

SENSIBILI
RESILIENTI
INNOVATORI



Agire oggi,
pensare
al domani

La DNF è curata e sviluppata dalla direzione Relazioni Esterne e CSR di Gruppo CAP.

Il documento è scaricabile dal sito internet

<https://www.gruppocap.it/it/sviluppo-e-sostenibilita/sostenibilita/bilancio-di-sostenibilita>

Per richiedere informazioni su questa pubblicazione scrivere a: ufficiocsr@gruppocap.it

EDITING

Amapola

PROGETTO GRAFICO

Glifo

Sommario

L'acqua è un bene pubblico
che richiede una gestione industriale
e altamente specializzata

8	Lettera agli stakeholder	34	Corporate governance
		34	Profilo societario
12	Carta d'identità	36	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati
12	Chi siamo	38	Anticorruzione
14	BOX: <i>Valori</i>	38	Prevenzione e lotta alla corruzione
15	BOX: <i>Premi e riconoscimenti</i>	41	Modello Organizzativo 231
16	Valore economico	41	Comunicazione e formazione in materia di anticorruzione
17	Gestione della fiscalità	42	Gestione delle frodi e meccanismi di segnalazione
18	CAP in numeri	43	Sistema di Gestione Integrato
24	Comunicare la sostenibilità: metodologia	44	Modello di gestione dei rischi
24	Il nostro approccio	45	Adozione della Policy ERM
25	Struttura del documento	45	Supervisione del sistema di gestione dei rischi
26	BOX: <i>Il Piano Di Sostenibilità 2033</i>	46	CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)
28	Coinvolgimento degli stakeholder		
31	Definizione dei contenuti e analisi di materialità		

Sensibili

48	Verso il 2033	53	Agevolazioni per utenti e comunità
	I traguardi raggiunti nel 2020	54	BOX: <i>Fondo per le perdite occulte</i>
50	Ripensare la società per una crescita sostenibile - <i>Intervista a Stefano Epifani</i>	54	Sicurezza, salute e benessere in CAP
52	Attenzione	54	Politica di gestione di salute e sicurezza sul lavoro
	Evolgere nel segno di equità e benessere	55	Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi
52	Emergenza Covid-19, misure introdotte a beneficio degli stakeholder	56	Comunicazione e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro
52	Attenzione nei confronti delle persone	57	Promozione della salute dei lavoratori
53	Gestione dei rapporti con partner e fornitori	57	Impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro nella catena di fornitura



58 Consapevolezza

Valorizzare le persone per crescere insieme

- 58 ■ **Capitale umano**
- 58 Le persone di CAP
- 62 Formazione e tutela delle persone
- 63 Valorizzazione dei talenti
- 63 Ascolto e dialogo per conciliare al meglio vita e lavoro
- 65 ■ **Diversity management**
- 67 ■ **Iniziative di welfare**
- 67 BOX: *Smart Working*

68 Fiducia

Coinvolgere la comunità e rispondere ai suoi bisogni

- 68 ■ **Comunicazione e coinvolgimento**
- 68 Comunicazione interna e azioni di partecipazione attiva
- 73 Comunicazione esterna e coinvolgimento della comunità
- 76 ■ **CAP e la collettività**
- 76 Gruppo CAP per i comuni e i cittadini
- 77 BOX: *Case dell'Acqua*
- 78 Educazione ambientale
- 79 BOX: *Il rilancio del Parco Idroscalo*

Resilienti



- 80 ■ **Verso il 2033**
- 80 I traguardi raggiunti nel 2020
- 82 Cambiare paradigma per salvare la Terra
- 82 *Intervista a Catia Bastioli*

84 Proteggere

Acqua, patrimonio di tutti

- 84 ■ **Acqua sicura per la comunità**
- 85 BOX: *Water Safety Plan*
- 86 Promozione dell'acqua del rubinetto
- 86 Laboratorio Acque Potabili
- 86 Sistema *Early Warning*
- 87 ■ **Investimenti in chiave ambientale**
- 88 ■ **Un po' di numeri**
- 88 Captazione
- 88 Distribuzione
- 90 Potabilizzazione
- 90 FOCUS QUALITÀ TECNICA M2: continuità dell'erogazione
- 90 FOCUS QUALITÀ TECNICA M3: qualità dell'acqua erogata
- 91 ■ **Riduzione delle perdite idriche**
- 92 FOCUS QUALITÀ TECNICA M1: perdite idriche
- 93 ■ **Geological Supporting System Water Alliance**
- 93 BOX: *Affrontare il cambiamento climatico*

94 Difendere

Una rete efficiente per le comunità di oggi e di domani

- 94 ■ **Qualità dell'acqua depurata**
- 95 Monitoraggio e analisi
- 96 BOX: *Tutela della biodiversità*
- 97 Controlli utenze industriali
- 97 Accertamenti e sanzioni ambientali
- 97 FOCUS QUALITÀ TECNICA M6: qualità dell'acqua depurata
- 98 ■ **Territori resilienti**
- 99 Invarianza idraulica e drenaggio urbano
- 99 SIRIC, software per la gestione integrata del rischio idraulico comunale
- 100 BOX: *Vasche volano*
- 100 Protezione aree con pericolosità idraulica
- 101 FOCUS QUALITÀ TECNICA M4: adeguatezza del sistema fognario
- 101 Modellizzazione e taratura delle fognature

102 Ridurre

Le nuove frontiere dell'economia circolare

- 102 ■ **Energia**
- 105 ■ **Emissioni**
- 107 Ciclo di vita LCA e *Carbon Footprint*
- 107 *Carbon neutrality*
- 108 Mobilità sostenibile

- 109 ■ **Economia circolare**
- 110 Rifiuti
- 112 FOCUS QUALITÀ TECNICA M5: qualità dei fanghi
- 112 Dai depuratori alle bioraffinerie: la chiusura del cerchio del ciclo idrico

- 113 Innovazione tecnologica e partecipazione attiva: la BioPiattaforma di Sesto San Giovanni
- 114 Progetto biometano
- 114 Altri progetti in ambito economia circolare
- 115 Certificazione AFNOR-X e report di circolarità

Innovatori



- 116 ■ **Verso il 2033**
- 116 I traguardi raggiunti nel 2020
- 118 Capire il presente per guardare al futuro
- 118 *Intervista a Giorgio Metta*

120 Migliorare

Nuovi strumenti per un'efficace evoluzione

- 120 ■ **Digitalizzazione**
- 120 Nuove reti e impianti smart
- 123 BOX: *Progetto Trash-by*
- 123 BOX: *Kando*
- 124 Nuove competenze digitali
- 124 ■ **Servizi all'utente e customer experience**
- 125 Utenti al centro dell'innovazione tecnologica
- 126 *Customer experience*
- 127 *Customer satisfaction*
- 127 Carta del Servizio Idrico Integrato
- 128 ■ **Catena di fornitura**
- 128 Un sistema di qualificazione attento ai risvolti sociali
- 129 Audit fornitori
- 129 Un po' di numeri

130 Avanzare

Insieme per essere più forti ed efficienti

- 130 ■ **Attivazione di partnership**
- 131 BOX: *Creare valore condiviso*
- 132 Associazioni di settore e network aziendali
- 132 Associazioni ambientali
- 133 Associazioni dei consumatori
- 134 ■ **Collaborazioni strategiche**
- 134 Sinergie industriali
- 135 Università ed enti di ricerca
- 136 Sinergie di rete
- 137 BOX: *Water Alliance*

138 Precorrere i tempi

Scelte smart per una crescita sostenibile

- 139 ■ **Industria 4.0**
- 140 Progetti di ricerca e partnership
- 141 ■ **Innovazione tecnologica**
- 143 Lancio nuovo sito WebGis
- 143 Progettazione in BIM
- 144 ■ **Internet of things e gestione dei big data**
- 145 ■ **Cybersecurity e tutela della privacy**

- 146 **Nota metodologica**
- 147 Perimetro
- 149 Analisi rischi ESG
- 152 **Indice dei contenuti GRI**
- 164 **Lettera della società di revisione**

- 168 **Allegati**
- 168 1 Standard di qualità contrattuale 2020
- 171 2 Utenze per comune 2020
- 179 3 Etichette dell'acqua 2020
- 185 4 Tariffe 2020
- 188 5 Indici economico-finanziari 2020
- 190 6 Fattori emissivi e fattori di conversione energetica

Lettera agli stakeholder

Gentili,

È trascorso un anno da quando scrivevo, nell'introdurre l'edizione del 2019 della nostra Dichiarazione non finanziaria, che l'epidemia di Sars-Cov2 aveva stravolto le nostre vite e quelle di tutti i Paesi. Mai avrei immaginato, a distanza di oltre dodici mesi, che ci saremmo trovati ancora in mezzo a un guado dal quale, solo in questi giorni, stiamo sperando di uscire. Un anno per molti aspetti sospeso, tra chiusure e riaperture, che ha messo a dura prova le imprese e soprattutto le persone che ci lavorano.

E sono proprio tutte le persone di Gruppo CAP, la loro forza e la loro resilienza, che ci hanno consentito di continuare il nostro lavoro, tra mascherine, gel disinfettanti e una drammatica assenza di contatti sociali e umani. Credo che capiremo fino in fondo gli effetti di tutto questo, che vedremo quanto lunghe e spesse saranno le cicatrici, solo fra qualche anno. Nel mentre possiamo trarre un bilancio provvisorio di quello che abbiamo imparato in questi mesi e cercare di comprendere come la strategia di sostenibilità ci abbia aiutato.

Quando abbiamo scelto come pilastri di sostenibilità sensibilità, resilienza e innovazione, certo non avevamo in mente che ne avremmo sperimentato gli effetti nel corso di una catastrofe planetaria. Ma così è stato e quindi vale la pena fare una prima riflessione. Partiamo, come si diceva, dalle persone. Abbiamo trascorso un anno in home working, ben 504 mila ore (il 37,2% delle ore totali lavorate) che ci hanno consentito di continuare a lavorare nonostante tutto e di garantire un servizio essenziale ai cittadini, proseguendo con una politica di investimenti ambiziosa che ci ha fatto superare anche quest'anno la soglia dei 100 Mio EUR. Operai e molti tecnici non hanno potuto stare a casa ma abbiamo cercato di costruire per loro le condizioni migliori di lavoro: turni contingentati, presidi sanitari, test, formazione e informazione sono stati gli ingredienti che ci hanno consentito di proteggere le nostre persone e allo stesso tempo garantire i servizi. La scelta di attivare il Fondo Integrazione Salariale ha permesso di salvaguardare tutti i posti di lavoro e, grazie a meccanismi di recupero orario, volontariato aziendale e donazione solidaria di ferie di colleghi e dirigenti, di proteggere il reddito di tutti.

Il volontariato aziendale è stato una delle innovazioni che questa pandemia ci ha portato. Da tempo si parlava della necessità di trovare meccanismi diretti di impegno delle persone di CAP sul territorio. La pandemia ha accelerato le scelte e ha consentito la messa in campo di risorse da destinare al mondo sociale e sanitario, per avviare il progetto di volontariato che ha visto circa 80 colleghi impegnati in attività civiche anche online. E se non ha nemmeno più senso fare il conto di quante ore di collegamenti da remoto abbiamo reso possibile grazie a uno sforzo enorme per dare a tutti pc portatili e accessi sicuri al mainframe aziendale, è importante, invece, comprendere quale immensa e permanente trasformazione delle modalità di lavoro ciò ha comportato. Gli spazi aziendali sono stati ripensati e ridisegnati. Sono state trasformate alcune sedi sul territorio in spazi di co-working; è stato siglato un contratto di smart working che consente a chiunque lo voglia (salvo particolari mansioni operative) di lavorare da remoto due giorni a settimana non appena terminerà lo stato di emergenza. Gradualmente supereremo il concetto di scrivania assegnata per approcciare quello di desk sharing su prenotazione, facilitando in questo modo il rimescolamento e i contatti tra funzioni aziendali diverse e di conseguenza le relazioni e la creatività.



La tecnologia e l'innovazione ci hanno aiutato, per molti versi direi salvato. E in questo senso credo sia importante il ruolo che il digitale sta assumendo nell'orientare, guidare e sostenere le scelte di sostenibilità del Gruppo. Scrivo orientare e guidare perché è solo a partire dalle enormi possibilità dischiuse dalla rivoluzione informatica di questi decenni che siamo riusciti a comprendere e a mettere a fuoco bisogni e soluzioni che ora ci appaiono "normali". E ciò si può dire certamente del real time delivery che ha rivoluzionato logistica e consumi, e ci ha sostenuto non poco in questi lockdown. Ma anche dell'intero mondo dell'*Internet of Things* che ci consente di accendere la lavastoviglie con un'app, ma anche di monitorare, controllare e gestire buona parte del servizio idrico integrato. Oggi il 96% dei nostri impianti è controllato in questo modo. Analisi online della qualità dell'acqua potabile, controllo in real time dei dispendi energetici, del livello qualitativo delle acque di scarico, monitoraggio elettronico di abusi o inquinamenti, di perdite o consumi anomali. Sono tutte realtà, già diffuse o in corso di implementazione, che ci stanno permettendo di gestire le nostre reti in modo sostenibile migliorandone le performance qualitative (3,5% in meno di perdite e un aumento del 1,2% delle acque reflue trattate rispetto all'anno precedente) e ambientali (emesso il 19% di CO₂ in meno rispetto all'anno precedente - interamente compensato attraverso il mercato volontario dei crediti di carbonio).



Certo se non avessimo avuto lo spirito di innovare e di osare, forse, e lo dico con un po' di tristezza ma anche con orgoglio per la prova che abbiamo dato come Paese, non saremmo qui oggi a sbirciare la luce che sembra fare capolino in fondo al tunnel. Ci siamo mostrati decisamente resilienti come cittadini, improvvisando DAD e aperitivi in Zoom, ma anche continuando a sperimentare e credere fermamente che non ci possiamo permettere stop sul percorso verso una transizione green. Era il timore di molti. Una pandemia che ha messo a ferro e fuoco le economie mondiali avrebbe spazzato via con ugual forza anche le istanze di decarbonizzazione e di trasformazione economica che erano maturate, peraltro faticosamente, negli ultimi anni. È presto per dire se non sarà davvero così per l'Europa, e i segnali non sono tutti univoci né incoraggianti. Di certo c'è che non si sono fermati gli sforzi verso l'economia circolare dell'azienda.

Il 2020 è stato l'anno di definitiva concretizzazione del progetto BioPiattaforma che rappresenta uno dei fiori all'occhiello nazionali nel recupero circolare dei fanghi di depurazione. Una tappa essenziale in un percorso che ha consentito a CAP di ridurre progressivamente l'uso della discarica (ridotta ormai al 5%) e di aumentare in modo drastico la produzione di biometano da fanghi (+84% rispetto al 2019) e in misura minore il riuso dell'acqua depurata (+1,2%). E su questo ultimo aspetto si deve sinceramente fare molto di più; e proprio per spingerci più avanti abbiamo avviato il percorso che ci porterà, prima utility idrica italiana, a certificarci secondo lo standard AFNOR/X sull'economia circolare.

La crisi climatica è un fatto con cui dobbiamo fare i conti; resilienza, drenaggio urbano, dialogo continuo con mondo agricolo e con gli stakeholder. Il servizio idrico in questi anni sta cambiando profondamente e noi con esso. Aziende come CAP sono cresciute grazie un confronto continuo con tutti i portatori di interesse; solo grazie a questo dialogo abbiamo potuto costruire un Piano di sostenibilità che indirizza le scelte strategiche dell'azienda, e un modello di risk management che ci ha consentito di crescere e fare innovazione nonostante la pandemia. Questo secondo me significa fare impresa pubblica seguendo i principi ESG: garantire la sostenibilità e la continuità del business nel rispetto delle persone, del territorio e dell'ambiente. È quello che facciamo ogni giorno grazie alla forza delle nostre persone. A loro tutte e tutti ancora grazie.

Il presidente di Gruppo CAP

Alessandro Russo



Carta d'identità



Chi Siamo

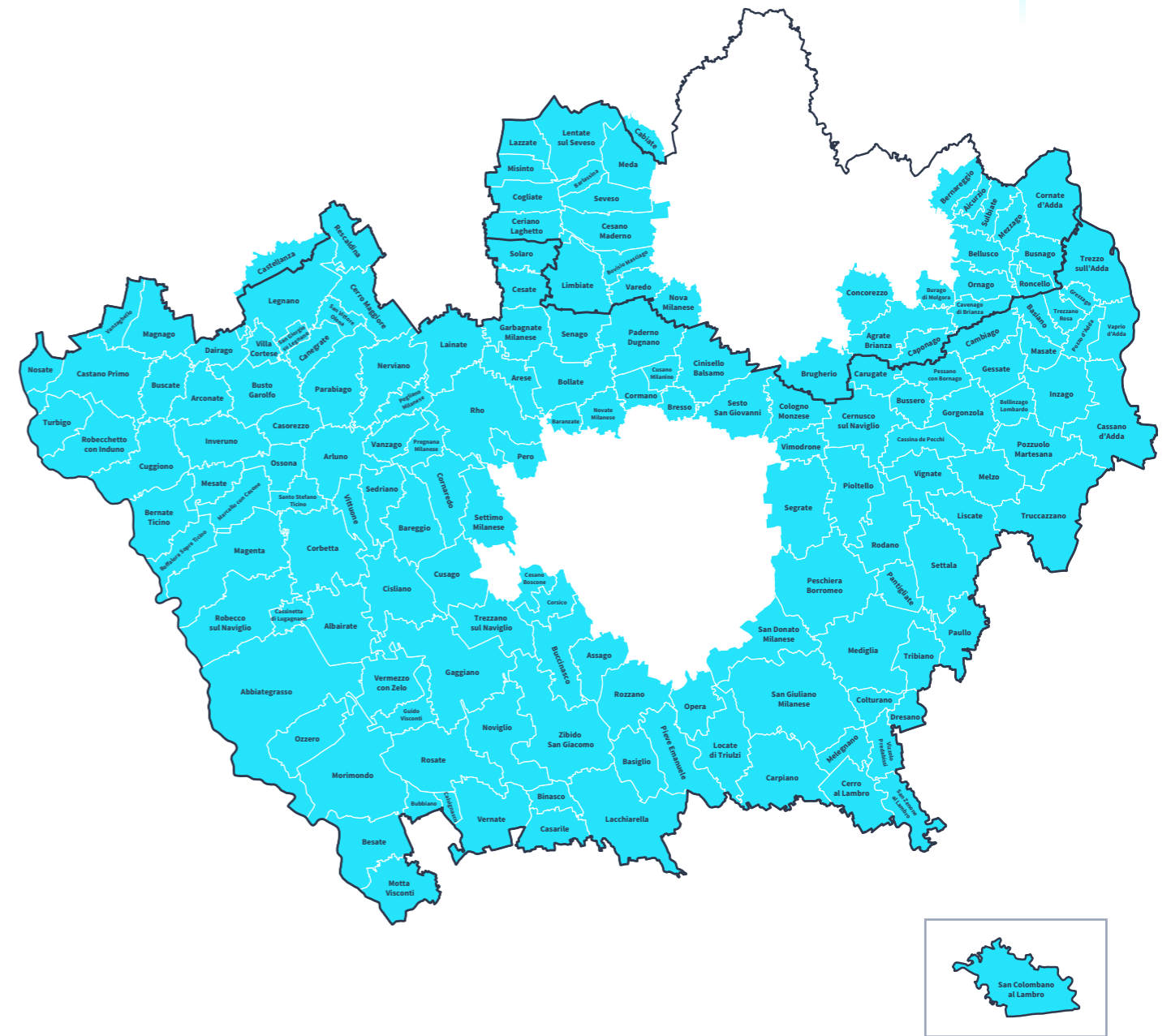
L'eccellenza della tua acqua, la trasparenza del nostro lavoro: da oltre 90 anni l'impegno di CAP di ogni giorno.

Gestiamo il servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e partecipazione

Gruppo CAP è il gestore del Servizio Idrico Integrato in **154 comuni** appartenenti alla Città metropolitana di Milano e alle Province di Monza Brianza, Pavia, Como e Varese. La sede principale è in Via del Mulino 2, ad Assago (Milano). L'azienda serve un bacino di utenza di circa **2,5 Mio di cittadini**, si colloca tra i principali operatori italiani del Servizio Idrico Integrato ed è la prima monutility per patrimonio nel panorama nazionale.



Mappa dei comuni





90 anni di storia al servizio della comunità

Acqua buona e sicura viene garantita ai territori grazie a un lavoro articolato e multiforme che, quasi invisibile e silenzioso, porta uno dei beni più preziosi e indispensabili nelle case dei cittadini.



Gestire il servizio idrico significa affrontare la complessità di un sistema vasto, composto da migliaia di km di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia come i depuratori e sistemi di potabilizzazione. Significa, soprattutto, garantire sempre a tutti acqua di qualità, sicura e controllata.

Un lavoro che da più di 90 anni è svolto con dedizione da Gruppo CAP. Tanto tempo è trascorso, infatti, da quando alla fine degli anni Venti i comuni di Paderno Dugnano, Limbiate, Cusano Milanino e Cormano fecero sinergia per dar vita alla rete dell'acquedotto e "portare l'acqua nelle case dei milanesi". Da allora Gruppo CAP non ha mai smesso di crescere, innovare, trovare soluzioni all'avanguardia, migliorare un servizio essenziale per i cittadini, diventando una tra le più importanti realtà pubbliche per lo sviluppo economico del territorio.

VALORI

Consapevole della centralità delle proprie persone, Gruppo CAP ha definito valori e vision che caratterizzano e orientano l'operato del Gruppo confrontandosi con tutto il personale dell'azienda.

I valori chiave individuati – che fanno riferimento ai pilastri del Piano di Sostenibilità 2033 (descritti nel box a pag. 26 del presente documento) – sono:

- **Trasparenza**
- **Comunità**
- **Fiducia**
- **Coraggio**
- **Rispetto**
- **Benessere**
- **Eccellenza**
- **Orgoglio**
- **Passione**
- **Partecipazione**
- **Innovazione**
- **Vicinanza**
- **Attenzione**

Premi e riconoscimenti



Top Employers

Gruppo CAP ha ricevuto la certificazione Top Employers Italia 2020 per il terzo anno consecutivo. La certificazione conferma che in CAP il benessere delle persone è messo al centro. Top Employers è una certificazione dal valore riconosciuto a livello internazionale che attesta il grande impegno dell'azienda in ambito risorse umane.



Premio Innovazione SMAU

L'edizione 2020 del premio ha visto come vincitore Gruppo CAP per l'adozione dei "detective elettronici", dispositivi all'avanguardia che vengono impiegati per individuare sostanze inquinanti e scarichi illeciti negli impianti di depurazione, e dunque mitigare l'impatto ambientale.



Premio Industria Felix - L'Italia che compete

CAP è stata premiata come migliore impresa "under 40" della Regione Lombardia per performance gestionale e affidabilità finanziaria. Il Premio è stato organizzato dal trimestrale Industria Felix Magazine, in collaborazione con Cerved, Università Luiss Guido Carli, Regione Lombardia, A.C. Industria Felix, con il patrocinio di Confindustria e Confindustria Lombardia.



Premio al Report di Sostenibilità

Per il secondo anno consecutivo CAP si è classificata tra i cinque finalisti nella categoria "Aziende di grandi dimensioni". Il riconoscimento seleziona le aziende che si distinguono per la qualità delle dichiarazioni non finanziarie o della reportistica di sostenibilità. Il premio è organizzato dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia.



Valore economico

CAP genera e distribuisce valore al territorio e agli stakeholder.

Distribuzione del valore aggiunto di Gruppo CAP¹

	2018	2019	2020
Ricavi delle vendite	348.162.207,00	359.038.060,12	344.735.248,58
Ricavi/Oneri da attività finanziarie	2.265.067,00	1.879.776,05	1.248.391,86
Altri Ricavi/Oneri	-776,55	-1.244.961,78	0
Valore Aggiunto globale lordo	350.426.497,45	359.672.874,38	345.983.640,44
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	58.443.401,00	56.430.414,94	59.177.709,74
Valore aggiunto globale netto	291.207.323,88	303.242.459,45	286.805.930,7
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	18.603.036,00	201.472.549,48	190.668.928,35
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	43.356.169,00	45.780.162,56	45.737.339,41
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	7.136.780,00	6.765.768,11	5.772.592,91
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	22.420.108,00	21.550.408,03	16.163.228,19
Contributi al territorio	319.564,00	92.021,48	9.984.889,37
Valore economico distribuito	259.262.657,00	275.660.909,66	268.236.978,23
Saldo di esercizio	31.944.669,00	27.581.549,79	18.568.952,47
Valore economico da ridestinare ad investimenti	31.944.669,00	32.259.106,00	18.568.952,47

¹ Gruppo CAP ha deciso di modificare il criterio di contabilizzazione del FoNI (Fondo Nazionale Investimenti) in bilancio, adottando la seconda metodica (in sintesi il FoNI è portato a riduzione del costo dei singoli cespiti che entrano in esercizio di anno in anno, alla stregua di contributi pubblici in conto impianto) offrendo informazioni attendibili e più rilevanti in merito agli effetti delle operazioni aziendali. Il principio contabile IAS n.8, prevede che, a fronte del mutamento volontario di un principio contabile, il cambiamento debba essere applicato retroattivamente. Gli effetti sono perciò stati portati in rettifica rispetto al patrimonio netto al 1° gennaio 2020. Nella tabella sopra riportata le voci di conto economico del 2019 e 2020 prevedono l'applicazione di tale nuovo criterio di contabilizzazione.

Gestione della fiscalità

Gruppo CAP rispetta le norme fiscali applicabili nel territorio in cui opera e gestisce responsabilmente il rischio fiscale per soddisfare gli interessi degli stakeholder e garantire la reputazione positiva della società.

La gestione della fiscalità si inserisce nel più ampio disegno del Sistema di Controllo Interno e di Gestione integrato dei rischi e si ispira ai principi declinati nell'Impegno Etico del Gruppo CAP, che detta regole generali di integrità, e nel Modello di organizzazione, gestione e controllo, finalizzato alla prevenzione degli illeciti, anche nella materia tributaria. La strategia è dunque orientata ai principi di responsabilità sociale e legalità, di trasparenza nei rapporti con l'autorità fiscale, di salvaguardia del patrimonio sociale e della creazione di valore per gli azionisti.

Nella struttura organizzativa di Gruppo CAP, tutte le direzioni aziendali a cui è affidata la cura dei tributi hanno il compito di monitorare le attività fiscali e di prevenire i rischi connessi. Il tema della fiscalità risulta però trasversale all'interno dell'azienda in quanto, oltre alla gestione tributaria e contabile, anche i processi di gestione acquisti e vendite di beni e servizi o di gestione del magazzino hanno riflessi sul processo fiscale.

L'ufficio Etica e Compliance vigila sul rispetto delle regole di trasparenza, inoltre, mediante la definizione di un modello ERM, a partire dal 2020 identifica e monitora i rischi finanziari attraverso il processo di *risk assessment*.

Sulla scorta di quanto fatto, nel corso del 2021, CAP ha deciso di avviare i lavori per la stesura formale di una politica fiscale intesa come l'insieme di principi e linee guida per la gestione della tassazione.

Il documento è stato approvato il 29 marzo 2021 dal CdA.





CAP in numeri



UTENZE

287.035

utenze totali
di cui il 79% domestiche



ACQUEDOTTO

133

comuni serviti²

1.873.455

abitanti

713

pozzi

257,9 Mio m³

acqua prelevata

28.672

prelievi acque potabili

799.000

determinazioni analitiche

6.442 Km

rete acquedottistica

207,42 l

consumo pro-capite giornaliero

192.955.128 m³

volume complessivo acqua erogata

FOGNATURA



133

comuni serviti

1.873.455

abitanti

489,1 Km

collettori

6.615 Km

rete fognaria
e collettori



DEPURAZIONE

154

comuni serviti

2.403.643

abitanti

346.325.042 m³

acqua reflua trattata

120.317.807 m³

acqua reflua riutilizzata

59.099,4 ton

fanghi prodotti
di cui il **45%** riutilizzati in agricoltura

40

impianti di depurazione

² Non rientrano nel conteggio i comuni della Provincia di Monza e Brianza dove Gruppo CAP opera come grossista.



CAP in numeri

LE PERSONE DI CAP



887
persone

38
management

239
operai

610
impiegati

19.341,4 h **113.213,4 EUR**
formazione investiti in formazione



AMBIENTE

3.365 ton CO₂eq.
emissione dirette

0 ton CO₂eq.
emissioni indirette

12.521 ton CO₂eq.
altre emissioni indirette

155.614.719 MJ
consumi diretti energia

707.413.136 MJ
consumi indiretti energia
100% da fonti rinnovabili

95.986,96 ton
rifiuti prodotti

64.214,77 ton
rifiuti da depurazione



TERRITORIO

180
case dell'acqua
(425 l/casa dell'acqua/giorno)

665 ton
plastica risparmiata
grazie all'impiego
delle Case dell'Acqua

3.424
lavoratori dell'indotto
occupazionale

1.926
studenti coinvolti in progetti di
educazioni ambientale

11.577
bollette rateizzate (per un valore
di 9,421 Mio EUR)

96,5 %
indice di soddisfazione
overall

258.696,38 EUR
bonus sociale erogato

367.605,45 EUR
bonus integrativo erogato

1,030 Mio EUR
valore dei contributi
a sostegno del territorio



AREA ECONOMICO FINANZIARIA

105,332 Mio EUR
totale investimenti

56,2 EUR
investimento per abitante per anno

160,5 Mio EUR
valore forniture
72% locali

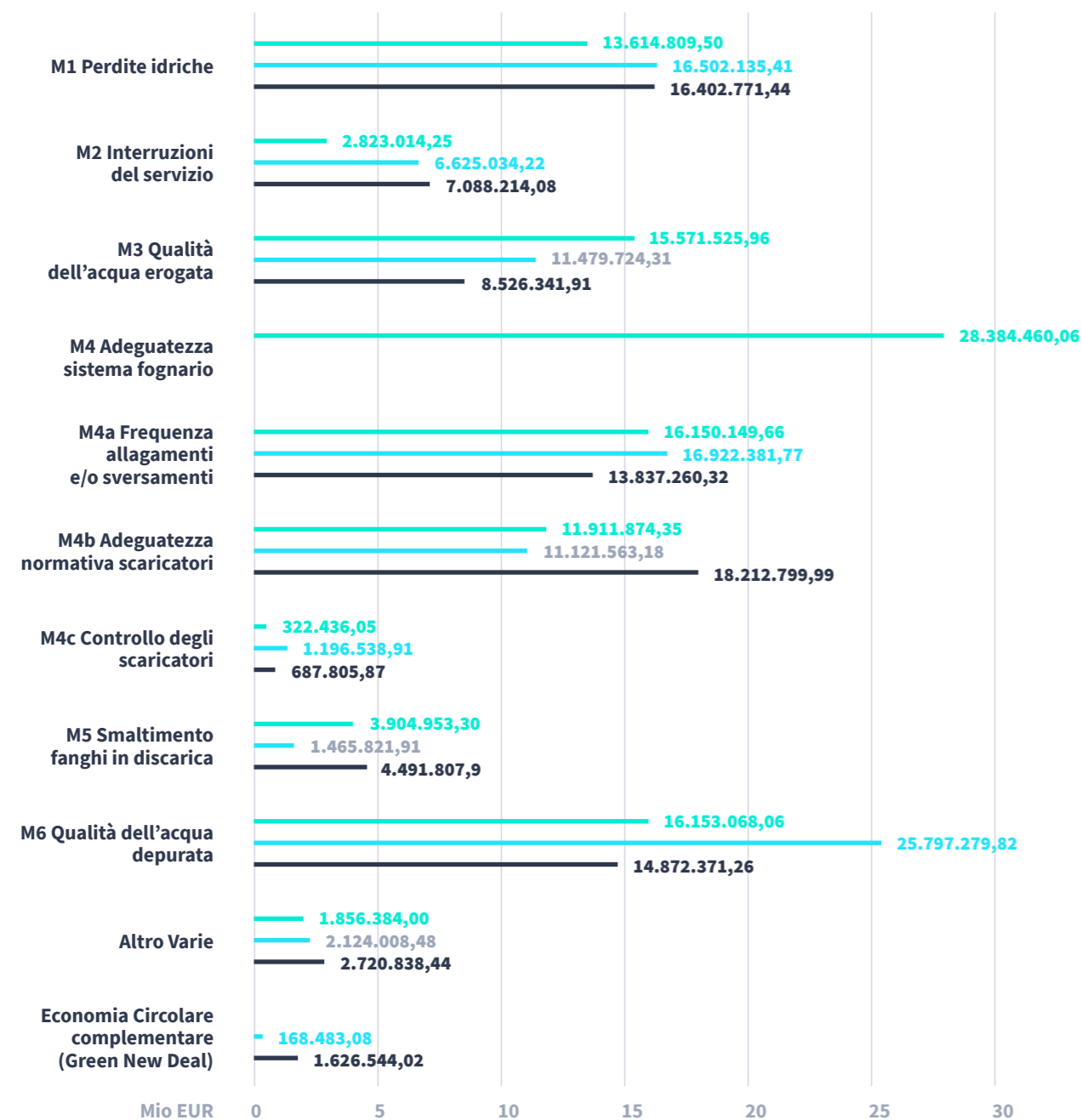
11,9%
investimenti a valore condiviso



Investimenti di Gruppo CAP



Investimenti con impatto ambientale



Piano degli investimenti (EUR)

	2020	2021	2022	2023	2024	Totale
M1: Perdite idriche	10.631.061,68	17.420.731,85	16.371.041,72	9.300.790,02	10.309.000,22	64.032.625,49
M2: Interruzioni del servizio	5.917.117,41	7.780.886,05	5.341.365,61	2.696.971,63	2.817.608,27	24.553.948,97
M3: Qualità dell'acqua erogata	7.159.404,95	13.299.939,31	13.502.578,69	12.536.467,45	11.068.783,71	57.567.174,11
M4: Adeguatezza sistema fognario	25.118.728,66	36.985.229,71	37.113.321,47	32.698.977,45	29.404.117,16	161.320.374,45
M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti	11.310.538,18	17.200.765,11	16.227.101,78	13.939.784,89	10.471.032,66	69.149.222,62
M4b: Adeguatezza normativa scaricatori	13.492.098,24	18.850.362,92	19.924.415,40	17.959.459,20	18.023.795,60	88.250.131,36
M4c: Controllo degli scaricatori	316.092,24	934.101,68	961.804,29	799.733,36	909.288,90	3.921.020,47
M5: Smaltimento fanghi in discarica	4.952.449,69	9.200.957,37	9.675.389,37	12.660.083,98	16.374.533,85	52.863.414,26
M6: Qualità dell'acqua depurata	11.297.829,21	18.779.787,66	20.888.743,41	20.388.712,45	20.149.575,58	91.504.648,31
Altro	13.719.990,64	16.371.522,29	12.379.824,53	7.756.808,80	5.964.962,52	56.193.108,78
Totale investimenti SII	78.796.582,24	119.839.054,24	115.272.264,80	98.038.811,78	96.088.581,31	508.035.294,37
Economia Circolare complementare	1.152.823,88	4.212.961,34	3.775.000,00	2.878.471,60	4.050.540,00	16.069.796,82
Totale complessivo	79.949.406,12	124.052.015,58	119.047.264,80	100.917.283,38	100.139.121,31	524.105.091,19

Incidenza degli investimenti realizzati sul programmato (valore totale più valore di settore)

128%



Comunicare la sostenibilità: metodologia

Consapevole della propria responsabilità nei confronti di tutti gli stakeholder, tra le prime utility in Italia a manifestare sensibilità nei confronti di questi temi, Gruppo CAP pubblica la decima edizione della Dichiarazione non finanziaria (DNF) per descrivere le **performance sociali, ambientali** e l'**andamento economico-finanziario** della società.

Il documento viene predisposto annualmente dall'Ufficio Corporate Social Responsibility, direzione Relazioni Esterne e CSR. Nella specifica nota in calce al documento a pag. 146 sono riportati i dettagli della metodologia seguita.

Il nostro approccio

Realizzare una strategia di sostenibilità significa costruire oggi le condizioni per la continuità dell'attività industriale di domani.

Alla luce di questo assunto lavoriamo per raggiungere alcuni grandi obiettivi individuati e raccolti nei tre pilastri che descrivono l'azienda che vogliamo essere

Gruppo CAP ha adottato una strategia di sostenibilità volta a ridefinire in chiave ESG (*Environmental, Social & Governance*) gli impegni individuati dal Piano Industriale – il documento aziendale che illustra le scelte del management relative alle strategie competitive dell'azienda, le azioni che saranno realizzate per il raggiungimento degli obiettivi strategici e la tempistica stimata per la loro realizzazione – e dal **Piano di Sostenibilità 2033** (cui è dedicato un approfondimento a pag. 26).

Integrare la sostenibilità nel business significa, per il management e le persone del Gruppo, ripensare e ridefinire programmi e processi operativi aziendali al fine di rispondere ai bisogni e alle aspettative di una società e di un mercato in evoluzione, con l'obiettivo di accrescere la competitività del settore e favorirne la redditività duratura in modo sostenibile. Mediante la propria strategia, CAP si impegna a contribuire al raggiungimento dei **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (OSS o in lingua inglese SDGs – Sustainable Development Goals) promossi nell'ambito dell'**Agenda 2030** dalle Nazioni Unite con l'intento di salvaguardare il pianeta e il benessere dei suoi abitanti. In particolare, l'obiettivo numero 6 degli SDGs "Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie" trova particolare attinenza con la mission e con i valori del Gruppo, che si adopera per la tutela della risorsa idrica e per la promozione dell'efficienza della rete.



 **Scarica il Piano industriale 2020-2024**

Struttura del documento

La DNF 2020 conferma l'innovativa impostazione dei contenuti già sperimentata nella rendicontazione 2018 e 2019, incentrata sull'approccio strategico alla sostenibilità di Gruppo CAP. Questo approccio, in linea con il Piano di Sostenibilità 2033, si articola secondo tre direttrici prioritarie – definite anche "pilastri" – lungo le quali si sviluppa l'impegno del Gruppo:

Sensibili

ai bisogni delle persone per aumentare il benessere e la fiducia di una comunità più consapevole ed esigente



Resilienti

negli asset, nella governance e nella gestione per proteggere un bene primario per la vita



Innovativi

nel mercato, per anticipare le tendenze e alimentare la capacità di fare rete



Nella redazione del presente Bilancio, per ciascuna direttrice sono state identificate le aree di intervento su cui focalizzare l'attenzione per rispondere concretamente alle esigenze di sostenibilità attuali e future. La DNF è suddivisa, quindi, in tre capitoli, articolati secondo i tre pilastri. I temi materiali trovano collocazione all'interno delle sezioni come indicato nella griglia di pag. 152.



Il Piano di Sostenibilità 2033

Scarica il Piano di Sostenibilità 2033



Gruppo CAP ha da tempo avviato un percorso volto all'**integrazione della sostenibilità nella strategia industriale**. Nel 2019 è stato lanciato il **Piano di Sostenibilità 2033** che, in linea con il Piano Industriale, ha identificato le principali sfide e i trend sociali, economici e ambientali in un orizzonte di lungo periodo, condividendo con tutti gli stakeholder le strategie di sostenibilità dell'azienda a medio e a lungo termine. Tramite l'analisi di tali scenari, CAP ha sviluppato il Piano seguendo le tre direttrici: **Sensibili, Resilienti e Innovatori**.

Per ognuna di esse sono stati individuati i macro-obiettivi prioritari.

Per raggiungere tali obiettivi il Gruppo ha definito le aree di intervento sulle quali focalizzare l'attenzione per mezzo di un programma di lavoro e *Key Performance Indicators* (principali indicatori di prestazione) di medio termine costantemente monitorati.

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

Nel corso del 2020, in particolare, sono stati realizzati incontri formativi dedicati al personale neoassunto, coinvolgendo circa 100 persone.

Il corso è stato organizzato in quattro moduli – uno introduttivo e uno per ogni pilastro – e ha previsto la partecipazione, durante ogni sessione, dei top manager dell'azienda.



SENSIBILI

CONSUMARE **MENO**
CONSUMARE **MEGLIO**

FACILE
COME BERE
UN BICCHIER
D'ACQUA

CHIUDERE IL CERCHIO

PROTEGGERE LA RISORSA

VERSO UN FUTURO SMART

UN'IMPRESA DIGITALE

CREARE VALORE CONDIVISO



SEMPRE
PIÙ VICINI
ALLE ESIGENZE
DELLE COMUNITÀ

CITTÀ RESILIENTI

RESILIENTI



INNOVATORI



Coinvolgimento degli Stakeholder



AMBIENTE

associazioni ambientali, comitati, consorzi irrigui



UTENTI

privati e famiglie, utenti industriali, amministratori di condominio, associazioni dei consumatori



COLLABORATORI

persone dell'azienda e collaboratori, organizzazioni sindacali



MERCATO

enti regolatori, peers, investitori, start up, associazioni datoriali



COMUNITÀ

media, scuole, ordini professionali, università e accademia, decisori politici



FORNITORI

grandi fornitori, partner commerciali, piccoli fornitori



SOCI, TERRITORIO SERVITO, PARTNERSHIP

Comuni, Città metropolitana di Milano, Regione, Water Alliance, Cluster, Parchi

Ascoltiamo, dialoghiamo e prendiamo in carico le esigenze dei nostri stakeholder per disegnare le strategie industriali di CAP

Al fine di raccogliere le istanze del territorio sui temi rilevanti, individuare strategie di coinvolgimento efficaci, creare e mantenere relazioni proficue, anticipare eventuali criticità e prevenire conflitti, Gruppo CAP ha sviluppato nel corso del 2020 un percorso strutturato di stakeholder management. In una prima fase, a partire dalle fonti interne aziendali (Piano di Sostenibilità, matrice di materialità, rischi ERM, Piano Industriale), sono stati identificati i principali focus tematici su cui approfondire la relazione tra l'azienda e gli stakeholder. In seguito, attraverso un'attività di mappatura e interviste a direttori e responsabili dell'azienda, sono state individuate le attività di ingaggio degli stakeholder e identificate le aree di azione prioritarie che saranno oggetto di specifici approfondimenti, come tavoli di confronto e collaborazioni dedicate.

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alle attività di coinvolgimento degli stakeholder, ciascuna nell'ambito delle proprie prerogative e responsabilità. Tali modalità variano sulla base del tipo di relazione e degli obiettivi che si intendono raggiungere per garantire una collaborazione efficace e creare valore condiviso.

Collaboratori

Alle persone di CAP sono dedicate numerose attività di coinvolgimento che spaziano dall'informazione, alla comunicazione e alla consultazione.

Le organizzazioni sindacali vengono coinvolte in attività di negoziazione e mediazione.

Fornitori

Nel 2020 è proseguita l'attività di comunicazione e formazione nei confronti dei fornitori per assicurare un maggior tasso di innovazione e sostenibilità nella filiera. L'attività dedicata al personale operativo e di backoffice delle aziende appaltatrici che entrano in contatto con gli utenti ha avuto lo scopo di sviluppare un set di abilità per gestire ancora più efficacemente le relazioni e incrementare le capacità di comunicazione con gli utenti finali.

Utenti

La relazione con i privati e con gli utenti industriali si configura prevalentemente come attività di informazione e comunicazione sui servizi offerti da CAP e sugli strumenti di sostegno per i nuclei familiari in difficoltà. La comunicazione agli utenti riguarda anche la sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità e uso consapevole della risorsa, per esempio grazie a iniziative pubbliche informative, concorsi e campagne di comunicazione. Nel periodo di emergenza pandemica è stato lanciato il progetto "A casa con CAP" (vedi pag. 69).

Comunità

Gruppo CAP effettua numerose attività educative su tematiche ambientali nelle scuole primarie e secondarie. Nell'ambito della comunità scientifica sono molteplici le attività di ricerca attivate con Università e altri enti. I cittadini sono inoltre costantemente informati sullo stato dei lavori dei principali cantieri che hanno un impatto sul territorio. Rispetto al rapporto con i media, sono sviluppate numerose azioni di partnership editoriale e ufficio stampa.

Mercato

Oltre agli adempimenti obbligatori richiesti da ARERA, l'azienda partecipa alle consultazioni indette dall'autorità sui principali temi relativi al servizio idrico, congiuntamente con *Water Alliance* - Acque di Lombardia e Viveracqua. Nell'ambito delle associazioni industriali come Confindustria, Utilitalia, Confservizi Lombardia e Aqua Publica Europea, l'azienda prende parte a numerose attività, tavoli di lavoro, scambi tra *peers*. Infine, è proficua la collaborazione con startup e altre aziende, dalla cui interazione sono nati diversi progetti di sinergie industriale, come il concorso per l'incubazione delle startup o progetti di simbiosi industriale con, per esempio, Novamont, Danone e Zero Waste.



Soci, territorio servito e partnership

Le amministrazioni comunali e Città metropolitana di Milano, facendo parte della governance dell'azienda, hanno un forte potere decisionale. Inoltre, è proseguita la sponsorizzazione del Parco Idroscalo che ha visto l'azienda impegnata in una stretta collaborazione con Città metropolitana per la realizzazione delle iniziative di gestione del verde e di riqualificazione del parco (vedi pag. 79).

Ambiente

L'azienda ha instaurato numerose collaborazioni per la realizzazione di progetti di educazione e sensibilizzazione al rispetto delle risorse naturali con diverse organizzazioni ambientaliste. Inoltre, Gruppo CAP è partner del progetto europeo **Digital Water City** che ha l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra gestori e agricoltura attraverso l'utilizzo di soluzioni digitali e tecnologiche per minimizzare il rischio nel riuso irriguo delle acque reflue trattate. Gruppo CAP ha partecipato all'iniziativa **"Puliamo il mondo"** di Legambiente grazie al programma di volontariato aziendale.



Definizione dei contenuti e analisi di materialità

Per CAP è di fondamentale importanza individuare i temi rilevanti per gli stakeholder e definire i contenuti della DNF per assicurare la comprensione di aspetti quali l'andamento dell'azienda, le attività svolte, i risultati e l'impatto prodotto, anche in considerazione dei principi dei GRI Standards di rilevanza: inclusività, contesto di sostenibilità e completezza.

Per questo motivo CAP effettua con frequenza biennale l'**aggiornamento dell'analisi di materialità** grazie a un confronto puntuale con fonti informative nazionali e internazionali, pubbliche e non, interne ed esterne e attraverso il benchmark delle *best practice* di settore. Nel 2019 i **principali stakeholder esterni erano stati coinvolti direttamente** per la definizione dei temi rilevanti, insieme al top management che aveva fornito il punto di vista interno all'azienda. In quell'occasione, le istanze degli stakeholder esterni avevano avuto lo stesso peso dell'opinione del top management nella definizione della matrice di materialità.

Nel 2020 Gruppo CAP ha svolto un'**attività di aggiornamento interno** valutando i principali aspetti economici, ambientali e sociali emersi nel corso dell'anno:

- tra le fonti esterne, sono stati valutati i principali report di sostenibilità di *peers* o di aziende multiutility, i report in materia di rischi e i documenti pubblicati dall'Unione Europea nell'ambito dell'*action plan*;
- tra le fonti interne all'azienda sono stati presi in considerazione i risultati dello Stakeholder Management, della *Customer Satisfaction*, gli indirizzi forniti dal Piano di Sostenibilità 2033 e i risultati dell'Analisi di Rischio ERM (*Enterprise Risk Management*). Quest'ultimo in particolare ha permesso la valutazione di nuovi aspetti e trend, portando in evidenza rischi e opportunità ESG.

Tale aggiornamento interno, oltre a confermare i temi già presenti nella Dichiarazione non finanziaria 2019, ha portato all'**inclusione di due importanti elementi di novità**:

- attenzione alle persone CAP e alla comunità a seguito della pandemia da Covid-19;
- cyberattacchi, frodi digitali e violazioni della privacy.

La pandemia costituisce un argomento prioritario a cui viene data ampia *disclosure* all'interno di questo documento, in particolare all'interno del capitolo Sensibili.

L'emergenza sanitaria da Covid-19 non viene tuttavia rappresentata all'interno della matrice come tema a sé stante, viene evidenziato graficamente l'impatto che essa genera sui diversi temi materiali del Gruppo, quali per esempio Salute e sicurezza sul lavoro, Soluzioni vicine alle persone, ecc.

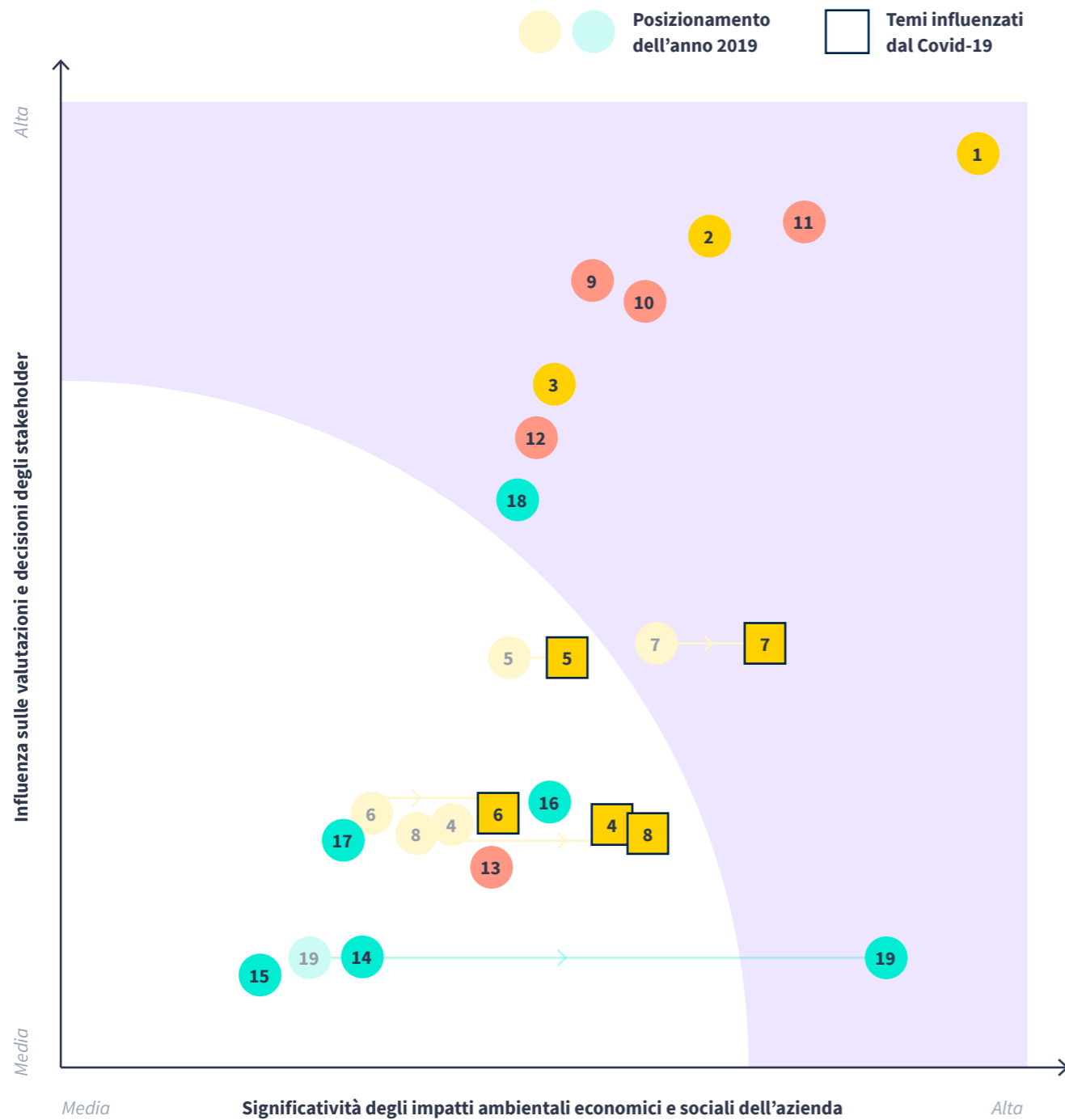




La tematica cybersecurity, già presente nella matrice del 2019 al di sotto della soglia di materialità, acquista notevole rilevanza a seguito delle ultime valutazioni ERM risultando adesso materiale. Il tema trova specifico approfondimento nel capitolo Innovatori.

La matrice di materialità 2020 presenta quindi **19 temi** posizionati lungo due assi:

- l'asse delle ascisse riflette la significatività dei temi per CAP;
- l'asse delle ordinate riflette la significatività dei temi per i principali stakeholder del Gruppo.



I 19 TEMI INDIVIDUATI

SENSIBILI	RESILIENTI	INNOVATORI
1 Qualità dell'acqua del rubinetto	9 Chiudere il cerchio	14 Digitalizzazione del servizio
2 Soddisfazione e responsabilità dell'utente	10 Territori resilienti e gestione grandi rischi	15 Cultura digitale
3 Comunicazione efficace e trasparente	11 Qualità dell'acqua depurata	16 Innovazione e sostenibilità nella filiera
4 Soluzioni vicine alle persone	12 Riduzione delle perdite	17 Fare rete
5 Utenti deboli e accesso universale	13 Gestione etica e trasparente del business	18 Nuove tecnologie per reti e impianti smart
6 Inclusione e pari opportunità		19 Cybersecurity
7 Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera		
8 Valorizzazione del lavoro		

Temi materiali **Temi rilevanti**

Osservando la tabella si può notare come **risultino materiali gli aspetti core business di un gestore del Servizio Idrico Integrato** come, per esempio, la qualità dell'acqua del rubinetto o dell'acqua depurata, la riduzione delle perdite, la fornitura di soluzioni in ambito di economia circolare, la gestione di rischi ambientali, la soddisfazione dell'utente e una comunicazione efficace e trasparente.

Non risultano invece materiali quei temi che il mercato, ancora oggi, non riconduce direttamente al business legato alla gestione della risorsa idrica, quali per esempio – in ambito IT – la digitalizzazione del servizio, l'innovazione della filiera, la cultura digitale e – in ambito *customer care* – la predisposizione di soluzioni vicine alle persone e la gestione delle utenze deboli.

Corporate governance

Profilo societario

Gruppo CAP è costituito dalla capogruppo

CAP Holding S.p.A. – controllata al 100% da 194 comuni a cui si aggiungono la Città metropolitana di Milano, il Comune di Milano e la Provincia di Monza Brianza – e dalla società operativa **Amiacque S.r.l.**, controllata interamente dalla capogruppo.

La capogruppo, oltre a essere titolare degli impianti e delle reti strumentali, nonché dell'attività di progettazione, ristrutturazione e costruzione *ex novo* di reti e impianti, gestisce anche i rapporti commerciali con gli utenti, comprendenti fatturazione e rettifiche, reclami, incassi e tutte le attività previste nella Carta dei servizi. CAP Holding, infine, esercita le funzioni di indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario dell'intero Gruppo.

Amiacque è l'azienda operativa che garantisce i tre servizi fondamentali del Servizio Idrico Integrato: il prelievo dalla falda e la fornitura di acqua potabile, la gestione delle acque reflue e l'attività di depurazione.



Le sinergie messe in atto dalle due anime del Gruppo permettono l'unitarietà della gestione del Servizio Idrico Integrato ai sensi del D.lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e in conformità con la Convenzione con l'Autorità d'Ambito.

Gruppo CAP ha adottato un sistema di Corporate Governance basato sul modello di funzionamento civilistico ordinario. Gli organi principali sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Altre funzioni strategiche sono esercitate dal Comitato di Indirizzo Strategico.

Assemblea dei soci

Composta da tutti gli azionisti, decide sulle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto sociale. Nomina i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di CAP Holding. I criteri considerati per la nomina tengono conto dell'onorabilità, professionalità e indipendenza del soggetto nominato, dell'esperienza e competenza maturate anche in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa, e dell'uguaglianza di genere da rispettare nella composizione dell'organo di governo.

L'Assemblea dei soci riceve annualmente l'informativa relativa alla DNF e quella in merito alle attività di *Enterprise Risk Management*, in concomitanza con l'informativa sul Piano Investimenti.

Consiglio di Amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione di Cap Holding**, nominato il 21 maggio 2020, è responsabile degli indirizzi strategici e organizzativi e dello sviluppo della politica direzionale. Nel maggio 2020, il CdA ha deliberato di confermare al Presidente la funzione di Amministratore Delegato dell'azienda. Il Consiglio di Amministrazione di CAP Holding svolge inoltre la funzione di indirizzo strategico e direzionale in merito alle tematiche di responsabilità sociale d'impresa.

Il Consiglio di Amministrazione di Amiacque,

esercita i poteri di amministrazione della società in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici della società controllante, a esso è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per il raggiungimento dello scopo sociale, salve le limitazioni di legge e quelle stabilite al momento della nomina.

Per entrambe le società del Gruppo, è stato costituito un **Organismo di Vigilanza** ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, cui spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge, dello statuto e dei principi di corretta amministrazione e valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile, verificandone il concreto funzionamento.

Comitato di Indirizzo Strategico

Il Comitato di indirizzo strategico esercita funzioni di indirizzo strategico, ai fini dell'esercizio del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci.



Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati³

Consiglio di Amministrazione CAP Holding

nominato il 21/05/2020

PRESIDENTE
E AMMINISTRATORE DELEGATO

Alessandro Russo
22/04/1982 - M

VICEPRESIDENTE

Karin Eva Imparato
27/06/1974 - F

CONSIGLIERI

Luciana Dambra
05/05/1964 - F

Alberto Fulgione
21/03/1965 - M

Barbara Mancari
19/07/1977 - F

Organismo di vigilanza CAP Holding

nominato il 22/07/2020

PRESIDENTE

Fabrizio Ventimiglia
07/03/1977 - M

COMPONENTI

Daniele Contessi
04/05/1966 - M

Augusto Schieppati
01/10/1967 - M

Collegio sindacale CAP Holding

nominato il 18/05/2018

PRESIDENTE

Raffaele Antonio Zorloni

SINDACI EFFETTIVI

Giuditta Vanara

Antonio Traviglia

Consiglio di Amministrazione Amiacque

nominato l' 11/06/2020

PRESIDENTE

Pierluigi Arrara
28/06/1961 - M

CONSIGLIERI

Emiliana Brognoli
29/08/1980 - F

Emanuela Minorini
22/12/1960 - F

Angelo Magnoni
21/02/1968 - M

Ugo Vecchiarelli
08/06/1965 - M

Organismo di vigilanza Amiacque

nominato il 27/08/2020

PRESIDENTE

Giorgio Greci
20/01/1960 - M

COMPONENTI

Daniela Pallazzoli
22/05/1970 - F

Paolo Razzano
08/01/1981 - M

Collegio sindacale Amiacque

nominato il 20/06/2018

PRESIDENTE

Giuseppe Nicosia

COMPONENTI

Paola D'Angelo

Luigi Di Marco

Comitato di indirizzo strategico

nominato il 21/05/2020

Roberto Di Stefano

PRESIDENTE
Sesto San Giovanni

Andrea Checchi
VICE PRESIDENTE
San Donato Milanese

Giuseppe Sala
Città metropolitana di Milano

Raffaele Cucchi
Parabiago

Andrea Fumagalli
Inzago

Rino Pruiti
Buccinasco

Curzio Aimò Rusnati
Bussero

Nadia Verduci
Noviglio

Simone Sironi
Agrate Brianza

Antonio Domenico Romeo
Limbiato

Donatella Pumo
Siziano

³ Il CdA e i relativi comitati in carica sono stati nominati il 20/05/2020. Precedentemente gli organi di governo erano così composti:
Consiglio di Amministrazione Cap Holding: Alessandro Russo, Karin Eva Imparato, Lauretta Barat, Arianna Cavicchioli, Giorgio Greci.
Organismo di Vigilanza Cap Holding: Valentina Canalini, Daniele Contessi, Augusto Schieppati.
Collegio Sindacale Cap Holding: Raffaele Antonio Zorloni, Giuditta Vanara, Antonio Traviglia.
Consiglio di Amministrazione Amiacque: Pierluigi Arrara, Francesca Anzani, Emanuela Minorini, Massimo Sacchi, Fabio Spinelli.
Organismo di Vigilanza Amiacque: Renzo Moretti, Luca Manolo, Marco Re.
Collegio Sindacale Amiacque: Andrea Manzoni, Paola D'Angelo, Giuseppe Nicosia.
Comitato di indirizzo strategico: Sala Giuseppe, Di Stefano Roberto, Checchi Andrea, Cucchi Raffaele, Fumagalli Andrea, Pruiti Rino, Rusnati Curzio Aimò, Verduci Nadia, Monti Giorgio, Romeo Antonio Domenico, Donatella Pumo.

Anticorruzione

Prevenzione e lotta alla corruzione

Formazione continua, sensibilizzazione e verifiche puntuali: gli strumenti per prevenire la corruzione

La lotta alla corruzione è cruciale per Gruppo CAP. L'**Impegno Etico del Gruppo CAP** adottato nel 2017 e in costante aggiornamento certifica il contrasto verso qualsiasi azione corruttiva. Il documento contiene il Codice Etico del Gruppo, il Codice Etico degli appalti, lavori, forniture e servizi e la Politica Anticorruzione, che esprimono gli impegni e le responsabilità che amministratori, lavoratori, collaboratori e fornitori si assumono in ogni attività aziendale.



Scarica l'**Impegno Etico di Gruppo CAP**



A questi strumenti si affianca il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** (di seguito Piano 190) che Gruppo CAP predispone dal 2014 e aggiorna con cadenza annuale. Il Piano 190 si basa sull'individuazione delle aree potenzialmente a rischio di corruzione, mappate attraverso una specifica Analisi di Rischio. Nel 2020 sono stati aggiornati il Piano relativo al triennio 2021-2023 e le rispettive matrici per mezzo di una serie di interviste nel corso delle quali sono stati individuati, per ciascun processo aziendale, i relativi rischi di corruzione.

I membri del CdA di entrambe le società del Gruppo hanno ricevuto, nel corso del 2020, specifica comunicazione in materia di trasparenza, integrità ed etica, attraverso la presentazione, condivisione e approvazione del Programma di *Due Diligence* e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.



Scarica il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza**

Nel 2020 Gruppo CAP non ha registrato episodi di corruzione accertati, né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o le sue persone

Attività di Internal Audit

Al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione, l'attività dell'Ufficio di Internal Auditing si è focalizzata sulle aree e i settori a più alto livello di rischio, così come indicato dal Modello 231 e dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. Facendo riferimento alle valutazioni di rischio, alla copertura di nuovi processi e all'evoluzione normativa, è stato redatto il Piano di Audit in base al quale nel 2020 sono stati portati a termine 55 audit, inclusi quelli previsti da procedure aziendali.

Gruppo CAP prima azienda certificata 37001 nel settore idrico

Gruppo CAP ha conseguito, prima in Italia nel settore di riferimento, la certificazione ISO 37001:2016 “Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione”, principale standard internazionale di gestione delle procedure di contrasto ai fenomeni di corruzione. La prima certificazione è stata ottenuta nel novembre 2018, dopo un processo di verifica da parte di RINA, organismo indipendente e leader italiano nella valutazione della conformità. Nel 2020 CAP ha ottenuto per la seconda volta il rinnovo della certificazione.

A seguito dell’ottenimento della ISO 37001, Gruppo CAP approva con cadenza annuale il Programma di Compliance Integrato che comprende il Programma di *Due Diligence* e il Piano di Audit 231 contenente il programma di internal audit.

Nel 2019 CAP ha ottenuto da parte dell’AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il rinnovo del rating di legalità, confermando il punteggio massimo di tre stelletto. Infine, il Gruppo stipula accordi di prevenzione e repressione della criminalità con i soggetti istituzionali competenti.



Scarica la sintesi del Modello Organizzativo 231



Modello Organizzativo 231

Il “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 (Modello 231) è stato adottato dai Consigli di Amministrazione di entrambe le società del Gruppo per assicurare una gestione del business trasparente e corretta. L’Organismo di Vigilanza effettua attività di audit per verificare la corretta applicazione delle regole definite dall’azienda e l’adeguatezza del Modello. Nel 2020 è stata avviata la revisione del Modello a seguito della pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del D.Lgs. n. 75/2020, sull’ “Attuazione della direttiva (UE) 2017/1371 (la c.d. Direttiva PIF), relativa alla lotta contro la frode che lede gli interessi finanziari dell’Unione mediante il diritto penale”, che include nelle fattispecie 231 reati tributari e fiscali.

Comunicazione e formazione in materia di anticorruzione

Per favorire la diffusione dei principi legati ai temi di legalità, etica e anticorruzione, la comunicazione e la formazione assumono un ruolo fondamentale: Gruppo CAP si impegna affinché la conoscenza della materia e il rispetto delle regole costituiscano parte integrante della cultura professionale di ciascun lavoratore e collaboratore esterno.

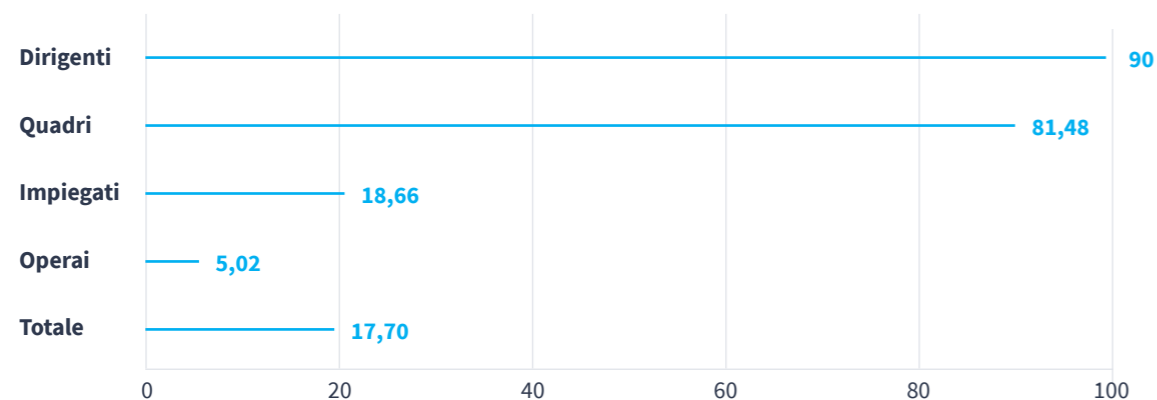


L'Impegno Etico e le rispettive Appendici sono disponibili sul sito internet di CAP, nella sezione Società Trasparente, e vengono comunicati internamente a tutte le persone attraverso intranet, newsletter aziendali e copie cartacee a disposizione presso le reception delle sedi aziendali e degli impianti. Nel 2020 è stato redatto "l'Impegno Etico in pillole" documento utilizzato nel corso di specifici incontri formativi. Fornitori e consulenti ne prendono visione e ne accettano i contenuti attraverso la sottoscrizione delle relative clausole contrattuali.

Inoltre, CAP struttura annualmente un piano di informazione e formazione su questi temi rivolto a tutte le persone di CAP, diversificato a seconda del ruolo. Le attività formative interne per l'anno 2020 hanno compreso, a titolo esemplificativo, una formazione sul Modello 231 e un modulo sulla certificazione ISO 37001.

Per quanto concerne i collaboratori esterni, è stato dedicato ai fornitori un modulo formativo in tema di ISO 37001. La formazione è stata erogata in modalità e-learning e ha visto la partecipazione di 155 fornitori, in netto aumento rispetto al numero di partecipanti all'iniziativa 2019.

Percentuale di persone di CAP che hanno ricevuto una formazione sull'integrità aziendale nel corso del 2020



Gestione delle frodi e meccanismi di segnalazione

Il *whistleblowing* è uno strumento legale attraverso il quale il lavoratore può segnalare tempestivamente al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) dell'azienda un illecito o un'irregolarità, un rischio o una situazione di pericolo che può arrecare danno ad azienda, utenti, colleghi, cittadini o a qualunque altra categoria di soggetti. Gruppo CAP ha adottato una specifica procedura per rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare il ricorso all'istituto del *whistleblowing*. La procedura è stata aggiornata e implementata, con la previsione di segnalazioni anonime, come richiesto dalla norma ISO 37001, e con il modulo di post segnalazione per verificare che il lavoratore segnalante non sia stato oggetto di misure discriminatorie.

La funzione Compliance ha il compito di monitorare e gestire le segnalazioni di irregolarità, anche solo sospette, della Politica anticorruzione.

Nel corso del 2020 è pervenuta una segnalazione gestita in conformità a quanto indicato nella procedura di riferimento e nel rispetto della normativa vigente in materia.



Sistema di Gestione Integrato

L'impegno di Gruppo CAP per la salvaguardia dell'ambiente, la salute e la sicurezza delle persone, la qualità dei servizi offerti, l'efficientamento energetico, la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale è garantito anche dall'adozione volontaria di un **Sistema di Gestione Integrato per il miglioramento continuo delle performance**, in ottica di sostenibilità ed efficienza dei processi. Tale approccio permette di integrare i sistemi e di implementare principi e valori nell'ambito dell'organizzazione. Inoltre, l'identificazione dei processi e la loro interpretazione in chiave sistemica contribuiscono alle attività di valutazione dei rischi di impresa e alla loro corretta gestione.

In seguito all'audit per l'aggiornamento delle certificazioni svolto nel 2020 è stato aggiunto ai campi di attività coperti dal sistema di gestione la "Produzione di biometano mediante processo di upgrading di biogas".

Certificazioni Gruppo CAP

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 50001
- ISO 37001
- SA 8000
- ISO 22000
- ISO/IEC 17025



Modello di gestione dei rischi

Gruppo CAP si è dotato di un sistema strutturato di analisi, gestione e monitoraggio dei rischi per supportare i processi decisionali, creare consapevolezza nell'organizzazione e migliorare la capacità di creare valore per gli stakeholder

La consapevolezza che una gestione dei rischi sia necessaria per garantire la resilienza del business e il pieno raggiungimento della strategia di sostenibilità ha portato l'azienda - a partire dal 2019 attraverso la realizzazione di una ESG policy risk - a una graduale e sempre maggiore attenzione ai rischi ESG. Partendo dalla definizione del Piano di Sostenibilità 2033, l'attività è proseguita con la valutazione di impatti, effetti e gravità e l'indicazione di priorità dei 41 rischi individuati a seguito di interviste con le principali funzioni aziendali. Il processo messo in atto ha consentito

di definire e aggiornare il profilo di rischio ESG, fornendo un indispensabile supporto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Gruppo nel Piano Industriale e nel Piano di Sostenibilità. Nel 2020, è stata definita la funzione aziendale dedicata ed è stato implementato un modello integrato di gestione dei rischi. Il modello di *Enterprise Risk Management* (ERM) garantisce un efficace presidio dell'intero universo dei rischi ai quali CAP, per la natura del proprio business e delle strategie adottate, risulta potenzialmente esposto.

Adozione della Policy ERM

Per garantire un approccio solido e strutturato, nell'ottobre 2020, è stata adottata la **Policy ERM** - approvata dal Consiglio di Amministrazione di CAP - che definisce sia il Modello di Governance (ruoli e responsabilità dei principali attori coinvolti) sia il Modello Operativo, con l'individuazione delle principali attività in ambito ERM. Il processo ERM del Gruppo è stato strutturato su base annuale.

Sono stati individuati 29 rischi su 65 rischi totali (identificati e presenti nel modello ERM) connessi ad ambiti ESG. Inoltre, si segnala che, sempre in ambito ESG, sono stati individuati alcuni trend di lungo periodo relativi al cambiamento climatico, sociale e demografico.

Rischi ERM:

- Environment
- Governance
- Social
- Non ESG

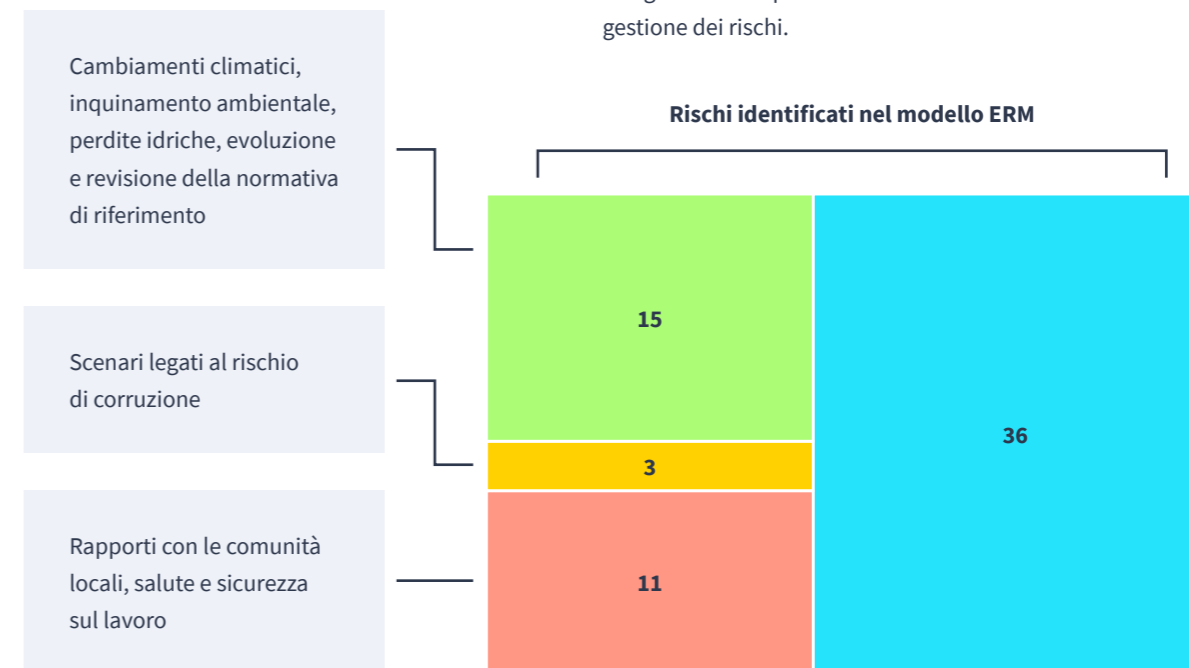


Approfondimento a pag. 149

Supervisione del sistema di gestione dei rischi

Nell'ambito del progetto ERM è stata prevista la costituzione di un comitato manageriale specifico, presieduto dall'Amministratore Delegato e composto dal direttore Sviluppo Strategico, dal direttore Generale Gestione di Gruppo CAP, dal direttore Generale di Amiacque, dal direttore Amministrazione e Finanza, dal direttore Relazioni Esterne e CSR e dal responsabile della funzione ERM, chiamato a discutere, almeno due volte l'anno, del profilo di rischio e delle priorità d'intervento di Gruppo CAP.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile della supervisione del sistema di gestione dei rischi aziendali. In particolare, esprime opinioni o richiede approfondimenti su rischi specifici, inclusi quelli relativi all'ambito ESG, e verifica che i rischi assunti siano coerenti con le strategie del Gruppo e la sua propensione al rischio. L'Amministratore Delegato è responsabile del disegno e dell'implementazione del sistema di gestione dei rischi.





CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



Sostegno alle utenze deboli

oltre **696.000 EUR** destinati al **bonus sociale idrico e integrativo**

Agevolazioni per utenti e comunità (vedi pag. 53)

Collaborazione fra gestori

Adesione a **Water Alliance** (vedi pag. 137)

1.200 comuni e **8,5 Mio di abitanti** serviti

Conformità dell'acqua potabile e depurata

99,63% conformità acqua potabile (indicatore M3b ARERA)
98,9% media nazionale
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

97,59% conformità acqua depurata (indicatore M6 ARERA)
79,4% media nazionale
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

Adesione al **Water Safety Plan** (vedi pag. 85)

Riduzione delle perdite idriche

21% rapporto tra il volume delle **perdite idriche** e il volume in ingresso nel sistema di acquedotto (indicatore M1b ARERA)

40,3% media nazionale
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

Azioni per la riduzione delle perdite (vedi pag. 88)

LEGENDA

Risultato raggiunto nel 2020

Benchmark di riferimento

Approfondimento all'interno del documento

Scopri tutti gli obiettivi SDGs sul sito ASviS



Presenza femminile in azienda

50% di donne nei consigli di amministrazione

34% media nazionale
FONTE: GLOBAL GENDER GAP REPORT 2020 DEL WORLD ECONOMIC FORUM



Energia prodotta da fonti rinnovabili

94,1% energia elettrica da fonti rinnovabili

18,2% media nazionale
FONTE: EUROSTAT 2019



Adeguamenti alle nuove normative Covid-19

Iniziative a supporto dei lavoratori per la gestione della situazione emergenziale (vedi pag. 52)

Infortuni

4,81% Indice di frequenza infortunio

14,5% media nazionale
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

Smart working

550 persone (pari al 86,5% del personale d'ufficio)
504 Mila ore di smart working



Investimenti pro capite

56,22 EUR/abitante/anno

46 media nazionale nei servizi idrici
FONTE: REPORT UTILITALIA 2021



Digitalizzazione

124.735 utenti con bolletta online, pari al 43,5% del totale (+58% rispetto all'anno precedente)

96% degli impianti di acquedotto gestiti da remoto

Innovazione tecnologica (vedi pag. 141)



Sostegno alla comunità

10 Mio EUR stanziati a sostegno di comuni e ospedali della Città metropolitana di Milano



Progetti sostenibili e inclusivi

BiopiattaformaLab di Sesto San Giovanni

Partecipazione attiva per l'avvio del progetto (vedi pag. 113)



Riutilizzo dell'acqua

120.317.807 m³ acqua reflua riutilizzata

Consumo

207,42 l consumo pro capite giornaliero

223,83 media nazionale
FONTE: REPORT UTILITALIA 2020

Recupero dei rifiuti

68% dei rifiuti prodotti recuperato

61,3% media nazionale
FONTE: RAPPORTO ITALIANO SUI RIFIUTI URBANI 2020 (DATO 2019)



Carbon Neutrality

100% di emissioni compensate

Compensazione generata con progetti in Paesi in via di sviluppo (vedi pag. 107)




Creare valore condiviso

11,9% degli investimenti è a valore condiviso



SEN SI BI LI



Verso il 2033
I traguardi raggiunti nel 2020

CONSUMARE MENO, CONSUMARE MEGLIO

Ridurre i litri di acqua consumati ogni giorno dagli utenti CAP fino a raggiungere l'ambizioso obiettivo dei 180 litri al giorno pro capite per avvicinarsi alla media europea. **Traguardi raggiunti nel 2020:**

- 24 scuole e oltre 1.900 studenti coinvolti in molteplici progetti di educazione ambientale per diffondere consapevolezza intorno all'uso responsabile dell'acqua.
- Installazione di oltre 134 Mila contatori smart (+20% rispetto al 2019) destinati a oltre 80 Mila famiglie per garantire un più attento monitoraggio dei consumi idrici.
- Informazione e diffusione di una cultura condivisa della sostenibilità tra le persone di CAP grazie alla nuova piattaforma di comunicazione interna NoidiCAP.
- 207,42 litri è il consumo pro capite giornaliero per abitante.

FACILE COME BERE UN BICCHIER D'ACQUA

Triplicare il numero degli utenti CAP che dichiarano di bere solo, o quasi solo, acqua del rubinetto, fino a raggiungere il 70% degli utenti nel 2033. **Traguardi raggiunti nel 2020:**

- 180 il numero delle Case dell'Acqua, con un volume complessivo di acqua erogata pari a circa 28 Mio di litri e un risparmio totale di plastica stimato in circa 665 tonnellate.
- Circa 1 Mio EUR il valore totale delle sponsorizzazioni e liberalità: un impegno finalizzato a sostenere associazioni e iniziative sul territorio e, al contempo, a sensibilizzare a un consumo consapevole della risorsa idrica.
- 799 Mila il numero di analisi effettuate dal Laboratorio Acque Potabili per verificare la qualità dell'acqua distribuita.
- Promozione del servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica come mezzo per aumentare la fiducia e la consapevolezza dei cittadini e promuovere il consumo di acqua del rubinetto.

SEMPRE PIÙ VICINI ALLA COMUNITÀ

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

Traguardi raggiunti nel 2020:

- 10 Mio EUR stanziati per aiutare i Comuni e gli ospedali della Città metropolitana di Milano.
- Bonus idrico integrativo dell'importo di 15 EUR per persona destinato ai cittadini a integrazione del bonus sociale previsto dall'Autorità (ARERA) per un valore di 367.605,45 EUR.
- 11.577 il numero delle bollette rateizzate per un valore complessivo di poco meno di 10 Mio EUR.
- 800.000 m² di verde curati da CAP nell'ambito della manutenzione del Parco Idroscalo.

Ripensare la società per una crescita sostenibile

Ascoltare tutti, confrontarsi nel merito e poi guidare i processi: è innanzitutto questa capacità di relazione a rendere sensibile una public utility come CAP. Il 2020 è stato un anno emblematico: la pandemia ha confermato quanto sia indispensabile farsi trovare pronti e tecnologicamente attrezzati davanti ai cambiamenti di scenario improvvisi.

La cura delle **vecchie e nuove fragilità** che investono il capitale economico, sociale e ambientale può avvenire soltanto coniugando **sostegno e innovazione tecnologica, tutela** nel momento della difficoltà e **spinta al cambiamento**. Le tante iniziative messe in campo in quest'anno così complicato rappresentano il nostro modo di contribuire alla ricostruzione che verrà: **transizione ecologica, innovazione sociale e sviluppo digitale** si fondono per ridisegnare i servizi di pubblica utilità e restituire valore a territori e comunità.



Ne abbiamo parlato con

Stefano Epifani

Docente di Internet Studies
all'Università La Sapienza di Roma

Stefano Epifani è docente di Internet Studies presso La Sapienza, Università di Roma, dove insegna dal 2003. Advisor internazionale sui temi della sostenibilità digitale, dal 2010 collabora con Agenzie delle Nazioni Unite e altre Istituzioni pubbliche e private sul tema degli impatti della trasformazione digitale applicata ai processi di sviluppo sostenibile. Nel 2012 ha fondato TechEconomy, oggi Tech economy 2030: il primo magazine digitale italiano dedicato alla Sostenibilità Digitale. Nel 2015 ha fondato il Digital Transformation Institute, istituto di ricerca del quale è tuttora presidente.

Supporta diverse istituzioni pubbliche e private nel complesso percorso di sviluppo verso l'industria 4.0. È autore di numerose pubblicazioni sui temi della trasformazione digitale, del knowledge management, dell'e-business e della comunicazione online.

Oggi si parla sempre di più di Blue & Green Economy: perché la transizione ecologica non può fare a meno dell'innovazione tecnologica e della trasformazione digitale?

Pensare alla sostenibilità senza guardare alla tecnologia come strumento per perseguirne gli obiettivi significa immaginare quel fenomeno romantico, ma inattuabile, della decrescita felice. Abbiamo bisogno della tecnologia perché abilita modelli e processi che altrimenti sarebbero impossibili da realizzare, come per esempio l'economia circolare. La tecnologia può impattare sugli aspetti ambientali, ma anche su quelli economici e sociali, tutti interconnessi ai fini della sostenibilità. La tecnologia è lo strumento attraverso il quale possiamo perseguire il miglioramento della qualità della vita della generazione presente, senza minare il futuro delle generazioni future.

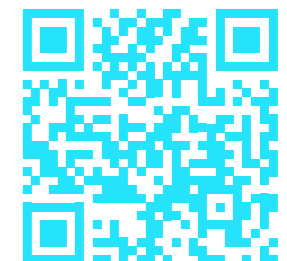
La pandemia ha imposto il distanziamento sociale e ha consolidato il ruolo dello smart working. In questo quadro come cambiano le sfide per le imprese nella gestione del lavoro, ma anche nel favorire il rispetto dei principi etici e dei diritti umani?

La pandemia ha imposto alle imprese una sfida enorme: quella di riorganizzare i propri processi in maniera repentina e inattesa. Spesso tuttavia lo smart working è stato solo "remote working": le aziende hanno messo le persone nella condizione di lavorare da casa, ma non di lavorare in modo smart. E questo impone una riflessione sulle opportunità, ma anche sui limiti di fronte ai quali ci pone la tecnologia. Per esempio il lavoro da casa ha messo in gravissima difficoltà le donne, evidenziando le criticità legate alla parità di genere. Lo smart working ha inoltre minato il bilanciamento tra tempo di lavoro e tempo di vita. Questa esperienza ci permette di avviare una riflessione sulle caratteristiche della "nuova normalità", della quale tra qualche anno ci troveremo a dover definire i confini. Una sfida che non è tecnologica, ma riguarda il modello di società che vogliamo creare e nella quale vogliamo vivere.

Quanto è diffusa la cultura che consente di utilizzare tutte le opportunità che il mondo digitale offre a imprese e comunità? E cosa manca ancora al nostro Paese per un necessario salto di qualità?

Tutti i dati dei quali disponiamo mostrano come l'Italia sia in una condizione di fortissima arretratezza rispetto all'opportunità di sfruttare le leve del digitale. Ciò rappresenta una zavorra per ogni impresa, istituzione e persona che vorrebbe coglierne le opportunità. Significa anche che dobbiamo colmare uno scarto molto grande rispetto ad altri Paesi. Occorre innanzitutto completare la banda larga: senza banda non esiste digitalizzazione, ma soprattutto dobbiamo ragionare in termini di cultura e consapevolezza, al fine di favorire l'acquisizione di nuove competenze. La consapevolezza è la prima sfida: occorre far capire alle persone che il digitale non è soltanto uno strumento di sviluppo economico, ma anche un volano di sviluppo sostenibile. Un altro aspetto riguarda l'uso proficuo dei dati degli utenti. Se aziende quali i motori di ricerca o i social network si limitano a estrarre valore dai contesti urbani e dalle persone senza restituirlo, le public utilities, come quelle dell'acqua, raccolgono sì i dati, ma questi vanno a rappresentare un valore che è restituito alla collettività in ottica di servizio. Il primo modello è quindi di tipo meramente estrattivo, mentre il secondo può rappresentarne uno restitutivo di grande interesse.

Guarda il video dell'intervista a Stefano Epifani



Attenzione

Evolvere nel segno di equità e benessere

Ascolto e dialogo, da sempre centrali per CAP nella relazione con gli stakeholder, hanno assunto un significato ancora più profondo in un anno così fortemente segnato dalla pandemia. Presupposti indispensabili per reagire all'emergenza sanitaria che ha fortemente cambiato i nostri stili di vita e di lavoro, l'ascolto strutturato e il dialogo costante hanno permesso di recepire esigenze e aspettative delle persone che, con coraggio e determinazione, hanno affrontato una situazione inedita di grave difficoltà.

Da sempre al centro delle strategie di CAP, le tematiche della **sicurezza e della salute sul lavoro** hanno assunto una valenza più forte nel 2020, anno in cui il Gruppo ha posto ancora più attenzione al benessere delle persone, all'interno e all'esterno dell'azienda.

■ Emergenza Covid-19, misure introdotte a beneficio degli stakeholder

Attenzione nei confronti delle persone

Nel primo semestre 2020 sono stati **definiti protocolli specifici** per fronteggiare il Covid-19, aggiornati periodicamente in linea con l'evoluzione delle prescrizioni normative.

Sono state inoltre realizzate **numerose iniziative a supporto dei lavoratori per la gestione della situazione emergenziale**. Tra queste si evidenziano:

- istituzione di un Comitato per la gestione dell'emergenza sanitaria costituito da Datore di lavoro, Dirigenti Delegati, RSPP, RSU, RLS che si sono incontrati con cadenza mensile;

- attivazione del Fondo integrativo salariale e di garanzie occupazionali;
- individuazione di specifiche misure organizzative e procedurali;
- formalizzazione e definizione delle modalità di lavoro in smart working;
- webinar per la formazione a distanza su temi utili a facilitare la nuova modalità di lavoro;
- definizione di istruzioni specifiche per il personale che opera a contatto con gli utenti;
- condivisione di un *vademecum* contenente indicazioni per continuare a lavorare in presenza in sicurezza.



Inoltre, nel corso dell'anno, sono state realizzate **altre attività dedicate alle persone di CAP:**

- incontri periodici di approfondimento tenuti dalle direzioni;
- focus formativi mensili specifici per il personale neoassunto con particolare riferimento al Piano di Sostenibilità;
- produzione di contenuti dedicati sul sito di comunicazione interna NoidiCAP (vedi l'approfondimento a pag. 69);
- organizzazione di un road show nelle sedi decentrate, con pubblico parte in presenza e parte in collegamento web, per avvicinare il management alle persone, illustrare la nuova organizzazione aziendale, i principali progetti in corso e i relativi obiettivi strategici.

Gestione dei rapporti con partner e fornitori

Per andare incontro alle difficoltà che l'indotto ha attraversato a causa dell'emergenza Covid-19, CAP ha adottato una serie di provvedimenti volti a sostenere gli operatori economici, anticipando le scelte adottate in sede legislativa.

Si segnalano in particolare agevolazioni in merito a:

- accesso all'albo fornitori e all'iscrizione al sistema di qualificazione;
- richiesta di anticipo del 20% dell'importo contrattuale (in totale sono stati anticipati 899.276,71 EUR);
- utilizzo di sistemi di gara tecnologici per effettuare i sopralluoghi e per partecipare alle sedute pubbliche in remoto;
- concessione del subappalto anche se non richiesto in sede di gara.

Agevolazioni per utenti e comunità

Gruppo CAP, come azienda a capitale interamente pubblico, sostiene fortemente il principio di **accesso universale all'acqua e ai servizi idrici**. L'inasprirsi delle condizioni economiche e sociali dei cittadini a causa dell'emergenza Covid-19 ha portato a un incremento delle disuguaglianze sociali e delle situazioni di fragilità, con un conseguente aumento dei casi di morosità da parte degli utenti.

Per garantire l'accesso al servizio idrico, Gruppo CAP implementa meccanismi di tutela a sostegno delle utenze più deboli residenti nei Comuni della Città metropolitana di Milano, confermando come negli anni passati:

- **bonus idrico integrativo**, un'agevolazione dell'importo di 15 EUR a persona erogato dall'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA (una misura che consente alle famiglie in condizione di disagio economico e sociale di usufruire gratuitamente di 50 litri di acqua al giorno a persona, corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali);

- **rateizzazione bollette**, possibilità di dilazionare la bolletta a partire da un importo minimo di 80 EUR. Nel 2020 sono state complessivamente gestite 11.577 richieste di rateizzazione (corrispondenti a 9.421.143 EUR), sostanzialmente in linea con il 2019, mentre si è riscontrata una riduzione del valore economico delle bollette rateizzate del 4,8%.

Inoltre, CAP ha introdotto per il periodo di lockdown il **posticipo delle scadenze della bolletta** per imprese, ospedali, scuole, terzo settore e utenze domestiche, senza aggravio di ulteriori spese.

Gruppo CAP sviluppa **politiche e sistemi di gestione dedicati** per la valutazione, la mitigazione dei rischi e la definizione di obiettivi specifici. Vengono inoltre realizzate azioni concrete per accrescere la **cultura della salute e della sicurezza** – attraverso formazione e sensibilizzazione – e a mantenere elevata l'attenzione delle persone.



Infurtuni sul lavoro⁴

	2018	2019	2020
Decessi a seguito di infurtuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infurtuni sul lavoro	0	0	0
Infurtuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	0	0	0
Ore lavorate	1.306.670	1.388.997	1.455.035
Tasso di infurtuni sul lavoro con gravi conseguenze (a esclusione dei decessi)	0	0	0
Infurtuni sul lavoro registrabili	12	8	7
Ore lavorabili totali	1.588.920	1.652.260	1.598.438
Indice di frequenza (IF)	9,18	5,76	4,81
Indice di gravità (IG)	0,47	0,26	0,23
Tasso di assenteismo	0,3	0,17	0,16

FONDO PERDITE OCCULTE

Il Fondo perdite occulte è uno strumento attivato da Gruppo CAP e messo a disposizione degli utenti in caso di dispersione d'acqua non visibile esternamente, che si verifichi nell'impianto post contatore. Possono aderire al Fondo tutti gli utenti titolari di un contratto di somministrazione di acqua potabile con CAP la cui utenza è dotata di un misuratore di consumo. Oltre a sostenere l'utente nel pagamento della bolletta, l'iniziativa ha l'obiettivo di favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica e di ridurre gli sprechi. Usufruiscono della copertura prevista dal Fondo perdite il 45% delle utenze gestite.

Sicurezza, salute e benessere in CAP

Gruppo CAP promuove la qualità, il controllo e il continuo miglioramento della propria prestazione, 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.

Politica di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Classificato dai codici ATECO 2002/2007, attività a rischio alto categoria "E – fornitura di acqua, reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti di risanamento", il Gruppo è costantemente impegnato nel miglioramento delle politiche di salute e sicurezza dei lavoratori attraverso un'evoluzione continua dei processi aziendali, basata sulla valutazione degli aspetti relativi a salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro.

Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi

Per garantire e salvaguardare la salute e la sicurezza di tutte le persone, che per qualunque motivo interagiscono con i luoghi e le attività dell'azienda, Gruppo CAP ha attivato **un insieme di processi** finalizzati a:

- identificare i fattori di rischio e pericolo derivanti dall'utilizzo di sostanze, attrezzature, attività e luoghi di lavoro e a valutare la loro entità;
- riconoscere le figure potenzialmente esposte a tali rischi;

- individuare le misure di prevenzione e protezione atte a eliminare, ove possibile, ridurre e tenere sotto controllo i rischi;
- monitorare l'efficacia di tali misure nell'ottica del continuo miglioramento.

Per garantire l'efficienza di questo insieme di processi, Gruppo CAP si avvale di una struttura tecnica interna dedicata, formata e in continuo aggiornamento, supportata da figure consulenziali quali il medico competente ed enti di certificazione esterni.

⁴ Si segnala che gli infurtuni sono dovuti a attività di manutenzione, movimentazione di attrezzature o di veicoli aziendali. I tassi sono stati calcolati sulla base di 1.000.000 di ore lavorate. Per il 2020 non è stato possibile calcolare gli indici infurtunistici dei lavoratori non interni all'azienda. L'unico dato noto è il numero totale di infurtuni ai fornitori pari a 4.



Il personale viene coinvolto attraverso un processo di consultazione e partecipazione, come previsto dal D. Lgs 81/08 e dalle Norme UNI 45001 per il Sistema di Gestione Integrato, nonché dalla Norma SA8000. Tutte le figure dell'organizzazione sono consultate e partecipano per migliorare i processi e diffondere la cultura della sicurezza.

Inoltre, CAP ha sviluppato un sistema accessibile a tutti, anche in forma anonima, di segnalazione di comportamenti non sicuri, situazione di rischio, *near miss* (l'indicatore di rischio che riguarda eventi che potrebbero causare un incidente sul lavoro o un danno alla salute) e infortuni/incidenti, costantemente monitorato per intraprendere tempestivamente le opportune azioni correttive. Gruppo CAP ha predisposto una procedura specifica per la gestione e l'analisi degli eventi infortunistici, con l'obiettivo di individuare le cause scatenanti e definire delle misure di intervento. Per ogni evento viene svolta un'indagine, che coinvolge tutte le figure della sicurezza e si conclude con la definizione delle misure preventive da attuare per evitare il ripetersi dell'incidente. Il modello di indagine è basato sulla metodologia proposta dall'Inail denominata "Sbagliando s'impara".

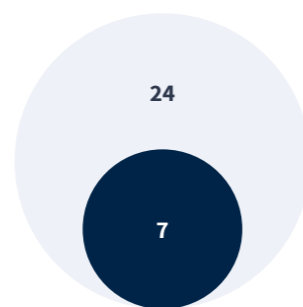
Tutte le persone di CAP sono coperte da un sistema certificato di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.⁵

Comunicazione e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nel 2020 sono state realizzate diverse attività di comunicazione:

- campagna di diffusione del Documento di Valutazione dei Rischi a seguito dell'emissione

Near miss registrati



Infortuni

Rapporto tra near miss registrati e numero di infortuni nel 2020

342,86

della revisione di ottobre 2020 e della survey anonima che ha verificato l'effettiva conoscenza e adeguatezza del documento;

- Toolbox Meeting, un progetto che prevede incontri formativi su aspetti HSE (*Health, Safety & Environment*) in cui le diverse squadre operative si incontrano e, con il supporto di un tecnico sicurezza, analizzano gli aspetti di salute e sicurezza specifici delle varie attività lavorative. Nel corso dell'anno sono state affrontate otto tematiche, tra le quali rischio biologico, aree Atex (*ATmosphere EXplosive*) e Covid-19;
- Programma Leadership in *Health & Safety* (LiHS), workshop dinamico ad alto impatto caratterizzato da un approccio innovativo nella modalità di formazione in tema di salute e sicurezza;
- *Workplace Health Promotion* (WHP), nel 2020 Gruppo CAP si è iscritta al WHP promosso dalla Regione Lombardia in collaborazione con le ATS. Nel corso del 2020 sono state erogate **3.342 ore di formazione in materia di sicurezza sul lavoro.**

La formazione erogata nell'anno è stata sensibilmente influenzata dall'emergenza sanitaria e i relativi DPCM che hanno sospeso la formazione in presenza e prorogato le scadenze degli attestati formativi scaduti nel 2020.

Promozione della salute dei lavoratori

Gruppo CAP tramite il processo di sorveglianza sanitaria, avvalendosi di una struttura esterna, monitora costantemente la salute dei lavoratori in relazione ai differenti rischi specifici per le differenti mansioni. Il medico competente redige il Protocollo di Sorveglianza Sanitaria che è parte integrante della valutazione dei rischi stessa.

CAP offre a tutte le proprie persone la possibilità di aderire a una polizza sanitaria integrativa le cui prestazioni sono state oggetto di valutazione anche da parte delle RSU.

L'emergenza Covid-19 ha obbligatoriamente e temporaneamente rallentato i progetti di wellness inizialmente previsti che riprenderanno appena possibile. È tuttavia rimasta viva l'attenzione sui temi della salute e del benessere delle persone

che sono stati affrontati principalmente attraverso il nuovo strumento di comunicazione interna NoidiCap (descritto a pag. 69).

Inoltre, l'azienda ha predisposto per i lavoratori un'attività di screening per mezzo di test sierologici e tamponi per l'individuazione di eventuali positivi al Covid-19.

Impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro nella catena di fornitura

Gruppo CAP si impegna per la promozione della sicurezza anche nei rapporti con tutti i fornitori esterni che lavorano presso i siti del Gruppo attraverso un sistema di selezione che premia le imprese coerenti e in linea con obiettivi aziendali in materia di salute e sicurezza. A tal fine, nella predisposizione dei bandi di gara, vengono inseriti criteri premianti relativi agli aspetti di salute e sicurezza. Anche in fase di attuazione dei contratti, il Gruppo monitora costantemente il rispetto e l'adozione di comportamenti sicuri attraverso sopralluoghi e audit. Nel 2020 sono state eseguite 446 sopralluoghi presso fornitori esterni.⁶



⁵ Il dato relativo al numero e alla percentuale dei lavoratori (esclusi i dipendenti) che sono coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza NON è attualmente rendicontato.

⁶ Dei 446 sopralluoghi ai fornitori esterni si comunica che, 353 hanno avuto esito positivo, 87 migliorabile e 6 esito negativo. Inoltre, sono stati svolti 51 controlli pre-consegna al gestore e 63 controlli sui luoghi di lavoro.

Consapevolezza

Valorizzare le persone per crescere insieme

Agire consapevolmente, mantenendo alta l'attenzione nei confronti delle trasformazioni del capitale umano, relazionale e naturale. Questo è il modo di fare impresa di Gruppo CAP che guarda con senso di responsabilità e coraggio alle sfide del prossimo futuro.

Il valore aziendale non può che essere il risultato dell'investimento sulle persone che ogni giorno fanno vivere l'impresa e danno significato alla missione e alla visione aziendali. Partendo da questo assunto e a seguito dell'emergenza sanitaria, CAP ha cercato ulteriormente di dare forma e sostanza alla propria sensibilità, con l'obiettivo di supportare in ogni modo il personale in questa circostanza eccezionalmente delicata.

Capitale umano

Gruppo CAP promuove il **rispetto dei diritti umani** e attesta il proprio impegno attraverso il possesso della certificazione SA8000, il rispetto del Codice Etico del Gruppo e del Codice Etico degli appalti di lavori, forniture e servizi.

Il **Codice Etico aziendale** evidenzia principi quali il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, la tutela del lavoratore da forme di nepotismo e favoritismo, la valorizzazione delle competenze, il rispetto delle diversità e la garanzia delle pari opportunità.

Le persone di CAP

Il capitale umano dell'azienda è cresciuto progressivamente in termini numerici. Al 31 dicembre 2020 **sono 887 le persone del Gruppo**.

Le assunzioni riguardano in modo maggioritario gli uomini, ma il numero di donne assunte è in costante aumento negli ultimi anni.

Gruppo CAP è riuscito a incrementare il proprio personale del 2,19% rispetto al 2019 nonostante l'emergenza nazionale Covid-19 che ha interessato tutto il 2020. Tale dato, considerato il periodo di crisi che il Paese ha attraversato e attraverso tuttora, conferma la solidità del Gruppo e il suo costante investimento nel reperire nuove risorse. CAP inoltre ha diminuito i contratti a tempo determinato con la trasformazione degli stessi in indeterminato e ha ugualmente saputo agevolare i pensionamenti per favorire l'inserimento di nuove risorse.

Persone di CAP suddivise per categoria e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Dirigenti	1	8	9	2	7	9	2	8	10
Quadri	10	19	29	10	19	29	9	19	28
Impiegati	228	337	565	232	356	588	248	362	610
Operai	3	239	242	3	239	242	3	236	239
Totale	242	603	845	247	621	868	262	625	887

Persone di CAP suddivise per fasce di età

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
<29,9	13	29	42	17	31	48	26	30	56
30-49,9	140	384	524	139	400	539	131	373	504
>50	89	190	279	91	190	281	105	222	327
Totale	242	603	845	247	621	868	262	625	887

Persone di CAP appartenenti a categorie protette

	2018		2019		2020	
	%	N.	%	N.	%	N.
Impiegati	80,77	42	76	38	77,78	42
Operai	19,23	10	24	12	22,22	12
Totale	100	52	100	50	100	54

Persone di CAP suddivise per articolazione oraria e genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Full-time	221	599	820	225	618	843	242	623	865
Part-time	21	4	25	22	3	25	20	2	22
Totale	242	603	845	247	621	868	262	625	887

Persone di CAP suddivise per tipologia di contratto

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Tempo determinato									
Dirigenti	1	7	8	2	6	8	2	7	9
Quadri	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Impiegati	18	34	52	12	33	45	9	5	14
Operai	0	11	11	0	10	10	0	1	1
Totale	19	53	72	14	49	63	11	13	24
Tempo indeterminato									
Dirigenti	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Quadri	10	18	28	10	19	29	9	19	28
Impiegati	200	292	492	206	299	505	222	333	555
Operai	3	228	231	3	229	232	3	235	238
Totale	213	539	752	219	548	767	234	588	822
Apprendistato									
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	10	11	21	14	24	38	17	24	41
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	10	11	21	14	24	38	17	24	41

Assunzioni, cessazioni e turnover per genere

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Assunzioni	16	62	78	26	60	86	31	39	70
Cessazioni	9	37	46	21	42	63	16	35	51
Tasso di turnover assunzioni (%)	6,61	10,28	9,23	10,53	9,66	9,91	11,83	6,24	7,89
Tasso di turnover cessazioni (%)	3,72	6,14	5,44	8,5	6,76	7,26	6,11	5,6	5,75
Tasso di turnover totale (%)	10,33	16,42	14,67	19,03	16,43	17,17	17,94	11,84	13,64

Assunzioni, cessazioni e turnover per fascia d'età

	2018				2019				2020			
	<29,9	30-49,9	>50	Tot.	<29,9	30-49,9	>50	Tot.	<29,9	30-49,9	>50	Tot.
Assunzioni	18	55	5	78	30	51	5	86	28	36	6	70
Cessazioni	0	23	23	46	7	26	30	63	6	20	25	51
Tasso di turnover assunzioni (%)	42,86	10,5	1,79	9,23	62,5	9,46	1,78	9,91	50	7,14	1,83	7,89
Tasso di turnover cessazioni (%)	0	4,39	8,24	5,44	14,58	4,82	10,68	7,26	10,71	3,97	7,65	5,75
Tasso di turnover totale (%)	42,86	14,89	10,04	14,67	77,08	14,29	12,46	17,17	60,71	11,11	9,48	13,64

Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini

	2018	2019	2020
Management (%)	80,23	82,71	81,46
Impiegati (%)	97,86	98,06	97,78
Tecnici (%)	92,02	95,40	95,88
Operai (%)	85,15	85,12	88,13



Congedi

	2018			2019			2020		
	F	M	Totale	F	M	Totale	F	M	Totale
Congedi parentali fruiti	23	9	32	13	5	18	20	3	23
Congedi di maternità fruiti	4	0	4	4	0	4	8	0	8
Totale congedi fruiti	27	9	36	17	5	22	28	3	31
Totale lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	26	9	35	16	5	21	24	3	27
	2018			2019			2020		
Tasso di rientro al lavoro (%)	97,22			100			100		
Tasso di retention (%)	100			74			77,14		

Formazione e tutela delle persone

Mantenere adeguati livelli occupazionali, assicurare la qualità del lavoro e lo sviluppo delle competenze sono per CAP prerequisiti indispensabili per perseguire le proprie strategie aziendali.

Anche nel 2020 Gruppo CAP ha investito sulla valorizzazione delle politiche di inclusione per mezzo del coinvolgimento delle persone in attività di crescita, laboratori, mentoring e momenti formativi volti a rafforzare competenze trasversali e lo sviluppo di una leadership inclusiva. L'emergenza sanitaria ha avuto un forte impatto sulle attività formative e di sviluppo, ciononostante, il Gruppo si è impegnato nel trasformare l'ostacolo in un'opportunità di crescita convertendo la maggior parte dei corsi di **CAP Academy in modalità virtual learning**, e incentivando la formazione trasversale tramite webinar che sono stati condivisi con tutte le persone del Gruppo.

Per garantire la continuità della formazione è stato implementato e reso disponibile nel mese di settembre, il *Learning Management System* di SAP SuccessFactors, una piattaforma gestionale che ha consentito la condivisione di corsi online liberamente fruibili dalle nostre persone.

Le ore complessive di formazione nel 2020 sono state 19.341, in diminuzione rispetto all'anno precedente per cause di forza maggiore legate all'emergenza sanitaria Covid-19. **Gli investimenti in formazione** ammontano a 113.213 EUR, in diminuzione per le stesse ragioni. In contro tendenza rispetto agli anni precedenti, nel 2020 le donne hanno fruito di un numero maggiore di ore di formazione rispetto agli uomini.



Costi e ore di formazione

	2018	2019	2020
Costi			
Totale	182.678	260.187	113.213
Ore			
Ambiente	674	113	176,35
Amministrativo	2.129	7.745	5.659,25
Comunicazione	14	260	76
Informatico	2.803	3.399	6.234,4
Operativo ⁷	160	1.129	0
People Management	982	1.436	703,5
Sicurezza	11.914	13.462,5	3.342
Tecnico	2.682	5.075,5	1.735,5
Top Management	16	172	179,9
Sostenibilità	2.028	1.814,5	1.234,5
Totale	23.402	34.606,5	19.341,4

Ore di formazione annua pro capite

	2018	2019	2020
Per genere			
Uomini	30,85	42,71	21,11
Donne	19,89	32,72	23,47
Totale	27,92	39,87	21,81
Per categoria professionale			
Dirigenti	38,12	41,67	17,99
Quadri	55,37	62,05	52,99
Impiegati	24,07	39,87	24,85
Operai	33,11	37,15	10,53

⁷ Nel 2020, le ore relative all'ambito operativo sono state conteggiate all'interno della voce tecnico. Invece, i corsi CAP Academy previsti inizialmente per l'ambito operativo, non sono stati erogati in quanto era necessaria la presenza fisica.

Valorizzazione dei talenti

Gruppo CAP promuove una cultura di apprendimento e condivisione delle conoscenze e delle esperienze in tutta l'azienda, favorendo il raggiungimento del pieno potenziale di ognuno, attirando e trattenendo le risorse migliori.

Nel 2020 è proseguito il progetto di **People Strategy** con un rinnovo della mappatura del potenziale e l'avvio di percorsi di sviluppo professionale e personale:

- **Continuous Feedback**, la metodologia alla base del percorso ha l'obiettivo di migliorare la qualità della relazione tra responsabile e collaboratore, tra colleghi e con gli stakeholder esterni, attraverso l'acquisizione di nuovi comportamenti e di strumenti manageriali e di comunicazione.
- **Development Center**, ha l'obiettivo di mappare le competenze chiave per la crescita professionale e sviluppare nei partecipanti abilità comunicative e relazionali in linea con i pillar aziendali emersi durante l'analisi di clima aziendale.

Allo scopo di rafforzare ulteriormente i talenti, anche con riferimento alle competenze tecniche, è stato avviato un percorso dedicato a tre risorse under 35 individuate come **alti potenziali** in collaborazione con SDA Bocconi dal titolo "General Management per i talenti delle Utilities".

In linea con gli anni precedenti, nel 2020 le persone di CAP hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale.

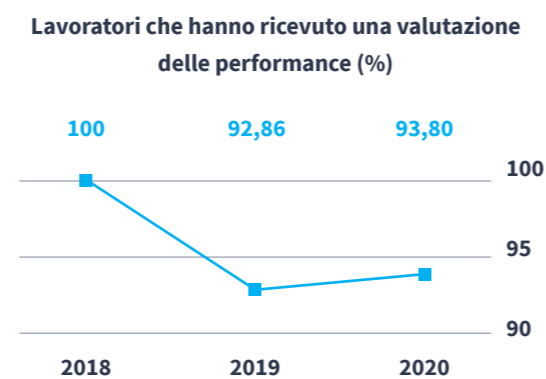
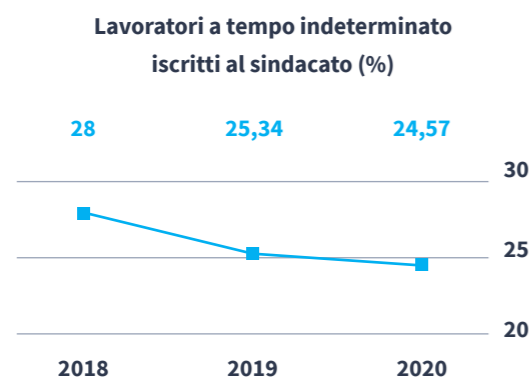
Ascolto e dialogo per conciliare al meglio vita e lavoro

Per gestire eventuali situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise a beneficio dell'azienda e dei lavoratori, Gruppo CAP è impegnato in un costante dialogo con le organizzazioni sindacali, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca dell'intesa. In particolare, nel 2020, tenendo conto dell'emergenza sanitaria nazionale, con la contrattazione interna si sono approfondite ulteriormente le tematiche inerenti alla conciliazione vita-lavoro.

Ci si è inoltre concentrati sulla disciplina degli accordi che hanno regolato il Fondo d'integrazione salariale nel periodo di lockdown e sull'evoluzione dell'istituto dello smart working. Il 17 luglio 2020 è stato siglato un accordo che non solo estende a due giorni alla settimana lo smart working, ma prevede anche la possibilità di utilizzare ambienti di co-working.

100%

Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato coperti da CCNL (2018-2020)



Diversity management



L'azienda è attenta al rispetto delle diversità e alle pari opportunità nella selezione delle risorse e rifiuta qualsiasi pratica discriminatoria, valorizzando le competenze di ogni individuo a prescindere da nazionalità, religione e genere. CAP crede nel rispetto e nella dignità delle persone e intende sviluppare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo dove le diversità siano riconosciute e valorizzate e dove ognuno possa realizzare al massimo il proprio potenziale e sentirsi aperto a un confronto costruttivo. Per questo motivo anche il 2020 ha visto la partecipazione di CAP al **Gruppo di Lavoro della Commissione Utilitalia** per la realizzazione di una **Policy Diversity&Inclusion** trasversale alle aziende associate. Inoltre, sempre all'interno della Commissione, CAP si è inserita tra le prime "aziende test" per l'elaborazione di un D&I Index realizzato da Utilitalia in collaborazione con l'Università Bicocca.

Nel 2020 l'azienda ha investito particolarmente sulla **diversità di genere** e, più in generale, sui temi trasversali della **cura e dell'inclusione**. Nel corso dell'anno sono stati avviati diversi percorsi di sviluppo, quali per esempio il "**Master Transitions**", organizzato da Lifeed, che affronta i temi del cambiamento e della riscoperta delle risorse per affrontarlo e il **Diversity Day**, il più importante progetto italiano dedicato all'inserimento di persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette.



■ Iniziative di welfare

Il welfare per Gruppo CAP è uno strumento fondamentale per favorire la produttività del lavoro, accrescere il senso di appartenenza e puntare a un'organizzazione più flessibile. L'offerta welfare è quindi dedicata indistintamente a tutto il personale. Il Gruppo offre una pluralità di proposte che sono in continua revisione e implementazione, anche grazie al lavoro di un tavolo permanente con le RSU. Le proposte attive in azienda sono illustrate in una guida, pubblicata sulla intranet aziendale, che fornisce una panoramica chiara dei servizi e delle possibilità garantite al personale e le relative modalità di fruizione.

Il benessere delle persone è il fulcro delle azioni di welfare aziendale che mirano a garantire una sempre più effettiva conciliazione tra vita personale e vita lavorativa.

Quanto ai **piani pensionistici**, nel 2020 Gruppo CAP ha assolto gli obblighi previdenziali nei confronti del personale, relativamente alla definizione dei piani pensionistici, previsti dal contratto di lavoro. È stato rinnovato il Fondo pensione integrativo di settore (Fondo Pegaso) che prevede un contributo a carico dell'azienda di 1,20%, oltre a un contributo fisso parametrato sul livello, e di 1,20% a carico del lavoratore. La percentuale di aderenti al Fondo è pari al 51% della popolazione aziendale.

Come già accaduto nel 2019, anche nel 2020 sono stati attivati alcuni "scivoli" messi a disposizione dal legislatore per incentivare i lavoratori interessati a lasciare il lavoro prima del conseguimento effettivo dei requisiti pensionistici, usufruendo nel frattempo di una garanzia di reddito e della copertura contributiva per i mesi e gli anni ancora mancanti al conseguimento effettivo della pensione. Queste politiche hanno portato ad **agevolare l'uscita di personale senior**: su 11 posizioni che avrebbero potuto utilizzare questo strumento, 10 hanno sottoscritto l'accordo individuale per l'uscita anticipata.

■ SMART WORKING

Nel 2020 l'emergenza sanitaria Covid ha generato una ovvia quanto forte spinta verso l'estensione dello smart working. Grazie a una rilevante collaborazione intersettoriale tra le funzioni interne HR e IT, si è passati nell'arco temporale di tre mesi dalle 244 adesioni al contratto di smart working a oltre 550 lavoratori a distanza, pari all'86,5% del personale che lavorava in ufficio.

Per mezzo di una survey dedicata, le persone hanno valutato come positiva questa esperienza ed è stato quindi definito un nuovo accordo sindacale sullo smart working, che prevede la possibilità di lavorare in tale modalità fino a due giorni a settimana. L'accordo prevede anche, in aggiunta, la possibilità di co-working, presso sedi aziendali diverse da quella di appartenenza, nella logica di mettere al centro il benessere delle persone favorendo la riduzione degli spostamenti sul territorio e un maggior equilibrio tra vita privata e attività professionale.

Fiducia

Coinvolgere la comunità e rispondere ai suoi bisogni

Garantire acqua di qualità, sicura e controllata. Sempre e a tutti. Questi sono i cardini dell'impegno del Gruppo per instaurare un rapporto di fiducia con i propri utenti, con i quali condivide un costante flusso di informazioni. Con lo stesso spirito, Gruppo CAP si adopera per guadagnare la fiducia delle proprie persone, fondamentali al raggiungimento degli obiettivi aziendali, e per costruire un rapporto duraturo e proficuo con la comunità a contatto della quale opera, con cui condivide obiettivi comuni di benessere e sostenibilità.

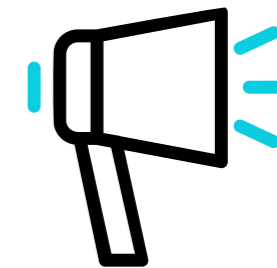
Comunicazione trasparente, innovazione e coinvolgimento attivo hanno quindi guidato le azioni di CAP, che ha operato scelte dettate dalla necessità di reagire velocemente all'emergenza, ma collocate nella cornice di una solida strategia di lungo periodo, già individuata a suo tempo con il Piano di Sostenibilità 2033.

Comunicazione e coinvolgimento

La comunicazione, nel suo significato etimologico di "messa in comune", riveste un ruolo fondamentale per la reputazione aziendale. CAP investe importanti risorse per il coinvolgimento degli stakeholder a tutti i livelli, offrendo informazioni su servizi, attività e infrastrutture. Ma il Gruppo si impegna anche per la sensibilizzazione della comunità in merito alla sostenibilità e all'utilizzo dell'acqua, per favorire una maggiore consapevolezza del "prodotto" come bene essenziale fornito dal servizio idrico. Questo approccio si traduce in un piano di comunicazione annuale - approvato dal CdA - che detta le linee strategiche e prevede un monitoraggio periodico dei risultati.

Nel 2020 è stato implementato un **manuale di comunicazione di crisi**, inserito nel Sistema di Gestione Integrato da febbraio 2021, contenente le linee da seguire per gestire in modo puntuale, tempestivo e trasparente eventuali eventi che potrebbero generare un impatto negativo sulla reputazione dell'azienda.

Comunicazione interna e azioni di partecipazione attiva



I progetti attivati fanno parte di un processo di **ridefinizione della comunicazione interna** di Gruppo CAP, in linea con il Piano di Sostenibilità 2033 e finalizzato a costruire un ambiente di lavoro collaborativo, inclusivo e in grado di facilitare i rapporti tra colleghi, anche di sedi diverse e in tempi di pandemia.

NOIDICAP

Lanciata a maggio 2020, **la piattaforma online dedicata alla comunicazione interna**, accessibile tramite intranet, raccoglie contributi sulle novità aziendali, news dagli uffici, interviste ai colleghi, aggiornamenti dal mondo su temi di attualità significativi e in linea con i valori aziendali. Presenta rubriche dedicate a sostenibilità, salute e sicurezza, diversity e benessere, mobilità, ricerca, tecnologia e innovazione. Tutti i contenuti sono redatti internamente. Per rafforzare le skill comunicative delle 30 persone coinvolte nella redazione, è stata lanciata a luglio 2020 la **NoidiCAP Academy**, con il supporto dei professionisti di Wired Italia, dedicata all'acquisizione di competenze in ambito giornalistico. Il percorso formativo ha la durata di un anno e l'obiettivo di rendere sempre più efficace la comunicazione interna partecipata. Dall'avvio del progetto sono state pubblicate **7 newsletter**, per un totale che supera gli 80 contributi. Il numero di utenti che ha visitato il sito è stato pari a 1.502 e il numero totale di visualizzazioni ha raggiunto quasi quota 16.000. Un risultato significativo per un'azienda che conta quasi 900 persone, di cui circa il 30% impiegate in mansioni operative.

NoidiCAP dà inoltre spazio alla prima **radio aziendale** del Gruppo: RadioCAP, ideata e sviluppata da un gruppo di colleghi di uffici differenti. Anche per la radio è stato avviato un percorso di formazione rivolto alle persone che si sono candidate per essere i futuri speaker radiofonici.

La piattaforma di comunicazione interna ha inoltre ospitato durante il lockdown un'iniziativa denominata **"A casa con CAP"** che ha previsto la pubblicazione di contributi fotografici e video realizzati dai lavoratori, oltre a video tutorial per mantenersi in forma, video di storie e una challenge dedicata ai figli delle persone di CAP. Questi contenuti sono stati anche veicolati all'esterno attraverso i canali social dell'azienda. L'obiettivo: continuare a sentirsi vicini e a essere una comunità anche in tempi di confinamento.



LINKINGWATER

LinkingWater, giunto alla sua quarta edizione, è il programma di **people empowerment** che ha l'obiettivo di accrescere la cultura della sostenibilità all'interno dell'azienda, per mezzo dell'organizzazione di eventi e laboratori. In linea con il Piano di Sostenibilità, le attività si sono focalizzate sui pilastri Resilienti e Innovatori.

Il primo appuntamento, dedicato al pilastro Resilienti, è stato lo spettacolo teatrale "Possiamo salvare il mondo prima di cena. Perché il clima siamo noi", lettura scenica a cura di Menotti Teatro Filippo Perego, con la regia di Emilio Russo, ispirata all'omonimo libro di Jonathan Safran Foer. L'evento ha affrontato i temi dell'emergenza climatica e ambientale e il contributo che ognuno di noi può dare modificando le proprie abitudini quotidiane, in particolare in relazione alle scelte alimentari.

Il secondo appuntamento, dedicato al pilastro Innovatori, si è svolto nella forma del talk online "Sostenibilità digitale: come la tecnologia può contribuire a migliorare le nostre vite" con la partecipazione di Stefano Epifani (vedi intervista a pag. 50). Il webinar ha affrontato in modo approfondito i punti di contatto tra le tecnologie digitali e il loro impatto sulla sostenibilità, evidenziando opportunità e minacce per la nostra società.

Per il terzo anno consecutivo sono inoltre stati organizzati i **LinkingWater LAB**: veri e propri **laboratori di progettazione** dedicati ai tre pilastri di sostenibilità e finalizzati a mettere in pratica idee sostenibili trasformandole in progetti concreti. Il percorso ha visto il coinvolgimento di 100

colleghi neoassunti che, suddivisi in 12 gruppi di lavoro, sono stati chiamati a sviluppare proposte progettuali per contribuire agli obiettivi di sostenibilità dell'azienda. Consegnate le candidature, i progetti sono stati sottoposti alla valutazione di un'apposita commissione che ha selezionato i progetti finalisti. Tutte le persone di CAP hanno avuto la possibilità di votare ed esprimere la propria preferenza tra i progetti finalisti.

I progetti vincitori



SENSIBILI

Gruppo: **A KM O**
Progetto: **AGRICAP**

Il progetto propone la realizzazione di un orto aziendale nell'area dell'impianto di depurazione di Assago, autogestito dalle persone di CAP su base volontaria, dando così la possibilità anche a chi non ha a disposizione un pezzo di terra da coltivare di fare questa esperienza. Gli alberi e le piante saranno irrigati tramite un sistema a goccia che utilizza l'acqua in uscita del depuratore (già utilizzata per scopi irrigui) e concimati, se necessario, con il bio-fertilizzante prodotto in alcuni dei depuratori CAP.



RESILIENTI

Gruppo: **Green Painters**
Progetto: **Coloriamo Aria Pulita**

Il progetto prevede la tinteggiatura esterna di tre edifici presenti nell'area del depuratore di Peschiera Borromeo, mediante l'utilizzo della vernice 100% green "Airlite", dotata di una tecnologia innovativa in grado di neutralizzare fino all'88,8% gli agenti inquinanti (come ossidi di azoto, formaldeide, acetaldeide, cloruro di metilene e benzene) trasformandoli in sostanze inerti, e di ridurre gli odori. La fase di tinteggiatura sarà accompagnata dalla realizzazione di un'opera d'arte in grado di porre l'accento sull'impegno di CAP per la sostenibilità.



INNOVATORI

Gruppo: **ECOInnovatori**
Progetto: **RiCAPtiamo**

Il progetto prevede l'implementazione di ecoBox brandizzati CAP, contenitori intelligenti ad alta tecnologia per il riciclo di diverse tipologie di rifiuto. A supporto della tecnologia è presente un'App che monitora il quantitativo di materiale riciclato immesso da ogni utente e gestisce l'erogazione di eco-coupon digitali di sconto. I materiali da poter riciclare tramite l'ecoBox sono: i RAEE, il PET e l'alluminio. Il progetto prevede l'installazione di un primo ecoBox in prossimità del Centro Ricerche Salazzurra in Idroscalo, mentre il secondo ecoBOX verrà collocato presso la piazza antistante la nuova sede di Gruppo CAP.



VOLONTARIATO AZIENDALE

Partnership di valore strategico tra impresa e territorio, il volontariato aziendale è il mezzo attraverso il quale l'azienda incoraggia la partecipazione attiva e concreta del proprio personale alla vita della comunità locale e al sostegno di organizzazioni non profit.

Nel 2020 Gruppo CAP ha promosso **tre giornate di volontariato organizzate rispettivamente in ambito sociale, ambientale e culturale**, cui hanno partecipato circa un centinaio di persone.

La prima organizzata a settembre 2020 con la cooperativa La Strada ha coinvolto i partecipanti nei lavori di riqualificazione della cascina Nosedo, nel cuore della periferia sud di Milano.

A ottobre 2020 un gruppo di persone di CAP ha partecipato assieme al circolo di Legambiente di Cormano alla manifestazione "Puliamo il Mondo", il più grande evento internazionale di volontariato ambientale.

Nonostante le misure restrittive per contrastare l'emergenza Covid-19, il volontariato non si è fermato nei mesi invernali, adeguandosi alle circostanze e dando vita a forme alternative di attività sociali come il volontariato online: è il caso del laboratorio organizzato dai volontari di Libera, associazione di promozione sociale nata per contrastare la criminalità organizzata, finalizzato a un'attenta analisi di mappatura dei beni confiscati alla mafia nella Città metropolitana di Milano.

Il 2020 è stato inoltre il primo anno di applicazione del nuovo accordo sul premio di risultato aziendale che prevede che il 10% dello stesso sia legato a obiettivi individuali riferiti a comportamenti sostenibili. In questo contesto si è inserito il progetto di volontariato che ha portato alla definizione di un albo di associazioni presso le quali le persone possono offrire il proprio contributo, anche mediante ore di lavoro messe a disposizione dall'azienda. Inoltre, la partecipazione alle attività di volontariato ha dato la possibilità di contribuire alla compensazione delle ore del Fondo di Integrazione Salariale oppure di accumulare ore di volontariato, nel limite massimo di due giorni lavorativi, da utilizzare come flessibilità.

Comunicazione esterna e coinvolgimento della comunità

Il Piano di Sostenibilità 2033 è la "guida" su cui si innesta anche la comunicazione esterna di Gruppo CAP. L'emergenza sanitaria ha imposto uno stravolgimento del piano di comunicazione, ma il Gruppo ha comunque portato a termine diversi progetti significativi.

In particolare, la partnership editoriale consolidata con **RCS** ha confermato la collaborazione con il **Corriere Innovazione e L'Economia del Futuro** (l'evento che, in diretta streaming su corriere.it, ha chiamato a discutere sul mondo che verrà alcuni protagonisti della scena economica internazionale). Il cluster tematico in cui era inserito Gruppo CAP – Smart City e Smart Mobility – ha ottenuto quasi 450.000 visualizzazioni totali e oltre 190.000 visitatori unici.

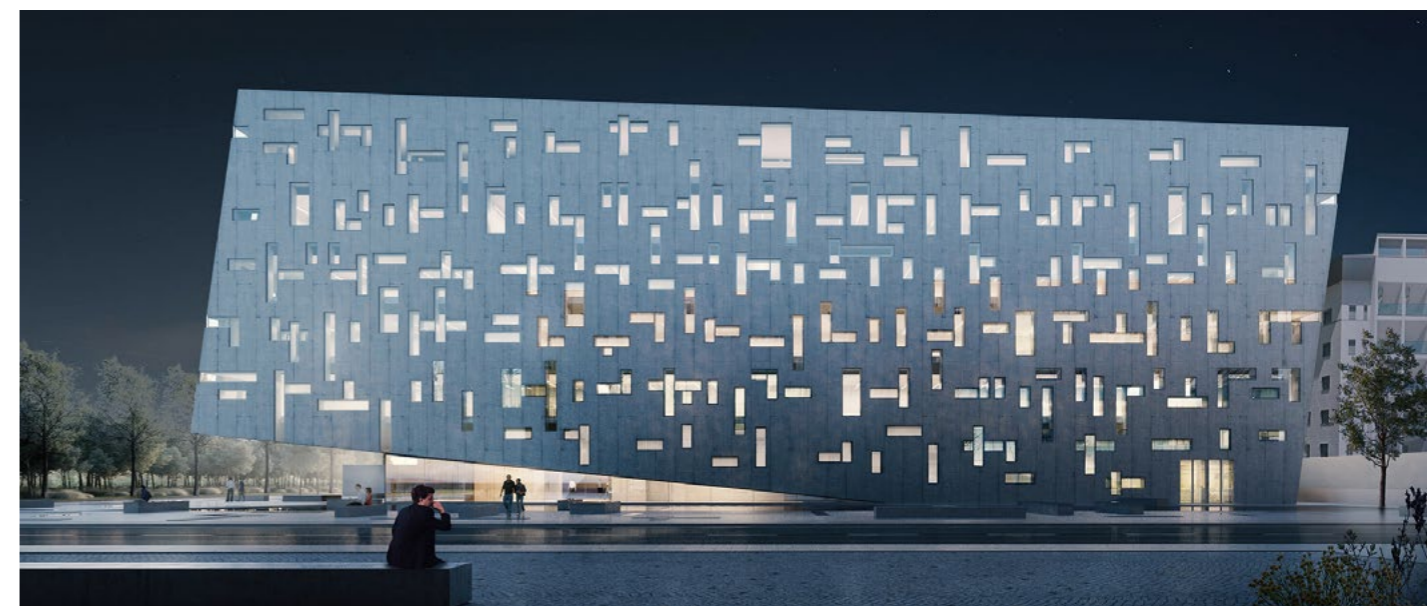
Un altro evento di rilievo ha riguardato il tema della sostenibilità digitale: **"Smart life, smart city: la scossa digitale della sostenibilità"**, all'interno del contenitore **#MeetTheFuture**, il format digitale firmato **La Repubblica** e dedicato al futuro.

Verso la nuova sede

Dopo la posa della prima pietra, avvenuta a dicembre 2019, del nuovo headquarters di Gruppo CAP – un'arca che fluttua su una piazza d'acqua, a rappresentare la natura pubblica della gestione del patrimonio idrico e la sua vocazione di servizio a favore della collettività – è stato avviato nel 2020 un progetto di coinvolgimento del quartiere nella realizzazione della sede. In collaborazione con Super e Noi Coop si è svolto il primo **"tour del quartiere"**: una passeggiata insieme agli abitanti con l'obiettivo di conoscere le realtà sociali e associative del luogo. Il progetto è proseguito in modalità virtuale e ha visto le prime tre interviste ad associazioni pubblicate sul sito nuovasede.gruppocap.it.

Il tema della relazione con il territorio e con la comunità si rispecchia sia nella grande piazza che si apre al pubblico, sia nel piccolo padiglione che è stato posizionato all'interno del Parco La Spezia.

Quanto all'avanzamento della costruzione, nel 2020 sono state eseguite le strutture portanti e i lavori proseguiranno nel 2021. È stato sviluppato il progetto relativo ad allestimenti e arredi e all'inizio del 2021 è prevista la gara d'appalto. La consegna dei locali e l'avvio del trasloco sono stati programmati a partire dell'autunno dello stesso anno.



Sponsorizzazioni, liberalità e contributi al territorio

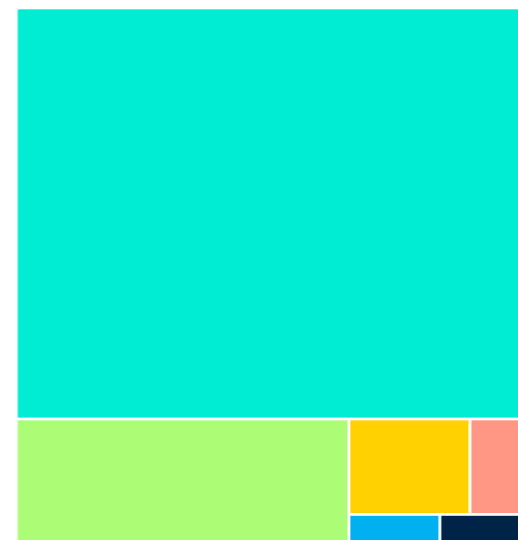
Covid-19: Gruppo CAP ha stanziato 10 Mio EUR per aiutare i Comuni e gli ospedali della Città metropolitana di Milano

Gruppo CAP ha eccezionalmente disposto nel 2020 una serie di erogazioni liberali in denaro a sostegno delle misure di contrasto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 a favore di enti locali e Aziende Socio-Sanitarie Territoriali (ASST) del territorio di riferimento, per un impegno complessivo di circa **10 Mio EUR** in favore di cittadini, imprese e persone colpite dalla pandemia. L'iniziativa si inserisce nell'ampio programma di sostegno agli stakeholder, dai fornitori alle persone che lavorano in azienda, introdotto fin dall'inizio dell'emergenza.

Come negli anni precedenti, il Gruppo ha inoltre supportato le amministrazioni comunali e le associazioni locali per la realizzazione di progetti volti a valorizzare il territorio e a favorire occasioni di aggregazione sociale in linea con gli obiettivi dell'azienda.

Nel 2020, per via dell'annullamento di varie iniziative territoriali a causa dell'emergenza sanitaria, il contributo per le sponsorizzazioni è diminuito rispetto all'anno precedente.

Sono stati impegnati **985.900 EUR** così distribuiti:



- Adesioni e partnership (4,5%)
- Iniziative e manifestazioni culturali (2%)
- Iniziative istituzionali e territoriali (1,9%)
- Progetti ambientali e sociali (1,6%)
- Progetti sportivi (15%)
- Sponsorizzazione idroscalo (75%)

Sono stati inoltre erogati circa **44.000 EUR** in donazioni e liberalità nei confronti di associazioni non profit e fondazioni.

Alcuni dei progetti supportati:

- **Fragili come la terra** - Teatro Menotti
In conseguenza del difficile periodo di crisi che ha coinvolto il mondo dello spettacolo e del teatro, nell'ambito della sponsorizzazione del Teatro Menotti di Milano, Gruppo CAP ha promosso gli spettacoli realizzati dal teatro in diretta streaming facenti capo al progetto "Fragili come la terra", mettendo a disposizione biglietti omaggio per il proprio personale.



- **Valori in campo**
Per le stagioni sportive 2020-2021 e 2021-2022 Gruppo CAP ha dato il via alla quarta edizione del progetto "Valori in campo: la sostenibilità in gioco" con un investimento biennale pari a 240.000 EUR a favore delle società e associazioni della Città metropolitana di Milano che coinvolgono i giovani nelle attività sportive e promuovono l'attenzione per l'ambiente, per la parità di genere e per l'inclusione sociale.

Fonte San Rubinetto

Per comunicare i tanti benefici dell'acqua di casa, Gruppo CAP aveva lanciato, a fine 2019, la campagna Fonte San Rubinetto, un **roadshow** nei centri commerciali della Città metropolitana accompagnato da **una capillare campagna di comunicazione** composta da direct marketing (che ha coinvolto 280.000 cittadini) e attività social. Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, nel 2020 sono state annullate le ultime due tappe del roadshow. Il concorso correlato "**Vinci il benessere**" è terminato invece il 20 marzo 2020. Sono stati oltre 6.000 i cittadini della Città metropolitana di Milano che hanno partecipato per vincere i numerosi premi in palio. Alla luce del successo riscontrato, l'iniziativa San Rubinetto è ripartita il 21 dicembre 2020, ma dato il protrarsi dell'emergenza sanitaria il concorso è stato ripensato e promosso in modalità virtuale.

LET'S GREEN

SCEGLI LA SOSTENIBILITÀ

PROVA A VINCERE UNA PANDA A BIOMETANO!

I TUOI GESTI SOSTENIBILI FANNO VINCERE IL TUO COMUNE



Let's Green!

Il progetto *Let's Green!* è un'iniziativa volta a promuovere l'attenzione e il rispetto per l'ambiente.

Da settembre a novembre 2020 *Let's Green!* ha offerto ai cittadini, alle scuole e alle associazioni dei Comuni della Città metropolitana di Milano e agli Istituti scolastici dei Comuni soci di Gruppo CAP delle province di Monza e Brianza e Pavia, la possibilità di vincere tanti premi green: dalle auto a biometano alle bici elettriche, dall'erogatore dell'acqua alla casa dell'acqua, fino ai contributi in euro per gli istituti scolastici, finalizzati alla realizzazione di laboratori scientifici o alla ristrutturazione.

Il contest è stato accompagnato da un roadshow ricco di laboratori dedicati a grandi e piccoli. A causa dell'emergenza sanitaria l'ultima tappa del tour è stata annullata.

Complessivamente è stato previsto un montepremi pari a circa 390.000 EUR. L'iniziativa in due mesi e mezzo è riuscita a coinvolgere 3.000 persone, 45 associazioni e 25 scuole.



CAP e la collettività

Gruppo CAP è attento alle esigenze della comunità in cui opera al fine di comprendere bisogni ed esigenze derivanti dai cambiamenti demografici e sociali. Un'attenzione che si riflette nelle politiche adottate per fornire all'utente un servizio sempre più efficiente, qualitativamente elevato e adeguato a rispondere ai nuovi contesti.

Gruppo CAP per i comuni e i cittadini

In linea con il pilastro "Sensibili" della strategia di Gruppo CAP – che fa riferimento alla sensibilità verso i bisogni dei cittadini e all'uso consapevole della risorsa – sono state realizzate attività di comunicazione aventi l'obiettivo di sensibilizzare all'uso dell'acqua del rubinetto e contemporaneamente alla riduzione degli sprechi.



Gruppo CAP è impegnato anche a ridurre il consumo di acqua potabile per gli usi non domestici attraverso la realizzazione di **pozzi di prima falda** che hanno l'obiettivo di pescare dalla falda più superficiale acqua che non può essere destinata al consumo umano ma può essere utilizzata per finalità quali per esempio lavaggio strade o innaffiamento di aree verdi. Nel 2020 sono stati realizzati sette pozzi. Attualmente esistono 46 pozzi in gestione, su un totale di 88 censiti sul territorio della Città metropolitana di Milano.

L'attenzione ai cittadini e al territorio si è sviluppata anche grazie alla prosecuzione della campagna di comunicazione ai cittadini "**Mettiamo in cantiere un ambiente migliore**", che offre informazioni su cantieri, lavori in corso, tempistiche e modifiche alla viabilità. Dal 2020 l'attività si è ampliata, coinvolgendo anche gli stakeholder istituzionali e le associazioni locali. La campagna ha accompagnato i cantieri di Sesto San Giovanni, Melegnano, Cinisello Balsamo, San Giuliano Milanese, Cesano-Corsico e Castano Primo. In aggiunta, la comunicazione ha supportato anche cantieri meno impattanti come Usmate Velate e Carnate per sistema delle Dorsali della Brianza, Peschiera Borromeo e Busto Garolfo.



CASE DELL'ACQUA

Nel 2020 sono state realizzate cinque nuove Case dell'Acqua (Cologno Monzese, Casarile, Peschiera Borromeo, Gessate e San Vittore Olona) ed è stata acquisita la gestione di dieci Case nei seguenti comuni: Pieve Emanuele, Bernate Ticino, Arese, Assago, Baranzate, Paderno, Peschiera, Santo Stefano Ticino e Vimodrone. Il numero totale sul territorio è giunto a 180. I Comuni coinvolti, nei quali è presente almeno una Casa, sono 130.

Il totale del volume d'acqua erogata è di circa 28 Mrd di litri (-20,5% rispetto all'anno precedente). La riduzione di consumi è riconducibile alla situazione emergenziale sanitaria dovuta al Covid-19 che ha comportato la chiusura delle Case dell'Acqua presenti sul territorio a marzo e la loro graduale riapertura entro luglio 2020, in ottemperanza alle misure indicate dal DPCM. Luoghi di ritrovo e aggregazione per tutta la collettività, le Case dell'Acqua generano risparmi sia in termini ambientali, grazie alla riduzione della plastica, sia in termini economici: 1.000 litri di acqua del rubinetto costano circa 1 EUR, pari al costo medio di mezzo litro di acqua in bottiglia.



Educazione ambientale

Da anni Gruppo CAP promuove progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole per diffondere consapevolezza e cultura condivisa sull'uso responsabile dell'acqua.

Durante il primo semestre del 2020 la gestione delle attività è stata affidata alle cooperative sociali che hanno coinvolto le scuole materne, primarie e secondarie di primo grado. La nuova proposta didattica prevede lezioni in classe, al BlueLab (vedi box a pag. 79) o fruibili a distanza, con visite ai luoghi dell'acqua, oltre a workshop educativi pensati in particolare per le scuole superiori.

Assieme alle aziende idriche lombarde di *Water Alliance*, Gruppo CAP ha inoltre sviluppato "Acqua Book", una piattaforma online interattiva che propone un percorso didattico di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale, con particolare riferimento all'acqua.

Prosegue infine il progetto "AcquaScuola" con l'importante obiettivo di incentivare l'uso dell'acqua di rete all'interno delle mense scolastiche del territorio della Città metropolitana di Milano.



IL RILANCIO DEL PARCO IDROSCALO

Grazie all'accordo di sponsorizzazione triennale 2018-2020 di 1,8 Mio EUR con la Città metropolitana di Milano, Gruppo CAP ha rilanciato il Parco Idroscalo, uno dei luoghi simbolo di Milano, attraverso un percorso finalizzato a fare di quest'area il polmone verde della città. "Il mare di Milano", oltre a essere uno spazio di ritrovo e svago per attività polisportive, culturali e di intrattenimento, si caratterizza sempre più come luogo di innovazione, ospitando dal 2018 la sede del nuovo Centro Ricerche Salazzurra di Gruppo CAP e aprendo al pubblico il BlueLab, una sala educativa multimediale che ha ospitato oltre 6.000 studenti e dove è possibile esplorare il mondo dell'acqua attraverso giochi e video interattivi. Si segnala che nei mesi estivi del 2020 è stato attivato un campus per i figli delle persone di CAP presso questo spazio educativo.

Il Gruppo si è occupato della manutenzione di 800.000 m² di verde, della segnaletica per la circolazione e per l'informazione ai visitatori, della riqualifica dei servizi igienici e della ristrutturazione della nuova sede della Protezione Civile Milano all'interno del parco stesso. Nel corso della sponsorizzazione sono state previste importanti iniziative di collaborazione con i concessionari del parco. Gruppo CAP sarà sponsor del Parco Idroscalo anche nel 2021.





RESILIENTI



Verso il 2033
I traguardi raggiunti nel 2020

CHIUDERE IL CERCHIO

Ridefinire i flussi in entrata e in uscita delle attività di CAP per recuperare la maggior quantità possibile di materia ed energia (-40% tonnellate di CO₂eq. corrispondenti all'impatto delle attività del Gruppo nel 2033).

Traguardi raggiunti nel 2020:

- Avanzamento dei lavori della BioPiattaforma di Sesto San Giovanni, l'unica infrastruttura di questo tipo autorizzata in Italia da sempre.
- Trasformazione progressiva degli impianti di depurazione in impianti di recupero di sostanze riutilizzabili in industria e agricoltura, come le bioraffinerie.
- Oltre il 68% dei rifiuti prodotti è stato recuperato.
- 34,74% di acqua riutilizzata rispetto al volume totale di acqua trattata.
- 21.626.121,6 MJ di energia prodotta dagli impianti di depurazione e 879.181,2 MJ prodotta dagli impianti fotovoltaici.

PROTEGGERE LA RISORSA

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

Traguardi raggiunti nel 2020:

- 3.614 km di rete acquedottistica monitorati nell'ambito della campagna per l'individuazione delle perdite.
- 30.008 contatori sostituiti per un più efficace monitoraggio.
- 2,42% il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata.
- 97,58% i campioni conformi ai parametri di acqua reflua scaricata.

CITTÀ RESILIENTI

Incrementare la capacità di resilienza all'acqua delle città (2,56 Mio di m³ d'acqua che possono essere drenati nei territori gestiti da CAP nel 2033). **Traguardi raggiunti nel 2020:**

- 116 comuni modellati, di cui 67 tarati, per una gestione ottimale del rischio idrico e idrogeologico della rete fognaria.
- 76 vasche volano in gestione per un totale di oltre 1.700.000 m³ d'acqua che possono essere drenati.
- 11 nuovi impianti messi in sicurezza a seguito della valutazione sui rischi idrogeologici.



■ Cambiare paradigma per salvare la Terra

Ambiente, sviluppo e salute: è in questo triangolo che si gioca la sfida della **resilienza**. Una nuova economia può e deve essere “messa a terra” lavorando nel presente per costruire una “casa comune” caratterizzata da maggiore sostenibilità. È in questo quadro che si collocano le azioni di Gruppo CAP per fare della **bioeconomia circolare** una missione industriale, ambientale e sociale: tutelare il suolo, proteggere la risorsa idrica, innalzare l’asticella dei controlli per garantirne la qualità e recuperare la fiducia degli utenti e, non da ultimo, investire crescenti risorse per innovare i processi produttivi. In tal senso il **progetto BioPiattaforma** di Sesto San Giovanni rappresenta il simbolo di questa nuova era ed è fonte di orgoglio per tutta la nostra comunità nel contribuire a una reale e rapida **transizione ecologica** del territorio.



NE ABBIAMO PARLATO CON

Catia Bastioli

Amministratore Delegato di Novamont S.p.A. e Presidente di Kyoto Club

Laureata in Chimica Pura presso l’Università di Perugia, ha frequentato nel 1985 la scuola di Direzione Aziendale “Alti potenziali Montedison” presso l’Università Luigi Bocconi di Milano. Scienziata e manager, entra da giovanissima in Montedison occupandosi di materiali biodegradabili provenienti da risorse rinnovabili. Nel 1993 viene assunta come dirigente in Novamont, industria chimica di Novara, e ne diviene in seguito Amministratore Delegato. Il suo obiettivo è fare “chimica vivente per la qualità della vita”, integrando chimica, ambiente e agricoltura. Già presidente di Terna, è oggi presidente del Kyoto Club, organizzazione non profit che raccoglie imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali impegnati nel raggiungimento degli obiettivi del Protocollo di Kyoto.

Oggi, davanti alle emergenze pandemiche e climatiche, si afferma il concetto di resilienza. In questo quadro qual è il ruolo dell’economia circolare nel rendere le comunità più resilienti e rigenerare i territori?

L’economia circolare è pensata per riutilizzare i materiali in più cicli produttivi, riducendo al massimo gli sprechi. Si tratta di un paradigma essenziale per porre rimedio allo “sviluppo insostenibile”, frutto di una società dello scarto, che distrugge risorse anziché rigenerarle. Ma l’economia circolare può fare ancora di più: se applicata alla bioeconomia, che riguarda le risorse biologiche di terra e mare, mitiga il cambiamento climatico, arginando la degradazione del suolo, e concilia sviluppo economico e creazione di occupazione. Per attivare la bioeconomia circolare è richiesto uno sforzo di riprogettazione sistemica. Non ci si può fermare al riciclo ma occorre andare oltre, verso il ridisegno dei sistemi di produzione e di consumo.

Il concetto di circolarità è strettamente collegato a quello di condivisione. Quanto è importante mettere a fattor comune esperienze e azioni tra chi opera su di un territorio e ne condivide le risorse?

La creazione di sinergie tra attori del territorio è cruciale, in particolare l’economia circolare e la bioeconomia – per loro natura – sono settori altamente multidisciplinari, che richiedono il coinvolgimento di tutti i player della filiera. È quindi necessaria una grande capacità di creare “ponti” tra settori differenti per portare sul mercato soluzioni coerenti, che da un lato massimizzino le ricadute sulle comunità e dall’altro favoriscano la rigenerazione delle risorse naturali, per dare vita a un processo di innovazione partecipata e creativa che coinvolga i cittadini così come i beni comuni. In questa direzione va, ad esempio, la partnership tra Novamont e Gruppo CAP, nata per dar vita a progetti innovativi di economia circolare con l’obiettivo di rigenerare le risorse, in particolare il suolo, garantire la qualità dell’acqua e ottenere nuovi prodotti a valore aggiunto.

Dobbiamo, però, essere consapevoli che non bastano le collaborazioni di tipo B2B: occorre coltivare una forte etica della responsabilità a livello individuale e di collettività, per affrontare in modo costruttivo le sfide epocali di una transizione che ormai non è più rinviabile.

Quali sono, secondo Lei, le politiche di questi anni che si stanno rivelando più efficaci per sostenere la bioeconomia? E quali gli anelli mancanti?

Sono quelle sostenute dall’Unione Europea, come l’obbligo della raccolta differenziata del rifiuto organico e la strategia per la bioeconomia circolare, che comprende il riuso dei rifiuti. Occorre incentivare la ricerca in particolare su cinque temi: salute del suolo e alimentazione, adattamento e cambiamenti climatici, oceani mari e acque costiere, città intelligenti, cancro. Sarà necessaria l’introduzione dell’agricoltura biosostenibile, volta a riportare materia organica in suolo, per favorire il processo di rigenerazione dello stesso. Per avere risultati di lungo periodo, gli Stati Membri devono esprimere ora progetti e piani adeguati. In questo contesto, il Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza rappresenta un’opportunità straordinaria per determinare il destino del nostro Paese e la prosperità delle generazioni future.

Guarda il video dell’intervista a Catia Bastioli





Proteggere

Acqua, patrimonio di tutti

Proteggere l'ambiente naturale e promuovere la sostenibilità sociale significa tutelare la risorsa idrica. CAP assicura questo impegno attraverso un'accurata e innovativa gestione della rete, una costante attenzione alla qualità dell'acqua e l'applicazione delle tecnologie più evolute per ridurre le perdite. Come indicato nel Piano di Sostenibilità, CAP si pone l'obiettivo di passare da un tasso di dispersione idrica del 24% a uno del 15%, allineandosi così al target europeo, per arrivare nel 2033 alla riduzione di un terzo dell'acqua dispersa nella rete.

Investimenti e innovazione sostenibile sono gli strumenti usati da Gruppo CAP per proteggere una risorsa essenziale per l'uomo e per il pianeta

■ Acqua sicura per la comunità

Per **proteggere la qualità dell'acqua fornita** ai cittadini Gruppo CAP ha attivato un piano integrato di iniziative:

- implementazione dei *Water Safety Plan*;
- investimenti nella manutenzione e realizzazione di nuovi impianti di trattamento;
- realizzazione di sistemi di analisi online per un monitoraggio costante e tempestivo dei parametri dell'acqua (sistemi di *Early Warning*);
- realizzazione di interventi di interconnessione finalizzati alla condivisione di acqua di elevata qualità tra diversi comuni e territori serviti;
- estensione e miglioramento di controlli, analisi e monitoraggio delle acque, a partire dall'aumento dei parametri analizzati e del numero di sonde presenti nei pozzi;
- investimenti in ricerca e sviluppo per la rimozione dei nuovi inquinanti;

- sviluppo di studi e prototipi ad alto contenuto tecnologico e innovativo per il servizio idrico;
- promozione di un servizio di analisi dell'acqua del rubinetto a richiesta presso gli utenti.

Gruppo CAP ha fatto proprio l'obiettivo di raggiungere un **livello di qualità dell'acqua erogata più alto rispetto a quello richiesto dalla normativa** in vigore (D.Lgs. 31/2001 e smi), anticipando la direttiva europea sulle acque potabili di recente pubblicazione (Direttiva 2020/2184/UE del 16 dicembre 2020). I controlli non sono solo puntuali e continui, ma anche adattati alle caratteristiche della falda e del territorio.

Nel 2020 non si segnala alcun caso di non conformità che abbia portato a ordinanze di non potabilità.



■ WATER SAFETY PLAN

Prima azienda in Italia ad aver aderito al *Water Safety Plan (WSP)* – il piano di sicurezza delle acque sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità – Gruppo CAP ha introdotto una valutazione preventiva e globale dei rischi, per mezzo del controllo della qualità dell'acqua e della conoscenza profonda della falda, finalizzata alla pianificazione e messa in atto di misure di mitigazione degli stessi.

Il progetto prevede un'analisi su tutta l'infrastruttura idropotabile, che verrà completata entro il 2022. Nel 2020 sono proseguite le analisi dei SAC (Sistema Acquedottistico Chiuso), per l'implementazione progressiva del WSP sul territorio.

L'adozione del *Water Safety Plan* ha richiesto uno sforzo considerevole in termini di risorse investite, ma ha anche permesso a CAP di contribuire alla discussione europea sulla revisione della Drinking Water Directive, di primaria importanza per il futuro del settore.



Creare fiducia nella qualità dell'acqua di casa: la sfida per ridurre emissioni e plastica

Promozione dell'acqua del rubinetto

L'aumento dell'uso dell'acqua del rubinetto ai fini alimentari è determinante per la riduzione delle emissioni e del consumo di plastica. Al fine di favorire il raggiungimento di questo obiettivo, occorre proteggere la qualità della risorsa idrica e costruire un rapporto di fiducia con gli utenti, affinché aumentino il consumo dell'acqua di casa in alternativa a quella in bottiglia. In linea con questi propositi, il Gruppo ha istituito il **servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica**. Per mezzo di una pagina dedicata sul sito web, CAP offre tre pacchetti di analisi diversi a scelta del cittadino.

Le analisi effettuate nel 2020 non hanno evidenziato criticità. La copertura del servizio è stata tuttavia inferiore a quella del 2019, poiché la pandemia, e la conseguente necessità di limitare i contatti tra le persone, hanno ridotto sia il numero delle richieste da parte dei cittadini sia la possibilità del laboratorio di erogare il servizio.

Laboratorio Acque Potabili

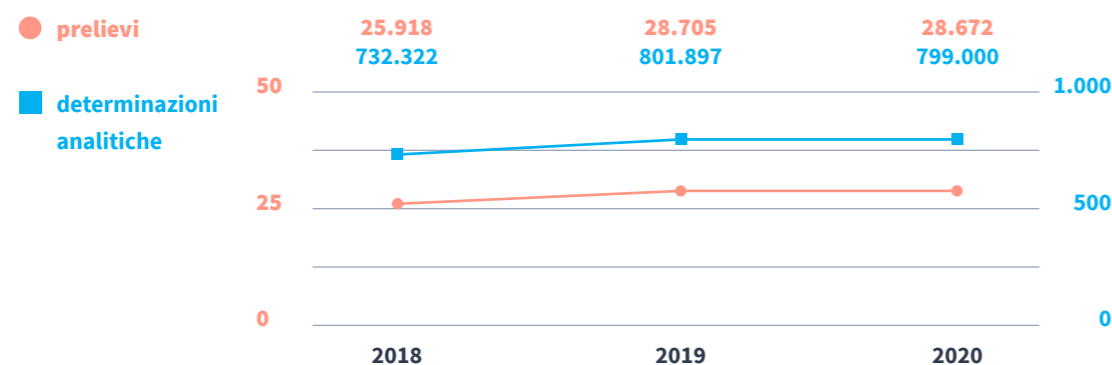
Per effettuare le analisi di qualità, Gruppo CAP si avvale del proprio **Laboratorio Acque Potabili**, che sottopone l'acqua distribuita a controlli stringenti su tutta la rete acquedottistica, utilizzando strumentazioni all'avanguardia.

CAP predispose inoltre il documento **"Etichetta dell'acqua"** in cui vengono riportate le medie annue dei principali parametri analizzati nei comuni serviti.

Sistema Early Warning

Il monitoraggio in tempo reale, *Early Warning*, che viene effettuato mediante l'installazione di sonde di ultima generazione, è fondamentale per assicurare controlli preventivi (che differiscono da quelli analitici di laboratorio che avvengono *ex post*). Il sistema è in grado di fornire informazioni in tempo reale sulla qualità dell'acqua nei diversi sistemi acquedottistici.

Analisi acque potabili



Investimenti con impatto ambientale



Gruppo CAP nel 2020 ha messo in campo un vasto piano di investimenti (circa 88 Mio EUR) finalizzato all'efficientamento della rete, alla protezione della risorsa idrica e dell'ambiente.

Sono stati programmati investimenti per la realizzazione di Case dell'Acqua e pozzi di prima falda che testimoniano l'impegno a investire non solo in infrastrutture idriche.

A partire dal 2019 è stata prevista la categoria di investimenti con impatto ambientale sotto la voce *Green New Deal* a favore dei progetti di economia circolare. Si segnala che nel 2020 sono stati investiti 1,6 Mio EUR dei 16 Mio previsti nel piano quinquennale 2020-2024.





Un po' di numeri



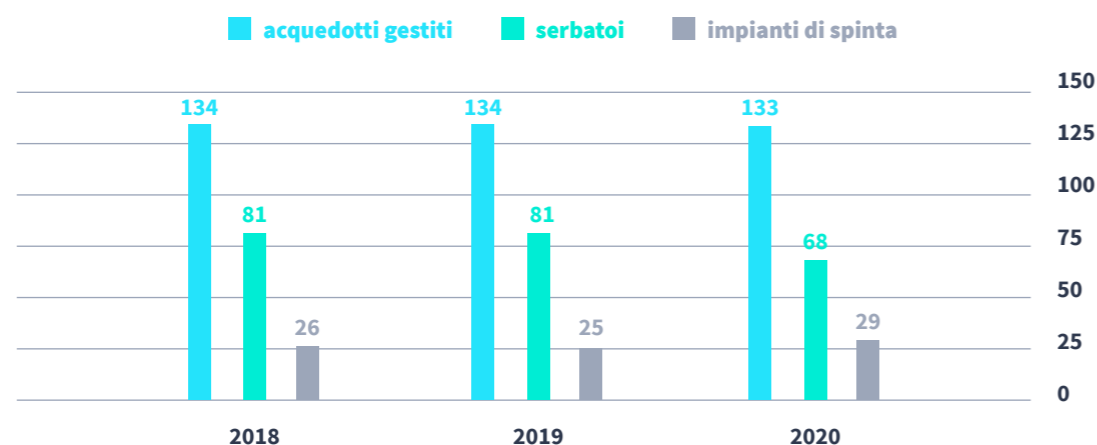
Captazione

Allo scopo di ridurre l'acqua prelevata dall'ambiente, per un uso consapevole della risorsa, CAP ha intrapreso azioni finalizzate alla riduzione delle perdite idriche:

- sostituzione contatori di utenza (impatto su perdite idriche apparenti);⁸
- ottimizzazione delle pressioni di esercizio, anche attraverso sistemi di telecontrollo e telegestione, e attività di "distrettualizzazione", suddivisione in distretti omogenei e territorialmente raccolti, delle reti di distribuzione (impatto su perdite idriche reali);⁹

- adeguamento degli impianti di produzione con installazione di *softstart* e *inverter*, strumenti che permettono il controllo e la gestione delle pompe idrauliche riducendone il rischio di rottura (impatto sulle perdite idriche reali);
- campagna sostituzione di reti con elevata incidenza di perdita.

Distribuzione



Pozzi



6.442 km

Lunghezza rete
acquedotto
(2018-2020)

⁸ Sono dovute a volumi sottratti senza autorizzazione (allacciamenti abusivi) e a volumi consegnati, ma non misurati, a causa dell'imprecisione o del malfunzionamento dei contatori.
⁹ Misurano il volume di acqua che fuoriesce dal sistema distributivo disperdendosi nel sottosuolo a causa di corrosione, deterioramento o rotture nelle tubazioni o di giunzioni difettose.



Prelievo d'acqua

	2018	2019	2020
Acqua prelevata ¹⁰ (ML)	260.691,415	260.730,427	257.916,691
Acqua prelevata senza bisogno di trattamento (ML)	106.883,480	106.164,858	105.811,970
Percentuale di acqua non trattata (%)	40,99	40,72	41,03
Percentuale di acqua trattata (%)	59,01	59,28	58,97

Acqua immessa in rete (m ³)	
2018	253.014.368
2019	251.732.905
2020	247.302.833

Acqua consegnata e misurata (m ³)	
2018	194.565.462
2019	195.481.416
2020	192.955.128

Il volume di acqua prelevata dall'ambiente e di conseguenza quella immessa in rete risulta essere in leggera diminuzione rispetto al biennio precedente. La variazione è dovuta all'efficacia delle azioni di miglioramento delle reti acquedottistiche che consentono di ridurre le perdite.

Nonostante la situazione pandemica, il dato resta sostanzialmente invariato in quanto, a un aumento del consumo delle utenze residenziali e condominiali si accompagna una diminuzione di quelle industriali.

¹⁰ Si tratta di acqua dolce che contiene meno di 1.000 mg/l di solidi disciolti totali la quale viene interamente prelevata da falda sotterranea. Geomorfologicamente in Lombardia, in particolare nell'area della Città metropolitana di Milano, la risorsa idrica è presente in falda in quantità rilevante, ne consegue che il prelievo viene effettuato in aree non soggette a stress idrico. Inoltre, il sotto-indicatore ARERA G2.1 (RQTI 917/17) - disponibilità di risorse idriche - conferma che il livello di sfruttamento della falda è ben al di sotto della soglia critica.



Potabilizzazione

Totale impianti



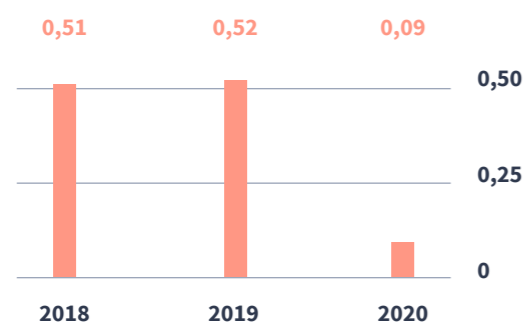
Focus qualità tecnica M2: continuità dell'erogazione

Il macro-indicatore¹¹ M2, relativo alle interruzioni di servizio, è dato dalla somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate che si sono verificate in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti all'interruzione stessa, rapportata al numero totale di utenti finali serviti.

L'indicatore è pienamente in classe A, il livello più alto.¹²



Interruzione del servizio (h)



Focus qualità tecnica M3: qualità dell'acqua erogata

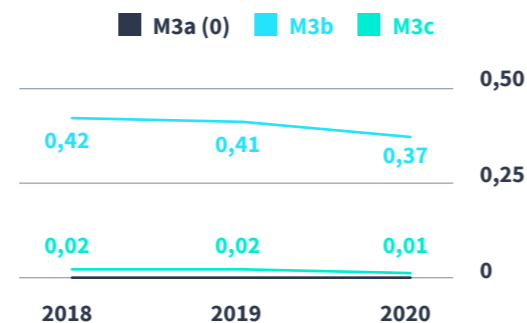
Il macro-indicatore M3, relativo alla non conformità dell'acqua, si scompone negli indicatori:

- M3a: incidenza ordinanze di non potabilità;
- M3b: tasso di campioni da controlli interni non conformi;
- M3c: tasso di parametri da controlli interni non conformi.

Gruppo CAP si attesta in classe A (il livello più alto), grazie a interventi mirati e all'adozione del *Water Safety Plan*.



Qualità acqua erogata (%)



11 Gli Indici di Qualità Tecnica individuati da ARERA sono sei macro-indicatori atti a misurare le performance dei gestori del servizio idrico in sei diversi ambiti – nel presente documento analizzati uno per uno in questa e nelle prossime pagine. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito alla pagina: <https://www.gruppocap.it/sviluppo-e-sostenibilita/strategia-per-il-territorio/piano-investimenti>

12 Con la deliberazione 23 giugno 2020 - 235/2020/R/IDR "Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da covid-19" ARERA ha deliberato il differimento dei termini per gli adempimenti tariffari e di qualità tecnica. Dunque, in deroga a quanto previsto dai commi 2.5, 25.2 e 27.1 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR, gli obiettivi di qualità tecnica relativi al 2020 e al 2021 verranno valutati cumulativamente su base biennale. Ciò vale per tutti gli indicatori M.



Riduzione delle perdite idriche

Gruppo CAP sviluppa progetti di ricerca integrata delle perdite su tutta la rete e monitora periodicamente gli acquedotti gestiti, programmando gli interventi necessari secondo criteri di priorità. Nel 2020 sono stati **sottoposti a controllo 3.614 km di rete**, equivalenti a circa il 50% del totale.



Con l'obiettivo di una progressiva riduzione del volume di perdita, l'azienda adotta una combinazione strategica di più **misure strutturali e gestionali**:

- sostituzione e ammodernamento dei contatori;
- modellazione della rete e sua suddivisione in distretti omogenei e territorialmente raccolti ("distrettualizzazione");
- ricerca sistematica delle perdite;
- gestione progressiva della pressione;
- sostituzione di tratti di rete ammalorati e utilizzo di metodologie innovative per la ricerca e la riparazione delle perdite.

Inoltre, **l'utilizzo di tecniche innovative è centrale per CAP** che, nel 2020, ha approvato gli ordini per due progetti all'avanguardia: ricerca delle perdite tramite analisi di immagini SAR¹³ e onde radar e utilizzo di sensori acustici fissi che rilevano il rumore proveniente dalle condotte idriche. Il Gruppo ha inoltre avviato la ricerca di nuove soluzioni software per il monitoraggio delle perdite e la modellazione in tempo reale delle reti acquedotto e ha adottato un sistema di supporto alle decisioni che, per mezzo dell'incrocio dei dati in tempo reale, restituisce un indicatore di priorità per la pianificazione degli interventi.

13 È l'abbreviazione di Synthetic Aperture Radar. Si tratta di una speciale tecnica radar che consente di ottenere immagini ad alta risoluzione da grande distanza.



Contatori sostituiti	
2018	44.420
2019	45.081
2020	30.008

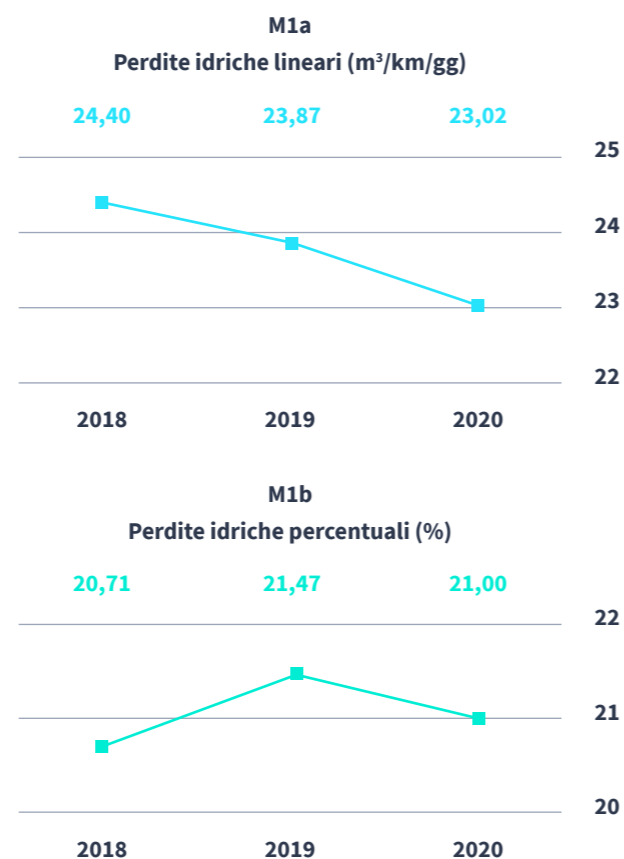
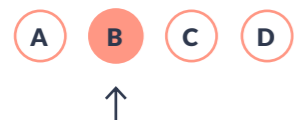
Ricerca e riparazione perdite			
	2018	2019	2020
Rete monitorata (km)	2.056	2.240	3.614
N. perdite individuate tramite ricerca	465	580	670
N. perdite segnalate al pronto intervento	5.420	4.431	4.156
N. perdite riparate	5.912	4.863	5.016
Percentuale delle perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate (%)	100	97,05	103,94¹⁴

Focus qualità tecnica M1: perdite idriche

Il macro-indicatore M1 è relativo alla conservazione della risorsa idrica. È costituito dagli indicatori:

- M1a: perdite idriche lineari;
- M1b: perdite idriche percentuali.

Per CAP si attesta in classe B.



¹⁴ Si segnala che la percentuale delle perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate supera il 100% dal momento che nel 2020 sono state riparate perdite individuate a fine anno 2019.

Geological Supporting System Water Alliance

Il GSSWA è l'ufficio unico di *Water Alliance* che supporta i gestori della rete idrica nell'approfondimento della conoscenza geologica del sottosuolo e ha l'obiettivo di **implementare le tecniche per la conservazione e la protezione della quantità e qualità dell'acqua sotterranea** in ottica di sostenibilità.

Nel 2020, con il supporto dell'ufficio unico, è stato effettuato un completo revamping del Portale Geologia del WebGIS Acque di Lombardia, con la generazione di nuovi servizi tematici e layer specifici. Sono state inoltre generate oltre 100 nuove carte tematiche mappando le caratteristiche idrogeologiche e idrochimiche delle province di Milano, Monza Brianza, Lecco, Bergamo e Cremona. Il GSSWA è stato altresì utilizzato come supporto per la realizzazione di progetti di ricerca in campo isotopico, con riferimento al bacino CAP (contratto di ricerca con Università di Pavia) e *Water Alliance* (contratto di ricerca con Università La Sapienza di Roma).

AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Gruppo CAP sta sviluppando un modello idrologico e climatico che permetterà di stimare l'evoluzione della disponibilità dell'acqua in falda nei prossimi anni, tenendo conto del cambiamento del clima. Per CAP tale cambiamento comporta una serie di potenziali impatti sulle attività, che devono essere tenuti in considerazione per la pianificazione del servizio sul lungo periodo. Alcuni di questi aspetti riguardano gli eventi meteorici estremi sempre più frequenti e l'evoluzione della disponibilità delle sorgenti d'acqua per il consumo umano. L'ufficio *Geological Supporting System*, ha attivato varie collaborazioni per dotarsi di nuovi strumenti e conoscenze. In particolare, è stato attivato nel 2020 un dottorato, interamente finanziato dal Gruppo e coordinato dal Politecnico di Milano. Nella prima fase della ricerca è stato realizzato un modello idrologico che rappresenta precisamente il sistema di flusso che dallo scioglimento delle nevi alpine, attraverso i fiumi, porta al ricarica della falda acquifera. In una seconda fase verranno considerati diversi scenari climatici futuri per stimare come il variare delle precipitazioni, in frequenza e intensità, e della temperatura andranno a influenzare la disponibilità delle sorgenti. Infine, in una terza e ultima fase, il modello idrologico così costruito verrà proiettato nel futuro e rapportato ai diversi scenari climatici, con l'obiettivo di stimare come evolverà la disponibilità di acqua in falda nei prossimi decenni.

Difendere

Una rete efficiente per le comunità di oggi e di domani

Il Piano di Sostenibilità cita, tra gli obiettivi di Gruppo, l'incremento della capacità di resilienza dei territori e fissa un target ambizioso: aumentare del 60% la quantità di acqua che può essere drenata nelle zone dove opera CAP. Il Gruppo, in quanto responsabile del Servizio Idrico Integrato di una delle aree più industrializzate del Paese, si impegna ogni giorno nell'attenta gestione delle acque meteoriche, nell'adozione di soluzioni utili a garantire il giusto drenaggio del suolo e nel garantire l'alta qualità dell'acqua depurata: un'azione meticolosa e preziosa per difendere un bene essenziale e rendere sostenibili e resilienti le città del futuro.

Qualità dell'acqua depurata

All'avanguardia nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale: valorizzazione e riuso dell'acqua depurata creano valore aggiunto

Monitoraggio e analisi

Il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata avviene attraverso un **calendario di analisi chimico-fisiche e microbiologiche**, condiviso con gli enti di controllo e sulla base delle norme vigenti. Le verifiche sono effettuate dai **Laboratori Analisi Acque Reflue** che controllano la qualità delle acque in ingresso e in uscita dagli impianti di depurazione e, in caso di valori allo scarico fuori limite, allertano i responsabili per un tempestivo intervento. Anche i cittadini possono inviare al Gruppo segnalazioni che vengono prese in carico nel più breve tempo possibile.

Nel 2020 è stato analizzato circa lo stesso numero di campioni del 2019 poiché il dato dipende dal numero di impianti gestiti, che è rimasto lo stesso. Il numero di parametri analizzati ha subito una leggera flessione (dovuta all'emergenza Covid-19) rispetto al 2019, ed è sostanzialmente in linea al dato 2018.

In ottica di miglioramento continuo è stato ampliato il **sistema di monitoraggio online** dei principali parametri inquinanti, attivo 24 ore su 24 / 7 giorni su 7, sugli impianti di Assago, Bareggio, Basiglio, Bresso, Canegrate, Cassano d'Adda, Pero, Rozzano, San Giuliano Est, Peschiera Borromeo, Sesto San Giovanni, Settala, Truccazzano e Turbigo. Questo sistema permette di analizzare l'80% del volume di acqua depurata.

Analisi acque reflue¹⁵

	2018	2019	2020
Prelievi	5.719	6.860	6.851
Determinazioni analitiche	81.063	89.358	78.959

Acqua reflua trattata

	2018	2019	2020
Acqua reflua trattata (Ml)	318.326,071	317.704,422	346.325,042

Il totale di acqua trattata dai depuratori è acqua dolce (meno di 1.000 mg/l di solidi disciolti totali) e viene scaricata interamente all'interno dei corpi idrici superficiali.



¹⁵ Dai dati riportati in tabella sono esclusi i campionamenti di acque di scarico industriali e fanghi di depurazione.

**Portata trattata per potenzialità di impianto**

	2018	2019	2020
AE (Abitanti Equivalenti) >=100.000 (%)	74,08	74,07	78,00
50.000 <= AE < 100.000 (%)	13,55	14,77	10,57
10.000 <= AE < 50.000 (%)	8,49	9,51	9,18
AE < 10.000 (%)	1,93	1,65	2,25

Il leggero aumento delle portate trattate è riconducibile in parte alla ripresa di funzionamento a pieno regime di impianti che erano stati oggetto di lavori di revamping e in parte a un maggior numero di eventi piovosi.

Acqua Riutilizzata

Il Gruppo promuove il riutilizzo dell'acqua ai fini della salvaguardia della risorsa idrica.

	2018	2019	2020
Acqua per riutilizzo irriguo in agricoltura (m ³)	69.286.550	109.046.744	120.317.807
Acqua riutilizzata sul totale di acqua trattata (%)	21,76	34,32	34,74

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

La **difesa della vita sul pianeta in tutte le sue forme** è prioritaria per Gruppo CAP, anche in linea con gli obiettivi SDGs delle Nazioni Unite.

Le attività condotte dal Gruppo possono produrre diversi impatti sull'ambiente riconducibili agli scarichi idrici degli impianti di depurazione o ai prelievi, ai consumi energetici, alla produzione di rifiuti (come i fanghi di depurazione), ai prelievi idrici per l'approvvigionamento di acqua potabile. Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, CAP ha sviluppato metodologie strutturate per identificare, valutare e classificare gli aspetti ambientali significativi al fine di individuare le più idonee attività di mitigazione degli impatti negativi e di valorizzare quelli positivi.

Nel 2020 sono state controllate 598 aziende, in cui la verifica è stata effettuata prelevando acque di scarico e procedendo alle dovute analisi.

L'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 ha impattato su queste attività comportando una flessione rispetto all'anno precedente.

Controlli utenze industriali

	2018	2019	2020
Aziende controllate	562	720	598
Portata scaricata (m ³)	28.571.888	28.000.000	26.297.129
Campioni prelevati	985	1.119	676
Determinazioni analitiche	23.687	34.413	20.010

Accertamenti e sanzioni ambientali

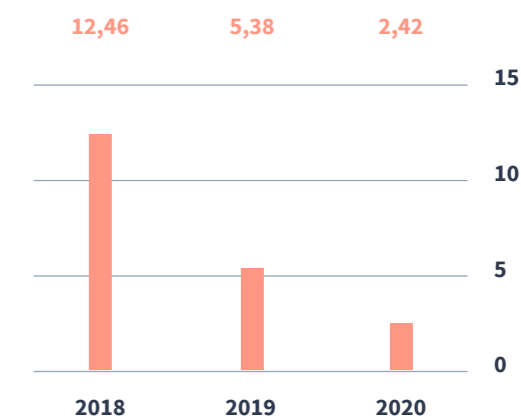
Nel corso del 2020 sono pervenuti 25 accertamenti d'illecito amministrativo in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione, dei quali 23 in istruttoria presso la Città metropolitana di Milano, mentre una contestazione risulta archiviata e una sanzionata.

Sono state pagate sanzioni per un totale complessivo di circa 21.000 EUR. Le sanzioni sono riconducibili a una possibile inosservanza delle disposizioni autorizzative o all'intervenuto superamento dei limiti disposti dall'autorizzazione stessa per differenti parametri analitici. Per gli impianti di depurazione interessati dalle sanzioni sono stati eseguiti e sono tuttora in corso interventi di miglioramento, adeguamento o dismissione.

Focus qualità tecnica M6: qualità dell'acqua depurata

Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissioni in termini di concentrazione dei parametri inquinanti, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno.

Negli ultimi anni l'indicatore M6 ha registrato forti miglioramenti, passando dal 12,46 % del 2018 al 2,42 % del 2020, e attestandosi in classe B.

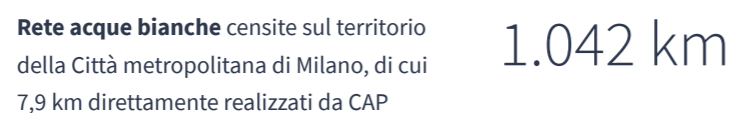
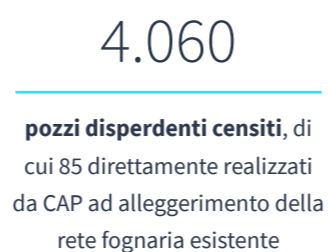
**Qualità dell'acqua depurata (%)**

Territori resilienti

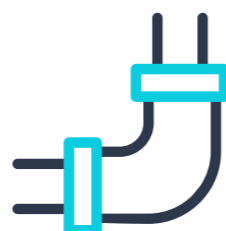
Affinché un territorio sia resiliente deve gestire al meglio le risorse, riducendone il consumo e riutilizzandole appieno. E la depurazione gioca un ruolo fondamentale

Gruppo CAP gestisce il territorio della Città Metropolitana di Milano costituito da un **articolato sistema di infrastrutture fognarie e di smaltimento delle acque bianche** fortemente interconnesse tra loro.

In linea con il Regolamento Regionale n. 06/2019, CAP sta redigendo un Programma di Riassetto delle fognature e degli sfioratori per ogni agglomerato gestito, che verrà completato nel 2021.



Lunghezza rete 1.000 km



Invarianza idraulica e drenaggio urbano

A partire dal 2018, Gruppo CAP assiste e coordina i comuni convenzionati (oltre 100) nella stesura dei Documenti Semplificati di Rischio idraulico¹⁶, con l'obiettivo di favorire una pianificazione armonica e coordinata su ampia scala.

Al 31 dicembre 2020, sono stati completati e trasmessi ai comuni 122 Documenti Semplificati su 128 comuni convenzionati, i restanti 6 documenti verranno ultimati nel 2021.

Nel 2020 sono state avviate ulteriori attività:

- supporto ai professionisti esterni incaricati dai comuni per la redazione degli Studi Comunali di Gestione del Rischio Idraulico;
- progettazione per conto terzi di opere di invarianza idraulica e opere di drenaggio urbano sostenibile;
- integrazione del database di SiRIC (Sistema informativo di invarianza idrologica e gestione del Rischio Idraulico Comunale) per l'analisi dei dati raccolti e delle procedure;
- sviluppo di software di calcolo all'interno del progetto SmartGreen per lo studio di opere di drenaggio urbano sostenibile.

SIRIC, software per la gestione integrata del rischio idraulico comunale

Il Sistema Integrato di gestione del Rischio Idraulico Comunale, SiRIC, è una **piattaforma per la consultazione e l'analisi dei dati** raccolti durante la fase di stesura dei Documenti Semplificati di Rischio idraulico comunale. Le informazioni contenute sono il frutto di un processo di analisi, omogeneizzazione e completamento dei dati presenti nei singoli documenti. Si tratta quindi di una banca dati comune che permette di avere una visione d'insieme delle criticità territoriali, delle soluzioni operative proposte e delle possibili strategie di ottimizzazione.



Scopri il progetto **SmartGreen**

¹⁶ Tale documento è reso necessario a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento della Regione Lombardia 23/11/2017 n. 7 con pubblicazione sul BURL in data 27/11/2017. In particolare, l'Art. 14 prevede la modalità di integrazione tra pianificazione urbanistica comunale e previsioni del piano d'ambito, al fine del conseguimento degli obiettivi di invarianza idraulica e idrologica.



VASCHE VOLANO

Gruppo CAP tiene in considerazione tutte le componenti che contribuiscono a incrementare la resilienza di un territorio e la sua capacità di reagire ai fenomeni metereologici intensi, al cambiamento climatico e agli effetti dell'impermeabilizzazione dei suoli. Tra queste, **le vasche volano permettono di trattenerne l'acqua piovana in caso di grandi precipitazioni**, evitando allagamenti. Gruppo CAP ne ha in gestione 76.

Nel 2020 è proseguito il programma degli investimenti sulle vasche ed è stata attuata una revisione dello stesso allo scopo di incrementarne l'efficacia e la produttività.

Si trovano in fase progettuale le infrastrutture: Parabiago (2 strutture), Trezzano sul Naviglio, Mesero, Sedriano, Marcallo sul Casone, Solaro, Vanzaghello, Misinto, San Colombano al Lambro e Abbiategrasso. Inoltre, sono in fase di progettazione di fattibilità tecnico economica le infrastrutture: Paderno Dugnano e Novate Milanese.

Le seguenti vasche sono in fase esecutiva di realizzazione: Cesano Boscone, Marcallo con Casone, Solaro, San Giuliano Milanese, Rho e Zibido San Giacomo.

Sono state ultimate le vasche volano di: Pozzo d'Adda, Varedo, Via Alzaia Pavese e Paullo.

Allo stato attuale, nei territori in cui opera CAP, le potenzialità di drenaggio ammontano a 1.753.719 m³ d'acqua.

Protezione aree con pericolosità idraulica

Per ridurre la vulnerabilità degli impianti di trattamento delle acque reflue, nel corso del 2018 sono entrate in vigore le disposizioni relative alle verifiche del rischio idraulico dell'assetto idrogeologico del bacino del fiume Po. Le finalità di queste norme riguardano la salvaguardia degli impianti, la prevenzione dei potenziali danni e la riduzione delle conseguenze negative che derivano dalle alluvioni sulla salute umana, sulle attività economiche e sull'ambiente. Nel corso del 2018 l'azienda ha avviato la verifica puntuale degli impianti di depurazione e successivamente degli impianti di acquedotto. Nel corso del 2020 è stata terminata la fase di valutazione e verifica dei rischi per gli impianti e sono stati messi in sicurezza 11 nuovi impianti a pericolosità idraulica.



Lunghezza rete fognaria (km)

	2018	2019	2020
Milano	6.443	6.480	6.485,60
Monza e Brianza	56	56	54,50
Como e Varese	75	75	74,90
Totale (km)	6.574	6.611	6.615

Focus qualità tecnica M4: adeguatezza del sistema fognario

L'indicatore M4 monitora l'adeguatezza del sistema fognario. In particolare, vengono rendicontati:

- M4a – frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura;
- M4b – adeguatezza normativa degli scarichi di piena;
- M4c – controllo degli scaricatori di piena.

Questo indicatore si attesta per CAP in classe A, il livello più alto.



Modellizzazione e taratura delle fognature

La mappatura, vale a dire la realizzazione del rilievo sul WebGis, e la modellizzazione, cioè la costruzione del modello della rete mediante software di modellazione idraulica, consentono una gestione ottimale del rischio idrico e idrogeologico della rete fognaria. Inoltre, la rete viene tarata, cioè viene calibrata in base ai dati acquisiti in campo mediante campagne di monitoraggio con l'installazione di misuratori in punti strategici. La calibratura ha l'obiettivo di rendere il modello il più possibile rappresentativo della realtà. Il numero di comuni modellati nel 2020 è pari a 36, per un totale di 116 comuni modellati, di cui 67 tarati.

Nel corso del 2020 è stato avviato il monitoraggio su tutto il territorio gestito.

Adeguatezza sistema fognario



Ridurre

Le nuove frontiere dell'economia circolare

Gruppo CAP si pone l'obiettivo di **"chiudere il cerchio"**: riutilizzare la maggior quantità possibile di energia e di materia. Per questo il Piano di Sostenibilità intende ridurre entro il 2033 l'impatto di CO₂ del 40% e il volume degli scarti prodotti dalla depurazione dell'87%. Per raggiungere questi obiettivi, il Gruppo prosegue con determinazione nella direzione di un futuro in cui si consumino meno acqua ed energia, i rifiuti vengano trasformati e reimmessi nella filiera e le risorse naturali siano gestite con trasparenza ed efficienza per il bene del pianeta e dei suoi abitanti.

Energia

CAP pone costantemente l'**attenzione alla riduzione dei consumi energetici**.

Le attività che generano consumi diretti e indiretti sono riconducibili ai servizi principali quali: acquedotto, depurazione, fognatura e servizi generali (come, ad esempio, attività amministrative, logistica e pronto intervento).

Valorizzare gli elementi recuperabili dal ciclo del servizio idrico è fondamentale per minimizzare l'impatto ambientale, tanto in termini di emissioni quanto di consumo di risorse

Energia consumata¹⁷

	2018	2019	2020
Consumi diretti			
Biogas	78.736.791	75.186.657	99.978.309
Gas naturale	35.909.047	46.846.701	45.437.784
Benzina	29.385	746.073	1.628.101
Gasolio	15.250.639	10.710.126	8.570.525
Totale	129.925.862	133.489.557	155.614.719
di cui da fonte rinnovabile (MJ) ¹⁸	78.736.791	76.879.273	103.803.042
Consumi indiretti			
Depurazione	368.105.734,8	382.175.942,4	375.788.120,4
Acquedotto	313.250.292	313.896.279,6	308.158.524
Fognatura	15.801.919,5	16.353.548,96	17.015.623,2
Servizi generali	6.895.954,8	6.538.248	6.450.868,8
Totale	704.053.901,1	718.964.018,9	707.413.136,4
di cui da fonte rinnovabile (MJ)	704.053.901,1	718.964.018,9	707.413.136,4

Energia prodotta dagli impianti di depurazione

	2018	2019	2020
Totale elettrica (MJ)	16.433.420	14.514.156	21.626.121,6
Bresso Upgrading energia prodotta	0	11.383.192,8	20.929.593,6
Totale termica (MJ)	0	11.383.192,80	20.929.593,6

Energia termina ceduta ad altri sistemi

	2018	2019	2020
Bresso Upgrading energia ceduta ad altri sistemi	0	9.697.032,1	17.118.878,4

¹⁷ Le fonti dei fattori di conversione utilizzati sono riportati all'interno dell'Allegato 6.

¹⁸ I consumi diretti di energia da fonte rinnovabile sono il Biogas e il Metano per autovetture (voce non esplicitata in tabella e rientrante tra le voci di "Gas Naturale"). Si riporta che, nel 2020, i consumi del Metano per autovetture è stato pari a 3.824.733 MJ.



Energia prodotta dagli impianti fotovoltaici

	2018	2019	2020
Totale (MJ)	793.062	1.037.657,5	879.181,2

Tasso di intensità energetica

	2018	2019	2020
Totale dei consumi energetici (MJ)	833.979.763,1	852.274.874,1	863.027.855
Acqua immessa in rete (m ³)	253.014.368	251.732.905	247.302.833
Acqua reflua trattata (m ³)	318.326.071	317.704.422,00	346.325.042
Totale consumi energetici / Acqua immessa in rete (MJ/m³)	3,2962	3,3856	3,4898
Totale consumi energetici / Acqua reflua trattata (MJ/m³)	2,6199	2,6826	2,4919

ENPI Indici di prestazione energetica¹⁹

	2018	2019	2020
EN PI ssi (kWh/m ²)	1,04	1,01	1,006
EN PI A1 (kWh/m ²)	0,34	0,35	0,346
EN PI A2 (kWh/m ²)	0,45	0,45	0,44
EN PI F-D 1 (kWh/m ²)	34,00	0,34	0,31
EN PI F-D 2 (kWh/kg)	5,31	5,72	5,48

Riduzione dei consumi

Nel 2020 l'efficientamento degli impianti acquedottistici e di depurazione ha comportato una riduzione dei consumi totali pari a 12.006.567 MJ.

I risparmi di acquedotto sono stati ottenuti grazie agli interventi in ottimizzazione delle pressioni, alla sostituzione di pompe a favore di quelle a maggiore efficienza e a una diversa gestione del funzionamento degli impianti.

I risparmi di depurazione sono stati ottenuti grazie all'ottimizzazione del funzionamento della sezione di trattamento biologico di alcuni impianti (cicli alternati), all'efficientamento di alcune macchine e all'ottimizzazione della gestione del processo.

¹⁹ Per il calcolo degli ENPI, Energy Performance Indicator utili per valutare le performance energetiche del servizio idrico, si sono scorporati dal computo i consumi legati all'avvio dell'impianto di upgrading del biometano di Bresso, in quanto consumi legati all'attività di produzione di biometano immesso in rete SNAM.

Emissioni

L'Unione Europea si è data l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas a effetto serra nel quadro di un più ampio sforzo internazionale, al fine di affrontare gli effetti dei cambiamenti climatici. Gruppo CAP monitora le proprie emissioni e contribuisce al raggiungimento di questo obiettivo promuovendo azioni volte alla loro riduzione.

Emissioni dirette di gas GHG (Scope 1)²⁰

	2018	2019	2020
Depurazione	1.938	2.497	2.258
Servizi generali	672	572	590
Acquedotto	474	431	446
Fognatura	74	38	71
Totale (ton CO₂ eq.)	3.158	3.538	3.365

Rispetto alla rendicontazione riferita al 2019, tra le emissioni di Scope 1 sono state considerate anche le emissioni dirette di metano e protossido di azoto derivanti da combustione di biomasse (biogas utilizzato come combustibile per la produzione di energia nei processi di depurazione).

Emissioni indirette di gas GHG (Scope 2)

Si mantiene, come per l'anno 2019, un valore nullo delle emissioni indirette Scope 2, grazie all'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti energetiche rinnovabili.

Altre emissioni indirette di gas GHG (Scope 3)²¹

	2018	2019	2020
Depurazione	8.520	13.183	9.294
Servizi generali	108	917	811
Acquedotto	1.624	2.036	2.412
Fognatura	0	0	4
Totale (ton CO₂ eq.)	10.253	16.136	12.521

²⁰ Rispetto alla DNF2019 tra le emissioni Scope 1 sono state considerate anche le emissioni dirette di metano e ossido di azoto derivante dalla combustione di biomasse in particolare, biogas utilizzato come combustibile per la produzione di energia nei processi di depurazione. Le fonti dei fattori emissivi utilizzati sono riportati all'interno dell'Allegato 6.

²¹ Si segnala che per la rendicontazione del 2020 sono stati modificati i fattori di emissione relativi allo smaltimento dei fanghi con destino agricoltura, cementificio, termo-valorizzazione. I fattori utilizzati sono stati rilevati da banche dati certificate (es: Ecoinvent 3.7.1 - 2020) e risultano maggiormente aderenti alla tipologia di emissioni considerate. Per i fanghi smaltiti in agricoltura è stata stimata la quantità di azoto presente negli stessi e la relativa capacità emissiva. Per le emissioni derivanti dagli spostamenti casa-lavoro, si è effettuata una stima basata sui dati ricavati dalla survey effettuata nel 2019 e sul numero di ore lavorate, decurtate delle ore lavorate in modalità smart working. Relativamente agli anni 2018 e 2019, al fine di assicurare la comparabilità dei dati, è stato necessario un restatement utilizzando i fattori di emissioni del 2020. Le fonti dei fattori emissivi utilizzati sono riportati all'interno dell'Allegato 6.



L'ampio ricorso allo smart working avvenuto nel 2020 a causa della pandemia ha contribuito a una riduzione delle emissioni dovute agli spostamenti casa-lavoro.

Inoltre, rispetto al 2019, è diminuito il quantitativo di fanghi smaltito in discarica che ha generato una diminuzione delle emissioni del settore "Depurazione".

Intensità delle emissioni GHG

	2018	2019	2020
Totale emissioni (kg CO ₂ eq.) ²²	13.410.816	19.673.935	15.885.690
Acqua prelevata dall'ambiente (m ³)	260.691.415	260.730.427	257.916.691
Acqua reflua trattata (m ³)	318.326.071	317.704.422	346.325.042
Totale emissioni /Acqua prelevata dall'ambiente (kg CO₂eq./m³)	0,051	0,075	0,061
Totale emissioni/Acqua reflua trattata (kg CO₂eq./m³)	0,042	0,061	0,045

Riduzione delle emissioni GHG

	2015 ²³ (anno di riferimento)	2018	2019	2020	Variazione percentuale tra 2020 e 2015
Emissioni dirette Scope 1	2.895	3.158	3.538	3.365	16,16
Emissioni indirette Scope 2	65.950	0	0	0	-100
Altre emissioni indirette Scope 3	21.274	10.253	16.136	12.521	-41,14
Totale (ton CO₂eq.)	90.119	13.411	19.674	15.886	-82,37

²² Il valore totale di emissioni è calcolato attraverso il metodo Market Based il quale considera nullo il fattore emissivo dei consumi energetici da fonti rinnovabili. Utilizzando in alternativa il metodo Location Based il valore risulta pari a 70.180 tonCO₂eq. di cui 3.365 Scope 1, 54.294 Scope 2, 12.521 Scope 3. Nel calcolo sono inclusi CO₂, CH₄, N₂O, HFC, inoltre, le emissioni di origine biogenica sono inserite all'interno dell'inventario GHG. Le fonti dei fattori emissivi utilizzati sono riportati all'interno dell'Allegato 6.

²³ In accordo con la norma 14064-1:2012 l'anno 2015 viene scelto dall'azienda anche come anno di riferimento storico per le emissioni e le rimozioni di GHG per fini comparativi. Il 2015 è infatti il primo anno per il quale è stata effettuata un'analisi dettagliata delle emissioni del Gruppo a seguito delle varie modifiche/fusioni organizzative degli anni precedenti. A luglio 2015 inoltre il Gruppo ha ottenuto per il primo anno la certificazione del sistema di gestione dell'energia secondo i requisiti definiti dalla norma internazionale volontaria ISO 50001:2011 "Sistemi di gestione di energia". Per il 2015 è stato quindi sviluppato l'inventario dei GHG, e i dati sono verificabili.

Ciclo di vita LCA e Carbon footprint

Il *Life Cycle Assessment* (LCA), ovvero la Valutazione del Ciclo di Vita, è la metodologia attraverso la quale vengono quantificati e valutati gli impatti ambientali associati a un prodotto, un'organizzazione o un servizio nel corso dell'intero ciclo di vita del sistema oggetto di analisi. Gruppo CAP adotta la metodologia LCA per identificare e valutare l'impatto ambientale delle proprie attività in termini di emissioni di gas serra

(*Carbon Footprint*).

La *Carbon Footprint* (letteralmente, "impronta di carbonio") rappresenta la quantità di emissioni di gas clima-alteranti attribuibile a un prodotto, un'organizzazione o un individuo. Gruppo CAP ha elaborato l'inventario GHG dell'organizzazione, che verifica la *Carbon Footprint*, dal 2016 all'anno in oggetto, in accordo alla UNI EN ISO 14064-1.

L'inventario relativo all'anno 2020 verrà verificato da un ente indipendente accreditato nel corso del 2021.

Nel 2020 Gruppo CAP ha raggiunto la totale *Carbon neutrality*: calcolate e compensate le emissioni prodotte con investimenti in progetti che garantiscono benefici sociali, economici e ambientali su scala globale

Carbon neutrality

CAP, una volta calcolato il perimetro della propria *Carbon Footprint*, è riuscito a compensare 43.032 ton – pari al 100% delle emissioni prodotte certificate – per mezzo dell'acquisto di crediti di carbonio. L'azienda ha raggiunto questo obiettivo anche grazie alla **collaborazione con Carbonsink**, società di consulenza specializzata nell'identificare strategie e modelli di business che rispondono alle nuove sfide legate al cambiamento climatico. I crediti di carbonio certificati sono stati generati attraverso progetti sviluppati in Paesi in via di

sviluppo e che supportano la crescita economica e sostenibile delle comunità locali. In particolare, il progetto "300MW Hydropower Project By Jhpl" ha consentito la generazione di energia pulita attraverso la realizzazione di una centrale idroelettrica ad acqua nello stato di Himachal Pradesh, in India. Il progetto "Water Is Life – Phase II, Madagascar" invece, prevede la costruzione e la messa in sicurezza di una rete di pozzi per aumentare l'accesso all'acqua potabile per le famiglie che vivono in tre villaggi alla periferia della città di Tulear, in Madagascar.



La collaborazione con Carbonsink è proseguita attraverso il supporto nella valutazione del perimetro della *Carbon Footprint*. Infatti, la precedente suddivisione in “Scope” è stata allineata alla nuova categorizzazione prevista dalla norma UNI EN ISO 14064- 1:2019.

In particolare, è stata posta particolare attenzione alla mappatura delle categorie emissive dirette e indirette emerse come rilevanti in base alle specificità del Gruppo, quali ad esempio le emissioni derivanti dallo smaltimento e dal trasporto dei fanghi di depurazione, le emissioni biogeniche di GHG da processi depurativi, quelle legate al consumo di reagenti e infine, le emissioni legate alle attività svolte da fornitori per conto CAP. Effettuando il calcolo delle emissioni per l'anno 2020 con la nuova metodologia risulta un totale di 112.618 tonCO₂eq.²⁴

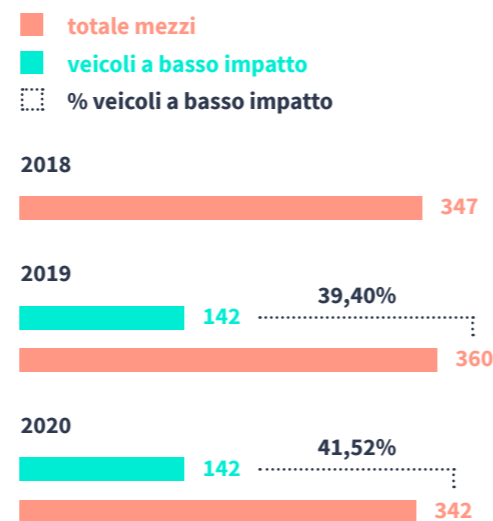
43.032 | ton CO₂eq. compensata nell'anno 2020



Mobilità sostenibile

È proseguito anche nel 2020 l'impegno per la ricerca di sistemi di mobilità in grado di diminuire gli impatti ambientali, in particolare in merito all'ottimizzazione dei percorsi casa-lavoro, mediante convenzioni con i servizi pubblici, ricollocazione delle persone in sedi più vicine all'abitazione, studio di nuovi spazi di co-working. Nel 2020 è stata inoltre aggiudicata una gara d'appalto al fine di rinnovare il parco auto con mezzi a basso impatto ambientale (veicoli ibridi e ibridi plug-in).

Veicoli a basso impatto sul totale



²⁴ Il valore totale di emissioni è calcolato attraverso il metodo Market Based. Utilizzando in alternativa il metodo Location Based il valore risulta pari a 166.912 tonCO₂eq.

Economia circolare

Gruppo CAP fa propri i principi dell'economia circolare e si impegna per portare il cambiamento in tutta la filiera, dalla progettazione alla realizzazione di infrastrutture, dalla distribuzione alla depurazione dell'acqua, cercando di cogliere ogni opportunità per limitare il consumo di materia ed energia e per minimizzare scarti e perdite, a tutela di ambiente e società.



L'economia circolare è un modello di produzione e consumo che implica condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo di risorse e materiali esistenti. In questo modo si estende il ciclo di vita dei prodotti, contribuendo a ridurre i rifiuti al minimo.

Una volta che un prodotto ha terminato la sua funzione, i materiali di cui è composto vengono infatti reintrodotti nel ciclo economico, riutilizzandoli per generare ulteriore valore



Rifiuti

Con l'ambizione di individuare un nuovo modello sostenibile, competitivo, a basso tenore di carbonio e basato sul recupero di materia, risorse ed energia, oltre che sulla riduzione della produzione dei rifiuti, Gruppo CAP nel 2020 ha ridotto al minimo lo smaltimento in discarica dei rifiuti, recuperando la maggior parte di essi.



Rifiuti pericolosi

	2018	2019	2020
Totale smaltimento (kg)	1328	1441	608
Totale recupero (kg)	12.612	10.958	15.614
Totale rifiuti pericolosi (kg)	13.940	12.399	16.222

Rifiuti non pericolosi

	2018	2019	2020
Discarica (kg)	2.055.860	7.338.245	2.548.160
Stoccaggio in sito (kg)	659.816	579.164	968.611
Altri: trattamenti biologici e meccanici (kg)	22.147.015	25.847.860	27.003.170
Totale smaltimento (kg)	24.862.691	33.765.269	30.519.941
Riuso (kg)	41.853.899	39.855.814	41.624.153
Fertilizzanti (kg)	3.755.820	2.056.760	1.368.740
Recupero energia (kg)	19.026.300	20.620.100	22.474.120
Totale recupero (kg)	64.636.019	62.532.674	65.467.013
Totale rifiuti pericolosi (kg)	89.498.710	96.297.943	95.986.954

Rifiuti da depurazione

	2018	2019	2020
Fanghi ²⁵ (ton)	59.040	61.283	59.099,4
Sabbia (ton)	2.470	2.322	2.041,83
Vaglio (ton)	2.724	2.881	3.073,54
Totale (ton)	64.234	66.487	64.214,77

Destinazione finale dei fanghi

	2018	2019	2020
Agricoltura (ton)	26.280	23.070	26.697,33
Discarica ²⁶ (ton)	2.484	7.830	3.472,16
Termovalorizzazione (ton)	22.957	20.296	23.386,87
Cementificio (ton)	2.329	2.319	2.122,66
Trattamento (ton)	0	2.632	0
Fertilizzante (ton)	4.990	5.136	3.420,38
Totale (ton)	59.040	61.283	59.099,4

Essiccamento termico impianto San Giuliano Ovest²⁷

	2018	2019	2020
In ingresso (ton)	12.384,86	12.687,06	12.223,02
In uscita (fango essiccato) (ton)	2.980	2.760	2.859,86

	2020
Materia organica differente da fanghi trattata per il recupero di materia ed energia all'anno (ton)	180,03
Zolfo di origine organica recuperati (kg)	70
Zolfo di prodotti (kg)	0
Prodotti chimici organici (ton)	92

²⁵ I fanghi disidratati prodotti dall'attività di depurazione e avviati all'impianto di essiccamento e i fanghi liquidi avviati a trattamento presso linee fanghi di altri impianti non sono conteggiati nella tabella in quanto considerati trattamenti intermedi di processo. Non sono considerate le tonnellate di fertilizzante prodotto in quanto non rifiuto.

²⁶ Comprensivo fango essiccato (in uscita da essiccatore).

²⁷ Massimo utilizzo della capacità ricettiva dell'impianto di essiccamento, ottimizzazione e incremento degli impianti di produzione di fertilizzanti per limitare la produzione di rifiuti.



Focus qualità tecnica M5: qualità dei fanghi

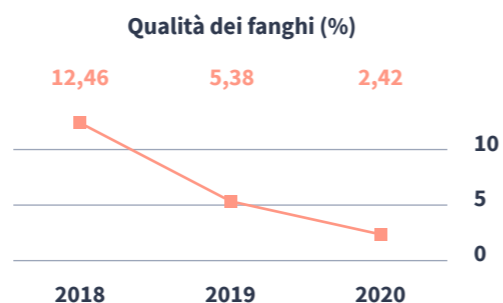
L'indicatore M5 è definito come il rapporto percentuale tra la quota di fanghi di depurazione misurata in Sostanza Secca (SS) complessivamente smaltita in discarica nell'anno di riferimento e la quantità di fanghi di depurazione misurata in SS complessivamente prodotta in tutti gli impianti di depurazione presenti nel territorio di competenza del gestore, nello stesso anno.

Nel 2020 l'indicatore si è abbassato rispetto al valore del 2019, confermandosi ampiamente al di sotto del 15% che consente di attestarsi in classe A. Il miglioramento è collegato all'importante risultato raggiunto in termini di riduzione dello smaltimento dei fanghi in discarica.

Dai depuratori alle bioraffinerie: la chiusura del cerchio del ciclo idrico

Nell'ottica di un'economia circolare, uno degli obiettivi prioritari è trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie

A B C D



all'interno delle quali sviluppare filiere di produzione orientate al recupero di materie prime seconde quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi *chemical* e le sabbie. In questo modo si realizza la "chiusura del cerchio", valorizzando gli elementi recuperabili nel processo depurativo delle acque reflue.

Gli impianti di depurazione diventano impianti di recupero di risorse, pur mantenendo l'obiettivo primario di riconsegnare all'ambiente acqua di qualità, anch'essa da riutilizzare per scopi irrigui o industriali.



Innovazione tecnologica e partecipazione attiva: la BioPiattaforma di Sesto San Giovanni

Notevole importanza riveste BioPiattaforma di Sesto San Giovanni per il trattamento di fanghi di depurazione prodotti da Gruppo CAP e di FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano, vale a dire il materiale della raccolta differenziata dell'organico - altrimenti detto umido) prodotta dagli attuali soci di Core Spa. Promosso da Gruppo CAP e Core (Consorzio di Recupero Energetici) BioPiattaforma di Sesto San Giovanni è il progetto di simbiosi industriale che unisce termovalorizzatore e depuratore trasformandoli in una struttura dedicata all'economia circolare *carbon neutral* che prevede due linee produttive: la prima per il trattamento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque per la produzione di energia termica e fertilizzanti; la seconda di digestione anaerobica per il trattamento di FORSU per la produzione di biometano.

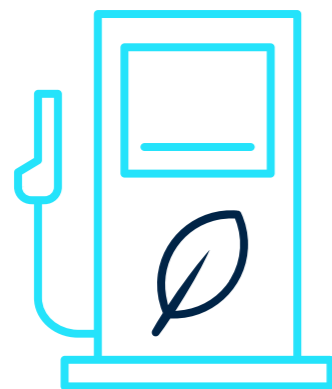
Si tratta di un progetto unico in Italia: non solo **BioPiattaforma è l'unico termovalorizzatore autorizzato e realizzato nel nostro Paese negli ultimi dieci anni**, ma è un impianto innovativo ospitante un polo di ricerca avanzata che si è già assicurato un finanziamento di 2,5 Mio EUR, grazie a un progetto europeo Horizon 2020. Un'infrastruttura dal design e dalla tecnologia avveniristica e sostenibile a zero emissioni di CO₂ fossile, progettata, fin dall'inizio, attraverso il percorso partecipativo BioPiattaformaLab. Quest'ultimo ha coinvolto attivamente i cittadini e le associazioni dei Comuni di Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Cormano, Pioltello e Segrate, attraverso un dibattito pubblico che ha permesso di raccogliere suggerimenti e proposte per il progetto di simbiosi industriale.





Progetto biometano

L'impianto di produzione biometano presso il depuratore di Bresso-Niguarda è stato avviato ad aprile 2019 ed è il primo impianto in Italia a immettere in rete SNAM biometano a partire da reflui fognari. L'impianto ha una potenzialità di 90 m³/h di biometano. Tutto il biometano è venduto per fini di autotrazione a una società di shipping. È stata inoltre ottenuta da parte dell'ente certificatore RINA la certificazione di sostenibilità del biometano ai sensi della norma UNI/TS11567. La produzione complessiva di biometano è stata conforme a tutti gli standard nazionali e internazionali. Nel corso del 2020 l'ottimizzazione del caricamento ai digestori dell'impianto di Bresso-Niguarda ha permesso di incrementare la produzione di biogas del 27% rispetto al 2019 (in linea con il +34% complessivo considerando tutti gli impianti dotati di digestione anaerobica in esercizio). Complessivamente nel 2020 sono stati immessi in rete Snam 598.207 Sm³. È inoltre in fase di avviamento un impianto pilota di produzione di biometano presso il depuratore di Pero con tecnologia di separazione del metano tramite filtrazione ad assorbimento con zeoliti.



Altri progetti in ambito economia circolare

Nel 2020 sono stati avviati inoltre i progetti:

- affidamento dei lavori per la realizzazione di un sistema di fermentazione fanghi con produzione di VFA (Acidi Grassi Volatili), ovvero *chemical organics* per il loro successivo utilizzo in un bacino SBR (*Sequencing Batch Reactors*), per l'abbattimento di azoto e fosforo nei surnatanti della linea fanghi presso il depuratore di Robecco e Sesto San Giovanni;
- consolidamento del recupero dello zolfo con adeguamento dei dosaggi di reagenti desolforanti;
- produzione di fertilizzanti: compost ottenuto con il fango del depuratore di Rozzano e biocarbonato di calcio ottenuto presso i depuratori di Peschiera Borromeo e San Giuliano Est;
- conseguimento autorizzazione per l'impianto di recupero delle sabbie (classificate come *End of Waste*) installato presso il depuratore di Robecco. L'impianto è entrato in funzione a ottobre e sono in corso di produzione e omologazione i primi due lotti da 100 m³ ognuno di sabbia;
- conseguimento autorizzazione per il trattamento dei rifiuti liquidi di origine agro-alimentare presso il depuratore di Robecco. L'avvio dell'impianto è previsto per febbraio 2021. Nel 2021 sarà inoltre autorizzato al trattamento di rifiuti agroalimentari anche l'impianto di San Giuliano Ovest;
- produzione di biometano dalla digestione anaerobica di fanghi di depurazione oltre che la produzione di zolfo dai pretrattamenti del biogas prodotto presso l'impianto di depurazione di Bresso;

- produzione di fertilizzante (carbonato di calcio di defecazione) dai fanghi negli impianti di depurazione di Peschiera Borromeo e San Giuliano;
- produzione di acque depurate per fini civili presso gli impianti di Assago e Basiglio.

La direzione Gestione Fognatura e Depurazione lavora inoltre in collaborazione con la direzione Ricerca e Sviluppo in progetti di ricerca legati a tematiche di economia circolare quali il progetto DWC (Digital Water City) che prevede il riuso diretto dell'acqua depurata presso il depuratore di Peschiera e il progetto Circular Bio-Carbon per il recupero di bioplastiche dal trattamento dei fanghi di depurazione dell'impianto di Sesto San Giovanni.

Certificazione AFNOR-X e report di circolarità

CAP nel corso del 2020, in linea con le indicazioni dell'Unione Europea per la transizione verso un'economia circolare, ha avviato i lavori per la certificazione AFNOR XP X30-901:2018 – Sistema di gestione per l'economia circolare, che costituisce a oggi l'unico riferimento internazionale su questi temi. La certificazione permette di definire la gestione circolare di un'azienda e di rendere evidente il proprio impegno. Inoltre, con la collaborazione di Enel X, il Gruppo sta realizzando il documento "Circular Economy Report" che individua il livello di circolarità e propone una roadmap di soluzioni innovative per poterlo incrementare. Entrambi i progetti verranno completati nel 2021.





INN OV AT ORI



Verso il 2033
I traguardi raggiunti nel 2020

UN'IMPRESA DIGITALE

Guidare l'evoluzione digitale a partire dalla trasformazione dell'offerta agli utenti (100% di servizi digitali offerti nel 2033). **Traguardi raggiunti nel 2020:**

- Circa 125 Mila utenti con bolletta online, pari al 43,5% del totale.
- 575 impianti di acquedotto, circa il 96% del totale, gestibile da remoto.
- Con un efficacia di lettura del 94%, la gestione da remoto dei contatori smart attraverso il progetto Trashby

CREARE VALORE CONDIVISO

Aumentare la capacità di CAP di generare valore per la comunità (15% margine operativo derivato da attività che generano valore condiviso nel 2033). **Traguardi raggiunti nel 2020:**

- Incremento del valore condiviso prodotto, che ha raggiunto l'11,9%.
- Sostenibilità delle reti e recupero degli scarti alimentari.
- Nuove collaborazioni con il mondo dell'Università e della ricerca e nuovi finanziamenti ottenuti per progetti di ricerca.
- Estensione del sistema di *vendor rating* finalizzato a monitorare e premiare, anche in chiave di sostenibilità, i fornitori.
- Sinergie industriali basate sui principi dell'economia circolare e della bioeconomia, con innovativi progetti su bioplastiche compostabili.

VERSO UN FUTURO SMART

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

Traguardi raggiunti nel 2020:

- Progetti di digitalizzazione che hanno coinvolto stakeholder interni ed esterni.
- Lanciato il nuovo Webgis per la gestione innovativa dei dati.
- Realizzazione di una Control Room per l'integrazione dei dati provenienti da tutti gli applicativi aziendali coinvolti.



■ Capire il presente per guardare al futuro

In mezzo a tante certezze crollate e a inequivocabili segnali di crisi, l'emergenza sanitaria, economica e sociale ha confermato quanto sia lungimirante governare il presente provando ad **anticipare gli scenari futuri**. Ecco perché Gruppo CAP non si è trovato impreparato nella gestione del servizio idrico integrato nel corso della fase più acuta della pandemia. **Asset fondamentale della nostra strategia di sostenibilità, il settore Ricerca e Sviluppo** si è ulteriormente potenziato proprio in questo ultimo anno e nel nostro Centro Ricerche continuiamo a sviluppare programmi di incubazione, selezionando le startup più innovative. E, grazie a un **legame sempre più stretto con Università ed Enti di ricerca italiani e internazionali**, stiamo implementando tecnologie e sistemi innovativi con i quali trasformare gli impianti di depurazione in asset della bioeconomia, per sostenere la transizione energetica.



NE ABBIAMO PARLATO CON

Giorgio Metta

Direttore Scientifico dell'Istituto Italiano di Tecnologia (IIT)

Laureato in ingegneria elettronica con lode (1994), ha ottenuto un PhD (2000) dall'Università di Genova. Dal 2001 al 2002 è stato postdoc presso il prestigioso AI-Lab del Massachusetts Institute of Technology (MIT). Ha lavorato all'Università di Genova e dal 2012 è anche Professore di Robotica Cognitiva presso l'Università di Plymouth (UK). È stato membro del consiglio di amministrazione di euRobotics aisbl, l'associazione di riferimento per la robotica europea. Ha coordinato la partecipazione a due dei centri di competenza del Ministero dello Sviluppo Economico per l'industria 4.0 (ARTES4.0, START4.0). È stato uno dei tre rappresentanti italiani al forum G7 sull'intelligenza artificiale del 2018 e, più recentemente, uno degli autori dell'Agenda Strategica Italiana sull'Intelligenza Artificiale. Ha coordinato lo sviluppo del robot iCub per oltre un decennio rendendolo, di fatto, la piattaforma di riferimento per la ricerca nell'IA.

Ricerca scientifica ad alto contenuto tecnologico e sostenibilità: quali sono le principali sfide in termini di innovazione?

La sostenibilità, la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica vanno di pari passo. Alcune delle principali sfide in termini di innovazione riguardano il riutilizzo della plastica e l'individuazione di materiali alternativi, il recupero dell'energia – un'area definita *energy harvesting* – e lo sviluppo di nuovi sistemi per il fotovoltaico, con l'obiettivo di implementare dispositivi che facciano sempre meno uso di energia da fonti fossili. Compito della ricerca è sviluppare tutti questi diversi aspetti in modo da favorire un passo in avanti nella sostenibilità e, più in generale, per l'innovazione a 360°.

Automazione, Robotica e Intelligenza Artificiale sono spesso viste in contrapposizione ai concetti di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa: ma è davvero così?

Automazione, robotica e intelligenza artificiale sono concetti che progrediscono di pari passo e sono consapevole che spesso siano percepiti come difficilmente sostenibili o con impatto sociale negativo. Al contrario, dobbiamo coglierli come opportunità e pensarli come servizi all'uomo. Robotica e automazione consentono di eliminare la fatica nel lavoro, ciò che è pericoloso o comporta il rischio di malattie. L'intelligenza artificiale è semplicemente la possibilità di rendere le macchine un po' più autonome, efficienti e sicure. Se immaginiamo robot che lavorino a stretto contatto con l'uomo, occorre che essi siano in grado di interagire con l'ambiente circostante, per essere di aiuto ed evitare incidenti.

L'Italia può fare tanto in questi campi perché qui da noi abbiamo competenze di primo livello. Siamo senz'altro uno dei Paesi con output della ricerca più alto. Ecco perché parliamo di un'opportunità per rilanciare il Paese.

Quanto conta oggi, secondo Lei, la capacità di innovare in un'impresa di pubblica utilità e quanto influiscono le partnership industriali nel raggiungimento di risultati in questo senso?

In questo momento la capacità di innovare è fondamentale in qualsiasi azienda. È una vera e propria necessità. Per fare innovazione deve esserci connessione tra chi fa ricerca – e offre quindi un apporto in termini di nuove idee – e chi ha gli strumenti per metterle in pratica. È il caso delle grandi aziende che, specie se in sinergia tra loro, possono fare in modo che le idee diventino realtà. Infine, occorre la disponibilità e la competenza di chi usa queste innovazioni, l'utente finale. Penso sia fondamentale considerare tutti questi elementi e allinearli, per riuscire, come sistema Paese, a implementare effettivamente nuove soluzioni.

Guarda il video dell'intervista a Giorgio Metta





Migliorare

Nuovi strumenti per un'efficace evoluzione

La crescita esponenziale del processo di digitalizzazione rappresenta una delle maggiori sfide del presente e ha avuto un ulteriore slancio correlato all'evento pandemico. Questa evoluzione costituisce al tempo stesso un'opportunità per orientare imprese e società verso un **modello di sviluppo sostenibile**. Gruppo CAP ha attivato modalità innovative per **migliorare il servizio** e facilitare l'interazione tra utente e azienda. Nel 2020 sono state avviate importanti iniziative di **digitalizzazione**. Il tutto salvaguardando due pilastri della *customer experience* sui quali l'azienda investe da sempre e si concentra ogni giorno: la **trasparenza** e l'**affidabilità**.

Il processo di digitalizzazione in atto porta con sé un cambiamento profondo in tutti i campi. Allo stesso tempo si configura come una delle più grandi opportunità per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile

■ Digitalizzazione

Gruppo CAP accetta la sfida dell'innovazione tecnologica puntando sull'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale. Nel 2020 è stata condotta un'analisi approfondita per individuare i processi più adatti all'introduzione di questa tecnologia.

Nuove reti e impianti smart

Nell'ambito dell'**evoluzione del servizio idrico integrato verso le logiche dell'Industria 4.0**, Gruppo CAP ha identificato una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica, insieme alla connessione delle reti informatiche, consentirà il miglioramento delle performance nella gestione del servizio idrico, con ricadute positive sia ambientali sia economiche anche per i propri stakeholder.

I progetti, per rendere smart le reti e gli impianti, sono finalizzati a integrare le informazioni provenienti da:

- condizioni ambientali esterne (quali ad esempio le condizioni meteo e lo stato idraulico dei corsi d'acqua) per anticipare eventuali criticità nella gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
- reti idriche di trasporto, per gestire tempestivamente perdite idriche e infiltrazioni di acque parassite;
- impianti per potenziare la telegestione dei processi e il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile e delle acque reimmesse nell'ambiente;
- fornitori, permettendo loro, con contratti di manutenzione e attrezzature di elevata complessità, di rilevare in real-time le condizioni delle acque.

Questi obiettivi sono stati conseguiti tramite differenti interventi presenti nel piano investimenti quali:

- progetto **Smart Metering**, finalizzato alla conoscenza in tempo reale dei consumi delle utenze;
- installazione di **sistemi di misura** per il monitoraggio permanente di **parametri quantitativi** finalizzati al controllo delle perdite nelle reti idriche e delle acque parassite nelle reti fognarie;
- installazione di **sistemi di misura** su impianti acquedotto e depurazione per il monitoraggio permanente di **parametri qualitativi** finalizzati al controllo della qualità dell'acqua erogata, dello stato degli acquiferi, dell'acqua restituita all'ambiente e in ingresso agli impianti di depurazione;
- creazione di **reti dati** all'interno degli impianti di depurazione e passaggio a **sistemi 4G e 5G** per gli impianti non presidiati per permettere la connessione dei fornitori ai macchinari complessi e la telegestione e il monitoraggio dei processi.

Una Control Room

per l'integrazione dei dati

Il luogo fisico che permette la condivisione e la diffusione dei dati è la centrale operativa, nella quale vengono visualizzate informazioni operative e manageriali che integrano in tempo reale i dati inerenti allo stato di reti e impianti e le analisi su eventuali anomalie che richiedono l'intervento dei tecnici.

La **Control Room** è in grado di supportare:

- la conduzione operativa sul territorio delle reti acquedottistiche e fognarie oltre che degli impianti di produzione idropotabile e di depurazione;
- l'efficientamento dei processi di produzione/trattamento delle acque e delle reti idriche attraverso il contenimento di perdite e delle infiltrazioni di acque parassite;
- il miglioramento delle comunicazioni e delle relazioni con gli utenti e gli altri stakeholder.

Inoltre, nel 2020 sono state sostituite, per 19 impianti di acquedotto, le centraline di telecontrollo esistenti, permettendo così una **gestione da remoto di tutti i parametri**.



Per quanto concerne la gestione dell'acquedotto attualmente risultano telecontrollati:



Impianti di acquedotto, di cui il 96% gestito da remoto e il restante 4% telecontrollato per visualizzazione



Punti di prelievo dell'acqua dalla rete per operazioni di lavaggio delle condotte di fognatura



Misuratori di interconnessioni tra acquedotti



Case dell'Acqua



Pozzi di prima falda realizzati nel 2020



Per gli altri servizi operations sono installati in modalità di controllo da remoto:



PROGETTO TRASHBY

Grazie a un accordo con gli operatori della raccolta rifiuti, è in fase di sperimentazione il meccanismo di raccolta dati definito "TrashBy". Tramite un dispositivo automatico di lettura da remoto montato sul veicolo che opera la raccolta rifiuti, il mezzo che passa regolarmente nelle aree interessate legge i contatori contestualmente allo svolgimento del proprio servizio. Dalle prime misure è stata valutata **un'efficacia di lettura pari al 94%**, ma il progetto sperimentale presenta ancora ambiti di miglioramento. Prossimi obiettivi sono l'aumento del numero di comuni coperti e il coinvolgimento di nuovi gestori di servizi di raccolta rifiuti. A oggi sono operativi quattro mezzi che, oltre a raccogliere i rifiuti, leggono i contatori smart, permettendo di risparmiare il 90% di attività di lettura in *driveby* sui comuni in cui operano.

KANDO

A partire dal 2019, su una specifica sezione del bacino di Pero è stato effettuato un test, mediante tecnologia Kando, per il monitoraggio di eventuali scarichi anomali di natura principalmente industriale, attraverso il controllo continuo di segnali indiretti tra i quali pH dell'acqua e conducibilità elettrica. La tecnologia Kando acquisisce i dati del monitoraggio in continuo della rete fognaria e li rielabora per creare un indice di contaminazione in grado di rilevare possibili eventi inquinanti all'interno della rete. I risultati acquisiti hanno permesso di effettuare nel 2020, al termine del periodo di monitoraggio, un intervento congiunto con ARPA e Polizia Provinciale che ha portato all'individuazione e alla chiusura di uno scarico industriale non autorizzato nel comune di Solaro. Il progetto pilota si è concluso nel 2020 e sono in corso di valutazione eventuali implementazioni su altri bacini.



Nuove competenze digitali

Negli ultimi anni la trasformazione digitale ha introdotto grandi cambiamenti sia nel modo di vivere e lavorare delle persone e sia nella cultura e nelle strategie aziendali. L'evento pandemico ha ulteriormente incentivato il ricorso a tecnologie digitali per la comunicazione e il lavoro. Gruppo CAP ha colto questa opportunità, anche in ottica di riduzione di emissioni e consumi.

Le implementazioni digitali dedicate alle persone di CAP sono descritte nel capitolo Sensibili.

Nell'ambito degli eventi LinkingWater, è stato realizzato il talk online "Sostenibilità digitale: come la tecnologia può contribuire a migliorare le nostre vite", che ha affrontato i punti di contatto tra le tecnologie digitali e la sostenibilità.

Inoltre, il Gruppo ha avviato il percorso "CAP ID - Digitali. Aperti. Umani.", che affronta i temi della digitalizzazione e dei cambiamenti a essa collegati, partendo da un nuovo approccio culturale: con la trasformazione digitale, infatti, non cambiano solo i dispositivi e le tecnologie, ma anche il modo di lavorare e le competenze necessarie. Il progetto prevede una fase iniziale di valutazione del livello di competenze digitali in azienda e proseguirà nel 2021 con esperienze formative mirate.



■ Servizi all'utente e customer experience

Il percorso di digitalizzazione intrapreso da CAP trova compimento solo se in grado di coinvolgere anche gli utenti finali. Per questo la loro partecipazione nelle strategie di cambiamento è fondamentale per una reale innovazione

Come fornire all'utente un servizio sempre più efficiente, qualitativamente eccellente e al contempo rapido nel rispondere alle nuove fragilità derivanti dai cambiamenti demografici e sociali in corso? Gruppo CAP è consapevole che il regime di monopolio in cui opera rappresenta un elemento di specificità che deve rendere ancora più alta la sua attenzione verso l'utente e la qualità del servizio fornito.

Gli utenti sono al centro dello **sviluppo di servizi innovativi** orientati a una corretta e trasparente conoscenza del servizio idrico, oltre che alla protezione e all'adeguata gestione della risorsa. Per questa ragione nel 2020 CAP ha investito in nuove soluzioni digitali disegnate sulle loro necessità.

Utenze gestite

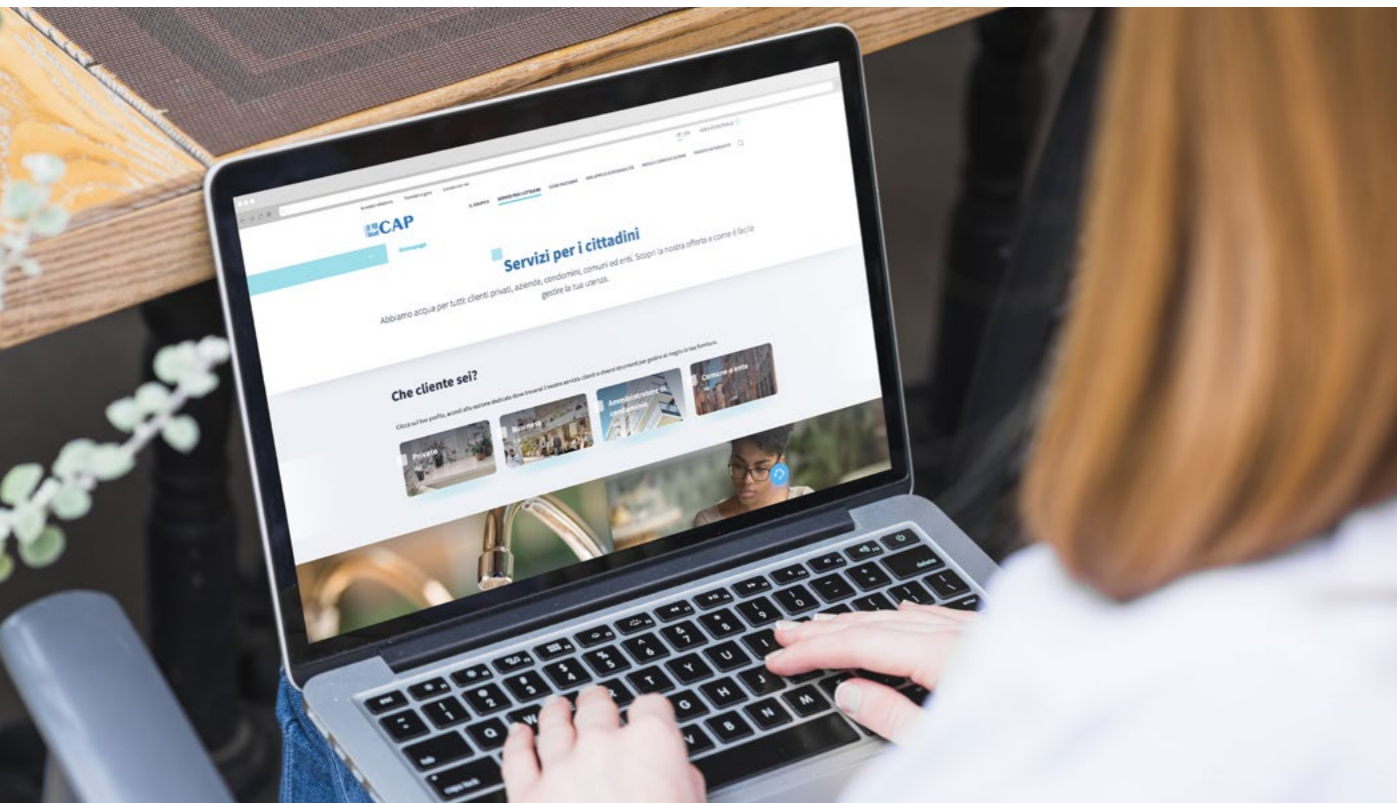
	2018	2019	2020
Utenze domestiche ²⁸	226.487	227.358	227.823
Utenze pubbliche	8.789	8.991	9.155
Utenze di tipologia agro-zootecnica	868	876	879
Utenze per altri usi non domestici (attività imprenditoriali, commerciali, professionali)	38.293	37.449	36.924
Utenze per uso antincendio e uso cantiere	12.417	12.294	12.254
Totale	286.854	286.968	287.035

Utenti al centro dell'innovazione tecnologica

Per rispondere alle crescenti esigenze scaturite dall'evoluzione tecnologica e digitale, Gruppo CAP si è adoperato nel migliorare i servizi all'utente e nel rendere sempre più accessibili e intuitivi i mezzi di comunicazione a loro disposizione. Oltre ai tradizionali canali di pronto intervento, assistenza telefonica e servizi allo sportello, nel 2020 è stata condotta un'analisi approfondita per introdurre **sistemi di Intelligenza Artificiale**, quali chatbot in grado di interpretare il testo di una richiesta dell'utente e smistarla correttamente all'ufficio di competenza, nonché fornire semplici risposte automatiche.

Il **sito web di CAP** viene costantemente aggiornato per fornire agli utenti informazioni tempestive e semplici da consultare, oltre a offrire la possibilità di richiedere analisi dell'acqua del rubinetto di casa e ricevere dispositivi gratuiti per il risparmio dell'acqua. Nel 2020 è stato progettato il nuovo sito web di Gruppo CAP, ancora più facile da usare e orientato a una comunicazione efficace con cittadini e utenti (rilasciato nel 2021). Il sito ha avuto nell'arco dell'anno oltre 2,9 Mio di visualizzazioni, di cui circa 904.000 nell'area utenti, pari al 30,76% del totale. Anche i canali social, in particolare Facebook, continuano a essere uno strumento presidiato per fornire un veloce supporto alle richieste degli utenti (sono stati 22.700 i fan sui canali social Fb, LinkedIn, Twitter e Instagram). Invece, nel 2020 il sito Acqua del Rubinetto ha registrato 855.974 visualizzazioni di pagina ed è stato visitato da 557.663 utenti.

²⁸ Per utenze si intendono tutti i condomini del territorio gestito da Gruppo CAP.



Il 2020 è stato caratterizzato da una intensa attività per incentivare gli utenti ad aderire alla **bolletta online**, al fine di ridurre il consumo di carta e il suo impatto ambientale. Il dato delle utenze con il servizio attivo a fine 2020 è pari a 124.735, il 43,5% del totale.



Visita il sito *Acqua del rubinetto*

La valutazione del servizio da parte degli utenti è stata rafforzata grazie a un sistema di Instant Survey, un questionario inviato automaticamente a seguito della gestione della pratica al fine di misurare il grado di soddisfazione. Un sistema che, grazie alla generazione di report settimanali, identifica le azioni di miglioramento da intraprendere.

Customer experience

L'esperienza dell'utente è oggetto di costante attenzione da parte dell'azienda, dal primo contatto con il gestore fino all'evasione della richiesta. I due sistemi centralizzati, NEMO (Sistema di *Work Force Management*, per la gestione e la pianificazione di appuntamenti e sopralluoghi) e SAFO (*Service Assurance & Front-Office Transformation*, per il monitoraggio in tempo reale dei bisogni e delle richieste degli utenti) sono sottoposti a un continuo miglioramento per assicurare una sempre maggiore efficacia ed efficienza.

Customer satisfaction

Gruppo CAP valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti attraverso un'indagine annuale, basata su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, con l'obiettivo di identificare eventuali opportune aree di miglioramento. In continuità con gli anni passati, la rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (*Computer Aided Telephone Interviews*), prevedendo quote per garantire la rappresentatività del campione rispetto agli utenti del Gruppo.

I risultati dell'indagine 2020 confermano il dato positivo per tutte le aree del servizio, con un indice di soddisfazione *overall* pari al 96,5%. In generale tutte le aree valutate mostrano un **alto livello di soddisfazione**, con punte di eccellenza che riguardano ad esempio l'affidabilità, i lavori sulla rete e i tool online. Il call center è il servizio che registra il miglioramento più significativo rispetto al 2019.

Carta del Servizio Idrico Integrato

La qualità del servizio offerto è definita attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, che individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività, negli ambiti:

- accessibilità ai servizi;
- rilevazione consumi e fatturazione;
- attivazione e disattivazione del servizio;
- gestione del rapporto contrattuale;
- richieste scritte di informazioni e reclami;
- gestione morosità.

Nel 2020, come già nel 2019, Gruppo CAP ha rispettato tutti gli standard qualitativi definiti nella Carta del Servizio, prevedendo aspetti migliorativi rispetto a quanto richiesto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti Ambiente. Tutti gli indicatori specifici hanno raggiunto un **livello di prestazione superiore al 98%**, ad eccezione dell'indicatore "Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo" che chiude con un risultato del 96,55%, in linea con il risultato conseguito nel 2019. Nel 2020 non è stato riscontrato **nessun caso di non conformità**.

A partire dalle valutazioni quantitative determinate dalla percentuale 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, secondo quanto previsto dal Disciplinary Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città Metropolitana di Milano e Gruppo CAP. Nel 2020 l'indice, si attesta a un alto livello di soddisfazione complessivo del servizio offerto in linea rispetto agli anni precedenti.



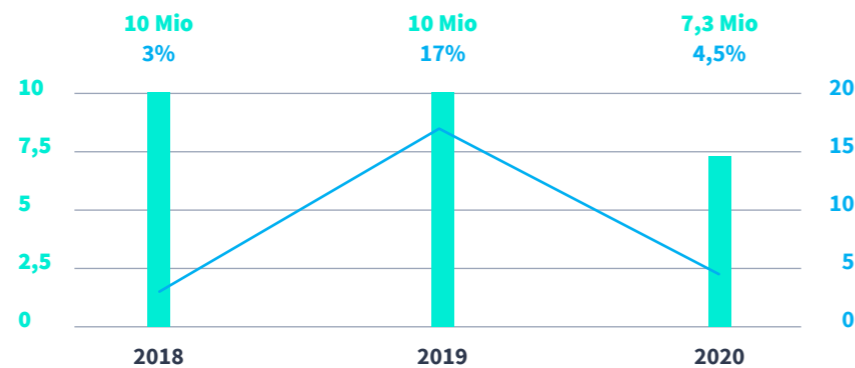


Catena di fornitura

Gruppo CAP promuove una politica di supply chain incentrata sui principi di trasparenza, innovazione e sostenibilità. Un accurato sistema di qualificazione dei fornitori, l'offerta di servizi formativi e un'attività continuativa di audit sono i principali strumenti con i quali CAP persegue gli obiettivi di trasparenza e legalità e stringe collaborazioni sane e proficue.

Valore di affidamenti in subappalto

■ Mio EUR
— % sul totale degli affidamenti



Sulla tematica della sostenibilità l'azienda ha consolidato il progetto **Vendor Rating**, finalizzato a monitorare i fornitori sia all'iscrizione sia in fase di esecuzione contrattuale.

Nel 2020 il **valore complessivo degli affidamenti in subappalto** è stato il 4,5% rispetto al complessivo valore delle forniture.

Nel 2020 gli appalti gestiti secondo lo standard di **Green Public Procurement** – un approccio in base al quale si tiene conto di criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto di prodotti e servizi – sono stati 120 su 206, equivalente al **58% delle gare bandite**. In generale, i fornitori qualificati con criteri di sostenibilità rappresentano il **32,42%**.



Di particolare rilievo è l'implementazione del **software gestionale Sinergest**, che monitora e traccia tutte le non conformità attribuite ai fornitori. Lo strumento viene utilizzato anche per qualificare gli operatori economici partecipanti alle gare di Gruppo CAP.

In merito ai **contratti più rilevanti del 2020**, è stata aggiudicata la gara per l'adeguamento dell'impianto di depurazione di San Colombano al Lambro, un appalto integrato dal valore di 6,4 Mio EUR, oltre alla gara per il servizio di valorizzazione dei fanghi – le cui caratteristiche consentono il recupero in agricoltura – che ha visto la partecipazione di sette società di **Water Alliance**, realizzando importanti economie di scale sui prezzi dei precedenti contratti.

Nel 2020 sono stati gestiti nove contenziosi con i fornitori (di cui due avviati nel corso dell'anno e sette pendenti dagli anni precedenti).

Un sistema di qualificazione attento ai risvolti sociali

Gruppo CAP continua a inserire come criterio premiale il **Gender Procurement** quale elemento qualitativo nelle gare in cui è necessaria la valutazione del team di lavoro.

Nel 2021 la direzione Legal General Counseling effettuerà verifiche di seconda parte in collaborazione con gli uffici aziendali preposti per analizzare lo standard qualitativo offerto in fase di gara e saranno valutati anche gli eventuali impatti sociali.

Audit fornitori

Nel 2020 si sono svolti audit di seconda parte presso fornitori che gestiscono l'impianto di upgrading del biometano a Bresso e l'impianto di essiccamento fanghi presso il depuratore di San Giuliano Ovest.

Gli audit hanno avuto come obiettivo la verifica delle attività affidate ai fornitori, nell'ottica di valutare, oltre alla qualità dei servizi offerti, il rispetto dei principi di tutela dell'ambiente, di attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, alla legalità e alla trasparenza che Gruppo CAP condivide con la catena di fornitura nell'ambito del proprio sistema di gestione integrato. Inoltre, nel 2020 sono stati svolti 446 sopralluoghi di controllo fornitori nei cantieri di Gruppo CAP relativi ad aspetti di sicurezza e salute, ambientali e standard SA 8000.

Un po' di numeri

Fornitori attivi per area geografica

	2018		2019		2020	
	%	N.	%	N.	%	N.
Fornitori lombardi attivi	75	736	74,15	611	67,14	470
Fornitori in altre regioni	22	211	25,85	213	29,71	208
Fornitori internazionali	3	29	0	0	3,14	22
Totale	100	976	100	824	100	700

Valore delle forniture per area geografica

	2018		2019		2020	
	%	Mio EUR	%	Mio EUR	%	Mio EUR
Fornitori lombardi	77	235,8	76,34	130,09	72,65	116,6
Fornitori in altre regioni	22	67,8	23,66	40,29	27,04	43,4
Fornitori internazionali	1	2,9	0	0	0,31	0,5
Totale	100	307	100	170	100	160,5

Fornitori iscritti nel sistema di qualificazione		Indotto occupazionale generato ²⁹	
2018	1.127	2018	3.181
2019	1.196	2019	3.442
2020	1.135	2020	3.424

²⁹ La metodologia dei dati relativi all'indotto occupazionale generato è stata aggiornata come riportato in Nota Metodologica



Avanzare

Insieme per essere più forti ed efficienti

Per Gruppo CAP è cruciale costruire, far crescere e alimentare un solido sistema di relazioni con aziende, Università, istituti di ricerca e associazioni. E in un mondo sempre più caratterizzato dalla complessità, **condividere le migliori pratiche, sviluppare partnership industriali, confrontarsi con realtà non profit** rappresenta un modo per generare valore per l'azienda e l'intera collettività.

■ Attivazione di partnership

Non si crea valore se il valore non è condiviso. Forte di questa convinzione, Gruppo CAP si adopera per instaurare proficue collaborazioni e fruttuosi scambi con la comunità, anche attraverso il lavoro svolto in partnership con associazioni di settore, ambientali e dei consumatori



■ CREARE VALORE CONDIVISO

Il valore economico prodotto deve portare benefici non solo all'azienda ma anche ai suoi stakeholder. Gruppo CAP si pone l'obiettivo di aumentare di anno in anno la capacità di generare valore per la comunità: il Piano di Sostenibilità stabilisce che entro il 2033 il 15% del margine operativo sia generato da attività che creano Valore Condiviso. Quest'ultimo viene misurato come il volume di ammortamento degli investimenti correlati a tutte le attività che generano un beneficio sociale e ambientale rispetto al totale degli investimenti realizzati.

Il Valore Condiviso per il 2020 ammonta all'11,9%.





Associazioni di settore e network aziendali

Gruppo CAP collabora con continuità con associazioni e network italiani:

- **Assolombarda**, Associazione degli industriali della Città metropolitana di Milano e delle Province di Monza e Brianza, Lodi e Pavia.
- **Utilitalia**, Federazione Italiana delle aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas. Il Presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo ricopre il ruolo di Vicepresidente dell'associazione.
- **Confservizi Lombardia**, associazione delle Imprese e degli Enti di gestione dei servizi pubblici locali della Lombardia. Il Presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo ricopre il ruolo di Presidente.
- **Lombardy Energy Cleantech Cluster**, cluster lombardo per la promozione dell'innovazione e della crescita del sistema produttivo lombardo per l'energia e l'ambiente.
- **Fondazione Utilitatis**, promuove la cultura e le best practices della gestione dei Servizi Pubblici locali.
- **REF Ricerche**, società indipendente che affianca aziende, istituzioni, organismi governativi nei processi conoscitivi e decisionali.
- **CSR Manager Network**, associazione nazionale dei manager e dei professionisti della sostenibilità.
- **ESG Governance LAB**, il primo learning network sulla governance integrata dedicato alle imprese sostenibili, promosso dal gruppo editoriale ETicaNews.
- **Valore D**, la prima associazione di imprese in Italia che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

Il Gruppo, protagonista e attento ai trend anche a livello globale, collabora con associazioni internazionali:

- **Aqua Publica Europea (APE)**, associazione europea dei gestori pubblici dell'acqua, nata nel 2009 con l'obiettivo di rappresentare a livello europeo il modello di gestione pubblico dell'acqua, è presente in oltre dieci Paesi europei e serve più di 60 Mio di cittadini.
- **CEEP**, Centro Europeo delle imprese dei servizi pubblici per il quale Gruppo CAP svolge la funzione di coordinamento della task force sull'acqua.
- **TAG**, European Technology Approval Group, gruppo di lavoro europeo composto da 30 utility provenienti da 11 diversi Paesi europei, istituito nel 2005 per contribuire a facilitare l'ingresso delle nuove tecnologie nel mondo dei trattamenti delle acque reflue.
- **IATT**, Italian Association for Trenchless Technology, l'associazione che promuove l'avanzamento delle conoscenze scientifiche e tecniche nel campo delle tecnologie trenchless che permettono la posa di tubazioni senza ricorrere agli scavi a cielo aperto.

Associazioni ambientali

Le principali associazioni con cui Gruppo CAP mantiene costanti collaborazioni per presidiare il territorio e sensibilizzare i cittadini sulle tematiche relative alla protezione delle risorse naturali sono:

- **Legambiente**, tra le principali associazioni ambientaliste italiane, attiva dal 1980, in particolare con l'adesione all'iniziativa "Puliamo il Mondo" che promuove comportamenti sostenibili.
- **Coldiretti**, la maggiore associazione di rappresentanza e assistenza dell'agricoltura italiana.

- **Kyoto Club**, la fondazione che promuove iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, dell'utilizzo delle rinnovabili, della riduzione e corretta gestione dei rifiuti, dell'agricoltura e della mobilità sostenibile, in favore della bioeconomia, l'economia verde e circolare.
- **ERSAF Lombardia, FLA, Contratti di fiume, Enti Parco, Consorzi di bonifica**, oltre a varie associazioni o coordinamenti locali attivi sul territorio.

CAP ha inoltre partecipato al Salone della CSR e dell'innovazione sociale (Milano, 29 e 30 settembre 2020) – promosso da Università Bocconi, CSR Manager Network, Unioncamere, Global Compact Network Italia, ASviS, Fondazione Sodalitas, Koinètica: l'appuntamento più importante in Italia dedicato ai temi della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità.

Associazioni dei consumatori

La relazione tra il Gruppo e le principali associazioni dei consumatori si basa su un approccio di dialogo e confronto continuo, al fine di valorizzarne il loro contributo per migliorare il servizio offerto e renderlo sempre più in linea alle esigenze degli utenti.

Le associazioni dei consumatori che vengono frequentemente interessate sono: Adiconsum, Movimento Consumatori, Altroconsumo, Confconsumatori e Federconsumatori, Adoc, Udicon e ANACI, in rappresentanza degli amministratori di condomini.

Nel 2020 Gruppo CAP ha colto l'invito a collaborare con quattro associazioni di consumatori (Adiconsum, Confconsumatori, Federconsumatori e Movimento Consumatori) nell'ambito del progetto **"Digito ergo sum – Cittadini digitali"**, promosso con il contributo di Regione Lombardia, che ha l'obiettivo di informare e sensibilizzare i cittadini sull'uso consapevole dei servizi digitali.





■ Collaborazioni strategiche

Non si fa innovazione da soli.
Con questa consapevolezza Gruppo CAP crea sinergia con enti di ricerca e aziende partner per raggiungere il massimo risultato possibile in ottica di sostenibilità

Sinergie industriali

Gruppo CAP promuove una politica e una cultura imprenditoriale di scambio e condivisione con le altre realtà produttive, nella convinzione che la sostenibilità sia uno strumento strategico per la crescita dell'azienda e del territorio in cui opera.

In particolare, dal 2017 CAP ha avviato un percorso finalizzato a **valorizzare i prodotti non più utilizzabili nella filiera alimentare** usandoli come materia prima seconda e fonte di energia, secondo i principi dell'economia circolare. Gli scarti alimentari, infatti, attraverso il trattamento nei digestori anaerobici degli impianti di depurazione, producono nuovo valore in termini di biogas, energia elettrica e *chemicals* organici.

Il primo esperimento, nato dalla collaborazione con Danone, è attivo da marzo 2019 e proseguirà per tutto il 2021. Sempre in questa direzione, Gruppo CAP, nel 2020, ha avviato due nuovi progetti: il primo in partnership con ThinkAbout (una realtà imprenditoriale innovativa che promuove soluzioni per combattere lo spreco alimentare) e il secondo con Milano Ristorazione.

Di primaria importanza, inoltre, è il **progetto di ricerca** attivato in collaborazione con **Novamont** inerente la valorizzazione della cellulosa recuperata dal refluo come precursore per bioplastiche e il monitoraggio dell'evoluzione delle microplastiche biodegradabili durante il processo di trattamento del refluo.

Nell'ambito della ricerca è stato avviato anche il progetto **MicoDep** in collaborazione con Università di Pavia e A2A Ciclo Idrico (gestore di Brescia) sull'applicazione di ceppi fungini alla depurazione delle acque reflue, con l'obiettivo di abbattere gli inquinanti e ridurre la produzione di fanghi.



Università ed enti di ricerca

Gruppo CAP investe su ricerca e sviluppo attivando progetti in partnership con primari Enti di ricerca e Università.

Di seguito i principali contratti di ricerca in corso o attivati nel 2020 con il Politecnico di Milano:

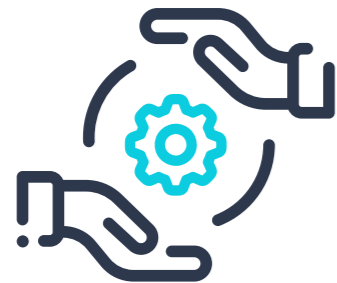
- “Waterworks efficiency and resilience by the integrated management of the water distribution network”. Il progetto prevede lo sviluppo di strategia di resilienza per la rete di distribuzione dell'acqua potabile nella gestione del rischio microbiologico, derivante dallo sviluppo di biofilm.
In particolare, il progetto valuterà diverse tecnologie per l'analisi online, diretta o tramite misure proxy, dell'acqua di rete per avere misure rapide di controllo, in un'ottica di early warning.

- “Assessment of hydrological flows in Lombardy alpine rivers, and their connection with the underground aquifer, under potential climate change scenarios in the XXI century”. Il progetto prevede la costruzione di un modello idrologico del bacino di competenza di Gruppo CAP, permettendo di stimare eventuali effetti di variazione del ricarico della falda, a causa dei cambiamenti climatici. Le informazioni del progetto in dettaglio sono nel capitolo Resilienti all'interno del Box: Affrontare il cambiamento climatico a pag. 68.
- “Optimizing the integration of waste sludge fermentation within the biological wastewater treatment chain”. Il progetto prevede lo studio e l'efficientamento del processo di fermentazione dei fanghi di depurazione ad acidi grassi volatili (VFAs), building blocks potenziali per produrre per via biologica altri prodotti utili, come ad esempio i poliidrossialcanoati (bioplastiche).



Le attività verranno svolte grazie all'ausilio del fermentatore recentemente rimesso in funzione nell'impianto di depurazione di Sesto San Giovanni.

- “Gestione ottimizzata di processi di disinfezione per mezzo di tecniche innovative di monitoraggio, modellazione e controllo”. Il progetto prevede l'analisi del funzionamento del processo di disinfezione delle acque reflue. Le attività prevedono la costruzione di un modello per simulare l'efficienza del processo di disinfezione chimica, grazie all'utilizzo dell'acido peracetico e la valutazione di altri tipi di agenti. Nell'ambito del progetto saranno utilizzati di strumenti di misurazione da remoto per monitorare il processo in maniera rapida e continua.
- “Supporto tecnico-scientifico alla redazione del Piano di Sicurezza del Riuso dell'Acqua”. Nell'ambito dello sviluppo del primo Piano di Sicurezza dedicato al Riuso dell'Acqua di Gruppo CAP, il progetto prevede l'analisi e il monitoraggio dell'impianto del depuratore di Peschiera Borromeo per identificare azioni di mitigazione del rischio, sia dal punto di vista del processo che della manutenzione.



Sempre nel 2020 con il laboratorio NeoruraleHub e l'Innovation Hub ComoNext è stato raggiunto un accordo quadro di collaborazione tecnico-scientifica (progetti di ricerca, partecipazione a progetti finanziati, progettazione di corsi di formazione) con la finalità di contribuire alla diffusione di una nuova cultura dell'acqua e all'applicazione della stessa sul territorio dei comuni gestiti da Gruppo CAP, con particolare interesse alla fertirrigazione e alla valorizzazione dei sottoprodotti derivanti dal ciclo di depurazione.

Sinergie di rete

Nel 2020 Gruppo CAP ha sottoscritto un contratto di rete con la società del S.I.I. della Provincia di Varese, Alfa S.r.l., creando anche l'ufficio unico di rete per la direzione general counseling e appalti. È stato inoltre istituito un ufficio *Information Technology* condiviso tra Gruppo CAP, Alfa, BrianzAcque e Lario Reti Holding. Infine, sono state rafforzate le attività di confronto e coordinamento con le altre società aderenti a *Water Alliance* – Acque di Lombardia, tramite la pubblicazione di 21 gare congiunte anche in considerazione dell'emergenza epidemiologica. Tra queste, è significativa la fornitura di energia elettrica che ha visto la consolidata partecipazione con Utility Alliance del Piemonte raggiungendo la quota record di 22 società aderenti.

WATER ALLIANCE

Nata nel 2015 per coniugare il radicamento sul territorio e le migliori pratiche nella gestione pubblica dell'acqua, a gennaio 2020 *Water Alliance* ha portato a compimento il processo di allargamento a **tutti i gestori pubblici lombardi**. A BrianzAcque, Gruppo CAP, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL, Secam, Uniacque si sono infatti aggiunte Alfa, Acque Bresciane, Como Acqua, MM e Gruppo Tea.

Con un fatturato complessivo di circa 1 Mrd EUR, più di 3.500 persone, e grazie a una rete idrica di circa 40.000 km, *Water Alliance* rifornisce più di 1.200 comuni lombardi, per un totale di **8,5 Mio di abitanti serviti**.

Le 13 aziende si sono dotate di un contratto di rete, uno strumento che, pur garantendo la piena autonomia dei singoli gestori, facilita la loro collaborazione. Questa soluzione ha permesso di mettere a sistema le conoscenze maturate negli anni, avviando sinergie su tematiche cruciali quali **le analisi dell'acqua, la digitalizzazione delle reti e la sostenibilità**.

Water Alliance, nel luglio 2020, ha organizzato l'evento “**Le imprese idriche come motore della ripartenza**” per avviare una riflessione sul ruolo che le aziende dell'idrico rivestono nella creazione di valore per la comunità e per il potenziamento degli investimenti sul territorio in un momento storico in cui il sistema economico e produttivo del Paese è in grave difficoltà.

L'incontro ha visto la partecipazione di Stefano Buffagni, già vice ministro allo Sviluppo Economico, Attilio Fontana, presidente di Regione Lombardia e Veronica Manfredi della direzione Ambiente della Commissione europea.



Precorrere i tempi

Scelte smart per una crescita sostenibile

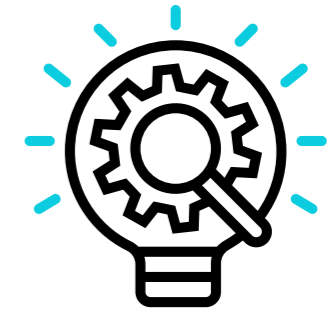
Per soddisfare i bisogni degli stakeholder ed essere protagonisti nella creazione di valore, non bastano le buone pratiche, seppur essenziali. Occorre anche saper guardare lontano ed essere motore del cambiamento, creando innovazione e anticipando le esigenze della comunità

Il futuro della gestione idrica integrata di CAP passa anche dalla **capacità di rendere smart reti e impianti** e da un **mix di investimenti e implementazioni con tecnologia 4.0** che innoveranno il modo di erogare il servizio idrico e interesseranno tutti gli stakeholder dell'azienda.

Questo impegno comporta un incremento delle risorse impiegate che aumenteranno ancora nei prossimi anni, fino a raggiungere, nel 2033, quota 50 Mio.

■ Industria 4.0

In linea con i pilastri del Piano di Sostenibilità 2033, le politiche di Ricerca e Sviluppo di Gruppo CAP identificano come obiettivi strategici per la ricerca temi quali la tutela delle risorse naturali, la creazione di benessere e fiducia nella comunità, lo studio di tecnologie per l'identificazione di "processi circolari" e l'individuazione di nuove soluzioni tecnologiche che possano migliorare ed efficientare i processi già consolidati proiettandoli verso soluzioni evolutive anche in logica Industria 4.0.



La **direzione R&D** è impegnata in modo costante per:

- promuovere la crescita scientifica e tecnologica, lo scambio di opportunità, di informazioni e di buone pratiche in logica Open Innovation grazie alla collaborazione con Università, fondazioni, centri di ricerca e società esterne;
- accrescere gli standard tecnici-operativi di tutti gli uffici tecnici di CAP;
- attivare processi innovativi in tutte le attività del Gruppo.

L'Italia ha avviato nel 2016 il **Piano Nazionale Impresa 4.0** che consiste in una serie di agevolazioni fiscali per gli investimenti delle imprese in ambito di Ricerca e Sviluppo e trasformazione ed evoluzione tecnologica. Per quanto concerne il Credito d'Imposta R&D, per l'esercizio 2020, è in corso l'elaborazione dei dati riferiti alla chiusura del rispettivo bilancio, ma una stima consente di affermare che l'agevolazione possa attestarsi attorno ai 90.000 EUR.





Progetti di ricerca e partnership

Soltanto con la ricerca e piani di miglioramento continuo è possibile prestare un servizio di eccellente qualità e rispondere adeguatamente alle esigenze degli stakeholder. Per questo, anche nel

2020, il Gruppo ha dedicato risorse e impegno alla partecipazione a progetti nazionali e internazionali.

Nel 2020 sono state presentate sei proposte di progetto a finanziamento su programmi di ricerca europei.

RICERCA E SVILUPPO DI SOLUZIONI DIGITALI E TECNOLOGICHE

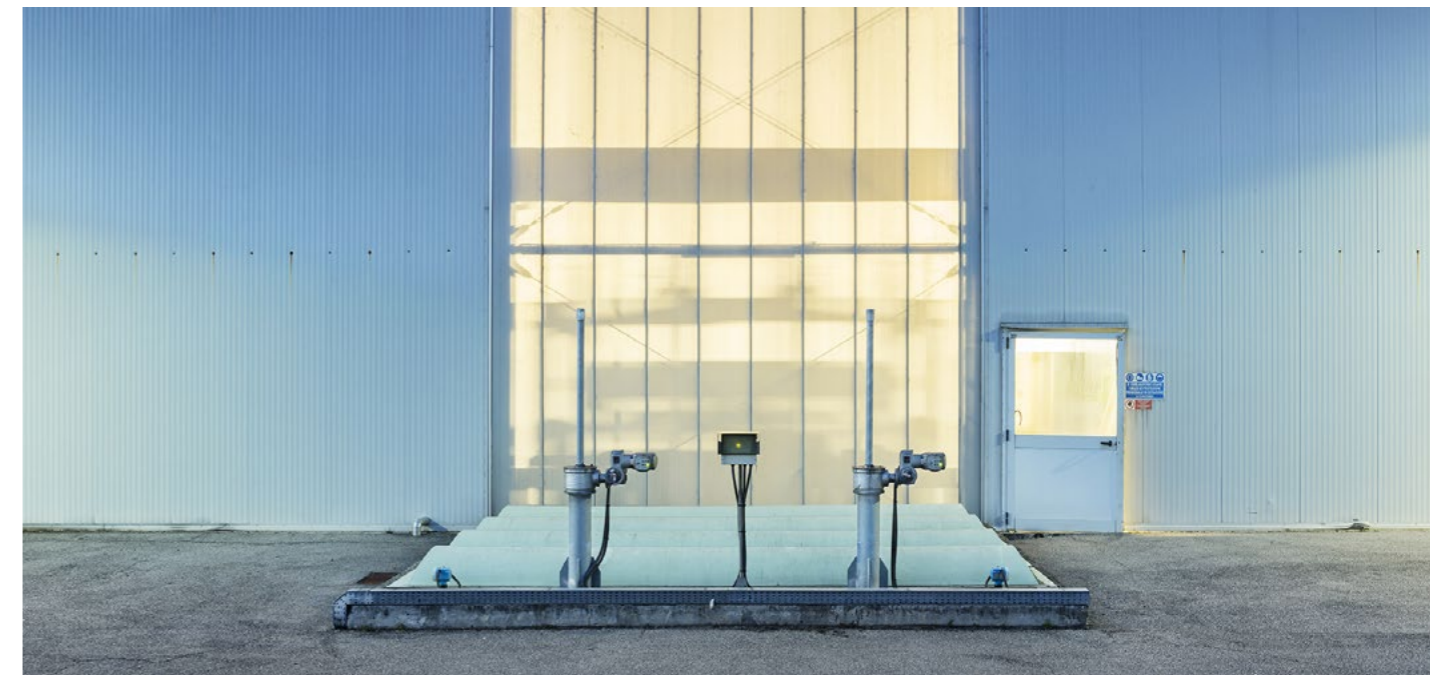
- **PerFORM Water 2030**
Progetto di ricerca dedicato allo sviluppo e implementazione di soluzioni tecnologiche in ambito di servizio idrico, su quattro pillar di azione principali: Linea Acque, Linea Fanghi, Recupero Materia ed Energia e Accettabilità Sociale (progetto co-finanziato da Regione Lombardia).
- **Digital-water.city**
Ricerca su soluzioni digitali a supporto della gestione del servizio idrico, in particolare in merito al riuso dell'acqua depurata per scopi irrigui, sia rispetto al rischio sanitario sia allo stakeholder engagement tramite innovativi strumenti digitali (progetto co-finanziato da Commissione Europea su programma quadro Horizon 2020).
- **LIFE Metro Adapt**
Progetto di ricerca finalizzato a studiare e implementare soluzioni innovative per aumentare la resilienza dei sistemi urbani nei confronti dei fenomeni derivanti dal cambiamento climatico. CAP si concentra sull'implementazione di soluzioni pilota di *Nature-Based Solutions* per migliorare l'infiltrazione e il drenaggio delle acque meteoriche (progetto co-finanziato da Commissione Europea su programma LIFE).
- **CE4WE**
Studio focalizzato sullo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e processi per l'introduzione dell'economia circolare nel servizio idrico (progetto co-finanziato da Regione Lombardia).
- **LIFE Freedom**
Progetto di ricerca industriale finalizzato allo studio della tecnologia HTL (*Hydro-Thermal Liquefaction*) per la trasformazione dei fanghi di depurazione in bio-olio precursore per biocarburanti e asfalti (progetto co-finanziato da Commissione Europea su programma LIFE).
- **Sanitation Safety Plan**
Studio per lo sviluppo di un sistema di gestione del rischio legato al riuso delle acque depurate per irrigazione agricola.
- **Recupero Cellulosa**
Ricerca per la valutazione tecno-economica di una tecnologia di recupero della cellulosa dal refluo urbano.

Innovazione tecnologica

In continuità con quanto già sviluppato nel 2018 e 2019, il 2020 si è contraddistinto per la realizzazione di molteplici processi di digitalizzazione che hanno coinvolto stakeholder interni ed esterni.

I principali risultati raggiunti dal Gruppo nel 2020 sono:

- l'ottimizzazione dei sistemi digitali aziendali attraverso il rilascio dei nuovi moduli applicativi **Sap success factor**, quali il performance management, l'e-learning e il nuovissimo sistema di recruiting digitale;
- l'avvio di una innovativa **piattaforma cloud per la gestione degli appalti**. Quest'ultima utile per una migliore gestione interna delle pratiche, rappresenterà anche un interessante strumento per gli stakeholder esterni. Inoltre, tramite la sottoscrizione di contratti di service, la piattaforma è stata gradualmente estesa a diverse società appartenenti a *Water Alliance*;
- lo sviluppo del **nuovo portale internet del Gruppo**, oltre alle due **nuove App Mobile**. Il 2020 ha visto l'intero sviluppo delle piattaforme, tecnologicamente evolute, ed è previsto il rilascio del nuovo portale e la nuova app nel corso del primo trimestre del 2021;
- implementazione di un nuovo asset tecnologico che consente di coordinare in modalità centralizzata i flussi dati e le informazioni scambiate tra i sistemi della mappa applicativa di Gruppo CAP. È stata aggiudicata una gara quinquennale per l'implementazione della piattaforma leader di mercato TIBCO come **sistema di middleware** di Gruppo CAP. Il sistema di *middleware* permetterà di rendere più efficienti e aumentare il controllo sulle interfacce e sui processi condivisi tra più sistemi. Consentirà inoltre, di sviluppare le integrazioni in modo flessibile e rapido consentendo di ridurre i tempi di implementazione di nuovi servizi e processi integrati;
- nel novembre 2020 sono stati rilasciati due grandi applicativi: il nuovo sistema **EAM** (*Enterprise Asset Management*) e il nuovo **GIS** (*Geographical Information System*), sistema in uso da nove società di *Water Alliance*.



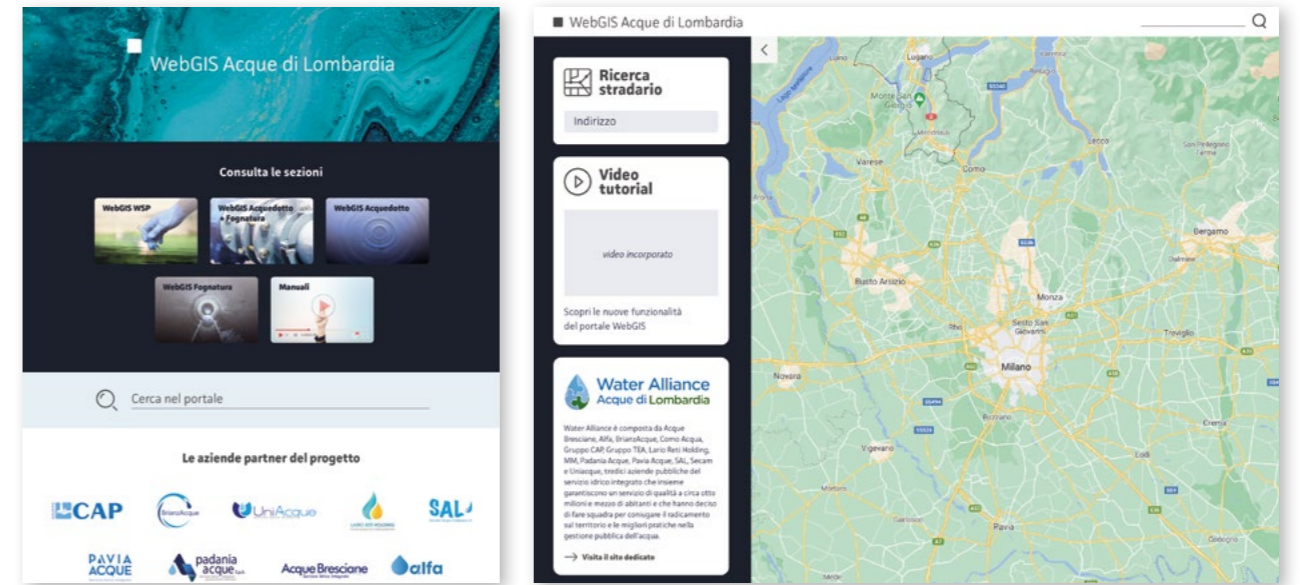


WebGis Acque di Lombardia

	2018	2019	2020
Rete fognatura inserita a sistema (km)	18.445	24.716	28.379
Rete acquedotto inserita a sistema (km)	20.842	28.744	33.547
Camerette reti fognarie a sistema	406.526	509.563	574.156
Pozzi	2.050	2.903	3.121

WebGis Gruppo CAP

	2018	2019	2020
Scarichi rete fognaria inseriti su WebGis	866	881	885
Scarichi industriali inseriti su WebGis	1.662	1.662	1.662
Interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WebGis	43	34	55
Interventi di manutenzione a rottura inseriti su WebGis	27	10	11
As built da terzi inseriti su WebGis	37	50	47
Rete di acquedotto e fognatura inseriti su WebGis (km)	13.327	13.053	13.057
Monografie pozzi inseriti su WebGis	467	592	631
Video ispezioni inseriti su WebGis	231	77	94
Servizio manutenzione caditoie inserito su WebGis	5.370	4.920	4.491
Autorizzazioni allo scarico inserite su WebGis	866	881	885
Monografie camerette rete fognaria interrogabili su WebGis	180.510	181.004	168.392
Investimenti inseriti su WebGis	81	174	103



Lancio nuovo WebGis

A fine 2020 è stato lanciato il nuovo Webgis – Acque di Lombardia, il sistema nato dal connubio tra GIS (*Geographic Information System*) e le possibilità offerte dal web per mappare in tempo reale le strutture del servizio idrico integrato. La piattaforma, sviluppata da Gruppo CAP, è oggi condivisa con Acque Bresciane, Alfa, BrianzaAcque, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL e Uniacque. Grazie a un nuovo sistema tecnologico basato su piattaforma ESRI (*Environmental System Research Institute*), è in grado di divulgare in modo trasparente ed efficace le informazioni relative alle reti del servizio idrico e di acquisire, estrarre e gestire i dati geo-riferiti.



Progettazione in BIM

Il *Building Information Modeling* (BIM) è una metodologia che permette di ottimizzare – tramite l'integrazione di strumenti elettronici specifici – la progettazione, la realizzazione e la gestione di costruzioni in ambito di edilizia e infrastrutture. Grazie al BIM è possibile dunque creare un modello informativo dinamico finalizzato alla realizzazione delle opere strumentali del Servizio Idrico.

Dal 2019, il d.lgs. n. 50/2016 ha previsto la progressiva introduzione del BIM presso le Stazioni appaltanti. Per questo motivo, nel 2020, CAP ha avviato corsi formativi e webinar interni, per un totale di oltre 3.000 ore. Il percorso intrapreso ha consentito di individuare le risorse aziendali più adatte a svolgere l'attività. Inoltre, con l'ausilio di società di progettazione è stato avviato un programma di *training on the job* della durata di oltre 500 ore, utile a produrre i primi progetti interamente realizzati con il sistema BIM. Nel 2020, conclusa positivamente la PAUR (Provvedimento Autorizzativo Unico Regionale), è stata avviata la progettazione esecutiva e la modellazione attraverso BIM della centrale di Cornaredo e di Casoni di Borghetto Lodigiano.



Internet of things e gestione dei big data

Nel 2020 è stata **aggiudicata la gara per la realizzazione della Control Room** e sono iniziati i lavori di integrazione dei dati provenienti da tutti gli applicativi aziendali coinvolti. L'azienda è impegnata nell'incrocio completo delle informazioni provenienti da sensori e applicazioni incaricate di gestire i dati di campo, sia tecnici che economici, tramite dashboard gestionali che permettono un'analisi accurata dell'andamento

del servizio. Sono state rilasciate in produzione due nuove dashboard relative al monitoraggio dell'efficienza di comunicazione dei sistemi di telecontrollo, passando così a **7 dashboard**, rispetto alle 5 degli anni precedenti.

Cybersecurity e tutela della privacy



Nell'ambito dell'evoluzione del servizio idrico integrato verso le logiche di Industria 4.0, di smart working e lavoro agile, Gruppo CAP ha identificato una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica e connessione alle reti informatiche consentirà il miglioramento delle performance nella gestione del servizio idrico, con ricadute positive sia ambientali che economiche per i propri stakeholder.

Ciò comporta la necessità di rafforzare l'infrastruttura di sicurezza a protezione dei dati. Per questo si è scelto di:

- integrare le informazioni provenienti dagli utenti finali per cogliere le esigenze, i comportamenti e poter restituire informazioni al fine di promuovere comportamenti virtuosi e il risparmio della risorsa;
- potenziare il livello di sicurezza degli apparati, a protezione del data center aziendale.

I principali rischi individuati connessi alla cybersecurity sono:

- subire attacchi informatici per l'interruzione del servizio o la indisponibilità di parte di esso;
- perdita di dati personali o sensibili degli utenti;
- perdita di credenziali con accesso non consentito a programmi o siti aziendali.

Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti e arginare i rischi sono stati effettuati differenti interventi quali:

- progetto "Fibra Proprietaria", per stendere la fibra ottica attraverso l'utilizzo del sistema idrico così da creare una rete privata proprietaria tra le sedi del Gruppo;
- incremento di sistemi di monitoraggio permanente di parametri di sicurezza e ampliamento dei dispositivi firewall a protezione della rete;
- incremento di sistemi di monitoraggio per la protezione delle e-mail in arrivo per evitare attività di phishing, ransomware, sistemi di patching automatici per la parte server e client;
- incremento di sistemi per la correlazione dei dati di sicurezza, così da predire eventuali criticità e per controllare in real-time le operazioni svolte.

Nel 2020 è pervenuto un solo reclamo di violazione privacy a causa dell'errato invio di una comunicazione di marketing a un utente.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 è riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020 e assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF 2020), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

Il documento viene predisposto annualmente **in conformità con lo standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative) in accordance: Core option**. Anticipando le richieste del GRI, CAP ha deciso di integrare già dallo scorso anno la disclosure dei nuovi set di indicatori “303 Acqua e scarichi idrici” e “403 Salute e sicurezza sul lavoro”. Inoltre, a seguito delle indicazioni fornite da Assirevi in tema di tassazione e gestione della fiscalità è stata integrata la rendicontazione dei nuovi indicatori GRI 207. Infine, a integrazione dei *Key Performance Indicator* propri dello Standard GRI, il documento presenta, in specifici focus, gli indicatori di qualità tecnica previsti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). A fine 2017 è stata, infatti, emessa la delibera n. 917/2017/R/IDR che introduce la Regolazione sulla Qualità Tecnica (RQTI) stabilendo le regole fondamentali, gli standard del servizio e gli obiettivi di miglioramento che le aziende del Servizio Idrico Integrato devono perseguire.

Non trova specifica rendicontazione nel presente documento il tema dei **diritti umani** in quanto, come per il 2019, non è stato ritenuto significativo secondo il processo della materialità.

Tuttavia, Gruppo CAP promuove il rispetto dei diritti umani e attesta il proprio impegno attraverso il possesso della certificazione SA8000 a partire dal 2014, il rispetto del Codice Etico del Gruppo e del Codice Etico degli appalti di lavori, forniture e servizi.

Non vi è un **processo di consultazione** diretta tra il massimo organo di governo e gli stakeholder. Il processo di consultazione sui temi economici, ambientali e sociali tra CdA e stakeholder si esprime attraverso il percorso di analisi di materialità. Infatti, al termine del processo di aggiornamento della materialità ottenuta coinvolgendo stakeholder interni ed esterni, l’analisi e la nuova matrice sono sottoposte al Consiglio di Amministrazione che ne determina l’approvazione finale.

Contestualmente alla presentazione del progetto di bilancio, la DNF 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di CAP Holding S.p.A. in data 22 aprile 2021.

Il documento è stato sottoposto a revisione dal revisore designato PwC S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell’ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 – Revised) dell’International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Nel 2020, è stata completata la progressiva migrazione del processo di rendicontazione dei dati non finanziari verso la modalità digitale tramite il **software RNF365 certificato GRI**.

Il tool permette di controllare tutte le attività del processo garantendo un risparmio di tempo nella compilazione, raccolta e analisi dei dati e assicurando una maggiore accuratezza e tracciabilità.

Grazie ai workflow collaborativi il processo è governato centralmente e, per ogni informazione, è possibile attribuire responsabilità e scadenze, oltre a controllarne lo stato di avanzamento. In questo modo la raccolta dei contenuti risulta più semplice ed efficiente. Al termine della raccolta i dati vengono congelati e firmati in modo tale da non poter essere più modificati.

Uno specifico programma di lavoro svolto nel corso del 2020 ha permesso la rendicontazione di **109 KPI (Key Performance Indicator)**, al fine di monitorare il livello di raggiungimento degli obiettivi indicati all’interno del documento programmatico Piano di Sostenibilità 2033, presi in esame anche nella presente Dichiarazione.

Il valore dell’indotto occupazionale è calcolato considerando i dati economici relativi ai costi d’investimento e ai costi operativi, al netto di eventuali costi capitalizzati e dei rimborsi di mutui a Comuni, derivanti dal bilancio consolidato. Viene poi applicato un coefficiente rappresentativo del moltiplicatore occupazionale, pari a 0,0000167, derivante dalla conversione in Eur del valore ottenuto degli studi di letteratura di settore da parte di REF Ricerche nel 2016.³⁰

³⁰ Fonte ricerche REF Ricerche 2016 <https://docplayer.it/61388136-Gli-investimenti-nel-servizio-idrico-impatto-economico-occupazionale.html>

Per assicurare la comparabilità delle informazioni per il triennio, si segnala che su tale indicatore è stato effettuato un restatement per gli anni 2018 e 2019. Si segnala infine che, tale indicatore non è stato soggetto ad attività di limited assurance da parte del revisore PwC.

Perimetro

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione non finanziaria è costituito dalle attività della Capogruppo, **CAP Holding S.p.A.**, e della società consolidata integralmente, **Amiacque S.r.l.**, in coerenza con quello del bilancio finanziario consolidato al 31 dicembre 2020.

Il **territorio preso in esame** fa riferimento ai Comuni della Città metropolitana di Milano e delle Province di Monza e Brianza, Varese e Como, dove Gruppo CAP è gestore del Servizio Idrico Integrato e/o grossista di depurazione, rimanendo invariato rispetto all’anno precedente.

Si segnala che dal 2017, in considerazione anche della Delibera ARERA 137/2016/R/COM “Integrazione del testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico”, sono esclusi dal perimetro di rendicontazione i comuni della Provincia di Pavia, dove il Gruppo opera come Società Operativa Territoriale e co-gestore per il gestore Pavia Acque S.c.a.r.l erogando l’acqua, gestendo le reti e gli impianti, e depurando le acque reflue.

Analisi rischi ESG

Data la richiesta da parte del Decreto Legislativo n. 254/2016 di esplicitare per ogni tema materiale i rischi associati, di seguito è possibile visualizzare la loro correlazione. Per facilitarne la lettura è stata impostata una tabella “a doppia entrata” che permette, oltre alla rappresentazione grafica, di consultare le modalità di gestione di ciascun rischio.

Gruppo CAP presidia anche il tema del cambiamento climatico, infatti, come emerge dalla tabella, sono stati identificati almeno due rischi rientranti in questa categoria:

- maggiore frequenza e intensità delle precipitazioni;
- intensificazione di ondate di calore e aumento delle temperature.

Questi rischi comportano per l'azienda una serie di potenziali impatti sulle attività, che devono essere tenuti in considerazione per la pianificazione del servizio in ottica futura. Il primo necessita di una sempre maggiore attenzione per rendere i territori più resilienti da fenomeni meteorologici avversi attraverso lo stanziamento di investimenti infrastrutturali e interventi di modellizzazione della rete (vedi paragrafo Territori resilienti). Il secondo rischio invece, comporta la necessità di prendere in considerazione gli effetti dei fenomeni siccitosi sulla falda acquifera (vedi box: Affrontare il cambiamento climatico). Proprio per questo motivo la tematica del cambiamento climatico è presidiata, valutata e analizzata a 360° dalla maggior parte delle aree strategiche aziendali. I rischi di cambiamento climatico saranno oggetto di approfondimenti nel corso del 2021 attraverso degli studi specifici per la valutazione degli impatti finanziari generati.





- Sensibili
- Resilienti
- Innovatori

Temi materiali

Temi rilevanti

			Rischio	Modalità di gestione																		
			Revisione della normativa	Peggioramento del quadro macroeconomico e aumento delle disuguaglianze sociali	Attacchi cyber	Inquinamento delle acque di falda e/o di rete	Corruzione	Maggiore frequenza e intensità delle precipitazioni	Scarsa accettabilità sociale di cantieri critici dal punto di vista ambientale, sociale e sanitario	Intrusione e coazione del servizio	Ridotta resilienza dell'infrastruttura fognaria	Infortunusul lavoro	Peggioramento qualità dell'acqua	Intensificazione di ondate di calore e aumento delle temperature	Degrado ambientale e tutela della biodiversità	Fuoriuscita dati aziendali sensibili e violazioni della privacy	Contagi nell'ambiente di lavoro per Covid-19	Inadeguate attività di ascolto con le comunità locali	Indisponibilità di competenze tecniche sul mercato	Investimento della popolazione aziendale		
Temi materiali	1	Qualità dell'acqua del rubinetto	Per maggiori informazioni vedi pag. 84	x			x							x								
	2	Soddisfazione e responsabilità dell'utente	Per maggiori informazioni vedi pag. 76, pag. 127	x				x						x					x			
	3	Comunicazione efficace e trasparente	Per maggiori informazioni vedi pag. 68																			
	7	Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera	Per maggiori informazioni vedi pag. 54										x									
	9	Chiudere il cerchio	Per maggiori informazioni vedi pag. 102	x					x													
	10	Territori resilienti e gestione grandi rischi	Per maggiori informazioni vedi pag. 98	x					x													
	11	Qualità dell'acqua depurata	Per maggiori informazioni vedi pag. 84	x					x													
	12	Riduzione delle perdite idriche	Per maggiori informazioni vedi pag. 94	x																		
	18	Nuove tecnologie per reti e impianti smart	Per maggiori informazioni vedi pag. 120			x																
	19	Cyberattacchi, frodi digitali e violazioni privacy	Per maggiori informazioni vedi pag. 145			x																
	Temi rilevanti	4	Soluzioni vicine alle persone	Per maggiori informazioni vedi pag. 52		x																
		5	Utenze deboli e accesso universale	Sostenere il principio di accesso universale all'acqua e ai servizi idrici, in particolare in un'epoca di crisi socio-economica che ha acuito le disuguaglianze sociali, l'azienda si dotata di strumenti per aiutare le fasce più deboli.		x																
6		Inclusione e pari opportunità	L'attenzione alle persone dell'azienda si concretizza anche con la valorizzazione della diversità nel contesto lavorativo, supportando indiscriminatamente gli stili di vita e le diverse esigenze delle persone.																	x		
8		Valorizzazione del lavoro	Ascoltare e coinvolgere le persone di CAP affinché si sentano parte di un gruppo. La creazione del senso di appartenenza passa anche attraverso il welfare e soluzioni per favorire il loro benessere, la tutela del lavoratore rispetto a comportamenti discriminatori, il rispetto dell'integrità morale, la crescita professionale e un dialogo fruttuoso con le organizzazioni sindacali.																	x	x	
13		Gestione etica e trasparente del business	La lotta alla corruzione e al riciclaggio figurano tra i principi basilari per cui un'azienda è chiamata ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di affari e attività operative. L'integrazione della sostenibilità nel proprio sistema di governance e il monitoraggio di tutti i rischi legati ad aspetti sociali, ambientali e di governance, è un ulteriore strumento che le aziende hanno a disposizione per incrementare la solidità del proprio sistema di compliance.																			
14		Digitalizzazione del servizio	La digitalizzazione è da un lato una delle principali cause di trasformazione dei modelli di business e delle dinamiche socio-economiche tradizionali e, dall'altro, una delle più grandi opportunità per realizzare modelli di sviluppo sostenibile per le aziende.			x																
15		Cultura digitale	Per affrontare la trasformazione digitale è indispensabile lavorare sulle competenze delle persone, sulla consapevolezza e sulla loro propensione all'innovazione. Un'azienda deve rivedere la propria organizzazione in termini di competenze e processi per favorire le opportunità che derivano dall'innovazione, assorbire conoscenze esterne e aumentare la partecipazione del management.			x														x	x	
16		Innovazione e sostenibilità nella filiera	Promuovere l'adozione di comportamenti sostenibili da parte dei fornitori attraverso l'utilizzo di sistemi specifici per la loro valutazione e selezione sulla base di criteri di sostenibilità.																			
17		Fare rete	Le partnership tra realtà pubbliche e private portano all'instaurarsi di relazioni che permettono all'azienda di assorbire competenze e risorse intellettuali da altre imprese, istituzioni, università, centri di ricerca ed enti del terzo settore, in una logica in cui la competizione deve essere sostituita da una forma ibrida di competizione e collaborazione.																			

Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
Informativa Generale				
102 - 1	Nome dell'organizzazione	Copertina		
102 - 2	Attività, marchi, prodotti e servizi	12		
102 - 3	Luogo della sede principale	12		
102 - 4	Luogo delle attività	12		
102 - 5	Proprietà e forma giuridica	34-37		
102 - 6	Mercati serviti	12		
102 - 7	Dimensione dell'organizzazione	18-21		
102 - 8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	58		
102 - 9	Catena di fornitura	128		
102 - 10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Per il 2020, non risultano esserci cambiamenti significativi nelle dimensioni, nell'assetto proprietario o nella catena di fornitura avvenuti nel periodo di rendicontazione.	
102 - 11	Principio di precauzione	44	Gruppo CAP adotta un approccio prudente nella gestione dei rischi aziendali, in ottica di prevenzione e mitigazione dei medesimi. Tali presidi coprono ogni tipologia di rischio aziendale assunto coerentemente con le caratteristiche, le dimensioni e la complessità delle attività svolte dagli intermediari che vi fanno parte.	

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
102 - 12	Iniziative esterne	72-79, 132-133		
102 - 13	Adesioni ad associazioni	132		
102 - 14	Dichiarazione dal più alto livello decisionale dell'organizzazione	8-11		
102 - 15	Impatti chiave, rischi e opportunità	44-45, 149-151		
102 - 16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14, 38, 43		
102 - 17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	42		
102 - 18	Struttura della governance	34-37		
102 - 19	Delega dell'autorità	34-36	Si ricorda che nel 2017 il CdA, su approvazione dell'Assemblea dei Soci e in conformità allo Statuto sociale, ha attribuito al Presidente di CAP Holding il ruolo di Amministratore Delegato dell'azienda con poteri di delega	
102 - 21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	146		
102 - 22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	34-36		
102 - 23	Presidente del massimo organo di governo	34-36		
102 - 26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	34-36, 146		
102 - 27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	34-36, 44-45	Si segnala che in ogni seduta del Consiglio di Amministrazione gli argomenti posti all'ordine del giorno vengono illustrati dai dirigenti in base alla propria sfera di competenza.	
102 - 29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	44-45, 26-27		
102 - 30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	44-45, 149-151		
102 - 32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	34, 35, 146		



GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
102 - 40	Elenco dei gruppi di stakeholder	28-30		
102 - 41	Accordi di contrattazione collettiva	64		
102 - 42	Individuazione e selezione degli stakeholder	28-30		
102 - 43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	28-33, 68-79, 130-137		
102 - 44	Temi e criticità chiave sollevati	28-33		
102 - 45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	147		
102 - 46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	25, 146-147		
102 - 47	Elenco dei temi materiali	31-33		
102 - 48	Revisione delle informazioni		<p>Nel 2020 per Gruppo CAP è stato necessario revisionare i valori di contabilità – come per il “Bilancio di Esercizio 2020” e il “Bilancio Consolidato 2020” – e ha deciso di modificare il criterio di contabilizzazione del FoNI. È stata adottata la seconda metodica (in sintesi il FoNI è portato a riduzione del costo dei singoli cespiti che entrano in esercizio di anno in anno, alla stregua di contributi pubblici in conto impianto) offrendo informazioni attendibili e più rilevanti in merito agli effetti delle operazioni aziendali. Il principio contabile IAS n.8, prevede che, a fronte del mutamento volontario di un principio contabile, il cambiamento debba essere applicato retroattivamente. Gli effetti sono perciò stati portati in rettifica rispetto al patrimonio netto al 1° gennaio 2020. Le voci di conto economico del 2019 e 2020 prevedono l'applicazione di tale nuovo criterio di contabilizzazione.</p> <p>Inoltre, dato l'aggiornamento per il 2020 dei fattori emissivi relativi allo smaltimento dei fanghi con destino in agricoltura, cementificio e termovalorizzazione, al fine di garantire maggiore comparabilità, è stato previsto un restatement dei valori 2018 e 2019.</p>	
102 - 49	Modifiche nella rendicontazione	31-33		

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
102 - 50	Periodo di rendicontazione	146		
102 - 51	Data del report più recente	-	La DNF 2019, approvata dal CdA in data 20/04/2020, è l'ultimo documento pubblicato	
102 - 52	Periodicità della rendicontazione	146		
102 - 53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Copertina		
102 - 54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	146		
102 - 55	Indice dei contenuti GRI	152-163		
102 - 56	Assurance esterna	164-167		
GRI 103 – Modalità di gestione – Temi materiali				
Qualità dell'acqua del rubinetto				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	84		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Soddisfazione e responsabilità dell'utente				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	52-54, 126		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Comunicazione efficace e trasparente				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	68, 76, 141, 145		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			



GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
Salute e sicurezza sul lavoro sulla filiera				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	54		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Chiudere il cerchio				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	96, 102, 134		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Territori resilienti e gestione grandi rischi				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	98, 143		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Qualità dell'acqua depurata				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	94, 102, 134-136		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Riduzione delle perdite idriche				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	88, 91-92, 120		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
Nuove tecnologie per reti e impianti smart				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	120, 141-144		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
Cyberattacchi, frodi digitali e violazioni privacy				
103 - 1	Spiegazione del tema materiale e dei relativi perimetri	145		
103 - 2	La modalità di gestione e le sue componenti			
103 - 3	Valutazione delle modalità di gestione			
GRI 201 - Performance economiche				
201 - 1	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	16		
201 - 3	Piani pensionistici a beneficio definiti e altri piani di pensionamento	67		
201 - 4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	188-189		
GRI 203 - Impatti economici indiretti				
203 - 1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	22-23, 87		
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento				
204 - 1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	128		
GRI 205 - Anticorruzione				
205 - 1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	38		
205 - 2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	38		
205 - 3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	38		



GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
GRI 206 - Comportamenti anticoncorrenziale				
206 - 1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	128	Per il 2020 non risultano essere state registrate azioni legali pendenti legate a comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	
GRI 207 - Imposte 2019				
207 - 1	Approccio alla fiscalità	17	<p>La strategia fiscale di CAP rispetta e applica la normativa e le prassi fiscali in vigore. In particolare, la strategia si inserisce nel più ampio disegno del Sistema di Controllo Interno e di Gestione integrato dei rischi e si ispira ai principi declinati nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Impegno Etico del Gruppo CAP”, che detta regole generali di integrità, promuovendo il corretto adempimento nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, compreso l’Erario. • “Modello di organizzazione, gestione e controllo” adottato ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, per la prevenzione degli illeciti da cui possa derivare la responsabilità penale dell’impresa, anche nella materia tributaria e in cui si specifica l’applicazione del presidio di segnalazione (whistleblowing). 	
207 - 2	Governance fiscale, controllo e gestione rischio	17	<p>Si segnala che nella struttura organizzativa di Gruppo CAP, tutte le direzioni aziendali cui è affidata la cura di tributi, hanno il compito tra gli altri, di monitorare le attività fiscali direttamente rilevanti ai fini della gestione tributaria e di cercare di prevenire i rischi connessi. In tal senso, per rimanere ai tributi più rilevanti si riporta che: le imposte dirette sui redditi di impresa (IRES, IRAP) sono affidate alla cura della Direzione Amministrazione e Finanza, come quella dell’imposta sul valore aggiunto (IVA), ma con il concorso per il ciclo attivo (bollettazione) della Direzione Commerciale, gli obblighi del sostituto di imposta (IRPEF, contributi previdenziali, etc.) sono affidate alla cura della Direzione Risorse Umane, le imposte sugli atti (registro, etc) alla Direzione General Counseling ed Appalti.</p> <p><i>(continua nella pagina seguente)</i></p>	

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
			<p>Si comunica inoltre che tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni all’azienda sono considerate anche quelle di rilevanza fiscale. Il Codice Etico rappresenta infatti lo strumento con cui CAP comunica come segnalare illeciti e irregolarità di carattere generale.</p> <p>Inoltre, anche all’interno del documento “Modello di organizzazione, gestione e controllo”, è comunicato il meccanismo di segnalazione all’Organo di Vigilanza relativa alla presunta commissione di reati previsti dal Decreto o a comportamenti non in linea con le regole di condotta stabilite nel Modello.</p>	
207 - 3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	17	<p>Gruppo CAP agisce costantemente con trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, in caso di verifiche e controlli.</p> <p>La formalizzazione nel corso del 2021 in documento unico della strategia fiscale permette di promuovere presso gli stakeholder la fiducia e credibilità nelle pratiche fiscali adottate dalla società. In altri termini il documento consente agli stakeholders di esprimere giudizi informati circa l’approccio fiscale di CAP Holding S.p.A., ovvero su come quest’ultima bilancia la compliance fiscale con le attività di business e con le aspettative etiche, sociali e di sviluppo sostenibile. Nonché, di segnalare le loro opinioni e/o preoccupazioni.</p>	
207 - 4	Rendicontazione Paese per Paese	188-189		
GRI 302 - Energia				
302 - 1	Energia consumata all’interno dell’organizzazione	102-103		
302 - 3	Intensità energetica	104		
302 - 4	Riduzione del consumo di energia	104		
GRI 303 - Acqua e scarichi idrici 2018				
303 - 1	Interazione con l’acqua come risorsa condivisa	84-94		
303 - 2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	94		



GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
303 - 3	Prelievo idrico	88-89		
303 - 4	Scarico di acqua	95		
GRI 304 - Biodiversità				
304 - 2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi	96		
GRI 305 - Emissioni				
305 - 1	Emissione dirette di GHG (scope 1)	105		
305 - 2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	105		
305 - 3	Altre emissioni indirette GHG (scope 3)	105-106		
305 - 4	Intensità delle emissioni di GHG	106		
305 - 5	Riduzione delle emissioni di GHG	106		
GRI 306 - Rifiuti 2020				
306 - 1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	110-112		
306 - 2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	110-115, 134		
306 - 3	Rifiuti prodotti	110-111		
GRI 307 - Compliance ambientale				
307 - 1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	97		
GRI 401 - Occupazione				
401 - 1	Nuove assunzioni e turnover	60-61		
401 - 2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	67		
401 - 3	Congedo parentale	62		

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
GRI 402 - Relazioni tra lavoratori e management				
402 - 1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	64	Le leggi, i contratti applicati e gli accordi aziendali prevedono periodi di preavviso in occasione di trasferimenti di personale a seguito di modifiche operative e cambiamenti organizzativi (o di successione negli appalti). Gruppo CAP rispetta tali disposizioni.	
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro 2018				
403 - 1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	43, 54-57		
403 - 2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	54-57		
403 - 3	Servizi di medicina del lavoro	54-57		
403 - 4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	54-57		
403 - 5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	54-57		
403 - 6	Promozione della salute dei lavoratori	54-57		
403 - 7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	54-57		
403 - 8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	54-57		
403 - 9	Infortuni sul lavoro	54-57	Per il 2020 non è stato possibile calcolare gli indici infortunistici dei lavoratori non interni all'azienda. Relativamente a tutti i lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione, l'unico dato noto è il numero totale di infortuni ai fornitori pari a 4 che rientrano nella categoria "infortuni registrabili".	
403 - 10	Malattie professionali	54-57		



GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
GRI 404 - Educazione e formazione				
404 - 1	Ore medie di formazione annua per dipendente	62-64		
404 - 2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	64		
404 - 3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	64		
GRI 405 - Diversity e pari opportunità				
405 - 1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	36-37, 58-60		
405 - 2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	61		
GRI 413 - Comunità locali				
413 - 1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	72-79, 86, 107, 113, 131		
413 - 2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	97, 100, 129		
GRI 414 - Valutazione sociale dei fornitori				
414 - 1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	128		
414 - 2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	128		
GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti				
416 - 1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	84-86		

GRI Standard	Informativa	Numero/i di pagina e/o link	Note	Omissione
416 - 2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	84	Per il 2020 Gruppo CAP non ha registrato incidenti di non conformità che hanno portato a ordinanze di non potabilità sull'intero territorio della Città metropolitana di Milano. Dunque, non risultano esserci non conformità a leggi o regolamenti per aspetti di salute e sicurezza del prodotto/servizio	
GRI 417 - Marketing ed etichettatura				
417 - 1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	86, 179-184		
417 - 2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	127, 168-172	Per il 2020 Gruppo CAP non ha registrato casi di non conformità a leggi o regolamenti relativi alle informazioni sui prodotti e servizi. Dunque, non risultano esserci non conformità a leggi o regolamenti in termini di accessibilità ai servizi, rilevazione consumi e fatturazione, gestione del rapporto contrattuale, richieste scritte di informazioni e reclami, gestione del rapporto contrattuale.	
GRI 418 - Privacy dei clienti				
418 - 1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	145		



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

CAP HOLDING SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

ESERCIZIO CHIUSO 31 DICEMBRE 2020

Al Consiglio di Amministrazione di CAP Holding SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di CAP Holding SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 aprile 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016, e aggiornati al 2019, dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale,

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311



riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di CAP Holding SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società CAP Holding SpA e Amiacque Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri ed approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo CAP relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

La DNF per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 5 maggio 2020, ha espresso su tale DNF una conclusione senza rilievi.

I dati presentati all'interno della DNF relativamente all'indicatore "indotto occupazionale generato" non sono stati sottoposti a verifica, come esplicitato all'interno del capitolo "Nota Metodologica" della DNF.

Milano, 7 maggio 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

Andrea Alessandri
(Revisore legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)

Allegati

ALLEGATO 1 Standard di qualità contrattuale 2020

Informazioni all'utente finale, ai sensi dell'art.78 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 655/2015/R/idr (RQSII - Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono).

INDICATORE	TIPO	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
1	Tempo medio di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 15 (media sul totale delle prestazioni)	1,47
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 30 (95% delle singole prestazioni)	100%
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line"	Generale	ore	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	99,73%
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	100%

INDICATORE	TIPO	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
7	Accessibilità al Servizio Telefonico	Generale	secondi	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico	Generale	secondi	≤ 240" Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
9	Livello del Servizio Telefonico	Generale	telefonate	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 11 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	secondi	≤ 120" Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	96,16%
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3 (90% delle singole prestazioni)	99,79%
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	99,93%
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	99,98%
14	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	100%
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30 (95% delle singole prestazioni)	99,80%
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	99,58%
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	99,90%
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	99,72%
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	98,20%
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	96,55%
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	98,90%
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	98,86%
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	98,89%



INDICATORE	TIPO	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	97,78%
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	100%
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito del primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	100%
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati in preventivo (90% delle singole prestazioni)	100%
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati in preventivo (90% delle singole prestazioni)	100%
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	99,65%
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	99,90%
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	98,67%
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	99,08%
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10 (95% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	giorni feriali	2	Nessuna prestazione
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	100%
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	99,52%
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30 (90% delle singole prestazioni)	99,67%
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	97,73%

INDICATORE	TIPO	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	100%
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	99,94%
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	99,83%
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	Nessuna prestazione
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	98,70%
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	100%
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	100%
53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	100%
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8 (95% delle singole prestazioni)	100%
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	99,78%
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	100%
57	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione



INDICATORE	TIPO	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %
59	Generale	giorni lavorativi	10 (90% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione

(1)

Per le modalità di calcolo dei tempi di esecuzione delle singole prestazioni relative agli indicatori di qualità elencati in tabella si rimanda a quanto indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet www.gruppocap.it.

(2)

Ai fini del rispetto degli standard generali e specifici, i livelli effettivi sono calcolati con la seguente formula, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Art. 68.2 Allegato A delibera 655/2015 RQSII): numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore diviso il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore sommato al numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore per causa imputabile al gestore.

(3)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet www.gruppocap.it, un indennizzo automatico base pari a 30 EUR e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.

ALLEGATO 2 Utenze per comune 2020

Comuni	Uso domestico residente	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disallimentabile	Uso pubblico non disallimentabile totale	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disallimentabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non portabile	Totale
ABBIEGRASSO	2.495	254	1.373	348	107	33	28	253	2	5	10	3	0	233	155	42	49	64	0	5.046
ALBAIRATE	722	77	187	68	42	11	8	44	0	1	4	0	0	39	28	10	10	8	0	1.187
ARCONATE	1.613	158	221	100	77	9	18	52	0	2	2	0	0	48	97	7	62	27	1	2.345
ARESE	440	79	470	73	18	1	13	87	0	0	8	2	0	77	66	15	12	39	0	1.247
ARLUNO	1.890	219	482	153	91	10	12	72	1	2	8	1	0	60	111	7	46	58	0	3.040
ASSAGO	464	25	95	227	99	3	20	221	0	2	4	2	0	213	50	7	20	22	1	1.204
BARANZATE	122	33	232	94	77	0	7	86	1	0	8	0	0	77	61	11	36	14	0	712
BAREGGIO	1.997	245	803	233	169	5	16	140	0	1	11	1	0	127	117	20	82	15	0	3.725
BASIANO	368	33	154	36	27	1	8	40	0	0	0	0	0	40	30	4	20	6	0	697
BASIGLIO	164	14	74	33	2	3	3	24	0	0	4	1	0	19	26	5	11	8	2	343
BELLINZAGO LOMBARDO	388	39	157	29	5	22	7	21	0	0	3	0	0	18	17	4	6	7	0	685
BERNATE TICINO	799	76	110	55	29	2	2	33	0	0	5	0	1	27	31	4	17	10	0	1.137
BESATE	465	37	69	16	5	3	3	6	0	1	2	0	0	3	15	3	6	6	0	619
BINASCO	664	77	316	78	36	1	5	77	2	0	5	1	0	69	65	12	31	22	0	1.319
BOFFALORA SOPRA TICINO	975	78	187	83	29	6	6	14	0	0	4	0	1	9	56	12	32	12	0	1.434
BOLLATE	2.040	198	1.501	208	73	11	25	159	5	0	23	0	1	130	172	26	97	49	0	4.387
BRESSO	319	21	713	132	46	4	8	157	1	4	17	3	0	132	96	14	52	30	0	1.496
BUBBIANO	429	20	49	19	2	2	5	5	0	0	3	0	0	2	21	2	12	6	1	552
BUCCINASCO	365	24	568	327	126	0	16	304	2	0	14	0	0	288	118	12	61	45	0	1.848
BUSCATE	1.002	122	183	74	31	2	8	24	0	2	3	0	0	19	34	7	17	9	1	1.480
BUSSERO	704	69	219	46	38	6	8	49	0	0	6	0	0	43	75	5	49	21	0	1.214



Comuni	Uso domestico residente													Uso domestico non residente													Totale
	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disabilitabile	Uso pubblico non disabilitabile	Uso pubblico totale disabilitabile	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disabilitabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non potabile								
BUSTO GAROLFO	2.295	225	636	147	49	19	12	42	2	3	9	2	0	26	80	22	32	26	0	3.505							
CALVIGNASCO	285	15	36	23	9	1	2	12	0	0	1	0	0	11	13	3	3	7	0	396							
CAMBIAGO	1.030	152	262	115	72	9	14	84	1	0	4	0	0	79	107	6	85	16	0	1.845							
CANEGRATE	2.172	171	637	148	76	1	9	41	0	1	4	0	1	35	99	11	42	45	1	3.354							
CARPIANO	602	69	135	56	19	6	5	29	0	0	2	1	0	26	35	4	12	19	0	956							
CARUGATE	1.066	142	669	113	55	3	11	92	0	0	7	1	0	84	84	12	60	12	0	2.235							
CASARILE	437	43	110	41	32	0	4	30	0	0	2	0	0	28	30	1	16	13	0	727							
CASOREZZO	1.038	87	315	82	52	7	4	54	0	0	5	0	0	49	54	5	31	18	0	1.693							
CASSANO D'ADDA S.PIETRO	212	32	46	19	2	11	2	6	1	0	2	0	0	3	28	3	22	3	0	358							
CASSANO D'ADDA	1.534	202	724	201	86	6	13	102	2	0	13	2	1	84	123	18	67	37	1	2.991							
CASSINA DE' PECCHI	868	62	407	131	61	5	17	116	1	1	8	1	0	105	69	5	41	21	2	1.736							
CASSINETTA DI LUGAGNANO	347	22	76	22	19	3	5	16	0	0	1	0	0	15	7	1	2	4	0	517							
CASTANO PRIMO	2.126	254	423	200	116	6	10	78	0	0	7	1	0	70	149	22	78	49	0	3.362							
CASTELLANZA	1.759	190	625	216	82	1	8	98	2	5	13	2	0	76	77	21	39	17	0	3.056							
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	2.229	225	1.293	400	148	19	20	318	8	1	9	3	1	296	252	22	152	78	0	4.904							
CERRO AL LAMBRO	1.207	39	93	53	27	7	4	30	0	0	3	0	2	25	23	3	15	5	0	1.483							
CERRO MAGGIORE	2.228	212	626	163	85	7	11	79	0	1	8	1	0	69	105	12	49	44	0	3.516							
CESANO BOSCONI	313	24	604	103	31	0	16	158	0	2	12	1	0	143	98	20	41	37	0	1.347							
CESATE	1.537	112	679	69	25	2	12	40	0	0	7	1	0	32	51	8	38	5	0	2.527							
CINISELLO BALSAMO	1.927	239	2.147	516	188	4	38	501	8	5	55	3	0	430	318	52	156	109	1	5.878							
CISLIANO	734	51	213	37	15	6	8	21	0	0	5	0	0	16	36	6	14	16	0	1.121							
COLOGNO MONZESE	1.175	108	1.422	491	209	0	24	447	3	0	32	1	0	411	267	34	166	67	0	4.143							
COLTURANO	318	17	73	32	21	1	4	15	0	1	1	0	0	13	12	3	5	4	0	493							
CORBETTA	2.537	337	651	211	101	8	16	104	1	1	15	2	0	85	156	15	95	45	1	4.121							
CORMANO	626	61	661	182	104	2	6	179	1	2	16	3	0	157	104	12	67	23	2	1.925							

Comuni	Uso domestico residente													Uso domestico non residente													Totale
	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disabilitabile	Uso pubblico non disabilitabile	Uso pubblico totale disabilitabile	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disabilitabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non potabile								
CORNAREDO	1.867	248	753	217	98	9	16	145	0	1	15	1	0	128	177	12	101	63	1	3.530							
CORSICO	54	1	10	57	38	0	0	39	0	0	0	0	0	39	6	3	3	0	0	205							
CUGGIONO	1.445	145	352	97	52	12	10	22	3	1	3	2	0	13	68	13	39	16	0	2.203							
CUSAGO	303	40	147	147	62	10	3	88	0	0	1	0	0	87	66	13	35	18	0	866							
CUSANO MILANINO	898	77	784	183	73	0	21	149	1	0	12	1	0	135	116	20	54	42	0	2.301							
DAIRAGO	1.094	115	331	48	34	6	5	28	0	0	4	0	0	24	44	6	13	25	0	1.705							
DRESANO	538	22	89	35	11	1	3	20	0	0	3	0	1	16	20	5	7	7	1	739							
GAGGIANO	553	33	334	180	88	8	10	78	2	0	8	0	0	68	47	12	17	18	0	1.331							
GARBAGNATE MILANESE	1.683	149	960	169	71	3	18	130	4	0	17	1	0	108	148	15	91	42	0	3.331							
GESSATE	1.003	137	257	128	81	9	8	94	0	0	7	0	0	87	114	10	69	35	0	1.831							
GORGONZOLA	2.650	294	508	322	119	16	22	103	4	2	15	2	0	80	339	25	270	44	0	4.373							
GREZZAGO	519	51	108	34	22	3	4	30	0	0	3	0	0	27	30	1	22	7	0	801							
GU DO VISCONTI	379	13	51	17	8	1	2	12	0	0	2	0	0	10	21	2	13	6	0	504							
INVERUNO	2.202	149	278	136	44	21	8	25	0	2	7	1	0	15	65	8	36	21	0	2.928							
INZAGO	1.242	141	429	109	50	17	7	111	1	0	13	0	0	97	105	18	59	28	0	2.211							
LACCHIARELLA	1.311	162	345	121	28	2	6	73	0	1	6	1	0	65	99	10	70	19	0	2.147							
LAINATE	2.882	306	1.131	294	149	6	27	257	2	3	15	1	0	236	239	29	134	76	0	5.291							
LEGNANO	3.705	455	2.337	588	259	16	81	416	13	6	13	4	0	380	325	60	128	137	0	8.182							
LISCATE	190	13	117	103	37	5	7	73	0	0	3	0	0	70	30	5	9	16	0	575							
LOCATE DI TRIULZI	543	65	296	92	37	2	9	65	1	0	5	0	0	59	55	5	28	21	1	1.164							
MAGENTA	2.780	326	1.122	372	103	10	76	97	5	1	10	4	0	77	244	32	145	67	0	5.130							
MAGNAGO	2.151	212	397	149	126	8	7	67	0	0	5	0	1	61	127	5	73	48	1	3.244							
MARCALLO CON CASONE	1.350	112	218	96	38	4	9	42	0	0	4	1	3	34	92	15	50	27	0	1.961							
MASATE	385	34	132	27	26	6	10	25	0	0	1	0	0	24	27	4	19	4	0	672							
MEDIGLIA	1.237	32	366	68	21	6	12	55	1	1	8	1	0	44	48	10	27	11	0	1.845							
MELEGNANO	588	67	701	206	50	2	16	98	5	2	11	2	0	78	105	23	50	32	0	1.833							



Comuni	Uso domestico residente	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disalimentabile	Uso pubblico non disalimentabile	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disalimentabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non potabile	Totale
MELZO	1.181	132	823	203	82	18	18	82	3	1	11	1	0	66	140	21	67	51	1	2.679
MESERO	985	80	101	95	38	2	9	8	0	3	2	0	0	3	49	6	25	18	0	1.367
MORIMONDO	254	21	35	22	25	12	6	20	1	1	1	0	0	17	20	4	6	10	0	415
MOTTA VISCONTI	1.974	245	233	75	16	4	6	25	1	1	5	1	0	17	69	6	39	24	0	2.647
NERVIANO	2.575	249	768	196	100	7	20	114	1	0	13	2	1	97	171	21	109	41	0	4.200
NOSATE	198	19	42	8	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	29	2	17	10	0	304
NOVATE MILANESE	890	73	634	193	101	8	9	165	0	2	13	1	0	149	132	14	77	41	0	2.205
NOVIGLIO	687	27	117	19	7	6	2	20	0	0	3	0	0	17	27	5	8	14	0	912
OPERA	210	25	324	196	118	8	14	144	0	0	13	1	0	130	91	13	38	40	0	1.130
OSSONA	805	88	161	65	31	2	15	25	1	0	5	0	0	19	56	5	41	10	0	1.248
OZZERO	170	21	54	36	8	4	3	26	0	0	2	0	0	24	16	2	6	7	1	338
PADERNO DUGNANO	3.138	276	1.958	494	239	11	33	321	1	4	30	3	0	283	357	39	229	89	0	6.827
PANTIGLIATE	509	40	250	60	13	2	9	52	0	0	7	0	0	45	37	3	10	20	4	972
PARABIAGO	4.201	411	1.444	298	147	20	18	123	2	3	13	1	0	104	162	24	92	46	0	6.824
PAULLO	1.003	84	421	65	18	5	6	44	1	0	4	1	1	37	45	8	21	16	0	1.691
PERO	554	77	462	261	106	0	7	156	0	0	7	3	0	146	96	11	52	33	0	1.719
PESCHIERA BORROMEO	719	55	489	245	76	2	17	192	1	0	14	1	0	176	131	15	46	70	0	1.926
PESSANO CON BORNAGO	1.023	142	262	161	115	16	14	85	0	0	4	0	0	81	128	18	86	15	9	1.946
PIEVE EMANUELE	508	43	256	349	189	0	32	363	2	0	6	2	0	353	96	8	66	22	0	1.836
PIOLITELLO	1.221	90	869	233	99	3	19	237	1	0	24	0	0	212	175	22	81	71	1	2.946
POGLIANO MILANESE	1.211	110	368	133	76	1	4	87	0	1	7	1	0	78	88	8	64	14	2	2.078
POZZO D'ADDA	735	51	206	66	54	3	8	55	0	0	3	0	1	51	48	11	23	14	0	1.226
POZZUOLO MARTESANA	1.043	123	354	99	58	5	10	53	0	0	10	0	0	43	78	10	45	23	0	1.823
PREGNANA MILANESE	798	68	372	71	47	4	4	68	0	0	5	0	0	63	81	9	41	30	1	1.513

Comuni	Uso domestico residente	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disalimentabile	Uso pubblico non disalimentabile	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disalimentabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non potabile	Totale
RAVELLO DI VERMEZZO	8	1	1	6	5	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	27
RESCALDINA	2.419	231	463	189	108	5	11	96	0	3	8	2	0	83	191	15	121	55	0	3.713
RHO	3.203	519	2.275	573	230	14	61	256	14	10	37	7	0	188	320	54	174	92	0	7.451
ROBECCHETTO CON INDUNO	1.501	147	46	59	35	50	7	35	0	0	7	1	0	27	124	7	59	58	0	2.004
ROBECCO SUL NAVIGLIO	1.412	157	245	85	29	10	9	19	1	0	4	0	0	14	85	11	48	26	0	2.051
RODANO	717	34	104	90	46	5	6	119	1	0	2	0	0	116	56	6	32	16	2	1.177
ROSATE	818	82	213	84	35	0	9	61	0	1	3	1	0	56	59	12	35	12	0	1.361
ROZZANO	394	39	707	348	166	5	23	425	7	0	26	2	0	390	197	26	119	49	3	2.304
SAN COLOMBAO AL LAMBRO	2.455	488	120	190	33	37	11	54	4	1	3	1	0	45	474	24	405	45	0	3.862
SAN DONATO MILANESE	401	27	549	179	56	4	21	153	5	2	14	3	0	129	96	21	32	43	0	1.486
SAN GIORGIO SU LEGNANO	1.274	110	187	82	50	3	7	24	0	0	3	0	0	21	58	6	28	23	1	1.795
SAN GIULIANO MILANESE	2.365	122	722	627	314	8	25	380	1	1	24	3	0	351	212	46	112	54	0	4.775
SAN VITTORE OLONA	905	67	273	91	44	5	3	32	0	0	6	0	1	25	59	8	37	12	2	1.479
SAN ZENONE AL LAMBRO	619	33	159	42	21	7	2	41	0	0	4	0	0	37	28	9	11	7	1	952
SANTO STEFANO TICINO	1.086	139	134	75	39	1	4	14	1	0	2	0	0	11	83	6	46	31	0	1.575
SEDIRIANO	1.347	152	517	92	45	12	5	42	0	0	7	1	0	34	105	11	64	29	1	2.317
SEGRATE	1.867	124	702	405	141	4	44	387	0	0	25	3	0	359	299	36	120	143	0	3.973
SENAGO	1.256	126	1.082	203	143	1	17	139	1	2	12	1	0	123	152	14	101	37	0	3.119
SESTO SAN GIOVANNI	584	82	2.149	327	97	0	36	357	9	7	52	4	1	284	321	57	125	134	5	3.953
SETTALA	850	62	250	126	74	6	9	89	0	0	8	0	0	81	47	8	18	20	1	1.513



Comuni	Uso domestico residente	Uso domestico non residente	Uso condominiale	Uso artigianale e commerciale	Uso industriale	Uso agricolo e zootecnico	Uso pubblico disalimentabile	Uso pubblico non disalimentabile	Ospedali e strutture ospedaliere	Case di cura e di assistenza	Istituti scolastici	Presidi operativi emergenza e sicurezza	Altre tipologie non disalimentabili	Prese antincendio	Altri usi totale	Uso con funzione di utilità pubblica e sociale	Uso diverso	Uso irriguo e collettivo	Uso non potabile	Totale
SETTIMO MILANESE	584	76	514	317	233	10	17	294	0	6	9	1	1	277	146	15	79	52	0	2.191
SOLARO	1.094	91	670	115	97	2	21	113	0	0	7	1	0	105	135	12	99	24	0	2.338
TREZZANO ROSA	802	66	188	53	44	1	7	64	1	0	4	0	0	59	30	4	23	3	0	1.255
TREZZANO SUL NAVIGLIO	1.209	46	360	448	285	2	24	297	1	0	12	2	0	282	128	17	85	26	0	2.799
TREZZO SULL'ADDA	1.274	208	487	211	68	10	27	124	2	0	7	4	0	111	181	24	96	61	0	2.590
TRIBIANO	286	9	87	43	59	5	7	66	0	0	3	0	0	63	26	5	13	8	0	588
TRUCCAZZANO	742	79	213	90	59	18	16	67	1	0	5	0	0	61	68	12	36	20	0	1.352
TURBIGO	1.247	211	313	136	95	1	15	62	0	2	6	1	0	53	82	4	48	30	0	2.162
VANZAGHELLO	1.183	100	216	55	33	3	7	52	1	0	7	0	0	44	69	8	35	26	0	1.718
VANZAGO	754	182	341	44	13	3	10	41	0	1	3	0	0	37	76	13	31	30	2	1.464
VAPRIO D'ADDA	1.161	130	378	84	37	16	14	49	1	0	4	1	0	43	92	7	67	18	0	1.961
VERMEZZO	534	23	134	31	20	1	8	19	0	0	6	0	0	13	24	2	11	11	0	794
VERNATE	735	73	104	49	37	5	12	33	4	0	5	0	0	24	38	6	27	5	0	1.086
VIGNATE	648	45	287	168	82	6	15	100	0	0	7	0	0	93	59	7	32	20	0	1.410
VILLA CORTESE	1.128	76	190	65	33	6	4	32	0	1	7	0	0	24	39	6	15	17	1	1.573
VIMODRONE	611	58	481	133	44	8	17	154	4	3	10	1	0	136	99	13	55	31	0	1.605
VITTUONE	981	109	295	124	43	4	6	52	1	1	7	0	0	43	73	9	39	25	0	1.687
VIZZOLO PREDABISSI	315	22	81	54	22	1	5	34	2	1	3	0	4	24	31	7	18	6	0	565
ZELO SURRIGONE	205	14	51	19	6	0	6	12	0	0	3	0	0	9	19	6	6	7	0	332
ZIBIDO SAN GIACOMO	567	22	221	97	56	2	15	67	2	0	6	0	0	59	50	9	27	14	0	1.097
Totale complessivo	150.712	15.320	61.791	20.050	9.382	879	1.745	13.828	165	121	1.146	119	23	12.254	13.328	1.759	7.436	4.077	56	287.035

ALLEGATO 3 Etichette dell'acqua 2020

Comune	pH	Conducibilità [µs/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°F]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloretilene [µg/l]	Escherichia Coli [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
ABBIATEGRASSO	7,7	391	284	21	186	63	13	5	1	6	<0,3	16	22	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
ALBAIRATE	7,8	409	295	22	279	67	14	4	1	<5	<0,3	16	16	<0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ARCONATE	7,9	418	301	23	295	66	14	8	1	13	<0,3	18	15	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ARESE	7,8	360	267	18	205	53	10	8	1	15	<0,3	28	23	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
ARLUNO	7,8	556	401	30	339	87	19	10	2	18	<0,3	35	34	<0,1	<0,03	>1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
ASSAGO	7,9	311	232	16	224	46	11	7	1	6	<0,3	7	21	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
BARANZATE	7,7	380	274	20	183	60	12	7	1	16	<0,3	35	31	<0,1	<0,03	<1	6	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
BAREGGIO	7,7	522	378	28	303	82	19	8	2	18	<0,3	32	38	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,05	2	2	0	0	0
BASIANO	7,8	407	294	22	271	57	18	6	1	11	<0,3	25	19	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BASIGLIO	7,8	309	237	15	188	44	11	6	1	<5	<0,3	<5	12	<0,1	<0,03	2	<5	<5	0,03	9	1	0	0	0
BELLINZAGO LOMBARDO	7,6	581	419	30	346	85	20	7	1	17	<0,3	36	30	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BERNATE TICINO	7,8	503	363	27	296	79	17	6	1	24	<0,3	25	31	<0,1	<0,03	>1	<5	<5	0,13	3	<1	0	0	0
BESATE	7,6	345	255	18	196	54	11	5	1	5	<0,3	13	40	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BINASCO	7,8	387	279	21	262	62	13	4	1	<5	<0,3	<5	30	<0,1	0,10	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BOFFALORA SOPRATICINO	7,7	405	299	22	221	64	13	6	1	9	<0,3	20	14	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
BOLLATE	7,9	303	225	15	175	46	9	6	<1	10	<0,3	27	14	<0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
BRESSO	7,5	621	449	32	378	102	16	12	2	33	<0,3	39	42	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
BUBBIANO	7,7	379	273	21	223	62	13	4	1	<5	<0,3	6	14	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
BUCCINASCO	7,9	399	292	21	261	58	14	8	1	12	<0,3	16	28	<0,1	<0,03	1	<5	<5	0,11	2	2	0	0	0
BUSCATE	7,9	475	343	26	261	77	16	6	1	25	<0,3	20	22	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	<1	0	0	0



Comune	pH	Conducibilità [μ S/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherichia Coll [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
BUSSERO	7,5	613	443	32	335	94	21	15	2	27	<0,3	26	33	>0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	1	<1	0	0	0
BUSTO GAROLFO	7,7	434	314	23	275	66	15	5	1	17	<0,3	27	22	>0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	3	2	0	0	0
CALVIGNASCO	7,8	372	270	21	275	61	13	5	1	<5	<0,3	6	12	>0,1	<0,03	<1	<5	0,02	<1	<1	0	0	0	
CAMBIAGO	7,7	480	350	25	333	71	19	6	1	12	<0,3	28	22	>0,1	<0,03	<1	<5	0,04	1	<1	0	0	0	
CANEGRATE	8,1	356	263	19	282	55	13	5	1	5	<0,3	20	9	>0,1	<0,03	1	<5	0,02	<1	<1	0	0	0	
CARPIANO	7,8	436	322	23	306	72	11	6	1	12	<0,3	7	38	>0,1	<0,03	1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CARUGATE	7,6	602	435	30	385	90	18	17	1	29	<0,3	27	30	>0,1	<0,03	<1	<5	0,02	2	2	0	0	0	
CASARILE	7,7	398	287	22	193	66	13	5	1	7	<0,3	<5	31	>0,1	0,10	>1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CASOREZZO	7,8	390	283	21	263	61	14	5	1	7	<0,3	18	14	>0,1	<0,03	1	<5	<0,02	1	1	0	0	0	
CASSANO D'ADDA	7,8	420	305	22	224	63	16	6	1	9	<0,3	20	27	>0,1	<0,03	2	<5	0,04	1	1	0	0	0	
CASSINA DE'PECCCHI	7,5	600	431	32	377	92	21	11	1	24	<0,3	24	34	>0,1	<0,03	<1	<5	0,02	2	<1	0	0	0	
CASSINETTA DI LUGAGNANO	7,7	453	327	25	244	75	15	5	1	8	<0,3	23	28	>0,1	0,03	<1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CASTANO PRIMO	7,8	385	285	20	298	61	12	6	1	11	<0,3	24	15	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	2	2	0	0	0	
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	7,6	562	407	29	349	87	19	10	1	18	<0,3	24	31	>0,1	<0,03	<1	<5	0,02	1	1	0,0	0	0	
CASTELLANZA	7,9	256	197	12	148	36	8	9	1	<5	<0,3	8	12	>0,1	<0,03	3	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CERRO AL LAMBRO	7,9	332	247	18	234	54	11	7	1	<5	<0,3	<5	13	>0,1	0,05	2	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CERRO MAGGIORE	7,9	325	243	17	224	48	10	6	1	6	<0,3	16	8	>0,1	<0,03	2	<5	<0,02	1	<1	0	0	0	
CESANO BOSCONO	7,7	459	331	24	224	68	17	10	1	15	<0,3	21	26	>0,1	<0,03	<1	<5	0,07	4	3	0	0	0	
CESATE	8,0	271	205	13	298	39	8	7	1	10	<0,3	24	10	>0,1	<0,03	2	<5	0,05	<1	<1	0	0	0	
CINISELLO BALSAMO	7,6	466	338	24	288	74	13	8	1	15	<0,3	26	22	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
CISLIANO	7,7	508	366	26	240	78	16	5	1	14	<0,3	30	36	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	3	3	0	0	0	
COLOGNO MONZESE	7,5	634	455	31	309	91	19	19	2	37	<0,3	26	32	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	2	2	0	0	0	

Comune	pH	Conducibilità [μ S/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherichia Coll [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
COLTURANO	7,7	497	372	24	272	71	16	19	2	11	<0,3	11	30	>0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CORBETTA	7,7	526	381	29	296	85	19	5	1	14	<0,3	34	34	>0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	2	2	0	0	0
CORMANO	7,6	549	397	26	353	80	14	19	2	26	<0,3	32	42	>0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
CORNAREDO	7,9	246	188	13	191	40	7	5	1	<5	<0,3	8	<5	>0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CORSICO	7,6	546	395	29	232	85	19	6	1	28	<0,3	23	35	>0,1	<0,03	>1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
CUGGIONO	7,8	622	438	31	345	92	19	16	2	39	<0,3	34	45	>0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	<1	0	0	0
CUSAGO	7,8	440	317	23	281	68	16	5	1	14	<0,3	20	30	>0,1	<0,03	<1	6	<5	<0,02	3	3	0	0	0
CUSANO MILANINO	7,7	546	396	27	327	87	14	14	2	24	<0,3	27	34	>0,1	0,04	<1	<5	0,03	<1	<1	0	0	0	
DAIRAGO	7,8	478	345	25	234	74	16	8	1	20	<0,3	21	22	>0,1	<0,03	1	<5	0,02	2	1	0	0	0	
DRESANO	7,6	551	400	28	349	82	18	16	2	18	<0,3	16	36	>0,1	0,04	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
GAGGIANO	7,8	453	327	24	275	71	15	4	1	13	<0,3	19	32	>0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	5	5	0	0	0
GARBAGNATE MILANESE	8,0	232	178	11	121	33	7	6	1	7	<0,3	17	7	>0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
GESSATE	7,6	558	404	31	400	91	19	7	2	16	<0,3	36	29	>0,1	<0,03	<1	<5	0,03	3	3	0	0	0	
GORGONZOLA	7,5	595	430	31	392	92	19	10	1	20	<0,3	26	29	>0,1	<0,03	<1	<5	0,02	<1	<1	0	0	0	
GREZZAGO	7,8	402	290	22	202	58	19	6	1	11	<0,3	30	19	>0,1	<0,03	<1	<5	0,10	<1	<1	0	0	0	
GUDO VISCONTI	7,8	444	320	25	288	74	16	4	1	12	<0,3	13	33	>0,1	<0,03	<1	<5	0,16	<1	<1	0	0	0	
INVERUNO	7,9	436	314	24	251	70	15	4	1	12	<0,3	25	15	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	2	1	0	0	0	
INZAGO	7,6	537	388	30	291	87	20	5	1	10	<0,3	31	27	>0,1	<0,03	<1	<5	0,05	<1	<1	0	0	0	
LACCHIARELLA	7,7	361	265	20	194	60	13	6	1	<5	<0,3	<5	17	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
LAINATE	7,9	370	273	19	241	59	10	6	1	14	<0,3	30	18	>0,1	<0,03	<1	<5	0,03	1	<1	0	0	0	
LEGNANO	7,8	468	340	25	322	71	17	7	1	14	<0,3	32	20	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	
LISCATE	7,7	521	376	29	335	83	20	5	1	13	<0,3	22	29	>0,1	<0,03	<1	<5	0,03	2	<1	0	0	0	
LOCATE DI TRIULZI	7,8	567	410	30	360	93	17	14	1	20	<0,3	18	77	>0,1	<0,03	1	<5	0,04	<1	<1	0	0	0	
MAGENTA	7,8	444	323	24	291	71	16	4	1	9	<0,3	27	22	>0,1	<0,03	<1	<5	0,06	1	1	0	0	0	
MAGNAGO	7,8	483	348	27	275	79	16	7	1	11	<0,3	33	24	>0,1	<0,03	<1	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0	



Comune	pH	Conducibilità [µS/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherichia Coli [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
MARCALLO CON CASONE	7,7	492	355	26	315	75	17	7	1	13	<0,3	34	28	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
MASATE	7,7	410	297	22	265	59	19	6	1	9	<0,3	14	14	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
MEDIGLIA	7,8	468	337	25	241	70	18	8	1	12	<0,3	9	28	<0,1	0,03	1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
MELEGNANO	7,9	269	211	15	166	42	11	7	1	<5	<0,3	<5	<5	<0,1	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
MELZO	7,6	520	375	29	358	86	18	5	1	9	<0,3	22	28	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,07	<1	<1	0	0	0
MESERO	7,8	383	276	21	211	61	13	4	1	7	<0,3	20	13	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
MORIMONDO	7,7	359	260	20	220	59	12	4	1	<5	<0,3	9	15	<0,1	<0,03	2	<5	9	0,06	<1	<1	0	0	0
MOTTA VISCONTI	7,6	369	267	19	268	58	12	6	1	6	<0,3	9	34	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
NERVIANO	7,8	422	307	22	285	65	13	7	1	13	<0,3	24	13	<0,1	<0,03	1	<5	<5	0,02	2	1	0	0	0
NOSATE	7,8	638	461	27	151	82	16	31	2	59	<0,3	14	40	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
NOVATE MILANESE	7,6	480	346	23	286	71	13	12	1	17	<0,3	32	37	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
NOVIGLIO	7,9	320	244	17	200	51	11	4	1	<5	<0,3	<5	13	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
OPERA	7,7	545	396	26	317	82	14	14	2	16	<0,3	20	55	<0,1	<0,03	1	<5	<5	0,05	2	1	0	0	0
OSSONA	7,9	417	301	23	316	67	15	4	1	10	<0,3	26	15	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	3	0	0	0
OZZERO	7,6	292	225	15	247	45	9	4	1	7	<0,3	15	30	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
PADERNO DUGNANO	7,6	594	429	29	395	93	14	19	2	28	<0,3	32	46	<0,1	0,03	<1	<5	<5	0,03	1	<1	0	0	0
PANTIGLIATE	7,7	475	344	26	222	74	18	9	1	14	<0,3	15	25	<0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
PARABIAGO	7,8	390	285	20	281	59	13	8	1	9	<0,3	21	13	<0,1	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
PAULLO	7,8	392	282	22	265	60	17	5	1	<5	<0,3	6	8	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
PERO	7,8	407	295	20	281	59	11	10	1	26	<0,3	26	24	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
PESCHIERA BORROMEO	7,8	408	295	22	272	61	16	5	1	7	<0,3	12	27	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	7	1	0	0	0
PESSANO CON BORNAGO	7,5	613	443	32	357	95	19	15	2	26	<0,3	25	33	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	<1	<1	0	0	0
PIEVE EMANUELE	7,9	239	186	12	191	36	8	6	1	<5	<0,3	<5	10	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
PIOLTELLO	7,6	452	327	25	278	73	15	6	1	10	<0,3	17	36	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	3	<1	0	0	0

Comune	pH	Conducibilità [µS/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherichia Coli [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
POGLIANO MILANESE	7,7	533	387	29	289	85	19	10	2	18	<0,3	28	19	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
POZZO D'ADDA	7,7	449	325	24	268	68	18	8	1	11	<0,3	24	21	<0,1	<0,03	2	<5	<5	0,02	1	<1	0	0	0
POZZUOLO MARTESANA	7,7	486	350	27	288	75	20	6	1	10	<0,3	21	23	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,02	3	<1	0	0	0
PREGNANA MILANESE	7,8	374	271	20	207	58	13	6	1	12	<0,3	16	12	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	1	0	0	0
RESCALDINA	7,6	468	341	25	266	75	15	6	1	10	<0,3	24	10	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
RHO	7,8	407	298	21	235	63	12	9	1	18	<0,3	32	26	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
ROBECCHETTO CON INDUNO	7,8	450	324	23	293	69	14	9	1	13	<0,3	22	23	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
ROBECCO SUL NAVIGLIO	7,7	485	350	27	303	78	17	5	1	10	<0,3	29	27	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,02	<1	<1	0	0	0
RODANO	7,7	450	324	25	264	68	19	5	1	10	<0,3	16	25	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,02	3	1	0	0	0
ROSATE	7,8	395	285	22	254	64	14	4	1	8	<0,3	11	18	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
ROZZANO	7,8	362	268	19	298	55	12	7	1	10	<0,3	<5	25	<0,1	<0,03	1	<5	<5	0,02	5	2	0	0	0
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	7,8	403	290	20	238	57	14	13	2	7	<0,3	<5	11	<0,1	<0,03	7	<5	29	0,03	<1	<1	0	0	0
SAN DONATO MILANESE	7,9	305	235	16	189	42	13	6	1	<5	<0,3	7	10	<0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0
SAN GIORGIO SU LEGNANO	7,9	508	367	27	341	78	18	5	1	18	<0,3	22	30	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	1	0	0	0
SAN GIULIANO MILANESE	7,9	318	239	16	221	45	11	9	1	9	<0,3	6	13	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SAN VITTORE OLONA	7,7	578	417	31	365	89	21	8	1	18	<0,3	33	19	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	<1	<1	0	0	0
SAN ZENONE AL LAMBRO	7,7	508	367	26	281	80	15	7	2	13	<0,3	10	37	<0,1	0,05	1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SANTO STEFANO TICINO	7,8	464	334	25	264	74	17	5	1	11	<0,3	28	22	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	5	4	0	0	0
SEDRIANO	7,7	551	398	28	289	83	18	15	2	19	<0,3	34	33	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SEGRATE	7,7	527	381	28	298	81	18	9	1	21	<0,3	22	38	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,09	3	3	0	0	0



Comune	pH	Conducibilità [µS/cm]	Residuo secco a 180° [mg/l]	Durezza Totale [°f]	Bicarbonato (HCO3) [mg/l]	Calcio (Ca) [mg/l]	Magnesio (Mg) [mg/l]	Sodio (Na) [mg/l]	Potassio (K) [mg/l]	Cloruri (Cl) [mg/l]	Fluoruri (F) [mg/l]	Nitrati (NO3) [mg/l]	Solfati (SO4) [mg/l]	Ammonio (NH4) [mg/l]	Nitriti (NO2) [mg/l]	Arsenico (As) [µg/l]	Cromo [µg/l]	Manganese (Mn) [µg/l]	Microinquinanti tot [µg/l]	Composti organoalogenati [µg/l]	Tricloro + Tetracloroetilene [µg/l]	Escherichia Coli [UFC/100ml]	Enterococchi [UFC/100ml]	Batteri Coliformi a 37°C [UFC/100ml]
SENAGO	7,8	415	301	20	234	62	11	11	1	18	<0,3	38	24	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	2	<1	0	0	0
SESTO SAN GIOVANNI	7,6	553	401	30	338	89	18	10	1	22	<0,3	33	31	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SETTALA	7,7	462	333	26	208	74	18	5	1	9	<0,3	16	23	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	2	<1	0	0	0
SETTIMO MILANESE	8,0	282	213	15	224	45	8	7	1	7	<0,3	15	9	<0,1	<0,03	2	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
SOLARO	7,8	377	275	18	264	56	10	10	<1	20	<0,3	34	19	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
TREZZANO ROSA	7,8	388	283	21	199	54	19	7	1	13	<0,3	26	16	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,05	<1	<1	0	0	0
TREZZANO SUL NAVIGLIO	7,7	467	340	25	245	74	16	7	1	13	<0,3	20	30	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,04	3	3	0	0	0
TREZZO SULLADDA	7,9	384	281	21	232	58	14	5	1	10	<0,3	17	26	<0,1	<0,03	1	<5	<5	0,03	4	<1	0	0	0
TRIBIANO	7,7	462	333	25	285	70	18	6	1	11	<0,3	9	22	<0,1	0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
TRUCCAZZANO	7,9	411	297	24	268	68	17	5	1	<5	<0,3	16	25	<0,1	<0,03	1	<5	6	0,05	<1	<1	0	0	0
TURBIGO	7,8	550	396	26	370	75	16	21	2	35	<0,3	24	35	<0,1	0,03	<1	<5	<5	0,06	<1	<1	0	0	0
VANZAGHELLO	7,9	467	337	25	209	77	14	7	1	14	<0,3	32	27	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	4	4	0	0	0
VANZAGO	7,8	477	345	24	236	71	16	13	2	15	<0,3	26	24	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	3	3	0	0	0
VAPRIO D'ADDA	7,9	361	266	20	188	57	13	6	1	8	<0,3	14	27	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	1	1	0	0	0
VERMEZZO	7,8	487	351	27	321	81	17	4	1	11	<0,3	21	34	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,16	<1	<1	0	0	0
VERNATE	7,7	367	265	20	214	59	12	4	1	<5	<0,3	<5	28	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VIGNATE	7,7	560	405	31	330	89	21	6	1	17	<0,3	27	32	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	2	1	0	0	0
VILLA CORTESE	7,8	442	319	22	223	66	15	6	1	16	<0,3	26	21	<0,1	<0,03	1	<5	<5	<0,02	2	2	0	0	0
VIMODRONE	7,5	634	458	32	390	95	20	15	2	31	<0,3	27	37	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,03	2	2	0	0	0
VITTUONE	7,8	368	273	20	199	58	13	6	1	6	<0,3	10	11	<0,1	<0,03	3	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
VIZZOLO PREDABISSI	7,6	576	414	30	335	92	17	13	2	17	<0,3	15	40	<0,1	0,04	<1	<5	<5	<0,02	<1	<1	0	0	0
ZELO SURRIGONE	7,8	423	305	24	256	70	15	4	1	8	<0,3	16	22	<0,1	<0,03	<1	<5	<5	0,07	<1	<1	0	0	0
ZIBIDO SAN GIACOMO	7,8	405	294	22	258	64	14	5	1	6	<0,3	<5	20	<0,1	0,03	<1	<5	<5	<0,02	1	<1	0	0	0

ALLEGATO 4 Tariffe 2020

Al 1° gennaio 2020, il moltiplicatore tariffario theta, approvato da ARERA con deliberazione n. 436/2018/R/IDR, da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015, per i servizi fatturati dal CAP Holding s.p.a. nell'ATO della Città Metropolitana di Milano è pari a 0,994.

In applicazione pertanto delle suddette delibere, e ai sensi dell'art. 7.2 della deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR, in attesa dell'approvazione definitiva della tariffa 2020 da parte dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana e, successivamente, di ARERA, le quote di tariffa per singolo Comune e servizio che saranno applicate sono indicate nelle tabelle sottostanti.

Con riferimento alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2015, le stesse sono state rideterminate sulla base della struttura tariffaria e dei corrispettivi approvati dalla Conferenza dei Comuni dell'Ambito della Città Metropolitana di Milano con delibera n. 2 del 30 ottobre 2018 secondo le disposizioni dettate dal «Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICS» di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.

Quota variabile

La quota variabile del servizio di acquedotto è modulata per fasce di consumo secondo il seguente schema:

- una fascia a tariffa agevolata (solo per uso domestico residente e uso condominiale)
- una fascia a tariffa base
- tre fasce di eccedenza

I corrispettivi variabili per i servizi di fognatura e depurazione sono proporzionali al consumo e non articolati per scaglioni. Le tariffe di fognatura e depurazione sono applicate sul 100% dell'acqua fornita (art. 155 comma 4, d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152).

Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
Usi domestici							
Uso domestico residente	0,168252	0,284272	0,466670	0,490002	0,524303	0,167484	0,494015
Uso domestico non resi- dente	-	0,312699	0,513335	0,539002	0,576734	0,167484	0,494015
Uso condominiale	0,168252	0,284272	0,466670	0,490002	0,524303	0,167484	0,494015
Usi non domestici							
Uso industriale	-	0,459963	0,475621	0,499402	0,534360	0,167484	0,494015
Uso artigianale e commerciale	-	0,459963	0,475621	0,499402	0,534360	0,167484	0,494015
Uso agricolo e zootecnico	-	0,284272	0,298485	0,313409	0,335349	0,167484	0,494015
Uso pubblico non disalimentabile	-	0,284272	0,298485	0,313409	0,335349	0,167484	0,494015
Uso pubblico disalimentabile	-	0,284272	0,298485	0,313409	0,335349	0,167484	0,494015
Altri usi - uso con funzioni pubblica utilità e sociali	-	0,284272	0,298485	0,313409	0,335349	0,167484	0,494015
Altri usi - uso irrigazione e collettivo	-	0,271798	0,285388	0,299657	0,320634	-	-
Altri usi - uso non potabile	-	0,168252	0,176666	0,185499	0,198484	0,167484	0,494015
Altri usi - uso diverso	-	0,459963	0,475621	0,499402	0,534360	0,167484	0,494015



Quota fissa

La quota fissa è applicata indipendentemente dal volume consumato e quantificata per singolo servizio: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per uso domestico residente e uso condominiale è applicata con criterio «pro capite» fino ad un massimo di tre componenti per unità abitativa. In assenza di dichiarazioni da parte del titolare dell'utenza in merito al numero di residenti, è prevista l'applicazione della quota fissa standard per unità abitativa.

Per uso domestico non residente, la quota fissa è applicata con criterio «pro die».

TIPOLOGIE DI FORNITURA AD USO DOMESTICO	QUOTA FISSA acquedotto	QUOTA FISSA fognatura	QUOTA FISSA depurazione
USO DOMESTICO RESIDENTE O CONDOMINIALE - unità uso domestico per persona al giorno	0,006154	0,004103	0,008462
USO CONDOMINIALE - unità uso non domestico per giorno	0,055389	0,036926	0,07616
USO DOMESTICO NON RESIDENTE per giorno	0,018463	0,012309	0,025387
QUOTA FISSA STANDARD per unità abitativa per giorno	0,018463	0,012309	0,025387

Per usi non domestici la quota fissa è applicata con criterio «pro die» in funzione del diametro del contatore.

TIPOLOGIE DI FORNITURA AD USO NON DOMESTICO	QUOTA FISSA acquedotto	QUOTA FISSA fognatura	QUOTA FISSA depurazione
DIAMETRO CONTATORE 15 - per giorno	0,055389	0,036926	0,07616
DIAMETRO CONTATORE 20 - per giorno	0,055389	0,036926	0,07616
DIAMETRO CONTATORE 25 - per giorno	0,073852	0,049235	0,101546
DIAMETRO CONTATORE 30 - per giorno	0,073852	0,049235	0,101546
DIAMETRO CONTATORE 40 - per giorno	0,092316	0,061543	0,126933
DIAMETRO CONTATORE 50 - per giorno	0,147704	0,098469	0,203092
DIAMETRO CONTATORE 65 - per giorno	0,18463	0,123087	0,253866
DIAMETRO CONTATORE 80 - per giorno	0,276945	0,18463	0,380798
DIAMETRO CONTATORE 100 - per giorno	0,369259	0,246173	0,507732
DIAMETRO CONTATORE 150 - per giorno	0,461575	0,307716	0,634664
DIAMETRO CONTATORE > 150 - per giorno	0,553889	0,369259	0,761598

Canoni prese antincendio

Il canone antincendio è applicato con criterio «pro die» e assume i seguenti valori.

dn presa	EUR/giorno	+	singola derivazione EUR/giorno
Antincendio con contatore			
dn<=80	0,704992		
dn>80	1,465271		
Antincendio senza contatore			
dn<=80	0,704992	+	0,106726
dn>80	1,465271	+	0,106726

Scarichi Industriali

I corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze industriali che recapitano propri reflui in pubblica fognatura sono calcolati in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera ARERA 665/2017/R/IDR7 del 28 settembre 2017 e della delibera ATO Città Metropolitana di Milano n 2 del 30 ottobre 2018. I coefficienti e parametri applicati assumono i seguenti valori.

Numero minimo determinazioni analitiche annue previste per il punto di scarico	Quota fissa giornaliera (euro)
0	0,161551
1	0,161551
2	1,602689
3	6,410752
4 e oltre	24,027501

Tariffa unitaria	euro/metro cubo
Tariffa unitaria di fognatura	0,167484
Tariffa unitaria di depurazione	0,301437
Tariffa unitaria di capacità	0,000079

Parametro	Valore (mg/l)	Parametro	Valore coefficiente m
COD rif	160	COD	0,00
SST rif	80	SST	0,02
N rif	10	N	0,07
P rif	1	P	0,02
Cr rif	2	Cr	0,15
Cloruri rif	1200	Cloruri	0,01
Solfati rif	1000	Solfati	0,05
Tensioattivi rif	2	Solfati	0,01
Al rif	1	Tensioattivi	0,01
Fe rif	2	Al	0,01
Mn rif	2	Fe	0,01
Grassi ed oli rif	20	Mn	0,02
Solfati rif	1	Grassi ed oli	0,05



ALLEGATO 5

Indici economico-finanziari 2020

201-4	2018	2019	2020
Indicatori di redditività			
ROE netto (Risultato netto / mezzi propri) (%)	3,90	3,80	2,20
ROE lordo (Risultato lordo / mezzi propri) (%)	5,70	5,60	3,20
ROI netto (Risultato operativo / capitale investito operativo - passività operative) (%)	4,00	4,70	2,80
ROS lordo (Risultato operativo / ricavi di vendita) (%)	21,20	20,50	19,90
Indicatori reddituali			
Risultato operativo (EUR)	50.947.197,61	52.152.525	30.503.221
Risultato ordinario della gestione produttiva (EUR)	0	0	0
ROE lordo (Risultato della gestione produttiva (EUR)	0	0	0
Margine operativo (EUR)	95.878.027	109.181.127	96.079.971
Risultato lordo (EUR)	46.075.485,34	47.266.533	96.079.971
Indici sulla struttura dei finanziamenti			
Margine di disponibilità (attivo corrente - passività correnti) (EUR)	263.083.976,82	218.041.101	164.894.978
Quoziente disponibilità (attivo corrente/ passività correnti) (%)	276	248	228
Margine di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) - passività correnti (EUR)	50.851.439,85	210.580.505	157.787.402
Quoziente di tesoreria (liquidità differite + liquidità immediate) / passività correnti (%)	134	243	222
Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni			
Margine primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso) (EUR)	-38.443.476,59	-58.512.281,00	-79.575.703
Quoziente primario di struttura (mezzi propri/ attivo fisso) (%)	95,50	93,50	91,2
Margine secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) - attivo fisso (EUR)	263.083.976,88	218.041.101,00	164.894.979
Quoziente secondario di struttura (mezzi propri + passività consolidate) / attivo fisso (%)	131	124,2	118,2
Contributi ricevuti da Pubblica Amministrazione			
Totale Contributi Conto Impianto	2.490.115,36	6.490.012,04	693.909,92
Totale Contributi Conto Esercizio	327.201,90	121.883,83	184.014,31
Totale Contributi	2.817.317,27	6.611.895,87	877.924,23

Gestione della fiscalità - Rendicontazione Paese per Paese

Per ogni giurisdizione fiscale riportata nell'Informativa	2020
Nomi delle entità residenti	Amiacque S.r.l. / CAP Holding S.p.A.
Attività principali dell'organizzazione	Servizio Idrico Integrato
Numero dei dipendenti e modalità di calcolo di questo numero	887
Ricavi da vendite a terze parti	236.650.408 €
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0
Utile/perdita ante imposte	26.079.020 €
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	N/A
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	12.687.155 €
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	7.510.067 €
Motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte.	L'aliquota fiscale IRES non è applicata sull'utile ante imposte, ma sul reddito imponibile che nasce dall'utile ante imposte più rettifiche attive e/o passive temporanee e/o permanenti.



ALLEGATO 6

Fattori emissivi e fattori di conversione energetica

EMISSIONI DI GHG	FONTI DEL FE	VALORE DEL FE
EMISSIONI DIRETTE (SCOPE 1)		
Combustione di gas naturale	ISPRA: Tabella parametri standard nazionali 2020 (da sito Ministero dell'Ambiente)	56,231 tCO ₂ /TJ
		1 kgCH ₄ /TJ
		0,1 kgN ₂ O/TJ
Combustione di gasolio per riscaldamento	ISPRA: Tabella parametri standard nazionali 2020 (da sito Ministero dell'Ambiente)	73,578 tCO ₂ /TJ
Combustione di gasolio per autotrazione	ISPRA: National Inventory Report 2020-Table A6.2 Fuels, national production, carbon emission factors	73,26 tCO ₂ /TJ
Combustione di benzina senza piombo per autotrazione	ISPRA: Tabella parametri standard nazionali 2020 (dal sito del Ministero dell'Ambiente)	3,14 tCO ₂ /t
Combustione di biogas	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Bioenergy, Biogas	0,00021 kgCO ₂ eq/kWh
Trattamento delle acque reflue	IPCC Guidelines 2006, Volume 5, Chapter 6, BOX 6.1 Subcategory - emissions from advanced centralised wastewater treatment plants	3,2 g N ₂ O/person/year
	IPCC Guidelines 2006, Volume 5, Chapter 6, Table 6.3 Default MCF values for domestic wastewater, Centralized, aerobic treatment plant	0 kg CH ₄ /kg BOD ₅
EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 2)		
Consumo di energia elettrica (location-based)	ISPRA: Fattori di emissione atmosferica di GHG nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei - Edizione 2020, Tabella 2.4 - Fattori di emissione della produzione elettrica nazionale e dei consumi elettrici, anno 2019	276,3 gCO ₂ /kWh
Consumo di energia elettrica senza Garanzia d'Origine rinnovabile (market-based)	Association of Issuing Bodies: European Residual Mixes 2019	465,89 gCO ₂ /kWh
Consumo di energia elettrica con Garanzia d'Origine rinnovabile (market-based)	-	0 gCO ₂ /kWh
ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3)		
Smaltimento di fanghi da depurazione in discarica	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RoW, treatment of municipal solid waste, sanitary landfill	0,640 tCO ₂ eq/t di fango
	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, Europe without Switzerland, treatment of sludge from pulp and paper production, sanitary landfill	1,122 tCO ₂ eq/t di fango

Smaltimento di fanghi da depurazione in agricoltura	IPCC Guidelines 2006, Volume 4, Chapter 11, paragrafo 11.2.1 Direct N ₂ O emissions	4,164 tCO ₂ eq/t di N nel fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in cementificio	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, CH, treatment of raw sewage sludge, municipal incineration with fly ash extraction	0,070 tCO ₂ eq/t di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in termovalorizzatore	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, CH, treatment of raw sewage sludge, municipal incineration with fly ash extraction	0,070 tCO ₂ eq/t di fango
Smaltimento rifiuti pericolosi	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RoW, treatment of hazardous waste, underground deposit	0,217 tCO ₂ eq/t di rifiuti
	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RoW, treatment of hazardous waste, hazardous waste incineration	2,426 tCO ₂ eq/t di rifiuti
Smaltimento rifiuti non pericolosi (esclusi i fanghi)	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RoW, treatment of municipal solid waste, sanitary landfill	0,640 tCO ₂ eq/t di rifiuti
	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RoW, treatment of municipal solid waste, incineration	0,519 tCO ₂ eq/t di rifiuti
Consumo di carta	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Material use, Paper and board: paper, Primary material production	0,919 kgCO ₂ eq/kg di carta
Consumo di cloruro ferrico	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for iron (III) chloride production, without water, product in 40% solution state	0,838 kgCO ₂ eq/kg di cloruro ferrico
Consumo di ossigeno	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RER, market for oxygen, liquid	0,581 kgCO ₂ eq/kg di ossigeno
Consumo di POLI Emulsione	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for chemical, organic	2,019 kgCO ₂ eq/kg di reagente organico
Consumo di ipoclorito di sodio	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RER, market for sodium hypochlorite, without water, in 15% solution state	2,181 kgCO ₂ eq/kg di ipoclorito di sodio
Consumo di acido peracetico	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for chemicals, inorganic	1,922 kgCO ₂ eq/kg di reagente inorganico
Consumo di cloruro di alluminio	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for aluminium chloride	5,499 kgCO ₂ eq/kg di cloruro di alluminio
Consumo di soluzione carboniosa	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for chemical, organic	2,019 kgCO ₂ eq/kg di reagente organico
Consumo di alluminato sodico	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for sodium aluminate, powder	3,123 kgCO ₂ eq/kg di alluminato sodico
Combustione di gasolio per autotrazione	ISPRA: National Inventory Report 2020-Table A6.2 Fuels, national production, carbon emission factors	73,26 tCO ₂ eq/TJ
Consumo di DPI	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Wearing apparel	0,68 kgCO ₂ eq/E 2011
	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Leather products	0,54 kgCO ₂ eq/E 2011
	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Rubber and plastic products	0,96 kgCO ₂ eq/E 2011
Consumo di plastica (tubazioni)	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Rubber and plastic products	0,96 kgCO ₂ eq/E 2011



Consumo di acciaio	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Basic iron and steel	2,59 kgCO ₂ eq/£ 2011
Consumo di materiale edile	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Manufacture of cement, lime, plaster and articles of concrete, cement and plaster	1,27 kgCO ₂ eq/£ 2011
Consumo di contatori	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Computer, electronic and optical products	0,41 kgCO ₂ eq/£ 2011
Consumo di materiale elettrico	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Electrical equipment	0,62 kgCO ₂ eq/£ 2011
Consumo di materiale idraulico	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Machinery and equipment n.e.c.	0,56 kgCO ₂ eq/£ 2011
Servizi di riparazione	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Rest of repair; Installation - 33.11-14/17/19/20	0,41 kgCO ₂ eq/£ 2011
Servizi di smaltimento	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Remediation services and other Waste management services	0,27 kgCO ₂ eq/£ 2011
Servizi di trasporto	BEIS-DEFRA, Table 13 - Indirect emissions from supply chain 2007-2011, Road transport	0,78 kgCO ₂ eq/£ 2011
Consumo di gasolio per autotrazione	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Freightng goods, Vans, Average (up to 3.5 tonnes), Diesel	0,247 kgCO ₂ eq/km
Consumo di metallo (quadri elettrici, vie-cavo e cavi)	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Material use, Construction, Metals, Primary material production	3,894 kgCO ₂ eq/kg di metallo
Consumo di PVC (materiale isolante cavi e vie-cavo)	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Material use, Plastic: PVC (including forming), Primary material production	3,413 kgCO ₂ eq/kg di PVC
Consumo di plastica (quadri elettrici e contenitori per laboratorio)	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Material use, Plastic: average plastics, Primary material production	3,116 kgCO ₂ eq/kg di plastica
Consumo di vetro (contenitori per laboratorio)	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Material use, Other, Glass, Primary material production	0,843 kgCO ₂ eq/kg di vetro
Consumo di argon	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RER, market for argon, liquid	1,447 kgCO ₂ eq/kg di argon
Consumo di azoto	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, RER, market for nitrogen, liquid	0,233 kgCO ₂ eq/kg di azoto
Consumo di elio	Ecoinvent 3.7.1 (2020): APOS, GLO, market for helium	8,534 kgCO ₂ eq/kg di elio
EMISSIONI BIOGENICHE DI CO₂		
Combustione di biogas	BEIS-DEFRA, Conversion Factors 2020, Outside of scopes, Biogas	0,199 kgCO ₂ /kWh

Fattori di conversione di energia

CATEGORIA	FATTORE DI CONVERSIONE	UNITÀ DI MISURA	Fonte
Biogas:	23,0	MJ/m ³	DEFRA 2020: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Biogas
Gas naturale:	35,281	MJ/stdm ³	ISPRA 2020: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente) - Rifiuti Speciali combustibili
GPL:	24,3127	MJ/l	DEFRA 2020: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - LPG
Benzina:	32,0057075	MJ/l	ISPRA 2020: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente) - Rifiuti Speciali combustibili 42,817 GJ/ton x 747,5 Kg/mc (densità media 15°C fonte scheda tecnica Q8)
Metano	52,56869	MJ/kg	ISPRA 2020: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente) - Rifiuti Speciali combustibili https://www.autogasitalia.it/it/faq/metano/a-quant-metri-cubi-corrisponde-un-kg-di-metano/
Gasolio auto:	35,8483	MJ/l	DEFRA 2020: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Diesel (average biofuel blend)
Energia Elettrica	3,6	MJ/kWh	



Sensibili, Resilienti, Innovatori

GRUPPO CAP

Cap Holding S.p.A
Via Rimini 38
20142 Milano
capholding@legalmail.it

Amiacque S.r.l.
Via Rimini 34/36
20142 Milano
amiacque@legalmail.it

