualità, sia per le caratteristiche chimiche sia per quelle microbiologiche; il restante **53%** (164.943.661 m<sup>3</sup>) è stato invece sottoposto a trattamenti di potabilizzazione, volti ad eliminare gli inquinanti presenti nelle falde acquifere e migliorare la qualità dell'acqua ad uso potabile.

#### Volumi di acqua sollevati



■ non necessita di trattamento ■ necessita di trattamento

#### Acqua immessa in rete:

nella rete di distribuzione sono stati immessi **oltre 308 milioni di metri cubi di acqua**, con un aumento di circa il 6% rispetto all'anno 2014 a seguito della dif-

ferenza di piovosità fra i due anni e della scarsità di precipitazioni durante l'estate 2015.

Acqua immessa in rete (m <sup>3</sup> )	2012	2013	2014	2015
Milano	250.612.570	254.634.956	245.759.721	254.753.524
Monza e Brianza	45.090.783	42.770.855	36.042.445	43.557.499
Pavia	6.292.174	5.884.248	5.555.678	6.267.092
Varese	1.366.804	1.395.884	3.910.152	4.096.776
<b>Totale</b>	<b>303.362.331</b>	<b>304.685.943</b>	<b>291.267.996</b>	<b>308.674.891</b>

**Acqua consegnata e misurata:**

l'acqua consegnata e misurata nel 2015 risulta pari a **oltre 226 milioni di metri cubi di acqua**. Il 1° gennaio 2015 è stato sottoscritto un contratto tra Gruppo CAP e Pavia Acque che ha portato al trasferimento dell'attività di bollettazione delle tariffe del servizio

idrico alla società Pavia Acque. Nell'analisi seguente non vengono quindi considerati i Comuni del territorio di Pavia, la cui fatturazione è stata eseguita da Pavia Acque:

<b>Acqua consegnata e misurata per territorio (m³)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Milano	195.634.862	208.708.606	195.894.600	193.252.543
Monza e Brianza	31.665.032	32.048.654	29.455.831	30.571.748
Pavia	5.422.232	4.638.097	4.987.640	-
Varese	1.025.460	1.034.114	3.187.866	2.668.459
<b>Totale</b>	<b>233.747.586</b>	<b>246.429.471</b>	<b>233.525.937</b>	<b>226.492.750</b>

<b>Acqua consegnata e misurata per tipologia di utenza (m³)</b>	<b>Domestica</b>			<b>Agro-zootecnica</b>		
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Milano	151.648.280	139.971.667	136.650.063	1.419.663	1.381.631	1.326.681
Monza e Brianza	23.912.999	21.598.029	22.175.359	182.231	157.974	185.342
Varese	1.026.568	2.404.937	1.834.104	0	0	2.124
<b>Totale</b>	<b>176.587.847</b>	<b>163.974.633</b>	<b>160.659.526</b>	<b>1.601.894</b>	<b>1.539.605</b>	<b>1.514.148</b>

<b>Acqua consegnata e misurata per tipologia di utenza (m³)</b>	<b>Altri usi</b>			<b>Totale</b>		
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Milano	55.640.664	54.541.302	55.275.798	208.708.607	195.894.600	193.252.543
Monza e Brianza	7.953.423	7.699.828	8.211.047	32.048.653	29.455.831	30.571.748
Varese	7.546	782.929	832.231	1.034.114	3.187.866	2.668.459
<b>Totale</b>	<b>63.601.633</b>	<b>63.024.059</b>	<b>64.319.076</b>	<b>241.791.374</b>	<b>228.538.297</b>	<b>226.492.750</b>

**Rendimento primario:**

pari al rapporto tra l'acqua consegnata e misurata e l'acqua immessa in rete, al netto dei consumi autorizzati ma non misurati (acqua utilizzata dal gestore per scopi propri e perdite apparenti):

<b>Rendimento primario</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Totale	77,1%	80,9%	81,2%	81,7%

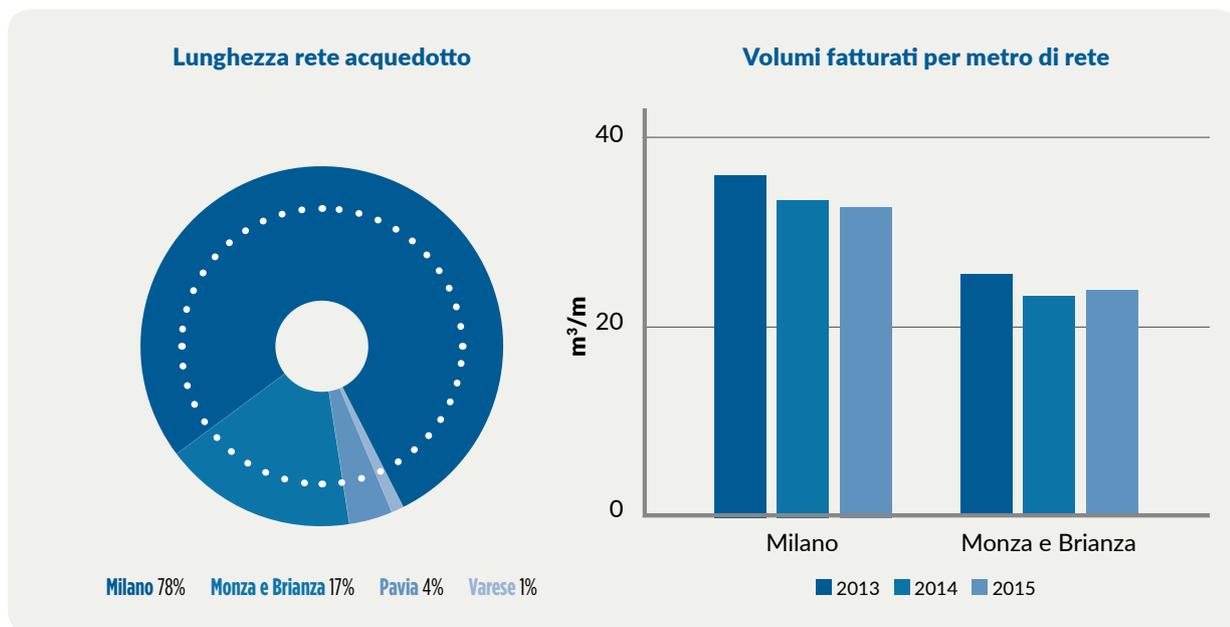


## 5. IL CICLO IDRICO

### 5.1.1 Rete di acquedotto

Il Gruppo CAP gestisce una **rete** di acquedotto che si estende per **7.471 km**, attingendo alla falda sotterranea mediante un sistema di 890 pozzi e 72 impianti di spinta.

Lunghezza rete acquedotto (km)	2012	2013	2014	2015
Milano	5.359	5.681	5.754	5.800
Monza e Brianza	1.276	1.230	1.231	1.233
Pavia	316	317	317	326
Varese	33	45	112	112
<b>Totale</b>	<b>6.984</b>	<b>7.273</b>	<b>7.414</b>	<b>7.471</b>



Circa il **39%** della rete acquedottistica del Gruppo CAP risulta protetta con **protezione catodica**, che tramite una tecnica elettrochimica salvaguarda le tubazioni metalliche dall'eventuale corrosione dovuta ad ambienti elettrolitici.

La lunghezza della rete soggetta a protezione catodica è in crescita di anno in anno, segno di una continua ricerca da parte del Gruppo volta alla prevenzione delle perdite e quindi alla riduzione degli sprechi.

Lunghezza rete in acciaio con protezione catodica attiva (km)	2012	2013	2014	2015
Milano	2.146	2.145	2.164	2.177
Monza e Brianza	675	681	680	680
Pavia	21	21	22	22
<b>Totale</b>	<b>2.843</b>	<b>2.848</b>	<b>2.866</b>	<b>2.879</b>

## 5.1.2 Impianti servizio acquedotto

### Impianti di potabilizzazione:

il Gruppo CAP gestisce **372 impianti di potabilizzazione**, attraverso i quali il 53% dell'acqua prelevata dalla falda viene sottoposto a trattamenti chimico-fisici allo scopo di garantire la conformità delle sue caratteristiche alle normative nazionali ed internazionali in materia di

consumo umano. A seconda della tipologia di inquinante presente nelle acque prelevate dai pozzi di captazione vengono impiegati tre diverse tipologie di trattamento: carbone attivo, osmosi inversa e ossidazione-filtrazione.

Impianti di potabilizzazione (n.)	Osmosi inversa			Carbone attivo			Ossidazione e filtrazione			Totale		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Milano	8	8	5	231	228	240	11	10	13	250	246	258
Monza e Brianza	7	7	7	35	33	60	14	14	17	56	54	84
Pavia	0	0	0	7	7	13	15	15	15	22	22	28
Varese	0	0	0	3	3	2	0	0	0	3	3	2
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>276</b>	<b>271</b>	<b>315</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>331</b>	<b>325</b>	<b>372</b>

Per una descrizione ed un'analisi più dettagliata delle tipologie di trattamento e delle quantità di materie

prime utilizzate per l'attività di potabilizzazione si rimanda al **Bilancio Ambientale 2015** del Gruppo.

Pozzi	2012	2013	2014	2015
Milano	672	689	692	710
Monza e Brianza	137	134	132	133
Pavia	32	37	36	36
Varese	4	4	11	11
<b>Totale</b>	<b>845</b>	<b>864</b>	<b>871</b>	<b>890</b>

Serbatoi	2012	2013	2014	2015
Milano	90	99	99	72
Monza e Brianza	49	42	38	42
Pavia	17	15	15	16
Varese	-	1	1	1
<b>Totale</b>	<b>156</b>	<b>157</b>	<b>153</b>	<b>131</b>

Impianti di spinta	2012	2013	2014	2015
Milano	27	29	27	24
Monza e Brianza	42	36	35	36
Pavia	7	11	11	12
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>72</b>



Per la resa energetica degli impianti di acquedotto si rimanda al **Bilancio Ambientale 2015** del Gruppo.

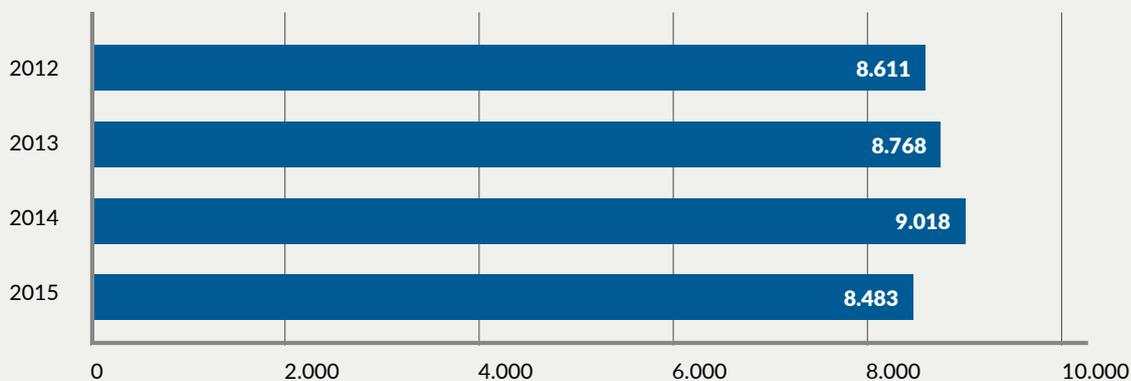
## 5. IL CICLO IDRICO

### 5.1.3 Interventi sulla rete di acquedotto

Nel 2015 sono stati effettuati **8.483** interventi di manutenzione necessari per il corretto funzionamento della rete e degli impianti, a cui si aggiungono 375 interventi riguardanti verifiche per lavori non pertinenti. Il Gruppo CAP si impegna a ridurre al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

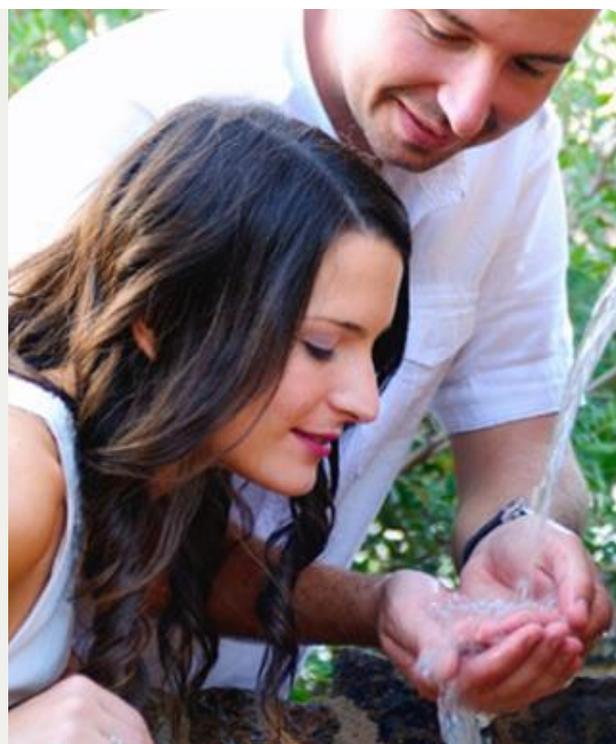
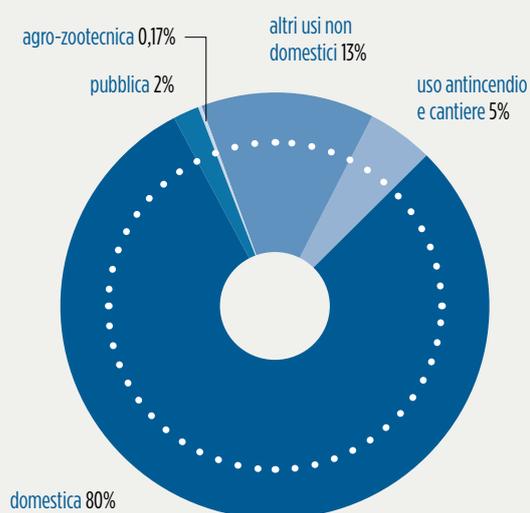


Numero di interventi sulla rete di acquedotto



Tipologia interventi	Interventi 2015	Tipologia interventi	Interventi 2015
Adeguamento tracciato condotte (cavallotto)	6	Rifacimento allacciamento	108
Eliminazione prese	29	Riparazione a carico terzi (danno)	220
Inserimento idrante	12	Riporto prese - Abbandono rete	12
Inserimento saracinesca stradale	12	Ripristini definitivi	778
Messa in quota chiusino	647	Servizio di reperibilità	60
Perdita - Intervento punto consegna	2.214	Sistemazione ripristino - scavo	128
Perdita a saracinesca - Idrante stradale	282	Sostituzione idrante	54
Perdita allacciamento	1.338	Sostituzione saracinesca stradale	13
Perdita organo di sezionamento derivazione	95	Sostituzione/potenziamento tratto di rete	5
Perdita rete	1.878	Spurgo allacciamenti	362
Posa o manutenzione armadietto prelievi (ORDINARIO)	6	Spurgo idranti	224

## 5.1.4 Utenze per tipologia



Numero di utenze per tipologia	Domestica			Pubblica			Agro-zootecnica		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Milano	218.961	220.515	221.299	6.473	6.454	6.496	503	506	505
Monza e Brianza	52.647	52.677	52.768	1.046	1.047	1.016	98	97	97
Pavia	16.895	17.434	0	229	236	0	42	53	0
Varese	2.057	4.704	4.710	19	40	39	1	4	3
<b>Totale</b>	<b>290.560</b>	<b>295.330</b>	<b>278.777</b>	<b>7.767</b>	<b>7.777</b>	<b>7.551</b>	<b>644</b>	<b>660</b>	<b>605</b>

Numero di utenze per tipologia	Altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali, etc.)			Uso antincendio e uso cantiere			Totale		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Milano	37.597	37.477	36.964	15.666	15.572	15.574	279.200	280.524	280.838
Monza e Brianza	7.155	7.025	6.950	2.973	2.911	2.890	63.919	63.757	63.721
Pavia	1.266	1.258	0	189	178	0	18.621	19.159	0
Varese	285	645	639	39	127	127	2.401	5.520	5.518
<b>Totale</b>	<b>46.303</b>	<b>46.405</b>	<b>44.553</b>	<b>18.867</b>	<b>18.788</b>	<b>18.591</b>	<b>364.141</b>	<b>368.960</b>	<b>350.077</b>

## 5. IL CICLO IDRICO

### 5.1.5 Laboratorio analisi acque potabili

Il Gruppo CAP controlla puntualmente ed accuratamente l'acqua distribuita tramite analisi effettuate nei laboratori aziendali. La qualità viene analizzata ai punti di prelievo dalla falda dei singoli acquedotti e di immissione in rete con **oltre 25.000 prelievi** all'anno. Sono invece **oltre 690.000** le determinazioni analitiche che vengono portate a termine annualmente su diversi parametri chimici e microbiologici. Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo spetta poi all'Azienda Sanitaria Locale (ASL) territorialmente competente, che svolge le analisi di controllo periodico.

I principali parametri analizzati sono:

- › chimici (solfati, cloruri, calcio, sodio, potassio, magnesio, nitrati, ecc.);
- › solventi clorurati;
- › metalli (arsenico, ferro, manganese, cromo, etc.);
- › microinquinanti (diserbanti, pesticidi, prodotti intermedi delle aziende chimico-farmaceutiche, etc.);
- › microbiologici (coliformi totali e fecali, enterococchi, E.Coli, etc.).

Laboratorio Acque Potabili	2012	2013	2014	2015
N. prelievi	20.154	22476	23.954	25.029
N. determinazioni analitiche	549.047	639.022	680.227	693.352



Il laboratorio di analisi dell'acqua potabile, accreditato secondo la norma ISO 17025, si trova a **Milano** presso la **sede di Amiacque**. La qualità dell'acqua distribuita è inoltre certificata dall'**etichetta** che viene inviata trimesistralmente agli utenti insieme alla fattura dei consumi.

### Prove di laboratorio accreditate: acque potabili

Solo i Laboratori di prova accreditati sono in grado di fornire ai consumatori dichiarazioni di conformità affidabili, credibili e accettate a livello internazionale. L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro del Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento del laboratorio di analisi acque potabili del Gruppo CAP tocca i seguenti parametri:

- › Alluminio, Antimonio, Arsenico, Bario, Boro, Cadmio, Calcio, Cromo Totale, Fosforo, Ferro, Magnesio, Manganese, Mercurio, Nichel, Piombo, Potassio, Rame, Selenio, Sodio, Vanadio, Zinco;
- › Freon 11; Freon 141; Freon 113; 1,1,1 Tricloroetano; Carbonio tetracloruro; Tricloroetilene; Tetracloroetilene; Cloroformio; Bromodichlorometano; Dibromoclorometano; Bromoformio; 1,2 Dibromoetano; 1,1,2-Tricloroetano; 1,1-Dicloroetilene;
- › Cloruri, Solfati, Nitrati;
- › Conta di Streptococchi fecali e Enterococchi;
- › Escherichia Coli;
- › Conta di Batteri Coliformi a 37°C.



### L'etichetta dell'acqua:

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua distribuita nei comuni serviti sono riportate nell'**etichetta dell'acqua del rubinetto**, inviata a tutti i Clienti insieme alla bolletta dei consumi e reperibile sul sito internet del Gruppo CAP.

I dati analitici forniti dai laboratori confermano che l'acqua del rubinetto è di **ottima qualità** e presenta una quantità equilibrata di sali minerali e sostanze disciolte, nel rispetto della normativa vigente. L'acqua è sottoposta ad accurati controlli e i valori riportati nell'etichetta dell'acqua sono indicati con i parametri di riferimento minimi e massimi presenti in ciascun acquedotto nel periodo di riferimento.

[Le etichette dell'acqua di tutti i Comuni sono consultabili in Appendice].

ETICHETTA DELL'ACQUA		AMIAACQUE
COMUNE DI	Valori (min/max)*	VALORI DI LEGGE ACQUA POTABILE Dl. gs 1 1/2/00
PARAMETRI		
Ammonio (NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> ) [mg/l]		
Arsenico (As <sub>5+</sub> ) [µg/l]		
Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )		
Calcio (Ca <sup>2+</sup> ) [mg/l]		
Cloro residuo (Cl <sub>2</sub> )		
Cloruri (Cl <sup>-</sup> ) [mg/l]		
Conducibilità (µS/cm a 20°C)		
Durezza Totale [°F]		
Fluoruri (F <sup>-</sup> ) [mg/l]		
Magnesio (Mg <sup>2+</sup> ) [mg/l]		
Manganese (Mn <sub>2+</sub> ) [µg/l]		
Nitrati (NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> ) [mg/l]		
Nitriti (NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> ) [mg/l]		
Potassio (K <sup>+</sup> ) [mg/l]		
Residuo secco a 180°C [mg/l]		
Sodio (Na <sup>+</sup> ) [mg/l]		
Solfati (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> ) [mg/l]		
pH		

Batteriologicamente Pura

\* I dati corrispondono ai valori minimi e massimi rilevati mensilmente dal laboratorio aziendale e pubblicati trimestralmente, in quanto i valori chimico-fisici dell'acqua di falda non subiscono variazioni significative nel tempo.

CAP

### 5.1.6 Il piano di ricerca perdite

A partire dal volume erogato e dal volume consegnato all'utenza è stato valutato il valore % delle perdite idriche:

#### Perdite idriche (valore %)\*

	2012	2013	2014	2015
Totale	22,9%	19,1%	18,8%	18,3%

\*la % di perdite è calcolata come rapporto tra il volume delle perdite idriche e il totale dell'acqua immessa nella rete al netto dei consumi autorizzati ma non misurati (acqua utilizzata dal gestore per scopi propri e perdite apparenti).

Il volume delle perdite è calcolato convenzionalmente come differenza tra l'acqua immessa nella rete di distribuzione e l'acqua consegnata e misurata al netto dei consumi autorizzati ma non misurati (acqua utilizzata dal gestore per scopi propri e perdite apparenti).

#### Perdite idriche (m<sup>3</sup>/km/anno)

	2012	2013	2014	2015
Totale	9.968	7.952	7.313	7.189



## 5. IL CICLO IDRICO

Nel 2015 le perdite si attestano al **18,3%**, in continua diminuzione rispetto agli anni precedenti. Questo risultato, molto positivo, è legato all'intensa campagna di riduzione perdite e sostituzione contatori obsoleti effettuata dal Gruppo CAP negli ultimi anni.

Il Gruppo CAP affronta infatti il tema delle perdite idriche attraverso due diverse attività:

- › **Ricerca delle perdite reali** della rete di acquedotto, mediante un piano di controllo sistematico della rete gestita;

- › **Progetto di sostituzione e ammodernamento dei contatori** installati, volto a risolvere i problemi relativi alle perdite apparenti, ossia le perdite che non si configurano come vere e proprie dispersioni di acqua, ma come errori di misura in difetto dei volumi di acqua effettivamente prelevati dai clienti rispetto ai volumi misurati dai contatori. I principali elementi che possono influenzare le prestazioni metrologiche dei contatori sono: le caratteristiche costruttive dei misuratori (classe di precisione, modello, materiali utilizzati), l'età del dispositivo, il tempo di esercizio, l'entità dei volumi registrati e la qualità dell'acqua.

### La campagna ricerca perdite di rete:

Rete sottoposta a ricerca perdite (km)	2012	2013	2014	2015
Milano	401	1.309	4.001	4.396
Monza e Brianza	0	208	216	161
Pavia	0	45	51	91
Varese	0	0	0	101
<b>Totale</b>	<b>401</b>	<b>1.562</b>	<b>4.268</b>	<b>4.749</b>

Nel 2015 i chilometri di rete sottoposti a ricerca perdite sono aumentati ancora, dopo che erano già stati triplicati nel 2014 rispetto agli anni precedenti.

L'andamento della campagna ricerca perdite idriche dal 2012 è il seguente:

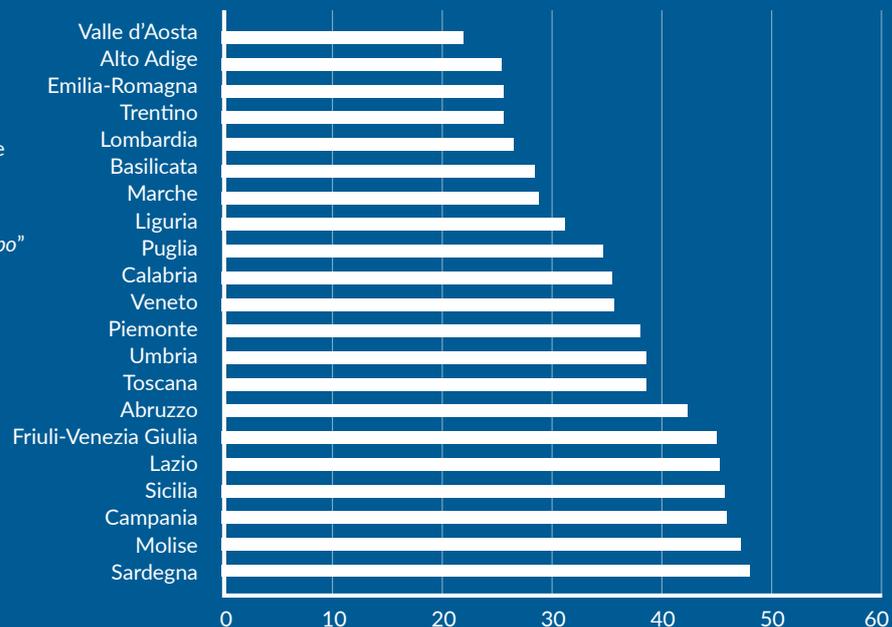
	km di rete monitorati	n. perdite individuate tramite ricerca
<b>2012</b>	401	86
<b>2013</b>	1.562	239
<b>2014</b>	4.268	884
<b>2015</b>	4.749	681

	n. perdite segnalate al pronto intervento	n. perdite riparate	% perdite di rete
<b>2012</b>	7.565	7.651	22,9%
<b>2013</b>	5.722	5.961	19,1%
<b>2014</b>	6.254	7.138	18,8%
<b>2015</b>	5.807	6.488	18,3%

### Focus sulle perdite di rete in Italia (%):

Estratto dal Position Paper di Laboratorio REF Ricerche "Regole chiare e "governo" del settore: investire nell'acqua, investire in sviluppo" del 23/10/2015



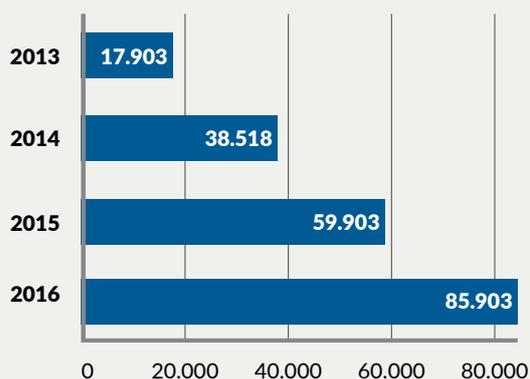
**La campagna di sostituzione dei contatori:**

le prestazioni metrologiche di un contatore peggiorano nel tempo: attraverso nuovi misuratori si possono ottenere benefici sia in termini di affidabilità che di precisione. Il progetto di sostituzione dei contatori del Gruppo CAP è iniziato nel 2012 dall'analisi del parco contatori installato presso i Clienti. Dall'analisi risultavano 84.442 contatori posati nel 1996 o in anni precedenti. il piano prevede che entro il 31 dicembre 2016 saranno sostituiti tutti i contatori con anno di posa 1996 o precedente:

	N. di contatori sostituiti/da sostituire
2013	17.903
2014	20.615
2015	21.385
2016	26.000
<b>Totale</b>	<b>85.903</b>

Durante il 2015 sono stati sostituiti **21.385 contatori obsoleti**. Per il 2016 il Gruppo CAP si è posto l'obiettivo di sostituire altri 26.000 contatori, superando addirittura l'obiettivo iniziale della campagna di sostituzione dei contatori obsoleti.

**N°contatori sostituiti dal 2013 al 2015 e obiettivo 2016 -[PROGRESSIVO]**



**5.2 La rete fognaria**

La lunghezza complessiva delle reti fognarie gestite nel 2015 dal Gruppo CAP supera i 6.400 km, di cui 380 km di collettori intercomunali.

**Lunghezza della rete fognaria:**

(km)	2012	2013	2014	2015
Milano	4.489	5.345	5.408	5.757
Monza e Brianza	220	358	359	360
Pavia	227	230	230	229
Varese	-	-	60	73
<b>Totale</b>	<b>4.936</b>	<b>5.933</b>	<b>6.057</b>	<b>6.419</b>

**Dettaglio rete e collettori intercomunali (km)**

	Rete	Collettori Intercomunali
Milano	5.411	346
Monza e Brianza	326	34
Pavia	229	-
Como e Varese	73	-
<b>Totale</b>	<b>6.039</b>	<b>380</b>

## 5. IL CICLO IDRICO

### 5.2.1 Manufatti della rete fognaria

	Milano	Monza	Pavia	Varese	Totale
Stazioni di sollevamento	286	10	58	7	361
Vasche di prima pioggia	50	4	-	-	54
Serbatoi di laminazione (vasche volano + vasche accumulo)	98*	6**	-	-	104
Scolmatori	724	32	-	12	768

\*di cui 59 vasche volano e 39 vasche di accumulo

\*\*di cui 6 vasche volano



### 5.2.2 Interventi sulla rete fognaria

La capillare presenza sul territorio permette al Gruppo CAP di verificare le condizioni delle tratte fognarie e di intervenire, con mezzi appropriati, nella soluzione di eventuali problemi riscontrati, garantendo così un servizio continuo ed efficiente. Nel corso del 2015 sono stati realizzati oltre **8.500 interventi** sulla rete fognaria:

#### Interventi sulla rete fognaria (esclusi gli allacciamenti)

	2012	2013	2014	2015
Milano	3.590	6.002	6.739	8.054
Monza e Brianza	163	217	302	160
Pavia	244	261	266	299
Varese	-	-	46	68
<b>Totale</b>	<b>3.997</b>	<b>6.480</b>	<b>7.353</b>	<b>8.581</b>

#### Interventi per messa in quota/sostituzione chiusini

N. interventi	2012	2013	2014	2015
Milano	1.181	1.667	1.796	1.481
Monza e Brianza	38	59	95	43
Pavia	67	84	50	43
Varese	-	-	16	30
<b>Totale</b>	<b>1.286</b>	<b>1.810</b>	<b>1.957</b>	<b>1.597</b>



Tipologia interventi	Interventi 2015
Assaggi per ricerca rete fognaria	80
Esecuzione pozzetto d'ispezione caditoia	153
Esecuzione troppo pieno sfioro	3
Intervento in reperibilità	53
Lavori vasche di sollevamento (ordinario)	3
Lavori vasche di sollevamento (straordinario)	8
Manutenzione Aree Verdi	6
Messa in quota chiusino caditoia	877
Potenziamento rete	2
Pulizia rete fognaria	1755
Pulizia stazioni di sollevamento	92
Rifacimento allacciamento fognatura	107
Riparazione rete	72
Ripristino asfalto allacciamento fognatura	13
Ripristino asfalto rete	17
Sistemazione cedimento fognario	531
Sostituzione chiusino caditoia	720
Sostituzione tratto di rete	4
Spurgo	3980
Video ispezione	105

### 5.3 Le acque reflue e la depurazione

Il Gruppo CAP si occupa anche della gestione degli impianti di depurazione, che consentono di abbattere gli inquinanti presenti nelle acque reflue urbane raccolte dalla rete fognaria e di restituirle all'ambiente a seguito di specifici trattamenti di depurazione.

Il Gruppo CAP al 31 dicembre 2015 gestisce **59 impianti di depurazione** siti nei territori di Milano e Pavia, trattando più di **297 milioni di metri cubi di acque reflue**. Inoltre, ad alcuni impianti di depurazione vengono collettate acque reflue provenienti dal Comune di Milano e dai territori di Varese, Como e Lodi.

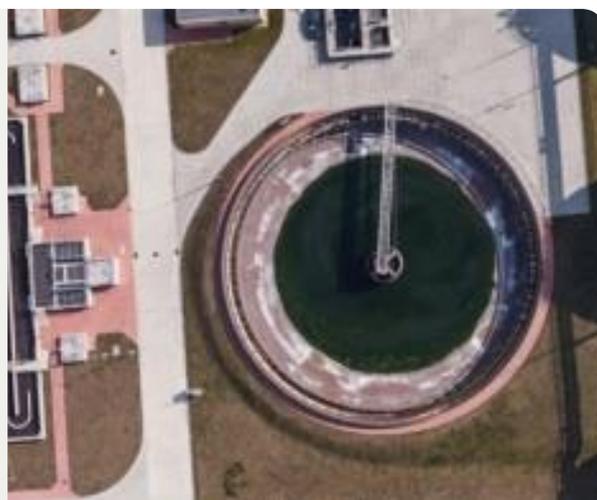


#### Impianti di depurazione in esercizio:

N. interventi	2012	2013	2014	2015
Milano	41	41	40	38*
Monza e Brianza	1	1	1	0**
Pavia	15	21	21	21
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>59</b>

\*A dicembre 2015 sono stati dismessi gli impianti di Carpiano e Paulo, in funzione però per tutto il 2015 (pertanto rientranti nelle successive analisi)

\*\*L'impianto di Varedo è stato dismesso ad aprile 2015.



#### Acqua trattata dagli impianti di depurazione:

	2012		2013		2014		2015	
	m <sup>3</sup> /anno	% su tot						
Milano <sup>1</sup>	281.725.181	95,32%	288.389.438	95,15%	330.628.937	95,62%	288.629.208	97,00%
Monza e Brianza <sup>2</sup>	10.122.410	3,42%	9.509.016	3,14%	7.850.158	2,27%	2.488.772	0,84%
Pavia	3.714.575	1,26%	5.199.643	1,71%	7.290.036	2,11%	6.441.201	2,16%
<b>Totale</b>	<b>295.562.166</b>	<b>100%</b>	<b>303.098.097</b>	<b>100%</b>	<b>345.769.131</b>	<b>100%</b>	<b>297.559.181</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Nei 40 impianti siti in Città Metropolitana di Milano viene collettata una quota parte di acque reflue provenienti dai territori di Varese, Lodi, Monza Brianza e dal Comune di Milano.

<sup>2</sup> Nel solo impianto di Varedo sito nel territorio di Monza Brianza veniva collettata una quota parte di acque reflue proveniente dal territorio di Como (tale impianto è stato dismesso ad aprile 2015).

## 5. IL CICLO IDRICO



La diminuzione della portata trattata dall'unico impianto sito nel territorio di Monza-Brianza, impianto di Varedo, è dovuta alla sua dismissione ad aprile 2015 ed il conseguente collettamento delle acque reflue verso l'impianto di depurazione di Pero.

### Parametri per la misura della qualità delle acque:

I principali parametri utilizzati per la misurazione della qualità delle acque reflue prima e dopo la depurazione sono: **BOD** (richiesta biochimica di ossigeno), **COD** (richiesta chimica di ossigeno), **SST** (solidi sospesi totali), **N-NH4+** (azoto ammoniacale).

### Materie prime utilizzate per l'attività di depurazione:

per portare a compimento l'attività di trattamento delle acque reflue vengono utilizzati anche una serie di **reagenti chimici**, necessari ad eliminare alcune delle sostanze inquinanti presenti nelle acque.

Per un'analisi approfondita dell'attività di depurazione del Gruppo CAP si veda il **Bilancio Ambientale** del Gruppo: qui sono stati analizzati nel dettaglio i parametri per la misura della qualità delle acque reflue, aggregando gli impianti per potenzialità e confrontando i valori con i limite di legge. Dalle analisi si riscontra che le concentrazioni in uscita dagli impianti del Gruppo sono abbondantemente al di sotto dei limiti previsti dalla normativa, evidenziando l'efficienza del processo depurativo. Nel Bilancio Ambientale vengono inoltre quantificate le materie prime utilizzate per l'attività di depurazione.

### 5.3.1 Laboratorio analisi acque reflue

L'ampiezza del territorio gestito dal Gruppo CAP e il numero rilevante di depuratori richiedono un controllo accurato e continuo della qualità dell'acqua trattata. Oltre ai campionamenti previsti dalla normativa vigente riguardanti le fasi del processo di trattamento, viene effettuato anche un monitoraggio con sistemi di analisi "in continuo" presso gli impianti di maggiori dimensioni. E' inoltre previsto un monitoraggio analitico sulle reti fognarie principali delle quali il Gruppo è gestore del servizio.

Amiacque, l'azienda operativa del Gruppo CAP, dispone di **3 Laboratori di Analisi delle Acque Reflue** presso gli impianti di depurazione di **Pero, Peschiera Borromeo e Robecco sul Naviglio**, oltre ad altri presidi analitici situati presso gli impianti di depurazione minori. Questi laboratori effettuano i controlli sulla qualità delle acque reflue trattate dagli impianti di depurazione.

In particolare a Pero ha sede il laboratorio chimico che effettua gli accertamenti analitici relativamente alla caratterizzazione dei terminali di fognature comunali e alla qualità dei liquami scaricati dall'utenza industriale.

In particolare a Pero ha sede il laboratorio chimico che effettua gli accertamenti analitici relativamente alla caratterizzazione dei terminali di fognature comunali e alla qualità dei liquami scaricati dall'utenza industriale.

#### Laboratorio Acque Reflue

	2012	2013	2014	2015
N. prelievi	3.003	4.515	4.216	4.210
N. parametri analizzati	17.501	23.280	57.297	47.875



Oltre alle analisi sulle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione vengono effettuate analisi per la verifica del processo depurativo, prelevando campioni nei diversi punti dell'impianto, sia per la linea acque che per la linea fanghi.

Per un'analisi dettagliata degli indicatori prestazionali dei servizi acquedotto, fognatura e depurazione, dei controlli utenze industriali, del progetto caditoie, per visionare le schede sinottiche dei principali impianti di depurazione, per un focus sulla gestione dei rifiuti e per un'analisi dei consumi energetici e della produzione di energia del Gruppo CAP si rimanda al **Bilancio Ambientale 2015**.

### Prove di laboratorio accreditate: Acque Reflue

Solo i Laboratori di prova accreditati sono in grado di fornire ai consumatori dichiarazioni di conformità affidabili, credibili e accettate a livello internazionale. L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro del Laboratorio, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie.

L'accreditamento del laboratorio di analisi acque reflue di Pero del Gruppo CAP tocca i seguenti parametri:

- › Alluminio, Cadmio, Cromo, Ferro, Fosforo, Nichel, Piombo, Rame, Zinco, Manganese
- › Richiesta biochimica di ossigeno (BOD5)
- › Richiesta chimica di ossigeno (COD)
- › Richiesta chimica di ossigeno (COD) a pH 7 dopo 1 ora di sedimentazione
- › Solidi sospesi totali
- › Solidi sospesi totali a pH 7.

# GRUPPO CAP LA TUA ACQUA IN BUONE MANI

Oltre 2 milioni di abitanti serviti, 7.272 km di rete idrica e 5.933 di rete fognaria.  
Il Gruppo CAP è la prima utility dell'acqua in Italia

ENTRA

## Sportello online

Accedi allo sportello online per gestire comodamente da casa la tua utenza. Con un semplice click puoi controllare le tue fatture, inviare i dati della lettura del contatore e pagare le bollette.



## Servizio clienti

In questa sezione puoi trovare tutte le informazioni sui servizi del Gruppo CAP.

Numero Verde  
Lun./Ven. H. 8.00-18.00  
Sabato H. 8.30-12.30  
800 428 428



## Pronto intervento

Segnalazioni 24h su 24h  
800 175 571

Pronto intervento LIVE  
Guarda gli interventi in corso nel tuo comune



A Gruppo CAP il premio sostenibilità TOP Utility 2016.

[Visualizza la carta dei servizi](#)





CAPITOLO 6

# L'attenzione ai clienti



**80,52**

indice di percezione complessiva del Servizio



**20 secondi**

tempo medio di risposta al servizio clienti telefonico

**84**

indice di gradimento iniziative EXPO

**4 minuti**

tempo medio di attesa agli sportelli

**8,8**

indicatore sintetico di performance

## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI



I clienti del Gruppo sono anche i soci, ed è quindi fondamentale per il Gruppo CAP stringere un **rapporto speciale** con essi, di trasparenza, partecipazione, vicinanza e benessere.

Dai cittadini alle amministrazioni degli enti locali, ciascun processo parte dall'attenzione alle esigenze della collettività che il Gruppo pone al centro di ogni sua attività.

Per questi motivi il Gruppo CAP è molto attento a mantenere **elevati livelli di soddisfazione** dei propri clienti, sviluppando un dialogo attivo con il territorio e introducendo servizi sempre più innovativi per **semplificare** la vita di ogni giorno.

### 6.1 La carta del servizio idrico integrato

Il Gruppo CAP si impegna ogni giorno a mantenere livelli elevati di qualità ed efficienza dei servizi erogati attraverso il rispetto degli standard rigorosi della Carta del Servizio Idrico Integrato.

La Carta e il Regolamento del Servizio Idrico Integrato rappresentano **strumenti di tutela** per i clienti del Gruppo: dichiarano gli standard di qualità e le caratteristiche dei servizi offerti dal Gruppo, allo scopo di favorire la comprensione di tutti gli aspetti del servizio e di operare nella massima trasparenza.



La **Carta del Servizio Idrico Integrato**, definisce gli impegni e i livelli di qualità dei servizi erogati ai cittadini



Il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** disciplina le condizioni generali della fornitura.

### I principali indicatori della Carta dei Servizi: rispetto degli standard 2015

Di seguito si riportano i principali indicatori della Carta dei Servizi con il livello di standard raggiunto nel 2015 dal Gruppo:

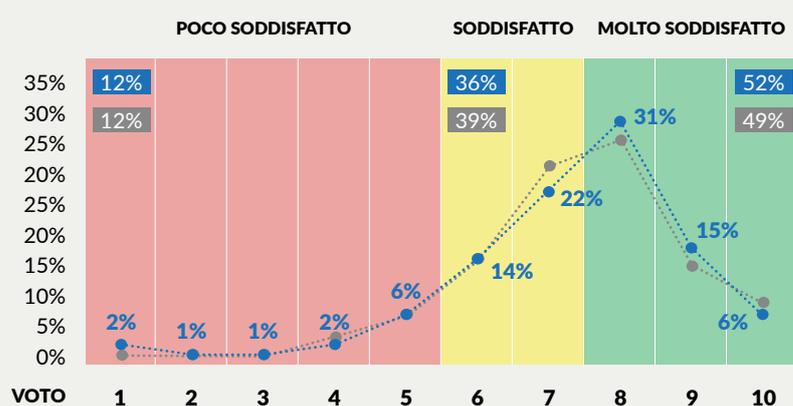
Standard specifici	Tempo massimo garantito per l'erogazione	Percentuale di rispetto dello standard nel 2015
Emissione preventivi allacciamento rete idrica e fognaria	30 giorni	96%
Esecuzione lavori allacciamento rete idrica e fognaria	30 giorni	97%
Interruzioni programmate del servizio	48 ore (tempo minimo garantito di preavviso)	98%
	8 ore (tempo massimo garantito dell'interruzione)	98%
Attivazione del Pronto Intervento: tempo medio impiegato per intervenire	4 ore (tempo massimo attivazione del Pronto Intervento)	97%
Verifica lettura contatore su richiesta del cliente	20 giorni	99%
Rettifiche di fatturazione	30 giorni (risposta a richieste di rettifica)	97%
Risposta alle richieste e ai reclami scritti	30 giorni	99%
Tempo medio di attesa agli sportelli	tempo massimo di attesa 20 minuti	96%
Tempo medio di risposta con operatore al Servizio Clienti telefonico (sec.)	minimizzazione dei tempi di attesa telefonici	20 sec

Per il dettaglio degli indicatori della Carta dei Servizi si rimanda all'Allegato inserito in Appendice del Bilancio.

## 6.2 L'indagine di customer satisfaction

Come ogni anno il Gruppo CAP ha affidato ad una società esterna specializzata una dettagliata indagine di Customer Satisfaction. L'indagine ha affrontato aspetti legati alla qualità del servizio erogato dal Gruppo, al rapporto con i clienti (tempi di attesa agli sportelli e call center,

tempestività degli interventi, disponibilità del personale) e all'accessibilità alle informazioni. Inoltre l'analisi ha permesso di valutare l'impatto delle numerose attività e iniziative organizzate dal Gruppo sul territorio.



Nel grafico a fianco è possibile verificare la distribuzione di frequenza dei giudizi espressi dai clienti intervistati

Rispetto all'anno 2014, nel 2015 sono aumentate le valutazioni molto positive per il Gruppo: si è passati infatti da 49% a 52%.

■ 2015  
■ 2014

## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

	VOTO 1-10	Punteggio 0-100
<b>COMPLETAMENTE SODDISFATTO</b>	Più di 6.8	Più di 65
<b>SODDISFATTO</b>	Tra 6.0 e 6.8	Tra 55 e 65
<b>POCO SODDISFATTO</b>	Tra 5.0 e 5.9	Tra 45 e 55
<b>COMPLETAMENTE INSODDISFATTO</b>	Meno di 5.0	Meno di 45

### Come interpretare i risultati

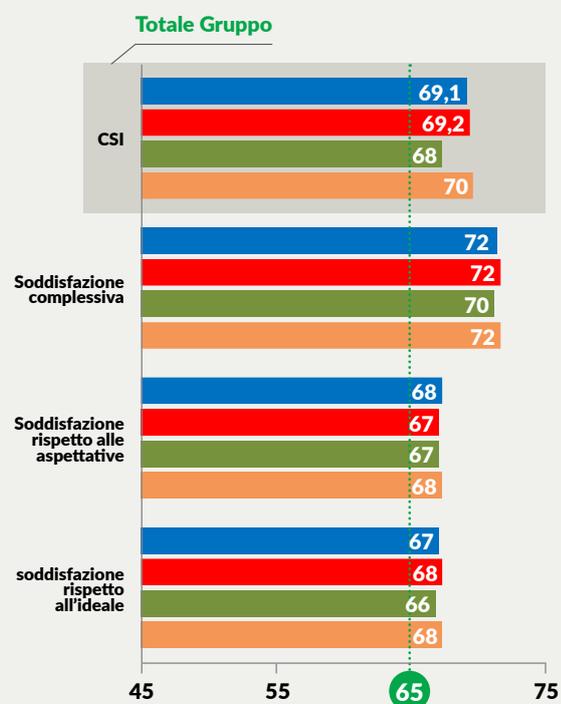
I clienti esprimono la loro soddisfazione utilizzando punteggi in scala da 1 a 10. In fase di elaborazione dei dati le risposte vengono riportate in scala da 0 a 100

Una valutazione superiore a **55**, indica un buon livello di soddisfazione, che diventa molto positivo quando superiore al **65**. Valutazioni comprese tra **45 e 55** segnalano scarsa soddisfazione o talvolta indifferenza verso il servizio valutato. Valutazioni inferiori al **45** indicano criticità più o meno rilevanti percepite nel servizio erogato.

Molto elevata risulta la soddisfazione complessiva dei clienti (**indice pari a 71**), buona la soddisfazione rispetto alle aspettative (**68**) e rispetto al proprio ideale (**67**). L'indice di soddisfazione del cliente aggregato (**CSI**) risulta elevato e in linea con la rilevazione del 2014.

#### Legenda:

- Totale Gruppo Cap
- Totale Gruppo Cap 2014
- Operatori Economici
- Utenti Privati



**La crescita di un cliente consapevole:**

71

- › L'accessibilità delle informazioni
- › La consapevolezza dell'uso dell'acqua
- › Il coinvolgimento e l'apprezzamento dei progetti e delle iniziative 2014 finalizzate alla sensibilizzazione di un uso consapevole delle risorse idriche

**La qualità del "prodotto" fornito:**

64

- › La qualità dell'acqua del rubinetto relativamente al suo odore, sapore e limpidezza
- › Le case dell'acqua come strumento per apprezzare la qualità dell'acqua distribuita
- › Conoscenza e gradimento delle iniziative di promozione della qualità dell'acqua (l'etichetta dell'acqua)

**La continuità del servizio**

78

- › La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione
- › La continuità dei servizi di collettamento fognario e depurazione
- › La tempestività agli interventi di emergenza in caso di guasti, perdite o disservizi
- › I tempi di preavviso in caso di interruzione programmata dell'erogazione

**L'accessibilità al servizio:**

68

- › Gli sportelli sul territorio
- › Lo sportello online
- › Il call center telefonico
- › La cortesia e la disponibilità del personale a contatto col pubblico

**I servizi commerciali:**

66

- › La chiarezza di lettura delle bollette
- › La chiarezza delle comunicazioni allegate alle bollette
- › La chiarezza dei contenuti sul web
- › Le App del gruppo CAP: uso e conoscenza, giudizio sulla loro utilità e suggerimenti

**I reclami e la loro gestione:**

42

- › I canali messi a disposizione per l'invio del reclamo
- › I tempi di risposta del reclamo
- › La competenza del personale che ha reso il servizio

**I servizi tecnici:**

63

- › I canali messi a disposizione per l'invio del reclamo
- › I tempi di formulazione dei preventivi
- › Il rispetto degli appuntamenti concordati nel caso di sopralluogo
- › I tempi di esecuzione dei lavori
- › Il disagio causato dai cantieri aperti
- › I tempi di attivazione o disdetta della fornitura
- › La professionalità e la competenza del personale tecnico

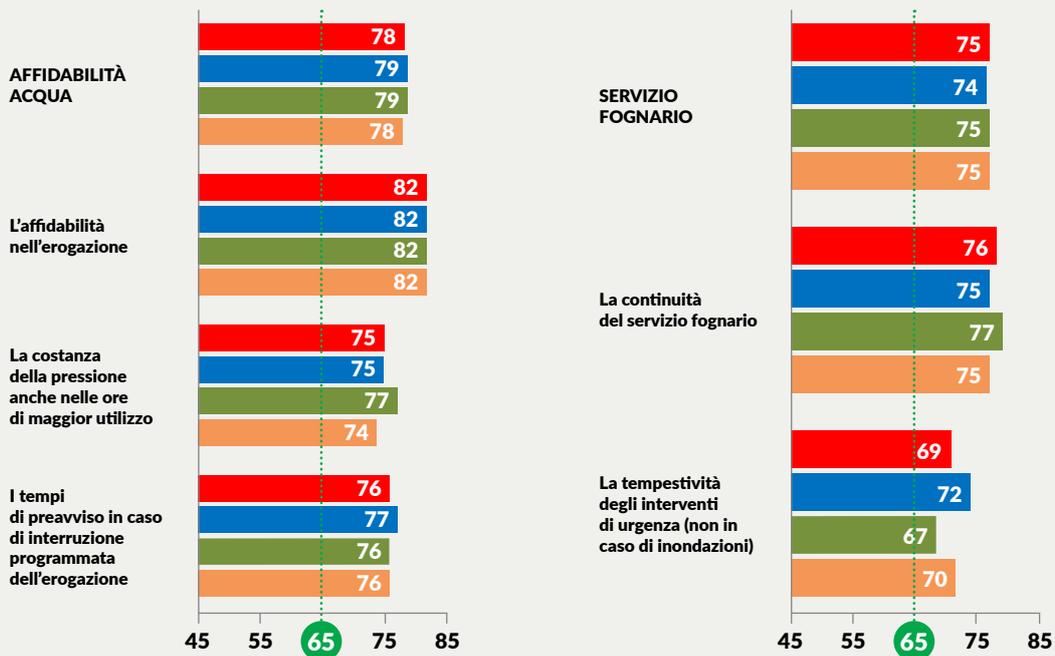
Di seguito vengono presentati due focus dei risultati riguardanti l'affidabilità del servizio e le iniziative del Gruppo.

## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

### Affidabilità del servizio:

Il raggiungimento di standard elevati riguardanti l'affidabilità dei servizi, è alla base delle politiche del Gruppo CAP: dall'analisi di Customer Satisfaction 2015 risultano valutazioni ottime da parte dei clienti.

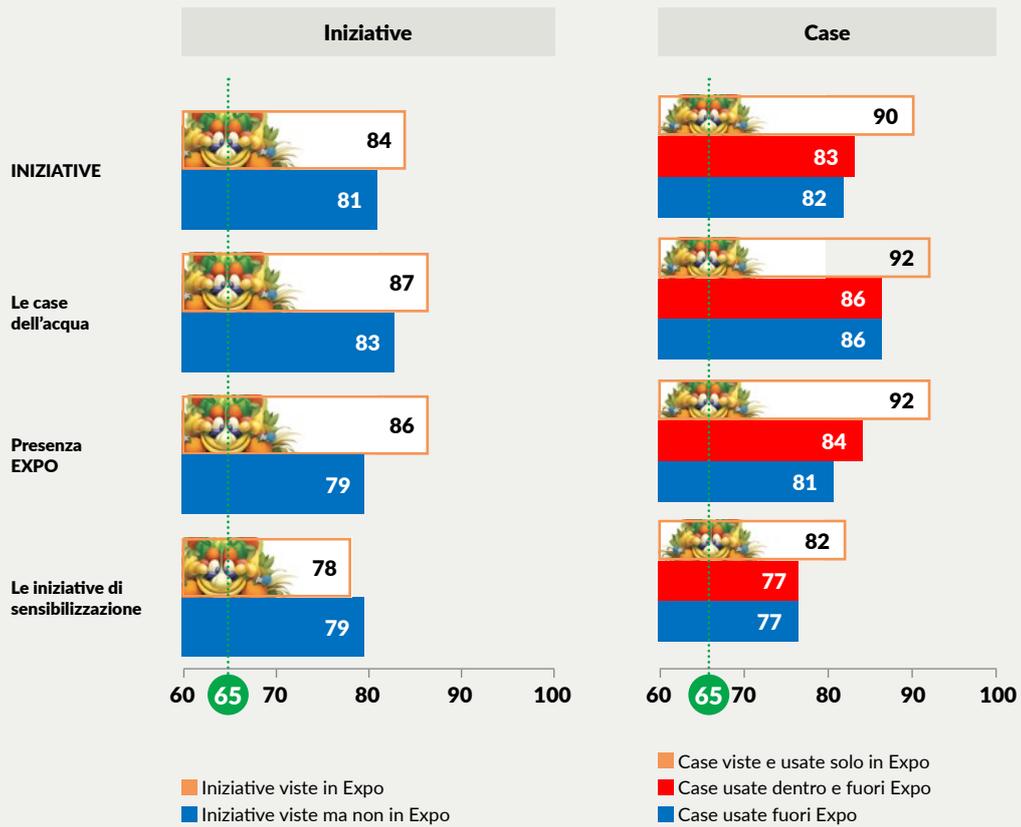
■ 2015      ■ Operatori Economici 2015  
 ■ 2014      ■ Utenti Privati 2015



**Iniziative e Case dell'Acqua - Gli effetti di EXPO sulla crescita del cliente consapevole:**

Anche durante l'anno 2015 sono state numerose le attività organizzate dal Gruppo CAP sul territorio: le diverse iniziative sono state molto apprezzate dai cittadini-utenti del Gruppo,

come anche le numerose Case dell'Acqua distribuite sul territorio. Nel 2015, inoltre, la partecipazione attiva del Gruppo a EXPO ha portato a ottime valutazioni.



## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

### 6.3 L'indice di percezione complessiva del servizio idrico integrato

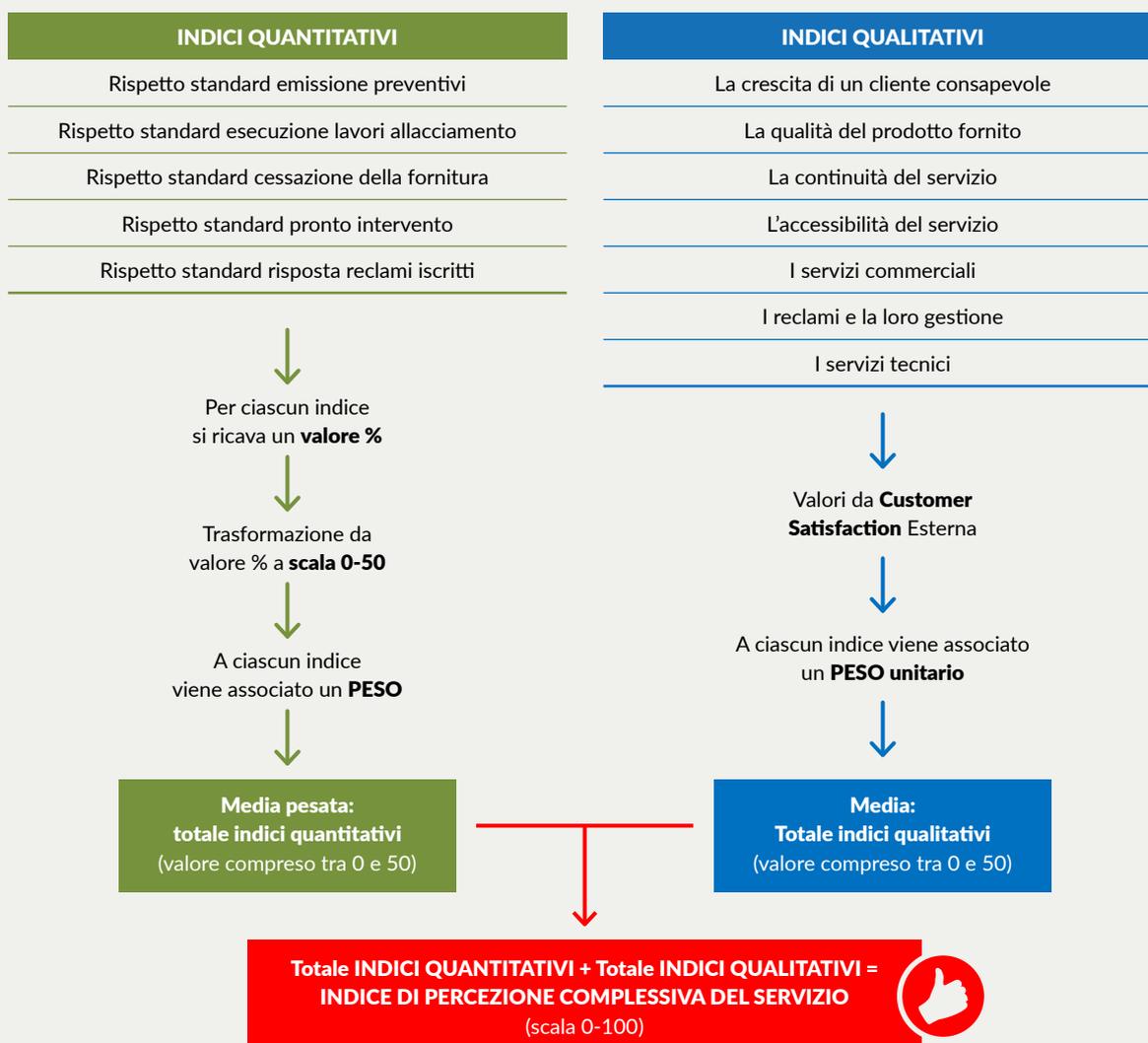
A partire dalle valutazioni **quantitative** determinate dalla % di rispetto dei principali standard della Carta del Servizio e dalle valutazioni **qualitative** conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction è stato calcolato l'indice di percezione complessiva del servizio idrico integrato del Gruppo.

Di seguito si riportano lo schema sintetico della metodologia di calcolo dell'indice e il risultato per l'anno 2015.

#### Indice di Percezione Complessiva del Servizio 2015:

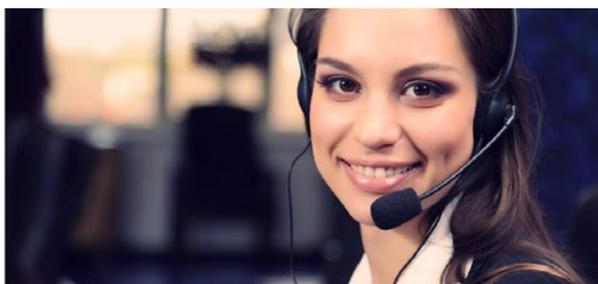
Nel 2015 il Gruppo CAP ha raggiunto un indice di 80.52: questo valore, in linea con la rilevazione 2014 (80,78), attesta un alto livello di soddisfazione complessivo del servizio offerto nel suo complesso, e sottolinea gli impegni e gli sforzi del Gruppo per essere vicino ai propri clienti- soci, con trasparenza e lealtà nei loro confronti.

#### Metodologia di calcolo:



## 6.4 CANALI DI COMUNICAZIONE

Il Gruppo CAP è coinvolto ogni giorno in **un dialogo con i consumatori e gli utenti** del servizio. Cittadini, imprese, istituzioni, associazioni di consumatori e di categoria sono gli interlocutori con i quali il Gruppo si confronta per rendere sempre più efficiente il servizio e per condividere i risultati dei suoi sforzi.



Il Gruppo CAP è a disposizione dei clienti attraverso una **molteplicità di canali**, dai servizi telefonici di Pronto Intervento e Servizio Clienti, alla mobile App per il cellulare. Il Gruppo si impegna ad implementare servizi semplici e innovativi per rendere sempre più diretto e funzionale il rapporto con i propri utenti.

### Una nuova veste per il sito internet del Gruppo CAP

In un'ottica di sempre maggiore trasparenza, facilità di comunicazione e di ricerca di informazioni da parte degli utenti, o di chiunque ricerchi news e dati del Gruppo CAP, durante la primavera 2015 il **sito internet** del Gruppo (**www.gruppocap.it**) è stato modernizzato, ampliato e semplificato. In questa nuova veste la ricerca di informazioni è diventata più agile e semplice per tutti, ed in particolare per i clienti, a cui è stata riservata un'intera area del sito a loro dedicata.

### Area clienti

Nell'area a loro dedicata i clienti possono trovare le informazioni per contattare telefonicamente gli operatori del Gruppo attraverso il numero verde del Servizio Clienti, oppure comunicare urgenze grazie al numero verde del Pronto Intervento.

Dalla home page del sito web è possibile inoltre accedere alla sezione del **Pronto Intervento LIVE**: questo innovativo servizio permette di consultare in diretta le attività di manutenzione in corso e concluse a seguito delle segnalazioni giunte al pronto intervento. In questo modo ogni

The screenshot shows the CAP website interface. At the top, there are navigation links for 'SOCI', 'FORNITORI E GARE', and 'CONTATTI', along with 'ACCEDI', 'IT', 'EN', and a search bar. The main navigation bar includes 'IL GRUPPO', 'ATTIVITÀ', and 'CLIENTI'. The central banner features the headline 'ENTRA NEL MONDO CAP' and a cartoon illustration of a worker in a yellow hard hat. Below the banner, three main service areas are highlighted: 'Sportello online' (Accessi allo sportello online), 'Servizio clienti' (Numero Verde 800 428 428), and 'Pronto intervento' (Segnalazioni 24h su 24h, Pronto intervento LIVE). A 'TOP UTILITY' award badge is also visible, indicating the group's recognition in 2016.

## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

Il cittadino è in grado di vedere in tempo reale lo stato e l'evoluzione degli interventi e può controllare se l'azienda ha già preso in carico la soluzione di un eventuale disservizio sulla rete di acquedotto o di fognatura.



Nella sezione **AvvisAMI** del sito sono inoltre a disposizione tutte le informazioni più importanti riguardanti la gestione del proprio rapporto contrattuale, nonché le notizie sulle iniziative e novità aziendali.



Molto utile e apprezzata dagli utenti è **Acca2o**, l'App che permette numerose operazioni ai clienti del Gruppo: tra queste è possibile verificare rapidamente e tenere sotto controllo i consumi d'acqua, comunicare l'autolettura e consentire alle aziende del Gruppo di monitorare acconti e conguagli.

### Punto Acqua

Per rispondere alle esigenze dei cittadini che richiedono servizi sempre più personalizzati e pensati su misura, il

## PUNTO ACQUA

Il servizio di consulenza sulle pratiche acqua nel tuo Comune

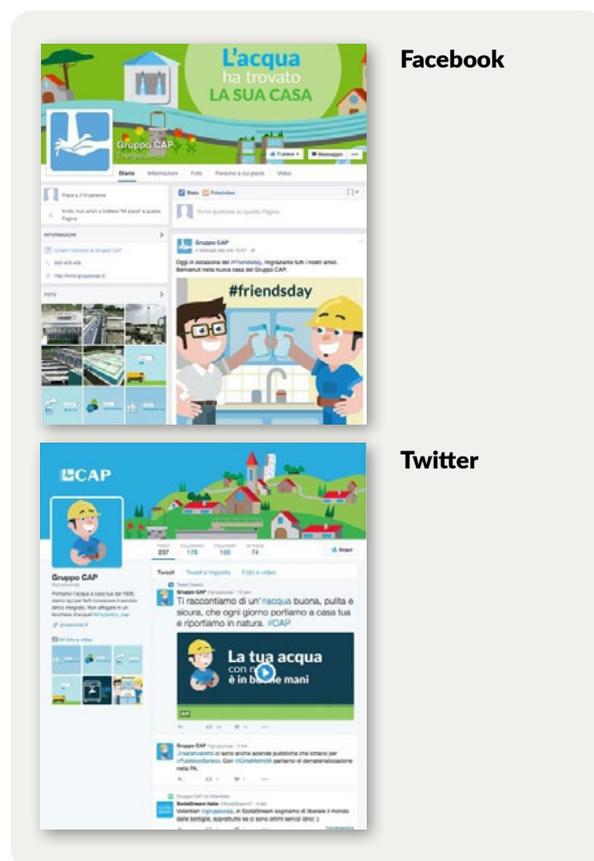


Gruppo CAP, accanto agli oltre **70 sportelli** diffusi sul territorio, ha recentemente realizzato servizi di consulenza su appuntamento denominati **Punto Acqua** ideati per fornire ai cittadini assistenza sulle pratiche contrattuali e amministrative sui servizi dell'azienda idrica. Il servizio offre la possibilità ai clienti di concordare un incontro scegliendo data e ora più consona alle proprie esigenze, con tempi certi e senza code. I cittadini hanno la possibilità di fissare un appuntamento, inviando le loro richieste al Servizio Clienti, telefonando al numero verde oppure inviando una mail.

### I canali di comunicazione Social

Per aumentare ulteriormente il dialogo con i cittadini e illustrare, in tempo reale, le attività sul territorio il Gruppo CAP è arrivato anche sui **canali di comunicazione nel mondo social: Facebook, Twitter**.

Il Gruppo punta sempre di più sulla comunicazione con i cittadini-soci per testimoniare l'impegno quotidiano nella gestione pubblica ed efficiente dell'acqua. Facebook e Twitter sono strumenti diretti e veloci per dare informazioni e aumentare il dialogo con i cittadini sui temi dell'acqua e del servizio e permettono al Gruppo di rispondere tempestivamente alle esigenze del territorio.



## 6.5 Le bollette

Offrire una **bolletta completa e chiara** fa parte dell'impegno che il Gruppo CAP si è assunto verso i suoi clienti. La struttura della bolletta del Gruppo è stata curata per essere chiara e facile da comprendere, in modo tale che le informazioni principali siano immediatamente visibili e alla portata di tutti.

Si tratta comunque di un documento articolato: per facilitarne la comprensione il Gruppo CAP ha predisposto una piccola guida.

Inoltre, con il servizio **BOLLETTA online** è possibile per i clienti usufruire del servizio di recapito della fattura evitando le spese postali.

Da ottobre 2015 grazie all'innovativa piattaforma di **CBILL**, pagare la bolletta è ancora più:

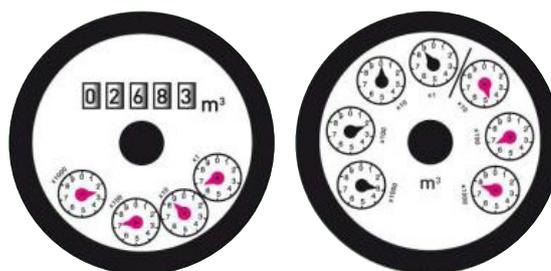
- › **Facile:** basta avere un conto corrente;
- › **Sicuro:** sono garantiti i più elevati standard di sicurezza a livello di transazioni telematiche e si riducono i rischi derivanti da errori di compilazione;
- › **Veloce:** si può pagare comodamente online eliminando code oppure presso lo sportello Bancomat;
- › **Trasparente:** si può conoscere in tempo reale l'avvenuto pagamento e tenere sempre sotto controllo le informazioni di pagamento.

### GUIDA FACILE alla lettura della bolletta



### 6.5.1 Letture e autoletture

La comunicazione puntuale da parte del cliente dell'autolettura nel periodo indicato è un valido aiuto al fine di ricevere una bolletta sempre più corrispondente ai consumi reali.



#### Numero di letture e autoletture, e percentuale di autoletture

	Letture Totali		
	2013	2014	2015
<b>Civili</b>	564.373	623.351	636.519
<b>Agro-zootecnico</b>	748	1.079	1.123
<b>Antincendio</b>	11.147	12.112	13.361
<b>Altri usi</b>	75.862	78.863	82.832
<b>Comunali</b>	12.641	11.446	12.547
	Autoletture		
<b>Civili</b>	87.406	141.252	125.366
<b>Agro-zootecnico</b>	117	251	188
<b>Antincendio</b>	731	2.695	2.374
<b>Altri usi</b>	9.915	15.649	13.883
<b>Comunali</b>	1.083	1.535	1.324
	% di Autoletture sul totale		
<b>Civili</b>	15%	23%	20%
<b>Agro-zootecnico</b>	16%	23%	17%
<b>Antincendio</b>	7%	22%	18%
<b>Altri usi</b>	13%	20%	17%
<b>Comunali</b>	9%	13%	11%

\*Nei valori 2015 non vengono considerate le letture e autoletture degli utenti nel territorio di Pavia (il 1° gennaio 2015 è stato infatti sottoscritto un contratto tra Gruppo CAP e Pavia Acque che ha portato al trasferimento dell'attività di bollettazione delle tariffe del servizio idrico alla società Pavia Acque).

## 6. L'ATTENZIONE AI CLIENTI

### 6.6 Mystery program

Il Gruppo CAP ha attivato nel corso del 2015 un programma di misurazione oggettiva del livello di qualità erogato dal proprio servizio clienti nei tre canali Sportello, Numero Verde ed E-mail di assistenza clienti.

#### 6.6.1 Il programma

Attraverso una società specializzata è stato possibile incaricare dei consulenti esperti, chiamati shopper, che si sono finti clienti reali e si sono rivolti al servizio clienti del Gruppo CAP.



Sono state realizzate **137 Mystery Visit** presso i **6 sportelli** con maggiore affluenza. Il campione è proporzionale alla frequenza media di visita di ciascun sportello:

<b>29 Legnano</b>	<b>29 Magenta</b>	<b>16 Cologno</b>
<b>29 Paderno Dugnano</b>	<b>18 Abbiategrasso</b>	<b>16 Melzo</b>



Sono state realizzate **200 Mystery CALL** al **Numero verde** di CAP Holding



Sono state inviate **40 Mystery E-mail** all'indirizzo **assistenza.clienti@amiacque.gruppocap.it**

#### 6.6.2 Gli scenari

Le attività di mystery sono state studiate per riprodurre nel modo più fedele possibile le richieste che vengono effettuate quotidianamente dai clienti.

Nella tabella che segue vengono riportati gli scenari utilizzati per canale di comunicazione

#### Richiesta di informazioni su...



<b>Letture bolletta</b>	Presenza conguagli nell'ultima bolletta		X	X
	Modalità di calcolo dei contributi di fognatura e depurazione		X	X
	Possibilità di ricevere la bolletta tramite e-mail	X	X	X
	Come leggere il contatore per fare l'autolettura	X	X	X
<b>Pagamenti</b>	Possibilità di pagare la bolletta on-line sul sito con carta di credito		X	X
	Accettazione di determinate carte di credito per il pagamento della bolletta on-line sul sito		X	X
	Possibilità di effettuare la domiciliazione bancaria e la procedura per attivarla		X	X
	Possibilità di pagare la bolletta presso gli sportelli Bancomat / ATM		X	X
	Possibilità di pagare la bolletta presso gli sportelli Sisal		X	X
	Possibilità di rateizzazione dei pagamenti e modalità di attivazione	X	X	X
<b>Qualità acqua</b>	Possibilità di bere l'acqua direttamente dal rubinetto		X	X
<b>Carta del servizio</b>	Modalità e tempi per avere un preventivo per l'allacciamento alla rete idrica o fognaria	X	X	X
	Modalità e tempi per richiedere la Cessazione della fornitura con rimozione contatore e restituzione depositocautzionale	X	X	X
	Modalità e tempi per richiedere la verifica della lettura del contatore	X	X	X
	Modalità e tempi per richiedere la verifica metrica del contatore	X	X	X
<b>Altro</b>	Richiesta presenza ed ubicazione delle case dell'acqua nel comune di residenza del prestatore		X	
	Richiesta informazioni su Assicurazione perdite occulte e cosa si intende per "perdite occulte"	X	X	X

### 6.6.3 I risultati

I risultati dell'indagine evidenziano un buon livello di servizio. Gli indicatori di performance sui tre canali evidenziano in tutti un buon livello di professionalità, gentilezza e completezza delle informazioni rese raggiungendo un giudizio sintetico di performance, in una scala da 1 a 10, tra l'8 e il 9.



Aspetto	media %	Peso area
Professionalità	8,61	34,0%
Saluto gentile	97,1%	30,5%
Completezza info	78,8%	14,7
Raggiungimento	7,28	6,1%
Gentilezza	8,85	6,0%
Pulizia	8,84	4,8%
Individuazione addetto	9,28	3,9%
<b>Giudizio complessivo</b>		<b>8,45</b>
<b>Indicatore sintetico di performance</b>		<b>8,8</b>



Aspetto	media %	Peso area
Professionalità	7,32	30,0%
Non è stata fatta escalation	98,0%	29,0%
Operatore con tono formale	95,5%	22,0%
Completezza info	61,5%	17,0%
Gentilezza	8,06	2,0%
<b>Giudizio complessivo</b>		<b>7,30</b>
<b>Indicatore sintetico di performance</b>		<b>8,3</b>



Aspetto	media %	Peso area
Tono formale	100%	35,0%
Completezza info	69,2%	35,0%
Professionalità	8,28	13%
E-mail con allegati	25,6%	6,0%
Non è stata fatta escalation	100%	6,0%
Gentilezza	8,41	5,0
<b>Giudizio complessivo</b>		<b>7,90</b>
<b>Indicatore sintetico di performance</b>		<b>8,2</b>





CAPITOLO 7

# L'attenzione all'ambiente



**21**

progetti di sostenibilità ambientale del progetto CAP 21

**89.253**

Interventi di pulizia delle caditoie

**14**

impianti di acquedotto coinvolti da interventi di efficientamento energetico nel 2015



**44%**

percentuale di energia ricavata da fonti rinnovabili

**64**

pozzi di prima falda per irrigare le aree verdi evitando l'impiego di acqua potabile

**263**

Titoli di Efficienza Energetica ottenuti da Gruppo CAP nel 2015

## 7. L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



*L'acqua è una risorsa da tutelare: l'aumento dei consumi e l'inquinamento ne mettono a rischio la disponibilità sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Inoltre, gli effetti dei cambiamenti climatici sulla risorsa idrica sono una realtà con la quale oggi tutti sono chiamati a confrontarsi.*

*Un'azienda come il Gruppo CAP, che della gestione sostenibile dell'acqua ha fatto la propria mission, ha il dovere di essere in prima linea per individuare le soluzioni tecnologiche più innovative ed efficaci per proteggere l'ambiente e prendersi cura al meglio della risorsa acqua.*

Consapevole dello scenario che vede un progressivo riscaldamento del pianeta, che mette a rischio le risorse idriche, il Gruppo CAP ha sviluppato il programma CAP 21, una risposta – concreta, quotidiana, ambiziosa e appassionata – ai temi posti da COP 21, la conferenza sul clima di Parigi che è destinata a condizionare il dibattito internazionale dei prossimi anni. Il programma prevede 21 impegni di sostenibilità, che il Gruppo ha deciso di sostenere per raccogliere la sfida del clima che cambia e per rendere trasparenti e tangibili i risultati che, con il piano degli investimenti del Gruppo, si possono raggiungere, in termini di sostenibilità ambientale, su tutto il territorio servito.

Il filo conduttore delle azioni individuate sono le 5 R della sostenibilità idrica, principi individuati a livello internazionale per una gestione sostenibile dell'acqua: Ridurre i consumi; Riutilizzare l'acqua; Recuperarne i nutrienti; Reindirizzare



### 7.1 IL PROGETTO CAP 21

Sono 21 gli impegni di sostenibilità ambientale, suddivisi in 7 sezioni:

- › Acqua da bere
- › Acqua da recuperare
- › Acqua da valorizzare
- › Acqua da costruire
- › Acqua da risparmiare
- › Acqua da innovare
- › Acqua da sostenere



#Acquadabere

### #Acquadabere

Impegni per la protezione e la qualità dell'acqua potabile:

1. **WATER SAFETY PLAN (WSP)** – Protezione della risorsa idrica sulla base di una valutazione dei rischi approfondita e condivisa con tutti gli stakeholder.
2. **TELECONTROLLO** – Realizzazione di un programma capillare di telecontrollo per monitorare in tempo reale tutti gli impianti per renderli più sostenibili.
3. **PIANO INFRASTRUTTURALE ACQUEDOTTI (PIA)** – Studio di modelli geologici tridimensionali con l'obiettivo di supportare decisioni strategiche nell'ambito della gestione delle risorse idriche sotterranee e dei relativi impianti di captazione.



#Acquadarecuperare

### #Acquadarecuperare

Impegni per il recupero e lo smaltimento corretto dell'acqua:

4. **MEMBRANE MBR E FITODEPURAZIONE** – Sviluppo di tecnologie innovative, come le membrane e la fitodepurazione, per restituire all'ambiente acqua pulita.
5. **GESTIONE DELLE ACQUE PARASSITE** – Sviluppo di soluzioni per una gestione smart dell'acqua, tramite la progettazione di zone umide urbane, tetti verdi e lo sfruttamento delle reti di canali già esistenti per l'assorbimento delle acque in eccesso.
6. **AZOTO E FOSFORO** – Recupero e riutilizzo in altri settori di nutrienti quali azoto e fosforo, presenti nelle acque di scarico.



#Acquadavalorizzare

### #Acquadavalorizzare

Impegni per il coinvolgimento e la sensibilizzazione degli utenti sul valore dell'acqua di rete e per evitare sprechi:

7. **FONTANE 2.0** – Valorizzazione della qualità dell'acqua del rubinetto portandola nelle piazze: nel 2016, un contest rivolto a designer e progettisti individuerà la forma migliore dei "rubinetti" 2.0.
8. **POZZI DI PRIMA FALDA** – Realizzazione di 64 pozzi di prima falda entro il 2017 per evitare l'impiego di acqua potabile per usi non potabili.
9. **ACQUA DEL RUBINETTO A SCUOLA** – Raggiungimento entro la fine del 2016 del 95% delle scuole della Città Metropolitana di Milano che servono in mensa acqua dal rubinetto.



#Acquadaconstruire

### #Acquadaconstruire

Impegni di riduzione dell'impatto ambientale dei cantieri di Gruppo CAP presenti sul territorio:

10. **CANTIERI PARTECIPATI** – Coinvolgimento e sensibilizzazione dei cittadini dei Comuni dove sono presenti i cantieri più innovativi, mostrando le soluzioni adottate per una gestione sostenibile del servizio idrico.
11. **TECNOLOGIE NO DIG** – Adozione di tecnologie innovative, come il microtunneling, la trivellazione orizzontale controllata (Toc) o tecnologie Cipp (Cured In Place Pipe), che consentono di intervenire sulle tubazioni senza rompere le strade, impattando meno sull'ambiente.
12. **ACQUE METEORICHE** – Gestione delle acque di pioggia attraverso collaborazioni con consorzi di bonifica per intercettare le acque piovane dirottandole nel reticolo idrico minore.

## 7. L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



#Acquadarisparmiare

### #Acquadarisparmiare

Impegni di efficienza energetica, di riduzione dei consumi e di utilizzo di fonti rinnovabili:

13. **ENERGY SAVING** – Recupero di biogas dai reflui di depurazione ed inserimento, nel 2016, di gruppi di cogenerazione nei depuratori di Robecco sul Naviglio, Sesto San Giovanni, Pero.
14. **OBIETTIVO 2018 SEDE A IMPATTO ZERO** – Realizzazione entro il 2018 della nuova sede unica del Gruppo CAP con il minimo impatto ambientale e la massima efficienza energetica e senza alcun consumo di suolo.
15. **MOBILITÀ SOSTENIBILE** – Realizzazione nel 2016 di una policy aziendale per la mobilità sostenibile.



#Acquadainnovare

### #Acquadainnovare

Impegni per l'individuazione delle soluzioni migliori per rendere il servizio del Gruppo CAP più sostenibile:

16. **WATER PiPP** – Sperimentazione di nuovi modi di fare procurement in materia di gestione dei fanghi attraverso la partecipazione, insieme ad altre aziende europee, al progetto collaborativo WATER PiPP promosso dalla Commissione Europea.
17. **WEBGIS** – Monitoraggio e mappatura di tutte le reti del Gruppo CAP dal quale estrarre informazioni in tempo reale.
18. **PROGETTO ELECTROSLUDGE, LIFE 2014** – Disidratazione dei fanghi provenienti dai depuratori fino a un tenore nel contenuto secco del 30%.



#Acquadasostenere

### #Acquadasostenere

Impegni per la mitigazione dei cambiamenti climatici attraverso strumenti di misurazione dei progressi ed individuazione di obiettivi progressivi:

19. **BILANCIO AMBIENTALE** – Rendicontazione dello sforzo economico profuso in ottica ambientale e degli impegni presi attraverso la realizzazione del Bilancio Ambientale.
20. **GREEN PUBLIC PROCUREMENT** – Raggiungimento, entro la fine del 2016, del 63% di acquisti green su cancelleria e materiale di consumo, del 100% di carta ecologica utilizzata in azienda ed affiancamento dei soci del Gruppo nell'applicazione della normativa sugli "Appalti verdi della Pubblica Amministrazione".
21. **PAPERLESS POLICY** – Riduzione del consumo di carta attraverso l'introduzione della Bolletta Online e una pianificazione aziendale per la progressiva archiviazione digitale dei documenti.



10 Novembre 2015: **“La sfida di COP 21: come si svolgono e quali scenari aprono i negoziati sul clima di Parigi”** è stato il tema del seminario organizzato dal Gruppo CAP a Milano, presso la sala convegni di Amiacque in via Rimini.

Lo scopo della mattinata è stata approfondire i grandi temi della conferenza che è destinata a cambiare il dibattito sul clima nei prossimi 10 anni. Ne hanno parlato Stefano Caserini, docente del corso di Mitigazione dei cambiamenti climatici

al Politecnico di Milano, e Gianni Silvestrini, direttore scientifico del Kyoto Club, moderati dalla giornalista Laura Bettini di Radio 24. L'iniziativa ha avuto il patrocinio del Ministero dell'Ambiente, di Regione Lombardia, Città Metropolitana di Milano e Confservizi Lombardia, ed è stata organizzata in collaborazione con CEEP (la Confederazione europea delle aziende dei servizi pubblici), Ordine dei Giornalisti ed Edizioni Ambiente.

## 7.2. Il bilancio ambientale di gruppo

In linea con le azioni previste dal programma CAP 21, per il primo anno il Gruppo CAP intende affiancare al consueto bilancio sociale il **Bilancio Ambientale di Gruppo**, strumento attraverso il quale diffondere in modo accurato e trasparente le azioni e gli obiettivi che caratterizzano la mission del Gruppo, offrendo parametri certi su cui verificare i progressi e i miglioramenti dell'azione imprenditoriale nella sua **dimensione ambientale**.



Attraverso la redazione del Bilancio Ambientale il Gruppo si propone di monitorare le interazioni tra l'azienda, le attività industriali e l'ecosistema, misurando lo sforzo economico profuso in ottica ambientale, comunicando, in maniera trasparente, le dinamiche della programmazione e della spesa all'interno dell'organizzazione per il conseguimento di obiettivi strategici e gestionali a valenza ambientale.

Per ulteriori approfondimenti, riguardanti l'impatto delle attività del Gruppo, l'energia consumata e prodotta, la gestione dei rifiuti, il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>e, si rimanda alla lettura del **Bilancio Ambientale** di Gruppo.



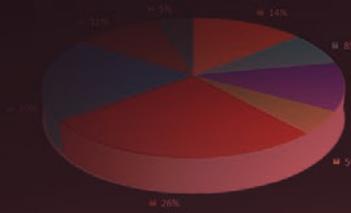
MINISTERO DELL'AMBIENTE  
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

### L'adesione al programma nazionale per l'impronta ambientale

Il Gruppo CAP ha recentemente sottoscritto, con il **Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare**, un accordo volontario al fine di elaborare criteri qualitativi e metodologici per il calcolo delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG) afferenti all'organizzazione e specifici al settore idrico, prevedendo, entro il 2016 l'inventario dei GHG dell'organizzazione, in accordo alla UNI EN ISO 14064-1.

Tale attività si integra con l'obiettivo del Gruppo di orientare le proprie attività e i propri investimenti al controllo e alla mitigazione degli effetti sull'ambiente, attraverso la riduzione progressiva programmata delle emissioni GHG dell'organizzazione.

TOTAL SALES BY REGION



TOTAL SALES BY CATEGORY



QUARTERS SALES BY REGION

Region	Q1 SALES	Q2 SALES	Q3 SALES	Q4 SALES
North America	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0
Europe	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0
Asia	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0
South America	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0
Africa	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0
Australia	1,236,745.0	1,896,354.0	2,569,745.0	1,893,547.0

SALES BY CATEGORY

Category	Q1 SALES	Q2 SALES	Q3 SALES	Q4 SALES
DIAMONDS	85	89	74	50
GOLD	27	27	27	27
PLATINUM	27	27	27	27
SILVER	27	27	27	27

SALES BY CATEGORY

Region	SALES
West	930
South	854
North	652
East	450
Other	223

PERCENTAGE IMPACT ON THE MARKET



**BUSINESS**

10101101101

10101101101

10101101101

DISTRIBUTION OF NEW GOODS IN SECONDARY MARKETS



COMMON CEREALS AND PERCENTAGE



In the total amount of world land on the share of crops account for more than 100 million hectares, which provides an annual grain production of 1.2 to 1.3 billion tons. This, taking into account the losses and utilization of waste, results in 1.0 billion tons of grain. The main crop is wheat, which accounts for 28% of the total grain production. The total grain production is not more than 10% of the world's population. In 1982, the rate, which is much lower compared to developed countries (2.8-3.1% of the total grain production), the developing countries. It was not sufficient to meet the rapidly growing demand of the population. In this connection, the production of these countries (between 1980 and 1985) will increase by 10 billion tons. To meet the growing demand for food, the world must increase the rate of grain production, which is hardly possible with modern technology and natural resources. The only way to increase the rate of grain production is to increase the productivity of the land and to increase the productivity of the land and to increase the productivity of the land.

**NETWORK SEARCH**

10101101101

10101101101

10101101101

**PROJECTED SALES GROWTH DYNAMICS**

10101101101

10101101101

10101101101



## CAPITOLO 8

# La responsabilità economica



**269mln €**

valore della produzione

**44,5mln €**

risultato operativo



**90%**

valore aggiunto condiviso  
con gli stakeholder

**10%**

valore economico  
da ridestinare ad investimenti

**16,27%**

incidenza del costo del personale  
sul valore della produzione

## 8. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA



### 8.1 Risultati della gestione e valore aggiunto

L'integrazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale e ambientale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di **valore nel lungo periodo**, in quanto la creazione di valore economico rappresenta una condizione necessaria all'attività d'impresa, dalla quale dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per ogni società del Gruppo, la dimensione economica dell'attività d'impresa viene valorizzata all'interno del ruolo che essa svolge nei confronti di tutti i suoi stakeholder.

#### 8.1.1 I risultati della gestione

Di seguito si riportano i principali dati economico-finanziari, pubblicati sulle Relazioni di Bilancio del Gruppo CAP al 31 dicembre 2015.

Dal prospetto del conto economico si evidenzia un buon risultato in termini di **marginare della produzione**, che rap-

presenta circa il 16,5% del valore della produzione (in linea con il 2014), ed un parziale assorbimento di margini da parte dell'area finanziaria e di quella straordinaria, sebbene in misura più contenuta rispetto al 2014.

Il **valore della produzione** 2015, a differenza di quello del 2014, non subisce effetti rilevanti derivati dai conguagli regolatori di competenza di anni precedenti.

I **costi della produzione** del Gruppo CAP registrati nel 2015 sono tendenzialmente inferiori rispetto a quelli del 2014. Le tre voci di costo principali, che rappresentano il 57% del totale dei servizi, sono i consumi di energia elettrica, le manutenzioni ordinarie e le spese per lo smaltimento dei fanghi e dei rifiuti.

L'incidenza del **costo del personale** sui ricavi è pari al 16,27%. La voce personale ha registrato un incremento del 1,8%. Tale incremento, in realtà, anche grazie a politiche di razionalizzazione e contenimento dei costi del personale, è di 2 punti percentuali inferiore all'incremento registrato nel 2014.

#### Sintesi del Conto Economico del Gruppo CAP [€]

	2014	2015
A) Valore della produzione	271.316.589	268.697.465
B) Costi della produzione	227.794.039	224.181.716
<b>Risultato operativo (A-B)</b>	<b>43.522.550</b>	<b>44.515.749</b>
C) Proventi e oneri finanziari	-3.694.856	-4.471.027
D) Rettifiche valore attività finanziarie	-1.494.103	-1.122.841
E) Proventi e oneri straordinari	-15.510.604	-1.963.198
<b>Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+E)</b>	<b>22.822.987</b>	<b>36.958.683</b>
Imposte	15.590.087	-16.557.221
<b>Utile d'esercizio (A-B+C+D+E-Imposte)</b>	<b>7.232.900*</b>	<b>20.401.462</b>

\* di cui quota di terzi 0 € e di cui quota Gruppo CAP 20.401.462 €

**Analisi del costo del personale del Gruppo CAP**

	2014	2015
Costo del personale (voce B9 Conto Economico)	42.936.715	43.715.094
Valore della produzione (voce A Conto Economico)	271.316.589	268.697.465
% di incidenza del costo del personale sul valore della produzione	15,83%	16,27%

Il costo del personale risulta inoltre essere pari al 19,50% dei **costi di produzione**, pertanto al di sotto del limite che l'Assemblea dei soci ha assegnato per gli anni 2014-2016 con delibera 17/12/2013 (<20%).

Nel periodo 2016 - 2020 al fine di rendere più efficiente l'organizzazione del lavoro, e di conseguenza incrementare la produttività a parità di costo, il Gruppo CAP continuerà ad implementare le seguenti politiche:

- › Politiche di contenimento dell'utilizzo dello straordinario sotto il 3% del costo del personale;
- › Politiche di razionalizzazione della quota variabile sotto il 5% del costo del personale;
- › Politiche di riduzione della mobilità aziendale;
- › Politiche per una maggiore flessibilità della prestazione lavorativa;

- › Politiche di miglioramento del bilancio tempo di vita/tempo di lavoro;
- › Politiche di organizzazione del lavoro in logica mobile.

**8.1.2 La distribuzione del valore aggiunto**

Di seguito si riporta la distribuzione del valore aggiunto secondo lo standard del Gruppo Bilancio Sociale (GBS).

**Distribuzione del valore aggiunto del Gruppo CAP**

	2014	2015
Ricavi delle vendite	271.316.589	268.697.465
Ricavi/oneri da attività finanziarie	1.797.797	1.035.852
Altri ricavi/oneri	-14.468.985	-1.517.115
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>258.645.401</b>	<b>268.216.202</b>
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	60.277.142	67.668.514
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>198.368.259</b>	<b>200.547.688</b>
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	109.106.482	105.860.175
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	42.936.715	43.715.094
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	6.986.756	6.629.720
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	31.968.676	23.015.667
Contributi al territorio	136.730	925.571
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>191.135.359</b>	<b>180.146.227</b>
Saldo di esercizio	7.232.900	20.401.462
<b>Valore economico da ridestinare ad investimenti</b>	<b>7.232.900</b>	<b>20.401.462</b>

## 8. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA



I **ricavi delle vendite** rappresentano il valore della produzione, composta dai ricavi derivanti dalla gestione caratteristica dell'azienda.

I **ricavi da attività finanziarie** sono invece costituiti dai proventi derivanti da partecipazioni del Gruppo CAP in altre aziende ed altri proventi finanziari rettificati di eventuali svalutazioni.

Gli **altri ricavi/oneri** sono infine composti da proventi straordinari, minusvalenze legate alla cessione di immobili, altre oneri straordinari ed eventuali rettifiche contabili.

I tre elementi sopra descritti compongono il **valore aggiunto** globale lordo. Questo valore è ridotto per il valore degli ammortamenti, delle svalutazioni e degli accantonamenti al fine di arrivare al **valore aggiunto globale netto**, che ammonta, per il 2015, a € 200.547.688.

Il valore aggiunto creato dal Gruppo è ripartito ai vari stakeholder e in parte trattenuto dall'azienda.

La quota spettante ai **fornitori** è rappresentata dai costi sostenuti dal Gruppo per materie prime, servizi e per godimento di beni di terzi.

La distribuzione del valore aggiunto ai **dipendenti** è rappresentata dai costi sostenuti dal Gruppo CAP per il personale.

La distribuzione del valore aggiunto ai **finanziatori** (principalmente banche) avviene tramite il pagamento di interessi e dividendi.

Una fetta importante del valore generato dal Gruppo è ripartito alla **pubblica amministrazione** sotto diverse forme. In particolare, le principali componenti sono così ripartite:

### Componenti dei contributi alla pubblica amministrazione del Gruppo CAP

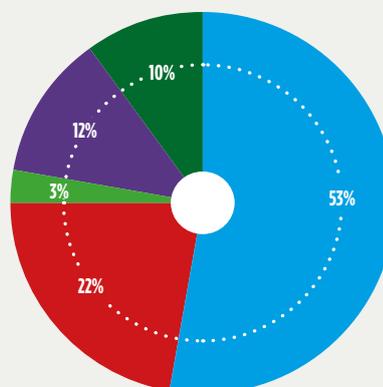
	2014	2015
Imposte sul reddito dell'esercizio	15.590.087	16.557.221
Imposte relative ad esercizi precedenti	138.456	86.619
Spese di funzionamento degli ATO	1.342.860	1.041.495
Canoni vari	6.054.813	0
Pagamento delle imposte sugli immobili	343.982	358.193
Altro (tra cui quote di mutui anticipate dal Gruppo CAP per conto dei comuni soci)	8.498.478	4.972.139
<b>Totale</b>	<b>31.968.676</b>	<b>23.015.667</b>

Infine, oltre **925.000 €** sono stati distribuiti dal Gruppo sul territorio tramite le **iniziative a finalità sociali** descritte nel Capitolo 9 di questo Bilancio.

A fronte di un valore netto generato pari a € 200.547.688, il Gruppo CAP ha distribuito il **90%** ai suoi **stakeholder** trattenendo il solo 10% da ridestinare a **investimenti**.

La figura 1 mostra come i fornitori siano gli stakeholder ai quali è stato destinata la porzione maggiore di valore aggiunto (52,8%), seguiti dai dipendenti (21,8%), e dalla pubblica amministrazione (11,5%).



**Fig. 1: ripartizione del Valore Economico 2015**

## 8.2. Principali indicatori economici del Gruppo

Per una più completa analisi della situazione economica, patrimoniale e finanziaria si è provveduto a calcolare i principali indici riferiti ai dati consolidati di Gruppo, parte dei quali espressamente definiti nel Disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di Gestione dell'ATO della Città Metropolitana di Milano.

### Indicatori reddituali

- › Margine operativo: € 113.483.636
- › Risultato operativo: € 48.669.759
- › Risultato lordo: € 36.958.683

### Indicatori di redditività

- › Return on Equity (ROE) netto (risultato netto / mezzi propri): 2,82%
- › Return on Equity (ROE) lordo (risultato lordo / mezzi propri): 5,10%
- › Return on Investment (ROI) (risultato operativo / (capitale investito operativo - passività operative): 4,72%
- › Return on Sales (ROS) (risultato operativo / ricavi di vendita): 20,37%

### Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni

- › Margine primario di struttura (mezzi propri - attivo fisso): - € 234.651.824
- › Quoziente primario di struttura (mezzi propri / attivo fisso): 76%
- › Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) - attivo fisso: € 133.156.186
- › Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) / attivo fisso: 114%

Gli indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni confermano come la raccolta di risorse finanziarie a medio e lungo termine superi complessivamente gli investimenti in attività immobilizzate, garantendo un buon livello di copertura finanziaria degli investimenti.

### Indicatori sulla struttura dei finanziamenti

- › Margine di disponibilità (attivo corrente - passività correnti): € 133.156.186
- › Quoziente disponibilità (attivo corrente/passività correnti): 188%
- › Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) - passività correnti: € 126.837.568
- › Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) / passività correnti: 184%

Gli indicatori di solvibilità evidenziano un rapporto maggiore di uno tra attività e passività a breve.

Per maggiori informazioni sugli indicatori economici di Gruppo si rimanda alla Relazione allegata al Bilancio Consolidato.



EXPO



CAPITOLO 9

# Il ruolo sociale del Gruppo CAP



**oltre 150**

Case dell'Acqua sul territorio

**1.300**

ore di incontri nelle scuole  
primarie e secondarie

**90%**

percentuale di mense scolastiche  
del territorio servito che servono  
acqua del rubinetto



**15.000**

studenti coinvolti  
nelle iniziative didattiche

**18 milioni**

di bottiglie di plastica risparmiate  
grazie alle Case dell'Acqua in EXPO

## 9. IL RUOLO SOCIALE DEL GRUPPO CAP

*Acqua e innovazione, sostenibilità ambientale e condivisione del valore aggiunto con gli stakeholder: sono i cardini dell'impegno profuso anche nel 2015 dal Gruppo CAP per portare avanti con forza e passione un percorso di responsabilità sociale d'impresa e di costruzione di un modello di valori condiviso. Nella visione del Gruppo CAP un'impresa è responsabile se condivide con il territorio e gli stakeholder il valore generato dalla propria attività: questo significa assumersi responsabilità precise, nei confronti dei soci così come dei cittadini, delle associazioni e delle imprese e fornitori con i quali e per i quali si lavora. E quindi significa anche strutturare e approfondire con loro, giorno dopo giorno, un dialogo costruttivo che si ponga come obiettivo la tutela dell'acqua e il suo uso sostenibile, ma anche, più in generale, la tutela dell'ambiente e del territorio che può essere perseguita investendo in innovazione tecnologica, ricerca e sviluppo, collaborazioni con scuole, università, centri di ricerca. È indispensabile quindi coinvolgere tutti gli stakeholder che ruotano attorno al mondo CAP in questa sfida avvincente e comune, che pone al centro la valorizzazione dell'acqua pubblica e la tutela dell'ambiente in cui viviamo. Nasce da tutte queste considerazioni CAP 21, il programma lanciato dal Gruppo CAP nel novembre 2015, a poche settimane dall'apertura della COP 21 di Parigi, la XXI sessione della Conferenza delle Parti della Convenzione sul clima.*



### 9.1 “Mettiamo in cantiere un ambiente migliore”

Una delle azioni previste da CAP 21 ha lo scopo di fornire ai cittadini informazioni chiare e tempestive sullo svolgimento dei lavori sui cantieri gestiti dal Gruppo CAP, per rendere più trasparenti e tangibili gli investimenti ma anche per illustrare le soluzioni tecnologiche e innovative adottate, nella direzione di una gestione sempre più sostenibile del servizio offerto a oltre due milioni e mezzo di abitanti lombardi.



Tra gli obiettivi del Gruppo CAP infatti c'è l'impegno a ridurre l'impatto sul territorio dei propri cantieri. Un impegno considerevole, calcolando che sono più di 100 i cantieri gestiti da Gruppo CAP attivi quotidianamente sul territorio.

La campagna di comunicazione “**Mettiamo in cantiere un ambiente migliore**” si propone così di illustrare ai cittadini il motivo dei lavori, la loro durata, il costo sostenuto e il numero di persone impiegate, attraverso appositi striscioni di cantiere, ma anche attraverso manifesti, locandine e pieghevoli informativi.

### 9.2 L'impegno per garantire l'acqua pubblica in Expo 2015

La sostenibilità di Expo 2015, il più grande evento internazionale ospitato in Italia lo scorso anno, è stata garantita anche dalle Case dell'Acqua del Gruppo CAP, che hanno distribuito oltre 9 milioni di litri a 20 milioni di visitatori.

I dati diffusi sul finire del 2015 riguardanti Expo e la sua sostenibilità hanno decretato la Manifestazione in testa alla classifica dei Grandi Eventi più attenti all'ambiente, meglio dei Giochi Olimpici di Londra del 2012. Non solo risparmio energetico e raccolta differenziata: anche i **18 milioni di bottiglie di plastica e i 575 kg di CO<sub>2</sub> risparmiati grazie al Gruppo CAP e alle Case dell'Acqua** hanno contribuito a fare dell'Esposizione Universale 2015 un evento esemplare per sensibilizzare i visitatori a salvaguardare il pianeta.



L'installazione delle Case dell'Acqua sull'area Expo, infatti, ha prodotto importanti risparmi dal punto di vista ambientale: da maggio a novembre 2015 sono stati erogati **9.375.912 milioni di litri di acqua**, poco meno di mezzo litro per ciascuno degli oltre 20 milioni di visitatori. Tradotti in termini di impatto ambientale, questi numeri hanno determinato 621 Tir in meno circolanti sulle nostre strade, e **hanno evitato di produrre circa 575.056 kg di anidride carbonica**. L'acqua erogata in Expo equivale a quasi 19 milioni di bottiglie da mezzo litro che, messe una in fila all'altra, coprirebbero circa 3.700 chilometri.



Ma la sostenibilità delle Case dell'Acqua installate in Expo non si ferma al loro utilizzo durante l'Esposizione Universale. Ideate appositamente per Expo, le Case dell'Acqua di Gruppo CAP sono state assegnate, ancor prima di essere installate, a **18 Comuni della Città Metropolitana** grazie a un concorso di idee indetto per valorizzare il territorio dal punto di vista artistico, culturale o paesaggistico e accessibilità. Ad aggiudicarsele sono stati i Comuni di Bollate, Canegrate, Cassina de' Pecchi, Cernusco sul Naviglio, Cinisello Balsamo, Garbagnate Milanese, Gorgonzola, Gudo Visconti, Lainate, Magenta, Marcallo con Casone, Noviglio, Pieve Emanuele, Robecchetto con Induno, Rodano, Senago, Sesto San Giovanni e Solaro.



L'impegno di Gruppo CAP in Expo è andato oltre l'installazione delle Case dell'Acqua. Tra **convegni internazionali, laboratori di educazione ambientale per i bambini** e iniziative di sensibilizzazione sul diritto all'acqua, l'azienda idrica si è sforzata di portare il tema dell'acqua al centro dell'Esposizione Universale, per ragionare sulla sua gestione sostenibile e sugli investimenti necessari per garantirla alla popolazione mondiale.

Solo per citare alcune delle tappe fondamentali del calendario promosso da Gruppo CAP, il tema dell'acqua è stato al centro del convegno del **10 luglio** a Cascina Triulza, con la relazione, tra gli altri, della presidente di Eau de Paris, Celia Blauel. **L'8 settembre** ci si è concentrati sul ruolo degli stakeholder nella gestione dell'acqua, grazie all'intervento dell'**OCSE** e alla best practice di Scottish Water, presente con il Team Leader del governo scozzese Jon Rathjen per raccontare l'esperienza lanciata da Edimburgo.

**L'8 ottobre**, sempre a Cascina Triulza, Gruppo CAP ha ospitato per il convegno **CEEP** i delegati della **DG Ambiente della Commissione Europea** - il parlamentare europeo Jean Lambert (relatore sulla "Green Employment Initiative"), il Prof. Samuele Furfari (Consigliere del Direttore generale della DG Energia) e Peter Czaga (Unità A.1 della DG Environment) per discutere sul ruolo fondamentale dei servizi pubblici nella mitigazione dei cambiamenti climatici.

Di nuovo un modello internazionale al centro del convegno del **13 ottobre**, organizzato con **Legambiente**, quando il Gruppo CAP ha portato in Expo il caso della Città di **Essen**, nominata "green capital europea 2017" proprio per il suo impegno nella gestione idrica.

Non ultimi i **laboratori per le scuole allestiti nel Children Lab di Cascina Triulza**.

Infine, il Gruppo CAP ha scelto di assumere una responsabilità chiara nell'impegno per la promozione del diritto all'acqua, sottoscrivendo il 3 ottobre insieme ad **ANCI**

## 9. IL RUOLO SOCIALE DEL GRUPPO CAP

**Lombardia**, alla presenza del ministro per le Politiche agricole Maurizio Martina, la **Carta di Milano**, ovvero il manifesto-eredità di Expo che mira a combattere gli sprechi, diffondere l'educazione ambientale, salvaguardare la sostenibilità e promuovere un equo accesso alle risorse. La Carta di Milano è stata poi consegnata ufficialmente al Segretario Generale delle Nazioni Unite Ban ki-moon il 16 ottobre, in occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione.

### 9.3 Tappa milanese per il Festival Nazionale dell'Acqua

Per l'area milanese il 2015 è stato anche l'anno del **Festival dell'Acqua**, l'evento nazionale promosso da Utilitalia e itinerante nei capoluoghi dello Stivale: dopo Genova e L'Aquila, dal 5 al 9 ottobre 2015 è toccato a Milano, che ha ospitato dibattiti, convegni, seminari e momenti di divulgazione ed educazione ambientale nella cornice suggestiva del Castello Sforzesco.

L'iniziativa è stata sostenuta anche dal Gruppo CAP, che ha presentato progetti innovativi e case history in una dozzina di **dibattiti**, promuovendo anche alcuni confronti internazionali grazie al ruolo attivo dell'azienda nell'associazione Aqua Publica Europea e in Ceep, la federazione europea delle società dei servizi pubblici.



Inoltre durante la settimana del Festival il Gruppo CAP, insieme a Utilitalia, ha portato nelle scuole del territorio lo **spettacolo teatrale "Gocce"**, per coinvolgere i più giovani nell'impegno per la tutela della risorsa idrica.

### 9.4 Le case dell'acqua: valorizzare l'acqua di rete

La distribuzione delle Case dell'Acqua a servizio dei Comuni soci del Gruppo CAP diventa ancora più capillare. A dicembre 2015 sono 150 le strutture realizzate dal Gruppo per valorizzare la qualità dell'acqua di rete e promuoverne un uso consapevole. Si aggiungono a queste le Case dell'Acqua realizzate per Expo, e in fase di re-installazione sui Comuni del territorio.

Le Case dell'Acqua rappresentano una **best practice italiana**, nata proprio nel territorio di Milano negli anni novanta. Oggi si tratta di un settore industriale in rapida crescita: le Case dell'Acqua sono oltre **800 in Italia**, di cui più di **300 in Lombardia**. Si stanno diffondendo anche all'estero (Parigi, Bruxelles, Londra) grazie al *know how* e a forniture spesso italiane.

Le Case dell'Acqua distribuiscono **acqua certificata** da rigorosi controlli periodici dell'Asl e del Laboratorio Analisi del Gruppo CAP, e le caratteristiche chimico-fisiche ne garantiscono la qualità e la purezza. Si prestano a diventare luoghi in cui promuovere **comportamenti ecologicamente sostenibili** ed importanti occasioni di **riqualificazione ambientale** di parchi e strutture spesso abbandonate, come fontane pubbliche ed ex-lavatoi. Hanno anche un indiscusso **ruolo sociale**, configurandosi spesso come luoghi di aggregazione e condivisione.

Nel febbraio 2012 il Gruppo CAP è stato la prima azienda italiana a ottenere la **Certificazione ISO 22000:2005**, relativa alla sicurezza alimentare.

Le **Case dell'Acqua** realizzate dal Gruppo CAP e attive in particolare nei territori di Milano e di Monza e Brianza erogano ogni anno **oltre 50 milioni di litri di acqua**, ossia quasi 4 milioni di litri ogni mese.



I dati sono forniti dal **sistema di telerilevamento** attivato dal Gruppo CAP, che consente di monitorare giorno dopo giorno, via GPRS, i dati relativi all'acqua erogata nelle singole strutture, suddivisi per fascia oraria.

Le Case dell'Acqua offrono un contributo tangibile alla **riduzione degli impatti ambientali**: i circa 50 milioni di litri erogati ogni anno si traducono in un risparmio di oltre 30 milioni di bottiglie di plastica da un litro e mezzo, oltre 3.300 tir in meno sulle strade, quasi 1.200 tonnellate in meno di plastica da produrre e smaltire e quasi 2.300 tonnellate di CO2 non immesse nell'atmosfera.



## 9.5 La cultura dell'acqua e i giovani: l'uso consapevole dell'acqua di rete

I **percorsi di educazione ambientale** nelle scuole materne, elementari e superiori nascono per sensibilizzare gli studenti sull'uso consapevole dell'acqua. Con la collaborazione degli istituti scolastici dei Comuni serviti, sono proseguiti nel 2015 i percorsi educativi e informativi pensati per diffondere una nuova cultura dell'acqua. I bambini e i ragazzi imparano a conoscere il servizio idrico, le tecnologie che vi sono sottese, l'importanza dell'acqua e i controlli che ne garantiscono la qualità e la sicurezza.

### 9.5.1 La trilogia di Fontana Jones

La "mascotte" **Fontana Jones** ha concluso il suo ciclo educativo nell'anno scolastico 2015/2016. Dopo aver educato i ragazzi a non sprecare l'acqua e aver loro spiegato i misteri della Rete Idrica nelle precedenti edizioni - "Fontana Jones alla ricerca dell'acqua perduta" e "Fontana Jones

e il tempio rubinetto" - il compagno di questa avventura finale della trilogia ha scortato le classi in un viaggio straordinario **alla ricerca dell'Ultima Cascata**, una cascata magica, che sgorga dal Tempio Rubinetto, fatta di acqua di rete, ma anche di tante idee, buone prassi, visioni, scoperte, informazioni sul mondo dell'acqua.

Le attività hanno permesso ai ragazzi, divisi in squadre, di partecipare all'avventuroso viaggio, incontrando, come in tutti i giochi di ruolo, situazioni, oggetti e personaggi diversi. Ogni "situazione" o tappa del viaggio ha permesso all'educatore di mettere in atto piccole dinamiche educative facendo uso del linguaggio multimediale, sperimentale-scientifico e relazionale. Un modo per imparare divertendosi e affrontare alcuni temi caldi quali:

- > Il rapporto tra acqua e vita
- > Il rapporto tra acqua ed energia
- > Il rapporto tra acqua e cibo
- > Il rapporto tra acqua e stili di vita

## 9. IL RUOLO SOCIALE DEL GRUPPO CAP

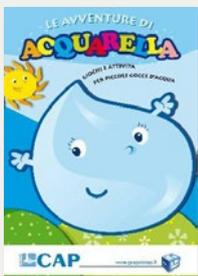
- › Il rapporto acqua e diritti umani
- › Il rapporto acqua e informazione/conoscenza
- › Il rapporto acqua e scienza

Lo scopo è quello di diffondere una cultura dell'acqua tra le giovani generazioni con riferimenti al programma scolastico, all'attualità e ai valori della solidarietà e dell'educazione ambientale.

Durante l'anno scolastico 2014-2015, sono state svolte circa **1.300 ore di incontri in aula e una ventina di visite didattiche**. Gli studenti incontrati nell'anno scolastico sono stati quasi 15mila, da un centinaio di scuole.

### 9.5.2 Materiale didattico per le scuole

Il Gruppo CAP sviluppa **materiale didattico** per gli alunni delle scuole dell'infanzia e primaria, e gli alunni delle scuole secondarie di primo grado. Le scuole interessate al materiale possono scaricarlo direttamente dal sito ufficiale del Gruppo CAP: [www.gruppocap.it/attivita/educazione/scuole/materiali](http://www.gruppocap.it/attivita/educazione/scuole/materiali).



#### Acquarella

La storia di Acquarella narra le avventure di una baby goccia d'acqua che attraverso giochi interattivi, disegni e attività accompagna i piccoli lettori alla scoperta del ciclo dell'acqua. Una storia a colori entusiasmante, facile da leggere per divertirsi e imparare.



#### La storia di Chiara

La storia di Chiara è una favola dedicata ai più piccoli che racconta le vicende di una gocciolina d'acqua che compie un lungo viaggio prima di ritornare da dove era partita, attraverso mille peripezie e incontri spiacevoli. È un'avventura affascinante che ripercorre il ciclo dell'acqua.



#### La depurazione

Il libro racconta il processo di depurazione delle acque sporche che provengono dalle nostre case o dalle industrie: dalla grigliatura, alla dissabbiatura, all'eliminazione degli oli, dei grassi e delle sostanze inquinanti attraverso il lavoro di microorganismi che mangiano lo sporco, fino alla restituzione delle acque pulite e disinfettate al corso d'acqua superficiale.

### 9.6 Il consumo Responsabile: premiare i comportamenti virtuosi e coinvolgere i cittadini

Il Gruppo CAP promuove il **consumo responsabile dell'acqua** attraverso numerose iniziative che coinvolgono le amministrazioni locali e i cittadini.

#### 9.6.1 Fa' la cosa giusta

Anche nel 2015, il Gruppo CAP ha partecipato a **Fa' la cosa giusta!**, la fiera del consumo critico e degli stili di vita sostenibili, che si è svolta a FieraMilanoCity in marzo.

Il Gruppo CAP ha partecipato alla fiera con uno stand ricco di **materiale informativo** ed **eco gadget**. È stato inoltre allestito un corner, gestito dai tecnici del Laboratorio



Analisi aziendale, dove sono stati svolti piccoli **esperimenti** sulla qualità dell'acqua del rubinetto.

Infine, come da tradizione, sono stati allestiti **tre punti di erogazione dell'acqua** di rete, nella versione liscia e frizzante, per dissetare i visitatori. Perché "fare la cosa giusta" è anche bere acqua di rubinetto!

### 9.6.1 Ciak, va in scena l'acqua: Gruppo CAP al Milano Film Festival

In settembre il Parco del Sempione ha fatto da cornice anche per il 2015 al Milano Film Festival, che ha registrato la rinnovata collaborazione con Gruppo CAP per contribuire a ridurre l'impatto ambientale dell'evento investendo in sostenibilità. Non solo: la nuova edizione del Festival dedicato al cinema ha prodotto **due clip dedicate al mondo dell'acqua**, preziosi strumenti per contribuire a valorizzare sul territorio l'acqua del rubinetto e l'impegno delle aziende come Gruppo CAP che si impegnano ogni giorno per garantirla ai cittadini.



I più piccoli, nei laboratori di Cascina Cuccagna, hanno raccontato il ciclo dell'acqua, dalla fonte al rubinetto: nei panni di ingegneri, chimici e sindaci mostrano, attraverso piantine, microscopi e ampole il grande lavoro che si nasconde dietro un bicchiere di acqua di rete. Agli adulti

invece è stato chiesto di rispondere ad alcune simpatiche richieste, stampate sui bicchieri della Casa dell'Acqua del Gruppo CAP nel cuore di Parco Sempione, per raccontare in presa diretta come una fonte d'acqua possa diventare anche uno straordinario luogo di aggregazione sociale.

### 9.6.3 Il Salone della CSR in Bocconi: l'acqua come generatore di socialità

Nel 2015 il Gruppo CAP è tornato ospite al Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale presso la **Bocconi** di Milano. In particolare, il direttore Risorse umane e organizzazione del Gruppo, Alberto Zanzi, è stato invitato a raccontare le politiche di responsabilità sociale di impresa, con un focus sulle Case dell'Acqua come impianti "generatori di socialità" nei luoghi in cui vengono installate.

Nel convegno, dal titolo **"Insieme per il futuro dell'acqua tra passione e ispirazione"**, sono intervenuti il sindaco di Settimo Milanese, Sara Santagostino, e la responsabile organizzativa di Esterni per il Milano Film Festival Natalia Larovere.

Nel caso del Comune di Settimo l'acqua è diventata la protagonista del progetto artistico e urbano che ha visto la riqualificazione di Piazza dell'Incontro tra i Popoli, voluto dall'amministrazione comunale in collaborazione con Gruppo CAP: la piazza si è trasformata in un museo a cielo aperto grazie a **Street Artist** del calibro di Bros, Nais, Pao e Christian Sonda, valorizzando i muri, prima grigi, come vere e proprie opere d'arte sul tema dell'acqua, bene pubblico e fonte di vita.







CAPITOLO 10

# I lavoratori: capitale umano e intellettuale del Gruppo Cap



**832**  
dipendenti



**28%**  
tecnici

**32%**  
operai

**19.261**  
ore di formazione erogate

**34%**  
amministrativi

**3,37%**  
flusso occupazionale in entrata

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

---



*Il Gruppo CAP è formato dall'insieme delle persone che vi lavorano: il rispetto e la valorizzazione di ognuno sono i principi fondamentali su cui si basano tutte le politiche di gestione del personale.*

*Investire sul capitale umano e intellettuale dell'azienda, dedicare attenzione alle persone che vi lavorano e favorire politiche efficaci ad accrescere le competenze dei singoli sono per il Gruppo CAP una leva fondamentale per creare e mantenere valore nel tempo. L'impegno quotidiano del Gruppo è, infatti, di sviluppare i talenti e arricchire le competenze del personale tutto, nella convinzione che solo così l'azienda può crescere e svilupparsi.*

*Un clima positivo, una forte identità aziendale, una comunicazione interna efficace, la sicurezza sul lavoro, la valorizzazione delle risorse, sono elementi vitali sui quali il Gruppo ha scelto di puntare.*

*Gruppo CAP è anche attento al rispetto delle diversità e alle pari opportunità, rifiuta qualsiasi pratica discriminatoria e valorizza le competenze di ogni individuo, a prescindere da nazionalità, religione e genere.*

*Nel 2015 sono state inserite 38 nuove risorse. In un'ottica di responsabilità sociale, il recruiting è volto in particolare ad offrire un'opportunità ai giovani, ai neolaureati e alle categorie protette, anche attraverso contratti di apprendistato professionalizzante. Non sono mancati anche tirocini formativi e di orientamento.*

*Per accrescere il patrimonio aziendale il Gruppo investe continuamente nello sviluppo delle competenze delle persone, utilizzando diversi strumenti come la gestione della mobilità interna e la formazione continua.*



Il 2015, in particolare, ha visto un forte rafforzamento della corporate identity. L'obiettivo dato dai Soci **“essere partner dei comuni creando valore nella gestione pubblica della risorsa idrica attraverso lo sviluppo del benessere sociale delle comunità locali”** è stato l'input per coinvolgere tutto il personale nella scelta di una **“vision statement”** e dei **valori** aziendali in cui riconoscersi per creare l'identità del Gruppo e orientare le politiche e le strategie del management.

Attraverso un processo di partecipazione di tutto il personale si è arrivati a definire con la massima condivisione la Vision e i Valori del Gruppo:

Con una grande prova di partecipazione (71%) l'intera azienda ha scelto i valori e la vision che rappresentano il Gruppo CAP:

**I VALORI**

- 1° LA TRASPARENZA
- 2° IL RISPETTO
- 3° LA PASSIONE
- 4° LA FIDUCIA
- 5° L'ECCELLENZA
- 6° L'INNOVAZIONE
- 7° L'ATTENZIONE
- 8° LA COMUNITÀ
- 9° IL BENESSERE
- 10° LA PARTECIPAZIONE
- 11° IL CORAGGIO
- 12° L'ORGOGGIO
- 13° LA VICINANZA

Questi **valori** si traducono nella quotidiana operatività del personale tesa al raggiungimento degli obiettivi, che diventa possibile solo grazie al lavoro di tutti: occorre essere una grande squadra che, insieme, punti all'**eccellenza** per accrescere la professionalità e la **fiducia**, nel **rispetto** dell'ambiente e dei clienti, nella **trasparenza** delle azioni, lavorando con **passione**.

### 10.1 Sa8000

La certificazione SA8000, ottenuta nel 2014 e confermata nel 2015 a seguito di verifica di mantenimento, comprova e avvalorata l'impegno etico e sociale del Gruppo CAP.

La condivisione degli obiettivi e delle strategie aziendali, la tutela dei diritti dei lavoratori, la formazione continua, le politiche di welfare messe in atto, l'attenzione alla sicurezza, lo sviluppo di una cultura aziendale volta al continuo miglioramento e arricchimento dei ruoli, sono esempi importanti di come il Gruppo sia attento alla valorizzazione e tutela delle proprie risorse umane.



### 10.2 I numeri del personale

L'organico complessivo del Gruppo CAP al 31 dicembre 2015 è di 832 persone (tabella 1). Il 34,38% della popolazione aziendale è costituito da impiegati amministrativi, il 32,33% è rappresentato da operai, per il 27,88% si tratta di personale tecnico, i quadri sono il 3,85% e i dirigenti ammontano a 1,56%.

Gruppo CAP garantisce l'assenza di discriminazione sul luogo di lavoro e si impegna a sviluppare una cultura di valorizzazione delle diversità. L'incidenza delle donne sull'organico è pari al 28,13% e raggiunge la percentuale più alta tra gli impiegati, attestandosi intorno al 42% di tale categoria. Il minor numero di donne nelle altre categorie è dovuto alla presenza di ruoli operativi/tecnici che, nella storia dell'azienda, per la tipologia dei servizi gestiti sono sempre stati ricoperti principalmente da personale maschile.

**Tabella 1: popolazione aziendale per categoria professionale**

N. persone	2013	2014	2015
Dirigenti	15	12	13
Quadri	33	34	32
Tecnici	223	231	232
Amministrativi	281	280	286
Operai	276	280	269
<b>Totale</b>	<b>828</b>	<b>837</b>	<b>832</b>

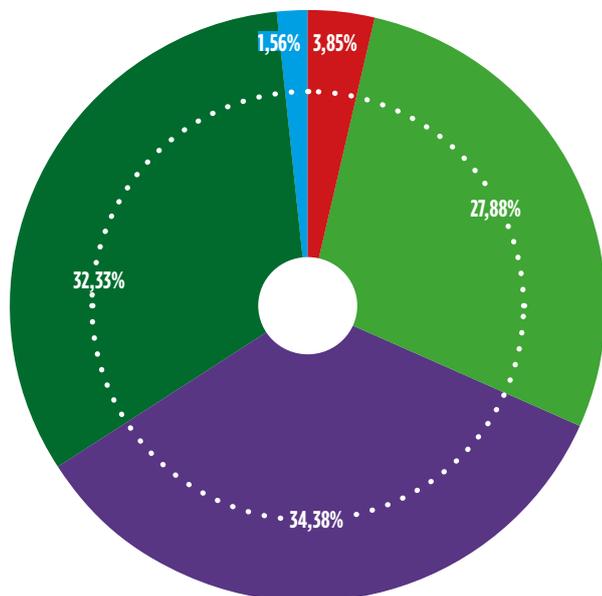
## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

Tabella 2: popolazione aziendale per categoria professionale e per genere

N. persone	2013			2014			2015		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dirigenti	12	3	15	10	2	12	11	2	13
Quadri	25	8	33	25	9	34	23	9	32
Impiegati*	292	212	504	297	214	511	299	219	518
Operai	272	4	276	276	4	280	265	4	269
<b>Totale</b>	<b>601</b>	<b>227</b>	<b>828</b>	<b>608</b>	<b>229</b>	<b>837</b>	<b>598</b>	<b>234</b>	<b>832</b>
Lavoratori autonomi	2	1	3	-	-	-	-	-	-
Stagionali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre categorie	1	1	2	-	-	-	-	-	-
<b>Totale generale</b>	<b>604</b>	<b>229</b>	<b>833</b>	<b>608</b>	<b>229</b>	<b>837</b>	<b>598</b>	<b>234</b>	<b>832</b>

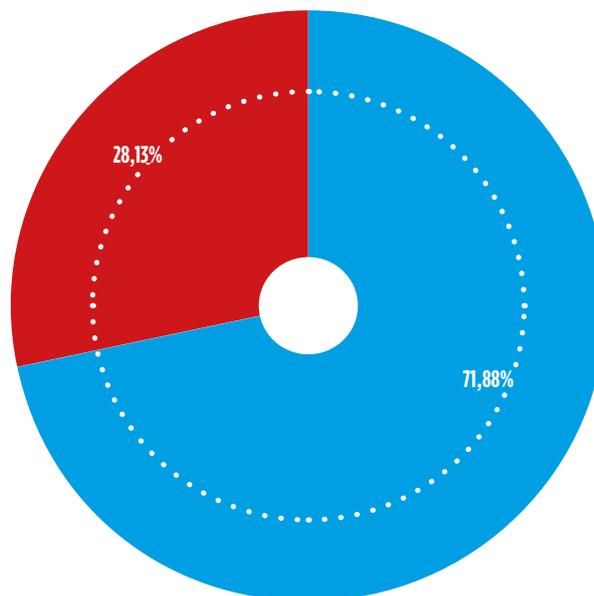
\*La categoria degli impiegati comprende il personale tecnico e amministrativo

Fig. 1



■ Dirigenti      ■ Amministratori  
■ Quadri      ■ Operai  
■ Tecnici

Fig. 2



■ Uomini  
■ Donne

A tutti i dipendenti sono offerte pari opportunità. Il principio delle pari opportunità si declina in iniziative concrete, quali l'introduzione di **tipologie contrattuali part-time**, volte ad agevolare la gestione dell'equilibrio

tra vita familiare e professionale. Al 31 dicembre 2015, i dipendenti part-time erano 28, suddivisi in 4 uomini e 24 donne (figura 4).

## Popolazione per categoria, genere e tipologia contrattuale (full time e part time) al 31/12/15

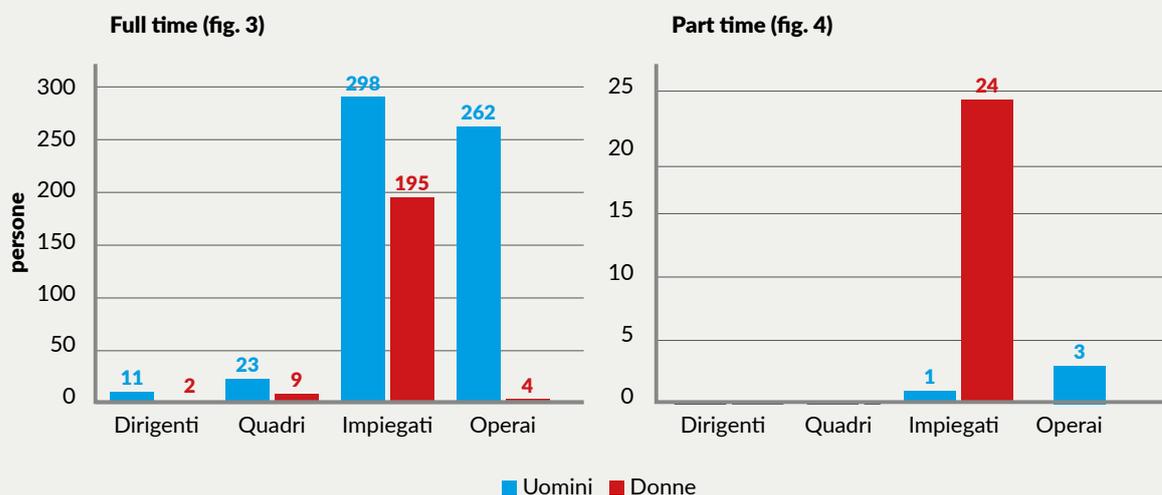


Tabella 3: popolazione aziendale per categoria professionale, genere e categoria contrattuale (full time o part time)

N. persone	2013						2014						2015					
	Full-time			Part-time			Full-time			Part-time			Full-time			Part-time		
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
<b>Dirigenti</b>	12	3	15	0	0	0	10	2	12	0	0	0	11	2	13	-	-	0
<b>Quadri</b>	25	8	33	0	0	0	25	9	34	0	0	0	23	9	32	-	-	0
<b>Impiegati</b>	288	188	476	4	24	28	296	189	485	1	25	26	298	195	493	1	24	25
<b>Operai</b>	270	4	274	2	0	2	273	4	277	3	0	3	262	4	266	3	3	276
<b>Totale</b>	<b>595</b>	<b>203</b>	<b>798</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>604</b>	<b>204</b>	<b>808</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>594</b>	<b>210</b>	<b>804</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>28</b>

Per quanto riguarda i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, al 98,44% del personale è applicato il CCNL Gas-Acqua, mentre il restante 1,56% dei contratti è regolato dal Contratto Dirigenti imprese dei servizi di pubblica utilità.

Con riferimento alle tipologie contrattuali utilizzate, il contratto a tempo indeterminato costituisce il modello di riferimento, rappresentando il 93,75% del totale dei contratti in essere nel 2015 (tabella 4).

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

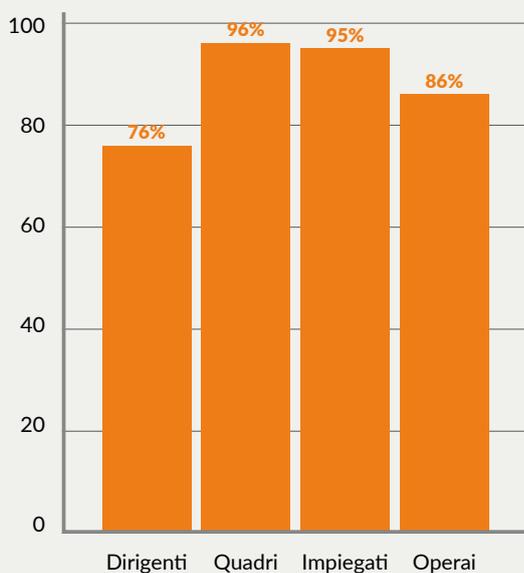
**Tabella 4: popolazione aziendale per categoria professionale, genere e contratto (indeterminato o determinato o altre tipologie di contratto quali contratti a progetto, contratti di apprendistato o interinali)**

N. persone	2013									2014									2015											
	Contratto a tempo determinato			Contratto a tempo indeterminato			Altri contratti (ad es. a progetto, apprendistato, interinali)			Contratto a tempo determinato			Contratto a tempo indeterminato			Altri contratti (ad es. a progetto, apprendistato, interinali)			Contratto a tempo determinato			Contratto a tempo indeterminato			Altri contratti (ad es. a progetto, apprendistato, interinali)					
	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.	M	F	Tot.
Dirigenti	1	0	1	11	3	14	0	0	0	5	0	5	5	2	7	0	0	0	7	-	7	4	2	6	-	-	0	-	-	0
Quadri	0	0	0	25	8	33	0	0	0	0	0	0	25	9	34	0	0	0	1	-	1	22	9	31	-	-	0	-	-	0
Impiegati	19	6	25	273	206	479	3	5	2	20	6	26	274	208	482	2	0	2	25	17	42	273	202	475	1	-	1	-	-	0
Operai	7	0	7	245	3	248	0	0	0	6	0	6	271	4	275	0	0	0	2	-	2	263	4	267	-	-	0	-	-	0
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>574</b>	<b>221</b>	<b>795</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>575</b>	<b>223</b>	<b>798</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>52</b>	<b>562</b>	<b>217</b>	<b>779</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>			

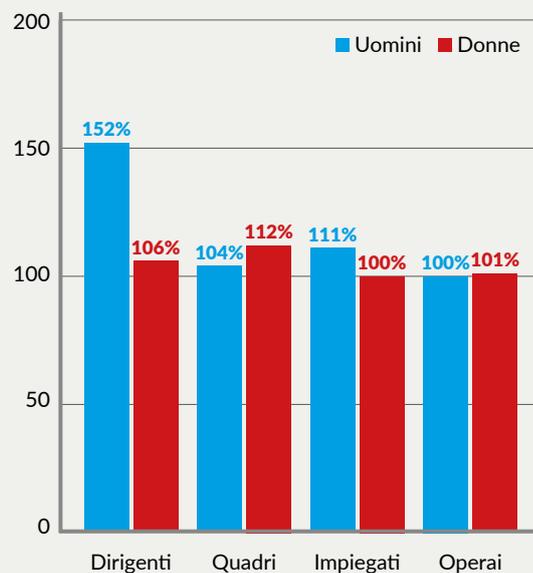
Lo stipendio minimo del Gruppo CAP è generalmente superiore al minimo contrattuale, sia per le donne che per gli uomini (figura 6). A parità di categoria professionale, si riscontrano lievi differenze tra lo stipendio medio delle donne rispetto a quello degli uomini (figura 5).

Per la categoria dei Dirigenti la differenza salariale è determinata dalla presenza tra gli uomini dei dirigenti apicali e dal limitato numero di dirigenti donne rispetto agli uomini (2 su 13).

**Fig. 5 Rapporto tra lo stipendio medio delle donne rispetto a quello degli uomini al 31/12/2015**



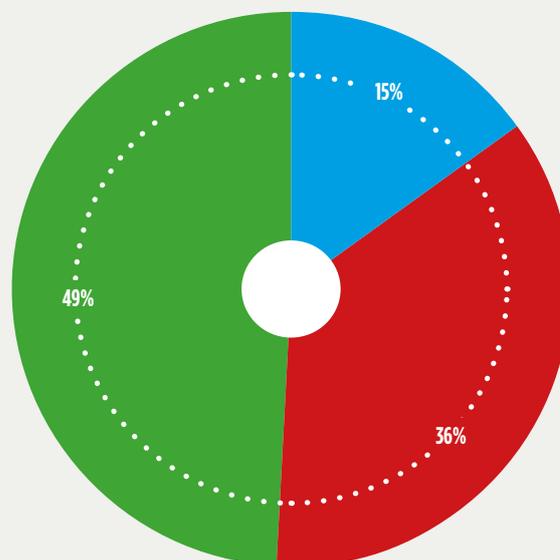
**Fig. 6 Rapporto tra lo stipendio minimo del Gruppo CAP e lo stipendio minimo contrattuale al 31/12/2015**



**Popolazione aziendale per fasce d'età al 31/12/15**

Con riferimento alla distribuzione anagrafica della popolazione aziendale, il personale è numeroso nella fascia tra **36 e 45 anni**, e rappresenta il **36%** dell'organico. I giovani tra i **20 e i 35 anni** corrispondono al **15%** dei dipendenti

- Meno di 36 anni
- Tra i 36 e i 45 anni
- Oltre i 45 anni

**Tabella 5: popolazione aziendale per categoria professionale, età e genere 2015**

Anni	20 - 25		26 - 35		36 - 45		46 - 75		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	MF
Dirigenti	-	-	-	-	2	-	9	2	11	2	13
Quadri	-	-	1	-	7	3	15	6	23	9	32
Impiegati	5	2	45	32	124	71	125	114	299	219	518
Operai	-	-	36	-	94	1	135	3	265	4	269
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>32</b>	<b>227</b>	<b>75</b>	<b>284</b>	<b>125</b>	<b>598</b>	<b>234</b>	<b>832</b>

Il Gruppo CAP si impegna a favorire l'inserimento di persone svantaggiate all'interno del proprio organico, riconoscendo il valore della diversità e l'importanza del

confronto nello svolgimento di qualsiasi attività e promuovendo l'integrazione di alcune categorie di persone, come i dipendenti diversamente abili (tabella 6).

**Tabella 6: dipendenti appartenenti a categorie protette suddivisi per sesso e categorie professionali**

Anni	2013			2014			Totale		
	M	F	MF	M	F	MF	M	F	MF
Impiegati	15	15	30	12	17	29	13	20	33
Operai	12	2	14	14	2	16	12	2	14
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>47</b>

Nel corso del 2015 il flusso occupazionale del Gruppo ha registrato un equilibrio tra le entrate (**3,37%**) e le uscite (**3,94%**). Gli ingressi, avvenuti nel pieno rispetto delle pari opportunità (tabella 7) hanno interessato principalmente

la categoria degli impiegati. Le uscite hanno visto come causa principale il pensionamento. Una eccezionalità per il 2015 è rappresentata dalle uscite per un conferimento di ramo d'azienda.

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

**Tabella 7: flusso occupazionale in entrata per fascia d'età e genere al 31/12/15**

Anni	20 - 25		26 - 35		36 - 55		56 - 75		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	MF
Dirigenti	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0	1
Quadri	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0	1
Impiegati	1	-	6	7	4	7	-	-	11	14	25
Operai	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>Tasso del flusso</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>8,54%</b>	<b>21,88%</b>	<b>2,64%</b>	<b>9,33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2,34%</b>	<b>5,98%</b>	<b>3,37%</b>

**Tabella 8: flusso occupazionale in uscita per fascia d'età e genere al 31/12/15**

Anni	20 - 25		26 - 35		36 - 55		56 - 75		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	MF
Pensionamento	-	-	-	-	-	-	6	4	6	4	10
Conferimento ramo d'azienda	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	5
Altro*	-	-	3	2	11	2	5	-	16	2	18
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>33</b>
<b>Tasso del flusso</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>3,13%</b>	<b>6,45%</b>	<b>2,60%</b>	<b>1,21%</b>	<b>13,41%</b>	<b>12,90%</b>	<b>4,11%</b>	<b>3,49%</b>	<b>3,94%</b>

\*Ad esempio: termine contratti a tempo determinato, dimissioni, decessi

Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale. Nel 2015 sono stati concessi 34 congedi parentali (8 uomini e 26 donne). Di questi solo 1 donna non è rientrata al lavoro al termine del periodo di congedo. Il tasso di

ritenzione (percentuale di dipendenti che dopo essere rientrati al lavoro sono ancora impiegati dopo 12 mesi) si attesta al 100%.

### L'incidenza del costo del personale sul valore della produzione

In relazione alle evoluzioni normative in materia di vincoli per il personale per le società che gestiscono servizi pubblici locali per affidamento diretto (società affidatarie in-house), in linea con le indicazioni recentemente fornite da Federutility, i limiti a cui le stesse sono sottoposte sono riferiti a:

- › **Reclutamento del personale**, rispetto al quale il Gruppo CAP ha adottato i provvedimenti in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 18 del D.L. n. 112 del 25 giugno 2008, convertito in Legge n. 133 del 6 agosto 2008, approvando – con deliberazione del CdA di CAP Holding n. 6 del 27 febbraio 2013 e con deliberazione del CdA di Amiacque del 14 marzo 2013 – l'apposito Regolamento per il Reclutamento del Personale del Gruppo CAP;
- › **Procedure aziendali in materia di politiche retributive**: i limiti posti in carico delle pubbliche amministrazioni circa i blocchi retributivi anche in relazione alla contrattazione collettiva non si applicano alle società – come quelle facenti capo al Gruppo CAP – che gestiscono servizi pubblici locali (come specificato dalla stessa normati-

va art. 9 D.L. 78/2010), in quanto queste società non sono inserite nell'elenco ISTAT L. 196/2009.

Ulteriore ragione di inapplicabilità di queste limitazioni sta nell'impossibilità di poter incidere sulle autonomie contrattuali e gestionali di queste società, poiché le stesse si configurano come soggetti datoriali di diritto privato, che, come tali, sono disciplinati dalle normative vigenti in materia di diritto di lavoro privato.

La circolare del 29/05/2013 n.3735 di Federutility chiarisce che per le società in-house "non sono previsti impedimenti o limitazioni formali o sostanziali in materia di contrattazione collettiva, né possono estendersi in automatico alle prescrizioni limitative dettate per le retribuzioni del personale pubblico." Le stesse possono anche attivare contrattazione di secondo livello (aziendale) sulle materie demandate dal CCNL, con riguardo alle politiche retributive del proprio personale (premi di risultato). Ad oggi, queste società non sono soggette neppure al patto di stabilità interno e gli Enti proprietari (i Comuni) non possono quindi far valere obblighi relativi al rispetto, imposto invece all'ente locale stesso.

	2014	2015
Costo del personale (voce B9 Conto Economico)	42.936.715	43.715.094
Valore della produzione (voce A Conto Economico)	271.316.589	268.697.465
% di incidenza del costo del personale sul valore della produzione	15,83%	16,27%

### 10.3 Le politiche del personale

Il Gruppo CAP è nato a giugno 2013 dalla fusione di cinque aziende, spesso integrate a loro volta da altre realtà acquisite in precedenza. E' stato quindi fondamentale un iniziale processo di armonizzazione delle politiche del personale che si è protratto per tutto il 2014.

Il 2015 è stato un anno di consolidamento, caratterizzato da una **forte unificazione tra le aziende**. Il nuovo assetto organizzativo, che ha comportato l'istituzione di 4 Direzioni Centrali di Gruppo, alle quali se ne è aggiunta una quinta a inizio 2016, ha permesso di coniugare l'esistenza di aziende fortemente focalizzate sui loro compiti in un Gruppo Unico.

I principi alla base dello sviluppo possono essere così sintetizzati:

- › **PRINCIPIO DI CORRESPONSABILITÀ** delle società

appartenenti al Gruppo nell'attuazione degli indirizzi strategici e gestionali e nello svolgimento delle attività operative e di business in aderenza al disegno unitario definito a livello di Gruppo;

- › **PRINCIPIO DI UNICITÀ** della gestione del servizio idrico, sancito dall'art. 149 bis del TUA, come introdotto dall'art. 7, comma 1, lettera d), D.L. n. 133/2014 convertito con modificazioni dalla legge n. 164 del 2014;
- › **PRINCIPIO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE** quale elemento fondante il modello di standardizzazione delle competenze funzionali e di sviluppo delle professionalità delle risorse;
- › **PRINCIPIO DI ECCELLENZA OPERATIVA** inteso come capacità di implementare modalità operative e strumenti tecnici orientati al miglioramento continuo

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

della qualità dei servizi, alla standardizzazione e razionalizzazione gestionale ed amministrativa dei processi aziendali, nonché alla gestione coordinata e condivisa della conoscenza del business e dell'operatività propri del settore in cui opera il Gruppo;

- › **PRINCIPIO DELLA SEPARAZIONE** tra controllore e controllato, superando possibili sovrapposizioni tra uffici che controllano ed uffici controllati, anche in una logica coerente con il modello ex 231/01.

Tutte le Politiche del Personale sono basate sui **principi di merito, valorizzazione e responsabilizzazione**. Il Gruppo CAP ha messo in atto procedimenti che mirano ad attrarre, motivare e sviluppare le risorse, individuando e promuovendo le qualità professionali richieste per perseguire gli obiettivi del Gruppo. Il forte impegno nei confronti della propria forza lavoro è riscontrabile anche nella chiara volontà di trasmettere ai dipendenti i valori e i principi propri della strategia aziendale, al fine di allineare i comportamenti e gli stili cognitivi delle persone con i valori del Gruppo, rendendo pertanto i collaboratori portavoce dei valori aziendali, che sono così perpetuati nel tempo.

### 10.3.1 Il sistema di gestione dei ruoli

Il Gruppo CAP, sia per la tipologia di servizi gestiti che per la sua distribuzione sul territorio, ha una struttura aziendale alquanto complessa che prevede numerosi ruoli organizzativi. I ruoli non sono statici, vengono infatti ridefiniti con il variare dell'organizzazione per garantire una costante aderenza ai mutamenti interni.



Il Gruppo CAP si è pertanto dotato di un sistema di Gestione dei Ruoli che prevede una **mappatura e definizione puntuale di tutti i Ruoli organizzativi**, dell'insieme delle capacità, delle conoscenze tecnico-professionali e delle abilitazioni necessarie a svolgere adeguatamente le mansioni ed assumere le responsabilità specifiche richieste per la posizione occupata. La mappatura delle posizioni aziendali viene aggiornata annualmente.

Al 31/12/2015 sono presenti 202 ruoli organizzativi nel Gruppo; sono 191 le tipologie di conoscenze tecnico-professionali necessarie a ricoprirli nella loro totalità.



Nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), ad ogni Ruolo sono abbinati i *range* di inquadramento nei livelli professionali. A questi il Gruppo fa riferimento per un corretto inquadramento delle risorse e per identificare i percorsi di crescita del personale.

### 10.3.2 Il Processo di Performance Management



Nel 2015 Gruppo CAP ha implementato il **processo di Performance Management** avviato nel 2014 con lo scopo di conoscere e migliorare, anno per anno, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese dai lavoratori. Il Processo esplicito, trasparente, formale, sistemico e coordinato, permette di valorizzare le risorse con attenzione alle caratteristiche professionali e personali di ciascuno, introduce elementi meritocratici e garantisce equità nella gestione del personale.

Il sistema di Performance Management è anche un potente strumento di comunicazione interna che permette e facilita la diffusione delle informazioni, aiutando a migliorare il rapporto tra i lavoratori e l'Azienda.

Nel 2015 il processo ha coinvolto più di 800 lavoratori. La fase di avvio ha implicato momenti di formazione capillare a tutto il personale, ciascuno per le proprie competenze nel merito. È seguita una fase di calibrazione strutturata che ha reso equi criteri e metodi di valutazione su tutto il Gruppo. Il momento centrale del processo è stato il colloquio valutato-valutatore: un'occasione di confronto, di ascolto e di crescita che ha consentito a tutti, nessuno escluso, di ricevere un feed-back puntuale sulla propria prestazione.

### 10.3.3 Gestione delle competenze

Per il Gruppo CAP sono fondamentali il merito, la valorizzazione e la responsabilizzazione delle risorse interne. Per questa ragione il Gruppo mette in campo azioni mirate, volte allo sviluppo delle competenze del proprio personale. Sviluppare le competenze è per il Gruppo il metodo per ottenere il raggiungimento dei propri obiettivi strategici e organizzativi.

I percorsi di crescita del personale tengono sempre conto dell'insieme delle capacità e delle conoscenze necessarie a ricoprire ogni ruolo: è fondamentale per il Gruppo che le persone, per poter ricoprire gli incarichi affidati, siano preparate e competenti e sappiano presidiare pienamente gli aspetti tecnico, professionali e manageriali della posizione assegnata.



In questo scenario riveste una particolare importanza la politica aziendale di **Job Rotation**, ritenuta dall'azienda uno strumento utile per la crescita professionale dei singoli e l'allargamento delle competenze. Si tratta di una politica volta anche a favorire lo sviluppo, l'adozione e la diffusione delle best practices aziendali in modo uniforme in tutte le realtà del Gruppo.

La gestione delle competenze permette inoltre di individuare possibili aree di sviluppo e pianificare interventi formativi mirati.

### 10.3.4 La leva strategica della formazione

Affinché vi sia un costante sviluppo e aggiornamento delle competenze la formazione professionale assume un ruolo fondamentale sul quale il Gruppo è fortemente focalizzato.

L'offerta formativa del Gruppo CAP è infatti rivolta al personale di ogni ruolo e di qualsiasi livello di responsabilità ed è finalizzata ad accrescere il valore professionale dei singoli, in sintonia con lo sviluppo dell'azienda e l'evoluzione della cultura aziendale. L'obiettivo prioritario è il **continuo aggiornamento e allineamento delle competenze individuali e organizzative**, del business e delle strategie aziendali, per diffondere comportamenti di eccellenza competitiva in linea con i modelli di competenze manageriali e professionali del Gruppo.

**19.261** le ore di formazione erogate nel 2015  
(+9,7% rispetto al 2014)

Nel corso del 2015 sono state erogate **19.261 ore di formazione** che hanno coinvolto tutto il personale dipendente. Le partecipazioni totali ai corsi di formazione sono state 3.975, con un'elevata presenza da parte degli impiegati (61,3% sul totale delle presenze) e degli operai (28,5% sul totale delle presenze). Le ore medie pro capite (tabella 11) sono sostanzialmente distribuite equamente tra personale maschile e personale femminile, tenuto conto che al personale maschile, per la tipologia di ruolo ricoperto, è dedicata la maggioranza dei corsi negli ambiti sicurezza e tecnico/operativo.

**Tabella 9: totale ore di formazione suddivise per categoria e genere**

Ore	2013			2014			2015		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	284	122	406	399	75	474	586	208	794
Quadri	603	241	844	869	330	1199	1017	342	1359
Impiegati	5.161	2.010	7.171	7.116	3.439	10.555	9038	3294	12332
Operai	5.589	68	5.657	5.308	17	5.325	4754	22	4776
<b>Totale</b>	<b>11.637</b>	<b>2.441</b>	<b>14.078</b>	<b>13.692</b>	<b>3.861</b>	<b>17.553</b>	<b>15.395</b>	<b>3.866</b>	<b>19.261</b>

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

**Tabella 10: totale presenze ai corsi di formazione suddivise per categoria e genere**

Ore	2013			2014			2015		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	24	14	38	47	12	59	105	39	144
Quadri	60	33	93	141	61	202	203	56	259
Impiegati	636	353	989	1.415	963	2.378	1.537	901	2.438
Operai	499	6	505	1.144	9	1.153	1.119	15	1.134
<b>Totale</b>	<b>1.219</b>	<b>406</b>	<b>1.625</b>	<b>2.747</b>	<b>1.045</b>	<b>3.792</b>	<b>2.964</b>	<b>1.011</b>	<b>3.975</b>

L'impegno del Gruppo CAP per la formazione dei propri dipendenti è direttamente riscontrabile nell'incremento di ore di formazione medie per dipendente, che da 20,97

nel 2014 sono passate a 23,15 nel 2015 (+10%), con un approccio formativo sempre mirato e qualificato.

**Tabella 11: ore medie di formazione pro capite**

Ore	2013			2014			2015		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	23,67	40,67	27,07	39,90	37,50	39,5	53,27	104,23	61,11
Quadri	24,12	30,13	25,58	34,76	36,67	35,26	44,20	38,03	42,46
Impiegati	17,67	9,48	14,23	23,96	16,07	20,66	30,23	15,04	23,81
Operai	20,55	17,00	20,50	19,23	4,25	19,02	17,94	5,38	17,75
<b>Totale</b>	<b>19,36</b>	<b>10,75</b>	<b>17,00</b>	<b>22,52</b>	<b>16,86</b>	<b>20,97</b>	<b>25,74</b>	<b>16,52</b>	<b>23,15</b>

Anche il piano di formazione già improntato per il 2016 fa continuare la tendenza di crescita dell'offerta formativa prevedendo oltre 29.000 ore, con un incremento del 35,6% rispetto a quelle erogate nel 2015.

Nel 2015 è iniziata la sperimentazione della **formazione e-learning**. Oltre ad essere una metodologia più celere ed immediata per i fruitori, per le tipologie di corso che lo permettono, consente anche minori spostamenti del personale, a vantaggio di una sostenibilità ambientale verso cui il Gruppo è proteso.

### 10.3.5 Stage e tirocini di orientamento: la formazione delle nuove generazioni

Per il Gruppo CAP i tirocini costituiscono uno snodo strategico e un elemento di raccordo tra il sistema formativo e le realtà economico-produttive e si configurano come un'opportunità sia per i tirocinanti che per l'azienda per comunicare, conoscersi e rendere reciprocamente sinergici i propri sistemi di attese. La formazione delle nuove generazioni è un elemento imprescindibile per la crescita del Gruppo. Nel 2015 è quindi proseguito il progetto "Diamo spazio all'energia giovane" che rappresenta l'impegno del Gruppo a valorizzare la forza delle idee dei gio-

vani. 28 ragazzi neolaureati o neodiplomati hanno potuto intraprendere un'esperienza formativa attraverso tirocini e stage a completamento della formazione accademica. Uno di questi tirocini è avvenuto in collaborazione con la Technical University of Denmark - Department of Environmental Engineering con l'inserimento del tirocinante presso l'ufficio Innovazione e Sviluppo Tecnologico. Il tema della tesi, giudicata positivamente dai docenti universitari Danesi, ha preso spunto dal progetto del Gruppo CAP per lo studio e la verifica dei flussi delle fognature a servizio del depuratore di Assago per l'agglomerato comprendente i comuni di Assago, Buccinasco, Corsico e Cesano Boscone.



Tabella 12: stage per studenti neolaureati e diplomati

Tipologia	Durata	Attivati nel 2013	Attivati nel 2014	Attivati nel 2015
Stage curricolari*	Da 2 a 8 settimane	5	10	14
Stage extracurricolari**	6 mesi	2	11	14
<b>Totale</b>		<b>7</b>	<b>21</b>	<b>28</b>

\*Gli stage curricolari comprendono gli studenti di scuola secondaria e universitari per redazione tesi

\*\*Gli stage extracurricolari comprendono studenti post diploma/laurea e master



## 10.4 Salute e sicurezza sul lavoro

Per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro e la salute dei lavoratori, in accordo con la politica di Qualità, Ambiente e Sicurezza è stato dato sempre più spazio al consolidamento e allo sviluppo della cultura della prevenzione e protezione dai rischi. Il soddisfacimento di tale proposito ha richiesto un impegno rilevante in termini organizzativi e di risorse sul territorio, sulla base del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro implementato secondo la norma OHSAS 18001:2007.

All'interno del Gruppo sono presenti cinque rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) che rappresentano la totalità dei dipendenti del Gruppo e che partecipano a riunioni periodiche con la dirigenza e con il responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP).

A partire dal numero di infortuni e dal numero di giorni di prognosi, sul totale delle ore lavorate, vengono calcolati rispettivamente l'indice di frequenza (IF) e l'indice di gravità (IG).

A livello di Gruppo l'indice di frequenza degli infortuni ha registrato un aumento durante il 2015, raggiungendo il valore di 22,87; al contrario l'indice di gravità è risultato pari a 0,62, in diminuzione rispetto all'anno 2014.

Formazione, informazione e addestramento rappresentano le principali leve che il Gruppo utilizza per consolidare, e allo stesso tempo aumentare, i livelli di sicurezza sul lavoro.

Tabella 13: indici di frequenza (IF) e di gravità (IG) annuali

	IF	IG
<b>2013</b>	21,89	0,51
<b>2014</b>	21,05	0,72
<b>2015</b>	22,87	0,62

A tale proposito si segnala che, concluso nel 2014 il ciclo degli adempimenti previsti dall'accordo Stato-Regioni per tutto il personale, nel corso del 2015, oltre agli aggiornamenti obbligatori, sono state razionalizzate le attività di formazione sulla sicurezza in ragione dei ruoli ricoperti dai singoli e dell'organizzazione aziendale in generale. Sono state erogate in totale **6.420 ore di formazione sulla sicurezza** a tutto il personale dipendente. Nel 2015, le presenze ai corsi formativi sono state 808, con un'elevata partecipazione da parte degli impiegati (il 45,54% sul totale delle presenze) e degli operai (il 52,10% sul totale delle presenze).

## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

**Tabella 14: ore di formazione in ambito sicurezza per categoria contrattuale e genere**

Ore	2013			2014			2015		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	224	50	274	9	20	29	0	32	32
Quadri	494	118	612	353	-	353	73	8	81
Impiegati	3.344	1.139	4.483	3.645	745	4.390	2.223	580	2.803
Operai	3.133	68	3.211	4.349	9	4.358	3.504	0	3.504
<b>Totale</b>	<b>7.195</b>	<b>1.375</b>	<b>8.580</b>	<b>8.356</b>	<b>774</b>	<b>9.130</b>	<b>5.800</b>	<b>620</b>	<b>6.420</b>

**Tabella 15: presenze ai corsi di formazione in ambito sicurezza per categoria contrattuale e genere**

Ore	2013			2014			2015		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	14	5	19	4	3	7	0	2	2
Quadri	46	21	67	27	1	28	15	2	17
Impiegati	421	223	644	484	174	658	297	71	368
Operai	403	6	409	680	4	686	421	0	421
<b>Totale</b>	<b>884</b>	<b>255</b>	<b>1.139</b>	<b>1.195</b>	<b>182</b>	<b>1.377</b>	<b>733</b>	<b>75</b>	<b>808</b>

Il Gruppo CAP svolge sorveglianza sanitaria in base al rischio specifico valutato per ogni lavoratore. Nel 2015 sono state effettuate più di 700 visite mediche. A seconda delle esigenze, le visite e gli accertamenti sanitari sono

svolti presso il poliambulatorio della società esterna convenzionata o presso la sede del Gruppo CAP. Attualmente il Gruppo si avvale di due medici competenti.

**Tabella 16: numero di visite di sorveglianza sanitaria**

	2014	2015
Visite periodiche definite dal protocollo sanitario	566	661
Visite preventive all'assunzione/ingresso	37	28
Visite richieste dai lavoratori, cambi mansione, a seguito di assenza malattia	28	20
<b>Totale</b>	<b>631</b>	<b>709</b>

## 10.5 La comunicazione interna

La comunicazione interna per il Gruppo CAP ha un'importanza strategica sia per la diffusione della cultura e dei valori aziendali che per la conoscenza delle opinioni e delle percezioni del personale rispetto agli eventi e alle organizzazioni interne. Il Gruppo intraprende quindi diverse iniziative per agevolare ogni tipo di comunicazione.

La Intranet aziendale costituisce il principale mezzo per veicolare l'informazione ai lavoratori che sono distribuiti in diverse sedi. Sono infatti disponibili e sempre reperibili attraverso questo strumento: gli accordi sindacali, le procedure di sistema, la modulistica, gli schemi organizzativi, gli obiettivi annuali e la relativa reportistica, la rubrica interna, le certificazioni acquisite dal Gruppo, i link di collegamento ai siti aziendali. Sulla intranet vengono inoltre pubblicate tutte le comunicazioni di interesse collettivo rivolte al personale.

Dalla Direzione HR nel 2015 è nata la **Newsletter trimestrale** dedicata ai dipendenti del Gruppo. E' il tramite per condividere notizie, idee, iniziative, informazioni e, in generale, dare spazio ai temi che riguardano in modo diretto i lavoratori. Ha lo scopo di creare una maggior sintonia con i dipendenti, intercettare i loro bisogni, informare dei cambiamenti che l'azienda affronta e rafforzare il senso di appartenenza al Gruppo.



Il Gruppo CAP riconosce in particolare l'importanza della **comunicazione bottom up**, attraverso la quale i lavoratori possono far arrivare al management, in via diretta, i loro pareri e le loro idee.

Un importante canale in questo campo è costituito dai **sondaggi di opinione** rivolti ai dipendenti.

Nel corso del 2015 sono stati somministrati i primi sondaggi che hanno interessato tutto il personale ed hanno riscontrato un elevato livello di partecipazione (oltre il 70%).



Il più importante è stato quello per la scelta dei **Valori** e della **Vision del Gruppo**, inserito di un più ampio **percorso di forte condivisione** che ha visto la partecipazione di tutto il personale:

- › la Dirigenza, che ha proposto i VALORI da sottoporre ai lavoratori affinché ne definissero la scala di priorità;
- › i Quadri, attraverso un brainstorming sui Valori e sulla Vision Statement;
- › il personale che ha riportato valutazione Eccellente nel processo di Performance Management, in occasione di una giornata formativa durante la quale si sono tenuti momenti di riflessione e condivisione sui Valori aziendali;
- › tutto il personale del Gruppo, attraverso il sondaggio di opinione di cui sopra;
- › le RSU e le Organizzazioni Sindacali.

Nel 2015 è stato inoltre attivato **"Innovation Award"** il primo programma dedicato ai lavoratori con l'obiettivo di dare slancio a idee nuove, nate direttamente da loro. La caratteristica principale del programma è stato proprio il coinvolgimento di tutti i lavoratori del Gruppo in maniera diffusa e diretta. Chiunque infatti, saltando le vie gerarchiche e seguendo solo semplici regole e modalità, ha avuto la possibilità di presentare una propria idea o progetto. A riconoscimento dell'impegno dimostrato, tutti i partecipanti sono stati omaggiati di biglietti di ingresso a Expo Milano 2015. Le migliori idee sono state riconosciute e premiate nel corso di una cerimonia ufficiale a fine anno e l'azienda, già da inizio 2016, ha dato avvio ai lavori di realizzazione dei progetti vincitori.



## 10. I LAVORATORI - CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE



Il 2015 ha visto anche un'importante svolta in tema di accessibilità alle informazioni,

velocità ed efficacia dello scambio di notizie. Questo grazie a soluzioni informatiche

che permettono a tutto il personale di accedere agevolmente tramite **pc, tablet o smartphone** ai sistemi aziendali:

- › Intranet via web;
- › sistema di rilevazione presenze via web e cedolino paga digitale;
- › casella di posta elettronica aziendale accessibile via web;
- › sistema di videoconferenza Skype for Business.

Una prima risposta a una serie di suggerimenti espressi dai lavoratori al vertice. Il personale coinvolto ha seguito sessioni formative dedicate per apprendere tutte le potenzialità dei nuovi strumenti.

### 10.6 Iniziative di Welfare

Gruppo CAP promuove **iniziative di Welfare aziendale**, che permettano ai dipendenti di conciliare l'equilibrio degli impegni lavorativi e familiari, oltre ad accrescere il senso di appartenenza al Gruppo. Le iniziative sono pensate per tutto il personale, indipendentemente dalla tipologia contrattuale.

L'azienda propone **tipologie di contratti part time** caratterizzati da orari di lavoro differenti, calibrati sulle singole necessità. In particolare, questa tipologia contrattuale è a vantaggio dei lavoratori con figli fino a otto anni di età, di studenti/lavoratori e di dipendenti con problemi personali di salute.

Per quanto riguarda la fruizione dei permessi per congedo parentale (maternità facoltativa), il Gruppo CAP va incontro ai propri dipendenti-genitori, estendendo il riconoscimento del 30% della retribuzione fino al compimento di 8 anni di età del figlio (la legge prevede fino a 6 anni).

Al fine di ridurre al minimo i disagi in termini di mobilità dei propri dipendenti e concretizzare i propri valori di responsabilità sociale, il Gruppo ha stipulato **due convenzioni**, una con **ATM** (Azienda Trasporti Milanesi) e l'altra con **Trenord**, che consentono ai dipendenti di acquistare abbonamenti annuali a tariffe favorevoli. Queste iniziative sono volte a favorire il trasporto collettivo per la mobilità casa/lavoro dei propri dipendenti e ridurre il tasso di inquinamento ambientale.

Nell'ambito di una politica complessiva di favore nei confronti del Benessere e del Welfare, il Gruppo CAP, con contrattazione sindacale, ha agevolato la costituzione del **CRAL di Gruppo** che promuove e gestisce iniziative ed attività culturali, ricreative, assistenziali, formative, motorie, sportive e turistiche, volte a migliorare qualitativamente l'utilizzo del tempo libero dei lavoratori in un'ottica di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

A partire dal 2015, inoltre, l'azienda ha stipulato **convenzioni** con centri **fitness** diffusi sul territorio e nelle vicinanze delle sedi aziendali che offrono la possibilità di abbonamenti a condizioni vantaggiose per i dipendenti e, in qualche caso, anche per i loro familiari. Ha anche stipulato e monitora costantemente la possibilità di convenzioni con locali di **ristorazione** siti in prossimità delle sedi, che consentano l'applicazione di tariffe ridotte ai dipendenti per la consumazione del pranzo.

Riconoscendo il valore delle forme di assistenza sanitaria integrativa quale strumento aggiuntivo e complementare per la tutela della salute, con accordo sindacale è stata definita la stipula annuale di una forma di **assistenza sanitaria integrativa** a favore di tutto il personale del Gruppo, con un contributo economico minimo a carico dei lavoratori.

Ai fini di una maggior tutela del proprio personale, Gruppo CAP stipula **assicurazioni**, non previste dal CCNL, per: tutela legale per tutti i lavoratori, RC per tutela di danni cagionati a terzi durante l'attività lavorativa, Kasko sui veicoli privati dei dipendenti quando utilizzati per servizio.



## 10.7 L'impegno nel sociale

Nell'ambito delle iniziative a sostegno della Responsabilità Sociale, Gruppo CAP collabora con Humana People to People Onlus. In particolare nel 2015 ha contribuito a sostenere il progetto **"Cibo per l'Istruzione"** teso a garantire i pasti a 60.000 bambini di Maputo in Mozambico.

All'annuale **Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità** Gruppo CAP ha partecipato con l'adesione al progetto **"La tua esperienza mi insegna"** dell'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei sordi ONLUS. Obiettivo del progetto dedicato a giovani non udenti disoccupati e mai occupati era mostrare le possibilità di integrazione nel mondo del lavoro tramite le giuste strategie comunicative e il giusto modo di relazionarsi con gli altri.



I ragazzi sono stati accolti per una giornata in azienda in affiancamento ad un lavoratore non udente, lo hanno seguito nelle sue attività quotidiane e hanno potuto apprendere come essere partecipi della vita lavorativa, come comunicare con i colleghi che non conoscono il linguaggio dei sordomuti utilizzando i mezzi aziendali disponibili, come le mail, o interagendo direttamente per portare a termine il lavoro. L'adesione a questa iniziativa è stata occasione per sensibilizzare tutti ad una maggiore attenzione alle tematiche legate alla disabilità, in particolare alle difficoltà che riscontrano e devono superare quotidianamente le persone disabili nei luoghi di lavoro.

## 10.8 L'IMPEGNO PER UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE

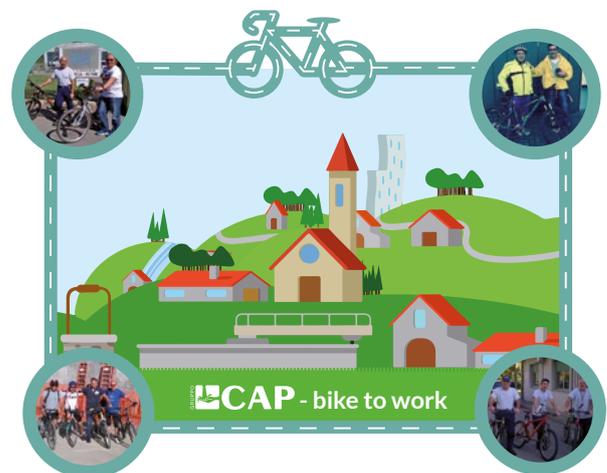
Con CAP 21 il Gruppo si è impegnato a dare il proprio contributo alla riduzione delle emissioni nocive di CO2 ripensando il proprio **sistema di mobilità interna**.

Alcune azioni in questa direzione sono già state intraprese, altre sono previste da un progetto che si attuerà nel 2016.

Tra quelle avviate nel 2015 ci sono: una prima riduzione del parco auto, l'introduzione di biciclette da lavoro per la mobilità interna agli impianti di depurazione di maggiori dimensioni, la modalità e-learning per i corsi di formazione.

Azienda ed RSU nel 2015 hanno inoltre iniziato a lavorare insieme per la redazione di una policy di mobilità sostenibile per gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti.

L'attenzione all'ambiente si è evidenziata anche con la partecipazione alla **settimana Europea per la mobilità sostenibile**, attraverso l'adesione alla giornata **"Bike to Work"**, un'occasione per i lavoratori di sperimentare la bicicletta come mezzo di trasporto per recarsi al lavoro e di riflettere sulla possibilità di trovare sistemi di mobilità più green che contribuiscano alla riduzione dell'inquinamento e alla salvaguardia dell'ambiente.



39 dipendenti in 16 sedi aziendali hanno aderito alla proposta e sono arrivati sul posto di lavoro con la bicicletta, mostrando una particolare attenzione alle tematiche di Ecomobility.



# Appendice



# APPENDICE

## Rispetto degli standard della Carta dei Servizi 2015

STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo garantito per l'erogazione	Percentuale di rispetto dello standard nel 2015
<b>Emissione preventivi allacciamento rete idrica e fognaria</b>	30 giorni	96%
<b>Emissione preventivi estensione rete idrica e fognaria (con o senza allacciamenti)</b>	30 giorni	91%
<b>Esecuzione lavori allacciamento rete idrica e fognaria</b>	30 giorni	97%
<b>Esecuzione lavori estensione rete idrica e fognaria (con o senza allacciamento)</b>	40 giorni (rete inferiore a 200 m)	89%
<b>Cessazione fornitura con rimozione contatore</b>	30 giorni	65%
<b>Restituzione deposito cauzionale</b>	30 giorni	100%
<b>Sospensione fornitura a seguito di ordinanza di chiusura</b>	10 giorni	100%
<b>Riattivazione della fornitura del servizio a seguito di sospensione per ordinanza di chiusura</b>	24 ore	97%
<b>Interruzioni programmate del servizio</b>	48 ore (tempo minimo garantito di preavviso)	98%
	8 ore (tempo massimo garantito dell'interruzione)	98%
<b>Attivazione del Pronto Intervento: tempo medio impiegato per intervenire</b>	4 ore (tempo massimo attivazione del Pronto Intervento)	97%
	1 ora (tempo massimo in caso di situazioni di pericolo)	0 situazioni di pericolo nel 2015
<b>Verifica lettura contatore su richiesta del cliente</b>	20 giorni	99%
<b>Verifica metrica del contatore</b>	30 giorni (avvio della verifica)	94%
	7 giorni (comunicazione esiti della verifica)	83%
<b>Verifica del livello di pressione</b>	35 giorni (avvio della verifica)	89%
<b>Rettifiche di fatturazione</b>	30 giorni (risposta a richieste di rettifica)	97%
<b>Rispetto degli appuntamenti concordati</b>	7 giorni (appuntamento)	91%
	3 ore (tempo minimo per variazione orario)	98%
	24 ore (tempo minimo per comunicazione disdetta)	100%
<b>Risposta alle richieste e ai reclami scritti</b>	30 giorni	99%
<b>Tempo medio di attesa agli sportelli</b>	tempo massimo di attesa 20 minuti	96%
<b>Tempo medio di risposta con operatore al Servizio Clienti telefonico (sec.)</b>	minimizzazione dei tempi di attesa telefonici	20 sec

## Tariffe

### Città metropolitana di milano

La società CAP Holding S.p.A., Gestore del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano, rende noto che l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano ha approvato l'applicazione di un theta per il periodo di regolazione 2015, ai sensi della deliberazione AEEGSI 27 dicembre 2013 n. 643, pari a:

- › - 1,195 sulle tariffe in vigore al 01/01/2012, per i servizi fatturati e direttamente gestiti dal Gruppo CAP, con delibera n. 1 dell' 8 maggio 2014: il theta è stato approvato in via definitiva dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico con deliberazione n. 375 del 24/07/2014;
- › - 1,195 sulle tariffe in vigore al 01/01/2012, per i servizi fatturati ma non gestiti dal Gruppo CAP, con delibera n. 2 dell' 8 maggio 2014: il theta è stato approvato in via definitiva dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico con deliberazione n. 375 del 24/07/2014;

› - 1 per il servizio di acquedotto per il Comune di Arluno con delibera n. 3 del 28 aprile 2014: il theta non è stato ancora approvato in via definitiva da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico;

› - 0,9 per il servizio di fognatura per il Comune di Robecchetto Con Induno con delibera n. 12 del 19 dicembre 2014: il theta è stato approvato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico con deliberazione n. 577 del 20/11/2014.

In applicazione, pertanto, alle suddette delibere, le quote di tariffa per singolo Comune e servizio che saranno applicate da Amiacque srl, società operativa a Socio Unico, soggetta a direzione e coordinamento di CAP Holding S.p.A., di cui quest'ultima si avvale, ai sensi dell'art.6 del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione, per le attività commerciali a favore degli utenti, sono indicate nella tabella sottostante.

### Tariffe usi civili

Le quote di tariffa, per singolo Comune/servizio sono quelle indicate nella tabella sottostante.

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozootecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
ABBIATEGRASSO	0,218829	0,507596	0,574531	0,574531	0,287266	0,170755	0,48324
ALBAIRATE	0,216687	0,498004	0,568907	0,568907	0,284453	0,15667	0,474707
ARCONATE	0,212016	0,669878	0,539997	0,669878	0,269999	0,159459	0,482364
ARESE	0,288001	0,463305	0,463305	0,464443	0,231652	0,172853	0,50884
ARLUNO	0,22519	0,389379	0,325283	0,447265	0,162641	0,157185	0,504008
ASSAGO	0,280402	0,451081	0,451081	0,452189	0,225541	0,156876	0,461403
BARANZATE	0,284032	0,456922	0,456922	0,458045	0,228462	0,159721	0,501389
BAREGGIO	0,290547	0,467401	0,467401	0,468549	0,2337	0,166051	0,496692
BASIANO	0,322072	0,591808	0,591808	0,592407	0,295905	0,124003	0,429461
BASIGLIO	0,293643	0,472383	0,472383	0,473543	0,236191	0,17795	0,502822
BELLINZAGO LOMBARDO	0,318582	0,511448	0,511448	0,511448	0,255725	0,178167	0,505599
BERNATE TICINO	0,226257	0,377329	0,352555	0,402101	0,176278	0,171059	0,525234
BESATE	0,228315	0,526521	0,599434	0,599434	0,299717	0,163252	0,480152
BINASCO	0,295287	0,475028	0,475028	0,476194	0,237513	0,164687	0,484375

# APPENDICE

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozootecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
BOFFALORA SOPRA TICINO	0,24265	0,404666	0,378098	0,431236	0,189049	0,182619	0,560717
BOLLATE	0,291312	0,468633	0,468633	0,469785	0,234317	0,163995	0,514809
BRESSO	0,291406	0,468782	0,468782	0,469934	0,234392	0,162936	0,511549
BUBBIANO	0,356014	0,654177	0,654177	0,654837	0,327088	0,155084	0,400122
BUCCINASCO	0,294235	0,473333	0,473333	0,474495	0,236666	0,163979	0,48229
BUSCATE	0,238986	0,511149	0,517785	0,809877	0,258892	0,165906	0,460317
BUSSERO	0,328252	0,603163	0,603163	0,603774	0,301582	0,151821	0,437645
BUSTO GAROLFO	0,341956	0,517566	0,39325	0,517566	0,196625	0,158441	0,503255
CALVIGNASCO	0,296821	0,509923	0,509923	0,51058	0,254961	0,195818	0,404128
CAMBIAGO	0,361485	0,663138	0,663138	0,663532	0,331569	0,138724	0,401627
CANEGRATE	0,213602	0,44878	0,632896	0,632896	0,316448	0,159538	0,500811
CARPIANO	0,322434	0,592474	0,592474	0,593072	0,296237	0,140811	0,414148
CARUGATE	0,29199	0,501624	0,501624	0,50227	0,250811	0,161695	0,48678
CASARILE	0,300123	0,515597	0,515597	0,516262	0,257799	0,159389	0,468796
CASOREZZO	0,10502	0,284091	0,10502	0,284091	0,05251	0,079538	0,57623
CASSANO D'ADDA	0,294552	0,473845	0,473845	0,475009	0,236922	0,165273	0,505053
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	0,305949	0,492179	0,492179	0,493388	0,24609	0,172731	0,50804
CASSINA DE PECCHI	0,293083	0,503502	0,503502	0,50415	0,25175	0,152754	0,478235
CASSINETTA LUGAGNANO	0,294322	0,473475	0,473475	0,474637	0,236738	0,152244	0,500399
CASTANO PRIMO	0,112943	0,209905	0,112943	0,209905	0,083294	0,190494	0,576236
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	0,289346	0,497081	0,497081	0,497722	0,24854	0,150345	0,480047
CERRO AL LAMBRO	0,328433	0,603496	0,603496	0,604106	0,301748	0,143177	0,421263
CERRO MAGGIORE	0,221329	0,331992	0,370726	0,453724	0,185363	0,192275	0,59403
CESANO BOSCONI	0,299622	0,482002	0,482002	0,483186	0,241001	0,16772	0,493296
CESATE	0,29087	0,467922	0,467922	0,469072	0,233961	0,173223	0,513715
CESATE (EX BROLLO)	0,23633	0,401687	0,532657	0,532657	0,266329	0,151039	0,447917
CINISELLO BALSAMO	0,285872	0,459881	0,459881	0,46101	0,229941	0,169914	0,502959
CISLIANO	0,329935	0,606255	0,606255	0,606868	0,303128	0,144168	0,439909
COLOGNO MONZESE	0,286901	0,461537	0,461537	0,462669	0,230768	0,160272	0,502377
COLTURANO	0,339448	0,623734	0,623734	0,624365	0,311867	0,147515	0,373197
COLTURANO 2 (fraz. BALBIANO)	0,376091	0,691069	0,691069	0,691768	0,345534	0,16172	0,382287
CORBETTA	0,291682	0,469227	0,469227	0,47038	0,234614	0,163823	0,501793
CORMANO	0,287499	0,462499	0,462499	0,463635	0,231249	0,160468	0,505027
CORNAREDO	0,289659	0,465973	0,465973	0,467117	0,232987	0,17002	0,497111
CORSICO	0,267478	0,459513	0,459513	0,460106	0,229757	0,147674	0,415789

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozootecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
CUGGIONO	0,130954	0,338765	0,130954	0,377037	0,065477	0,180797	0,547813
CUSAGO	0,281749	0,453249	0,453249	0,454363	0,226625	0,156916	0,461522
CUSANO MILANINO	0,286217	0,460437	0,460437	0,461567	0,230218	0,172098	0,503113
DAIRAGO	0,192652	0,313469	0,192652	0,516369	0,096326	0,190506	0,576269
DRESANO	0,303717	0,558079	0,558079	0,558643	0,27904	0,166541	0,416757
GAGGIANO	0,153061	0,231553	0,231553	0,231553	0,115777	0,199826	0,560214
GARBAGNATE MILANESE	0,294501	0,505939	0,505939	0,506591	0,252969	0,15691	0,492537
GREZZAGO	0,363214	0,666311	0,666311	0,666706	0,333155	0,142634	0,403295
GUDO VISCONTI	0,311226	0,571879	0,571879	0,572457	0,285939	0,17045	0,426536
INVERUNO	0,154185	0,453482	0,498832	0,498832	0,249416	0,183005	0,554511
INZAGO	0,296751	0,447586	0,447586	0,447586	0,223793	0,174254	0,494494
LACCHIARELLA	0,295293	0,475038	0,475038	0,476204	0,237518	0,165588	0,487027
LAINATE	0,284655	0,489022	0,489022	0,489653	0,244511	0,160233	0,475195
LEGNANO	0,217526	0,666861	0,553922	0,666861	0,276961	0,171267	0,517938
LISCATE	0,311899	0,54031	0,54031	0,54031	0,270155	0,141024	0,408271
LOCATE TRIULZI	0,304438	0,523009	0,523009	0,523684	0,261505	0,161096	0,473814
MAGENTA	0,239802	0,399918	0,37366	0,426174	0,18683	0,186594	0,553398
MAGNAGO	0,368877	0,485588	0,430361	0,544531	0,215181	0,161646	0,488978
MARCALLO CON CASONE	0,241686	0,40306	0,376597	0,429522	0,188298	0,188198	0,558156
MASATE	0,295018	0,506827	0,506827	0,507481	0,253413	0,168268	0,47751
MEDIGLIA	0,303187	0,487737	0,487737	0,488934	0,243868	0,212094	0,437726
MEDIGLIA 2	0,281127	0,452247	0,452247	0,453358	0,226124	0,199214	0,498521
MELEGNANO	0,2581	0,645249	0,5162	0,774299	0,2581	0,156827	0,46139
MELZO	0,266051	0,377361	0,377361	0,377361	0,188681	0,189035	0,536441
MESERO	0,24203	0,403633	0,377133	0,430134	0,188567	0,162564	0,565692
MORIMONDO	0,219757	0,539136	0,576968	0,576968	0,288485	0,186252	0,46563
MOTTA VISCONTI	0,226558	0,527429	0,594825	0,594825	0,297412	0,161803	0,490262
NERVIANO	0,284545	0,457745	0,457745	0,45887	0,228872	0,16023	0,50299
NOSATE	0,348041	0,581262	0,541393	0,581262	0,270696	0,13666	0,41207
NOVATE MILANESE	0,288816	0,464615	0,464615	0,465758	0,232308	0,161723	0,507676
NOVIGLIO	0,337128	0,619472	0,619472	0,620098	0,309735	0,146859	0,43194
OPERA	0,294636	0,47398	0,47398	0,475144	0,23699	0,164466	0,483723
OSSONA	0,236358	0,394174	0,368295	0,420054	0,184147	0,180572	0,554436
OZZERO	0,216238	0,49393	0,567728	0,567728	0,283864	0,15507	0,456086
PADERNO DUGNANO	0,287099	0,461855	0,461855	0,46299	0,230927	0,16258	0,505552
PANTIGLIATE	0,273087	0,469148	0,469148	0,469754	0,234575	0,182404	0,456458
PARABIAGO	0,299411	0,475352	0,556039	0,556039	0,27802	0,180604	0,540316
PAULLO	0,290379	0,467133	0,467133	0,468279	0,233566	0,174643	0,511218

# APPENDICE

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozootecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
PERO	0,28313	0,486402	0,486402	0,48703	0,243201	0,15073	0,473168
PESCHIERA BORROMEO	0,271196	0,436272	0,436272	0,437343	0,218136	0,190982	0,490442
PIEVE EMANUELE	0,286336	0,460628	0,460628	0,461759	0,230313	0,15965	0,469561
PIOLTELLO	0,275783	0,44365	0,44365	0,44474	0,221825	0,194229	0,486044
POGLIANO MILANESE	0,285098	0,458635	0,458635	0,459762	0,229318	0,160014	0,50231
POZZO D'ADDA	0,285774	0,459725	0,459725	0,460853	0,229862	0,163989	0,487551
POZZUOLO MARTESANA	0,296504	0,476985	0,476985	0,478157	0,238493	0,165971	0,507188
PREGNANA MILANESE	0,281283	0,452499	0,452499	0,453611	0,22625	0,157236	0,493584
RESCALDINA	0,287075	0,461815	0,461815	0,46295	0,230908	0,161419	0,505204
RHO	0,288978	0,464877	0,486666	0,486666	0,243334	0,165399	0,510782
ROBECCHETTO CON INDUNO	0,161045	0,594943	0,483133	0,594943	0,241566	0,10805	0,424983
ROBECCO SUL NAVIGLIO	0,242378	0,404212	0,377674	0,43075	0,188837	0,188008	0,557592
RODANO	0,265725	0,456503	0,456503	0,457091	0,228251	0,175428	0,438998
RODANO 2	0,287475	0,493867	0,493867	0,494505	0,246933	0,192144	0,480821
ROSATE	0,314215	0,505478	0,505478	0,506719	0,252739	0,173198	0,446847
ROZZANO	0,293713	0,472494	0,472494	0,473654	0,236247	0,164404	0,483541
SAN COLOMBANO LAMBRO	0,319718	0,58748	0,58748	0,588075	0,29374	0,151566	0,411088
SAN DONATO MILANESE	0,29801	0,479408	0,479408	0,480586	0,239704	0,167164	0,491568
SAN GIORGIO SU LEGNANO	0,23148	0,3731	0,445157	0,445157	0,222579	0,177847	0,559849
SAN GIULIANO MILANESE	0,208672	0,417346	0,417346	0,417346	0,208673	0,187512	0,519023
SAN VITTORE OLONA	0,127405	0,227189	0,309415	0,309415	0,154707	0,181404	0,580854
SAN ZENONE AL LAMBRO	0,330133	0,60662	0,60662	0,607234	0,30331	0,143853	0,423099
SANTO STEFANO TICINO	0,241599	0,402914	0,376462	0,429368	0,18823	0,182149	0,559278
SEDRIANO	0,296537	0,477037	0,477037	0,478209	0,238518	0,166796	0,510966
SEGRATE	0,269558	0,433637	0,433637	0,434701	0,216818	0,190268	0,487374
SENAGO	0,285395	0,459115	0,459115	0,460243	0,229557	0,16881	0,500664
SESTO SAN GIOVANNI	0,294931	0,474453	0,474453	0,475619	0,237227	0,177164	0,5006
SETTALA	0,273449	0,439896	0,439896	0,440976	0,219947	0,182252	0,481815
SETTIMO MILANESE	0,289015	0,464937	0,464937	0,466079	0,232468	0,160728	0,472757
SOLARO	0,357032	0,654969	0,654969	0,655358	0,327484	0,136991	0,406259
SOLARO (EX BROLLO)	0,24507	0,416541	0,552355	0,552355	0,276177	0,155565	0,470043
TREZZANO ROSA	0,283168	0,455531	0,455531	0,456651	0,227766	0,161969	0,483598
TREZZANO SUL NAVIGLIO	0,286531	0,460942	0,460942	0,462074	0,230471	0,159218	0,468287
TREZZO D'ADDA	0,289721	0,497727	0,497727	0,498368	0,248863	0,162806	0,470093

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozootecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
TRIBIANO	0,264842	0,426051	0,426051	0,427097	0,213025	0,185855	0,465095
TRUCAZZANO	0,292648	0,441398	0,441398	0,441398	0,220699	0,171594	0,486996
TURBIGO	0,242364	0,347559	0,347559	0,347559	0,17378	0,202574	0,566902
VANZAGHELLO	0,291842	0,501368	0,501368	0,502014	0,250685	0,159177	0,475384
VANZAGO 2	0,293317	0,471859	0,471859	0,473017	0,235929	0,164759	0,517207
VANZAGO Fraz. MANTEGAZZA	0,29094	0,468033	0,468033	0,469183	0,234017	0,163052	0,499185
VAPRIO ADDA	0,332852	0,611614	0,611614	0,612233	0,305807	0,151809	0,42643
VERMEZZO	0,295829	0,508219	0,508219	0,508875	0,25411	0,168459	0,475981
VERNATE	0,305602	0,561544	0,561544	0,562111	0,280772	0,167491	0,419143
VIGNATE	0,293487	0,442665	0,442665	0,442665	0,221332	0,168217	0,486997
VILLA CORTESE	0,226794	0,478675	0,476468	0,624166	0,238234	0,18	0,544501
VIMODRONE	0,28443	0,457561	0,457561	0,458684	0,22878	0,162439	0,498368
VITUONE	0,18951	0,270052	0,270052	0,270052	0,135026	0,190502	0,576269
VIZZOLO PREDABISSI	0,322623	0,59282	0,59282	0,59342	0,29641	0,150882	0,415249
ZELO SURRIGONE	0,317578	0,58355	0,58355	0,58414	0,291775	0,148133	0,418543
ZIBIDO S. GIACOMO	0,294747	0,474158	0,474158	0,475322	0,237079	0,164347	0,483376

La tariffa agevolata si applica fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa base.

La tariffa base si applica alle utenze "altri usi" fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa di eccedenza.

La tariffa per l'uso agrozootecnico, prevista solo per allevamento animali, è pari al 50% della tariffa base.

La tariffa per fini irrigui, prevista esclusivamente per aziende frutticole, orticole, floricole, floro vivaistiche e cerealicole, è pari al 100% della tariffa base.

Le tariffe di fognatura e depurazione devono essere applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, D.Lgs 3 aprile 2006, n.152)

#### QUOTA FISSA

Per i Comuni di:

Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiano, Basiglio, Binasco, Bollate, Bresso, Bubbiano, Buccinasco, Bussero, Busto Garolfo, Calvignasco, Cambiago, Canegrate, Carpiano, Carugate, Casarile, Cassano D'Adda, Cassano D'Adda S. Pietro, Cassina de Pecchi, Cassinetta di Luga-

gnano, Castano Primo, Cernusco sul Naviglio, Cerro al Lambro, Cerro Maggiore, Cesano Boscone, Cesate, Cinisello Balsamo, Cisliano, Cologno Monzese, Colturano, Corbetta, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cuggiono, Cusago, Cusano Milanino, Dresano, Garbagnate, Grezzago, Gudo Visconti, Lacchiarella, Lainate, Locate Triulzi, Masate, Mediglia, Nerviano, Novate Milanese, Noviglio, Opera, Paderno Dugnano, Pantigliate, Paullo, Pero, Peschiera Borromeo, Pieve Emanuele, Pioltello, Pogliano Milanese, Pozzo D'Adda, Pozzuolo Martesana, Pregnana Milanese, Rescaldina, Rho, Rodano, Rosate, Rozzano, San Colombano al Lambro, San Donato Milanese, San Zenone al Lambro, Sedriano, Segrate, Senago, Sesto San Giovanni, Settala, Settimo Milanese, Solaro, Trezzano Rosa, Trezzano sul Naviglio, Trezzo D'Adda, Tribiano, Vanzaghella, Vanzago, Vaprio D'Adda, Vermezzo, Vernate, Vimodrone, Vizzolo Predabissi, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo

la quota fissa assume i seguenti valori:

**Uso Domestico:** €/anno 3,508323 per singolo appartamento;

**Uso industriale e Agrozootecnico:**

# APPENDICE

	Diametro contatore		€/anno
	da	a	
<b>1° scaglione</b>	15	25	3,508323
<b>2° scaglione</b>	30	40	5,847206
<b>3° scaglione</b>	50	80	15,592548
<b>4° scaglione</b>	100	150	31,185106

Per i Comuni di:

Bernate Ticino, Boffalora sopra Ticino, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	12,022106
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	20,036691
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	53,427969
<b>4° scaglione</b>	18.001		106,857933

Per i Comuni di:

Bernate Ticino, Boffalora sopra Ticino, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,508323
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	5,847206
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	15,592549
<b>4° scaglione</b>	18.001		31,185097

Per il Comune di Casorezzo la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	5.999	3,497169
<b>2° scaglione</b>	6.000	17.999	5,837001
<b>3° scaglione</b>	18.000	19.999	15,598882
<b>4° scaglione</b>	20.000		31,172605

Per il Comune di Dairago la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,858956
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,431593
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	17,150913
<b>4° scaglione</b>	18.001		34,301827

Per il Comune di Turbigo la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,845263
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,408771
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	17,090057
<b>4° scaglione</b>	18.001		34,180114

Per il Comune di San Giuliano Milanese la quota fissa assume il valore di:

per l'uso domestico € 0,364813 al mese;

per l'uso industriale e Agrozootecnico:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	100	0,364813
<b>2° scaglione</b>	101	500	0,440291
<b>3° scaglione</b>	501	1.500	1,383772
<b>4° scaglione</b>	1.501		2,704645

Per il Comune di Bellinzago Lombardo la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,648656
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,081093
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	16,216252
<b>4° scaglione</b>	18.001		32,432501

# APPENDICE

Per il Comune di Inzago la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	4,017030
2° scaglione	1.201	6.000	6,695051
3° scaglione	6.001	18.000	17,853470
4° scaglione	18.001		35,862862

Per il Comune di Liscate la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	4,174905
2° scaglione	1.201	6.000	6,958174
3° scaglione	6.001	18.000	18,555135
4° scaglione	18.001		37,110266

Per il Comune di Melzo la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	3,508323
2° scaglione	1.201	6.000	5,847206
3° scaglione	6.001	18.000	15,592549
4° scaglione	18.001		31,185097

Per il Comune di Truccazzano la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	4,280154
2° scaglione	1.201	6.000	7,133592
3° scaglione	6.001	18.000	19,022912
4° scaglione	18.001		38,045819

Per il Comune di Vignate la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,613573
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,022621
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	16,060326
<b>4° scaglione</b>	18.001		32,120650

Per il Comune di Arconate la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,858221
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,430362
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	17,147637
<b>4° scaglione</b>	18.001		34,295275

Per il Comune di Legnano la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,614502
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,024173
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	16,064458
<b>4° scaglione</b>	18.001		32,128917

Per il Comune di Magnago la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	3,858119
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	6,430212
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	17,147210
<b>4° scaglione</b>	18.001		34,294431

# APPENDICE

Per il Comune di Parabiago la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	3,858119
2° scaglione	1.201	6.000	6,430212
3° scaglione	6.001	18.000	17,147210
4° scaglione	18.001		34,294431

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	3,859025
2° scaglione	1.201	6.000	6,431709
3° scaglione	6.001	18.000	17,151348
4° scaglione	18.001		34,302470

Per il Comune di Villa Cortese la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	3,726259
2° scaglione	1.201	6.000	6,210431
3° scaglione	6.001	18.000	16,561157
4° scaglione	18.001		33,122314

Per il Comune di Melegnano la quota fissa assume i seguenti valori:

	Fasce di consumo		€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	
1° scaglione	0	1.200	3,509748
2° scaglione	1.201	6.000	5,849581
3° scaglione	6.001	18.000	15,586302
4° scaglione	18.001		31,185184

Per il Comune di Vittuone la quota fissa assume i seguenti valori:

	dn contatore		€/anno
	da	a	
<b>1° scaglione</b>	1/2"	1"	3,508323
<b>2° scaglione</b>	1 1/4"	2"	5,847206
<b>3° scaglione</b>	3"	4"	15,592549
<b>4° scaglione</b>	oltre		31,185097

Per il Comune di San Giorgio su Legnano la quota fissa assume i seguenti valori:

	dn contatore		€/anno
	da	a	
<b>1° scaglione</b>	1/2"	3/4"	0,324844
<b>2° scaglione</b>	1"	1 1/4"	0,519752
<b>3° scaglione</b>	1 1/4"	2"	1,624224
<b>4° scaglione</b>	2"	2 1/2"	1,949069
<b>oltre</b>	oltre		2,840794

Per il Comune di Arluno la quota fissa assume i seguenti valori:

	dn contatore		€/anno	€/anno
	da metri cubi	a metri cubi	residenti	non residenti
<b>1° scaglione</b>	0	1.200	8,810030	26,430089
<b>2° scaglione</b>	1.201	6.000	14,683390	44,050170
<b>3° scaglione</b>	6.001	18.000	39,155700	117,467099
<b>4° scaglione</b>	18.001		78,311389	234,934167

Per il Comune di Robecchetto con Induno la quota fissa assume i seguenti valori:

Usi diversi: € 27,675436

Altri usi: € 11,095334

Per il Comune di Inveruno la quota fissa assume il valore di € 2,988572 all'anno;

Per il Comune di San Vittore la quota fissa assume il valore di € 4,553867 all'anno;

Per il Comune di Gaggiano la quota fissa assume il valore di € 10,524214 all'anno.

Per il Comune di Buscate la quota fissa assume il valore di € 7,019497 all'anno.

Per il Comune di Nosate la quota fissa assume il valore di € 4,553867 all'anno.

# APPENDICE

## ANTINCENDIO

Per i Comuni di:

Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiano, Basiglio, Binasco, Bollate, Bresso, Bubbiano, Buccinasco, Bussero, Busto Garolfo, Calvignasco, Cambiagio, Canegrate, Carpiano, Carugate, Casarile, Cassano D'Adda, Cassano D'Adda S. Pietro, Cassina de Pecchi, Cassinetta di Lugagnano, Castano Primo, Cernusco sul Naviglio, Cerro al Lambro, Cerro Maggiore, Cesano Boscone, Cesate, Cinisello Balsamo, Cisliano, Cologno Monzese, Colturano, Corbetta, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cuggiono, Cusago, Cusano Milanino, Dresano, Garbagnate, Grezzago, Gudo Visconti, Lacchiarella, Lainate, Locate Triulzi, Masate, Mediglia, Nerviano, Novate Milanese, Noviglio, Ope-

ra, Paderno Dugnano, Pantigliate, Paullo, Pero, Peschiera Borromeo, Pieve Emanuele, Pioltello, Pogliano Milanese, Pozzo D'Adda, Pozzuolo Martesana, Pregnana Milanese, Rescaldina, Rho, Rodano, Rosate, Rozzano, San Colombano al Lambro, San Donato Milanese, San Zenone al Lambro, Sedriano, Segrate, Senago, Sesto San Giovanni, Settala, Settimo Milanese, Solaro, Trezzano Rosa, Trezzano sul Naviglio, Trezzo D'Adda, Tribiano, Vanzaghella, Vanzago, Vaprio D'Adda, Vermezzo, Vernate, Vimodrone, Vizzolo Predabissi, Zelo Surrigone, Zibido San Giacomo

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

### Antincendio senza contatore

dn presa	€/anno	+	singola derivazione €/anno
<100	137,245003		39,185901
>100	235,266365		

### Antincendio con contatore

dn contatore	€/anno
50/80	389,770777
100/150	779,591873

Per i Comuni di:

Bernate Ticino, Boffalora sopra Ticino, Magenta, Marcallo con Casone, Mesero, Ossona, Robecco sul Naviglio, Santo Stefano Ticino

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

### Antincendio con e senza contatore

dn presa	€/anno
45	6,496895
60-70	12,99379
80	19,490686
100	32,484477
150	48,726716

Per i Comuni di:

Bellinzago Lombardo, Inzago, Liscate, Melzo, Truccazzano, Vignate

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

#### Antincendio senza contatore

dn presa	€/anno	+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	90,956535		25,987582
da 125 a 200 e oltre	155,925490		

#### Antincendio con contatore

dn contatore	€/anno
50/80	374,221170
100/150	748,442352

Per il Comune di Turbigo il canone antincendio assume i seguenti valori:

#### Antincendio con senza contatore

dn presa	€/anno	+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	90,956535		34,180114
da 125 a 200	155,925490		

Per il Comune di Gaggiano il canone antincendio assume i seguenti valori:

#### Antincendio con senza contatore

dn presa	€/anno	+	singola derivazione €/anno
da 60 a 100	103,94642		31,197764
da 125 a 200	129,936172		

Per il Comune di Vittuone il canone antincendio assume i seguenti valori:

#### Antincendio con senza contatore

dn presa	€/anno
fino a 120	90,956535
>120	155,925490

# APPENDICE

Per i Comuni di Arconate, Legnano e Magnago il canone antincendio assume i seguenti valori:

## Antincendio con senza contatore

dn presa	€/mese
idranti - splinger	0,357329

Per il Comune di Melegnano il canone antincendio assume i seguenti valori:

## Antincendio con senza contatore

dn presa	€/anno
da 2 a 3 pollici	4,490968

Per i Comuni di Abbiategrasso, Albairate, Besate, Morimondo, Motta Visconti, Ozzero il canone antincendio assume il valore di € 22,220630.

Per il Comune di Robecchetto con Induno il canone antincendio assume il valore di € 72,962513.

Per il Comune di San Giuliano Milanese il canone antincendio assume il valore di € 38,981365.

## SCARICHI INDUSTRIALI

I coefficienti ed i parametri applicati sono definiti in funzione della delibera della G.R. n. 3/29353 del 21.06.1983 – Regione Lombardia e successive modificazioni ed integrazioni.

Ai coefficienti di fognatura "f2", depurazione "da..", depurazione db, df, dv, f\* è applicato il moltiplicatore theta pari a 1,195 sui valori applicati al 01/01/2012

## Territorio di Monza e Brianza

La società CAP Holding S.p.A., Gestore del Servizio Idrico Integrato nel territorio di Monza e Brianza, rende noto che l'Ufficio d'Ambito del territorio di Monza e Brianza, con delibera n. 11 del 28 aprile 2014, ha approvato l'applicazione di un theta per il periodo di regolazione 2015, ai sensi della deliberazione AEEGSI 27 dicembre 2013 n. 643, pari a:

- › - 1,216 sulle tariffe in vigore al 01/01/2012 per i servizi direttamente gestiti dal Gruppo CAP: il theta è stato approvato in via definitiva dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico con deliberazione n. 502 del 16/10/2014;
- › - 1,198 sulle tariffe in vigore al 01/01/2012 per i servizi fatturati ma non gestiti dal Gruppo CAP: il theta è stato approvato in via definitiva dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico con deliberazione n. 502 del 16/10/2014.

Rimangono invariate, in attesa dell'approvazione definitiva da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e Sistema Idrico, le tariffe per i servizi di fognatura dei Comuni di Cogliate, Lazzate e Limbiate.

In applicazione, pertanto, alla suddetta delibera, le quote di tariffa per singolo Comune e servizio che saranno applicate da Amiacque srl, società operativa a Socio Unico, soggetta a direzione e coordinamento di CAP Holding S.p.A., di cui quest'ultima si avvale, ai sensi dell'art.6 del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione, per le attività commerciali a favore degli utenti, sono indicate nella tabella sottostante.

## TARIFFE USI CIVILI

Le quote di tariffa, per singolo Comune/servizio sono quelle indicate nella tabella sottostante

Comune	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa base usi diversi	Tariffa eccedenza usi diversi	Tariffa uso agrozoologico tecnico	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
AICURZIO	0,372317	0,68301	0,68301	0,683416	0,341506	0,169037	0,407048
BARLASSINA	0,298168	0,512236	0,512236	0,512897	0,256119	0,167202	0,494026
BELLUSCO	0,328323	0,603293	0,603293	0,603903	0,301646	0,151997	0,431332
BERNAREGGIO	0,340054	0,624849	0,624849	0,625481	0,312425	0,156765	0,444864
BESANA BRIANZA	0,372658	0,683635	0,683635	0,684041	0,341817	0,136649	0,401633
BRIOSCO	0,379979	0,697064	0,697064	0,697478	0,348532	0,135988	0,409097
BRUGHERIO	0,30013	0,482817	0,482817	0,484004	0,241409	0,169382	0,522758
BURAGO MOLGORA	0,322798	0,593141	0,593141	0,593741	0,29657	0,146292	0,423531
BUSNAGO	0,32663	0,600184	0,600184	0,60079	0,300091	0,140309	0,428704
CAMPARADA	0,385618	0,707409	0,707409	0,70783	0,353705	0,141083	0,415255
CAPONAGO	0,291016	0,499949	0,499949	0,500594	0,249975	0,152953	0,467401
CARNATE	0,31035	0,533165	0,533165	0,533853	0,266582	0,175604	0,498346
CAVENAGO BRIANZA	0,305446	0,524741	0,524741	0,525417	0,262371	0,158913	0,484682
CERIANO L. (EX BROLLO)	0,261699	0,444808	0,589838	0,589838	0,294919	0,164769	0,50314
COGLIATE	0,347651	0,638809	0,638809	0,639456	0,319404	0,124378	0,474746
CONCOREZZO	0,330486	0,607267	0,607267	0,607881	0,303634	0,141852	0,42737
CORNATE D'ADDA	0,326314	0,599602	0,599602	0,600209	0,299802	0,149797	0,427308
CORREZZANA	0,338597	0,622172	0,622172	0,6228	0,311085	0,145461	0,438249
LAZZATE	0,377086	0,691758	0,691758	0,692169	0,345879	0,11253	0,429509
LENTATE SUL SEVESO	0,320059	0,588106	0,588106	0,588702	0,294053	0,148571	0,438979
LESMO	0,377604	0,692707	0,692707	0,693119	0,346353	0,135005	0,406736
LIMBIATE	0,307806	0,528795	0,528795	0,529477	0,264398	0,134913	0,514944
LIMBIATE (EX BROLLO)	0,293093	0,498166	0,660593	0,660593	0,330296	0,043237	0,561085
MEZZAGO	0,304254	0,522694	0,522694	0,523369	0,261347	0,20184	0,485085
MISINTO	0,319942	0,587893	0,587893	0,588488	0,293947	0,13769	0,43879
MISINTO2 COGLIATE	0,36205	0,665266	0,665266	0,66594	0,332633	0,154949	0,493791
NOVA MILANESE	0,30885	0,53059	0,53059	0,531273	0,265295	0,161011	0,485086
ORNAGO	0,32946	0,605383	0,605383	0,605994	0,302691	0,152428	0,430509
RENATE	0,370683	0,680012	0,680012	0,680415	0,340005	0,132626	0,399577
RONCELLO	0,319238	0,5866	0,5866	0,587193	0,293299	0,174491	0,420174
RONCO BRIANTINO	0,329226	0,604952	0,604952	0,605564	0,302477	0,149557	0,431633
SULBIATE	0,381531	0,699912	0,699912	0,700328	0,349956	0,143768	0,416225
TRIUGGIO	0,378887	0,695063	0,695063	0,695475	0,347532	0,13538	0,407861
USMATE VELATE	0,334075	0,613864	0,613864	0,614485	0,306932	0,142889	0,43049
USMATE VELATE 2	0,344616	0,63323	0,63323	0,633871	0,316615	0,148326	0,453263
VEDANO AL LAMBRO	0,339	0,622911	0,622911	0,623542	0,311456	0,145589	0,438628
VEDUGGIO CON COLZANO	0,366047	0,671508	0,671508	0,671906	0,335753	0,131065	0,394881

# APPENDICE

La tariffa agevolata si applica fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa base.

La tariffa base si applica alle utenze "altri usi" fino al limite dell'impegnato, oltre tale limite si applica la tariffa di eccedenza.

La tariffa per l'uso agrozootecnico, prevista solo per allevamento animali, è pari al 50% della tariffa base.

La tariffa per fini irrigui, prevista esclusivamente per aziende frutticole, orticole, floricole, floro vivaistiche e cerealicole, è pari al 100% della tariffa base.

Le tariffe di fognatura e depurazione devono essere applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, D.Lgs 3 aprile 2006, n.152)

## QUOTA FISSA

Per i Comuni di:

Aicurzio, Barlassina, Bellusco, Bernareggio, Besana in Brianza, Briosco, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Carnate, Cavenago di Brianza, Ceriano Laghetto (ex Brollo), Cogliate, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Lazzate, Lentate Sul Seveso, Lesmo, Limbiate, Mezzago, Misinto, Nova Milanese, Ornago, Renate, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Triuggio, Usmate Velate, Vedano al Lambro, Veduggio con Colzano,

la quota fissa assume i seguenti valori:

Uso Domestico: 3,570674 €/anno per singolo appartamento;

Uso industriale e Agrozootecnico:

	Diametro contatore		€/anno
	da	a	
<b>1° scaglione</b>	15	25	3,570674
<b>2° scaglione</b>	30	40	5,951123
<b>3° scaglione</b>	50	80	15,869662
<b>4° scaglione</b>	100	150	31,739333

## ANTINCENDIO

Per i Comuni di:

Aicurzio, Barlassina, Bellusco, Bernareggio, Besana in Brianza, Briosco, Brugherio, Burago di Molgora, Busnago, Camparada, Caponago, Carnate, Cavenago di Brianza, Ceriano Laghetto (ex Brollo), Cogliate, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Lazzate, Lentate Sul Seveso, Lesmo, Limbiate, Mezzago, Misinto, Nova Milanese, Ornago, Renate, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Triuggio, Usmate Velate, Vedano al Lambro, Veduggio con Colzano,

Il canone antincendio assume i seguenti valori:

### Antincendio senza contatore

dn presa	€/anno	+ singola derivazione €/anno
<b>&lt;100</b>	139,684148	39,882321
<b>&gt;100</b>	239,447565	

### Antincendio con contatore

dn contatore	€/anno
<b>50/80</b>	396,697859
<b>100/150</b>	793,446930

## SCARICHI INDUSTRIALI

I coefficienti ed i parametri applicati sono definiti in funzione della delibera della G.R. n. 3/29353 del 21.06.1983 - Regione Lombardia e successive modificazioni ed integrazioni.

Ai coefficienti di fognatura "f2", depurazione "da.", depurazione db, df, dv, f\* è applicato il moltiplicatore theta pari a 1,216 sui valori applicati al 01/01/2012.

Comune di Gorla	Tariffa agevolata uso domestico	Tariffa base uso domestico	Tariffa eccedenza uso domestico	Tariffa basealtri usi	Tariffa 1a eccedenza altri usi	Tariffa 2a eccedenza altri usi	Tariffa 3° eccedenza altri usi	Tariffa enti pubblici	Tariffa enti pubblici	Tariffa enti pubblici	Tariffa fognatura	Ato fognatura	Tariffa depurazione	Ato depurazione
-----------------	---------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	---------------	---------------------	-----------------

## Tariffe 01/01/2014 - 31/12/2015

DA 0 A 90 MC	DA 91 A 350 MC	> DI 350 MC	DA 0 A 300 MC	DA 301 A 1000 MC	DA 1001 A 2500 MC	> DI 2500 MC	DA 0 A 1000 MC	DA 1001 A 2500 MC	> DI 2500 MC	DA 0 A 90 MC	DA 91 A 350 MC	> DI 350 MC	DA 0 A 300 MC
--------------	----------------	-------------	---------------	------------------	-------------------	--------------	----------------	-------------------	--------------	--------------	----------------	-------------	---------------

<b>Gorla Minore</b>	0,1123	0,1895	0,2387	0,2387	0,2808	0,3369	0,3580	0,1123	0,1895	0,2387	0,1138	0,0217	0,3192	0,0638
---------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Quota fissa - Importo annuo per tutti € 3,79

Comune di Castellanza	TARIFFA AGEVOLATA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE USO DOMESTICO	TARIFFA ECCEDEENZA USO DOMESTICO	TARIFFA BASE ALTRI USI	TARIFFA ECCEDEENZA ALTRI USI	ARIFFA ENTI PUBBLICI	TARIFFA BASE OSPEDALI	TARIFFA ECCEDEENZA OSPEDALI	TARIFFA FOGNATURA	TARIFFA DEPURAZIONE
-----------------------	---------------------------------	----------------------------	----------------------------------	------------------------	------------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------	-------------------	---------------------

## Tariffe 01/01/2014 - 31/12/2015

DA 0 A 90 MC	DA 91 A 350 MC	> DI 350 MC	DA 0 A 300 MC	DA 301 A 1000 MC	DA 1001 A 2500 MC	> DI 2500 MC	DA 0 A 1000 MC	DA 1001 A 2500 MC	> DI 2500 MC
--------------	----------------	-------------	---------------	------------------	-------------------	--------------	----------------	-------------------	--------------

<b>Castellanza</b>	0,195800	0,334490	0,501736	0,334490	0,501736	0,198310	0,334490	0,501736	0,124796	0,408785
--------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Quota fissa - Importo annuo per tutti € 4,443467

<b>Castellanza 2</b>	0,195800	0,334490	0,501736	0,334490	0,501736	0,198310	0,334490	0,501736	0,136095	0,367044
----------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Quota fissa - Importo annuo per tutti € 4,443467

## LE FASCE DI CONSUMO PER I TERRITORI DI MILANO E MONZA E BRIANZA

Uso domestico	A tariffa agevolata	A tariffa base
Per appartamento	Da 0 a 100	> 100
Altri usi		
Diametro contatore	A tariffa base	A tariffa eccedenza
<b>15</b>	da 0 a 40	> 40
<b>20</b>	da 0 a 100	> 100
<b>25</b>	da 0 a 500	> 500
<b>30</b>	da 0 a 800	> 800
<b>40</b>	da 0 a 1200	> 1200
<b>50</b>	da 0 a 1600	> 1600
<b>65</b>	da 0 a 2400	> 2400
<b>80</b>	da 0 a 3600	> 3600
<b>100</b>	da 0 a 5200	> 5200
<b>150</b>	da 0 a 8000	> 8000

# APPENDICE

Comune	Ato	Domestico		Altri usi		Agz	Totale acqua
		Agevolata	Base	Base	Eccedenza		
AICURZIO	MB	86.095	48.817	26.357	23.269	5.248	189.787
ALBUZZANO	PV						0
ARESE	MI	845.380	796.241	151.642	141.490	8.209	1.942.962
ASSAGO	MI	368.554	379.145	486.124	1.073.423		2.307.246
BARANZATE	MI	407.358	299.140	313.640	219.857		1.239.995
BAREGGIO	MI	706.065	608.492	193.885	185.091	12.824	1.706.356
BARLASSINA	MB	304.983	225.957	93.499	165.230		789.669
BASIANO	MI	147.292	111.241	63.968	48.815		371.316
BASIGLIO	MI	366.641	283.245	80.716	213.118		943.720
BELLUSCO	MB	305.849	237.554	109.584	119.530	2.001	774.518
BERNAREGGIO	MB	456.048	334.092	86.423	59.863	2.563	938.989
BESANA IN BRIANZA	MB	627.346	352.997	234.718	386.328	21.244	1.622.633
BINASCO	MI	322.746	258.719	99.406	100.717		781.588
BOLLATE	MI	1.628.928	1.315.716	315.290	389.954	13.882	3.663.770
BRESSO	MI	1.219.702	823.909	253.493	263.531	3.274	2.563.909
BRIOSCO	MB	229.576	170.598	45.365	48.423	304	494.266
BRUGHERIO	MB	1.421.518	1.094.763	340.332	345.096	5.047	3.206.756
BUBBIANO	MI	92.529	88.632	15.303	7.992	1.643	206.099
BUCCINASCO	MI	1.068.156	977.257	353.754	297.455		2.696.622
BURAGO DI MOLGORA	MB	190.150	167.855	65.804	106.775	1.006	531.589
BUSNAGO	MB	260.559	231.130	65.617	113.659	20.123	691.088
BUSSERO	MI	350.136	272.819	74.544	58.388	20.714	776.601
CALVIGNASCO	MI	43.784	41.083	15.101	14.995	3.060	118.022
CAMBIAGO	MI	261.241	181.331	119.839	180.228	6.620	749.259
CAMPARADA	MB	79.451	87.279	14.451	6.471		187.652
CAPONAGO	MB	214.772	167.601	160.829	347.131		890.333
CARNATE	MB	312.081	278.440	42.126	36.639		669.286
CARPIANO	MI	178.917	166.070	54.219	102.554	711	502.471
CARUGATE	MI	598.288	414.420	169.434	222.125	6.675	1.410.942
CASARILE	MI	164.630	133.375	33.037	41.566		372.608
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	MI	55.552	58.851	16.282	21.346	11.078	163.109
CASSANO D'ADDA	MI	751.807	628.013	178.348	168.423	15.102	1.741.693
CASSINA DE'PECCHI	MI	606.214	510.856	175.232	167.295	43.236	1.502.833
CASSINETTA DI LUGAGNANO	MI	74.879	69.349	19.288	13.611	12.549	189.676
CAVENAGO DI BRIANZA	MB	311.424	222.566	116.078	154.400	2.014	806.482
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	MI	1.438.005	1.168.023	514.114	621.942	23.963	3.766.047
CERRO AL LAMBRO	MI	195.791	208.159	31.192	20.136	38.327	493.605
CHIGNOLO PO	PV						0
CESANO BOSCONI	MI	1.071.471	813.242	233.693	241.524		2.359.930
CESATE	MI	584.359	426.681	50.500	22.312	101	1.083.953

Comune	Ato	Domestico		Altri usi		Agz	Totale acqua
		Agevolata	Base	Base	Eccedenza		
CINISELLO BALSAMO	MI	3.118.008	2.566.629	915.869	840.785	2.109	7.443.400
CISLIANO	MI	198.043	176.712	37.725	29.818	16.430	458.728
COGLIATE	MB	296.527	241.043	51.645	27.373	5.492	622.080
COLOGNO MONZESE	MI	2.042.199	1.831.663	673.408	647.029	1.316	5.195.615
COLTURANO	MI	42.917	51.540	24.425	40.929	929	160.741
CONCOREZZO	MB	633.813	549.497	252.572	335.945	4.723	1.776.550
CORBETTA	MI	701.239	650.069	189.440	145.395	903	1.687.046
CORMANO	MI	874.395	654.509	256.172	184.220		1.969.296
CORNAREDO	MI	867.662	714.196	327.886	212.015	18.828	2.140.587
CORNATE D'ADDA	MB	434.496	299.813	81.237	162.449	6.944	984.939
CORREZZANA	MB	122.513	105.311	15.733	9.212	8.887	261.656
CORSICO	MI	10.729	14.743	86.323	55.677		167.472
CORTEOLONA	PV						0
CUSAGO	MI	177.689	181.959	163.751	122.101	9.263	654.764
CUSANO MILANINO	MI	862.306	629.733	229.966	100.760	1.021	1.823.786
DRESANO	MI	118.228	99.256	32.123	41.407	507	291.521
GARBAGNATE MILANESE	MI	1.109.843	887.300	238.411	516.199	811	2.752.562
GREZZAGO	MI	114.524	100.199	24.280	33.644	811	273.457
GUDO VISCONTI	MI	60.443	59.404	11.436	9.144		140.427
LACCHIARELLA	MI	366.496	310.052	175.584	176.983	299	1.029.413
LAINATE	MI	1.032.929	996.803	478.543	564.099	21.471	3.093.845
LAZZATE	MB	287.437	240.395	83.887	40.451		652.170
LANDRIANO	PV						0
LENTATE SUL SEVESO	MB	584.067	455.557	196.305	200.220	13.199	1.449.348
LESMO	MB	346.657	355.920	59.886	84.361	14.774	861.598
LIMBIATE	MB	1.312.636	1.048.415	309.146	292.684	2.536	2.965.417
LOCATE DI TRIULZI	MI	431.370	301.101	74.157	86.059	17.663	910.350
MASATE	MI	145.625	86.025	47.907	63.402	5.000	347.959
MEDIGLIA	MI	318.507	292.807	53.835	99.997	7.069	772.215
MEZZAGO	MB	172.691	101.165	51.011	28.402	508	353.777
MISINTO	MB	197.089	202.670	76.625	104.123	3.248	583.755
MISINTO 2 / COGLIATE	MB	9.378	7.175				16.553
NERVIANO	MI	673.299	535.733	244.395	758.733	4.019	2.216.179
NOVA MILANESE	MB	985.537	896.685	355.076	197.377		2.434.675
NOVATE MILANESE	MI	869.546	531.855	306.141	348.815	13.912	2.070.269
NOVIGLIO	MI	175.419	176.664	22.229	10.504	30.204	415.020
OPERA	MI	655.794	432.776	301.634	251.679	21.804	1.663.687
ORNAGO	MB	214.425	164.413	88.063	98.481	6.413	571.795
PADERNO DUGNANO	MI	2.008.338	1.488.566	641.544	644.810	7.801	4.791.059
PANTIGLIATE	MI	252.220	206.624	116.287	45.503	2.198	622.832
PAULLO	MI	473.916	425.892	79.627	160.356	2.488	1.142.279
PERO	MI	492.516	387.999	394.241	356.556		1.631.313

# APPENDICE

Comune	Ato	Domestico		Altri usi		Agz	Totale acqua
		Agevolata	Base	Base	Eccedenza		
PESCHIERA BORROMEO	MI	1.013.576	666.612	433.757	498.101		2.612.047
PIEVE EMANUELE	MI	616.448	661.071	369.429	522.674		2.169.622
PIOLTELLO	MI	1.437.276	1.494.841	353.268	769.199		4.054.584
POGLIANO MILANESE	MI	321.125	316.882	152.840	157.018		947.865
POZZO D'ADDA	MI	245.497	201.106	61.687	105.153	243	613.686
POZZUOLO MARTESANA	MI	332.880	250.474	86.925	95.351	23.826	789.456
PREGNANA MILANESE	MI	287.368	269.255	133.858	244.819	7.043	942.343
RENATE	MB	151.706	103.724	52.588	109.378	203	417.599
RESCALDINA	MI	521.386	445.557	233.497	232.437	254	1.433.131
RHO	MI	2.336.890	1.445.411	837.702	871.836	20.704	5.512.543
RODANO	MI	121.455	98.053	81.431	75.756	3.324	380.019
RONCELLO	MB	171.648	136.648	46.691	50.170	8.551	413.708
RONCO BRIANTINO	MB	134.389	84.371	47.264	48.537	9.848	324.408
ROSATE	MI	217.097	191.323	61.028	63.121		532.569
ROZZANO	MI	1.913.198	1.917.121	758.385	851.028		5.439.732
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MI	294.836	341.012	125.806	203.890	14.593	980.136
SAN DONATO MILANESE	MI	1.208.959	893.505	207.172	281.964	1.964	2.593.563
SAN ZENONE AL LAMBRO	MI	172.153	158.491	49.780	71.128	31.526	483.078
SEDRIANO	MI	502.163	461.152	109.739	102.419	17.773	1.193.246
SEGRATE	MI	1.580.282	1.402.235	1.057.521	1.510.978	545	5.551.561
SENAGO	MI	861.806	566.089	225.118	161.641	3.352	1.818.007
SESTO SAN GIOVANNI	MI	4.047.481	2.469.868	997.007	1.352.882		8.867.239
SETTALA	MI	284.006	251.819	226.001	239.623	15.417	1.016.866
SETTIMO MILANESE	MI	846.502	604.866	398.445	397.564	17.793	2.265.170
SOLARO	MI	365.665	274.399	67.719	32.248	4.841	744.873
	MB	168.814	89.813	41.067	28.055	3.197	330.946
TREZZANO ROSA	MI	203.371	176.488	63.650	94.396		537.905
TREZZANO SUL NAVIGLIO	MI	891.793	884.265	431.436	510.687	1.622	2.719.803
TREZZO SULL'ADDA	MI	527.697	386.172	234.590	220.330	28.229	1.397.018
TRIBIANO	MI	147.137	111.361	122.953	239.121	3.096	623.668
TRIUGGIO	MB	351.425	253.253	52.901	53.903	30.206	741.689
USMATE VELATE	MB	342.545	265.116	92.803	380.205	40	1.080.709
VANZAGO	MI	24.468	17.812	5.031	8.632		55.944
VAPRIO D'ADDA	MI	387.627	325.416	66.590	42.567	21.205	843.405
VEDANO AL LAMBRO	MB	340.134	268.055	77.011	57.040	3.752	745.992
VEDUGGIO CON COLZANO	MB	162.211	118.351	125.053	268.475		674.090
VERMEZZO	MI	145.399	147.556	45.538	37.004	10.994	386.491
VERNATE	MI	122.551	126.955	39.987	69.536	4.258	363.286
VILLANTERIO	PV						0

Comune	Ato	Domestico		Altri usi		Agz	Totale acqua
		Agevolata	Base	Base	Eccedenza		
VIMODRONE	MI	767.624	618.109	225.112	326.794		1.937.639
VIZZOLO PREDABISSI	MI	161.392	165.578	51.178	146.776	865	525.790
ZELO SURREGIONE	MI	72.117	60.379	10.912	17.665		161.073
ZIBIDO SAN GIACOMO	MI	252.991	292.393	103.444	201.923	10.784	861.535
MIRADOLO TERME	PV						0
VANZAGHELLO	MI	167.772	206.890	44.484	55.482	556	475.184
RAVELLO DI VERMEZZO	MI	1.512	1.776	10.142	2.151		15.581
TORREVECCHIA PIA	PV						0
SANTA CRISTINA E BISSONE	PV						0
PIEVE PORTO MORONE	PV						0
BADIA PAVESE	PV						0
MONTICELLI PAVESE	PV						0
MEDIGLIA 2	MI	146.463	157.774	16.519	34.093		354.849
RODANO 2	MI	71.049	71.676	6.008	2.460		151.192
USMATE VELATE 2	MB	90.577	97.926	17.451	58.652	3.273	267.879
VISTARINO	PV						0
TORRE D'ARESE	PV						0
COPIANO	PV						0
MAGHERNO	PV						0
SIZIANO	PV						0
COLTURANO 2	MI	40.187	34.792	1.442	410,1818182		76.832
VANZAGO 2	MI	355.751	312.751	68.112	34.054	4.913	775.581
CERIANO LAGHETTO (EX BROLLO)	MB	12.989	12.341	11.476	12.664		49.470
CESATE (EX BROLLO)	MI	4.665	8.179	5.995	8.296		27.134
LIMBIATE (EX BROLLO)	MB	74.284	60.211	22.249	41.154		197.898
SOLARO (EX BROLLO)	MI	183.910	179.431	174.484	104.117		641.942
MARZANO	PV						0
CASTANO PRIMO	MI	428.063	373.565	102.614	115.806	2.704	1.022.752
CUGGIONO	MI	320.712	292.744	156.527	75.952	9.156	855.091
CANEGRATE	MI	490.874	368.225	133.887	80.283		1.073.269
BUSTO GAROLFO	MI	553.067	603.103	59.258	40.658	21.681	1.277.767
CERRO MAGGIORE	MI	605.434	557.186	214.203	208.720	4.941	1.590.484
CASOREZZO	MI	224.380	231.773	102.754	40.120	2.518	601.545
SAN DONATO METANOPOLI	MI	267.323	147.764	286.969	587.572		1.289.628
ARCONATE	MI	240.777	224.633	97.919	50.775	24.218	638.322
SAN GIORGIO SU LEGNANO	MI	269.680	201.874	77.557	27.563		576.674
SAN VITTORE OLONA	MI	330.639	311.736	161.895	117.711	2.908	924.889
VITTUONE	MI	346.015	334.560	186.565	200.547		1.067.687
GORLA MINORE	VA	384.539	326.317	47.931	268.477	1.903	1.029.167

# APPENDICE

Comune	Ato	Domestico		Altri usi		Agz	Totale acqua
		Agevolata	Base	Base	Eccedenza		
LEGNANO	MI	2.759.277	1.773.375	800.046	885.472	19.762	6.237.932
MAGNAGO	MI	342.290	302.763	178.649	131.938	1.748	957.388
VILLA CORTESE	MI	241.125	316.487	71.658	68.722	25.045	723.037
PARABIAGO	MI	1.138.815	909.944	343.078	228.971	5.056	2.625.864
MAGENTA	MI	1.032.054	797.066	632.975	318.886	25.443	2.806.424
BOFFALORA	MI	152.005	198.428	84.364	77.652	7.859	520.308
MARCALLO	MI	239.416	225.996	141.612	88.722	5.343	701.089
SANTO STEFANO TICINO	MI	185.773	174.453	118.374	81.724		560.324
OSSONA	MI	161.000	155.252	109.797	149.894	1.458	577.401
BERNATE	MI	110.193	110.990	60.982	23.456	5.558	311.179
MESERO	MI	146.459	186.793	92.312	42.813		468.377
ROBECCO	MI	266.378	273.244	121.250	45.823	15.046	721.741
NOSATE	MI	29.161	20.025	6.439	4.431	1.610	61.666
SAN GIULIANO	MI	1.463.281	1.321.964	757.161	850.436	24.832	4.417.673
MELEGNANO	MI	855.572	558.176	201.321	112.077		1.727.145
BUSCATE	MI	180.466	141.741	70.785	53.007		445.999
TURBIGO	MI	284.902	234.574	122.890	75.259	101	717.725
BELLINZAGO LOMBARDO	MI	158.401	128.990	25.041	75.418	100.119	487.969
INZAGO	MI	472.270	477.333	148.995	137.349	38.248	1.274.195
LISCATE	MI	177.126	292.851	63.073	112.702	3.689	649.441
MELZO	MI	803.792	594.350	222.917	508.604	21.284	2.150.947
POZZUOLO M. (COGESER)	MI						0
TRUCCAZZANO	MI	242.149	198.740	126.084	174.483	44.550	786.006
VIGNATE	MI	374.312	304.413	134.400	161.295	24.126	998.546
GAGGIANO	MI	380.113	365.352	121.709	182.329	1.984	1.051.488
ABBIATEGRASSO	MI	1.447.821	1.044.581	458.626	201.324	65.688	3.218.040
ALBAIRATE	MI	176.538	197.602	85.686	66.779	11.655	538.260
BESATE	MI	81.118	72.681	18.217	50.505	3.144	225.665
MORIMONDO	MI	39.252	74.881	37.784	19.379	61.385	232.681
MOTTA VISCONTI	MI	303.266	270.314	51.961	38.640	617	664.798
OZZERO	MI	56.155	52.145	58.363	27.606	2.740	197.009
INVERUNO	MI	323.685	314.637	114.836	60.913	30.435	844.505
ROBECCHETTO CON INDUNO	MI	154.193	181.834	62.587	71.069	44.411	514.094
BASCAPE'	PV						0
CASTELLANZA	VA	860.127	262.072	22876	492.616	221	1.637.912
CASTELLANZA 2	VA	774	275	0	331		1.380
DAIRAGO	MI	230.348	207.398	63.351	18.006	7.073	526.176
<b>TOTALE</b>		<b>88.675.100</b>	<b>71.984.425</b>	<b>29.882.305</b>	<b>34.436.771</b>	<b>1.513.297</b>	<b>226.492.750</b>

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Abbiategrosso	<0,10 <0,10	<1 2	229 296	56 84	<5 11	331 457	19 26	<0,30 <0,30	11 14	<5 <5	<5 <5	<0,025 <0,025	7,63 7,81	<1 2	251 330	4 5	<5 34
Aicurzio	<0,10 <0,10	<1 <1	333 372	68 97	8 14	448 579	26 33	<0,50 <0,50	20 21	<1 <1	3 33	<0,02 <0,02	7,38 7,59	1 1	323 418	5 7	21 29
Albairate	<0,10 <0,10	<1 2	275 302	64 80	5 10	362 458	21 26	<0,30 <0,30	12 15	<5 <5	9 26	<0,025 <0,025	7,57 7,78	<1 1	261 330	4 4	<5 31
Albuzzano	<0,10 <0,10	<1 <1	146 287	26 32	0 3	194 202	8 11	<0,50 <0,50	5 6	<1 <1	<1 <1	<0,02 <0,02	7,9 8,2	1 1	149 156	5 7	<1 4
Arconate	<0,10 <0,10	1 2	248 248	66 74	11 15	394 439	22 24	<0,50 <0,50	12 14	<1 <1	17 19	<0,02 <0,02	7,89 7,9	1 1	286 316	7 7	9 17
Arese	<0,10 <0,10	<1 4	187 293	35 85	9 19	251 478	12 26	<0,50 <0,50	8 13	<1 <1	14 44	<0,02 <0,02	7,46 7,94	<1 <1	194 345	7 9	10 39
Assago	<0,10 <0,10	2 3	179 250	33 59	3 11	222 374	11 20	<0,50 <0,50	7 13	<1 <1	2 9	<0,02 <0,02	7,77 7,97	<1 <1	171 271	6 7	10 32
Badia pavese	<0,10 <0,10	<1 <1	427 427	120 178	27 43	651 865	36 52	<0,50 <0,50	15 23	<1 <1	4 11	<0,02 <0,02	7,4 7,9	2 2	470 624	8 11	71 127
Baranzate	<0,10 <0,10	<1 2	159 208	46 68	8 19	290 428	15 23	<0,50 <0,50	8 14	<1 <1	19 43	<0,02 <0,02	7,47 7,78	<1 <1	223 308	4 9	13 34
Bareggio	<0,10 <0,10	<1 <1	287 305	77 87	14 20	470 549	26 29	<0,50 <0,50	16 18	<1 <1	26 36	<0,02 0,02	7,54 7,65	1 2	339 397	5 9	39 45
Barlassina	<0,10 <0,10	<1 2	183 299	64 96	13 26	381 550	20 29	<0,50 <0,50	10 12	<1 <1	31 45	<0,02 <0,02	7,76 7,89	1 1	275 398	4 8	18 33

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Bascape'	<0,10 <0,10	2 3	250 250	45 53	<5 5	271 304	14 16	<0,30 <0,30	7 9	n.d. n.d.	<5 <5	<0,025 <0,025	7,3 8	1 2	209 234	6 7	7 14	
Basiano	<0,10 <0,10	<1 1	245 247	53 77	9 15	372 494	20 26	<0,50 <0,50	16 17	<1 <1	24 37	<0,02 <0,02	7,55 7,82	<1 1	268 360	4 7	18 20	
Basiglio	<0,10 <0,10	2 2	211 229	44 49	4 5	282 310	15 17	<0,50 <0,50	10 11	<1 <1	5 6	<0,02 <0,02	7,84 7,96	<1 1	217 238	6 7	11 13	
Bellinzago lombardo	<0,10 <0,10	<1 <1	305 305	72 91	7 16	445 556	25 31	<0,50 <0,50	18 21	<1 <1	19 37	<0,02 <0,02	7,47 7,55	1 1	321 401	5 6	9 28	
Bellusco	<0,10 <0,10	<1 <1	342 382	78 83	12 13	488 514	28 29	<0,50 <0,50	19 20	<1 <1	24 29	<0,02 <0,02	7,55 7,56	1 1	351 371	6 6	23 25	
Bernareggio	<0,10 <0,10	<1 <1	295 366	67 102	9 16	462 630	26 36	<0,50 <0,50	17 24	<1 <1	13 19	<0,02 <0,02	7,3 7,46	<1 2	334 455	5 8	18 36	
Bernate ticino	<0,10 <0,10	<1 1	256 305	73 86	22 28	475 499	25 29	<0,50 <0,50	14 20	<1 <1	23 28	<0,02 <0,02	7,7 7,9	1 2	342 359	4 6	30 34	
Besana in Brianza	<0,10 <0,10	2 5	179 290	33 71	4 18	200 466	10 23	<0,50 <0,50	5 14	<1 <1	3 20	<0,02 <0,02	7,57 7,94	1 2	154 338	3 13	25 29	
Besate	<0,10 <0,10	<1 2	183 214	49 60	<5 6	328 346	16 20	<0,30 <0,30	10 13	<5 14	9 11	<0,025 0,06	6,2 7,7	1 1	250 256	4 5	41 83	
Binasco	<0,10 <0,10	<1 <1	247 262	59 75	3 9	350 435	20 24	<0,50 <0,50	11 13	<1 <1	<1 6	<0,02 0,088	7,69 7,77	1 1	256 313	4 4	22 41	
Boffalora sopra ticino	<0,10 <0,10	<1 <1	226 293	60 87	7 18	358 547	20 28	<0,50 <0,50	11 16	<1 <1	16 31	<0,02 <0,02	7,65 7,79	1 2	259 396	4 12	10 34	
Bollate	<0,10 <0,10	<1 2	159 208	46 68	8 19	290 428	15 23	<0,50 <0,50	8 14	<1 <1	19 43	<0,02 <0,02	7,47 7,78	<1 <1	223 308	4 9	13 34	
Bresso	<0,10 <0,10	<1 <1	275 305	102 105	28 28	590 596	32 33	<0,50 <0,50	15 15	<1 <1	40 40	<0,02 <0,02	7,45 7,53	2 2	427 431	11 11	42 42	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]															
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250															
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.														
Briosco	<0,10	<1	336	80	93	27	31	<0,50	17	<1	12	<0,02	7,3	7,6	1	2	381	409	15	17	20	22										
Brugherio	<0,10	<1	397	464	100	106	23	30	628	655	33	35	<0,50	<0,50	19	21	<1	2	24	30	<0,02	0,039	7,26	7,34	2	3	454	473	15	19	31	37
Bubbiano	<0,10	<1	244	268	58	63	5	6	367	369	19	21	<0,50	<0,50	11	13	<1	<1	5	6	<0,02	<0,02	7,6	8,1	<1	1	264	266	4	5	12	14
Buccinasco	<0,10	<1	205	299	39	75	6	16	266	472	14	25	<0,50	<0,50	9	16	<1	<1	9	21	<0,02	<0,02	7,76	7,96	<1	1	205	340	6	11	13	37
Burago di molgora	<0,10	<1	342	351	80	80	11	11	492	495	27	31	<0,50	<0,50	19	19	<1	<1	24	25	<0,02	<0,02	7,57	7,58	1	1	355	357	6	6	23	23
Buscate	<0,10	<1	229	354	56	113	7	45	338	666	18	37	<0,50	<0,50	10	20	<1	<1	6	34	<0,02	<0,02	7,65	7,89	1	2	253	481	6	7	10	41
Busnago	<0,10	<1	311	348	61	76	12	12	402	490	22	27	<0,50	<0,50	16	20	<1	<1	37	38	<0,02	<0,02	7,55	7,7	<1	<1	290	353	6	6	20	31
Bussero	<0,10	<1	354	366	107	109	31	34	665	668	36	36	<0,50	<0,50	22	22	<1	<1	26	28	<0,02	0,045	7,31	7,34	2	2	480	482	14	15	42	43
Busto garolfo	<0,10	<1	226	251	49	74	5	16	303	443	16	24	<0,50	<0,50	10	15	<1	<1	6	9	<0,02	<0,02	7,85	7,89	1	1	233	319	5	6	9	21
Calvignasco	<0,10	<1	275	281	62	65	5	5	365	380	21	22	<0,50	<0,50	12	13	<1	<1	4	7	<0,02	<0,02	7,69	7,72	<1	<1	263	274	4	5	8	14
Cambiago	<0,10	<1	244	397	56	110	10	21	383	629	21	36	<0,50	<0,50	17	21	<1	<1	3	23	<0,02	<0,02	7,38	7,74	<1	2	276	455	5	6	17	27
Campanara	<0,10	<1	284	299	53	82	12	13	391	483	20	26	<0,50	<0,50	14	16	<1	<1	8	31	<0,02	<0,02	7,48	7,71	1	1	282	348	7	13	14	18
Canegrate	<0,10	<1	235	254	50	54	4	8	309	334	17	18	<0,50	<0,50	10	11	<1	<1	14	19	<0,02	<0,02	7,79	7,93	1	1	237	251	4	4	3	9

Parametro	Ammonio (NH <sub>4</sub> ) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> ) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO <sub>3</sub> ) [mg/l]	Nitriti (NO <sub>2</sub> ) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO <sub>4</sub> ) [mg/l]	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Caponago	<0,10 <0,10	<1 <1	403 412	107 117	32 43	696 720	35 38	<0,50 <0,50	21 <1	<1 <1	28 32	<0,02 <0,02	7,33 7,61	2 3	502 519	17 37	37 54	
Carnate	<0,10 <0,10	<1 <1	342 357	96 103	14 16	556 581	31 33	<0,50 <0,50	16 18	<1 <1	5 26	<0,02 <0,02	7,36 7,42	1 2	402 420	8 10	20 23	
Carpiano	<0,10 <0,10	<1 <1	253 302	54 93	6 16	317 506	17 28	<0,50 <0,50	8 12	<1 <1	7 9	<0,02 <0,02	7,76 7,86	1 1	244 366	6 6	9 55	
Carugate	<0,10 <0,10	<1 <1	394 461	107 109	31 41	664 712	35 36	<0,50 <0,50	20 21	<1 <1	34 38	<0,02 <0,02	7,35 7,41	1 2	479 513	14 24	33 39	
Casarle	<0,10 <0,10	<1 <1	214 244	59 67	4 6	356 388	19 23	<0,50 <0,50	11 15	<1 <1	<1 3	<0,02 0,13	7,3 8	1 1	259 279	4 5	24 31	
Casorezzo	<0,10 <0,10	<1 <1	244 256	55 66	5 8	332 400	18 22	<0,50 <0,50	11 14	<1 <1	14 21	<0,02 <0,02	7,83 7,87	1 1	251 288	4 5	7 16	
Cassano d'Adda	<0,10 <0,10	<1 <1	232 311	64 75	8 14	404 506	22 28	<0,50 <0,50	14 21	<1 <1	19 44	<0,02 <0,02	7,53 7,68	1 2	296 365	5 6	26 30	
Cassina de'pecchi	<0,10 <0,10	<1 <1	336 366	83 108	19 32	525 659	29 35	<0,50 <0,50	19 21	<1 <1	21 31	<0,02 <0,02	7,39 7,52	1 2	380 476	7 16	34 40	
Cassinetta di lugagnano	<0,10 <0,10	<1 <1	275 305	74 82	10 10	469 478	25 28	<0,50 <0,50	14 17	<1 <1	26 28	<0,02 <0,02	7,5 8	<1 <1	338 344	5 5	31 33	
Castano primo	<0,10 <0,10	<1 <1	205 232	51 69	7 12	316 412	17 22	<0,50 <0,50	9 12	<1 <1	15 30	<0,02 <0,02	7,73 7,8	<1 1	243 297	5 7	9 16	
Castellanza	<0,10 <0,10	1 5	134 234	23 63	<5 9	168 386	7 21	<0,30 <0,30	4 13	<5 <5	<5 27	<0,025 <0,025	7,93 8,3	<1 1	130 278	6 9	6 20	
Cavenago di brianza	<0,10 <0,10	<1 <1	306 330	79 99	11 12	486 576	28 33	<0,50 <0,50	19 19	<1 <1	23 39	<0,02 <0,02	7,26 7,56	<1 1	350 416	5 6	23 27	
Ceriano laghetto	<0,10 <0,10	<1 <1	138 204	42 74	7 29	264 431	14 23	<0,50 <0,50	8 11	<1 <1	24 45	<0,02 0,166	7,74 8,04	<1 1	203 311	5 24	8 25	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]																	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250																	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.																
<b>Cernusco sul naviglio</b>	<0,10	<1	366	409	82	109	13	34	496	642	28	36	<0,50	<0,50	17	21	<1	18	31	<0,02	<0,02	7,37	7,65	1	2	357	464	7	16	30	41			
<b>Cerro al lambro</b>	<0,10	<0,10	1	3	244	297	45	75	4	8	287	416	15	23	<0,50	<0,50	10	11	<1	<1	5	<0,02	<0,02	7,69	7,79	1	2	215	300	6	7	11	14	
<b>Cerro maggiore</b>	<0,10	<0,10	<1	3	214	384	32	99	3	20	224	591	11	33	<0,50	<0,50	6	21	<1	<1	8	<0,02	<0,02	7,68	8,04	<1	2	173	427	5	8	4	23	
<b>Cesano boscone</b>	<0,10	<0,10	<1	<1	263	305	59	86	11	20	391	529	21	28	<0,50	<0,50	14	17	<1	1	18	28	<0,02	<0,02	7,61	7,75	1	1	282	383	7	12	21	34
<b>Cesate</b>	<0,10	<0,10	<1	2	156	211	39	57	7	12	234	352	12	18	<0,50	<0,50	6	9	<1	<1	21	37	<0,02	<0,02	7,92	8,08	<1	<1	181	258	5	7	7	18
<b>Chignolo po</b>	<0,10	<0,10	<1	<1	409	519	95	133	64	103	845	916	31	45	<0,50	<0,50	17	28	<1	<1	9	13	<0,02	<0,02	7,24	7,44	3	6	609	659	33	80	53	57
<b>Cinisello balsamo</b>	<0,10	<0,10	<1	2	192	385	47	109	6	26	292	627	15	34	<0,50	<0,50	9	17	<1	17	11	46	<0,02	0,022	7,41	7,73	<1	1	224	453	5	13	11	40
<b>Cisliano</b>	<0,10	<0,10	<1	1	260	321	70	92	10	16	414	542	23	30	<0,50	<0,50	13	18	<1	<1	17	38	<0,02	<0,02	7,6	7,8	1	1	298	392	5	5	21	44
<b>Cogliate</b>	<0,10	<0,10	<1	1	209	244	36	50	3	11	240	317	12	17	<0,50	<0,50	8	10	<1	<1	11	25	<0,02	<0,02	7,97	8	<1	<1	185	235	4	5	3	12
<b>Cologno monzese</b>	<0,10	<0,10	<1	<1	347	397	96	104	28	43	608	660	31	35	<0,50	<0,50	17	21	<1	<1	22	31	<0,02	0,067	7,29	7,39	2	2	439	477	14	24	33	39
<b>Colturano</b>	<0,10	<0,10	1	1	323	397	61	102	6	21	393	629	21	33	<0,50	<0,50	13	20	<1	<1	<1	15	<0,02	0,07	7,5	7,8	1	2	283	454	8	23	13	48
<b>Concorezzo</b>	<0,10	<0,10	<1	<1	302	406	70	100	10	14	459	611	26	34	<0,50	<0,50	20	22	<1	1	9	41	<0,02	<0,02	7,24	7,68	1	1	331	441	5	10	23	32
<b>Copiano</b>	<0,10	<0,10	<1	<1	189	244	31	36	0	3	216	224	10	12	<0,50	<0,50	5	7	<1	8	<1	1	<0,02	<0,02	7,6	8,1	1	1	167	173	6	8	<1	<1

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Corbetta	<0,10 <0,10	<1 <1	305 318	80 92	11 14	468 539	26 31	<0,50 <0,50	16 18	<1 <1	22 38	<0,02 0,059	7,59 7,79	1 2	338 391	4 6	24 37
Cormano	<0,10 <0,10	<1 <1	269 293	84 91	26 28	519 591	26 28	<0,50 <0,50	12 15	<1 <1	31 35	<0,02 0,021	7,44 7,68	2 2	376 427	16 24	38 55
Cornaredo	<0,10 <0,10	<1 <1	199 378	34 103	2 26	207 619	11 34	<0,50 <0,50	5 20	<1 <1	5 34	<0,02 <0,02	7,68 8,02	<1 2	159 448	5 12	2 32
Cornate d'adda	<0,10 <0,10	<1 <1	269 357	50 84	4 12	361 538	20 30	<0,50 <0,50	18 21	<1 <1	6 36	<0,02 <0,02	7,51 7,73	<1 1	260 389	6 7	7 24
Correzzana	<0,10 <0,10	<1 <1	263 357	52 65	12 13	387 429	20 23	<0,50 <0,50	15 16	<1 <1	8 14	<0,02 <0,02	7,58 7,69	1 1	279 309	11 13	13 19
Corsico	<0,10 <0,10	<1 <1	275 305	54 88	22 31	493 553	17 30	<0,50 <0,50	9 19	<1 <1	18 23	<0,02 <0,02	7,5 7,8	<1 1	355 400	4 6	32 45
Corteolona	<0,10 <0,10	3 4	232 348	56 73	9 15	365 445	19 24	<0,50 <0,50	9 14	<1 <1	<1 1	<0,02 <0,02	7,6 8,1	2 2	263 321	8 11	18 27
Cuggiono	<0,10 <0,10	<1 <1	249 327	90 101	37 43	610 639	30 33	<0,50 <0,50	18 20	<1 <1	35 35	<0,02 <0,02	7,68 7,71	2 2	441 461	14 22	46 46
Cusago	<0,10 <0,10	<1 <1	259 299	72 75	12 15	432 453	24 25	<0,50 <0,50	15 16	<1 <1	20 22	<0,02 <0,02	7,85 7,85	1 1	312 327	4 5	31 31
Cusano milanino	<0,10 <0,10	<1 <1	296 351	76 111	20 33	461 630	24 34	<0,50 <0,50	11 17	<1 <1	25 40	<0,02 <0,02	7,36 7,49	2 2	332 455	10 16	32 60
Dairago	<0,10 <0,10	<1 <1	305 326	67 92	17 30	415 564	22 31	<0,30 <0,30	13 18	<5 10	17 35	<0,025 0,121	7,66 7,8	1 1	299 408	6 9	22 30
Dresano	<0,10 <0,10	<1 <1	409 427	93 97	21 22	575 609	31 32	<0,50 <0,50	18 18	<1 <1	14 19	0,085 0,114	7,57 7,61	2 2	415 440	11 19	39 41
Gaggiano	<0,10 <0,10	<1 <1	287 299	51 77	7 13	309 452	16 26	<0,30 <0,30	8 15	<5 <5	8 18	<0,025 <0,025	7,76 7,91	1 1	238 326	4 8	12 34

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]																	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250																	
Comune	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.																
Garbagnate milanesi	<0,10	<1	3	141	229	24	61	2	14	175	369	9	19	<0,50	<0,50	6	9	<1	9	42	<0,02	0,021	7,83	8,13	<1	<1	135	266	5	9	2	20		
Gorla minore	<0,10	<0,10	1	2	161	275	35	64	2	7	225	392	12	22	<0,50	<0,50	7	14	<1	8	28	<0,02	<0,02	7,72	7,78	<1	<1	173	285	6	7	2	11	
Grezzago	<0,10	<0,10	1	232	232	58	67	11	12	420	426	21	24	<0,50	<0,50	15	21	<1	34	37	<0,02	<0,02	7,6	7,8	<1	<1	303	307	5	6	16	19		
Gudo visconti	<0,10	<0,10	1	311	311	68	81	10	11	432	444	23	26	<0,50	<0,50	13	15	<1	13	15	<0,02	<0,02	7,7	7,9	<1	1	311	320	4	4	30	32		
Inveruno	<0,10	<0,10	<1	262	306	67	78	9	12	399	455	22	26	<0,30	<0,30	13	15	<5	5	19	29	<0,025	<0,025	7,86	7,94	<1	1	287	328	4	5	11	23	
Inzago	<0,10	<0,10	<1	311	362	83	104	9	11	489	579	28	34	<0,50	<0,50	17	23	<1	25	41	<0,02	<0,02	7,5	7,57	<1	1	352	418	4	5	28	31		
Lacchiarella	<0,10	<0,10	<1	232	317	44	64	2	9	280	411	15	21	<0,50	<0,50	9	14	<1	1	2	<0,02	<0,02	7,71	7,81	<1	1	216	297	5	7	6	31		
Lainate	<0,10	<0,10	1	208	272	52	87	8	21	307	506	16	28	<0,50	<0,50	8	14	<1	2	27	45	<0,02	<0,02	7,58	8,03	<1	1	232	365	5	7	13	33	
Landriano	<0,10	<0,10	1	6	150	255	29	72	3	7	203	385	10	22	<0,50	<0,50	7	9	<1	27	<1	9	<0,02	<0,02	7,77	7,93	1	2	156	277	6	7	5	10
Lazzate	<0,10	<0,10	<1	232	250	38	43	6	7	263	278	14	15	<0,50	<0,50	9	11	<1	9	15	<0,02	<0,02	7,96	7,97	<1	1	203	214	4	5	7	8		
Legnano	<0,10	<0,10	1	2	214	391	50	101	6	20	309	612	17	34	<0,50	<0,50	10	21	<1	5	17	43	<0,02	<0,02	7,52	8,02	<1	2	238	442	5	11	9	26
Lentate sul seveso	<0,10	<0,10	1	2	243	266	64	83	15	28	396	487	21	25	<0,50	<0,50	10	13	<1	23	44	<0,02	<0,02	7,73	7,86	1	2	286	351	6	11	21	33	
Lesmo	<0,10	<0,10	<1	260	321	70	79	11	16	454	482	24	26	<0,50	<0,50	14	16	1	8	13	25	<0,02	0,052	7,5	7,76	<1	1	327	347	7	10	21	29	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Limbiate	<0,10 <0,10	<1 1	223 321	55 94	13 38	344 624	18 30	<0,50 <0,50	9 16	<1 <1	30 35	<0,02 <0,02	7,43 7,87	<1 2	255 451	5 22	15 57	
Liscate	<0,10 <0,10	<1 <1	336 351	82 92	11 15	491 554	28 32	<0,50 <0,50	19 22	<1 <1	20 26	<0,02 0,02	7,53 7,64	1 1	354 400	5 6	26 35	
Locate di trulizi	<0,10 <0,10	<1 2	229 424	71 143	13 32	447 790	24 43	<0,50 <0,50	15 17	<1 <1	11 29	<0,02 <0,02	7,58 7,73	1 2	322 570	8 21	58 114	
Magenta	<0,10 <0,10	<1 <1	220 305	53 88	4 13	321 527	18 29	<0,50 <0,50	11 18	<1 <1	11 38	<0,02 <0,02	7,78 7,91	<1 1	247 381	4 5	4 35	
Magherno	<0,10 <0,10	2 7	122 183	30 34	0 9	199 213	10 11	<0,50 <0,50	4 6	<1 <1	<1 <1	<0,02 <0,02	7,5 8	1 1	153 164	6 8	<1 2	
Magnago	<0,10 <0,10	<1 2	244 305	63 88	7 13	373 530	20 29	<0,50 <0,50	11 17	<1 <1	18 44	<0,02 <0,02	7,57 7,82	<1 1	269 383	6 8	14 30	
Marcallo con casone	<0,10 <0,10	<1 <1	220 275	55 77	6 11	337 476	18 26	<0,50 <0,50	11 16	<1 <1	14 33	<0,02 <0,02	7,75 7,83	1 1	254 344	5 6	11 30	
Marzano	<0,10 <0,10	5 7	171 183	30 33	0 2	194 200	9 10	<0,50 <0,50	4 5	<1 <1	<1 <1	<0,02 <0,02	7,7 8	<1 1	149 154	5 7	<1 3	
Masate	<0,10 <0,10	<1 2	244 336	48 69	7 11	343 447	18 24	<0,50 <0,50	15 17	<1 <1	6 20	<0,02 <0,02	7,48 7,86	<1 1	262 323	6 8	6 16	
Mediglia	<0,10 <0,10	1 2	281 329	68 73	11 12	438 459	24 25	<0,50 <0,50	15 18	<1 <1	5 12	<0,02 0,029	7,65 7,66	1 1	316 331	5 9	25 29	
Melegnano	<0,10 <0,10	<1 5	208 412	35 133	1 34	239 781	13 40	<0,50 <0,50	9 17	<1 <1	<1 <1	<0,02 <0,02	7,57 7,88	1 3	184 564	5 28	3 97	
Melzo	<0,10 <0,10	<1 <1	310 333	74 83	7 11	433 491	25 28	<0,50 <0,50	15 16	<1 <1	18 25	<0,02 <0,02	7,55 7,66	<1 1	312 354	4 6	26 30	
Mesero	<0,10 <0,10	<1 <1	195 256	62 62	7 7	372 375	20 21	<0,50 <0,50	12 12	<1 <1	18 21	<0,02 <0,02	7,82 7,82	<1 <1	268 270	4 4	10 15	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]		Arsenico (As) [µg/l]		Bicarbonato (HCO3) [mg/l]		Calcio (Ca) [mg/l]		Cloruri (Cl) [mg/l]		Conducibilità [µs/cm]		Durezza Totale [°f]		Fluoruri (F) [mg/l]		Magnesio (Mg) [mg/l]		Manganese (Mn) [µg/l]		Nitrati (NO3) [mg/l]		Nitriti (NO2) [mg/l]		pH		Potassio (K) [mg/l]		Residuo secco a 180° [mg/l]		Sodio (Na) [mg/l]		Solfati (SO4) [mg/l]	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.		
<b>Valori di Legge</b>	0,5	<0,10	10	<1	Non previsto	250	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	<0,10	<0,10	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1		
<b>Comune</b>	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.		
Mezzago	<0,10	<0,10	<1	<1	244	244	61	64	11	12	401	409	22	22	<0,50	<0,50	14	15	<1	<1	42	43	<0,02	<0,02	7,45	7,48	<1	<1	289	295	4	4	19	19
Miradolo terme	<0,10	<0,10	<1	<1	299	317	72	87	40	61	579	777	26	32	<0,50	<0,50	19	25	<1	<1	18	29	<0,02	<0,02	7,26	7,48	1	1	423	561	32	48	41	65
Misinto	<0,10	<0,10	<1	<1	207	256	59	74	26	31	407	443	18	23	<0,50	<0,50	9	11	<1	<1	38	42	<0,02	<0,02	7,8	8	<1	<1	293	319	10	14	23	27
Monticelli pavese	<0,10	<0,10	<1	<1	323	323	89	115	11	18	524	755	28	34	<0,50	<0,50	13	15	<1	<1	2	4	<0,02	<0,02	7,5	7,6	1	2	379	545	9	9	44	65
Morimondo	<0,10	<0,10	2	2	247	260	60	60	<5	<5	355	359	19	21	<0,30	<0,30	12	12	<5	11	8	10	<0,025	<0,025	7,73	7,73	1	1	258	260	4	4	14	14
Motta visconti	<0,10	<0,10	<1	<1	244	266	55	64	<5	7	332	393	18	21	<0,30	<0,30	11	12	<5	7	<5	15	<0,025	<0,025	7,52	7,64	1	2	251	284	5	6	8	39
Nerviano	<0,10	<0,10	<1	<1	180	388	31	95	6	16	223	554	10	32	<0,50	<0,50	6	20	<1	<1	5	38	<0,02	<0,02	7,69	7,98	1	2	172	401	5	12	3	26
Nosate	<0,10	<0,10	<1	<1	153	305	37	120	5	102	240	815	12	39	<0,50	<0,50	7	22	<1	<1	6	14	<0,02	<0,02	7,65	7,85	1	2	185	588	8	28	7	57
Nova milanese	<0,10	<0,10	<1	<1	146	385	31	102	3	53	203	571	11	31	<0,50	<0,50	6	14	<1	<1	2	7	<0,02	0,052	7,54	8,05	<1	1	157	413	4	32	2	33
Novate milanese	<0,10	<0,10	<1	<1	211	272	69	85	16	18	442	491	23	26	<0,50	<0,50	12	14	<1	<1	31	34	<0,02	<0,02	7,53	7,62	1	1	319	353	11	13	35	43
Noviglio	<0,10	<0,10	<1	<1	214	287	52	65	3	5	313	382	17	22	<0,50	<0,50	10	13	<1	1	1	3	<0,02	<0,02	7,65	7,66	1	1	239	275	4	4	12	27
Opera	<0,10	<0,10	<1	<1	211	366	46	130	6	26	313	751	16	40	<0,50	<0,50	11	17	<1	<1	11	35	<0,02	<0,02	7,61	7,78	<1	3	241	542	8	22	25	103
Ornago	<0,10	<0,10	<1	1	323	336	77	110	11	20	476	651	27	36	<0,50	<0,50	17	21	<1	<1	24	42	<0,02	<0,02	7,2	7,6	1	1	343	470	4	10	22	36

Parametro	Ammonio (NH <sub>4</sub> ) [mg/l]		Arsenico (As) [µg/l]		Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> ) [mg/l]		Calcio (Ca) [mg/l]		Cloruri (Cl) [mg/l]		Conducibilità [µs/cm]		Durezza Totale [°f]		Fluoruri (F) [mg/l]		Magnesio (Mg) [mg/l]		Manganese (Mn) [µg/l]		Nitrati (NO <sub>3</sub> ) [mg/l]		Nitriti (NO <sub>2</sub> ) [mg/l]		pH		Potassio (K) [mg/l]		Residuo secco a 180° [mg/l]		Sodio (Na) [mg/l]		Solfati (SO <sub>4</sub> ) [mg/l]	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
<b>Valori di Legge</b>	0,5	<1	10	<1	Non previsto	250	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250																	
<b>Comune</b>	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Ossona	<0,10	<0,10	<1	<1	214	232	62	70	7	10	375	419	21	23	<0,50	<0,50	13	14	<1	4	20	26	<0,02	<0,02	7,88	7,89	1	1	270	301	4	4	12	16
Ozzero	<0,10	<0,10	<1	<1	217	229	43	45	7	7	276	282	14	15	<0,30	<0,30	8	9	<5	14	15	<0,025	<0,025	7,35	7,56	<1	<1	213	217	3	4	31	31	
Paderno dugnano	<0,10	<0,10	<1	1	232	403	61	111	19	32	401	658	20	34	<0,50	<0,50	11	16	<1	10	20	43	<0,02	<0,02	7,38	7,71	1	2	290	475	9	31	19	80
Pantigliate	<0,10	<0,10	<1	3	311	351	54	83	3	17	355	529	19	28	<0,50	<0,50	14	18	<1	8	3	18	<0,02	<0,02	7,6	7,81	1	1	259	382	6	9	5	34
Parabiago	<0,10	<0,10	1	3	263	290	60	69	9	16	386	458	20	23	<0,50	<0,50	12	14	<1	<1	22	34	<0,02	<0,02	7,73	7,95	1	2	280	330	5	12	15	22
Paullo	<0,10	<0,10	1	2	309	339	60	65	2	6	379	410	21	23	<0,50	<0,50	15	16	<1	<1	3	8	<0,02	<0,02	7,68	7,78	1	1	274	296	5	5	4	16
Pero	<0,10	<0,10	<1	2	162	232	43	64	10	27	281	419	14	21	<0,50	<0,50	8	12	<1	<1	20	33	<0,02	0,037	7,53	7,81	<1	<1	216	302	6	9	16	34
Peschiera borromeo	<0,10	<0,10	<1	<1	254	316	54	68	5	9	339	425	19	24	<0,50	<0,50	12	16	<1	<1	10	13	<0,02	<0,02	7,72	7,78	<1	1	255	306	4	5	25	31
Pieve emanuele	<0,10	<0,10	<1	2	156	272	28	65	2	9	185	378	9	20	<0,50	<0,50	6	10	<1	1	4	6	<0,02	<0,02	7,73	7,87	<1	<1	143	272	5	6	3	39
Pieve porto morone	<0,10	<0,10	<1	2	427	427	105	122	45	50	743	760	33	39	<0,50	<0,50	16	21	<1	<1	22	28	<0,02	<0,02	7,2	7,7	4	6	536	548	24	31	53	57
Pioltello	<0,10	<0,10	<1	<1	238	351	62	87	7	13	371	512	21	28	<0,50	<0,50	12	16	<1	4	13	22	<0,02	<0,02	7,47	7,76	<1	2	268	370	5	7	25	35
Pogliano milanese	<0,10	<0,10	<1	1	269	351	62	84	9	18	375	524	21	28	<0,50	<0,50	12	17	<1	<1	26	28	<0,02	<0,02	7,66	7,7	<1	1	272	380	4	9	12	21
Pozzo d'adda	<0,10	<0,10	1	6	244	317	56	82	10	15	392	531	21	29	<0,50	<0,50	16	20	<1	4	19	42	<0,02	0,056	7,47	7,56	<1	<1	282	384	7	8	10	23

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Pozzuolo martesana	<0,10	<1	1 244 287	70 77	7 9	418 455	23 25	<0,50 <0,50	14 17	<1 <1	17 20	<0,02 <0,02	7,68 7,81	<1 2	301 328	5 6	18 26	
Pregnana milanese	<0,10	<1	2 165 214	27 71	3 21	188 449	9 24	<0,50 <0,50	5 14	<1 <1	4 24	<0,02 0,05	7,6 8,2	<1 1	145 324	4 8	2 20	
Renate	<0,10	<1	427 427	91 115	19 23	672 710	33 40	<0,50 <0,50	24 31	<1 <1	28 32	<0,02 <0,02	7,1 8,3	2 3	485 512	10 12	30 33	
Rescaldina	<0,10	<1	333 470	74 118	8 16	433 683	24 39	<0,50 <0,50	13 23	<1 <1	26 36	<0,02 <0,02	7,39 7,6	1 2	312 493	5 8	13 25	
Rho	<0,10	<1	2 183 293	45 79	7 35	298 491	15 25	<0,50 <0,50	8 14	<1 <1	20 44	<0,02 <0,02	7,44 8,02	<1 1	229 354	5 15	14 40	
Robecchetto con induino	<0,10	<1	268 281	62 70	10 13	381 431	20 23	<0,30 <0,30	11 14	<5 <5	15 21	<0,025 <0,025	7,4 7,8	1 1	275 311	9 11	19 23	
Robecco sul naviglio	<0,10	<1	262 281	69 91	9 15	416 543	23 30	<0,50 <0,50	13 18	<1 <1	23 39	<0,02 <0,02	7,68 7,82	<1 1	300 393	4 5	20 37	
Rodano	<0,10	<1	303 381	65 76	8 13	421 495	24 28	<0,50 <0,50	17 21	<1 <1	14 19	<0,02 <0,02	7,66 7,74	1 1	304 357	4 6	22 32	
Roncello	<0,10	<1	275 305	63 84	10 16	449 505	23 29	<0,50 <0,50	16 20	<1 <1	24 41	<0,02 <0,02	7,7 8	<1 1	324 364	4 6	20 22	
Ronco briantino	<0,10	<1	329 360	78 108	10 16	490 664	28 37	<0,50 <0,50	18 25	<1 <1	20 48	<0,02 <0,02	7,2 7,6	1 3	353 480	5 9	22 33	
Rosate	<0,10	<1	284 321	65 66	7 8	382 397	22 22	<0,50 <0,50	13 14	<1 <1	9 11	<0,02 <0,02	7,68 7,72	<1 <1	276 286	4 4	13 17	
Rozzano	<0,10	<1	195 305	35 91	3 30	227 538	12 29	<0,50 <0,50	8 17	<1 <1	4 10	<0,02 <0,02	7,54 7,93	<1 1	175 389	6 11	5 54	
San Colombano Al Lambro	<0,10	<1	317 317	54 64	7 9	328 400	19 21	<0,50 <0,50	12 14	<1 <1	5 <1	<0,02 0,1	7,6 8,3	1 2	250 288	10 13	10 12	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
San Donato Milanese	<0,10 <0,10	<1 2	223 329	34 55	2 7	235 364	12 20	<0,50 <0,50	8 15	<1 11	2 9	<0,02 0,033	7,84 7,99	1 1	181 262	5 6	2 17
San Giorgio Su Legnaro	<0,10 <0,10	<1 <1	247 317	64 93	13 23	396 573	22 32	<0,50 <0,50	14 20	<1 <1	21 26	<0,02 <0,02	7,75 7,86	1 1	285 414	4 5	15 56
San Giuliano Milanese	<0,10 <0,10	<1 4	189 375	29 125	2 52	199 762	10 37	<0,50 <0,50	7 14	<1 21	2 26	<0,02 0,063	7,41 8,08	<1 3	153 550	5 31	1 80
San Vittore Olona	<0,10 <0,10	<1 <1	244 415	60 109	8 23	372 672	20 37	<0,50 <0,50	12 24	<1 <1	23 38	<0,02 <0,02	7,53 7,85	1 2	268 485	5 11	10 27
San Zenone Al Lambro	<0,10 <0,10	1 2	293 329	77 88	8 11	454 487	26 29	<0,50 <0,50	13 17	<1 14	8 9	<0,02 <0,02	7,4 7,8	1 2	327 351	5 6	32 38
Santa Cristina E Bissone	<0,10 <0,10	<1 <1	366 366	101 122	44 55	696 718	33 40	<0,50 <0,50	16 23	<1 6	5 9	<0,02 <0,02	7,3 7,8	2 3	502 518	19 23	52 56
Santo Stefano Ticino	<0,10 <0,10	<1 <1	290 293	78 82	11 13	458 488	26 27	<0,50 <0,50	16 16	<1 2	25 36	<0,02 <0,02	7,87 7,88	1 1	330 352	4 4	20 29
Sedriano	<0,10 <0,10	<1 <1	269 363	60 94	9 19	367 599	20 31	<0,50 <0,50	11 18	<1 <1	14 42	<0,02 <0,02	7,53 7,83	1 2	273 433	6 16	14 42
Segrate	<0,10 <0,10	<1 2	205 371	55 100	5 28	338 604	19 34	<0,50 <0,50	12 21	<1 13	12 29	<0,02 <0,02	7,48 7,78	<1 1	253 437	4 18	27 52
Senago	<0,10 <0,10	<1 2	153 281	39 87	9 34	264 537	12 28	<0,50 <0,50	7 14	<1 2	19 41	<0,02 <0,02	7,48 7,95	<1 1	203 388	5 12	7 37
Sesto San Giovanni	<0,10 <0,10	<1 2	290 381	88 163	19 36	541 721	30 54	<0,50 <0,50	16 33	<1 3	30 47	<0,02 <0,02	7,36 7,48	<1 2	392 520	7 16	27 48
Settala	<0,10 <0,10	<1 <1	336 383	69 85	9 12	454 505	25 28	<0,50 <0,50	15 19	<1 <1	14 18	<0,02 0,126	7,51 7,66	<1 1	327 365	4 6	22 30
Settimo Milanese	<0,10 <0,10	<1 2	171 305	37 92	3 20	227 562	11 30	<0,50 <0,50	5 18	<1 <1	7 37	<0,02 <0,02	7,55 8,06	<1 1	175 407	5 9	2 41

Parametro	Ammonio (NH <sub>4</sub> ) [mg/l]		Arsenico (As) [µg/l]		Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> ) [mg/l]		Calcio (Ca) [mg/l]		Cloruri (Cl) [mg/l]		Conducibilità [µs/cm]		Durezza Totale [°f]		Fluoruri (F) [mg/l]		Magnesio (Mg) [mg/l]		Manganese (Mn) [µg/l]		Nitrati (NO <sub>3</sub> ) [mg/l]		Nitriti (NO <sub>2</sub> ) [mg/l]		pH		Potassio (K) [mg/l]		Residuo secco a 180° [mg/l]		Sodio (Na) [mg/l]		Solfati (SO <sub>4</sub> ) [mg/l]	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
<b>Valori di Legge</b>	0,5	<0,10	10	<1	Non previsto	250	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250																	
<b>Comune</b>	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Siziano	<0,10	<0,10	<1	4	116	183	27	33	2	3	183	213	9	11	<0,50	<0,50	6	7	<1	11	<1	5	<0,02	<0,02	7,66	7,81	<1	1	141	164	5	6	3	9
Solaro	<0,10	<0,10	<1	2	138	204	42	75	7	28	265	438	14	23	<0,50	<0,50	8	11	<1	<1	24	45	<0,02	0,16	7,76	8,04	<1	<1	203	316	5	23	8	25
Sulbiate	<0,10	<0,10	<1	<1	263	315	62	83	7	12	412	447	24	26	<0,50	<0,50	13	20	<1	<1	2	47	<0,02	<0,02	7,29	7,61	<1	1	297	322	5	6	18	21
Torre D'arese	<0,10	<0,10	3	3	165	214	29	34	0	3	199	205	9	11	<0,50	<0,50	5	6	<1	46	<1	<1	<0,02	<0,02	7,7	8,1	1	2	153	158	5	7	<1	4
Torrevecchia Pia	<0,10	<0,10	2	4	195	226	33	38	0	3	217	240	11	12	<0,50	<0,50	5	7	<1	43	<1	<1	<0,02	<0,02	7,7	8	1	2	167	185	5	10	5	6
Trezzano Rosa	<0,10	<0,10	<1	<1	223	250	46	58	6	13	334	426	18	23	<0,50	<0,50	15	19	<1	<1	14	39	<0,02	<0,02	7,67	7,76	<1	<1	252	307	4	6	11	20
Trezzano Sul Naviglio	<0,10	<0,10	<1	<1	266	360	69	87	10	18	411	545	23	29	<0,50	<0,50	14	18	<1	<1	17	22	<0,02	<0,02	7,58	7,88	1	2	296	394	4	11	25	37
Trezzo Sull'adda	<0,10	<0,10	<1	2	202	267	50	68	9	13	325	433	17	23	<0,50	<0,50	12	15	<1	<1	13	24	<0,02	<0,02	7,65	7,81	<1	<1	243	312	4	5	28	29
Tribiano	<0,10	<0,10	<1	3	268	348	55	77	3	13	358	476	19	26	<0,50	<0,50	14	17	<1	7	3	12	<0,02	<0,02	7,68	7,76	1	1	259	343	5	12	7	25
Triuggio	<0,10	<0,10	<1	<1	284	363	61	91	8	26	421	600	22	30	<0,50	<0,50	16	19	<1	<1	14	28	<0,02	<0,02	7,38	7,72	1	2	304	434	6	18	16	31
Truccazzano	<0,10	<0,10	<1	1	275	336	68	71	7	8	411	428	23	24	<0,50	<0,50	15	16	<1	5	16	18	<0,02	<0,02	7,71	7,76	<1	2	296	308	4	5	20	27
Turbigo	<0,10	<0,10	<1	1	214	305	47	103	17	70	363	742	18	34	<0,50	<0,50	12	19	<1	<1	7	31	<0,02	<0,02	7,61	7,74	<1	2	263	535	9	37	30	54
Usmate Velate	<0,10	<0,10	<1	<1	278	340	46	89	5	13	334	498	18	28	<0,50	<0,50	13	16	<1	7	<1	36	<0,02	<0,02	7,48	7,79	<1	1	252	359	6	7	9	19

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	
Valori di Legge	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	50	0,5	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250	
Comune	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.
Vanzaghello	<0,10 <0,10	<1 <1	257 317	62 90	11 14	384 525	20 29	<0,50 <0,50	11 16	<1 <1	26 34	<0,02 <0,02	7,65 7,78	1 1	276 380	5 6	21 31	
Vanzago	<0,10 <0,10	<1 <1	196 235	31 45	2 3	194 287	10 15	<0,50 <0,50	5 9	<1 <1	3 11	<0,02 <0,02	7,97 8,01	<1 <1	149 220	5 6	2 6	
Vaprio d'adda	<0,10 <0,10	<1 <1	256 336	54 91	10 15	379 574	20 31	<0,50 <0,50	15 21	<1 <1	16 43	<0,02 <0,02	7,45 7,69	<1 <1	273 415	7 9	24 32	
Vedano al lambro	<0,10 <0,10	<1 <1	337 386	69 109	25 40	578 684	24 36	<0,50 <0,50	16 22	1 18	15 29	<0,02 <0,02	7,25 7,63	2 2	418 494	16 38	23 43	
Veduggio con colzano	<0,10 <0,10	<1 <1	336 427	85 105	19 21	552 689	29 38	<0,50 <0,50	18 28	<1 <1	13 30	<0,02 <0,02	7,45 7,47	2 2	399 497	11 16	21 32	
Vermezzo	<0,10 <0,10	<1 <1	275 390	80 83	11 12	463 483	26 27	<0,50 <0,50	15 16	<1 <1	20 22	<0,02 <0,02	7,67 7,68	<1 <1	334 348	4 4	33 33	
Vernate	<0,10 <0,10	<1 <1	195 293	60 62	4 6	361 371	20 20	<0,50 <0,50	11 12	<1 <1	1 2	<0,02 0,103	7,69 7,69	<1 <1	260 267	4 5	26 31	
Vignate	<0,10 <0,10	<1 <1	321 351	87 92	15 16	543 551	31 31	<0,50 <0,50	20 22	<1 <1	26 28	<0,02 <0,02	7,48 7,57	<1 <1	393 398	5 7	30 38	
Villa cortese	<0,10 <0,10	<1 <1	236 269	56 76	11 21	352 471	19 26	<0,50 <0,50	11 16	<1 <1	18 34	<0,02 <0,02	7,78 7,9	1 1	258 340	5 6	13 26	
Villanterio	<0,10 0,12	3 5	134 244	30 36	0 3	203 213	10 11	<0,50 <0,50	5 6	<1 <1	<1 <1	<0,02 <0,02	7,7 7,9	1 1	157 164	5 7	<1 1	
Vimodrone	<0,10 <0,10	<1 <1	336 397	99 107	25 39	634 688	33 35	<0,50 <0,50	20 21	<1 <1	32 34	<0,02 <0,02	7,33 7,5	1 2	458 496	11 18	42 44	
Vistarino	<0,10 <0,10	<1 <1	177 201	33 33	2 5	215 219	11 11	<0,50 <0,50	6 6	8 15	<1 <1	<0,02 <0,02	7,75 7,83	1 1	166 169	7 7	<1 <1	
Vittuone	<0,10 <0,10	1 2	271 311	63 75	9 12	384 437	21 25	<0,50 <0,50	13 15	<1 <1	12 15	<0,02 <0,02	7,9 7,97	1 2	277 315	5 6	16 21	

Parametro	Ammonio (NH4) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Conducibilità [µs/cm]	Durezza Totale [°f]	Fluoruri (F) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	pH	Potassio (K) [mg/l]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]																
<b>Valori di Legge</b>	0,5	10	Non previsto	Non previsto	250	2500	15-50	1,5	Non previsto	50	0,5	50	6,5-9,5	Non previsto	1500	200	250																
<b>Comune</b>	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.	Min. Max.																
Vizzolo predabissi	<0,10	<1	351	103	106	21	25	589	618	33	34	<0,50	<0,50	16	19	<1	<1	17	19	<0,02	0,045	7,48	7,63	2	2	426	447	10	12	45	47		
Zelo surrigione	<0,10	<1	275	390	80	83	11	12	463	483	26	27	<0,50	<0,50	15	16	<1	<1	20	22	<0,02	<0,02	7,67	7,68	<1	<1	334	348	4	4	33	33	
Zibido san giacomo	<0,10	<0,10	2	253	269	58	59	3	4	347	352	20	20	<0,50	<0,50	11	16	<1	<1	4	4	0,054	0,078	7,72	7,73	1	1	257	257	4	5	11	13

# APPENDICE

## GLOSSARIO

<b>Acqua meteorica</b>	Le acque meteoriche sono le precipitazioni atmosferiche del ciclo dell'acqua.
<b>Acqua potabile</b>	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l'acqua destinata al consumo umano.
<b>Acque reflue</b>	Acque usate, scarti delle attività umane domestiche o industriali. Si distinguono in acque reflue domestiche, provenienti da insediamenti di tipo residenziale derivanti, prevalentemente, dal metabolismo umano e da attività domestiche; acque reflue industriali scaricate da edifici o installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni; acque reflue urbane originate dal miscuglio di acque reflue domestiche e di acque reflue industriali o pluviali, raccolte in reti fognarie.
<b>Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEGGSI)</b>	L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico è un organismo indipendente con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.
<b>Allacciamento</b>	Le acque meteoriche sono le precipitazioni atmosferiche del ciclo dell'acqua. Punto di connessione tra l'impianto privato (condominiale) e la rete pubblica, sia di acqua potabile (allacciamento acqua potabile) sia di acque reflue (allacciamento fognario).
<b>Ambito Territoriale Ottimale (ATO)</b>	L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla legge 36/1994, determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.
<b>Biogas</b>	Con il termine biogas si intende una miscela di vari tipi di gas (per la maggior parte metano) prodotto dalla naturale fermentazione batterica in anaerobiosi (assenza di ossigeno) dei residui organici provenienti da rifiuti.
<b>ARPA</b>	L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Lombardia, attiva dal 1° dicembre 1999, è un ente di diritto pubblico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa e contabile che svolge attività e servizi volti a supportare le scelte di politica ambientale della Regione Lombardia, dei Comuni, delle Comunità montane, delle Asl e di altri enti pubblici in territorio regionale. ARPA Lombardia opera quotidianamente per la prevenzione e la protezione dell'ambiente, affiancando le istituzioni regionali e locali in molteplici attività: dalla lotta all'inquinamento atmosferico e acustico agli interventi per la tutela delle acque superficiali e sotterranee, dal monitoraggio dei campi elettromagnetici alle indagini sulla contaminazione del suolo e sui processi di bonifica.
<b>Captazione</b>	Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee o superficiali.
<b>Caratteristiche chimiche dell'acqua</b>	La composizione minerale dell'acqua è data dalle sostanze che sono naturalmente presenti. I parametri chimici soggetti a controllo riguardano i solventi clorurati, gli aromatici e i metalli (Per l'elenco dei parametri si rimanda all'allegato I punto B del DPR 236/88).
<b>Caratteristiche organolettiche</b>	Proprietà di una sostanza percepibili dai nostri sensi (per l'elenco dei parametri si rimanda all'allegato I punto A del DPR 236/88).

<b>Carta del Servizio Idrico Integrato</b>	Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria e di controllo, Clienti, associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.
<b>Carbone attivo</b>	Il carbone attivo è un materiale contenente carbonio amorfo caratterizzato da una struttura altamente porosa in grado di trattenere al suo interno molte molecole di altre sostanze. È utilizzato nell'ambito della filtrazione, purificazione di fluidi.
<b>Cloruri</b>	Sono sali importanti per l'organismo umano in particolare svolgono la loro azione a livello dell'intestino, delle vie biliari e del fegato. In concentrazioni superiori ai limiti di legge, modificano il sapore dell'acqua (tipico di acque salse), e associati ad un pH acido, possono favorire la corrosione dei metalli nelle reti degli acquedotti.
<b>COD</b>	Con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) s'intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in mg/l.
<b>Cogenerazione</b>	Produzione contemporanea di energia elettrica e termica (sotto forma di vapore).
<b>Collettamento</b>	Raccolta delle acque reflue, sinonimo di raccolta di acque fognarie.
<b>Contaminazioni microbiologiche</b>	Microrganismi (invisibili ad occhio nudo) che se ingeriti con l'acqua possono provocare un danno alla salute; sono, di fatto, dei microrganismi patogeni cioè responsabili di malattie a trasmissione fecale e orale.
<b>Corporate Governance</b>	Letteralmente "Governo societario", è l'insieme dei processi, politiche, abitudini, leggi e istituzioni che influenzano le modalità in cui una società è amministrata e controllata. La Corporate Governance include anche relazioni tra i vari attori coinvolti (gli stakeholder, chi detiene un qualunque interesse nella società).
<b>Denitrificazione</b>	Riduzione dei nitriti e nitrati a composti privi di azione fertilizzante per opera di batteri denitrificati anaerobici presenti nel terreno, favoriti da un eccesso di concimazioni azotate, da scarsa aereazione e da elevata umidità.
<b>Durezza</b>	La durezza è la quantità di sali calcio e magnesio presenti nell'acqua ed è espressa in gradi francesi: 1°F (grado francese) corrisponde a 10 mg/l di carbonato di calcio. Per la durezza non esiste un valore limite, ma un intervallo consigliato, che è compreso fra 15 e 50°F, a dimostrazione che tutte le persone sane e di qualunque età possono bere acque con tali valori di durezza. Dal punto di vista tossicologico, l'acqua dura non è dannosa per l'uomo, anzi, una recente ricerca svolta dall'Istituto Superiore di Sanità (Notiziario dell'Istituto Superiore di Sanità - Volume 20, N° 3 del Marzo 2007) ha stabilito che bere acque ricche di calcio e magnesio può avere un'azione preventiva per alcune malattie a carico dell'apparato cardio-vascolare (ipertensione e infarto). Una durezza media o elevata potrà determinare solo variazioni nel gusto dell'acqua. È possibile suddividere, in funzione della misura della durezza, le acque in 3 gruppi: <ul style="list-style-type: none"> <li>› Tra 15 e 22 gradi francesi = acque poco dure</li> <li>› Tra 23 e 32 gradi francesi = acque mediamente dure</li> <li>› Tra i 33 e 54 gradi francesi = acque dure</li> </ul>

# APPENDICE

<b>Falde acquifere</b>	Insieme delle acque sotterranee che poggiano su uno strato impermeabile
<b>Ferro</b>	Ione che se presente in concentrazioni elevate, superiori al limite di legge, è responsabile di uno sgradevole sapore astringente (metallico) dell'acqua, può inoltre dar luogo a fenomeni di corrosione delle tubature e macchiare la biancheria durante il lavaggio.
<b>Fonti energetiche rinnovabili</b>	Le fonti energetiche rinnovabili sono: eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, mare-motrice, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas. Per biomasse si intende la parte biodegradabile dei prodotti, rifiuti e residui provenienti dall'agricoltura (comprendente sostanze vegetali e animali) e dalla silvicoltura e dalle industrie connesse, nonché la parte biodegradabile dei rifiuti industriali e urbani.
<b>Inverter</b>	Dispositivo elettronico di potenza che, collegato ai motori asincroni, permette di variare la frequenza dell'energia elettrica di alimentazione, e quindi di regolarne la velocità. Conseguentemente permette di regolare la portata delle pompe centrifughe accoppiate a detti motori.
<b>Manganese</b>	Ione che se presente in concentrazioni elevate, superiori al limite di legge, è responsabile di uno sgradevole sapore astringente (metallico) dell'acqua, può inoltre dar luogo a fenomeni di corrosione delle tubature e macchiare la biancheria durante il lavaggio.
<b>Modello in-house providing</b>	Il modello dell'affidamento in house prevede l'erogazione del servizio pubblico attraverso il conferimento della titolarità del servizio a società a capitale interamente pubblico, a condizione che l'ente o gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti pubblici che la controllano.
<b>Nitrati</b>	Sali derivanti dall'acido nitrico che giungono in acqua di falda dall'agricoltura e dalle contaminazioni organiche umane (perdite fognarie), valori superiori ai limiti di legge possono risultare dannosi per l'organismo umano.
<b>Nitrificazione</b>	Processo naturale di fertilizzazione del terreno a opera di nitrobatteri
<b>Osmosi inversa</b>	Procedimento di potabilizzazione dell'acqua che permette la totale eliminazione dei sali disciolti e dei composti presenti nell'acqua e anche l'eliminazione di corpuscoli di dimensioni anche infinitesimali (fino ad un decimillesimo di micron, compresi dunque virus, batteri e impurità in genere), garantendo così anche l'assoluta purezza batteriologica. Tutto ciò avviene grazie alla membrana osmotica, vero e proprio cuore dell'intero sistema, la quale è in grado di "setacciare" l'acqua fino a grandezze molecolari. In natura è uno dei fenomeni vitali più diffusi: le piante, ad esempio, assumono dal terreno i nutrienti loro necessari grazie alle proprietà osmotiche delle radici; in egual maniera anche la purificazione del sangue nei nostri reni è un fenomeno di osmosi. L'osmosi inversa è, come dice il nome stesso, il procedimento inverso a quello naturale, ottenuto grazie all'azione di apposite pompe ad elevata pressione che spingono l'acqua della soluzione più concentrata, cosiddetta "con inquinanti", attraverso la membrana osmotica semipermeabile producendo acqua pura, cioè distillata, che andrà poi remineralizzata, miscelandola con parte dell'acqua non trattata. Questo tipo di trattamento viene utilizzato generalmente per ottenere acqua potabile dalle acque di mare.
<b>pH</b>	È un parametro che misura l'acidità dell'acqua, su una scala che va da 0 a 14. Se il valore è 7 l'acqua è neutra: più il valore è inferiore a 7 e più l'acqua è acida; più è superiore a 7 e più l'acqua è alcalina.

<b>Pompa di calore</b>	È una macchina in grado di trasferire calore da un corpo a temperatura più bassa a un corpo a temperatura più alta, utilizzando energia elettrica.
<b>Pompaggio</b>	Impianto composto da una o più pompe che svolgono la funzione di far circolare un fluido all'interno di una tubazione.
<b>Potabilizzazione</b>	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).
<b>Protezione catodica</b>	Tecnica elettrochimica di salvaguardia dalla corrosione di strutture metalliche esposte a un ambiente elettrolitico (terreni, acqua marina, acqua dolce, sostanze chimiche, ecc.) che può essere aggressivo nei confronti del metallo.
<b>Rete di distribuzione</b>	Insieme di impianti (tubazioni, valvole e saracinesche, idranti, sfiati, pezzi speciali, ecc.) che consentono di distribuire al cliente l'acqua potabile.
<b>Serbatoio</b>	Manufatto di accumulo idrico, detto anche vasca di accumulo.
<b>Servizio idrico integrato (SII)</b>	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
<b>Sodio</b>	Indica la quantità di sale comune (NaCl) presente nell'acqua. La sua presenza, superiore a 200 mg/l, influenza positivamente l'eccitabilità neuro muscolare ed è indicata in stati di carenze specifiche e nell'attività sportiva; mentre un basso contenuto di sodio, inferiore a 20 mg/l, è indicato nelle diete povere di sodio.
<b>Solventi clorurati</b>	Sostanze dotate, nella massima parte, di un ottimo potere solvente, propellente, refrigerante e di scarsa infiammabilità. Sono inquinanti delle acque di prima falda.
<b>SUAP</b>	Sportello Unico per la Attività Produttive
<b>Telecontrollo</b>	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza.
<b>Tenore di secco</b>	La sostanza secca in un campione di materiale (liquido o solido) è quella parte del campione residua dopo l'allontanamento dell'acqua. Il tenore di secco viene espresso come percentuale del peso del campione esaminato.
<b>Termovalorizzazione</b>	Il complesso delle tecniche di smaltimento dei rifiuti urbani solidi che consentono di produrre calore o elettricità.

# APPENDICE

## Tabella degli indicatori GRI

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 del Gruppo CAP è stato redatto sulla base delle linee guida del Global Reporting Initiative GRI G4 secondo l'opzione *in accordance - Core*. La tabella che segue riporta le informazioni di Gruppo basate sulle linee guida GRI G4 con riferimento all'analisi di materialità del Gruppo CAP.

### Legenda:

\*indicatori di carattere generale (General Standard Disclosure) richiesti per l'opzione *in accordance - Core*.

(M): aspetto considerato materiale

### GENERAL STANDARD DISCLOSURE

Indicatore GRI		Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
<b>Strategia e analisi</b>			
G4-1*	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera del Presidente del Gruppo CAP	No
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
G4-3*	Nome dell'organizzazione	Copertina, Introduzione e Nota metodologica	No
G4-4*	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Il profilo del Gruppo - Numeri chiave, Il Ciclo Idrico	No
G4-5*	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Controcopertina	No
G4-6*	Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione	Territorio servito dal Gruppo CAP	No
G4-7*	Assetto proprietario e forma legale	La struttura societaria, Corporate Governance	No
G4-8*	Mercati serviti	Territorio servito dal Gruppo CAP	No
G4-9*	Dimensione dell'organizzazione	Il profilo del Gruppo - Numeri chiave	No
G4-10*	Caratteristiche della forza lavoro	I numeri del personale	No
G4-11*	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	I numeri del personale	No
G4-12*	Descrizione catena di fornitura dell'organizzazione	Società trasparente, Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-13*	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione avvenuti nel periodo di rendicontazione	Il profilo del Gruppo - Numeri chiave	No
G4-14*	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
G4-15*	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	La sostenibilità per il Gruppo CAP	No
G4-16*	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione detiene una posizione presso gli organi di governo	Gli stakeholder del Gruppo CAP e le attività di coinvolgimento	No

Indicatore GRI		Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
<b>Materialità e perimetro del report</b>			
G4-17*	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche le divisioni principali, aziende operative, sussidiarie e joint venture	Il profilo del Gruppo - Numeri chiave, La struttura societaria	No
G4-18*	Processo per la definizione dei contenuti del report	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-19*	Elencare tutti gli aspetti materiali individuati nel processo per la definizione dei contenuti del report	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-20*	Aspetti materiali interni all'organizzazione	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-21*	Aspetti materiali esterni all'organizzazione	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-22*	Spiegazione degli effetti di qualunque modifica di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	Nota metodologica	No
G4-23*	Cambiamenti significativi di obiettivi, perimetri o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nota metodologica	No
<b>Stakeholder engagement</b>			
G4-24*	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-25*	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere attività di coinvolgimento	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-26*	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
G4-27*	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Il coinvolgimento degli stakeholder	No
<b>Profilo del report</b>			
G4-28*	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Nota metodologica	No
G4-29*	Data di pubblicazione del precedente report di sostenibilità	Nota metodologica	No
G4-30*	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica	No
G4-31*	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Controcopertina	No
G4-32*	Indice dei contenuti GRI	Tabella degli indicatori GRI	No
G4-33*	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	I dati e le informazioni sono state oggetto di un processo di verifica interna. Il documento non è coperto da assurance esterna.	No
<b>Governance</b>			
G4-34*	Struttura di governo dell'organizzazione	La struttura societaria, Corporate Governance	No
G4-38	Composizione dei più alti organi di governo e dei rispettivi comitati	Corporate Governance	No

# APPENDICE

Indicatore GRI		Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
G4-39	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Corporate Governance	No
<b>Etica ed integrità</b>			
G4-56*	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	La mission e i valori	No

## SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

Indicatore GRI	Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>Performance economica (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	La responsabilità economica	No
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	La responsabilità economica	No
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Si rimanda al Bilancio Consolidato 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Presenza sul mercato</b>			
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale, per genere	I numeri del personale	No
<b>Impatti economici indiretti (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Gli investimenti sul territorio, Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No
EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	Gli investimenti sul territorio, Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No
EC8	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Gli investimenti sul territorio, Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No
<b>Forniture (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Gli investimenti sul territorio	No

Indicatore GRI		Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Informazione non disponibile in forma strutturata per tutte le suddivisioni richieste. Il processo di raccolta dati è in fase di sviluppo	Gli investimenti sul territorio	No
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE</b>				
<b>Energia (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN3	Consumo diretto di energia		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN4	Consumo indiretto di energia		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN5	Intensità energetica		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN6	Riduzione del consumo di energia		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN7	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative		L'attenzione all'ambiente, Progetti di analisi e conoscenza, Il ciclo idrico: si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Acqua (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Il Ciclo Idrico	No
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte		L'acqua potabile	No

# APPENDICE

Indicatore GRI		Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua		Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata		Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Biodiversità (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Emissioni (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN15	Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3)		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN19	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e i risultati raggiunti		Si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Scarichi e rifiuti (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN22	Acqua totale scaricata per quantità e destinazione		Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No

Indicatore GRI	Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
EN25	Peso dei rifiuti trasportati, importati, esportati o trattati classificati come pericolosi ai sensi di Basilea Convention <sup>2</sup> allegati I, II, III, e VIII, e loro percentuale trasportata all'estero	Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Prodotti e servizi (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Il Ciclo Idrico	No
EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Il Ciclo Idrico, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Conformità (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Società trasparente	No
EN29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto dei regolamenti e leggi in materia ambientale	7.540 euro per sanzioni in materia ambientale	No
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE</b>			
<b>Occupazione (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
LA1	Numero totale e tasso di nuovi assunti e di turnover del personale, suddiviso per età, genere e area geografica	Suddivisione per area geografica considerata non applicabile per Gruppo CAP I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
LA3	Tassi di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere	I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
<b>Salute e sicurezza sul lavoro (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Salute e sicurezza sul lavoro	No
LA5	Percentuale di lavoratori rappresentati nei comitati per la salute e sicurezza	Salute e sicurezza sul lavoro	No

# APPENDICE

Indicatore GRI		Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia professionale, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	Informazione non disponibile in forma strutturata per tutte le suddivisioni richieste. Il processo di raccolta dati è in fase di sviluppo	Salute e sicurezza sul lavoro	No
<b>Formazione e istruzione (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		La leva strategica della formazione	No
LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per categoria professionale e genere		La leva strategica della formazione	No
LA10	Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera		Le politiche del personale	No
<b>Diversità e pari opportunità (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Corporate Governance, I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette		Corporate Governance, I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
<b>Parità di retribuzione per uomini e donne (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		I lavoratori - Capitale umano e intellettuale del Gruppo CAP	No
LA13	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria, suddiviso per le sedi operative più significative		I numeri del personale	No
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ</b>				
<b>Comunità locali (M)</b>				
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione		Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità		Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No
SO2	Operazioni con significativi impatti negativi, reali e potenziali sulle comunità locali		Il ruolo sociale del Gruppo CAP	No

Indicatore GRI	Omissioni	Paragrafo/Capitolo/ Commento	Assurance esterna
<b>Anti-corrruzione (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Società trasparente	No
SO3	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Società trasparente	No
SO4	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corrruzione	Società trasparente	No
SO5	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Società trasparente	No
<b>Conformità (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Società trasparente	No
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	11.082 euro (multe dipendenti e amministratori per 9.346 € + sanzioni per ritardato pagamento imposte/tasse per 1.572 € + sanzioni varie per 164 €)	No
<b>INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA RESPONSABILITA' DI PRODOTTO</b>			
<b>Salute e sicurezza dei consumatori (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Il Ciclo Idrico, Etichette dell'acqua, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/ servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento	Il Ciclo Idrico, Etichette dell'acqua, si rimanda al Bilancio Ambientale 2015 del Gruppo CAP	No
<b>Salute e sicurezza dei consumatori (M)</b>			
DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	Etichette dell'acqua	No
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Etichette dell'acqua	No
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	L'attenzione ai clienti	No





