

# BILANCIO di SOSTENIBILITÀ 2012

SUSTAINABILITY REPORT 2012 - CAP GROUP

# di **BILANCIO** **SOSTENIBILITÀ** **2012**

***SUSTAINABILITY REPORT 2012 - CAP GROUP***

**La versione integrale del Bilancio di Sostenibilità  
è consultabile e scaricabile dal sito**

*The full version of the Sustainability Report  
can be viewed/downloaded at*

**[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)**

approvato in data / *approved on*

24 luglio 2013 dal CdA di Amiacque Srl / *24 July 2013 by the Board of Directors of Amiacque SRL*

29 luglio 2013 dal CdA di CAP Holding Spa / *29 July 2013 by the Board of Directors of CAP Holding SpA*

1	<b>Cultura e missione di sostenibilità</b> . . . . .	10
2	<b>La strategia industriale</b> . . . . .	12
	2.1 I grandi progetti di analisi e conoscenza del Gruppo. . . . .	12
	2.2 Le grandi opere in corso di progettazione ed esecuzione. . . . .	15
3	<b>L'erogazione del servizio</b> . . . . .	18
	3.1 Acqua potabile. . . . .	18
	3.2 Il trattamento delle acque reflue . . . . .	18
	3.3 Energia e fonti rinnovabili . . . . .	20
	3.4 Emissioni e rifiuti. . . . .	21
4	<b>Responsabilità economica</b> . . . . .	24
5	<b>Responsabilità sociale</b> . . . . .	26
	5.1 I Comuni . . . . .	26
	5.2 Cittadini e Clienti . . . . .	26
	5.3 Risorse Umane . . . . .	30
6	<b>Sensibilizzazione al consumo responsabile</b> . . . . .	32
7	<b>Solidarietà e Cooperazione internazionale</b> . . . . .	36



1	<b>Sustainability culture and mission</b> . . . . .	11
2	<b>Business strategy</b> . . . . .	13
2.1	The group's major research and analysis projects . . . . .	13
2.2	Major works in prospect or under way . . . . .	15
3	<b>Provision of the service</b> . . . . .	19
3.1	Drinking water . . . . .	19
3.2	Wastewater treatment . . . . .	19
3.3	Energy and renewable sources . . . . .	21
3.4	Emissions and waste . . . . .	23
4	<b>Economic responsibility</b> . . . . .	25
5	<b>Social responsibility</b> . . . . .	27
5.1	Municipalities . . . . .	27
5.2	Citizens and customers . . . . .	27
5.3	Human resources . . . . .	31
6	<b>Raising awareness of responsible consumption</b> . . . . .	33
7	<b>Solidarity and international co-operation</b> . . . . .	37

# RESPONSABILITÀ SOCIALE E SERVIZIO IDRICO

*Il documento che ho il piacere di introdurvi rendiconta, per la prima volta, le prestazioni di sostenibilità del Gruppo CAP, il gestore unico del servizio idrico nato dall'aggregazione di donne, uomini, competenze e valori che hanno contraddistinto in questi anni l'operare di CAP Holding, IANOMI, TAM, TASM, recentemente confluite in un unico soggetto industriale di cui oggi fanno parte la capogruppo CAP Holding e l'azienda di erogazione Amiacque.*

*Sono convinto che la scelta di aggregare cinque aziende in un solo gruppo interamente pubblico – una scelta fortemente voluta dagli Enti Locali – sia già di per sé una decisa azione improntata alla responsabilità sociale d'impresa nella sua più vasta accezione di responsabilità economica, sociale, ambientale. Agli Enti Locali del nostro territorio va quindi il mio ringraziamento per averci indirizzato e accompagnato in questo percorso che oggi ci permette di configurarci come una delle primi monutility italiane del settore, in grado di affrontare la sfida degli investimenti di cui ha urgente bisogno il servizio idrico nelle province di Milano, Monza e Brianza, Pavia.*

*Più in generale, lavorare a stretto contatto con i dipendenti del Gruppo CAP mi permette di dire che per noi la responsabilità sociale è prima di tutto un modo di lavorare, quasi una scelta di vita, intrinseca al ruolo di gestori del servizio idrico e di garanti della qualità dell'acqua che abbiamo il compito di portare nelle case di oltre due milioni di abitanti. Un modo di lavorare e una questione di stile che si traducono negli investimenti sul territorio, nelle ricadute in termini economici, ambientali, occupazionali, così come nei cantieri aperti per perforare un pozzo, estendere una rete fognaria o ammodernare un depuratore, ma anche nella scelta di trasparenza in tutti gli atti dell'attività aziendale, di fornitori certificati, nella ricerca di materiali più ecosostenibili, nelle campagne per invitare a non sprecare acqua o nel numero degli studenti coinvolti nei progetti gratuiti di educazione ambientale. Alla base di tutto, c'è l'idea di impresa come buon cittadino, teorizzata da Carroll già nel '91.*

*Oggi come allora, il Gruppo CAP vuole essere un buon cittadino del suo territorio, attento alle ricadute delle proprie attività. E, da cittadini del*

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND WATER SERVICES

The document that I'm delighted to present to you, reports, for the first time, on the sustainability performance of CAP Group, the sole operator of water services created through the combination of the women, men, skills and values that over the years have characterised CAP Holding, IANOMI, TAM and TASM, which were recently merged into a single group that also includes the parent company CAP Holding and the water supply company Amiacque.

I am convinced that the decision to merge five companies into a single group in full public ownership – a decision strongly supported by the local authorities – was already in itself a decisive move that bears the hallmark of corporate social responsibility in its wider meaning of economic, social and environmental responsibility. I would therefore like to express my thanks to our local authorities for having guided and supported us in this endeavour, which has enabled us to transform the group into one of Italy's leading "mono-utilities" with the ability to meet the challenge of funding the investment that is urgently needed in water services in the provinces of Milan, Monza-Brianza and Pavia.

More generally, having worked in close contact with the employees of CAP Group, I can say that, for us, social responsibility is above all a way of working, almost a lifestyle choice, which is intrinsic to the role of water services operator and guarantor of water quality that we have the duty of fulfilling in respect of more than two million customers. A way of working is a question of style that is reflected in investment in the local area, in benefits for the economy, the environment and employment, in works carried out to dig wells, extend the sewer network or modernise a water treatment plant, as well as in the adoption of transparency in every aspect of company activities, the decision to use certified suppliers, the pursuit of more eco-sustainable materials, campaigns to encourage people not to wastewater or the number of students involved in environmental education projects that are provided free of charge. Underlying all of this is the notion of the company as a good citizen, as put forward by A.B Carroll back in 1991.

Today, as ever, CAP Group aims to be a good citizen and neighbour, which is concerned to minimise the impact of its operations. And, as citizens of our local area, we would like the publication of this report to open up a dialogue and exchange of views with the institutions, companies, associations and customers that are our stakeholders: this Sustainability Report is therefore not our destination, it is a step along the path that we want to follow with you, as we strive to achieve the continuous improvement that will also benefit the environment in which we live.

The Chairman of CAP Group  
Alessandro Ramazzotti

*nostro territorio, con questa pubblicazione vogliamo quindi aprirci al dialogo e al confronto con le istituzioni, le imprese, le associazioni, i clienti, più in generale con quelli che in gergo tecnico sono i nostri stakeholder: questo Bilancio di sostenibilità non è quindi un punto di arrivo, ma la tappa di un cammino che vogliamo condividere con voi, per un miglioramento continuo anche nell'interesse dell'ambiente in cui viviamo.*

Il Presidente del Gruppo CAP  
**Alessandro Ramazzotti**

# SALVAGUARDARE L'AMBIENTE, PRESERVARE LA RISORSA ACQUA

*Cari lettori,*

*il bilancio di sostenibilità costituisce uno strumento fondamentale di comunicazione fra il Gruppo CAP e i suoi Stakeholder, grazie al quale rendicontare, anno dopo anno, in modo trasparente e chiaro, i programmi in materia di sostenibilità, condivisi a livello di Gruppo.*

*Il Bilancio di sostenibilità rappresenta quindi, senza dubbio, lo strumento più indicato e qualificato per rispondere alla domanda di trasparenza e comunicazione del proprio pubblico di riferimento ed è altresì l'occasione per illustrare l'insieme di azioni e obiettivi che caratterizzano la missione del Gruppo, fornendo parametri certi su cui verificare i progressi e i miglioramenti qualitativi della propria azione imprenditoriale.*

*Il 2012 è stato un anno importante, in cui è proseguito l'impegno delle nostre Aziende nel perseguire gli obiettivi che le caratterizzano.*

*In particolare la missione di Amiacque è, da sempre, quella di garantire acqua di buona qualità, in quantità adeguata e in ogni momento dell'anno, a tutto il territorio servito, salvaguardando l'ambiente e preservando la risorsa, obiettivi*

*raggiungibili grazie all'impegno profuso da tutta l'Organizzazione, nello svolgere con professionalità, dedizione, qualità ed efficienza le attività manutentive sulle reti e sugli impianti.*

*Amiacque nello svolgere la propria attività coniuga sostenibilità ambientale economica e sociale, con la consapevolezza di quanto siano importanti una adeguata struttura organizzativa, la stretta collaborazione tra tutti i settori della Società ed in particolare l'opportunità di condividere, sempre di più, risorse ed obiettivi in una più ampia logica di Gruppo.*

*Senza il contributo dei lavoratori che collaborano direttamente con la società e di quelli che operano indirettamente con noi, non sarebbe stato possibile perseguire gli obiettivi sfidanti che ci siamo posti.*

*È ad esempio grazie alle professionalità largamente presenti in Azienda che è stato possibile ridurre sensibilmente la dispersione idrica delle nostre reti, con immediati effetti economici, legati al risparmio sui costi di gestione, primo fra tutti l'energia elettrica.*

*L'impegno alla riduzione delle dispersioni e quindi al contenimento dei costi, data la sua impor-*

## SAFEGUARDING THE ENVIRONMENT AND PROTECTING WATER

Dear readers

The Sustainability Report represents an important means of communication between CAP Group and its stakeholders, in which we provide an annual and detailed overview of the group's sustainability initiatives. It is undoubtedly our most effective way of fulfilling the requirements for transparency and disclosure vis-à-vis our stakeholders, as well as an opportunity to describe the initiatives and objectives that characterise the group's mission, providing clear parameters with which to measure progress and qualitative improvements at operational level.

2012 was an important year, in which we continued to deepen our commitment to pursuing our corporate objectives.

In particular, Amiacque's mission is, as ever, to supply all the local areas it serves with high-quality water, in sufficient quantities, every day of the year, while at the same time safeguarding the environment and minimising wastage. These objectives are achievable thanks to the considerable efforts made by the entire group to maintain the supply networks and facilities in a professional, dedicated, effective and efficient manner.

In carrying out its mission, Amiacque combines environmental, economic and social sustainability with an understanding of the vital importance of having an appropriate organisational structure, with all parts of the company working in close partnership, and in particular, of creating an increasing number of opportunities to share resources and objectives on a group-wide basis.

Without the contribution of the people who work with us directly and indirectly, it would not be possible to pursue the challenging objectives that we have set ourselves.

For example, the professional approach prevailing within the company has made it possible to significantly reduce leakage from our supply networks and reap the direct benefit of operational cost savings, largely thanks to a reduction in electricity consumption.

The commitment to minimise leakage, and therefore, reduce costs, is extremely important, and has therefore become a multi-year project of increasing scope.

In conclusion, the Sustainability Report is an opportunity for Amiacque and the whole group to provide a clear and detailed picture of its mission, making its relationship with its local area as transparent as possible, with the aim of fulfilling its role as an entity able to deliver excellent financial results as well as provide efficient services and initiatives that are fully consistent with the general interest of the users of our services.

The Chairman of Amiacque SRL  
Marco Passaretta

*tanza, si è così trasformato in un progetto pluriennale ancor più incisivo.*

*In conclusione il bilancio di sostenibilità è l'occasione per Amiacque e per tutto il Gruppo, per dare visibilità e spessore alla propria missione, rendendo il più possibile esplicita la propria relazione con il territorio di riferimento, al fine di attuare pienamente il profilo di soggetto capace di realizzare allo stesso tempo eccellenti risultati economici, servizi efficienti ed azioni pienamente in sintonia e coerenti con gli interessi generali degli utilizzatori dei propri servizi.*

Il Presidente di Amiacque Srl

**Marco Passaretta**

# I NUMERI DEL GRUPPO CAP

Il Gruppo CAP è un gruppo industriale che gestisce il servizio idrico integrato nei territori delle province di Milano, Monza-Brianza e Pavia. Il Gruppo si colloca, per numero di Clienti serviti, volumi di acqua distribuita e lunghezza della rete, ai primissimi posti in Italia tra le organizzazioni che erogano il Servizio Idrico Integrato. Il Gruppo gestisce il servizio in un bacino di oltre 2 milioni di abitanti, gestendo, inoltre, il patrimonio di reti e impianti, pianificando e realizzando gli investimenti nonché le opere di manutenzione straordinaria e di ammodernamento.

I numeri del Gruppo:

- 59 Depuratori
- 845 Pozzi
- 5.572 Km reti di fognatura
- Km reti di acquedotto 7.224
- Oltre 250 milioni di metri cubi d'acqua erogati annualmente
- Popolazione servita oltre 2 milioni di abitanti
- Dipendenti 800
- Capitalizzazione 567 milioni
- Fatturato 232 milioni
- 243 Comuni Soci in 6 province
- Gestore unico per i 133 Comuni della provincia di Milano





## **CAP GROUP IN NUMBERS**

*CAP Group is an integrated water services group operating in the provinces of Milan, Monza-Brianza and Pavia. It is one of Italy's largest integrated water services suppliers in terms of the number of customers served, the volume of water supplied and the size of its supply network. The group operates in a catchment area with more than two million inhabitants. It also manages the supply networks and facilities, planning and making investments in one-off maintenance and modernisation works.*

*The Group in numbers:*

- 59 water treatment facilities
- 845 wells
- 5,572 km of sewers
- 7,224 km of water mains
- More than 250 million m<sup>3</sup> of water supplied annually
- More than 2 million customers
- 800 employees
- Capitalisation of € 567 million
- Annual revenue of € 232 million
- 243 shareholder municipalities in 6 provinces
- Sole operator for 133 municipalities in the province of Milan

# CULTURA E MISSIONE DI SOSTENIBILITÀ

L'acqua, risorsa indispensabile per la vita di ogni essere umano ma anche per garantire le attività produttive e la sopravvivenza del pianeta, sta diventando più "rara" a causa non solo dell'aumento progressivo dei consumi, ma soprattutto delle crescenti forme di inquinamento, dall'assenza di politiche di governo improntate alla sostenibilità e al rispetto del ciclo naturale della risorsa.

Il Gruppo CAP si impegna costantemente nella promozione di una cultura a difesa della sostenibilità sul piano dei consumi e degli usi della risorsa idrica in Italia e a promuovere comportamenti re-

sponsabili da parte di istituzioni e cittadini. Infatti, il presupposto per il cambiamento culturale nella gestione dell'acqua è sicuramente la crescente consapevolezza tra tutti gli attori impegnati, dal gestore del servizio idrico all'utilizzatore finale. Tale impegno ha risvolti virtuosi anche rispetto agli impatti positivi generati sull'ambiente in termini, per esempio, di minor consumo di energia e conseguente diminuzione delle emissioni in atmosfera e di produzione di rifiuti. Questi principi, coniugati all'interno del business, costituiscono l'approccio alla sostenibilità e alla responsabilità sociale del Gruppo.





## 1. SUSTAINABILITY CULTURE AND MISSION

*Water, an essential resource for the lives of every human being, as well as for productive activities and the survival of the planet, is becoming increasingly scarce, not only because of the progressive rise in consumption, but also because of the increase in types of pollution, the lack of government policies on sustainability and respect for the natural water cycle. CAP Group has made an ongoing commitment to promote a culture of sustainability for the consumption and use of water resources in Italy, and to encourage responsible behaviour by institutions and citizens. The prerequisite for bringing about cultural change in water management is the growing awareness of all those involved, from the water services operator to the end user. The benefits of such change also have a positive impact on the environment through, for example, lower energy consumption and the attendant reduction in atmospheric emissions and production of waste. These principles, which are integrated into our business model, are emblematic of the group's approach to sustainability and social responsibility.*

# 2 LA STRATEGIA INDUSTRIALE

La strategia industriale del Gruppo CAP è da sempre incentrata su politiche di investimento indirizzate a migliorare il parco delle dotazioni patrimoniali (infrastrutture) e il servizio offerto ai Clienti, sempre più basato su aspetti tecnologici avanzati e sostenibili.

Ne sono dimostrazione i risultati relativi agli investimenti effettuati nel corso del 2012 dalle società CAP Holding, TAM, TASM e IANOMI, per opere appaltate a imprese selezionate in aderenza alla normativa nazionale sugli appalti per importi superiori a € 100 milioni con una proiezione per il triennio 2013-2015 che supera la quota di € 220 milioni. Appalti che spaziano dalla trivellazione di pozzi alla costruzione di nuovi impianti di sollevamento, dall'estensione delle reti di acquedotto e fognatura all'adeguamento degli impianti di depurazione, includendo in particolare una lunga serie di interventi messi in campo per sostenere i Comuni e rispondere alla Procedura di Infrazione Comunitaria 2009/2034, che impone entro il 2015 di mettere a norma depuratori e reti fognarie inadeguati al carico di lavoro generato dagli agglomerati urbani. È stato stimato che in tutta

la Lombardia il fabbisogno di investimenti per rispondere alla procedura di infrazione si aggira su € 600 milioni dei quali 125 nella provincia di Milano. Un impegno ambientale imprescindibile per il Gruppo CAP che si traduce, per i prossimi sette anni (2013-2019), in obiettivi di investimenti programmati per € 367 milioni suddivisi in 1.539 interventi di cui 78 in infrazione.

## 2.1 I grandi progetti di analisi e conoscenza del Gruppo

Il Gruppo CAP, in un'ottica di continuo miglioramento, progetta e realizza attività complesse di analisi e conoscenza volte all'accrescimento delle proprie capacità di progettazione e gestione del patrimonio aziendale. Tra queste, meritano un'attenzione particolare i seguenti progetti:

1. Progetto CIM finalizzato al "Censimento degli Impianti e Macchine" installati presso gli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione. La finalità del progetto è legata all'esigenza di

una sempre più puntuale mappatura conoscitiva dell'universo degli apparati elettromeccanici e impianti installati presso le strutture di proprietà e/o in gestione.

2. Il progetto CRS "Censimento e Regolarizzazione degli Scarichi di acque reflue in corpo idrico superficiale" finalizzato al censimento e regolarizzare degli scarichi di acque reflue in corso idrico superficiale. Obiettivo è il mantenimento della piena conformità rispetto alla normativa vigente in materia.
3. Il PIA Piano Infrastrutturale Acquedotti, lo sviluppo di un modello tridimensionale del sottosuolo per testare la capacità produttiva degli acquiferi. Si tratta di uno strumento con capacità previsionali e di supporto alle decisioni, finalizzato all'ottimizzazione degli investimenti e al contenimento degli sprechi.
4. L'Analisi energetica degli impianti e valorizzazione degli investimenti. Il progetto consiste nello sviluppo di un piano pluriennale di diagnosi e monitoraggio energetico di tutti gli impianti finalizzato alla pianificazione degli investimenti e di supporto alla progettazione.
5. Il Progetto CAM "Censimento e Valutazione

## 2. BUSINESS STRATEGY

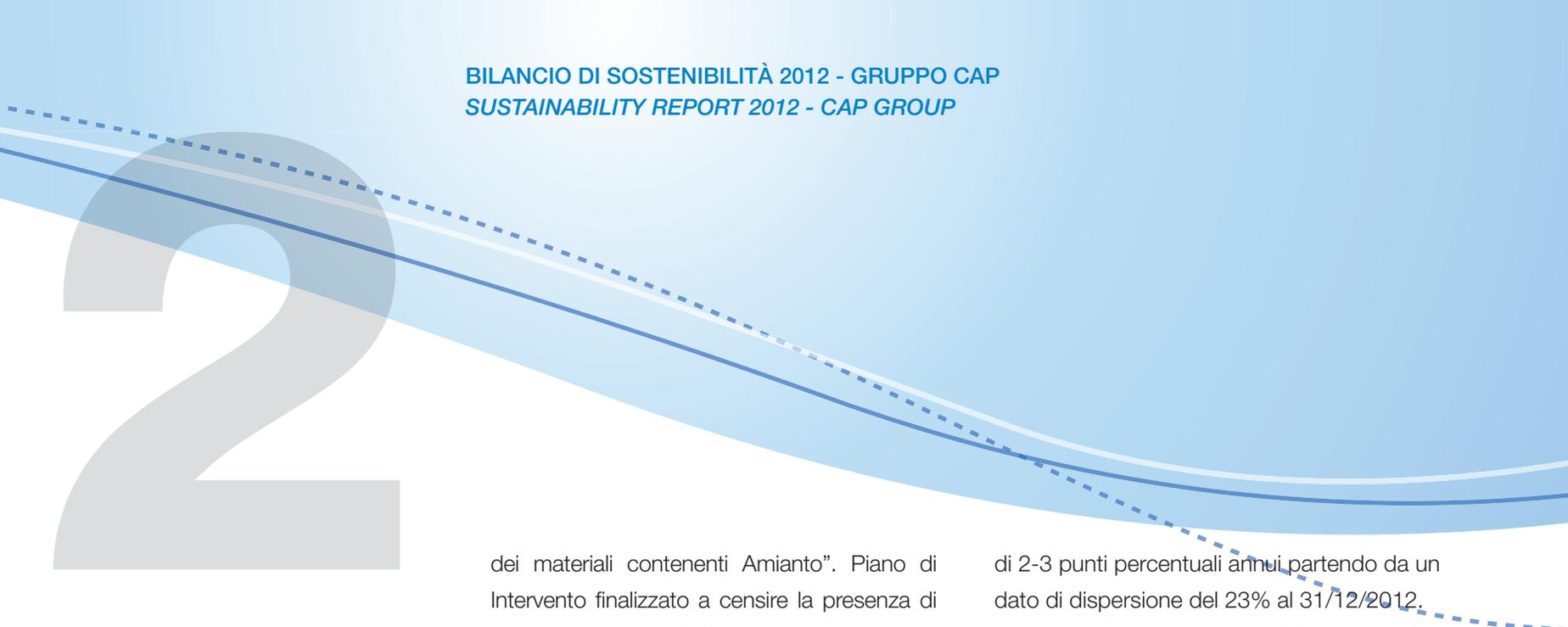
CAP Group's business strategy has always prioritised investment policies aimed at improving infrastructure and the service provided to customers, through the increasing use of advanced and sustainable technologies.

This is demonstrated by the results relating to the investments made in 2012 by the companies CAP Holding, TAM, TASM and IANOMI, in works tendered out to companies selected according to the national regulations for contracts worth more than € 100 million, with the amount spent projected to exceed € 220 million in three-year period 2013-2015. The works range from drilling wells to building new pumping stations, and from extending the mains water and sewer networks to improving water treatment facilities, notably including a long series of measures put in place to support the municipalities and as a response to the EU Non-Compliance Procedure 2009/2034, which requires inadequate water treatment facilities and sewer networks to be upgraded so that they can manage the volumes generated by densely populated urban areas. It has been estimated that for the whole of Lombardy, the amount of investment needed to achieve compliance is around € 600 million, including € 125 million in the province of Milan. This will be a major environmental commitment for the CAP Group, with investments totalling € 367 million planned for the next seven years (2013-2019), which will be spent on 1,539 initiatives (of which 78 involve non-compliance).

### 2.1 - The group's major research and analysis projects

As part of the CAP Group's commitment to continuous improvement, it carries out complex research and analysis activities aimed at enhancing its ability to manage its networks and facilities. The most important initiatives include:

1. The CIM project involves the monitoring of the plant and machinery installed at mains water, sewer and treatment facilities. The purpose of this project relates to the requirements for increasingly detailed mapping of the electromechanical apparatus and plant installed at facilities owned and/or managed by the group.
2. The CRS project is aimed at monitoring the discharge of wastewater into surface water and ensuring that it is compliant with regulations. The objective of this project is to make sure that full compliance with the applicable regulations is maintained.
3. The PIA project relates to the "mains infrastructure plan" to develop a three-dimensional model of the subsoil to test the productive capacity of aquifers. The plan will provide the capacity to make forecasts and support decision making, for the purpose of optimising investments and reducing leakage.
4. Energy analysis of facilities and enhancing the value of investments: this project consists of the development of a multi-year plan to monitor and analyse energy use at all facilities, to aid the scheduling of investments and provide planning support.
5. The CAM project concerns the monitoring and evaluation of materials containing asbestos. This is a plan of action aimed at monitoring the



dei materiali contenenti Amianto”. Piano di Intervento finalizzato a censire la presenza di amianto presso le strutture del ciclo idrico integrato, valutarne lo stato di consistenza e procedere alla gestione e bonifica progressiva.

6. L'implementazione del Geographic information system (GIS) e relativo Webgis, quali strumenti per la conoscenza delle reti tecnologiche gestite e la pianificazione territoriale delle attività del Gruppo. Attraverso la connotazione geografica dei dati inseriti, il sistema consente di raccogliere e correlare in un unico database informazioni sulle reti, sugli impianti, sulle caratteristiche geologiche del territorio e degli acquiferi in coordinamento con il progetto PIA (piano infrastrutturale acquedotti).
7. Il piano di ricerca e riduzione dispersioni idriche. Il piano prevede, nel corso del triennio 2013-2015, di effettuare una sistematica ricerca e riparazione delle perdite su tutta la rete gestita dal Gruppo. La sperimentazione, condotta nel 2012 su 600 km di rete, ha evidenziato la possibilità che l'attività, unitamente al programma di sostituzione contatori obsoleti, porti a una riduzione della dispersione idrica

di 2-3 punti percentuali annui partendo da un dato di dispersione del 23% al 31/12/2012.

8. Il programma di ricerca e sostituzione contatori. Avviato nel 2013 un programma pluriennale che prevede la ricerca e la sostituzione dei contatori obsoleti, in aggiunta alle sostituzioni per rottura e/o illeggibilità. Nel corso del 2013 è prevista la sostituzione di ben 18.400 contatori.
9. Il piano interventi pulizia caditoie. A partire dall'esercizio 2012 è stato predisposto un piano di interventi per coadiuvare i titolari delle sedi stradali nella pulizia delle caditoie al fine di migliorare il drenaggio delle acque meteoriche, nonché impedire l'intrusione di materiale solido nella rete fognaria. Nel corso del 2012 sono stati condotti 57.331 interventi; mentre nel 2013 si prevede di effettuare 90.000 interventi. Dal 2014 il Gruppo CAP si impegna a garantire ogni anno la pulizia programmata di circa 1/3 delle caditoie comunali, secondo criteri di priorità e criticità condivisi con i Comuni, mettendo a disposizione del Comune un numero telefonico dedicato al quale rivolgersi per qualsiasi necessità connessa al servizio.

## 2.2 Le grandi opere in corso di progettazione ed esecuzione

Nelle pagine a seguire si riportano alcune tra le più importanti opere in corso di progettazione e realizzazione.

### LO SVILUPPO DELLE DORSALI DELL'ACQUA

La dorsale dell'acqua per la Brianza Il territorio dell'Alta Brianza è un'area critica dal punto di vista della disponibilità idrica. Il Gruppo CAP ha pertanto predisposto un progetto che prevede il prelievo dell'acqua dal nuovo campo pozzi di Trezzo sull'Adda e il trasporto nel serbatoio HUB di Aicurzio.

Da qui si snoderanno due dorsali: una servirà Bernareggio e Ronco Briantino, l'altra si spingerà verso Carnate, Usmate Velate e Correzzana, per sollevare poi l'acqua fino ai tratti di Triuggio, Besana Brianza, Renate, Veduggio, Briosco. Nel suo complesso la dorsale della Brianza garantirà l'accesso all'acqua a un'area di circa 90 mila abitanti. Un progetto da 27,5 milioni di euro, in

*presence of asbestos within the integrated water cycle infrastructure, assess its extent and implement appropriate management and remediation procedures.*

- 6. The introduction of the geographic information system (GIS) and related webGIS system, which are tools used to enhance knowledge of the technological networks managed and the territorial planning of the group's activities. Through the geographical characteristics of the data inserted, the system collects and collates information on networks, facilities, geological features and aquifers in a single database, in conjunction with the mains infrastructure plan (PIA project).*
- 7. Leakage detection and reduction plan: under this three-year plan (2013-2015), the entire network managed by the group will be systematically examined and any leaks found will be repaired. Testing carried out in 2012 over 600 km of the supply network indicated that the plan, together with the obsolete meter replacement programme, should make it possible to reduce leakage by 2-3 percentage points per year, from a rate of 23% at the end of 2012.*
- 8. Meter replacement programme: this is a multi-year initiative launched in 2013 to find and replace obsolete, damaged and/or illegible meters. In 2013, some 18,400 meters are expected to be replaced.*
- 9. Drainage system cleaning plan: in 2012, this plan was put in place to assist the road authorities in cleaning gullies and grilles, with the aim of improving drainage of rainwater and preventing solid material from entering the sewer system. In 2012, 57,331 assignments were carried out, and this is expected to rise to 90,000 in 2013. From 2014, CAP Group has undertaken to ensure that around one third of gullies and grilles in the local area are cleaned each year, according to the criteria for setting priorities and identifying urgent cases agreed with the municipal authorities, which will be provided with a special telephone number to call if they require any assistance.*

### 2.2 - Major works in prospect or under way

*Below, we describe some of the largest initiatives that are currently being planned or implemented.*

#### DEVELOPMENT OF A WATER BACKBONE SYSTEM

*Brianza water backbone system – Alta Brianza is a vital area for water resources. For this reason, CAP Group has set up an initiative to collect water from the new well fields at Trezzo sull'Adda and transport it to the*

parte finanziato dalla Regione Lombardia e dagli Enti Locali.

### **I GRANDI COLLETTORI FOGNARI**

Il collettore Pero Varedo Le opere in corso di progettazione prevedono la realizzazione di una condotta estesa per circa 8 km che consentirà di razionalizzare il sistema di depurazione dell'interambito trasferendo i reflui dell'agglomerato Seveso Nord alla rete di collettori di adduzione al depuratore di Pero. (Costo stimato dell'intervento: 9,5 mln €)

### **SVILUPPO E POTENZIAMENTO DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE**

Sono previsti Interventi di potenziamento e aggiornamento tecnologico dei vari processi depurativi per i seguenti impianti:

#### **Depuratore di San Giuliano Milanese**

(Costo stimato dell'intervento: 6 mln €)

#### **Depuratore di Assago**

(Costo stimato dell'intervento: 20,5 mln €)

#### **Depuratore di Melegnano**

(Costo stimato dell'intervento: 4,5 mln €)

#### **Depuratore di Robecco sul Naviglio**

(Costo stimato dell'intervento: 15 mln €)

#### **Depuratore di Rozzano**

(Costo stimato dell'intervento: 18 mln €)

### **LE GRANDI OPERE DI REGIMAZIONE IDRAULICA**

Polo fieristico di Rho L'esigenza del progetto nasce dalla necessità di mettere in sicurezza idraulica il territorio circostante il polo fieristico di Rho della fiera di Milano (comuni di Arese, Rho e Pero) e di raccogliere e avviare a depurazione i reflui fognari del medesimo territorio e dello stesso insediamento fieristico. Il progetto prevede la realizzazione di circa 10 km di collettori e 3 vasche volano. Nel corso del 2012 sono già state realizzate due vasche volano e le reti di collettamento ad esclusione di quelle relative ad Arese e Terrazzano di Rho Nel corso del 2013 verrà completata la progettazione per la terza vasca volano nel comune di Arese e il completamento della rete dei collettori Costo stimato dell'intervento: 25 mln €.



reservoir hub at Alcurzio. Two backbones will emanate from there: one will serve Bernareggio and Ronco Briantino, while the other will go to Carnate, Usmate Velate and Correzzana, and then water will be pumped to the Triuggio, Besana Brianza, Renate, Veduggio and Briosco stretches. Overall, the Brianza backbone will supply water to an area with around 90,000 inhabitants. This € 27.5 million project will be partly funded by local authorities and the Lombardy regional authority.

#### LARGE SEWER SYSTEM

The Pero Varedo sewer network – works are in the planning stage for the construction of around 8 km of pipes that will rationalise the water treatment system in a number of local authority areas, transferring the waste from the densely populated Seveso Nord area to the sewer network connected to the Pero water treatment facility. (Estimated cost of these works: € 9.5 million)

#### IMPROVEMENT AND UPGRADE OF WATER TREATMENT FACILITIES

Work to improve and upgrade the technologies used in the various treatment processes is planned for the following facilities:

San Giuliano Milanese facility (estimated cost: € 6 million)

Assago facility (estimated cost: € 20.5 million)

Melegnano facility (estimated cost: € 4.5 million)

Robecco sul Naviglio facility (estimated cost: € 15 million)

Rozzano facility (estimated cost: € 18 million)

#### MAJOR HYDRAULIC FLOW CAPACITY WORKS

Rho Exhibition Centre – the aim of this project is to ensure the hydraulic safety of the area around the Rho Exhibition Centre, the out-of-town base of Milan's trade fair organisation (Arese, Rho and Pero municipalities) and to collect and transfer waste from this area and the exhibition complex to the sewer network. The project provides for the construction of around 10 km of sewers and three sewage holding tanks. In 2012, two of the sewage holding tanks had already been built, as had the sewer network, except for the section relating to Arese and Terrazzano di Rho. The planning stage for the third sewage holding tank in the Arese municipality and the remaining section of the sewer network should be completed in 2013. (Estimated cost of the works: € 25 million).

# L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

## 3.1 Acqua potabile

Il Gruppo CAP si impegna costantemente per garantire l'elevata qualità dell'acqua erogata attraverso continui controlli effettuati alle fonti, al processo di trattamento, di filtrazione e di potabilizzazione, alla rete di distribuzione e fino alla consegna all'utenza. A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità (nel 2012, i laboratori del Gruppo CAP hanno effettuato oltre 20.000 prelievi), l'acqua prelevata è immessa nel sistema di adduzione primaria e, successivamente, nella rete di distribuzione che raggiunge in modo capillare tutte le utenze.

Nel 2012, il quantitativo di acqua immessa in rete è stato di circa 303 milioni di metri cubi di acqua, il 7,5% in più rispetto al 2011. Il significativo incremento dei metri cubi di acqua immessa nella rete è dovuto principalmente al processo di espansione del Gruppo CAP che ha visto aumentare, nel corso dell'ultimo anno, il numero di Comuni serviti nella Provincia di Milano, che è passato da 122 nel 2011 a 129 nel 2012.

Nel corso del 2012 si è riscontrata una significativa riduzione delle perdite idriche che sono passate dal 26,1% al 22,9% un beneficio ambientale in quanto conseguente ad un uso più razionale e lungimirante della risorsa idrica e perché comportante una riduzione dei consumi energetici.

Nei prossimi 3 anni il Gruppo si vedrà impegnato nell'obiettivo di realizzare un'ulteriore riduzione delle perdite idriche del 5% attraverso una campagna di sostituzione dei contatori obsoleti, ricerca perdite, sostituzione di reti vetuste, effettuazione di letture sempre più sistematiche, regolarizzazione di utenze ancora prive di contatore.

## 3.2 Il trattamento delle acque reflue

Su un territorio che si estende nelle province di Milano, Monza e Brianza e Pavia, vengono gestiti 4.936 chilometri di rete fognaria e 57 impianti di depurazione che nel 2012 hanno trattato più di 295 milioni di metri cubi di acqua.

### Dati dei Laboratori Acque Reflue al 31 dicembre

LABORATORI ACQUE REFLUE	2011	2012
n° campioni analizzati	2.714	3.003
n° parametri analizzati	16.284	17.501

### Dati dei controlli utenze industriali al 31 dicembre

CONTROLLI ACQUE INDUSTRIALI	2011	2012
n° aziende controllate	249	231
Portata scaricata (m <sup>3</sup> /anno)	13.900.000	13.994.000
n° campioni prelevati	604	599
n° determinazioni analitiche	9.739	8.751

Il processo depurativo delle acque reflue è volto ad abbattere la presenza di inquinanti organici e chimici dalle acque reflue comunali ed a restituire all'ambiente un'acqua chimicamente e batteriologicamente in linea con i parametri previsti dalla normativa vigente.

Tramite i laboratori aziendali sono eseguite le analisi per la verifica della qualità dell'acqua reflua in ingresso agli impianti di depurazione, oltre alle analisi sulle acque in uscita per la verifica del rispetto delle prescrizioni normative.

## 3. PROVISION OF THE SERVICE

### 3.1 - Drinking water

CAP Group strives continuously to ensure the high quality of the water it supplies, through ongoing controls carried out at source, on the treatment, filtration and purification processes, and on the supply network up to the point of delivery to the end user. After the controls and tests required for drinking water are carried out (in 2012, CAP Group laboratories tested more than 20,000 samples), the water removed is placed in the primary pipe system, and then reaches users through the various branches of the supply network.

In 2012, the quantity of water entering the supply network was around 303 million cm<sup>3</sup>, a 7.5% increase on 2011. This significant increase was mainly attributable to the expansion process undertaken by CAP Group, whereby the number of municipalities served in the province of Milan increased over the year from 122 in 2011 to 129 in 2012.

In 2012, there was a considerable reduction in the leakage rate, from 26.1% to 22.9%, with consequent benefits for the environment thanks to a reduction in energy consumption and the more considered and prudent use of water resources.

Over the next three years, the group will aim to reduce leakage by a further 5%, through a programme of replacing obsolete meters, detecting leaks, replacing old pipes, carrying out readings on a more systematic basis and installing meters for users that do not have them.

### 3.2 - Wastewater treatment

Over an area that includes the provinces of Milan, Monza-Brianza and Pavia, the group manages 4,936 km of sewers and 57 water treatment facilities, which treated more than 295 million cm<sup>3</sup> of water in 2012.

### Wastewater laboratory data at 31 December

WASTEWATER LABORATORIES	2011	2012
No. of samples analysed	2,714	3,003
No. of parameters analysed	16,284	17,501

### Test data – industrial users – at 31 December

INDUSTRIAL WATER TESTS	2011	2012
No. of companies tested	249	231
Volume discharged (m <sup>3</sup> /year)	13,900,000	13,994,000
No. of samples taken	604	599
No. of analyses carried out	9,739	8,751

The wastewater treatment process removes organic and chemical contaminants from municipal wastewater and returns to the environment water that complies with the chemical and bacteriological parameters laid down in the applicable regulations.

The group's laboratories carry out analyses to test the quality of the wastewater entering the treatment facilities, as well as testing the water leaving the facilities, to ensure compliance with the applicable regulations.

# 3

## Consumi energetici di Amiacque suddivisi per tipologia di servizio al 31 dicembre 2012 (MJ)

CONSUMI PER SERVIZIO	2011	2012
Depurazione	362.797.406	387.685.292
Acquedotto	373.140.000	418.809.600
Fognatura	9.900.000	11.991.600
Servizi generali	20.467.112	23.078.104

Presso il Laboratorio Aziendale Acque Reflue del depuratore di Pero sono condotte le analisi per il controllo degli scarichi in pubblica fognatura degli impianti produttivi.

### 3.3 Energia e fonti rinnovabili

Il Gruppo CAP monitora costantemente le proprie prestazioni ambientali e mira ad aumentare conti-

nuamente l'efficienza dei propri processi attraverso l'utilizzo di tecnologie e sistemi gestionali a basso impatto ambientale.

I consumi energetici del Gruppo CAP sono aumentati dal 2011 al 2012 del 9% a seguito dell'ampliamento del numero di Comuni serviti.

L'attenzione del Gruppo CAP all'ambiente e al consumo responsabile di energia è dimostrato anche attraverso una percentuale rilevante dei consumi energetici derivanti da fonti rinnovabili: ben un terzo del totale dei consumi energetici per il 2012 deriva da fonte rinnovabile.

Il biogas, proveniente dalle sezioni di digestione anaerobica dedicate alla stabilizzazione dei fanghi prodotti dai processi di depurazione, è utilizzato nei depuratori di maggiori dimensioni per la produzione di energia elettrica e termica utilizzando cogeneratori. L'utilizzo del biogas come fonte di energia è una soluzione che presenta molti vantaggi in termini di impatto ambientale: si riducono infatti i consumi energetici e si evita l'emissione di metano in atmosfera (il biogas è composto per il 50-80%

## Energia prodotta dagli impianti di depurazione al 31 dicembre

ENERGIA PRODOTTA (KWH)	2011	2012
Pero	169.900	272.320
Bresso	1.826.000	1.826.880
Peschiera	3.689.547	4.148.539
<b>Totale</b>	<b>5.685.447</b>	<b>6.247.739</b>

circa da gas metano). A tale proposito, è importante sottolineare che il metano risulta 20-30 volte più dannoso della stessa anidride carbonica come gas serra. Di seguito, sono riportati i risultati conseguiti negli ultimi due anni in termini di produzione di energia elettrica.

### 3.4 Emissioni e rifiuti

Al 31 dicembre 2012 le emissioni di gas a effetto serra risultano pari a 59.450 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

#### *Emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra al 31 dicembre*

EMISSIONI (TON CO <sub>2</sub> )	2011	2012
Dirette	1.394	1.646
Indirette	100.433	57.804
<b>Totale Emissioni</b>	<b>101.827</b>	<b>59.450</b>

#### *Rifiuti provenienti dall'attività di depurazione al 31 dicembre*

RIFIUTI DA DEPURAZIONE (TON)	2011	2012
Fanghi	63.784	63.817
Sabbia	3.857	3.620
Vaglio	2.494	2.592
<b>Totale</b>	<b>70.135</b>	<b>70.028</b>

#### *Breakdown of Amiacque's energy consumption by activity at 31 December 2012 (in MJ)*

ENERGY CONSUMPTION	2011	2012
Water treatment	362,797,406	387,685,292
Mains water	373,140,000	418,809,600
Sewer system	9,900,000	11,991,600
General	20,467,112	23,078,104

*Analyses are carried out to test the wastewater discharged into public sewers from production plants at the group's wastewater laboratory at the Pero treatment facility.*

#### **3.3 - Energy and renewable sources**

*CAP Group constantly monitors its own environmental performance and aims to continually improve the efficiency of its processes through the use of technologies and management systems with a low environmental impact.*

#### *Energy produced by water treatment facilities at 31 December*

ENERGY PRODUCED (KWH)	2011	2012
Pero	169,900	272,320
Bresso	1,826,000	1,826,880
Peschiera	3,689,547	4,148,539
<b>Total</b>	<b>5,685,447</b>	<b>6,247,739</b>

*CAP Group's energy consumption increased by 9% between 2011 and 2012, owing to the expansion in the number of municipalities served.*

*The importance the CAP Group places on the environment and responsible energy consumption is demonstrated by the significant percentage of its energy that comes from renewable sources: in 2012, at least a third of total energy consumed came from renewable sources.*

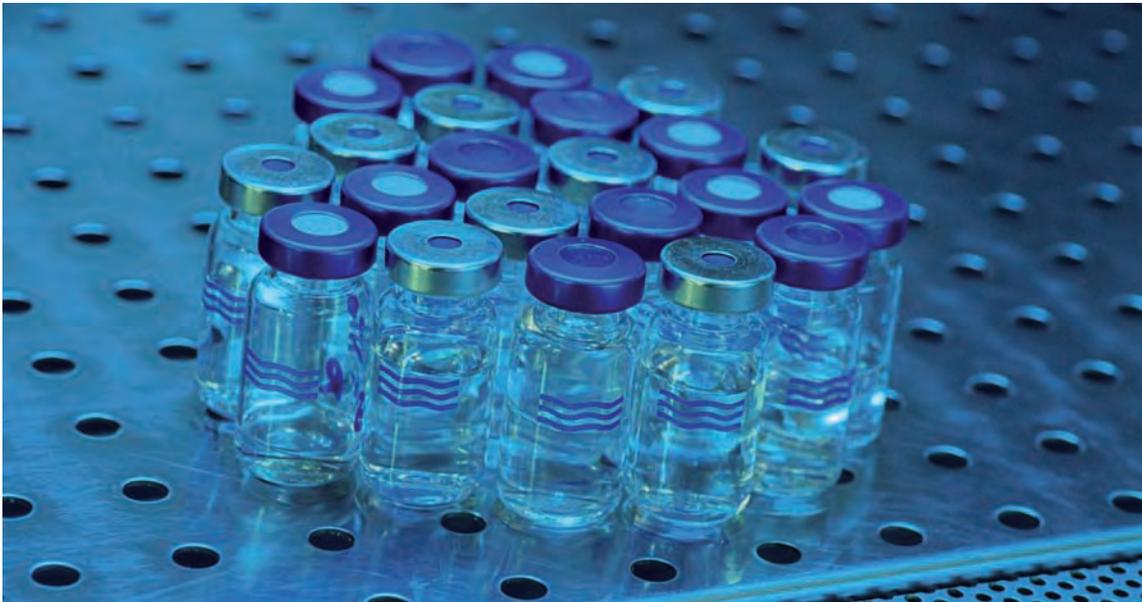
*The biogas comes from the anaerobic digester in which the sludge produced by the treatment processes is stabilised, and is used in the larger treatment facilities to produce electricity and thermal energy via cogeneration units. The use of biogas as an energy source offers many advantages*

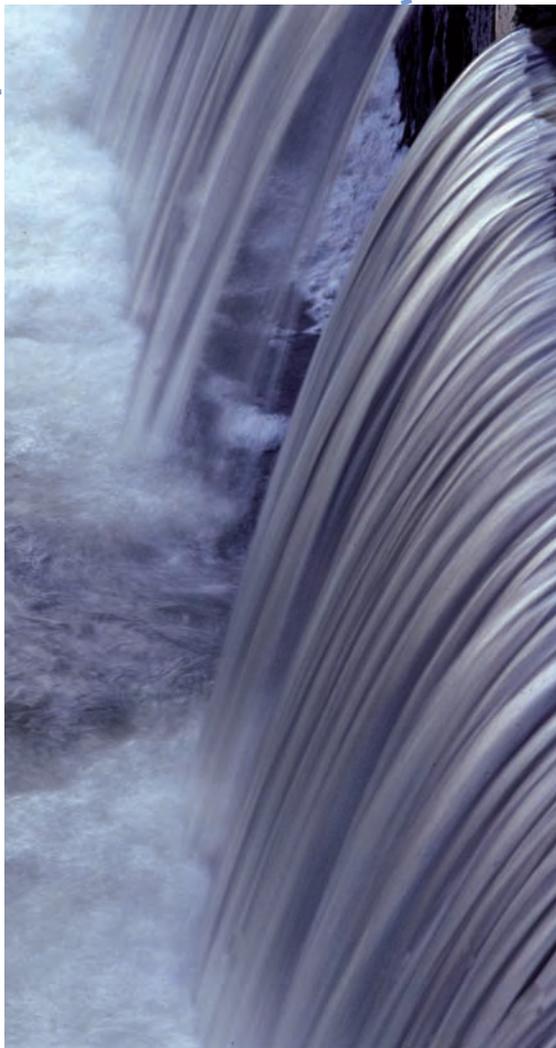
# 3

Al 31 dicembre 2012, i rifiuti prodotti provenienti dall'attività di depurazione ammontano a circa 70.000 tonnellate, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

Nel 2012 sono state prodotte complessivamente 70.062,6 tonnellate di rifiuti, dei quali la maggior parte proviene da fanghi originati dai trattamenti

delle acque reflue. I rifiuti pericolosi ammontano a 34,2 tonnellate e sono relativi ad olii per motori, ingranaggi e lubrificazione e a rifiuti da laboratorio. Infine, per quanto riguarda la tipologia di smaltimento, tutti i rifiuti sono destinati allo smaltimento, fatta eccezione per i fanghi recuperabili in agricoltura e per gli olii e i lubrificanti destinati a recupero.





*in terms of the environmental impact: it reduces energy consumption and prevents the emission of methane into the atmosphere (methane makes up 50-80% of biogas). It is worth noting that methane is 20-30 times more damaging as a greenhouse gas than carbon dioxide. The table below shows the amount of energy produced in the last two years.*

#### **Direct and indirect greenhouse gas emissions at 31 December**

<b>EMISSIONS (TEQ CO<sub>2</sub>)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Direct	1,394	1,646
Indirect	100,433	57,804
<b>Total emissions</b>	<b>101,827</b>	<b>59,450</b>

#### **Waste from treatment processes at 31 December**

<b>WASTE FROM TREATMENT (TONNES)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Sludge	63,784	63,817
Sand	3,857	3,620
Grit	2,494	2,592
<b>Total</b>	<b>70,135</b>	<b>70,028</b>

#### **3.4 - Emissions and waste**

*Greenhouse gas emissions totalled 59,450 tonnes of equivalent CO<sub>2</sub> in 2012.*

*In 2012, a total of 70,028 tonnes of waste was produced (a slight fall compared with the previous year), which for the most part was sludge coming from wastewater treatment. Hazardous waste totalled 34.2 tonnes and related to oil for engines, equipment and lubrication and laboratory waste. All waste is sent for disposal, except for sludge that can be re-used in agriculture, and oil and lubricants, which can be recovered.*

# 4 RESPONSABILITÀ ECONOMICA

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.

Il 2012, dal punto di vista dei risultati della gestione economico-finanziaria ha proseguito il trend

positivo degli esercizi precedenti. In particolare tutte le società hanno incrementato (mediamente di circa il 10%) il valore della produzione.

La sola CAP Holding registra nel 2012 un incremento del 53% del valore degli investimenti effettuati.

Questi dati sono la dimostrazione di una gestione sostenibile proiettata sulle aspettative future degli stakeholder.





#### 4. **ECONOMIC RESPONSIBILITY**

*Consideration of social and environmental factors when making business decisions is key to long-term value creation, since this is a necessary condition for a company's activity, on which its continued existence depends.*

*The business and financial results posted by the group in 2012 continued the positive trend of recent years. In particular, all group companies increased their revenue (by around 10% on average). Moreover, in 2012 CAP Holding increased its investment by 53%. These figures are representative of a sustainable management approach that reflects the future expectations of stakeholders.*

# 5 RESPONSABILITÀ SOCIALE

## 5.1 I Comuni

Un grande gruppo, con la possibilità di applicare economie di scala e di garantire gli investimenti necessari, opera bene solo se mantiene un rapporto stretto con il proprio territorio di riferimento, avendo fra i propri obiettivi anche la vicinanza agli Enti Locali e alle Amministrazioni Comunali, la capacità di ascoltarne le esigenze e di rispondere al bisogno di infrastrutture e di un servizio efficace ed efficiente.

Nel corso del 2013 sono state apportate modifiche allo statuto di CAP Holding, la società capogruppo, per garantire ancora di più la

possibilità dei Soci di determinare e controllare le attività dell'azienda in tutti gli aspetti fondamentali; in particolare le modifiche prevedono:

- la gestione in via esclusiva a favore degli azionisti delle attività che concorrono a formare il S.I.I. come definito dal D. Lgs.152/2006;
- la presenza Comitato di Indirizzo Strategico che esercita funzioni di indirizzo per il controllo analogo e congiunto sulla gestione del S.I.I.
- la competenza esclusiva dell'Assemblea dei Soci - anche attraverso maggioranze qualificate - in merito alle decisioni più importanti della vita della società unitariamente considerata.

### Principali standard di qualità del servizio

STANDARD	VALORE DELLO STANDARD	% DI RISPETTO
Tempo per la preventivazione di allacciamenti (Acquedotto)	max 30 giorni	86%
Tempo per la preventivazione di allacciamenti (Fognatura)	max 30 giorni	97,4%
Tempo per l'esecuzione di allacciamenti (Acquedotto)*	max 30 giorni	81,9%
Tempo per l'esecuzione di allacciamenti (Fognatura)*	max 30 giorni	90,6%
Verifica della lettura del contatore	max 60 giorni	96,5%
Risposta ai reclami scritti	max 30 giorni	75,5%

\* Standard soggetti a rimborso

## 5.2 Cittadini e Clienti

Le leve di sviluppo di un rapporto fiduciario e duraturo con i propri clienti trovano nella misurazione degli standard del servizio, nel Servizio di Assistenza Clienti e nelle indagini di Customer Satisfaction gli strumenti più adeguati per garantire risposte e azioni efficaci e responsabili.

### La qualità del servizio offerto

È in stato di avanzamento lavori un processo di revisione e aggiornamento degli standard di qualità del servizio con l'obiettivo di migliorare i processi interni ed esterni.

### La Customer Satisfaction

Amiacque ha scelto di impegnarsi in un processo di "ascolto" dei propri Clienti con l'obiettivo di monitorare nel tempo le proprie performance di Customer Satisfaction sui diversi target di clientela servita.

L'ultima indagine è stata realizzata tramite interviste telefoniche (CATI), realizzate nel mese di maggio 2013.

Il campione era composto da 800 Clienti, suddivisi tra privati e operatori economici, residenti od operanti nei comuni serviti.

Dall'elaborazione dei dati dei questionari emerge che l'indice generale di soddisfazione è pari a 92,40%, a testimonianza di un elevato gradimento da parte dei Clienti del servizio offerto.

Tra i driver più apprezzati (indice di soddisfazione pari a 100,0), si segnalano:

## 5. SOCIAL RESPONSIBILITY

### 5.1 - Municipalities

*A large group, which can generate economies of scale and fund the necessary investments, will only operate effectively if it maintains close relationships within the area in which it operates, especially with local bodies and municipal authorities, and is willing to listen to what is needed and provide the required infrastructure, together with an efficient service.*

*In 2013, some changes were made to the articles of association of the parent company CAP Holding, in order to give the shareholders more control over the management of all the main aspects of the company's activities. In particular, these changes provide for:*

- sole management by the shareholders of the activities that together form the integrated water service as defined by Legislative Decree 152/2006*
- the creation of a strategy committee to determine the strategy for the joint control of the operation of the integrated water service*
- the sole authority of the general meeting of shareholders – including through qualified majority voting – in respect of the decisions considered by them to be of prime importance for the company.*

### 5.2 - Citizens and customers

*The best way of developing lasting relationships with our customers that are based on trust is to measure service standards, operate high-quality customer services and conduct customer satisfaction surveys to ensure that we provide an effective and responsible response.*

*Work on reviewing and updating the service quality standards, with the aim of improving both internal and external processes, is currently at an advanced stage.*

#### CUSTOMER SATISFACTION

*Amiacque has launched a "listening" process with its various categories of customer to monitor its customer satisfaction performance over time. The last survey was carried out through telephone interviews (CATI), in May 2013.*

#### Our main quality standards

CATEGORY	TARGET	SUCCESS RATE
Time taken to plan connection (water mains)	30 days max.	86%
Time taken to plan connection (sewers)	30 days max.	97.4%
Time taken to implement connection (water mains)*	30 days max.	81.9%
Time taken to implement connection (sewers)*	30 days max.	90.6%
Time taken to verify a meter reading	60 days max.	96.5%
Time taken to respond to a written complaint	30 days max.	75.5%

\* A refund is applicable if the target is not met

- il rispetto degli appuntamenti concordati nel caso di sopralluogo (100,0)
- la professionalità e competenza del personale tecnico (99,3)
- i tempi di preavviso in caso di interruzione programmata dell'erogazione (98,5)
- i tempi di esecuzione dei lavori (98,5)
- 37 sportelli aperti al pubblico aperti nelle diverse sedi aziendali;
- 14 sportelli comunali convenzionati;
- Servizio Clienti disponibile gratuitamente tramite un numero dedicato;
- linee telefoniche e fax dedicati;
- sito internet aziendale ([www.amiacque.it](http://www.amiacque.it) e [www.capholding.it](http://www.capholding.it)) e indirizzi e-mail.

Gli aspetti che contraddistinguono positivamente il servizio reso e si qualificano come elementi di forza sono:

- la professionalità e competenza del personale tecnico
- i tempi di formulazione dei preventivi
- gli orari di apertura degli sportelli
- la cortesia e disponibilità del personale a contatto col pubblico e i tempi di esecuzione dei lavori

### La comunicazione con i Clienti

Amiacque si è sempre posta come obiettivo prioritario quello di essere il più possibile vicino ai propri Clienti, per servirli nelle migliori condizioni di efficacia e trasparenza nel rispetto dei tempi della Carta del Servizio Idrico Integrato. L'accessibilità ai Servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso:

Si evidenzia che, tramite il sito internet, è possibile accedere allo sportello online, il servizio dedicato ai clienti che consente di gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali e di comunicare l'autolettura del contatore.

I principali progetti per incrementare la qualità dei rapporti con i propri Clienti.

Il Gruppo CAP si impegna costantemente al fine di migliorare ulteriormente i rapporti con i propri Clienti lavorando per portare a compimento importanti progetti volti a garantire una comunicazione continua trasparente e aperta.

Tra i principali progetti si ricordano:

- **Progetto bolletta trasparente** La realizzazione di uno schema di bolletta trasparente nel settore idrico che riporti informazioni più complete, chiare

e trasparenti, tali da permettere ai cittadini di essere consapevoli di quanto e per cosa si paga.

- **Progetto bolletta on-line** Nel 2012 è partito il servizio di bolletta on-line che consente all'utente, che ne richiede l'attivazione, di consultare direttamente da casa la fattura evitando di ricevere il documento cartaceo: l'utente riceve un messaggio di posta elettronica che comunica l'avvenuta emissione della fattura.
- **Progetto assicurazione contro perdite** Da luglio 2012 l'utente, a seguito di adesione e conseguente pagamento di un minimo premio annuo, i Clienti potranno assicurarsi contro le perdite occulte che avvengono sulla rete a valle del contatore e che determinano una dispersione d'acqua con conseguenti addebiti in fattura
- **Progetto pagamenti on-line** È operativa da alcuni mesi la funzione di pagamento delle bollette comodamente da casa.
- **Progetto applicativo Smartphone** È in corso di implementazione un progetto che consentirà a tutti i clienti di fornire la propria autolettura tramite un applicativo per smartphone e permetterà la visualizzazione territoriale dell'etichetta dell'acqua in tutti i comuni serviti.

The sample comprised 800 customers, divided into residential and business customers living or operating in the local areas served.

After processing the data from the questionnaires, the general satisfaction level came out at 92.4%, indicating that the vast majority of customers are happy with the service they receive.

The aspects most appreciated by customers (satisfaction levels of up to 100.0%) were:

- adherence to appointment times agreed for inspections (100.0%)
- professional and competent approach of technical personnel (99.3%)
- notice times in the event of a scheduled interruption in supply (98.5%)
- time taken to complete works (98.5%).

The aspects that make the service stand out and which are considered to be our strengths are:

- professional and competent approach of technical personnel
- time taken to prepare estimates
- office opening hours
- courteous and friendly manner of staff and time taken to complete works.

Amiacque has always made it a priority to build relationships with customers and to provide them with a service that is as efficient and transparent as possible, while respecting the timeframes set out in the Integrated Water Service Charter.

Access to services and offices is provided through:

- 37 desks open to the public at the company's various offices
- 14 desks open to the public at municipal offices
- free customer service helpline
- dedicated phone and fax lines
- company website ([www.amiacque.it](http://www.amiacque.it) / [www.capholding.it](http://www.capholding.it)) and email addresses.

Via the website, customers can also access their bills, manage their accounts and report their meter readings online.

Key initiatives for improving the quality of our relationships with customers.

CAP Group is committed to continuously improving its relationships with customers, by implementing major initiatives aimed at ensuring that communications are regular, transparent and open.

The main initiatives include:

- **Transparent bills.** This is a project to redesign water bills to provide more detailed information that is clearly presented, in order to increase customers' awareness of what they are paying for and how much they are paying.
- **Online bills.** In 2012, the online billing service was launched, enabling users (once they have activated the service) to consult their bills at

### 5.3 Risorse Umane

Il rispetto e la valorizzazione delle persone costituiscono per il Gruppo CAP il principio fondamentale a cui si ispirano le politiche di gestione del personale: accrescere le competenze professionali, favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva nel rispetto dei diritti fondamentali della persona sono considerati presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo della Società.

L'organico complessivo del Gruppo CAP al 31 dicembre 2012 è di 778 persone. Oltre la metà (60%) è costituito da impiegati, il 33% da operai, il 3,8% da quadri e l'2% da dirigenti.

Sono offerte ai dipendenti di ambo i sessi pari opportunità, con iniziative concrete al fine di agevolare la gestione del rapporto tra vita familiare e vita professionale, quali l'introduzione di tipologie contrattuali diverse da quella full-time.

Alla totalità del personale è applicato il Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori Gas-Acqua.

Con riferimento alle tipologie contrattuali utilizzate, il contratto a tempo indeterminato costituisce il modello di riferimento (96% del totale dei contratti).

La popolazione aziendale risulta più numerosa nel-

la fascia d'età compresa tra i 36 e i 45 anni con una percentuale che si attesta attorno al 36,7% rispetto all'organico complessivo, a dimostrazione della volontà di investire su risorse giovani e motivate.

Nel 2012, il Gruppo ha registrato un turnover in uscita molto basso pari al 3%. Il dato relativo al turnover in uscita è un importante indicatore anche dell'alto grado di fidelizzazione dei dipendenti nei confronti del Gruppo CAP.

#### **Formazione**

L'offerta formativa del Gruppo CAP si rivolge a tutti i ruoli, a tutti i livelli di responsabilità e ai singoli individui motivati ad accrescere il proprio valore professionale in sintonia con lo sviluppo dell'azienda e l'evoluzione della cultura aziendale.

Nel corso del 2012 sono state erogate 11.647 ore di formazione a tutto il personale dipendente. I partecipanti ai corsi di formazione sono stati 1.098 con una partecipazione particolare da parte degli impiegati (quasi 70% sul totale dei partecipanti) e degli operai (18,67% sul totale dei partecipanti).

home and opt out of paper billing: users receive an email each time a new bill has been issued.

- *Insurance against leaks.* Since July 2012, customers – after joining the scheme and paying a small annual premium – have been able to insure themselves against hidden leaks downstream of their meter that may cause their bills to increase substantially.
- *Online payments.* The online payments service became operational a few months ago.
- *Smartphone app.* An app is currently being designed that will enable customers to provide us with their meter readings and view water analysis data for all the municipalities served.

### **5.3 - Human resources**

Respecting our employees and helping them achieve their potential are fundamental principles for CAP Group. These principles are reflected in our human resources management policies: enhancing skills and promoting involvement and active participation in ensuring respect for people's fundamental rights are considered essential for the growth and development of the company. At 31 December 2012, CAP Group had a total of 778 employees.

More than half (60%) of employees have administrative or junior management roles, 33% are manual workers, 3.8% are middle managers and 2% are senior managers/directors.

Our male and female employees are offered the same opportunities, along with special initiatives to help manage the work/life balance, such as the introduction of contracts providing alternatives to full-time working.

The National Collective Agreement for the gas and water sectors applies to all employees.

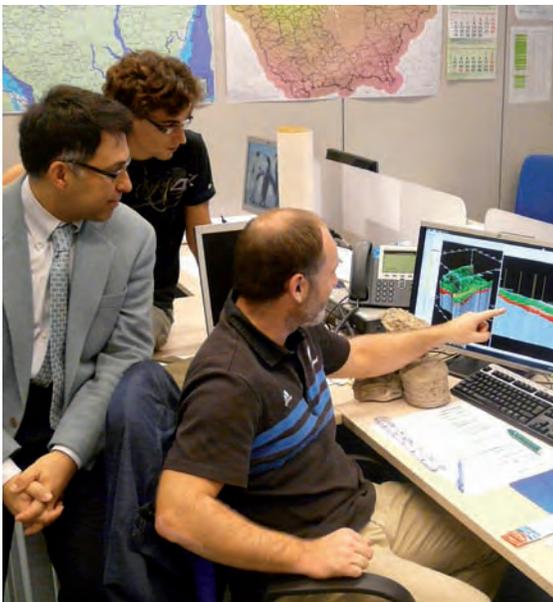
The vast majority of our staff are employed on permanent contracts (96%). In terms of age, employees aged 36 to 45 are most strongly represented, accounting for around 36.7% of the total, thereby demonstrating our willingness to invest in young and motivated people.

The group's staff turnover was very low in 2012, at 3%. This is an important indicator of the high degree of loyalty shown by CAP Group employees.

#### **TRAINING**

CAP Group offers training for all staff, regardless of their position and level of responsibility, who are motivated to enhance their professional profile, in line with the development of the company and its corporate culture.

In 2012, employees received 11,647 hours of training. Training courses were attended by 1,098 employees, with administrative and junior management personnel most heavily represented (almost 70% of total participants), followed by manual workers (18.67% of total participants).



# SENSIBILIZZAZIONE AL CONSUMO RESPONSABILE

Il Gruppo CAP è costantemente impegnato a promuovere iniziative di sensibilizzazione al consumo responsabile dell'acqua.

Il 2012 è stato un anno particolarmente intenso per il moltiplicarsi di progetti e iniziative volte ad incentivare un uso sostenibile della risorsa acqua e diffondere una cultura eticamente sostenibile oltre ogni logica meramente di business.

Le iniziative e i progetti più significativi avviati o comunque portati avanti durante l'anno in tema di sostenibilità ambientale sono stati i seguenti:

- Case dell'acqua: inaugurate 18 case dell'acqua che si sono aggiunte alle 72 già presenti sul territorio, oltre ad installazioni temporanee per eventi specifici, realizzate per ridurre l'impatto ambientale di alcune manifestazioni.
- Pozzi di prima falda: continua l'impegno del Gruppo CAP per finanziare i pozzi di prima falda nei Comuni serviti. I pozzi realizzati permetteranno di non sprecare acqua potabile preziosa per l'irrigazione di aree verdi, campi di calcio e parchi pubblici.
- Partecipazione all'ottava edizione del Salone Italiano "DAL DIRE AL FARE", sul tema della responsabilità sociale d'impresa il 30 e il 31 maggio scorsi presso l'Università Bocconi di Milano con seminari e interventi dedicati alla sostenibilità, sottolineando l'impegno per l'introduzione di innovazioni nel proprio servizio, la ricerca di nuove tecnologie e la condivisione del progetto inerente allo sviluppo della green economy come testimoniano i livelli tecnologici adottati.
- Progetto per l'uso dell'acqua del rubinetto negli esercizi pubblici e negli uffici lombardi, L'Abbiamo Imbroccata, lanciato da Fondazione Rete Civica di Milano, Legambiente Lombardia, Università Bicocca, con la partecipazione di Amiacque, Altreconomia, Metropolitana Milanese, Prothea, e con il contributo di Fondazione Cariplo, ha già ridotto le immissioni di CO<sub>2</sub> nell'ambiente di oltre 100mila chilogrammi in un anno. L'iniziativa rivolta ai cittadini e alle amministrazioni locali per promuovere l'uso "dell'acqua del Sindaco", per diffondere buone pratiche come la divulgazione sistematica

dei dati sulla qualità delle acque di rubinetto e l'eliminazione delle acque imbottigliate nelle mense scolastiche.

In tema di educazione ambientale le iniziative e i progetti più significativi sono stati i seguenti:

- “Fontana Jones” - progetto di educazione ambientale gestito dal Gruppo CAP nelle scuole materne, elementari, medie. Nello scorso anno scolastico sono stati incontrati 8200 studenti, con 975 ore di incontri a scuola e 40 ore di uscite didattiche;
- “Acqua Bene Comune” – la diffusione di una nuova cultura dell’acqua come bene comune e diritto umano nelle scuole superiori della provincia di Milano, organizzato da CICMA e ACEA Onlus e sostenuto da Provincia, Arpa, CAP Holding, Amiacque, Tasm, Ianomi: per il 2011-2012 hanno partecipato 20 classi per un totale di 500 studenti;
- Concorso “L’acqua è il nostro futuro, il suo futuro dipende da noi” - anche la quinta edizio-

## 6. RAISING AWARENESS OF RESPONSIBLE CONSUMPTION

*CAP Group has made an ongoing commitment to promote initiatives to raise awareness of responsible water consumption.*

*2012 was a particularly busy year on this front, with a large number of initiatives aimed at incentivising sustainable water use and fostering an ethical and sustainable culture above and beyond the simple business case.*

*The most significant environmental sustainability initiatives launched or continued during the year were:*

- *water fountains – 18 new water fountains dispensing sparkling and still water were opened, to add to the 72 already available in the local area, in addition to temporary installations at specific events that are aimed at reducing their environmental impact*
- *groundwater wells: CAP Group continued its commitment to finance groundwater wells in the municipalities it serves. These wells are used to irrigate green spaces, football pitches and public parks, thereby saving precious drinking water resources*
- *participation in the eighth edition of the Italian trade fair “DAL DIRE AL FARE” [Walking the Walk] on the theme of corporate social responsibility, held on 30 and 31 May at Bocconi University in Milan, with seminars and discussions on sustainability, underlining our commitment to introduce innovation into our services, the search for new technologies and the presentation of our green economy development project, as demonstrated by the levels of technology that we have adopted*
- *an initiative on the use of tap water in public buildings and offices in Lombardy “L’Abbiamo Imbroccata” (which promotes tap water as the eco-friendly choice) launched by Fondazione Rete Civica di Milano, Legambiente Lombardia and Università Bicocca, in partnership with Amiacque, Altreconomia, Metropolitana Milanese and Prothea, and with the assistance of Fondazione Cariplo, has already reduced CO2 emissions by more than 100,000 kg in one year. The initiative is targeted at citizens and local authorities, and is aimed at increasing tap water consumption, while raising awareness of good practices such as the systematic disclosure of tap water quality data and the removal of bottled water from school canteens*

*In the area of environmental education, the most significant initiatives are:*

- *“Fontana Jones” – an environmental education project implemented by CAP Group in primary and middle schools. In the last school year, 8,200 students took part in 975 hours of talks and 40 hours of educational visits*
- *“Acqua Bene Comune” [Water Is a Common Good] – a campaign to*

ne del concorso per le scuole è stata gestita in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale il Provveditorato Regionale agli Studi e l'Università Statale di Milano per i contenuti didattici. Qualche numero: 18mila partite giocate sul nostro sito STOP THE DROP, e oltre 500 foto caricate via web per il concorso;

- “Caraffe per le scuole” – continua il progetto “Acqua in brocca”, per promuovere l'uso dell'acqua di rete nelle mense scolastiche, supportando i Comuni attraverso la distribuzione di più di caraffe in polipropilene (plastica ad uso alimentare, come richiesto dalla normativa ASL). Ad oggi sono state soddisfatte le richieste di oltre 80 Comuni gestiti da CAP, distribuendo tutte le 3.000 caraffe in dotazione.





*promote a new culture of water as a common good and a human right in high schools in the province of Milan, organised by CICMA and ACEA Onlus and supported by the Province of Milan, ARPA, CAP Holding, Amiacque, TASM and IANOMI: in 2011-2012, 20 classes participated in this project, involving a total of 500 students*

- *The fifth edition of the “Water is our future, the future depends on us” competition for schools was managed in conjunction with the Ufficio Scolastico Regionale Provveditorato agli Studi and Università Statale di Milano, which looked after the educational content. In numbers: 18,000 games were played on our STOP THE DROP site, and more than 500 photos were uploaded via the internet for the competition*
- *“Carafes for Schools” continues the “Jug of Water” project, to promote consumption of tap water in school canteens, supporting the municipalities through the distribution of a number of carafes made of polypropylene (a plastic material authorised for food use, as required by local health agency regulations). To date, the requests of over 80 municipalities served by CAP Group have been met, with the distribution of all of the 3,000 carafes that had been provided*

# SOLIDARIETÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

Il Gruppo intende confermare anche per il 2012 e per gli anni a seguire l'impegno nel campo della solidarietà e della cooperazione internazionale, coerentemente con le risorse di bilancio. In particolare, per l'anno 2012 sono previsti principalmente i seguenti interventi:

- **KENYA**

Realizzazione dell'acquedotto a servizio delle scuole di Kathangachini e manutenzione dell'impianto realizzato presso la comunità di Matiri.

- **PERU'**

Prosecuzione della collaborazione sul progetto di solidarietà "rafforzamento dello sviluppo territoriale nelle municipalità di Concepcion e Huancayo" promosso dall'associazione "fratelli dell'uomo".

- **SENEGAL**

Il progetto di cooperazione internazionale, che ha come capofila l'Unione delle Province Lombarde ed è approvato e sostenuto dall'UNDP, l'agenzia dell'ONU che si occupa dei programmi di sviluppo, e coinvolge anche la Regione Lombardia e la Provincia di Milano ha come obiettivo la trivellazione di alcuni pozzi di acqua e la realizzazione delle reti di distribuzione della stessa al servizio di alcune comunità rurali della regione di Louga.



## 7. SOLIDARITY AND INTERNATIONAL CO-OPERATION

*The group intends to continue its commitment to solidarity and international co-operation initiatives for 2012 and beyond, in line with available resources.*

*The most notable initiatives planned for 2012 were:*

- **KENYA**

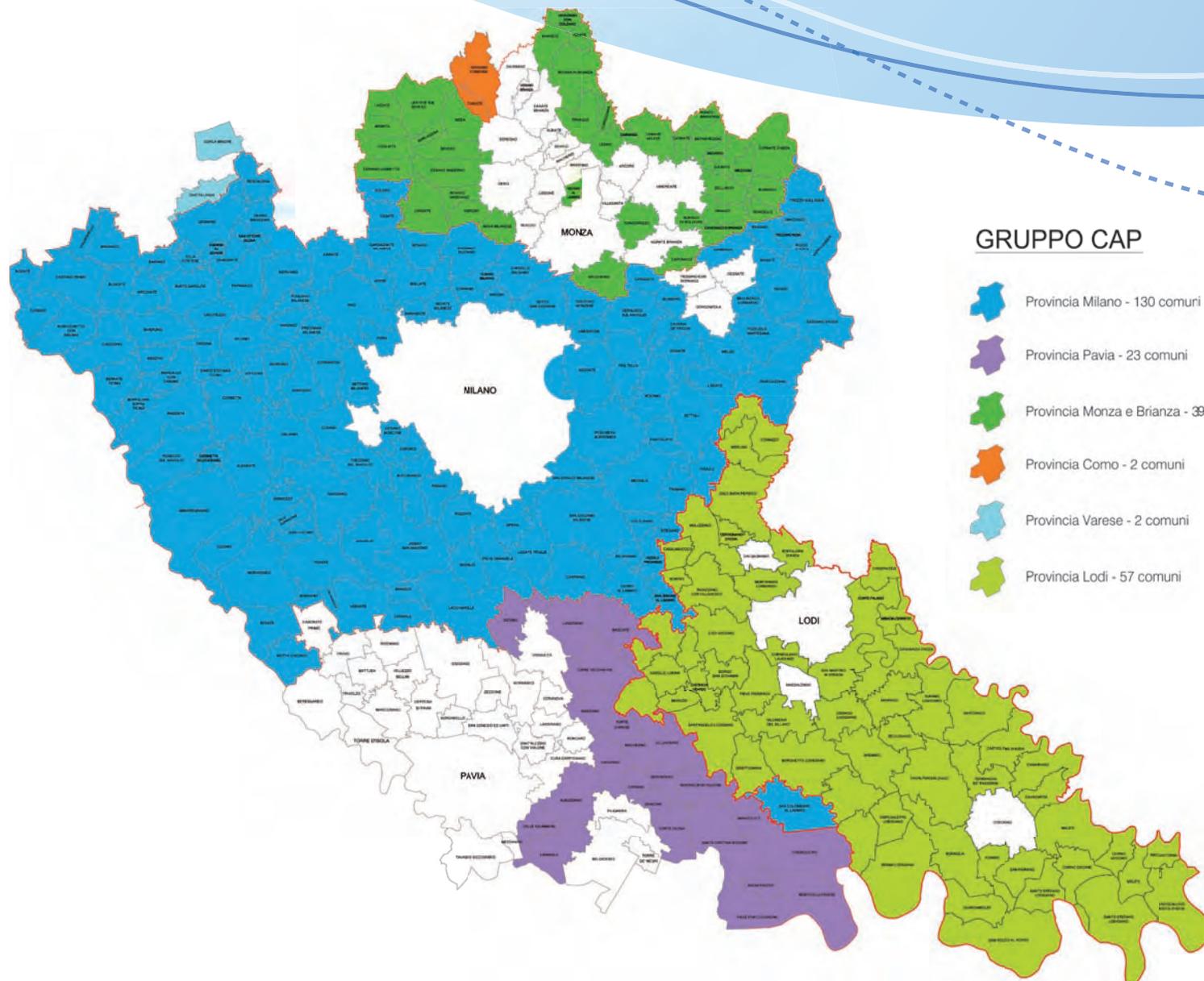
*Construction of water mains for schools in Kathangachini and maintenance of the infrastructure built in the Matiri area.*

- **PERU**

*Continuation of the partnership on the solidarity initiative "Expansion of the territorial development of the municipalities of Concepción and Huancayo" by the Italian NGO Fratelli dell'uomo.*

- **SENEGAL**

*An international co-operation project, led by the Unione delle Province Lombarde and approved and supported by the United Nations Development Programme, in which the Lombardy Region and the Province of Milan are also involved, has been set up to dig wells and build water supply networks to serve a number of rural communities in the Louga area.*





Progetto grafico / *Graphic Design*: m&c Marketing Comunicazione

Stampa / *Printing*: La Serigrafica arti grafiche srl

Novembre 2013 / *November 2013*



Gruppo CAP

CAP Holding Spa  
Via del Mulino, 2  
20090 Assago - MI  
Tel. 02 8255021

Amiacque Srl  
Via Rimini, 34/36  
20142 Milano  
Tel. 02 895201

[www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it)