



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Sintesi

2013



INDICE

1. 2012-2013: LA NASCITA DEL GRUPPO CAP E L’AFFIDAMENTO.....	4
2. MISSION, PRINCIPI E VALORI	4
3. L’AZIONE COORDINATA	5
4. IL TERRITORIO SERVITO	5
5. GOVERNANCE.....	6
6. COMITATO DI INDIRIZZO STRATEGICO.....	6
7. L’APPROCCIO DEL GRUPPO CAP AGLI INVESTIMENTI	7
Gli investimenti del Gruppo nel 2013.....	7
Gli investimenti per il superamento delle infrazioni comunitarie.....	7
8. I PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA	8
9. IL CICLO DELL’ACQUA.....	9
L’etichetta dell’acqua.....	9
La carta d’intenti dell’acqua	10
Il piano di ricerca perdite.....	10
La pulizia delle caditoie.....	11
Focus : la depurazione nella provincia di Milano.....	11
10. ATTENZIONE AI CLIENTI.....	12
La Carta dei Servizi.....	12
AvisAMI, sportello online e altri canali di comunicazione	12
11. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	13
12. IL RUOLO SOCIALE DEL GRUPPO CAP.....	14
Le Case dell’Acqua	14
La cultura dell’acqua e i giovani	14
13. LE RISORSE UMANE DEL GRUPPO CAP.....	15
I nostri principi: lo sviluppo dei talenti e la partecipazione.....	15
La formazione.....	15
Le nuove generazioni.....	15

1. 2012-2013: LA NASCITA DEL GRUPPO CAP E L'AFFIDAMENTO

Il 25 luglio 2013 il Consiglio Provinciale di Milano ha approvato la “**Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano e Gestore**” che affida al Gruppo CAP per 20 anni, fino al 2033, la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Provincia di Milano secondo il modello in house providing. Il 20 dicembre CAP e ATO hanno firmato l'atto di affidamento del SII della Provincia di Milano per il periodo 1 gennaio 2014 al 31 dicembre 2033.

La nuova azienda pubblica, voluta dagli Enti Locali e avente CAP Holding come capogruppo e Amiacque come società operativa, si configura come uno dei principali soggetti industriali italiani del settore idrico, al servizio dei cittadini e con una capacità finanziaria che potrà garantire un prezioso volano all'economia.

2. MISSION, PRINCIPI E VALORI

La vocazione principale del Gruppo CAP si conferma la progettazione e realizzazione degli investimenti per le infrastrutture idriche del territorio - dalla costruzione di nuovi pozzi e acquedotti all'estensione delle reti fognarie, dal potenziamento dei depuratori alla pianificazione e realizzazione dei grandi progetti sovracomunali - nonché l'erogazione del Servizio Idrico Integrato. Inoltre, il Gruppo è a fianco degli Enti Locali e della società civile nella diffusione di una “cultura dell'acqua”, attenta al valore della risorsa idrica, consapevole della necessità di ridurre gli sprechi.



Nasce il gestore unico integrato: valorizzare la natura pubblica della risorsa idrica e della sua gestione attraverso un'efficiente gestione industriale capace di garantire gli investimenti e la qualità del servizio idrico integrato.

La mission si declina nei seguenti principi:

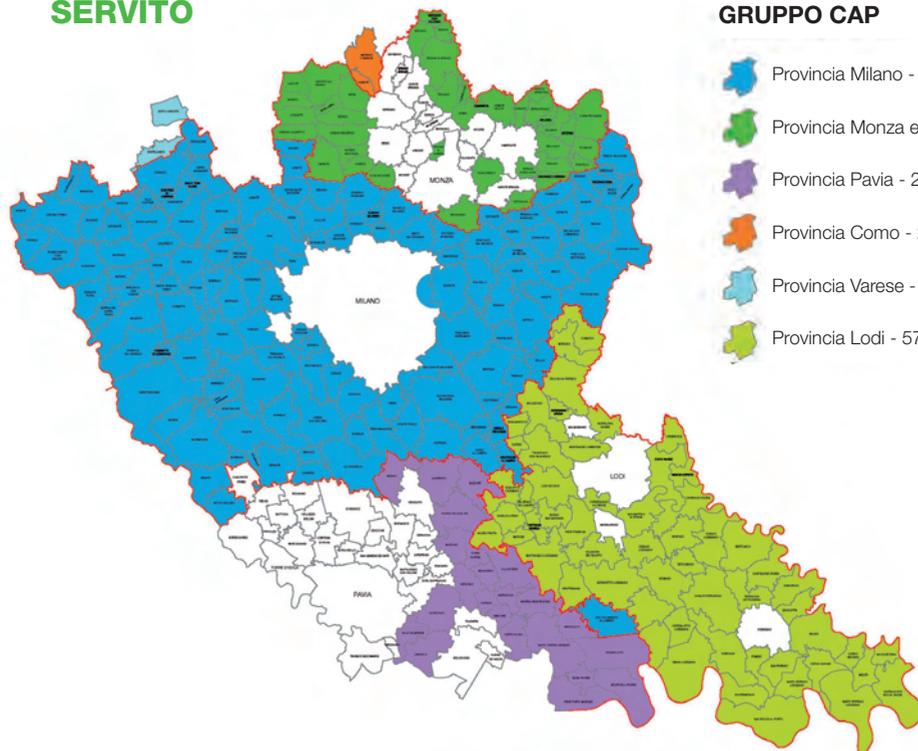
- **Rispetto della normativa** nazionale e regionale per il raggiungimento di nuovi obiettivi, operando per il continuo miglioramento attraverso attività di sensibilizzazione, formazione e addestramento;
- **Lavoro di squadra**, condividendo gli obiettivi, le difficoltà e i risultati attraverso la spinta e le abilità di ognuno, motivando lo sforzo e riconoscendo impegno e merito;
- **Salvaguardia dell'ambiente** e corretto utilizzo delle risorse, prevenendo e gestendo, attraverso personale qualificato, l'inquinamento dell'acqua e dell'ambiente, specialmente nei casi d'emergenza;
- **Collaborazione sinergica del personale**, attraverso la comunicazione del lavoro svolto e l'ascolto delle richieste che possono nascere;
- **Attenzione alle problematiche relative alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza e alla trasparenza** in ogni fase del lavoro, specialmente quando ci si avvale di soggetti esterni.

3. L'AZIONE COORDINATA

Nella creazione e costruzione della mission del Gruppo CAP, CAP Holding e Amiacque hanno dettato due linee direttrici della loro azione coordinata:



4. IL TERRITORIO SERVITO



5. GOVERNANCE

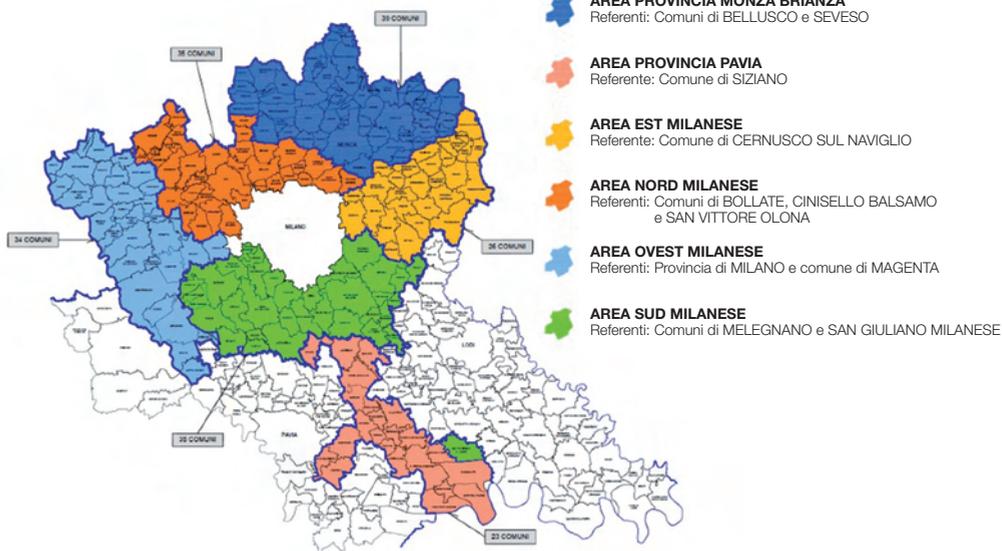
Negli ultimi anni, il servizio idrico milanese ha subito una riorganizzazione tramite un processo di semplificazione e razionalizzazione volto a portare, a livello provinciale, alla nascita di un unico gestore integrato per il ciclo dell'acqua. Il Gruppo CAP è pertanto diventato l'unica società di riferimento, esercitando la Governance del

servizio idrico secondo il modello in house providing, avvalendosi di Amiacque come società operativa nella gestione dei clienti, nell'erogazione del servizio e nella conduzione degli impianti. L'unificazione del servizio idrico permetterà di superare la frammentazione gestionale consentendo economie di scala, riduzione dei costi e ottimizzazione delle risorse a vantaggio di tutta la collettività.

6. COMITATO DI INDIRIZZO STRATEGICO

Nel corso del 2013 è stato nominato il Comitato di Indirizzo Strategico con funzioni di **vigilanza, verifica e indirizzo strategico** relativamente alla gestione del Servizio Idrico Integrato.

La costituzione del Comitato di Indirizzo Strategico rappresenta un ulteriore passo nel rafforzamento del rapporto con il territorio, con gli Enti Locali e le Amministrazioni Comunali, per aumentare la capacità di ascoltarne le esigenze e di rispondere al bisogno di infrastrutture e di un servizio sempre più efficace ed efficiente.



7. L'APPROCCIO DEL GRUPPO CAP AGLI INVESTIMENTI

La strategia industriale del Gruppo CAP è da sempre incentrata su politiche di investimento indirizzate a migliorare il parco delle infrastrutture e il servizio offerto ai clienti, sempre più basato su aspetti tecnologici avanzati e sostenibili. Gli appalti spaziano dalla trivellazione di pozzi alla costruzione di nuovi impianti di sollevamento, dall'estensione delle reti di acquedotto e fognatura

all'adeguamento degli impianti di depurazione, includendo in particolare una lunga serie di interventi messi in campo per sostenere i Comuni e rispondere alla **Procedura di Infrazione Comunitaria 2009/2034**, che impone entro il 2015 di mettere a norma depuratori e reti fognarie inadeguati al carico di lavoro generato dagli agglomerati urbani. È stato stimato che, in tutta la Lombardia, il fabbisogno di investimenti per rispondere alla procedura di infrazione si aggiri su € 600 milioni, dei quali € 125 milioni nella provincia di Milano.

Gli investimenti del Gruppo nel 2013

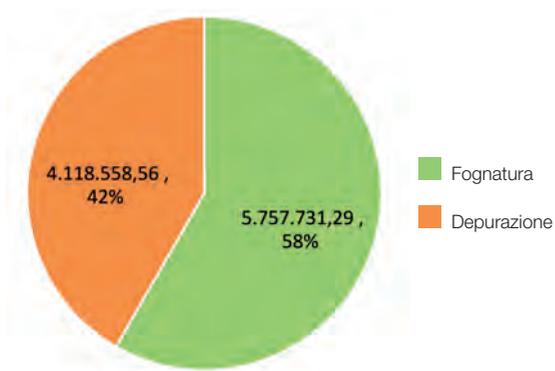
INVESTIMENTI CAP HOLDING

Nuove opere	€ 19.674.072
Manutenzione straordinaria con progettazione	€ 12.365.815
Infrazione	€ 9.875.326
Manutenzione straordinaria programmata e a rottura	€ 4.914.248
altro	€ 4.305.812
Totale investimenti CAP Holding	€ 51.135.273

INVESTIMENTI AMIACQUE

Allacciamenti acquedotto e fognatura	€ 2.208.127
Manutenzione straordinaria	€ 2.868.978
Rinnovo e sostituzione contatori	€ 2.213.635
altro	€ 2.116.378
Totale investimenti Amiacque	€ 9.407.118
TOTALE INVESTIMENTI GRUPPO CAP	€ 60.542.391

Gli investimenti per il superamento delle infrazioni comunitarie



8. I PROGETTI DI ANALISI E CONOSCENZA

Garantire eccellenza nelle soluzioni progettuali, facendo uso delle migliori tecnologie disponibili e minimizzando l'impatto ambientale e i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, consente un'efficace gestione degli impianti realizzati.

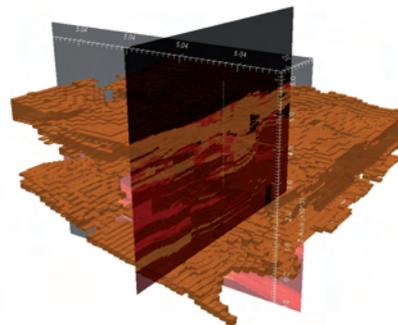
Il Gruppo CAP, in un'ottica di continuo miglioramento, progetta e realizza attività complesse di analisi e conoscenza volte all'accrescimento delle proprie **capacità di progettazione e gestione** dei sistemi del ciclo idrico integrato. Tra queste, meritano un'attenzione particolare i seguenti progetti:

- Il PIA – Piano Infrastrutturale Acquedotti: modello tridimensionale del sottosuolo, in grado di simulare la capacità produttiva degli acquiferi;
- Il sistema WebGIS: insieme di strumenti informatici integrati fra loro per la gestione ottimale delle tematiche di natura tecnica relative alle reti idriche;
- Il progetto CRS: piano di Intervento finalizzato al Censimento e alla Regolarizzazione degli scarichi di acque reflue in corpo idrico superficiale;
- Il progetto Telecontrollo integrato: progetto volto allo sviluppo delle funzioni di teleallarme, telemetria, supervisione e telegestione delle diverse installazioni tecnologiche del Gruppo;
- Il progetto CAM: censimento dei materiali potenzialmente contenenti amianto;
- Il progetto CIM: censimento degli impianti e delle macchine installati presso gli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione.

Dal GIS aziendale del Gruppo CAP a un unico sistema informativo territoriale a disposizione di tutti gli Enti serviti. L'intera banca dati viene infatti aperta a tutti i comuni serviti dal Gruppo, che potranno accedere al sistema, ricavandone moltissimi dati relativi alle reti sul proprio sottosuolo, e potranno continuamente verificare le informazioni e il sistema.



Il PIA è costituito da un **modello tridimensionale del sottosuolo** in grado di testare la capacità produttiva degli acquiferi in rapporto al grado di eterogeneità dei corpi sedimentari stratificati che li compongono e da un **modello del sistema delle reti e degli impianti**.



9. IL CICLO DELL'ACQUA

Il Gruppo CAP opera in un territorio ampio e popoloso che si estende nelle province di Milano, Monza e Brianza, Pavia e Varese e gestisce il servizio idrico integrato: dal prelievo alla potabilizzazione, alla distribuzione dell'acqua potabile, dalla gestione dei sistemi di collettamento fognario, alla depurazione, fino alla restituzione delle acque all'ambiente. È un processo con un

elevato grado di complessità, che implica la necessità di eseguire in modo coordinato, continuato e controllato tutte le diverse fasi.

Nel 2013, la popolazione servita si distribuisce come segue: quasi 1 milione e 800.000 abitanti per la provincia di Milano, oltre 300.000 per la provincia di Monza e Brianza, quasi 50.000 per la provincia di Pavia e circa 8.500 per la provincia di Varese.



L'etichetta dell'acqua

Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua distribuita nei comuni serviti sono riportate nell'**Etichetta dell'acqua del rubinetto**, inviata a tutti i clienti insieme alla bolletta dei consumi. I valori riportati nell'etichetta sono indicati con i parametri di riferimento minimi e massimi presenti in ciascun acquedotto. L'etichetta dell'acqua di ogni comune servito è inoltre disponibile sul sito web continuamente aggiornata.

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

La carta d'intenti dell'acqua

È stata firmata il 21 marzo 2014 la Carta d'Intenti per la promozione della qualità dell'acqua di rete nel territorio della provincia di Milano. Il documento definisce l'impegno del Gruppo CAP, degli Enti Locali e delle Associazioni per promuovere la qualità dell'acqua di rete, sensibilizzare gli utenti per un utilizzo razionale e sostenibile dell'acqua e rendere sempre più fruibili da parte dei cittadini le informazioni sui dati relativi alla qualità dell'acqua.



Il piano di ricerca perdite

La riduzione delle dispersioni comporta un **beneficio dal punto di vista ambientale**, ossia un uso più razionale e lungimirante della risorsa idrica. Conseguire una riduzione della dispersione porta anche **benefici economici**, perché determina risparmio sui costi di gestione tra cui la riduzione dei consumi energetici. Nel 2013 le perdite si attestano al 19,1% facendo registrare una riduzione del 3,8% rispetto al 2012.

Il risultato è frutto dell'intensa campagna di riduzione delle perdite e di sostituzione dei contatori vetusti effettuata dal Gruppo CAP. Nel 2013 la lunghezza della rete sottoposta a ricerca perdite è stata quasi **quadruplicata, passando da 400 a 1.562 km**. Nell'arco degli anni 2014 e 2015 il Gruppo CAP intende potenziare ulteriormente la ricerca perdite estendendola alla totalità degli acquedotti gestiti, per un totale di circa 7.000 Km di rete (3.500 Km l'anno circa).

Piano d'intervento sostituzione contatori

Anno di sostituzione	N. di contatori sostituiti/da sostituire	Impegno economico previsto
2013	17.903	3.505.407
2014	24.000	4.699.200
2015	24.000	4.699.200
2016	18.539	3.629.936

La pulizia delle caditoie

N. di interventi di pulizia caditoie	2012	2013
Milano	54.758	65.490
Monza e Brianza	1.741	1.845
Pavia	832	921
Totale	57.331	68.256

Focus: la depurazione nella provincia di Milano

Tabella sottostante riporta i dati aggiornati al dicembre 2013 per ciascun agglomerato:

Grandezze valutate	Unità di misura	Performance attuali
Numero agglomerati	N.	46
Popolazione civile servita	Abitanti	1.849.180
Carico totale generato	AE	2.541.356
Carico totale intercettato	AE	2.412.084
Carico totale non intercettato	AE	129.272
Carico percentuale medio intercettato	%	95%
Deficit di depurazione assunto	AE	32.700
Potenzialità massima disponibile	AE	3.146.550

La tabella è tratta dal Piano d'Ambito della Provincia di Milano

10. ATTENZIONE AI CLIENTI

La Carta dei Servizi

La Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano il 20 dicembre 2013, è il documento che definisce gli impegni che il Gruppo CAP assume verso i propri clienti nella gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Il documento costituisce un'integrazione del contratto di fornitura, nonché del **Regolamento del Servizio Idrico Integrato**, che disciplina le condizioni generali della fornitura con riferimento ai livelli di qualità dei servizi erogati ai cittadini.

AvvisAMI e Sportellonline

Dal 2013, si arricchisce l'offerta di servizi online del Gruppo CAP.

Attraverso la sezione **AvvisAMI** del sito www.amiacque.it sono a disposizione dei clienti tutte le informazioni sulla gestione del rapporto contrattuale

e le notizie più importanti sulle iniziative e sulle novità aziendali.

Un'ampia gamma di servizi, dall'autolettura del contatore, al pagamento e alla consultazione delle bollette, è disponibile online sul sito www.amiacque.it. In particolare entrando nella sezione **SPORTELLonline** i clienti possono verificare le scadenze, monitorare i consumi, tenere sotto controllo e effettuare i pagamenti comodamente da casa.

Con il servizio **BOLLETTAonline** è possibile usufruire del servizio di recapito della fattura evitando le spese postali.

Anche con riferimento all'assistenza, il Gruppo CAP ha attivato un servizio semplice e innovativo per rendere sempre più diretto e funzionale il rapporto con gli uffici amministrativi introducendo la possibilità di inviare online i moduli relativi a segnalazioni e reclami.

Inoltre, il Gruppo CAP è a disposizione dei propri clienti attraverso una molteplicità di **canali**:

 Servizio clienti 800 428 428 (lunedì/venerdì 8.00-18.00) Per parlare con l'azienda ed avere informazioni sui propri contatti.	 Pronto intervento 800 175 571 (gratuito, attivo 24 ore su 24) Per comunicare problemi relativi alla rete idrica/fognaria o interruzioni della fornitura.	 Sportello Online Consultazione e pagamenti delle bollette, gestione del rapporto contrattuale direttamente da casa tua!
 news  FAI SORRIDIRE LA TUA TRANQUILLITÀ. TITOLO TITOLO TITOLO	 Clienti e assistenza Tutto quello che ti serve sapere per ricevere assistenza online su modalità di pagamento, pratiche contrattuali, substitura, bollette e consumi.	 Qualità dell'acqua L'acqua in comune nella Carta d'Intenti. Trasparenza, responsabilità e partecipazione.



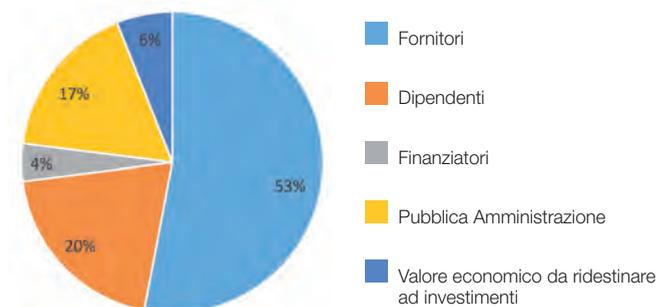
11. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

L'integrazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale e ambientale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di **valore nel lungo periodo**, in quanto la creazione di valore economico

rappresenta una condizione necessaria all'attività d'impresa, dalla quale dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo. Per ogni società del Gruppo, la dimensione economica dell'agire d'impresa deve essere pienamente valorizzata all'interno del ruolo che essa svolge nei confronti di tutti i suoi stakeholder.

Distribuzione del valore aggiunto del Gruppo CAP al 31/12/13

Ricavi delle vendite	283.035.611
Ricavi/oneri da attività finanziarie	3.358.793
Altri ricavi/oneri	-16.705.583
Valore aggiunto globale lordo	269.688.821
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	63.273.031
Valore aggiunto globale netto	206.415.790
Distribuzione valore aggiunto ai fornitori	108.532.475
Distribuzione valore aggiunto ai dipendenti	41.184.095
Distribuzione valore aggiunto ai finanziatori	7.992.581
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	35.882.855
Contributi al territorio	203.299
Valore economico distribuito	193.795.305
Saldo di esercizio	12.620.485
Valore economico da ridestinare ad investimenti	12.620.485



12. IL RUOLO SOCIALE DEL GRUPPO CAP

Le Case dell'Acqua

Per valorizzare la qualità dell'acqua di rete e promuoverne un uso consapevole, il Gruppo CAP realizza le **Case dell'Acqua**, moderni impianti per la distribuzione di acqua naturale e frizzante proveniente dall'acquedotto cittadino, costruiti all'interno di parchi e spazi verdi, in armonia con l'ambiente.

Le Case dell'Acqua distribuiscono acqua certificata da rigorosi controlli periodici dell'Asl e del Laboratorio Analisi del Gruppo CAP, con caratteristiche chimico-fisiche che ne garantiscono la qualità e la purezza. Inoltre, con riferimento a tutte le Case dell'Acqua, nel febbraio 2012 il Gruppo CAP è stata la prima azienda italiana a ottenere la **Certificazione ISO 22000:2005**, relativa alla sicurezza alimentare.



Oggi sono attive 130 Case dell'Acqua del Gruppo CAP, che erogano in media 48 milioni di litri d'acqua l'anno.

I 48 milioni di litri erogati nel 2013 si traducono in un risparmio di oltre **30 milioni di bottiglie di plastica** da un litro e mezzo, oltre **3.200 tir in meno** sulle strade, quasi **1.100 tonnellate in meno di plastica** da produrre e smaltire e oltre **2.200 tonnellate di CO₂ non immesse nell'atmosfera**.



MILANO
NUTRIRE IL PIANETA
ENERGIA PER LA VITA

Progetto di ubicazione delle Case dell'acqua in EXPO 2015



La cultura dell'acqua e i giovani

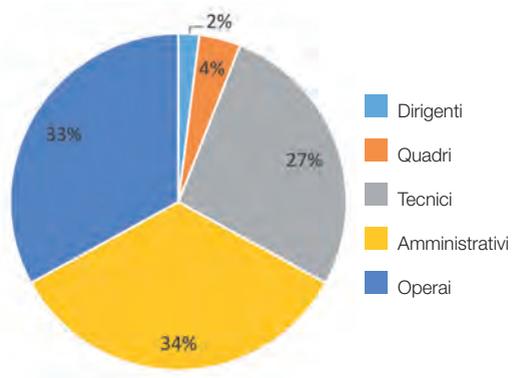
Il Gruppo CAP sostiene progetti e iniziative di sensibilizzazione all'uso consapevole delle risorse idriche e di educazione ambientale rivolgendosi a persone di tutte le età, per promuovere la cultura dell'acqua fin dalle

prime fasi della vita. Tra le principali iniziative si segnalano: Fontana Jones, il 7° festival della biodiversità, il 2° festival dell'acqua, Fa' la cosa giusta, Diamo un calcio allo spreco.

13. LE RISORSE UMANE DEL GRUPPO CAP

I nostri principi: lo sviluppo dei talenti e la partecipazione

I principi fondamentali alla base delle politiche di gestione del personale del Gruppo CAP si sostanziano nel rispetto e nella valorizzazione di ogni dipendente. L'attitudine ad **accrescere le competenze** professionali e **favorire il coinvolgimento** e la partecipazione attiva del personale, nel rispetto dei diritti di ognuno sono considerati presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo del Gruppo.

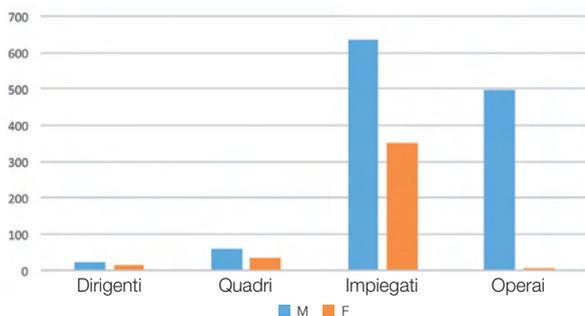


N. persone	2012	2013
Dirigenti	16	15
Quadri	30	33
Tecnici	204	223
Amministrativi	270	281
Operai	258	276
Totale	778	828



Il 36% della popolazione aziendale appartiene alla fascia compresa tra i 36 e i 45 anni. I giovani tra i 18 e i 35 anni sono il 18%

La formazione



Le nuove generazioni

CAP considera la formazione delle nuove generazioni un elemento imprescindibile per la crescita del Gruppo e per questo ha deciso di promuovere il progetto **“Diamo spazio all'energia giovane”**, offrendo a giovani neolaureati e neodiplomati l'opportunità di intraprendere un'esperienza formativa attraverso **tirocini e stage** nelle aziende del Gruppo.

I NUMERI DEL GRUPPO CAP

864 pozzi, **7.273 km** reti di acquedotto, **5.933 km** reti di fognatura, **63** depuratori

Oltre 240 milioni di m³ d'acqua erogati nel 2013, **2,1 mln** abitanti serviti

Gestore unico per i **133 comuni** della provincia di Milano

23 comuni serviti in provincia di Pavia, **39** comuni serviti in provincia di Monza e Brianza

2 comuni serviti in provincia di Como, **2** comuni serviti in provincia di Varese

57 comuni soci in provincia di Lodi (in uscita),

304 milioni di m³ acqua immessa in rete

246 milioni di m³ fatturati

22.476 campioni acque potabili analizzati dai laboratori del Gruppo

65.490 interventi di pulizia caditoie stradali

4.515 campioni acque reflue analizzati dai laboratori del Gruppo

603 campioni acque industriali analizzati dai laboratori del Gruppo

303 milioni di m³ acqua trattata attraverso gli impianti di depurazione

130 Case dell'Acqua sul territorio

828 dipendenti

- **33%** Operai

- **27%** Tecnici

- **34%** amministrativi

36% personale tra i 36 e i 45 anni

18% personale tra i 20 e i 35 anni

14.078 ore di formazione effettuate nel 2013

Gruppo CAP

CAP Holding Spa

Via del Mulino, 2
20090 Assago - MI

Amiacque Srl

via Rimini, 34/36
20142 Milano



www.gruppocap.it