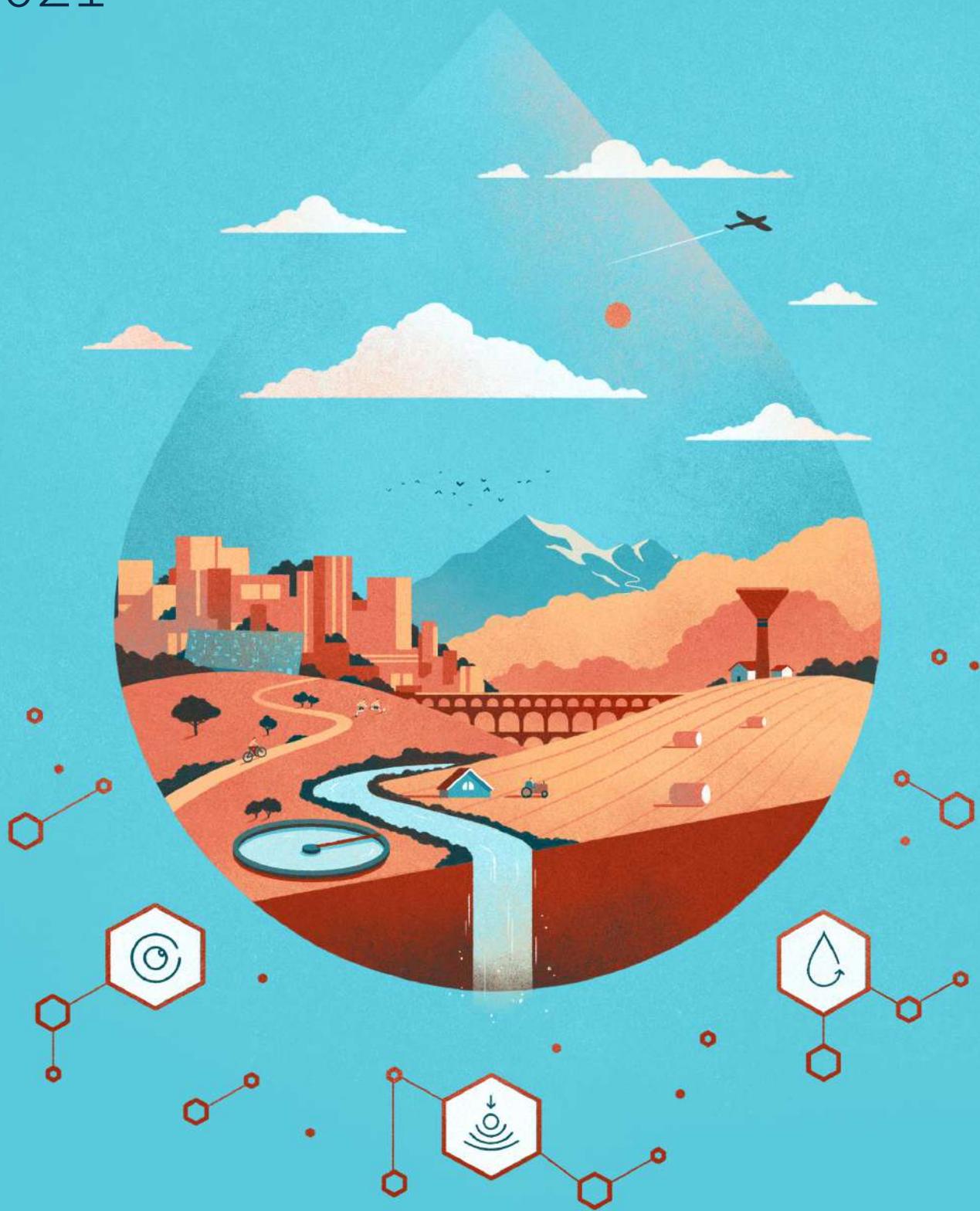


# DNF - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



SENSIBILI - RESILIENTI - INNOVATORI



Scarica qui la DNF

---

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](mailto:ufficiocsr@gruppocap.it)

**EDITING E IMPAGINAZIONE**  
Amapola

Illustrazioni di: Sonia Ligorio



# Sommario

## Il futuro è presente

Il rischio buono dell'essere sostenibili	07
Gruppo CAP	10
Water, energy and waste	12
Strategia di sostenibilità	22
Coinvolgimento degli stakeholder	25
Materialità di Gruppo CAP	29

## Corporate governance

Profilo societario	35
Sistema di Gestione Integrato	40
Modello di Gestione dei Rischi	42
Anticorruzione	45

## Valore condiviso

Valore economico e valore condiviso	52
Investimenti	54
Investire per l'ambiente	57
Tassonomia	58
Gestione della fiscalità	62
Partnership e collaborazioni strategiche	63

## 06 Innovazione sostenibile 68

Innovazione tecnologica e digitalizzazione	70
Cybersecurity e tutela della privacy	77
Servizi all'utente e customer experience	85
Catena di fornitura	90
<i>In dialogo con i nostri stakeholder</i>	<i>96</i>

## 34

## 50

## Acqua, ambiente e climate change 98

Rischi legati al cambiamento climatico	102
Acqua sicura per la comunità	107
Ridurre le perdite idriche	116
Tutela della biodiversità	123
Territori resilienti	127
<i>In dialogo con i nostri stakeholder</i>	<i>134</i>

## Transizione ecologica 136

Energia	139
Emissioni	145
Verso la <i>Carbon Neutrality</i>	149
Economia circolare in Gruppo CAP	153
<i>In dialogo con i nostri stakeholder</i>	<i>162</i>

## Vicini alle persone 164

Capitale umano	168
Sicurezza, salute e benessere in CAP	181
Iniziative di welfare	189
CAP e la collettività	191
Comunicazione e coinvolgimento	196
<i>In dialogo con i nostri stakeholder</i>	<i>206</i>

## Verso il 2033 208

## CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's) 210

## Allegati 212

Nota metodologica	212
Perimetro	214
Descrizione temi ESG materiali e significativi	215
Correlazione rischi vs temi materiali	218
Indice dei contenuti GRI	220
Indice dei contenuti TCFD	238
Lettera della società di revisione	254
Allegato 1: Standard di qualità anno 2021	258
Allegato 2: Utenze per comune 2021	263
Allegato 3: Etichette dell'acqua 2021	273
Allegato 4: Tariffe 2021	282
Allegato 5: Indici economico-finanziari 2021	286
Allegato 6: Fattori emissivi e fattori di conversione energetica	288



Il futuro  
è presente

## Il rischio buono dell'essere sostenibili

Gentili,

questi mesi che segnano il passaggio tra il 2021 e il 2022 sono caratterizzati da uno scenario nuovamente impreveduto. L'epidemia di SARS-COV2 che ci sta accompagnando oramai dal 2020 sta evolvendo verso una permanenza endemica nelle nostre vite costringendoci a ripensare in modo permanente il nostro modo di vivere. Alcune scelte emergenziali come lo Smart Working e le conferenze on line sono diventate oramai un'abitudine consolidata e, anzi, una positiva conquista. Altre, invece, ci interrogano profondamente sull'evoluzione del nostro modo di intendere le relazioni interpersonali e le dinamiche tra vita privata e lavoro; penso alle mascherine, preziose alleate, ma allo stesso tempo orpello pesante e talvolta opprimente. Penso alla cosiddetta "great resignation" di tante lavoratrici e tanti lavoratori che hanno scelto di rinunciare al loro impiego per immaginare e progettare una nuova vita. A tutto questo, che non è poco, va aggiunta una guerra improvvisa e inattesa, almeno dai più, che ci ha fatto sprofondare in una vertigine di insicurezza di cui la gran parte di noi non ha mai avuto prima di oggi esperienza diretta, o al limite ha solo memoria di gioventù.

Stiamo toccando con mano, mi pare, quello che preconizzava Ulrich Beck che nel 1986 ne "La società del rischio" ci ricordava che è il rischio

il tratto più significativo della modernità, e che la cultura dell'incertezza che ne consegue è il tratto ineliminabile della società globalizzata. Mai come oggi abbiamo la certezza di essere esposti a rischi non prevedibili e quantificabili, di essere sempre potenziali vittime di catastrofi e disastri – una guerra o il cambiamento climatico, per esempio - che non si fanno annunciare o che non sappiamo arrestare. Oggi nel guado di una pandemia e nel mezzo di un conflitto europeo che non sappiamo quanto durerà e se e quanto si estenderà, stiamo sperimentando che non abbiamo nemmeno la certezza di avere energia per scaldarci domani o grano per sfamarci. Eppure non possiamo rinunciare per questo a vivere, a progettare il nostro futuro e a fare impresa.

Dobbiamo allora fare nostra una "cultura dell'incertezza" in cui la chiave si trova nella disponibilità a parlare apertamente del modo in cui affrontare i rischi, nella disponibilità a riconoscere la differenza fra rischi quantitativi e incertezze non quantitative; nel riconoscimento dell'importanza centrale di agire in modo responsabile riguardo alle perdite o catastrofi che si verificheranno sempre, nonostante ogni precauzione. Ecco allora che il significato di fare impresa in modo sostenibile ci appare chiaro. Non si tratta solo di preoccuparci degli impatti – ed è già molto – che la nostra attività di impresa genera sul territorio, sulla società e sul pianeta,



ma di costruire valore per gli stakeholder nutrendo la capacità delle nostre organizzazioni di anticipare l'inaspettato e dunque facendo innovazione.

Di nuovo, allora le persone. Il cuore di ogni azienda che va fatto pulsare e va tenuto vivo. Oggi più che mai dove l'equilibrio tra vita privata e spazi di lavoro è diventato centrale, dove la decisione di lavorare in un'azienda è anche una scelta rispetto ai valori che incarna e al suo purpose. Per questo tanta parte del bilancio di CAP è dedicato alle sue persone che mai come in questi ultimi anni sono state protagoniste della crescita e dell'innovazione del nostro business. Sicurezza, benessere, creatività e cura sono le parole chiave che escono dal dialogo tra colleghe e colleghi e stakeholder che proprio sui risultati del 2021 si sono confrontati. Una voce importante che potrete leggere e ascoltare nelle interviste doppie, una bella novità che arricchisce le pagine di questo bilancio e che ci conferma come sia importante fare vivere le scelte e le azioni tra le persone. Ed è proprio

in quest'anno di transizione Gruppo CAP ha dato una risposta alla pandemia e alla post pandemia, formando e sostenendo le persone affinché potessero dare il proprio contributo, insieme con l'azienda, alla transizione sociale e a quella ecologica, ridisegnando i servizi di pubblica utilità e restituendo valore a territori e comunità.

La scelta di CAP è stata, anche nel 2021, quella di essere aperta all'ascolto di esigenze e istanze di tutti gli stakeholder, al confronto sulle tematiche rilevanti e alla guida di processi di cambiamento e innovazione. CAP è diventata una utility che è molto di più di un'azienda di servizi: è il partner pubblico che abilita e rende possibili soluzioni smart e green per il territorio e l'industria. La utility green che costruisce oggi il mondo di domani. La "Tassonomia Europea", il sistema di classificazione delle attività sostenibili definita dall'Unione Europea e che questo primo anno ci chiede di rendicontare la percentuale di ricavi, costi e investimenti riferibili ad attività "eleggibili", ci ha consentito, per esempio,

di analizzare il nostro business e correlarlo all'impatto potenziale e attuale sui cambiamenti climatici. Di nuovo il rischio fa capolino nel business e diviene la lente attraverso il quale guardare alle nostre attività alla luce della crisi climatica. Come rendere i nostri impianti, le nostre reti, più sostenibili? A quali rischi sono esposti i nostri impianti, quali impatti climatici subiscono le falde? Che azioni mettere in campo? Quali opportunità sono dischiuse dalla transizione a un'economia green? Sono le domande a cui la Tassonomia e l'analisi del rischio climatico, condotta e rendicontata per la prima volta in questo documento, cercano di dare risposte.

La trasformazione dei rifiuti in energia, il recupero di materie prime e minerali e, non da ultima, la riduzione delle emissioni in atmosfera, sono gli obiettivi strategici di cui vogliamo dare conto in questo anno. In poche parole, investire in progetti di economia circolare per riutilizzare i materiali in più cicli produttivi, riducendo al massimo gli sprechi, contribuendo alla mitigazione della crisi climatica, arginando la degradazione del suolo e conciliando sviluppo economico e creazione di occupazione. Per attivare questo cambiamento è necessario uno sforzo di riprogettazione sistemica. Non basta il semplice riciclo del rifiuto. Occorre lavorare per un ridisegno complessivo dei sistemi di produzione e di consumo in grado di costruire il mondo di domani su basi più sostenibili e resilienti. Ne sono un esempio le attività delle nuove società collegate a Gruppo CAP, Neutalia e ZeroC, la prima dedicata alla produzione di energia dai rifiuti e la seconda alla gestione sostenibile degli scarti, entrambe strategicamente orientate a dare forma e sostanza all'economia circolare dell'area

metropolitana milanese giocando un ruolo di primo piano a livello regionale.

Impegni sostenuti dalla convinzione che le utility pubbliche possono essere protagoniste della transizione ecologica ed energetica, in quanto player strategici in grado di abilitare filiere e distretti tradizionali nella trasformazione circolare. Il nostro impegno deve andare verso la realizzazione di infrastrutture resilienti e verso un'industrializzazione equa, fatta di nuovi impianti, ma anche e soprattutto di un ripensamento radicale di quelli esistenti.

Il presidente di Gruppo CAP

**Alessandro Russo**





## Gruppo CAP

Trasparenza, responsabilità e partecipazione sono i principi che guidano Gruppo CAP nella gestione del Servizio Idrico Integrato della Città metropolitana di Milano.

Gruppo CAP è il gestore del Servizio Idrico Integrato delle Città metropolitana di Milano e di alcuni comuni delle Province di Monza Brianza, Pavia, Como e Varese. La sede principale è in via Rimini, 38 a Milano. Con 2,5 milioni di cittadini serviti, Gruppo CAP si colloca tra i principali operatori italiani ed è la prima utility per patrimonio nel panorama nazionale.

Oggi il Gruppo allarga i propri orizzonti assumendo progressivamente la natura di monoutility **green**, contribuendo a costruire

il futuro del territorio con l'avvio di progetti di economia circolare che mirano a trasformare ciò che fino a non molto tempo fa era considerato uno scarto in risorse preziose, per preservare l'ambiente e raccogliere la sfida della transizione ecologica.



Accedi al sito di Gruppo CAP per maggiori informazioni



## Acqua buona e sicura garantita alla comunità

Da quasi cent'anni Gruppo CAP 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 chilometri di rete di acquedotto e fognatura, impianti ad alta tecnologia come depuratori e sistemi di potabilizzazione, e vuol dire, soprattutto, garantire sempre a tutti acqua di qualità, sicura e controllata.

*“Dalla fine degli anni Venti del secolo scorso, è costante l'evoluzione e l'innovazione di Gruppo CAP, non solo come fornitore di un servizio essenziale ai cittadini, ma anche come importante realtà pubblica per lo sviluppo sostenibile del territorio”*

*– Alessandro Russo,  
presidente e amministratore delegato  
di Gruppo CAP*

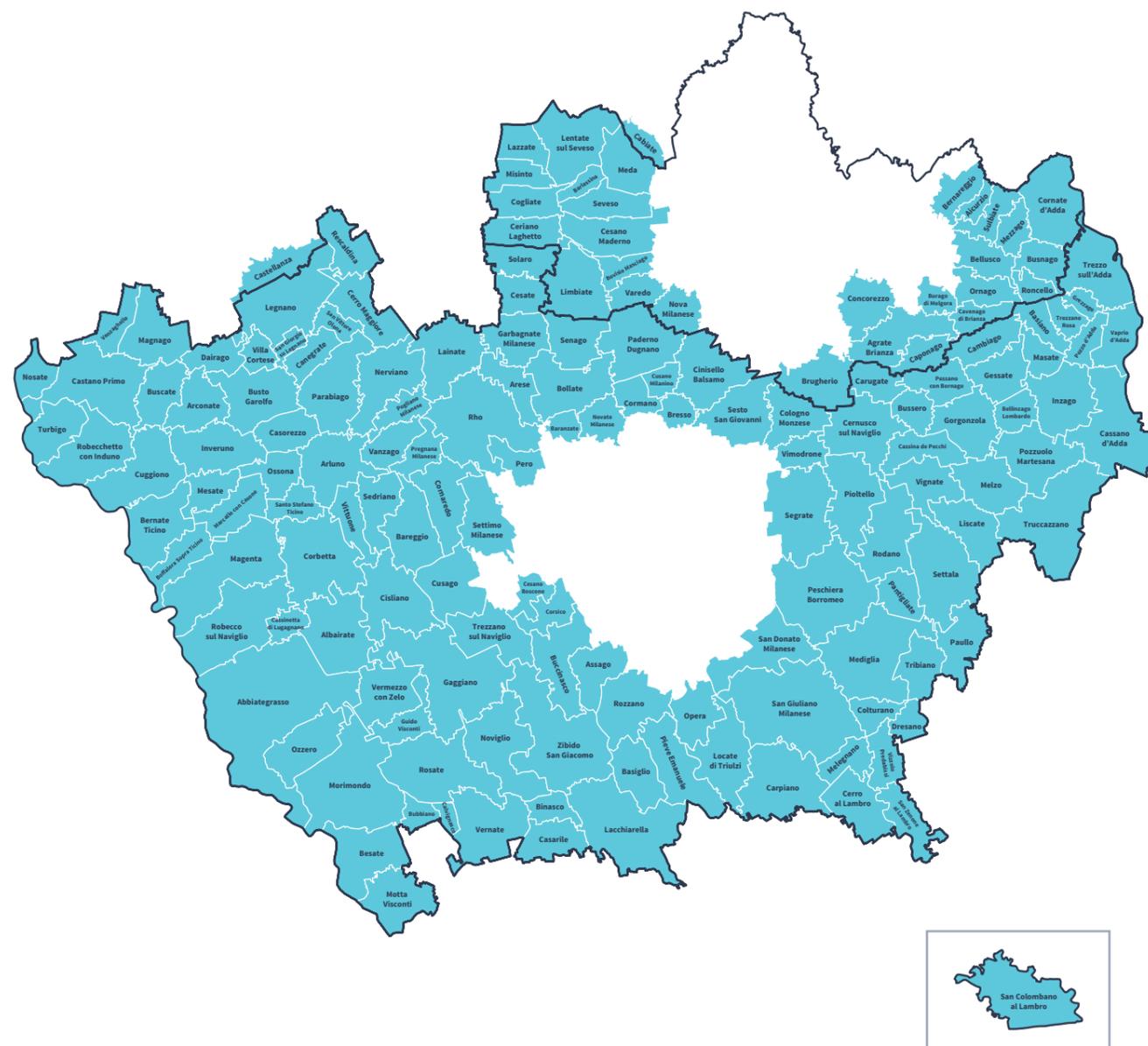
# Water, energy and waste

Il Gruppo, oltre a mantenere alto il livello di innovazione e ricerca nel settore idrico, ha deciso di svolgere un ruolo da protagonista nei settori dell'energia e dei rifiuti.

Obiettivi strategici del Gruppo sono la trasformazione dei rifiuti legati al servizio idrico e non solo in energia, il recupero di materie prime e minerali e, non da ultima, la riduzione delle emissioni in atmosfera. In poche parole, investire in progetti di economia circolare per riutilizzare i materiali in più cicli produttivi, riducendo al massimo gli sprechi, contribuendo alla mitigazione della crisi climatica, arginando la degradazione del suolo e conciliando sviluppo economico e creazione di occupazione. Per attivare questo cambiamento è necessario uno sforzo di riprogettazione sistemica. Non basta il semplice riciclo del rifiuto. Occorre lavorare per un ridisegno complessivo dei sistemi di produzione e di consumo in grado di costruire il mondo di domani su basi più sostenibili e resilienti. Ne sono un esempio le attività delle nuove società collegate a Gruppo CAP, **Neutalia** e **ZeroC**, la prima dedicata alla produzione di energia dai rifiuti e la seconda alla gestione sostenibile degli scarti, entrambe strategicamente orientate a dare forma e sostanza all'economia circolare dell'area metropolitana milanese giocando un ruolo di primo piano a livello regionale.

*“Le utility pubbliche possono essere protagoniste della transizione ecologica ed energetica, in quanto player strategici in grado di abilitare filiere e distretti tradizionali nella trasformazione circolare. Il nostro impegno deve andare verso la realizzazione di infrastrutture resilienti e verso un'industrializzazione equa, fatta di nuovi impianti, ma anche e soprattutto di un ripensamento radicale di quelli esistenti”*

– **Andrea Lanuzza**,  
direttore generale gestione



Approfondisci accedendo al sito di Neutalia



Vai al sito di ZeroC per maggiori informazioni

## Popolazione e comuni serviti

	2019			2020			2021		
	Acq.	Dep.	Fog.	Acq.	Dep.	Fog.	Acq.	Dep.	Fog.
Comuni serviti	133	154	133	133	154	133	133	154	133
Popolazione servita	1.890.099	2.424.854	1.890.099	1.873.455	2.403.643	1.873.455	1.847.308	2.413.572	1.881.559

## Valori condivisi

A caratterizzare e definire l'operato di Gruppo CAP sia all'interno che all'esterno dell'azienda sono 13 valori, definiti grazie a un confronto con tutto il personale:

 **Trasparenza**

 **Orgoglio**

 **Comunità**

 **Passione**

 **Fiducia**

 **Partecipazione**

 **Coraggio**

 **Innovazione**

 **Rispetto**

 **Vicinanza**

 **Benessere**

 **Attenzione**

 **Eccellenza**

CAP presta particolare cura alle sue persone, numerosi sono gli aspetti importanti: la salute e la sicurezza sul lavoro, il rispetto e la valorizzazione di ogni persona e delle diversità, il sostegno al principio di non discriminazione, la garanzia delle pari opportunità, l'impegno continuo a sviluppare le competenze e i talenti di ciascuno. Molti di questi aspetti vengono garantiti dal rispetto dei requisiti della norma

Social Accountability 8000 - uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale nato con l'obiettivo di garantire ottimali condizioni di lavoro - che fa da cornice alle politiche focalizzate sulle tematiche sociali e, in particolare, sulle politiche del personale.



## Premi e riconoscimenti

### Oscar di Bilancio

Gruppo CAP è risultato finalista per la categoria “Grandi imprese non quotate”. Il premio, giunto alla cinquantasettesima edizione, viene assegnato alle aziende più virtuose nell’attività di reporting e nella cura dei rapporti con gli stakeholder.

### Premio al Report di Sostenibilità 2021 - Università di Pavia

La Dichiarazione non finanziaria di Gruppo CAP ha vinto la terza edizione del Premio al Report di Sostenibilità per le aziende di grandi dimensioni grazie al “forte approccio quantitativo e allo spiccato orientamento strategico”. Organizzato dall’Università di Pavia, il premio ha l’obiettivo di riconoscere l’impegno e premiare le aziende italiane che ottengono i migliori risultati nella reportistica di sostenibilità.



Approfondisci qui  
le informazioni sul premio

### Premio Biblioteca Bilancio Sociale 2021

L’azienda ha ricevuto il premio Biblioteca Bilancio Sociale per la sua consolidata e stabile acquisizione dei parametri di governance responsabile declinati concretamente in sensibilità, resilienza e innovazione. Il premio Biblioteca Bilancio Sociale ogni anno mira a valorizzare le imprese che prestano particolare attenzione alla sostenibilità, valutando il loro bilancio di sostenibilità dal punto di vista dei contenuti.

### Certificazione per la circular economy

Gruppo CAP è la prima utility nel settore idrico in Europa ad aver ottenuto la certificazione XP X30-901 di AFNOR, il più rappresentativo protocollo internazionale per la gestione dei progetti di circular economy, per il proprio sistema di gestione dei progetti di economia circolare. Lo standard francese intende strutturare e valorizzare la strategia di transizione verso questo tipo di gestione economica.

### IGI Company 2021

Gruppo CAP ha ottenuto il terzo posto - tra le aziende non quotate - nell’Integrated Governance Index 2021, il modello promosso da Eticanews e TopLegal che valuta il grado di integrazione della sostenibilità nelle strategie aziendali. Ha ottenuto questo risultato grazie all’approvazione del Piano di sostenibilità nel 2019, all’integrazione dei fattori ESG nelle strategie aziendali e all’impegno a tutto tondo per la sostenibilità nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

### Green Stars 2021

Secondo classificato nella categoria “Reti Energia e Acqua”, Gruppo CAP è stato inserito tra le 200 realtà italiane che si sono distinte per le strategie e l’impegno in cinque ambiti specifici: innovazione, tecnologia, sostenibilità ecologica, green economy, sostenibilità sociale. A stabilirlo è la più grande ricerca mai realizzata in Italia sulla sostenibilità, condotta dall’Istituto Tedesco di Qualità e Finanza in collaborazione con l’Istituto Management e Ricerca Economica di Amburgo.

### Top Employer 2021

Per il quarto anno consecutivo Gruppo CAP ha ricevuto la certificazione Top Employers Italia rilasciata dal Top Employers Institute, l’ente indipendente che certifica in tutto il mondo le imprese eccellenti nell’ambito delle politiche e strategie HR e della loro attuazione per contribuire al benessere delle persone, migliorare l’ambiente di lavoro e il mondo del lavoro.

### Top Utility 2021 RSE Ricerca e Innovazione

Gruppo CAP ha vinto per la seconda volta in tre anni il Premio Top Utility RSE Ricerca e Innovazione, dopo aver già conseguito lo stesso riconoscimento nel 2019, oltre al premio Top Utility Assoluto nel 2017 e al premio Top Utility Comunicazione nel 2018. Il premio è stato conferito all’azienda “per aver mostrato impegno, passione e continuità in ambito ricerca e sviluppo e aver messo in campo risorse importanti per la realizzazione e la promozione di questi progetti”.



Vai al sito  
per maggiori informazioni

## I numeri di CAP



### UTENZE

**288.768**

utenze totali  
di cui il 79% domestiche



### ACQUEDOTTO

**133**

comuni serviti<sup>1</sup>

**19.911**

prelievi acque potabili

**1.873.308**

abitanti

**782.656**

determinazioni analitiche

**697**

pozzi

**6.448**

km rete acquedottistica

**254,1** Mio di m<sup>3</sup>  
acqua prelevata

**206,41**  
l/abitante/giorno  
consumo pro-capite  
giornaliero

**193.379.540** m<sup>3</sup>  
volume complessivo acqua erogata



### DEPURAZIONE

**154**

comuni serviti

**2.413.572**

abitanti

**349.937.579** m<sup>3</sup>

acqua reflua trattata

**128.562.988** m<sup>3</sup>

acqua reflua riutilizzata

**70.780,74** ton

di fanghi prodotti  
di cui il 39% riutilizzati in agricoltura

**40**

impianti di depurazione



### FOGNATURA

**133**

comuni serviti

**1.881.559**

abitanti

**492,5** km

di collettori

**6.549,8**

km rete fognaria  
e collettori

<sup>1</sup> Non rientrano nel conteggio i comuni della Provincia di Monza e Brianza dove Gruppo CAP opera come grossista.

## I numeri di CAP



### LE PERSONE DI CAP

891 persone    48 management

225 operai    618 impiegati

31.794 ore di formazione

257.723 € investimenti in formazione



### AREA ECONOMICO FINANZIARIA

127.242.516,21 € investimenti

66,5 € investimento per abitante per anno

174 Mio/€ valore forniture

11,5% ammortamenti per investimenti a valore condiviso



### AMBIENTE

157.740.854,82 MJ consumi diretti energia

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

20.909,3 ton CO<sub>2</sub>eq emissione dirette

0 ton CO<sub>2</sub>eq emissioni indirette    37.712,16 ton CO<sub>2</sub>eq altre emissioni indirette

105.604,04 ton rifiuti prodotti

74.597,20 ton rifiuti da depurazione



### TERRITORIO

192 case dell'acqua (circa 438 l di acqua erogata al giorno per casa dell'acqua)

4.428 studenti coinvolti in progetti di educazione ambientale

685 tonnellate di plastica risparmiate grazie all'impiego delle case dell'acqua

13.119 bollette rateizzate (per un valore di 10.558.230,93 di €) ambientale

3.808 indotto occupazionale generato (n. posti di lavoro)

97,9% indice di soddisfazione del servizio erogato

402.003,64 € bonus sociale erogato

977.224,03 € bonus integrativo erogato

# Strategia di sostenibilità

Integrare la sostenibilità nel business significa ripensare e ridefinire programmi e processi operativi per rispondere ai bisogni e alle aspettative di una società e di un mercato in costante evoluzione. Con l'obiettivo di accrescere la competitività del settore e favorirne la redditività di lungo periodo.

Gruppo CAP si impegna per l'undicesimo anno consecutivo nel rendere pubblico l'andamento economico-finanziario e le performance sociali e ambientali della società. Il perimetro di rendicontazione comprende il territorio in cui Gruppo CAP è gestore del Servizio Idrico Integrato e/o grossista di depurazione.

Il documento viene predisposto annualmente dall'Ufficio Corporate Social Responsibility, Direzione Relazioni Esterne e CSR. Nella nota in calce al documento a pag. 212 sono riportati i dettagli della metodologia seguita.

Nel redigere la propria Dichiarazione non Finanziaria, CAP si pone l'obiettivo di produrre un documento esaustivo in conformità con lo standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative) e, al contempo, accessibile



e comprensibile a tutti gli stakeholder. La rendicontazione per l'anno 2021 è la prima rendicontazione di CAP che considera anche le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) per una maggiore trasparenza rispetto alla gestione della tematica climate change. L'analisi quantitativa e qualitativa che segue le linee guida internazionali è accompagnata da una ricerca di sintesi e alta leggibilità.

Gruppo CAP si impegna a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (OSS o in lingua inglese SDGs – Sustainable Development Goals) promossi nell'ambito dell'Agenda 2030 dalle Nazioni Unite e riporta sul presente documento le specifiche azioni intraprese.

La comunicazione della sostenibilità è correlata e fa riferimento ai contenuti del Piano di Sostenibilità 2033 di Gruppo CAP come evidenziato dalla correlazione tra gli obiettivi e i traguardi del 2021 a pag. 208 (sezione "Verso il 2033").



Visualizza qui il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP

*“Comunicare la sostenibilità non è soltanto un nostro dovere, attiene al diritto dei cittadini e di tutti gli stakeholder a essere ascoltati, informati e coinvolti. Far vivere la sostenibilità è la strada maestra per una maggiore consapevolezza e una migliore condivisione del percorso comune verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile”*

– Matteo Colle, direttore relazioni esterne e CSR

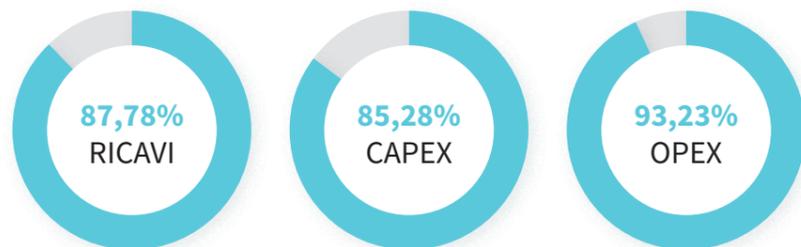


## Tassonomia: trasparenza e coerenza per la sostenibilità

La tassonomia europea è una nuova classificazione degli investimenti ritenuti sostenibili dal punto di vista ambientale. Gruppo CAP ha deciso di attivarsi subito, avviando un'analisi delle proprie attività economiche per identificare quelle eleggibili secondo il Regolamento UE n. 2020/852.

Il regolamento sulla tassonomia, introdotto dall'UE nel giugno 2020, rappresenta una **risposta europea alle attuali sfide climatiche e ambientali**. Contribuisce agli obiettivi dello European Green Deal, stabilendo un primo sistema di classificazione per le attività economiche sostenibili con riferimento a sei obiettivi ambientali, con lo scopo di aumentare la trasparenza e la coerenza nella classificazione di tali attività e di limitare il rischio di *greenwashing*<sup>2</sup> e la frammentazione dei mercati rilevanti.

La divulgazione relativa alla tassonomia europea per l'anno fiscale 2021 riguarda i primi due obiettivi ambientali relativi alla mitigazione del cambiamento climatico e all'adattamento a esso. Gruppo CAP ha, quindi, previsto un'analisi delle proprie attività economiche per identificare quelle da considerare ammissibili secondo i criteri stabiliti e a oggi disponibili. A pag. 58 del presente documento sono riportati i dettagli di tale analisi.

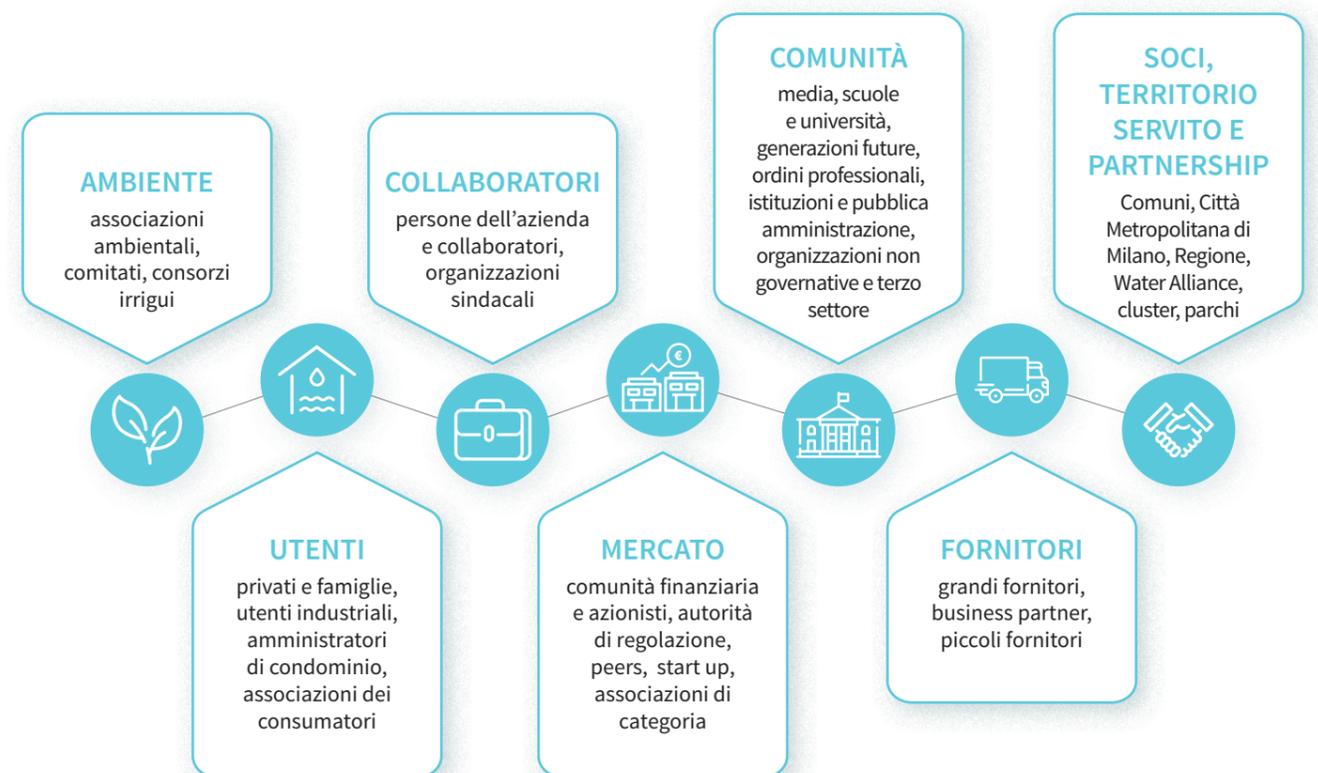


<sup>2</sup> Strategia di comunicazione o di marketing perseguita da aziende, istituzioni, enti che presentano come ecosostenibili le proprie attività, cercando di occultarne l'impatto ambientale negativo.

## Coinvolgimento degli stakeholder

Le strategie industriali di Gruppo CAP nascono dall'ascolto attivo e dal dialogo costante con gli stakeholder.

*Il dialogo con gli stakeholder e il confronto con strategie e priorità aziendali sono il vero motore del piano di sostenibilità di Gruppo CAP, fondato su un approccio che rispecchia i tre pillars: sensibili, resilienti e innovatori.*



## Dallo stakeholder engagement allo stakeholder management

La gestione degli stakeholder è un tema che sta acquisendo sempre maggiore rilievo non solo ai fini della rendicontazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance ma anche quale leva strategica per orientare le scelte aziendali.

Coinvolgere gli stakeholder in modo appropriato consente infatti di migliorare la reputazione aziendale, prevenire e mitigare i rischi associati alle nostre attività, raccogliere le esigenze e le istanze del territorio per continuare a migliorare il servizio offerto.

Per questo motivo, è stato lanciato un nuovo sistema di rendicontazione online di Stakeholder Management, un tool a uso interno di tutte le direzioni aziendali che ha una duplice

finalità: efficientare e armonizzare il processo di gestione degli stakeholder e monitorare il livello di presidio dell'azienda rispetto ai temi materiali e ai rischi ERM. Mediante la correlazione delle attività di stakeholder engagement e le diverse dimensioni di impatto/probabilità dei rischi e materialità è, infatti, possibile individuare eventuali gap e definire un piano di azione strategico. L'adozione di una strategia di stakeholder management rappresenta, quindi, uno strumento utile a mitigare l'impatto reputazionale dei principali rischi e a presidiare correttamente i temi più significativi per l'azienda.



## Gli stakeholder di Gruppo CAP



Accedi al sito per maggiori informazioni sullo stakeholder engagement

### Collaboratori

Alle persone di CAP sono dedicate numerose attività di coinvolgimento, dall'informazione alla comunicazione e alla consultazione. Le organizzazioni sindacali vengono coinvolte in attività di negoziazione e mediazione.

### Fornitori

Nel 2021 è proseguita l'attività di comunicazione e formazione nei confronti dei fornitori per assicurare un maggior tasso di innovazione e sostenibilità nella filiera.

### Utenti

La relazione con utenti privati e utenti industriali consiste prevalentemente in attività di informazione in merito a servizi offerti da CAP, strumenti di sostegno per i nuclei familiari in difficoltà, sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità e uso consapevole della risorsa.

### Comunità

Gruppo CAP effettua numerose attività educative per formare le generazioni future su tematiche ambientali nelle scuole e sono molteplici le attività di ricerca attivate con Università e altri enti. 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. Nell'ambito delle associazioni industriali come Confindustria, Utilitalia, Confservizi Lombardia e Aqua Publica Europea, Gruppo CAP prende parte a numerose attività, tavoli di lavoro, scambi tra peers. È proficua la collaborazione con start up e altre aziende dalla cui interazione sono nati diversi progetti di sinergie industriali.

### Soci, territorio servito e partnership

Le amministrazioni comunali e la Città metropolitana di Milano, facendo parte della governance dell'azienda, hanno un forte potere decisionale e sono rappresentate nell'Assemblea dei soci e nel Comitato di indirizzo strategico.

### Ambiente

CAP ha instaurato numerose collaborazioni per la realizzazione di progetti di educazione e sensibilizzazione al rispetto delle risorse naturali con diverse organizzazioni ambientali. 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.



## Materialità di Gruppo CAP

Gruppo 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 e il confronto diretto con gli stakeholder.

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

**I principali stakeholder esterni di Gruppo CAP sono stati coinvolti nell'analisi di materialità** grazie all'organizzazione di un workshop che ha avuto luogo a novembre 2021 e di un incontro dedicato ai consumatori. Il top management ha fornito il punto di vista interno all'azienda.

In occasione del workshop, le istanze emerse sono state di fondamentale importanza per valutare la rilevanza e l'impatto dei temi ESG. Non solo il coinvolgimento degli stakeholder è stata un'opportunità per condividere la visione di Gruppo CAP sui temi della sostenibilità, tra cui la gestione delle tematiche legate al cambiamento climatico, e rafforzare il posizionamento del business del Gruppo.

## Chi ha partecipato



Hanno preso parte all'incontro per l'aggiornamento dei temi materiali 14 membri del management di Gruppo CAP, tra cui il direttore generale e il presidente. Successivamente, i risultati dell'incontro sono stati approvati in data 16/12/2021 dal Consiglio di Amministrazione.

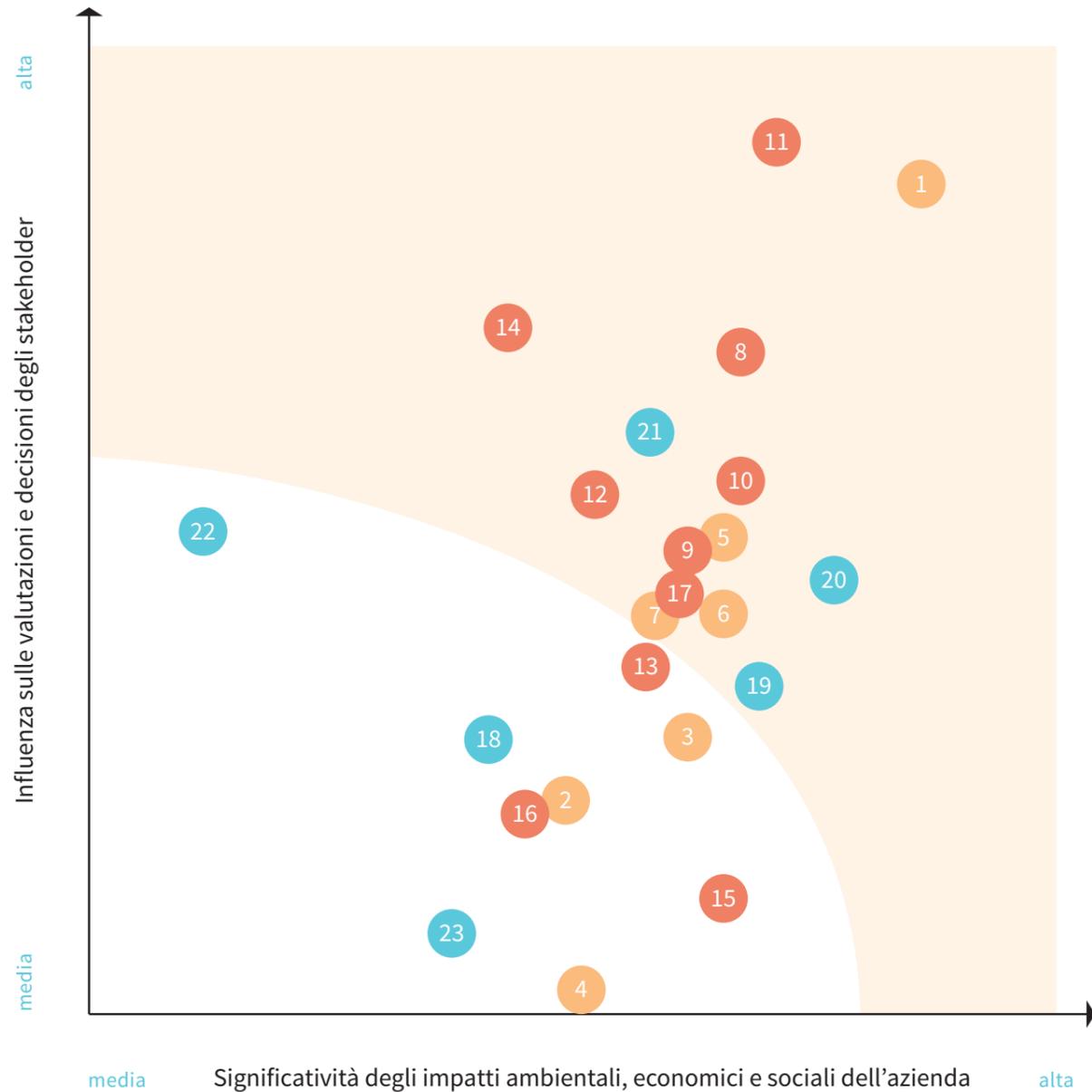
L'aggiornamento dell'inventario dei temi materiali, oltre a confermare i temi già presenti nella Dichiarazione non finanziaria 2020, ha portato all'inclusione di **due importanti elementi di novità**:

- **Attenzione alle generazioni future**, con l'introduzione della tematica materiale "Formazione e informazione (alle nuove generazioni)", che è emersa come rilevante per accrescere il grado di consapevolezza della comunità rispetto al tema dell'acqua e promuovere l'uso di nuovi tool tecnologici per costruire un rapporto di fiducia e abbattere la disinformazione.
- **Incentivare la cooperazione internazionale** per favorire il progresso tecnologico di aree svantaggiate e mettere a disposizione skill set necessari all'ottimale gestione della risorsa idrica. A tal proposito è stata inserita la nuova tematica "Cooperazione internazionale".

*Sebbene i temi della qualità dell'acqua e del contrasto ai cambiamenti climatici restino prioritari, l'aggiornamento dell'inventario dei temi materiali ha portato alla luce una crescente attenzione degli stakeholder di Gruppo CAP rispetto ai temi dell'innovazione e della cybersecurity, oggetto di importanti investimenti negli ultimi anni.*

La matrice di materialità 2021 presenta quindi **23 temi rilevanti**, che comprendono tutti i temi sottoposti a valutazione da parte degli stakeholder interni ed esterni, 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.



**SENSIBILI**

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

**RESILIENTI**

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

**INNOVATORI**

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

Dei 23 temi sottoposti a valutazione, soltanto **14 risultano materiali**. I restanti 9 temi sono ugualmente considerati da CAP "significativi"<sup>3</sup>. Osservando la matrice 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. Inoltre, rispetto all'anno passato, alcune tematiche quali la digitalizzazione dei processi e dei servizi e l'innovazione e sostenibilità della filiera, hanno acquisito notevole rilevanza,

diventando tematiche materiali. Inoltre, il tema cybersecurity, già presente nella matrice del 2020 al di sopra della soglia di materialità, acquista ulteriore rilevanza a seguito delle ultime valutazioni nell'ambito del percorso di identificazione e gestione dei rischi (Enterprise Risk Management<sup>4</sup>).

Non da ultimo è da evidenziare come, anche per il 2021, la pandemia costituisca un argomento consistente. Sebbene non sia rappresentato all'interno della matrice come tema a sé stante, ne viene data disclosure all'interno del documento.

<sup>3</sup> Per GRI Topic Specific correlati sia ai temi materiali sia ai temi significativi, si faccia riferimento al GRI Content Index in appendice.

<sup>4</sup> La pratica di pianificazione, coordinamento, esecuzione e gestione delle attività di un'organizzazione al fine di ridurre al minimo l'impatto del rischio su investimenti e guadagni.



# Corporate governance



## Profilo societario

**Gruppo CAP S.p.A** – capogruppo, controllata al 100% dai 194 comuni ai quali viene fornito il servizio idrico, ai quali si aggiungono la Città metropolitana di Milano, il comune di Milano e la Provincia di Monza Brianza – **e la società operativa Amiacque S.r.l.**, controllata interamente dalla capogruppo, costituiscono Gruppo CAP.

**La capogruppo** è titolare degli impianti e delle reti strumentali, dell'attività di progettazione, ristrutturazione e costruzione di nuove reti e impianti, della gestione dei rapporti commerciali con gli utenti e dell'esercizio delle funzioni di indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario dell'intero Gruppo.

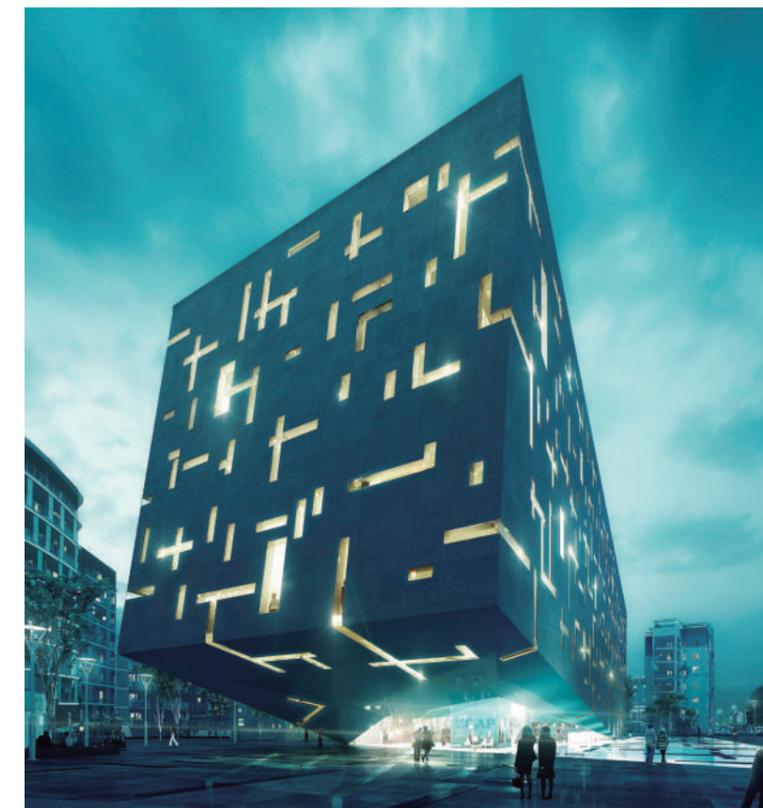
**Amiacque** è l'azienda operativa che garantisce i tre servizi fondamentali del Servizio Idrico Integrato: il prelievo dalla falda e la fornitura di acqua potabile, la gestione delle acque reflue e l'attività di depurazione.

**Gli organi principali di Gruppo CAP** sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Altre funzioni di controllo 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 Gruppo CAP.

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. Il Consiglio di Amministrazione di Gruppo CAP svolge, inoltre, la funzione di indirizzo strategico e direzionale in merito alle tematiche di responsabilità sociale d'impresa, comprese le tematiche legate all'adattamento e mitigazione al cambiamento climatico.

Il Consiglio di Amministrazione approva con frequenza biennale la matrice di materialità e con frequenza annuale la DNF. In particolare, ha approvato il 16 dicembre 2021 la nuova analisi di materialità. Sempre nel corso del 2021, il CdA si è espresso

sui principali indicatori ambientali ed è stato interessato da un progetto di Board Evaluation, con l'obiettivo di incorporare i criteri di best practice di governo societario, così come espressi nel Codice di Corporate Governance italiano.

**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.

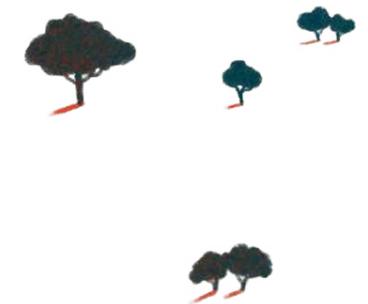
Per entrambe le società del Gruppo, è stato costituito un Organismo di Vigilanza ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001, cui spetta il compito di vigilare sull'idoneità e sull'attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

## 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 le sue funzioni ai fini dell'esercizio del controllo analogo e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto da parte degli Enti Pubblici territoriali soci.



**Consiglio di amministrazione CAP holding nominato il 21/05/2020**

Alessandro Russo	Presidente e Amministratore Delegato	22/04/1982	M
Karin Eva Imparato	Vice presidente	27/06/1974	F
Luciana Dambra	Consigliere	05/05/1964	F
Alberto Fulgione	Consigliere	21/03/1965	M
Barbara Mancari	Consigliere	19/07/1977	F

**Collegio Sindacale CAP holding nominato il 25/05/2021**

Raffaele Zorloni	Presidente
Rosa Maria Lo Verso	Sindaco effettivo
Nicola Tufo	Sindaco effettivo

**Organismo di vigilanza CAP holding nominato il 22/07/2020**

Fabrizio Ventimiglia	Presidente	07/03/1977	M
Daniele Contessi	Componente	04/05/1966	M
Augusto Schieppati	Componente	01/10/1967	M

**Comitato indirizzo strategico nominato il 25/05/2021**

Giacomo Giovanni Ghilardi (Cinisello Balsamo)	Presidente
Lorenzo Radice (Legnano)	Vicepresidente
Giuseppe Sala (Città Metropolitana di Milano)	Membro
Daniele Davide Barletta (Garbagnate Milanese)	Membro
Giovanni Ferretti De Luca (Rozzano)	Membro
Lucia Mantegazza (Gessate)	Membro
Rino Pruiti (Buccinasco)	Membro
Donatella Pumo (Siziano)	Membro
Marina Roma (Marcallo con Casone)	Membro
Luisa Salvatori (Vizzolo Predabissi)	Membro
Simone Sironi (Agrate Brianza)	Membro

**Consiglio di amministrazione Amiacque nominato il 11/06/2020**

Pierluigi Arrara	Presidente	28/06/1961	M
Emanuela Minorini	Vice presidente	22/12/1960	F
Angelo Magnoni	Consigliere	21/02/1968	M
Franca Recanati	Consigliere <sup>5</sup>	24/03/1956	F
Ugo Vecchiarelli	Consigliere	08/06/1965	M

**Collegio sindacale Amiacque nominato il 27/05/2021**

Giuditta Vanara	Presidente
Luigi Di Marco	Componente
Antonio Traviglia	Componente

**Organismo di vigilanza Amiacque nominato il 27/08/2020**

Giorgio Greci	Presidente	20/01/1960	M
Daniela Pallazzoli	Membro	22/05/1970	F
Paolo Razzano	Membro	08/01/1981	M

<sup>5</sup> Dal 14/12/2021 si insedia Franca Recanati sostituendo Emiliana Brognoli che conclude il suo incarico in data 12/11/2021.

# Sistema di Gestione Integrato

L'impegno di Gruppo CAP per la salvaguardia dell'ambiente, per la salute e la sicurezza delle persone, per la qualità dei servizi offerti, per l'efficientamento energetico e per la prevenzione della corruzione e la responsabilità sociale è ulteriormente garantito 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.

## Certificazioni a sistema di gestione di Gruppo CAP



Gruppo CAP dispone inoltre delle seguenti **certificazioni ed attestazioni**:

- Dichiarazione UNI EN ISO 14064-1 Gas a effetto serra - Parte 1: Specifiche e guida, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas a effetto serra e della loro rimozione, verifica annuale degli inventari;

- Sistema Nazionale di Certificazione della Sostenibilità dei Biocarburanti e Bioliquidi (DM Ambiente) 14/11/2019 per la sostenibilità della produzione di biometano tramite upgrading di biogas da fanghi di depurazione delle acque reflue;
- Certificazione di AFNOR XP X30-901 il più rappresentativo protocollo internazionale per la gestione dei progetti di *circular economy*.



Il documento di Politica Integrata è stato aggiornato nel mese di aprile 2021 e integrato con i requisiti richiesti dallo **Standard SA8000**, specificando gli impegni aziendali al rispetto delle norme in materia di tutela del lavoro, contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento e principi del Codice Etico di Gruppo.

Nel rispetto di quanto previsto dallo Standard SA8000, è proseguita nel 2021 l'attività del Social Performance Team (SPT), lo strumento di governo a partecipazione congiunta ed equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori. Nel corso dell'anno sono stati erogati corsi di formazione specifici atti ad aumentare la consapevolezza delle persone del Gruppo sui requisiti di responsabilità sociale connessi alla norma SA8000.

Nel corso del 2021, è stata registrata una segnalazione anonima presa in carico dal SPT e a seguito di opportune verifiche, la segnalazione non ha portato di alcun piano di azione specifico se non un monitoraggio costante dell'ambiente lavorativo.

Il *Social Performance Team (SPT)* è stato costituito a giugno del 2018 in occasione del rinnovo della certificazione SA8000 passando alla nuova versione della norma. L'ultimo aggiornamento del team è stato definito dallo stesso SPT nella riunione del 9 giugno 2021.



Scarica qui la politica integrata

## Di seguito si riporta la composizione del SPT:

Maria Rosaria Brunetti	Direttore Risorse Umane, Organizzazione e People Development
Matteo Colle	Direttore Relazioni Esterne e Corporate Social Responsibility
Mirko De Meo	RSU e RLS
Marianna Di Giulio	In qualità di lavoratrice del Gruppo CAP
Rosaria Fedrizzi	Responsabile People Caring
Daniele Franzina	RSU
Vittorio Pacenza	Responsabile General Counseling e Appalti
Gianluca Rimondi	Responsabile Sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza
Francesco Russomanno	In qualità di lavoratore Gruppo CAP
Annalisa Sala	Responsabile Ufficio Presidenza & Corporate Compliance

# Modello di gestione dei rischi

La gestione dei rischi è la garanzia necessaria per la resilienza del business e il pieno raggiungimento della strategia di sostenibilità sul lungo periodo.

Dal 2019 Gruppo CAP realizza una ESG policy risk, e dedica una sempre maggiore attenzione ai rischi ESG (Environmental, Social and Governance ovvero i rischi di natura ambientale, sociale e di governance).

Ciò fornisce un indispensabile supporto al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Gruppo nel Piano Industriale e nel Piano di Sostenibilità.

Con lo stesso obiettivo è stata definita una funzione aziendale dedicata e 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.

TCFD

Il profilo di rischio di Gruppo CAP è in continua evoluzione e **nel 2021 il Risk Model è stato oggetto di revisione** con la previsione di aree che tengono conto dei **nuovi obiettivi del Gruppo nell'ambito dell'economia circolare e dell'innovazione** (come il business dei rifiuti e l'open innovation) **e delle attività di risk assessment legate al TCFD (la Task Force on Climate-related Financial Disclosures)**, ampliando gli esempi di rischi in ambito cambiamento e valutando gli impatti finanziari di tale cambiamento climatico sulla società.

Al termine delle attività di aggiornamento dell'*assessment* ERM, sono stati individuati 75 rischi di cui 27 valutati in ambito ESG. Inoltre, sempre in ambito ESG, sono stati individuati alcuni trend di lungo periodo relativi al cambiamento climatico, sociale e demografico.

*Il rischio è una componente fondamentale del fare impresa: qualsiasi decisione di business assunta da un'azienda comporta l'assunzione e la gestione di rischi. L'adozione di un modello integrato per la loro gestione ha l'obiettivo di supportare i processi decisionali, creare consapevolezza nell'organizzazione e migliorare la capacità di generare valore per gli stakeholder.*

## Supervisione del sistema di gestione dei rischi

TCFD

A presidio del risk model è stato costituito un Comitato Manageriale specifico, presieduto dall'Amministratore Delegato e composto dal direttore Sviluppo Strategico, dal direttore Generale Gestione di Gruppo CAP nonché direttore Generale di Amiacque, dal direttore Amministrazione e Finanza, dal direttore Relazioni Esterne e CSR e dalla responsabile Risk Management & Corporate Compliance, 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 anche al cambiamento climatico, 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.





# Anticorruzione

## Prevenzione e lotta alla corruzione

Nel 2021 l'azienda non ha registrato episodi di corruzione accertati né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o le sue persone.

La politica anticorruzione di Gruppo CAP definisce i valori, i principi e le responsabilità a cui l'azienda aderisce in materia di lotta alla corruzione.

L'**Impegno Etico del Gruppo CAP** adottato nel 2017 e in costante aggiornamento certifica il contrasto verso qualsiasi azione corruttiva. A questo strumento si affianca il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** che Gruppo CAP predispone dal 2014 e aggiorna con cadenza annuale. Il Piano si basa sull'individuazione delle aree potenzialmente a rischio di corruzione, mappate attraverso una specifica Analisi di Rischio.

Nel 2021 il Piano Triennale relativo al triennio 2022-2024 è stato aggiornato e i membri del CdA di entrambe le società del Gruppo hanno ricevuto 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 della Trasparenza.

*Per prevenire la corruzione, Gruppo CAP punta su formazione continua, sensibilizzazione e verifiche puntuali, ottenendo i migliori standard di rispetto della legalità.*



Scarica qui  
l'impegno Etico del Gruppo CAP



Scarica qui  
il Piano Triennale



## 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 e nel mese

di ottobre 2021 Gruppo CAP ha concluso positivamente la verifica di rinnovo della certificazione. Nel 2021 CAP ha anche ottenuto da parte dell’AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) il **rinnovo del rating di legalità**, confermando il punteggio massimo di tre stellette.

## Mappatura dei rischi e Modello Organizzativo 231

Nel 2021, è stato aggiornato il Risk Assessment Anticorruzione in cui sono state mappate le aree potenzialmente a rischio corruzione articolate in sotto-processi/attività. Nello specifico, sono stati mappati e valutati per Gruppo CAP 26 processi a rischio, per un totale di 145 potenziali rischi di corruzione valutati, e per Amiacque 12 processi a rischio, per un totale di 59 potenziali rischi di corruzione valutati.

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. È l’Organismo di Vigilanza a effettuare attività di audit per

verificare la corretta applicazione delle regole definite dall’azienda e l’adeguatezza del Modello. Nel 2021 sono stati portati a termine 55 audit interni, inclusi quelli previsti da procedure aziendali.

Nel 2021 è stato inoltre aggiornato il Modello 231 al fine di recepire le novità normative introdotte in materia fiscale, tributaria e in materia di sicurezza cibernetica.



Scarica la sintesi del Modello Organizzativo 231

## Comunicazione e formazione in materia di anticorruzione

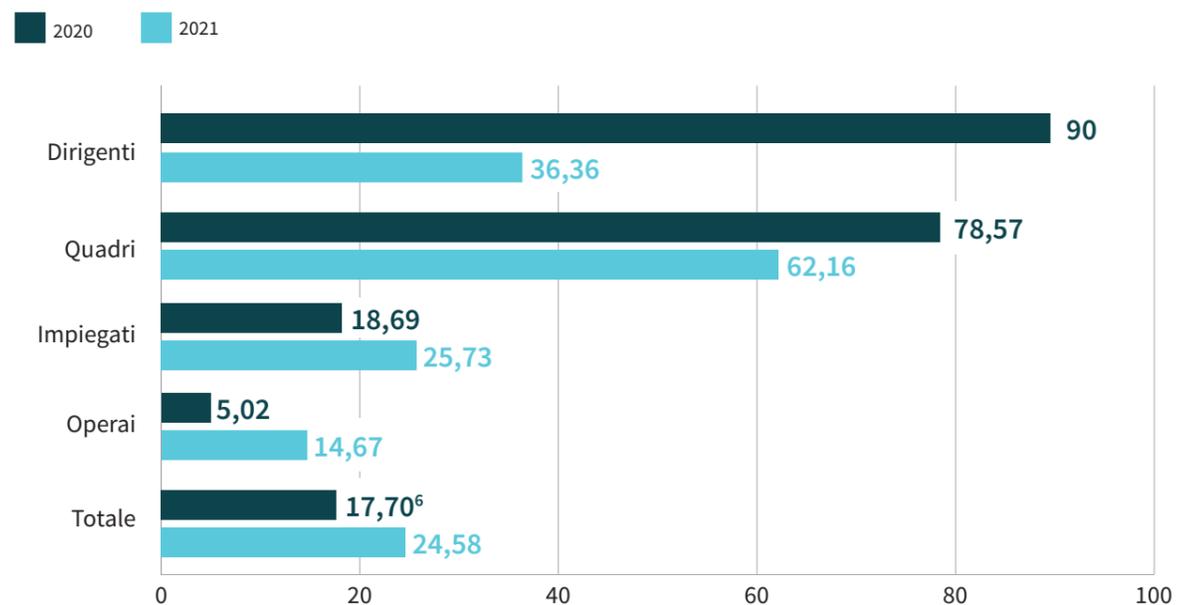
L'Impegno Etico e le rispettive Appendici sono disponibili sul sito internet di CAP, nella sezione "Governance", e vengono comunicati internamente a tutte le persone attraverso intranet, newsletter aziendali e copie cartacee a disposizione presso le reception delle sedi aziendali e degli impianti. Fornitori e consulenti ne prendono visione e ne accettano i contenuti attraverso la sottoscrizione delle relative clausole contrattuali.

**Nel 2021 tutto il personale CAP è stato informato sulle politiche e le procedure di integrità aziendale e ha ricevuto una formazione su questi temi.** Tra le attività

interne si segnalano le formazioni su "Compliance del Gruppo CAP e adempimenti connessi"; formazione al Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.) sulle penali contrattuali; programma Water Entry Training (W.E.T.) ai nuovi assunti relativamente agli adempimenti di compliance del Gruppo CAP, all'Impegno Etico e alla Politica anticorruzione e al Sistema di Controllo Interno.

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.

### Percentuale di persone di CAP che hanno ricevuto una formazione sull'integrità aziendale



<sup>6</sup> Percentuale sul totale dipendenti del Gruppo.

## 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 e la relativa normativa è pubblicata sul sito nell'area "Società trasparente". 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.

**Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni.**





# Valore condiviso



Il valore condiviso è **un'innovativa strategia per il successo economico** che genera contestualmente progresso e valore sociale grazie all'integrazione delle questioni ambientali e dei bisogni del territorio nel core business e nella strategia.

Questo approccio presuppone un rapporto di dipendenza reciproca tra la competitività dell'azienda e il benessere delle comunità e implica per la prima volta un nuovo tipo di adattamento aziendale, capace di generare opportunità di innovazione e successo. **Essere socialmente responsabili** significa soddisfare pienamente gli obblighi economici e giuridici,

rispondendo allo stesso tempo alle aspettative economiche, sociali e ambientali dei numerosi interlocutori che influenzano e sono influenzati dalle attività dell'azienda.

Gruppo CAP si pone l'obiettivo di aumentare di anno in anno la capacità di generare valore per la comunità e di far crescere e alimentare un solido sistema di relazioni con aziende, università, istituti di ricerca e associazioni. **Condividere le migliori pratiche, sviluppare partnership industriali, confrontarsi con realtà non profit** sono tutte azioni che rientrano in questa strategia.





## Valore economico e valore condiviso

Entro il 2033, secondo quanto stabilito dal Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP, il 15% del margine operativo dell'azienda sarà generato da attività che creano Valore Condiviso.

Il Valore Condiviso corrisponde ai benefici sociali e ambientali che l'azienda produce contestualmente al perseguimento dei propri obiettivi<sup>7</sup>.

*Per il 2021 ammonta al 11,5%.*

<sup>7</sup> Corrisponde al volume di ammortamento degli investimenti correlati alle attività che generano un beneficio sociale e ambientale rispetto al totale degli investimenti realizzati.

### Distribuzione del valore aggiunto di Gruppo CAP (EUR)

	2019	2020	2021
Ricavi delle vendite	359.038.060,12	344.735.248,58	382.297.426,25
Ricavi/Oneri da attività finanziarie	1.879.776,05	1.248.391,86	1.672.079,12
Altri Ricavi/Oneri	-1.244.961,78		-3.792.069,97
Valore Aggiunto globale lordo	359.672.874,39	345.983.640,44	380.177.435,40
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	56.430.414,93	59.177.709,74	60.983.213,37
Valore aggiunto globale netto	303.242.459,46	286.805.930,70	319.194.222,03
Distribuzione del valore aggiunto ai fornitori	201.472.549,48	190.668.928,35	211.063.434,28
Distribuzione del valore aggiunto ai dipendenti	45.780.162,56	45.737.339,41	48.673.621,30
Distribuzione del valore aggiunto ai finanziatori	6.765.768,11	5.672.592,91	5.018.945,10
Tasse e contributi alla pubblica amministrazione	21.550.408,02	16.173.228,19	27.014.341,14
Contributi al territorio	92.021,48	9.984.889,37	217.107,09
Valore economico distribuito	275.660.909,65	268.236.978,23	291.987.448,91
Saldo di esercizio	27.581.549,81	18.568.952,47	27.206.773,12
Valore economico da ridestinare ad investimenti	27.581.549,79	18.568.952,47	27.206.773,12

# Investimenti

“Perseguendo gli obiettivi di sostenibilità e sviluppo, Gruppo CAP investe ogni anno oltre 100 milioni di euro sul territorio della Città metropolitana di Milano, in accordo con le linee strategiche indicate dall’Assemblea dei Soci. In particolare, gli investimenti si focalizzano sugli indicatori di qualità tecnica con l’obiettivo di contrastare le perdite idriche, ridurre le interruzioni del servizio, garantire la qualità dell’acqua erogata e l’adeguatezza del sistema fognario e dei processi di depurazione”

– Marco Pattano,  
direttore pianificazione e controllo performance

## Investimenti di Gruppo CAP (EUR)

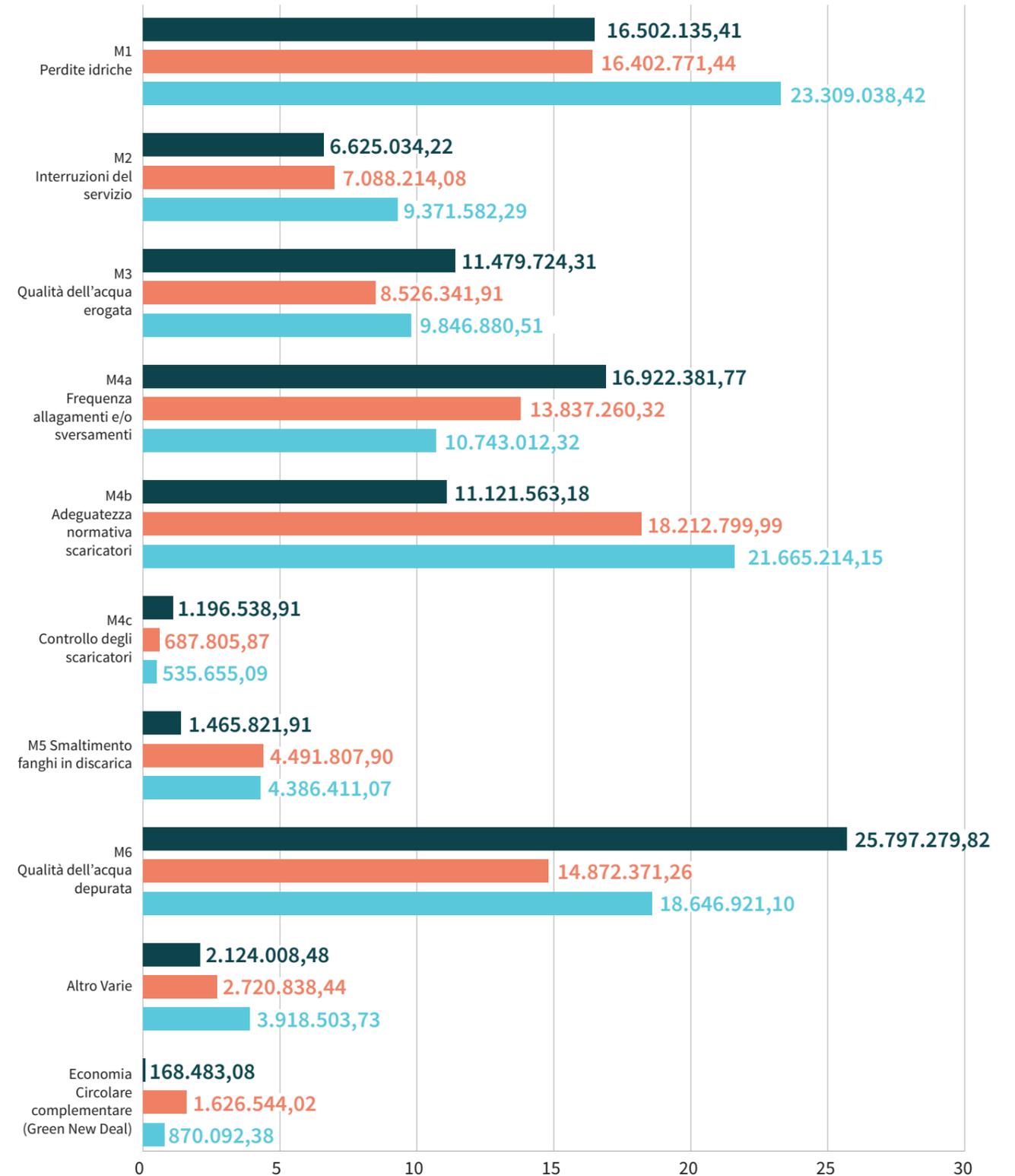


## Investimenti con impatto ambientale (EUR)



2019 2020 2021

## Investimenti con impatto ambientale (EUR)



<b>Piano degli investimenti (EUR)</b>				
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
M1: Perdite idriche	17.800.224,98	13.112.877,74	9.960.097,89	11.790.949,44
M2: Interruzioni del servizio	8.796.813,64	6.637.493,80	2.961.507,30	5.037.984,61
M3: Qualità dell'acqua erogata	10.540.387,67	12.899.120,23	14.000.762,96	12.887.041,43
M4: Adeguatezza sistema fognario	32.521.672,78	30.546.375,20	29.799.947,14	33.854.858,52
M4a: Frequenza allagamenti e/o sversamenti	12.987.612,81	16.365.426,40	14.097.625,34	12.375.185,67
M4b: Adeguatezza normativa scaricatori	19.134.059,97	13.638.661,83	15.032.588,44	20.620.158,95
M4c: Controllo degli scaricatori	400.000,00	542.286,97	669.733,36	859.513,90
M5: Smaltimento fanghi in discarica	4.332.223,69	8.593.603,50	11.182.408,98	17.838.646,07
M6: Qualità dell'acqua depurata	17.254.342,97	23.077.458,58	24.732.000,73	18.269.880,03
Altro	16.733.407,55	12.677.793,94	12.826.381,49	9.107.990,09
<b>Totale investimenti SII</b>	<b>107.979.073,28</b>	<b>107.544.722,99</b>	<b>105.463.106,49</b>	<b>108.787.350,19</b>
Economia Circolare complementare	856.373,00	4.543.620,00	8.956.152,00	5.000.000,00
<b>Totale</b>	<b>108.835.446,28</b>	<b>112.088.342,99</b>	<b>114.419.258,49</b>	<b>113.787.350,19</b>

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



## Investire per l'ambiente

Nel 2021 Gruppo CAP ha investito più di 100 milioni di euro per l'efficientamento della rete, la protezione della risorsa idrica, la qualità dell'acqua, lo smaltimento dei fanghi in discarica: tutti investimenti con un forte impatto ambientale.

A partire dal 2019, tra gli investimenti con impatto ambientale, è stata prevista una categoria dedicata a progetti di economia circolare, denominata Green New Deal, che prevede una programmazione su un arco temporale di cinque anni, per un totale per l'interno quinquennio (2021-2025) di 26 milioni di euro.

Sono stati, inoltre, 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, ma anche in servizi al cittadino e in favore della protezione della risorsa.



Accedi qui al Piano industriale per maggiori dettagli



# Tassonomia

All'interno del piano di azione sulla finanza sostenibile che istituisce un quadro per gli investimenti sostenibili, il 18 giugno 2020, il Parlamento Europeo ha adottato il Regolamento UE n. 2020/852 che istituisce la Tassonomia Europea. Il regolamento rappresenta una risposta alle attuali sfide climatiche e ambientali ed è parte degli sforzi dell'Unione Europea per il raggiungimento

degli obiettivi del Green Deal e per rendere l'Europa climaticamente neutra entro il 2050. La Tassonomia Europea stabilisce un primo sistema di classificazione comune che permette di identificare tramite criteri specifici le attività economiche considerate ecosostenibili con riferimento a sei obiettivi ambientali.

Una maggiore trasparenza e confrontabilità della sostenibilità ambientale delle attività economiche permetterà di promuovere la finanza sostenibile, limitando il rischio di greenwashing e consentendo di riorientare i flussi di capitali verso progetti e attività che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi climatici e ambientali europei.

i primi due obiettivi ambientali ed è limitata all'eleggibilità, come previsto dall' articolo 10 del regolamento delegato (UE)2021/2178 del 6 luglio 2021 che richiede alle imprese non finanziarie di divulgare nel 2022 solo la percentuale di ricavi, costi di capitale (capex) e costi operativi (opex), se rilevanti, delle attività economiche ricomprese nella Tassonomia (eleggibili) e non ricomprese (non-eleggibili).

## Obiettivi climatici e ambientali europei



Mitigazione dei cambiamenti climatici



Transizione verso un'economia circolare



Adattamento ai cambiamenti climatici



Prevenzione e controllo dell'inquinamento



Uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine



Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi

Alla data di pubblicazione del presente documento è stato adottato il Regolamento Delegato (UE) 2021/2139 che definisce i criteri tecnici che le specifiche attività devono rispettare per qualificarsi come attività economiche che contribuiscono sostanzialmente ai primi due obiettivi, quelli climatici, e i requisiti per valutare che tali attività economiche non provochino danni significativi a uno o più dei restanti obiettivi ambientali. Per i restanti quattro obiettivi ambientali non è stato ancora adottato un atto normativo ufficiale, la cui pubblicazione è prevista nel corso del 2022.

Pertanto, l'informativa relativa alla Tassonomia Europea per l'anno fiscale 2021 riguarda solo

### Il contributo di Gruppo CAP: ricavi, opex e capex delle attività eleggibili

Il processo di definizione della eleggibilità delle attività economiche rispetto alla Tassonomia Europea ha previsto un'analisi delle attività rilevanti, legate al core business, e ulteriori attività che interessano aree di investimento o operatività non core ma identificate dalla Tassonomia quali attività che possono dare un contributo sostanziale agli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico.



Gruppo CAP ha quindi valutato come eleggibili l'87,78% dei ricavi, l'85,28% delle spese in conto capitale (capex) e il 93,23 % delle spese operative (opex) relative all'anno 2021. Nella tabella che segue viene rappresentato sinteticamente il contributo delle attività che pesano almeno per un 1,5%, raggruppando le attività ancillari in un'unica voce.

Le attività che contribuiscono maggiormente ai risultati sono legate al servizio di fornitura dell'acqua potabile e al collettamento e trattamento delle acque reflue provenienti dalle proprie utenze.

Attività	Tipologia	Ricavi	Capex	Opex
4.20. Cogenerazione di calore/raffreddamento ed elettricità a partire dalla bioenergia	Energetica	0,07%	1,69%	0,00%
5.1. Costruzione, estensione e gestione dei sistemi di captazione, trattamento e fornitura dell'acqua	Core business	27,07%	12,58%	39,43%
5.2. Rinnovo dei sistemi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua	Core business	-	18,73%	-
5.3. Costruzione, estensione e funzionamento dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	Core business	60,46%	19,15%	52,29%
5.4. Rinnovo dei sistemi di collettamento e trattamento dei reflui	Core business	-	21,30%	-
7.1. Costruzione di nuovi edifici	Altro	-	9,22%	-
Attività ancillari*		0,18%	2,61%	1,51%
<b>Totale eleggibile</b>		<b>87,78%</b>	<b>85,28%</b>	<b>93,23%</b>
<b>Totale non eleggibile</b>		<b>12,22%</b>	<b>14,72%</b>	<b>6,77%</b>



## La metodologia di calcolo dei KPIs

Gli indicatori economico-finanziari, su cui si basano le quote di attività eleggibili sono determinati sulla base dei dati del bilancio consolidato di Gruppo CAP, redatto in conformità con la contabilità internazionale IFRS standard.

### 1. KPI - Ricavi

$$\text{KPI Ricavi (\%)} = \frac{\text{Ricavi derivanti dalle attività eleggibili}}{\text{Ricavi totali}}$$

L'eleggibilità dei ricavi deriva dalla valutazione degli importi delle voci "Ricavi" e "Altri ricavi e proventi" del conto economico consolidato di Gruppo (si fa riferimento al paragrafo "I Ricavi del Gruppo" del Bilancio Consolidato). In mancanza di associazione diretta tra i "ricavi da tariffa" del Servizio Idrico Integrato e le attività di fornitura dell'acqua e di raccolta e trattamento delle acque reflue si è provveduto alla ripartizione utilizzando un metodo e criteri analoghi a quelli dell'unbundling contabile disciplinato dal regolatore nazionale ARERA. Tra i ricavi considerati eleggibili rientrano anche i ricavi e proventi provenienti dalla vendita di energia elettrica autoprodotta tramite pannelli fotovoltaici e da cogenerazione da biogas, nonché i ricavi e proventi derivanti dall'immissione del biometano prodotto nella rete nazionale.

### 2. KPI - Capex

$$\text{KPI Capex (\%)} = \frac{\text{Capex collegati ad attività eleggibili}}{\text{Capex totali}}$$

Al fine di individuare gli investimenti eleggibili sono state valutate le singole commesse d'intervento corrispondenti agli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali nel corso dell'esercizio per le voci IFRIC 12 "Diritti su beni in concessione", IFRS 16 "Diritti d'uso", IAS 16 "Immobili, impianti e macchinari" e IAS 38 "Altre attività immateriali" (si fa riferimento al sezione "7. Note alla Situazione patrimoniale e finanziaria consolidata" del bilancio consolidato). Ciascuna commessa è stata associata alle attività previste dalla Tassonomia sulla base della tipologia e delle finalità dell'intervento in modo da includere al numeratore il totale degli investimenti relativi alle attività eleggibili.

### 3. KPI - Opex

$$\text{KPI Opex (\%)} = \frac{\text{Opex riconosciuti collegati ad attività eleggibili}}{\text{Opex totali}}$$

Per l'analisi dei costi operativi sono stati considerati solo i costi operativi riconosciuti dalla Tassonomia Europea, ossia i costi diretti non capitalizzati che si riferiscono alla ricerca e allo sviluppo, alle misure di ristrutturazione degli edifici, alla locazione a breve termine, alla manutenzione e alla riparazione e a qualsiasi altra spesa diretta relativa alla manutenzione quotidiana dei beni di immobili, impianti e macchinari da parte dell'impresa o di terzi a cui sono esternalizzate le attività che sono necessarie per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali beni. Per l'identificazione e associazione dei costi eleggibili alle attività tassonomiche si è proceduto attraverso l'analisi delle singole voci di costo operativo, affinando la valutazione laddove necessario tramite l'ausilio di informazioni relative a settore, centro di costo, descrizione impianto o descrizione sezionale della contabilità analitica. Le tipologie di costo riconosciute dalla Tassonomia Europea sono tutte ricomprese nella sezione "8.6 Costi per servizi" del Bilancio Consolidato. Il denominatore, tuttavia, non coincide con tale voce poiché include anche tipologie di costi operativi non riconosciuti dalla Tassonomia.

## Gestione della fiscalità

La strategia fiscale di CAP rispetta e applica la normativa e le prassi fiscali in vigore ed è orientata ai principi di responsabilità sociale e legalità, trasparenza nei rapporti con l'Autorità Fiscale, salvaguardia del patrimonio sociale e creazione di valore per gli azionisti.

L'Impegno Etico di Gruppo CAP, che detta regole generali di integrità, e il Modello di organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione degli illeciti da cui possa derivare la responsabilità penale dell'impresa, sono alla base dell'approccio alla fiscalità nel più ampio quadro del sistema di controllo interno e di gestione integrato dei rischi.

Tutte le direzioni aziendali di CAP 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.

Nel 2021 Gruppo CAP ha adottato **la nuova politica fiscale**, intesa come l'insieme di principi e linee guida per la gestione della tassazione. Il documento, approvato a marzo 2021, assicura una gestione uniforme della fiscalità e formalizza la strategia in materia. Gli obiettivi strategici sono la crescita durevole del patrimonio aziendale, la tutela della reputazione del Gruppo e degli interessi degli azionisti, la corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte, l'adeguata gestione del rischio fiscale.

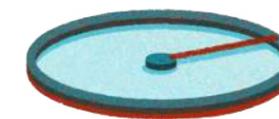
I nuovi reati tributari sono stati integrati nel corso del 2021 nel Modello di organizzazione, gestione e controllo. L'aggiornamento del modello e dei protocolli operativi a esso collegati fornisce un ulteriore punto di presidio nella gestione dei rischi fiscali.



Approfondisci qui  
la strategia fiscale

*“La formalizzazione del documento unico della Strategia fiscale permette di promuovere presso gli stakeholder fiducia e credibilità nelle pratiche fiscali adottate dalla società”*

– Federico Feltri,  
direttore amministrazione e finanza



## Partnership e collaborazioni strategiche

Proficue collaborazioni con associazioni di settore, ambientali e dei consumatori generano virtuosi circoli di crescita, potenziamento reciproco e scambio con gli stakeholder.





## Associazioni di settore e network aziendali

Associazioni e network italiani rappresentano un fiorente terreno di collaborazione e arricchimento per Gruppo CAP che ha all'attivo progetti con:

- **Assolombarda**, associazione delle imprese che operano nella Città metropolitana di Milano e nelle Province di Lodi, Monza e Brianza, 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. Alessandro Russo, presidente di Gruppo CAP 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;
- **LGCA**, Lombardy Green Chemistry Cluster: cluster lombardo della Chimica Verde;
- **Cluster SPRING**, cluster nazionale della bioeconomia, coordinato da Federchimica;
- **Fondazione Utilitatis**, promuove la cultura e le best practices della gestione dei Servizi Pubblici locali;
- **Sustainability Makers**, 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 Salone della CSR e dell'innovazione sociale**, promosso da Università Bocconi, Sustainability Makers, Unioncamere, Global Compact Network Italia, ASviS, Fondazione Sodalitas, Koinetica – è occasione d'incontro per chi si occupa di sostenibilità, innovazione sociale, CSR ed è considerato il più importante evento in Italia dedicato a questi temi;
  - **Passione Italia del Touring Club Italiano**, progetto per la promozione della conoscenza e la valorizzazione del territorio italiano e delle sue bellezze.
- Gruppo CAP è attivo anche a livello globale e collabora con le 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 milioni di cittadini;
  - **Sgi Europe**, associazione europea che rappresenta le imprese dei servizi pubblici; 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 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 del trenchless, per la posa di tubazioni senza ricorrere a scavi a cielo aperto.

## Associazioni ambientali

Qualità dell'acqua potabile e depurata, resilienza dei territori e biodiversità sono temi rilevanti tanto per l'azienda quanto per le organizzazioni che si occupano di ambiente.

Questo gruppo di stakeholder comprende associazioni ambientali, comitati dell'acqua e comitati territoriali, consorzi irrigui e associazioni degli agricoltori.

Gruppo CAP ha instaurato numerose collaborazioni per coltivare presidi territoriali capillari, prevenire eventuali criticità legate al territorio e sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche relative alla protezione delle risorse naturali.

- **Legambiente**, tra le principali associazioni ambientaliste italiane, attiva dal 1980, in particolare con l'adesione all'iniziativa "Puliamo il Mondo" che promuove comportamenti sostenibili;
- **Kyoto Club**, la Fondazione che promuove iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione nei campi dell'efficienza energetica, dell'utilizzo delle rinnovabili, della riduzione dei rifiuti e della loro corretta gestione, dell'agricoltura e della mobilità sostenibile, in favore della bioeconomia,

dell'economia verde e circolare;

- **WWF**, associazione che ha l'obiettivo di preservare la biodiversità delle forme di vita presenti sulla Terra e assicurare un utilizzo sostenibile delle risorse naturali rinnovabili;
- **ForestaMI**, in collaborazione con Parco Nord e Città Metropolitana di Milano, programma di compensazione delle emissioni derivanti dalle attività del Gruppo, al fine di ridurre l'impronta di carbonio e raggiungere la totale Carbon Neutrality entro il 2033.

Gruppo CAP intrattiene relazioni significative anche con i comitati attivi sulle aree di azione dell'azienda di interesse locale. Altri stakeholder significativi in ambito ambientale sono i consorzi di fiume e di bonifica (Consorzio Muzza Bassa Lodigiana, Consorzio Villoresi, Consorzio Olona, Comitato Coordinatore del Torrente Seveso) e relative istituzioni di riferimento: AIPO, ANBI Lombardia, ERSAF Regione Lombardia, Fondazione Lombardia Ambiente e gli enti parco (Parco Nord Milano, Parco

Ticino, Parco Adda Nord, Parco Adda Sud, Parco Agricolo Sud Milano). Gruppo CAP, impegnato nella costruzione di relazioni con il mondo dell'agricoltura, in particolare nell'ambito dei progetti di riuso irriguo, intrattiene rapporti con le principali associazioni di settore: Coldiretti, Confagricoltura e Confederazione Italiana Agricoltori.

### RAB BioPiattaforma: un esempio concreto di ascolto e dialogo

Durante il percorso partecipativo che ha accompagnato l'iter autorizzativo del progetto BioPiattaforma, i cittadini hanno chiesto di poter monitorare in modo diretto l'andamento dell'impianto, il suo impatto sull'ambiente, il

rispetto degli impegni presi da chi lo gestisce. Per questo è nato il Residential Advisory Board (RAB) BioPiattaforma, un organismo, ufficialmente riconosciuto attraverso la firma di un Protocollo d'intesa, che vede lavorare insieme rappresentanti di ZeroC e Gruppo CAP, delle amministrazioni coinvolte (Comuni di Sesto San Giovanni, Cologno Monzese, Cormano, Pioltello e Segrate), delle Associazioni e dei Comitati del territorio.  
www.rab-biopiattaforma.it  
Tema approfondito a pag. 159.



Accedi al sito di RAB BioPiattaforma

*La costituzione del Residential Advisory Board garantisce al territorio un dialogo costante e diretto con le aziende che realizzano l'intervento. Grazie all'organizzazione di incontri pubblici, all'aggiornamento continuo del sito e alla raccolta di feedback, i cittadini interessati diventano parte attiva del processo decisionale.*

## Associazioni dei consumatori

Valorizzare il contributo delle associazioni dei consumatori è fondamentale per migliorare il servizio offerto e renderlo sempre più sensibile alle esigenze degli utenti.

Le **associazioni** con le quali i rapporti sono consolidati sono: Adiconsum, Cittadinanza attiva, Movimento Consumatori, Altroconsumo, Confconsumatori e Federconsumatori, Adoc, Udicon e ANACI in rappresentanza degli amministratori di condomini.

Nel 2021 Gruppo CAP ha proseguito la collaborazione con quattro associazioni di consumatori lombarde (Adiconsum, Confconsumatori, Federconsumatori e

Movimento Consumatori) nell'ambito del progetto "Cittadini digitali", promosso con il contributo di Regione Lombardia. Il progetto ha l'obiettivo di informare e sensibilizzare i cittadini sull'uso consapevole dei servizi digitali. Nell'anno in oggetto sono state inoltre lanciate delle video pillole informative sui canali social di Gruppo CAP per fornire ai cittadini informazioni semplici e chiare su come migliorare le proprie competenze digitali in modo "cosciente e sicuro".

## Sinergie di rete 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 un miliardo di euro 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 milioni di abitanti serviti**.

Nel corso del 2021 le aziende di Water Alliance hanno rinnovato il contratto di rete che regola la costituzione e gestione della rete stessa e hanno approvato un ambizioso programma di lavoro nell'ottica di un rafforzamento delle sinergie e degli scambi tra le aziende in materia di qualità dell'acqua, geologia, formazione, digitalizzazione delle reti e sostenibilità.



Accedi qui al sito di Water Alliance

# Innovazione sostenibile





## Nuove reti e impianti smart

Ricadute positive ambientali ed economiche per gli stakeholder saranno possibili grazie all'evoluzione tecnologica e all'adozione di soluzioni innovative.

## Innovazione tecnologica e digitalizzazione

Gruppo CAP ha deciso di accogliere la sfida dell'innovazione tecnologica puntando sulla diffusione della cultura digitale e sull'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale.

La digitalizzazione induce cambiamenti profondi nel mercato poiché non cambiano solo gli scenari della concorrenza ma anche le abitudini e le aspettative dei consumatori, e ciò determina nuove opportunità e nuovi rischi per le aziende.

*“Il processo di digitalizzazione porta con sé un cambiamento profondo e allo stesso tempo rappresenta una grande opportunità per realizzare un modello di sviluppo economico sostenibile”*

*– Michele Tessera,  
direttore information technology*

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

- utenti finali per cogliere le esigenze, i comportamenti e poter restituire informazioni e promuovere così comportamenti virtuosi e il risparmio della risorsa;
- condizioni ambientali esterne (quali per 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;
- reti fognarie per monitorare le infiltrazioni di acque parassite;
- impianti per potenziare la telegestione dei processi e il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente;
- fornitori, permettendo loro, con contratti di manutenzione e attrezzature di elevata complessità, di rilevare in tempo reale le condizioni delle acque.

Questi obiettivi sono stati conseguiti tramite differenti interventi:

- progetto **Smart Metering**, finalizzato alla conoscenza in «tempo reale» dei consumi delle utenze;
- installazione di **systemi 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 **systemi 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 **systemi 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.

## Progetto Smart Metering

I contatori intelligenti sono in grado di raccogliere i dati relativi alla gestione delle reti come pressione, perdite, valori dell'acqua, permettendo la rilevazione immediata dei consumi e di possibili anomalie.

Dal 2017 Gruppo CAP si è impegnato con determinazione in un'importante campagna di sostituzione dei contatori obsoleti con contatori di tipo smart, raggiungendo nel 2020 ben 134.105 contatori smart con un +20% rispetto al 2019 e 80.656 famiglie dotate di contatore smart. Nel 2021 si conta il 56,2% di contatori smart posati pari a 159.483 dispositivi (+18,9%).

Tuttavia, l'impatto della pandemia da Covid-19 ha rallentato la posa delle installazioni. Inoltre, il progetto Smart Metering ha subito le conseguenze della crisi internazionale che ha investito anche l'approvvigionamento della componentistica.

### Numero di utenze domestiche residenti con contatori smart

80.656  
2020

87.390  
2021



## Sistema Unico Acquisizione Letture

Obiettivo di Gruppo CAP è fornire agli utenti bollette sempre più basate sui consumi aggiornati e chiari in modo da consentirne il monitoraggio nel corso degli anni.

Nell'ambito del progetto Smart Metering è stato sviluppato un Sistema Unico per l'Acquisizione delle Letture (SUAL). La soluzione consente di acquisire automaticamente su base giornaliera le teleletture provenienti dai contatori fornendo report e dashboard per la gestione degli allarmi provenienti dai contatori, delle letture effettuate con successo, della tipologia di utenza letta.

L'introduzione del SUAL e gli adeguamenti realizzati per la gestione delle sostituzioni contatori hanno consentito un censimento puntuale degli asset (contatori e radio) a oggi gestiti da Gruppo CAP e l'acquisizione automatica delle letture dei punti di fornitura teleletti.

## 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 legge i contatori contestualmente allo svolgimento del proprio servizio.

Dalle prime misure è stata valutata **un'efficacia di lettura pari al 94%**, con margini di miglioramento. Prossimi obiettivi sono

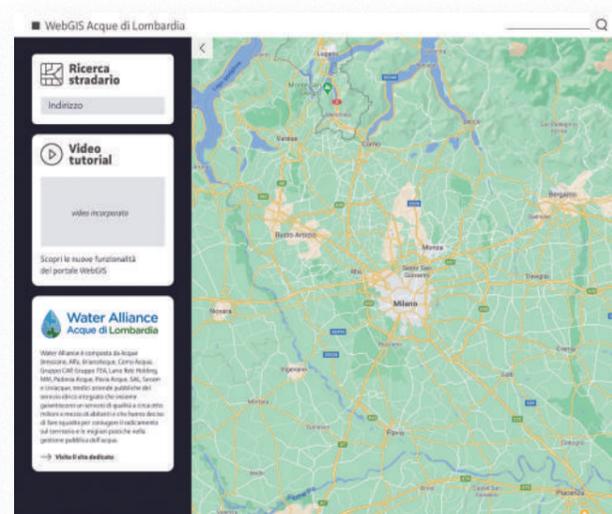
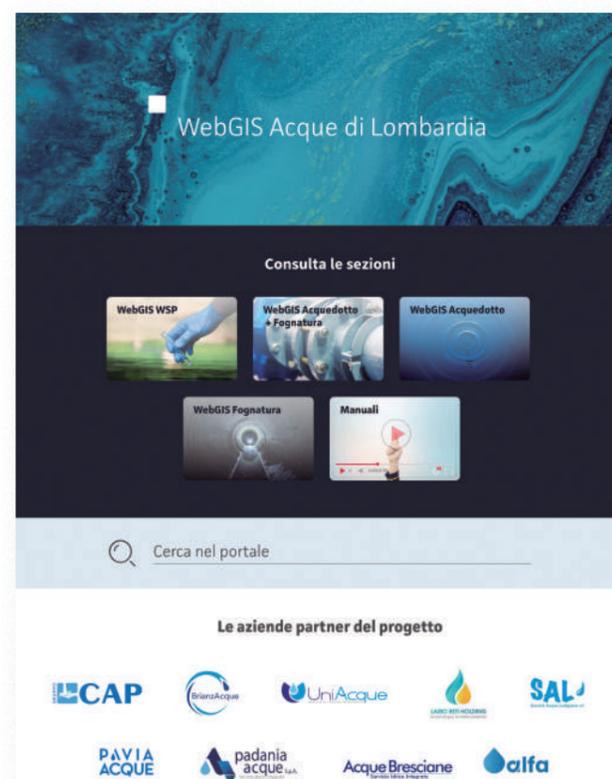
l'aumento del numero di comuni coperti e il coinvolgimento di nuovi gestori di servizi di raccolta rifiuti.

A oggi sono operativi 10 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.

## 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, BrianzAcque, Lario Reti Holding, Padania Acque, Pavia Acque, SAL e Uniacque.

Grazie a un nuovo sistema tecnologico basato su piattaforma ESRI (Environmental System Research Institute), il nuovo WebGIS 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.



WebGIS Acque di Lombardia	2019	2020	2021
Rete fognatura inseriti a sistema (Km)	24.716	28.379	32.429
Rete acquedotto inseriti a sistema (Km)	28.744	33.547	35.615
Camerette reti fognarie a sistema	509.563	574.156	649.276
Pozzi	2.903	3.121	4.766

Webgis Gruppo CAP	2019	2020	2021
Investimenti inseriti su WEB GIS	174	103	139
Scarichi rete fognaria inseriti su WEB GIS	881	885	885
Scarichi industriali inseriti su WEB GIS	1.662	1.662	1.662
Interventi di manutenzione straordinaria inseriti su WEB GIS	34	55	37
Interventi di manutenzione a rottura inseriti su WEB GIS	10	11	3
As built da terzi inseriti su WEB GIS	50	47	48
Km di rete di acquedotto e fognatura inseriti su WEB GIS	13.053	13.057	12.997
Autorizzazioni allo scarico inserite su WEB GIS	881	885	885
Monografie camerette rete fognaria interrogabili su WEB GIS	181.004	168.392	165.477
Monografie pozzi inseriti su WEB GIS	592	631	655
Video ispezioni inseriti su WEB GIS	77	94	73
Servizio manutenzione caditoie inserito su WEB GIS	4.920	4.491	4.328

## Gestione dei big data

L'azienda è impegnata nell'analisi incrociata dei dati 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. Le **dashboard** oggi operative sono 9, rispetto alle 7 dell'anno precedente e sono incentrate sull'analisi delle perdite idriche delle reti acquedottistiche,

sull'indicatore Arera M1 e sull'analisi dei segnali di comunicazione del telecontrollo. Il monitoraggio online delle performance dei sistemi e delle dashboard avviene nella control room e consente una diminuzione dei tempi di analisi dati.

## Cybersecurity e tutela della privacy

Nel corso del 2021, non sono stati registrati attacchi cyber significativi che hanno compromesso i dati e le informazioni di Gruppo CAP e non sono state registrate denunce per violazioni della privacy.

I sistemi informatici di Gruppo CAP **integrano in modo sicuro informazioni** provenienti da:

- utenti finali - per conoscerne esigenze e comportamenti e poter restituire informazioni utili per il risparmio della risorsa;
- reti idriche di trasporto - per garantire l'ottimale sviluppo della rete;
- fornitori - per efficientare le manutenzioni e rilevare in real-time le condizioni della rete di distribuzione.

I principali **rischi connessi alla cybersecurity** sono la possibilità di subire attacchi informatici che causino l'interruzione del servizio o l'indisponibilità di parte di esso, il furto di dati personali o sensibili degli utenti, la perdita di credenziali per l'accesso a programmi o siti aziendali.

Per utilizzare e integrare le informazioni necessarie all'eccellenza del servizio e al contempo arginare i rischi sono stati effettuati diversi **interventi**:

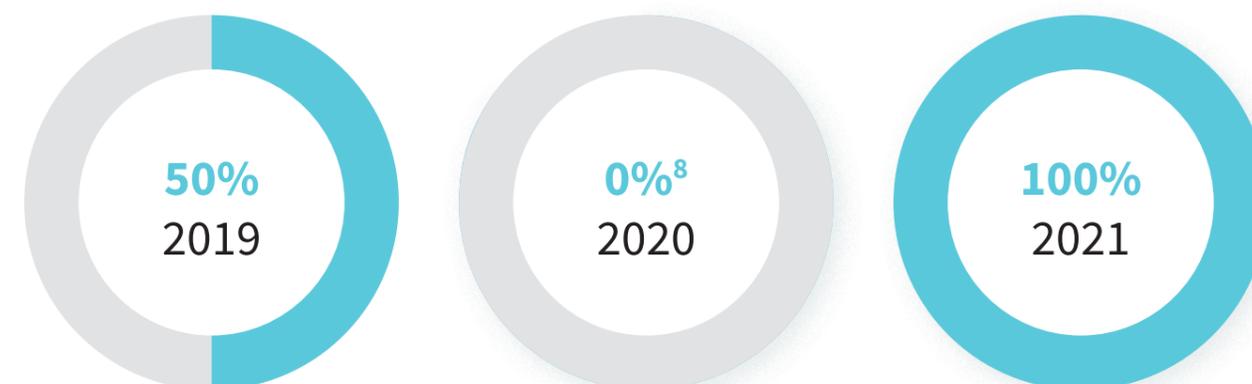
- potenziamento del livello di sicurezza degli apparati, tramite firewall specifici e Virtual Private Network;
- progetto "Fibra Proprietaria", per stendere la fibra ottica grazie alla possibilità di utilizzare le reti del servizio idrico già presenti nel

- sottosuolo così da creare una rete privata proprietaria tra le sedi del Gruppo;
- 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;
- analisi periodiche ed erogazione di formazione ai dipendenti sul buon utilizzo degli strumenti informatici e delle reti.

*Nel 2021 la cybersecurity è diventato tema materiale per Gruppo CAP, ciò significa che è stata comprovata la sua rilevanza per gli stakeholder oltre che per l'azienda.*

### Implementazione cybersecurity su tutti i sensori presenti e installati sul territorio



<sup>8</sup> Nel corso del 2020 non è stato possibile svolgere questa attività a causa dell'emergenza sanitaria globale occorsa.

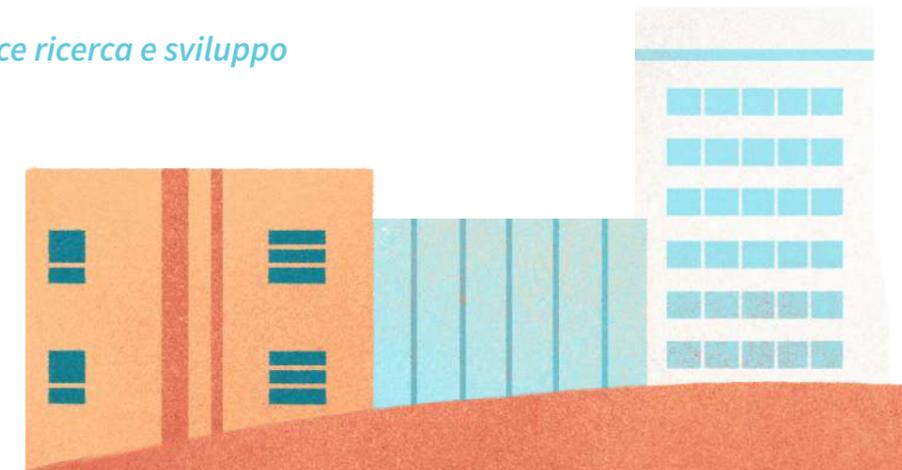
## Ricerca e Sviluppo

Soltanto pochi anni fa sostenibilità e innovazione erano considerati elementi difficilmente coniugabili, poiché molte innovazioni tecnologiche e industriali avevano un impatto negativo sulla natura e sul benessere delle persone. Oggi invece **innovare significa migliorare l'ambiente** in cui viviamo. È proprio per questo che Gruppo CAP sviluppa un modello

di business che, oltre a essere innovativo, è fortemente sostenibile; non si limita alla creazione di ricchezza privata e sociale, ma agisce con l'obiettivo di eliminare qualsiasi impatto negativo sui sistemi ecologici, sulla salute umana e sul benessere della collettività.

*“Asset fondamentale della strategia di sostenibilità di CAP, il settore Ricerca e Sviluppo è stato potenziato nell'ultimo anno grazie a importanti sinergie industriali, bandi di ricerca internazionali e alleanze di rete. Il Gruppo continua a sviluppare programmi di incubazione, selezionando startup propulsive e, grazie a un legame sempre più stretto con Università ed Enti di ricerca italiani e internazionali e implementa tecnologie e sistemi innovativi con i quali trasforma gli impianti di depurazione in asset della bioeconomia”*

*- Desdemona Oliva, direttrice ricerca e sviluppo*



## Industria 4.0

La ricerca è orientata a migliorare ed efficientare i processi già consolidati proiettandoli verso soluzioni evolutive in logica Industria 4.0.

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 sono obiettivi strategici delle politiche di Ricerca e Sviluppo.

La **direzione R&D** si impegna dunque 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 e operativi di tutti gli uffici tecnici di CAP;
- attivare processi innovativi in tutte le attività del Gruppo;
- favorire collaborazioni industriali strategiche con altre società mediante percorsi di simbiosi industriale;
- essere un acceleratore di progettualità legate al mondo dell'economia circolare che permetta, in particolare nel mondo della depurazione, di abbassare l'impronta della carbon footprint;

- introdurre temi di ricerca sull'allineamento dei piani di sviluppo intersettoriali nazionali ed europei.

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.

Gruppo CAP ha proseguito nel 2021 l'analisi degli investimenti effettuati negli anni 2018 e 2019 per individuare quelli potenzialmente agevolabili tramite iperammortamento e che rispondano ai requisiti dell'Industria 4.0. L'analisi ha permesso di **portare ad agevolazione gli investimenti** svolti nell'ambito dell'acquisto e dell'installazione di smart meters per la lettura da remoto dei contatori idrici, per un'agevolazione di 578.000 euro, a fronte di un investimento di 1.300.000 euro, e delle sonde multiparametriche per l'analisi della qualità dell'acqua nei pozzi gestiti da Gruppo CAP, per un'agevolazione di 401.000 euro a fronte di un investimento di 580.000 euro.

## Università ed enti di ricerca

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

I principali contratti di ricerca in corso o attivati nel 2021 con il **Politecnico di Milano** sono:

- *“Waterworks efficiency and resilience by the integrated management of the water distribution network”*. Il progetto prevede lo sviluppo di strategie di resilienza per la rete di distribuzione dell'acqua potabile nella gestione del rischio microbiologico, derivante dallo sviluppo di biofilm.
- *“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.
- *“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 per

esempio i poliidrossalcanoati (polimeri sintetizzati da vari generi di batteri attraverso la fermentazione di zuccheri o lipidi per la produzione di bioplastiche). Nel 2021 sono state svolte le attività del primo anno di dottorato.

Con altre Università o Enti:

- **Università degli Studi di Pavia** - Contratto di Ricerca per l'applicazione di ceppi fungini nei processi di trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione, in ottica di economia circolare (Progetto MicoDEP).
- **Neorurale Hub** - Sviluppo Como-Como Next Innovation Hub - Accordo quadro per attività 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 sul territorio dei comuni gestiti da Gruppo CAP, con particolare interesse alla fertirrigazione, e alla valorizzazione dei sottoprodotti derivanti dal ciclo di depurazione.

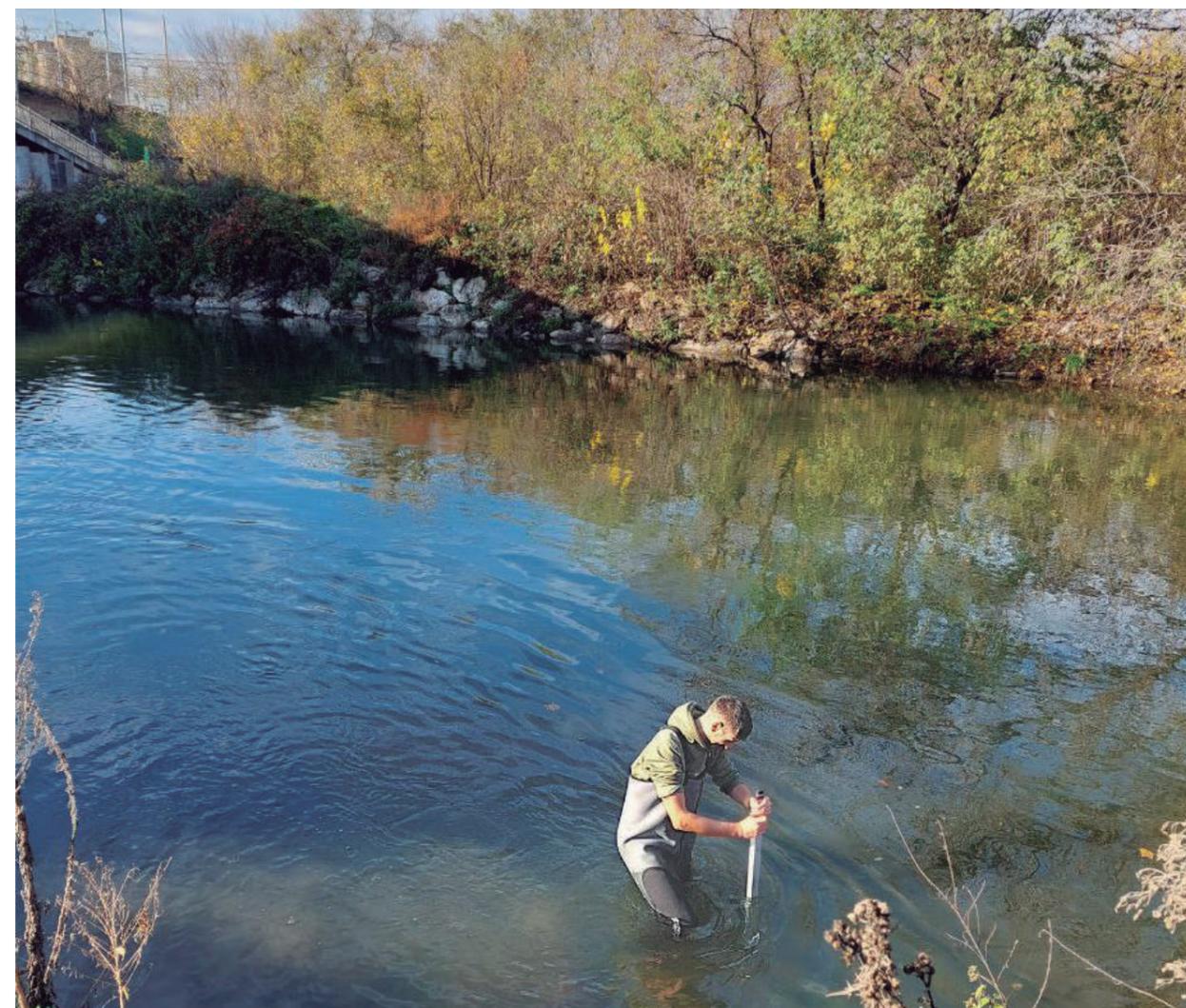
**Progetti di Ricerca e sviluppo finanziati<sup>9</sup>**

Nome Progetto	Descrizione Progetto
PerFORM Water 2030	Ricerca dedicata a 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	Studio di 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 per favorire la collaborazione tra gestori e agricoltori (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	Circular Economy for Water and Energy, 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	Ricerca industriale finalizzata 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).
Progetto Recupero Cellulosa	Progetto di ricerca per la valutazione tecno-economica di una tecnologia di recupero di fango cellulosico, ricco in fibre di cellulosa derivate dalla carta igienica, dal refluo in ingresso agli impianti di depurazione. Un impianto pilota della tecnologia è stato installato presso il depuratore di Truccazzano. La sperimentazione si è anche interessata di validare la qualità del materiale recuperato per tre settori applicativi: bioplastiche, asfalti e imballaggi in carta riciclata, in collaborazione con gli attori delle rispettive filiere.
Circular Biocarbon	Progetto di innovazione applicata che prevede la costruzione e la validazione di un modello di bioraffineria integrata alimentata da rifiuti urbani. Gruppo CAP, in sinergia con il progetto BioPiattaforma, costruirà una linea di produzione di PHA (poliidrossoalcanoati), bioplastiche biodegradabili, partendo dalla co-fermentazione di Fanghi e FORSU (progetto co-finanziato dal consorzio Bio-Based Industries Joint Undertaking).

<sup>9</sup> L'adattamento all'emergenza pandemica ha influenzato l'operatività dei progetti, in alcuni casi limitando le possibilità di interazione con gli stakeholder e in altri andando a rallentare le attività, a causa di tempi dilatati per il reperimento dei materiali. In nessun caso, i ritardi hanno pregiudicato l'ottenimento dei risultati.

**Progetti di Ricerca e sviluppo finanziati<sup>9</sup>**

MicoDep	Ricerca incentrata sullo studio delle proprietà di determinati ceppi fungini, nativi e isolati dal refluo degli impianti di depurazione, per il trattamento delle acque reflue e dei fanghi di depurazione al fine di migliorare i trattamenti e/o di aumentare le opportunità di valorizzazione energetica.
MOGU	Contratto di ricerca per la valutazione di materiali recuperati dal processo di depurazione (fanghi, cellulosa) come substrati per la crescita di funghi filamentosi, per la produzione di manufatti per l'edilizia come piastrelle e pannelli fono-assorbenti.
FITT	Ricerca per la valutazione dell'utilizzo del biocarbonato, un derivato dei fanghi di depurazione, come parziale sostituto di carbonato di calcio minerale nella formulazione di PVC per la produzione di tubi per fognatura.





## Servizi all'utente e customer experience

La partecipazione degli utenti finali alle strategie di cambiamento è fondamentale per una reale innovazione.

Gruppo CAP è consapevole che il regime di monopolio in cui opera deve rendere ancora più alta la sua attenzione verso l'utente e la qualità del servizio fornito.

Gli utilizzatori finali 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.

<b>Numero di utenti gestiti</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Utenze domestiche	227.358	227.823	229.338
Utenze pubbliche	8.991	9.155	9.436
Utenze di tipologia agro-zootecnica	876	879	879
Utenze non domestiche	37.449	36.924	36.900
Utenze per uso antincendio e uso cantiere	12.294	12.254	12.215
Utenze per Provincia	286.968	287.035	288.76

## Utenti al centro dell'innovazione tecnologica

I servizi all'utente sono in costante miglioramento con l'obiettivo di rendere sempre più accessibili e intuitivi i canali di comunicazione.

In aggiunta ai già esistenti servizi di assistenza telefonica e di sportello, nel 2021 è stato introdotto un **sistema di Intelligenza Artificiale**: una chatbot in grado di interpretare richieste in forma testuale da parte degli utenti, di fornire semplici risposte automatiche o smistarle correttamente all'ufficio di competenza. Un'importante novità è stata l'introduzione del **sistema Pedius** tra i canali di contatto del Customer Care, che consente agli utenti non udenti di leggere in tempo reale le risposte vocali dell'operatore.

Il **sito web di CAP** viene costantemente aggiornato per fornire agli utenti informazioni tempestive e semplici da consultare, e una sempre più utile area personale, dove il cliente può in autonomia gestire la propria utenza.

Sempre maggiore attenzione viene dedicata alla riduzione del consumo di carta per generare un minor impatto ambientale, il 2021 è stato caratterizzato da una forte attività per incentivare gli utenti ad aderire alla bolletta online. Il dato delle utenze con il servizio attivo a fine 2021 è di 133.227, pari al 46,14% del totale delle utenze attive.

N. clienti con bollette e contratti digitali	2020	2021
Numero bollette in modalità digitale	208.844	425.575
Numero totale bollette emesse nell'anno di riferimento (2021)	767.196	876.862
Numero bollette in modalità digitale numero totale bollette emesse nell'anno di riferimento (%)	27,22	48,53

## Customer experience

Dal primo contatto con il gestore fino all'evasione della richiesta, l'esperienza dell'utente è alla base dello sviluppo dei nuovi servizi.

Per assicurare una sempre maggiore efficacia ed efficienza, 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.

A seguito della gestione di una pratica, al cliente viene automaticamente inviato un questionario per misurarne il grado di soddisfazione. Questo sistema di Instant Survey, grazie alla generazione di report settimanali, identifica le azioni di miglioramento da intraprendere.

<sup>10</sup> Mentre l'approccio metodologico ed il metodo di raccolta dati restano invariati rispetto alle serie storiche, è stato ampliato il campione inserendo il target degli amministratori di condominio. La struttura campionaria utilizzata per l'anno 2021 risulta così composta: 1.100 utenze domestiche dirette, 1.100 utenti domestici indiretti, 600 utenti non domestici (operatori economici) e 300 amministratori di condominio.

<sup>11</sup> In considerazione dei numeri e dell'indice di prestazione del servizio nel 2021 è stato registrato un valore pari 85,2. Il medesimo indice negli anni precedenti registrava nel 2019 il valore pari a 86,5 e nel 2020 86,1.

## Customer satisfaction

I risultati dell'indagine 2021 confermano il dato positivo per tutte le aree del servizio di Gruppo CAP con un indice di soddisfazione sul servizio erogato pari al 97,9 %, in crescita rispetto all'anno precedente.

La qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti vengono valutate con un'indagine annuale<sup>10</sup>, basata su una metodologia riconosciuta a livello internazionale, al fine di identificare criticità e aree di miglioramento. La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (*Computer Aided Telephone Interviews*), così come negli anni passati, individuando un campione rappresentativo di utenti del Gruppo.

L'indice di soddisfazione dell'utente raggiunge il 97,9%<sup>11</sup>, in linea rispetto agli anni precedenti. 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 Disciplinare Tecnico che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP. Nel 2021 l'indice si attesta a un alto livello di soddisfazione complessivo del servizio offerto in linea con gli anni precedenti.

## Indice di soddisfazione del servizio erogato



Gruppo CAP valuta i livelli di prestazione erogati anche sulla base degli standard della qualità del servizio e della Carta del Servizio (CdS).

CAP ha inoltre sviluppato sistemi di monitoraggio continuo del livello di gradimento del servizio mediante il progetto “Mystery Shopper” che, attraverso la simulazione di comportamenti e azioni di un utente potenziale, valuta le prestazioni fornite dal call center. In ottica di miglioramento continuo, CAP ha commissionato un piano di ricerche ad hoc destinate a supportare le azioni aziendali ad ampio spettro, tra queste un vero e proprio osservatorio, ovvero uno strumento di ricerca che soddisfa in continuum i più diversi bisogni informativi aziendali e che misura in modo sistematico e dinamico alcuni indicatori ritenuti importanti.



## Responsabilità degli utenti

Il tema della soddisfazione nei confronti del Servizio Idrico Integrato è strettamente collegato alla responsabilità degli utenti, diretti e indiretti, rispetto ai temi valoriali del consumo idrico sostenibile. Per questo nel corso dell'anno sono state valorizzate alcune interlocuzioni con ANACI grazie alle quali l'azienda ha avuto l'occasione di promuovere i servizi di analisi dell'acqua e le attività di sdoppiamento dei contatori condominiali.

Infine, come emerge anche dall'analisi dei rischi aziendali, i trend di settore potrebbero orientarsi verso logiche di aumento delle tariffe per gli utenti che consumano di più. In quest'ottica l'azione di sensibilizzazione degli utenti sia civili che industriali assume un ruolo ancora più importante per individuare strategie di risparmio idrico. In tal senso, Gruppo CAP collabora con Assolombarda nel supportare le imprese a individuare soluzioni che consentano l'ottimizzazione dei consumi e dei costi sostenuti (per esempio, contatori smart, uso acqua non potabile, sdoppiamento prese).



## Carta del Servizio Idrico Integrato

Approvata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, la Carta del Servizio Idrico Integrato, definisce la qualità del servizio idrico e individua gli **standard di qualità** che il gestore si impegna a rispettare in diversi 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 2021, gli indicatori con standard specifico confermano livelli prestazionali superiori al 98%, in linea con i risultati dell'anno 2020. Gli indicatori 19 - Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo e 20 - Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo migliorano i risultati di 2 e 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Si segnala un'unica non conformità<sup>12</sup>.

*“Nel 2021 gli indicatori con standard specifico confermano livelli prestazionali superiori al 98%, in linea con i risultati dell'anno 2020”*

*– Tommaso Bertani, direttore gestione clienti*

<sup>12</sup> Come previsto all'articolo 27 comma 4 del Disciplinare Tecnico, che regola i rapporti tra ATO Città metropolitana di Milano e Gruppo CAP, per l'indicatore 24 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario lavoro complesso che raggiunge un livello di performance del 90,89% con una riduzione dell'8% rispetto al risultato conseguito nel 2020 (98,89%).



## Catena di fornitura

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 sostenibilità e stringe collaborazioni sane e proficue.

Nel 2021 è proseguita l'attività di **comunicazione e formazione** nei confronti dei fornitori, al fine di assicurare un maggior tasso di innovazione e sostenibilità nella filiera. Tali attività sono utili ai fornitori per l'acquisizione di un punteggio annuo in tema sostenibilità nel **Vendor rating**, che li monitora sia all'iscrizione sia in fase di esecuzione contrattuale.

CAP si impegna a rispettare i **principi di trasparenza e tracciabilità** di tutte le attività poste in essere dalla filiera delle imprese, con particolare attenzione ai casi di ricorso al subappalto, che per sua natura è più difficilmente controllabile e quindi maggiormente a rischio di generare situazioni di illegalità.

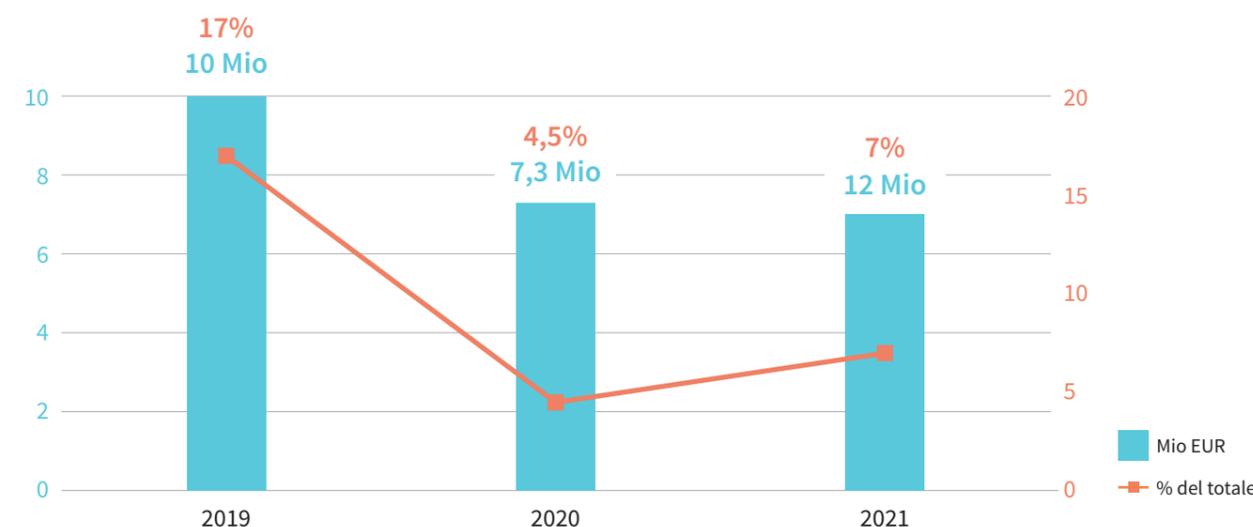
Gruppo CAP inserisce il criterio premiante del **Gender Procurement** (che valuta la presenza delle donne in una organizzazione) quale elemento qualitativo nelle gare in cui è necessaria la valutazione del team di lavoro.

### Gare d'appalto

Il Gruppo si rivolge al mercato pubblicando gare d'appalto che possono consentire alla stazione appaltante di scegliere il fornitore non soltanto sulla base della formulazione di una proposta economica, ma anche tenendo conto del rapporto qualità prezzo, al fine di garantire standard qualitativi di alto livello.

Le procedure di offerta economicamente più vantaggiosa nel 2021 sono state 112 su 148, pari al 75% delle gare bandite. CAP ha stipulato nello stesso anno oltre 180 contratti. Il valore complessivo degli affidamenti in subappalto è stato il 4,5% rispetto al complessivo valore delle forniture.

### Valore degli affidamenti in subappalto



Numerose **gare sono state svolte in sinergia con le altre società aderenti a Water Alliance** - Acque di Lombardia. Tra queste, è significativa

la gara per la fornitura di energia elettrica, con la cifra record a base di gara di oltre 400 milioni di euro, riferiti agli anni 2022 e 2023.

## Fornitori valutati secondo criteri ambientali

Su un totale di 1.170 fornitori iscritti in Albo, 486 possiedono la certificazione UNI EN ISO 14001, ciò significa che il 41,53% di essi rispetta rigidi criteri ambientali.

Tutti i nuovi fornitori sono valutati mediante criteri ambientali.

La valutazione dei fornitori in base alla carbon

footprint è in corso di definizione al fine di individuare un metodo di selezione sistematico da applicare alla scelta dei fornitori stessi.

In particolare, sarà definita una metodologia di calcolo specifica secondo ISO 14064 e/o GHG Protocol.

Nel 2021, in continuità con gli anni precedenti, grazie alla piattaforma vendor rating è stato possibile procedere con una valutazione mediante criteri sociali dei nuovi fornitori del Gruppo. Anche per il 2021 la percentuale dei nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali risulta essere pari al 100%.

Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	2019	2020	2021
% di nuovi fornitori che sono stati valutati mediante criteri sociali	100	100	100

Spesa dei fornitori	2021
Spesa totale dei fornitori rilevanti (migliaia di EUR)	6.156,20
Spesa dei fornitori attivi rilevanti vagliata con criteri sociali (migliaia di EUR)	3.273,90
% di spesa dei fornitori valutati applicando criteri sociali	53,18

Fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	2020	2021
N° fornitori qualificati con criteri di sostenibilità	368	573
N° totale fornitori	1.135	1.170
N° fornitori qualificati con criteri di sostenibilità / N° totale fornitori (%)	32,42	48,97

Appalti gestiti secondo standard di Green Public Procurement <sup>13</sup>	2020	2021
N° appalti gestiti secondo standard GPP	120	70
N° appalti gestiti secondo standard GPP / N° appalti totali con OEPV (%)	58,25	62,50
N° appalti totali con OEPV	206	112

<sup>13</sup> Appalti gestiti secondo standard di Green Public Procurement.

## Audit fornitori

Nel 2021 la direzione General Counseling e Appalti ha effettuato verifiche di seconda parte per valutare, oltre alla qualità di servizi e forniture, il rispetto dei principi di tutela dei lavoratori e dell'ambiente, attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, legalità e trasparenza - che Gruppo CAP condivide con i propri fornitori nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato.

In particolare, sono stati effettuati due audit di seconda parte in cui è stata verificata la conformità del fornitore ai principi contenuti nella Norma SA 8000, come richiamati

nell'impegno Etico del Gruppo CAP. Questi audit non hanno evidenziato impatti sociali negativi e hanno generato raccomandazioni utili a migliorare gli standard e le procedure relative alla sicurezza sul luogo di lavoro.

Per ciò che concerne i cantieri, nel 2021 sono stati effettuati 440 sopralluoghi: 327 con esito positivo; 111 con esito migliorabile; 2 con esito negativo. Inoltre, sono stati svolti 51 controlli pre-consegna al gestore e 63 controlli sui luoghi di lavoro.

## Un po' di numeri

Fornitori iscritti nel sistema di qualificazione	2019	2020	2021
N. Totale	1.196	1.135	1.170

Fornitori per classe merceologica	2019		2020		2021	
	%	n	%	n	%	n
Beni e servizi	83,74	690	69,57	487	81,14	568
Lavoro	4,61	38	17,29	121	6,71	47
Professionisti	11,41	94	12,86	90	11,71	82
Gas ed Energia	0,24	2	0,29	2	0,43	3
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>824</b>	<b>100</b>	<b>700</b>	<b>100</b>	<b>700</b>

Fornitori attivi per area geografica	2019		2020		2021	
	%	N.	%	N.	%	N.
Milano	89,37	479	85,31	331	83,54	335
Monza e Brianza	5,41	29	7,73	30	9,48	38
Pavia	3,36	18	4,38	17	3,49	14
Varese	1,87	10	2,58	10	3,49	14
Totale fornitori attivi delle Province servite	87,73	536	82,55	388	86,05	401
Fornitori attivi delle altre Province lombarde	12,27	75	17,45	82	13,95	65
Totale fornitori attivi locali	74,15	611	67,14	470	66,57	466
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	25,85	213	29,71	208	30,71	215
Extra Italia	0,00	0	3,14	22	2,71	19
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>824</b>	<b>100</b>	<b>700</b>	<b>100</b>	<b>700</b>

Valore delle forniture per area geografica	2019		2020		2021	
	%	Mio di EUR	%	Mio di EUR	%	Mio di EUR
Milano	92,96	105,05	86,42	68,10	79,75	69,30
Monza e Brianza	2,95	3,33	3,55	2,80	10,01	8,70
Pavia	2,50	2,82	6,85	5,40	0,58	0,50
Varese	1,67	1,89	3,17	2,50	9,67	8,40
Totale valore forniture locali	100,08	113,09	99,99	78,80	65,58	86,90
Fornitori attivi delle altre Province lombarde	13,08	17,00	32,42	37,80	34,42	45,60
Totale fornitori attivi locali	76,34	130,09	72,65	116,60	76,15	132,50
Altre regioni (fuori dalla Lombardia)	23,66	40,29	27,04	43,40	23,56	41,00
Extra Italia	0	0	0,31	0,50	0,29	0,50
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>170,38</b>	<b>100</b>	<b>160,50</b>	<b>100</b>	<b>174</b>

Valore delle forniture per classe merceologica	2019		2020		2021	
	%	Mio di EUR	%	Mio di EUR	%	Mio di EUR
Beni e servizi	57,18	97,42	41,99	67,40	60,00	104,40
Lavoro	29,45	50,18	46,11	74,00	34,25	59,60
Professionisti	3,37	5,75	2,06	3,30	2,59	4,50
Gas ed Energia	10,00	17,03	9,84	15,80	3,16	5,50
<b>Totale valore delle forniture</b>	<b>100</b>	<b>170,38</b>	<b>100</b>	<b>160,50</b>	<b>100</b>	<b>174</b>

Indotto occupazionale (n. posti di lavoro)	2019	2020	2021
Indotto occupazionale generato	3.442	3.424	3.808

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<sup>14</sup>.

*“CAP è diventata una utility che è molto di più di un'azienda di servizi: si occupa di acqua, di rifiuti e di energia, e lo fa in modo intelligente e innovativo”*

*– Michele Falcone, direttore sviluppo strategico*

<sup>14</sup> <https://docplayer.it/61388136-Gli-investimenti-nel-servizio-idrico-impatto-economico-occupazionale.html>

## IN DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

# Innovazione sostenibile



**ANDREA LANUZZA**  
direttore generale gestione  
di Gruppo CAP



**FRANCESCA GABRIELLI**  
CEO di Assist Digital

**ANDREA LANUZZA**

Spesso si parla di trasformazione digitale, associandola alle tematiche di sostenibilità. Come vedi il legame tra questi due concetti?

**FRANCESCA GABRIELLI**

Prendendo a prestito un termine coniato dal più importante filosofo di etica dell'Intelligenza Artificiale, Luciano Floridi, vorrei dire che oggi **viviamo in un mondo "onlife"** ovvero un mondo nel quale reale e virtuale si fondono. Un'esistenza ibrida tanto per imprese, quanto per consumatori, istituzioni, cittadini. Ogni settore ne è contaminato.

Se guardiamo alle possibilità espresse negli ultimi anni dall'innovazione tecnologica, possiamo dire di non averne mai avute così tante. A partire dallo smartphone, il più grande concentrato di Intelligenza Artificiale nelle nostre mani. Se poi andiamo oltre, sempre più avremo, grazie alla cosiddetta Internet of Things e al 5G, servizi connessi in casa, in auto, nei nostri condomini, nelle città, dotati di sensori che consentono di catturare dati e in grado di offrirci servizi personalizzati e accessibili in real time. Così come modelli di interazione touch e vocali, pensiamo alla diffusione di smart speaker e di interazioni con Google, Alexa e vocal bot, ormai ampiamente diffusi.

Chiaramente questa immensa possibilità, già sfruttata da molte imprese nei loro processi produttivi e verso i clienti finali, pone un focus essenziale sulla **customer experience**, in altre parole sulla semplificazione dell'esperienza di interazione, fondamentale per facilitare l'adozione di nuovi servizi.

**ANDREA LANUZZA**

L'aspetto che più colpisce del tuo intervento è proprio il focus sulla customer experience. Prima di arrivare a questo, come Gruppo CAP abbiamo lavorato molto sulla digitalizzazione dei processi interni e sulla relazione tra le nostre persone o con il mondo esterno. Abbiamo dovuto capire quale potesse essere la rete di comunicazione migliore per raggiungere questi obiettivi. Abbiamo lavorato tanto sulla raccolta dei dati, su nuove modalità di progettazione, come la **Building Information Modeling**, e tutto è confluito in una control room dove questi dati vengono elaborati. Per far questo abbiamo investito sulle nostre persone e cercato nuove competenze, per esempio,

nel campo della blockchain e della cybersecurity. E infine abbiamo lavorato sulla **customer experience**, ponendoci questa domanda: come possiamo fare affinché tutti coloro che hanno a che fare con CAP, dai clienti ai fornitori, possano acquisire competenze digitali? Oggi continuiamo a lavorare per avvicinare questo nuovo mondo digitale con potenziale infinito alle nostre persone.

**ANDREA LANUZZA**

*Per concludere questo nostro dialogo, mi piacerebbe chiederti con quale parola chiave riassumeresti il concetto di "innovazione sostenibile" e perché.*

**FRANCESCA GABRIELLI**

*Userei il termine "bilancia": un'innovazione è sostenibile se bilancia gli obiettivi di chi guida le imprese e di chi fruisce dei servizi, delle persone che lavorano nelle aziende nonché delle comunità e dei territori in cui l'impresa opera con una consapevolezza che va oltre il profitto. Quando si progetta un servizio digitale serve capire, e anche monitorare nel tempo, quali sono le caratteristiche e i bisogni degli utenti. Infine è necessario un bilanciamento tra controllo e automazione: occorre lasciare all'utente il controllo delle proprie azioni, facendo in modo che le tecnologie semplifichino la sua vita. Serve davvero un approccio collaborativo e non sostitutivo tra uomo e tecnologia.*



Guarda l'intervista  
completa

# Acqua, ambiente e climate change





Uno degli effetti più significativi della crisi climatica in atto è **l'impatto sul ciclo idrogeologico** che si riflette sulla fornitura di acqua potabile, sui servizi igienico-sanitari e sulla produzione di cibo ed energia. Tanto la siccità quanto l'alternarsi di lunghi periodi di scarsità d'acqua a periodi di improvvise precipitazioni potrebbero avere forti effetti sulla disponibilità della risorsa idrica e sulla capacità dei sistemi di drenaggio di gestire correttamente le acque meteoriche, evitando esondazioni e allagamenti. Per queste ragioni Gruppo CAP è fortemente impegnato nel proteggere l'ambiente naturale, promuovere la sostenibilità e tutelare la risorsa idrica. Da qui nasce la definizione di uno dei tre pilastri del piano di sostenibilità: essere "resilienti".

Un'accurata e innovativa gestione della rete, una costante attenzione alla qualità dell'acqua e l'applicazione di tecnologie evolute per ridurre le perdite sono gli strumenti impiegati per raggiungere l'obiettivo indicato nel Piano di Sostenibilità: ridurre il **tasso di dispersione idrica** dal 24% al 15%, allineandosi così al target europeo, per arrivare nel 2033 alla riduzione di un terzo dell'acqua dispersa dalla rete.

Il Piano di Sostenibilità fissa su questo tema un altro obiettivo ambizioso: aumentare del 60% la quantità di **acqua che può essere drenata** nelle zone in cui opera l'azienda. Il Gruppo, grazie a un'attenta gestione delle acque meteoriche, all'adozione di soluzioni per il drenaggio sostenibile e all'alta qualità dell'acqua depurata e restituita ai fiumi, difende la risorsa, rendendo così sostenibili e resilienti le città del futuro e le comunità locali.



Scarica il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP



# Rischi legati al cambiamento climatico<sup>15</sup>



TCFD

Dal 2020 il processo di Enterprise Risk Management (ERM) aziendale ha integrato nella strategia di CAP l'identificazione e la valutazione dei principali rischi legati alle tematiche non finanziarie e al cambiamento climatico. Per garantirne una comunicazione completa e trasparente, nel 2021 il Gruppo ha implementato un processo di individuazione dei rischi Climate-Related. Il processo ha seguito le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) che suggerisce come le organizzazioni debbano considerare una serie di differenti scenari per valutare in modo completo tutti i fattori di rischio insieme alle opportunità legate al Climate Change. Tale procedura ha consentito l'identificazione di potenziali rischi subiti o generati da CAP attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, oltre alle principali azioni implementate in risposta a tali rischi. La procedura, in linea con le raccomandazioni della TCFD, ha previsto l'identificazione di “rischi fisici” e “rischi di transizione” legati al contesto ambientale-climatico esterno o alle evoluzioni normative, presenti e future, con una definizione del rischio a 5 e a 10 anni. Sono stati identificati come “rischi

**fisici**” quelli derivanti direttamente dal cambiamento climatico che possono essere causati da eventi (acuti) o cambiamenti a lungo termine (cronici) e che possono avere implicazioni finanziarie oppure operative sul business di CAP. I “**rischi di transizione**” sono quelli derivanti dal passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio che possono comportare diversi livelli di rischio finanziario e reputazionale per l'organizzazione, essendo direttamente associati a profondi cambiamenti politici, legali, tecnologici e di mercato.

All'individuazione dei rischi è seguita un'approfondita analisi di scenari<sup>16</sup> ipotetici futuri al fine di esplorare alternative che potrebbero modificare in modo significativo il *business-as-usual* del Gruppo.



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



TCFD

## Matrice probabilità-impatto dei rischi Climate Change

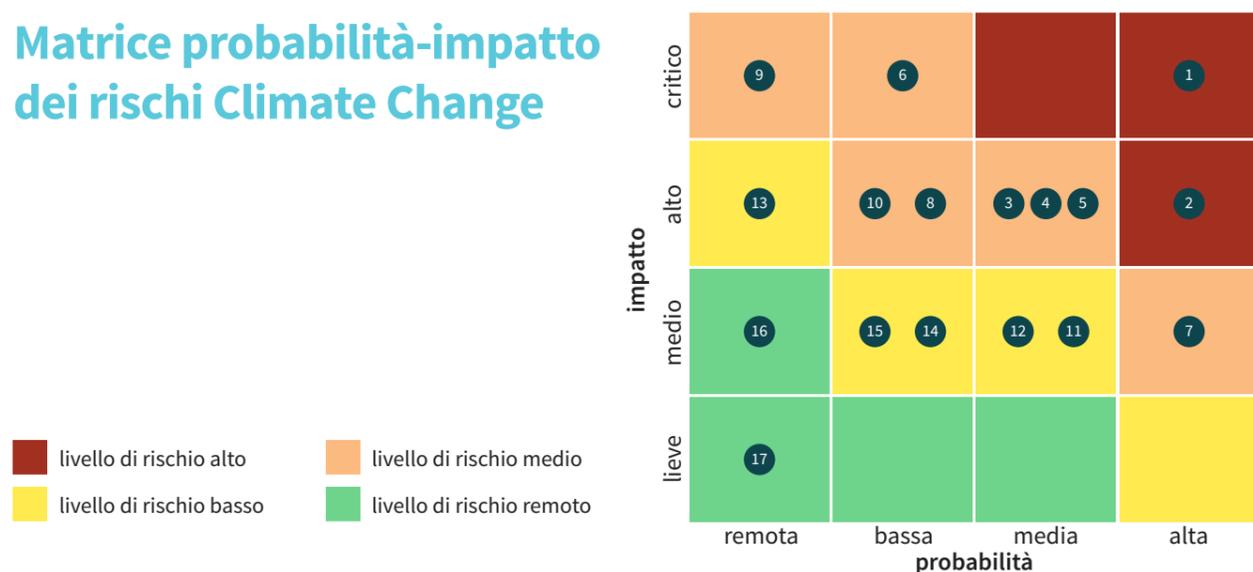
Attraverso l'analisi sono stati identificati in tutto 15 scenari fisici e di transizione. Gli scenari fisici sono contesti esplorativi che si basano su determinati range di concentrazione di emissioni di gas serra in atmosfera e ne analizzano gli effetti in termini di aumento della temperatura. In particolare, l'**Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)** esplora **quattro potenziali scenari** futuri a seconda delle politiche adottate dai governi per ridurre le emissioni: RCP 8.5, RCP 6.0, RCP 4.5 e RCP 2.6. Il primo è lo scenario che rispecchia il business-as-usual mentre l'RCP 2.6 è quello più ottimistico per cui si prevede un aumento della temperatura globale al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli preindustriali. Gli **scenari di transizione** si basano, invece, su ipotesi di politiche e percorsi energetici ed economici che potrebbero verificarsi per limitare l'aumento delle temperature.

Tale analisi ha consentito alle principali funzioni aziendali coinvolte nel processo di valutare al meglio l'impatto e la probabilità a 5 e a 10 anni dei rischi individuati e, contestualmente, identificare potenziali risposte e azioni di mitigazione del rischio stesso.

<sup>15</sup> Per ulteriori approfondimenti, si faccia riferimento alla tabella in Appendice “Tabella rischi climate change” che contiene la correlazione tra i principali rischi Climate Change, la tipologia di rischio e i tipi di impatto a pag. 240.

<sup>16</sup> Per maggiori dettagli, si faccia riferimento alla tabella “Tabella rischi Climate Change” in allegato a pag. 240 e alla sezione <https://www.gruppocap.it/it/sviluppo-e-sostenibilita/sostenibilita> del sito del Gruppo.

## Matrice probabilità-impatto dei rischi Climate Change



Rischio	Corrispondenza del livello di rischio (matrice)
1 Rischi di mercato (aumento materie prime)	■
2 Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario	■
3 Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto	■
4 Catena di fornitura sostenibile	■
5 Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione	■
6 Scarsità di risorse idriche	■
7 Aumento prezzo crediti CO <sub>2</sub>	■
8 Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG e di raggiungere i target di decarbonizzazione	■
9 Analisi e pianificazione degli scenari	■
10 Rischi giuridici e legati alle politiche in ambito di emissioni GHG	■
11 Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE	■
12 Biodiversità e gestione delle risorse naturali	■
13 Inquinamento delle acque di falda e/o di rete	■
14 Innovazione tecnologica e digitalizzazione	■
15 Governance e modello di business	■
16 Scarsità di rifiuti a disposizione	■
17 Reportistica in ambito di sostenibilità	■

TCFD

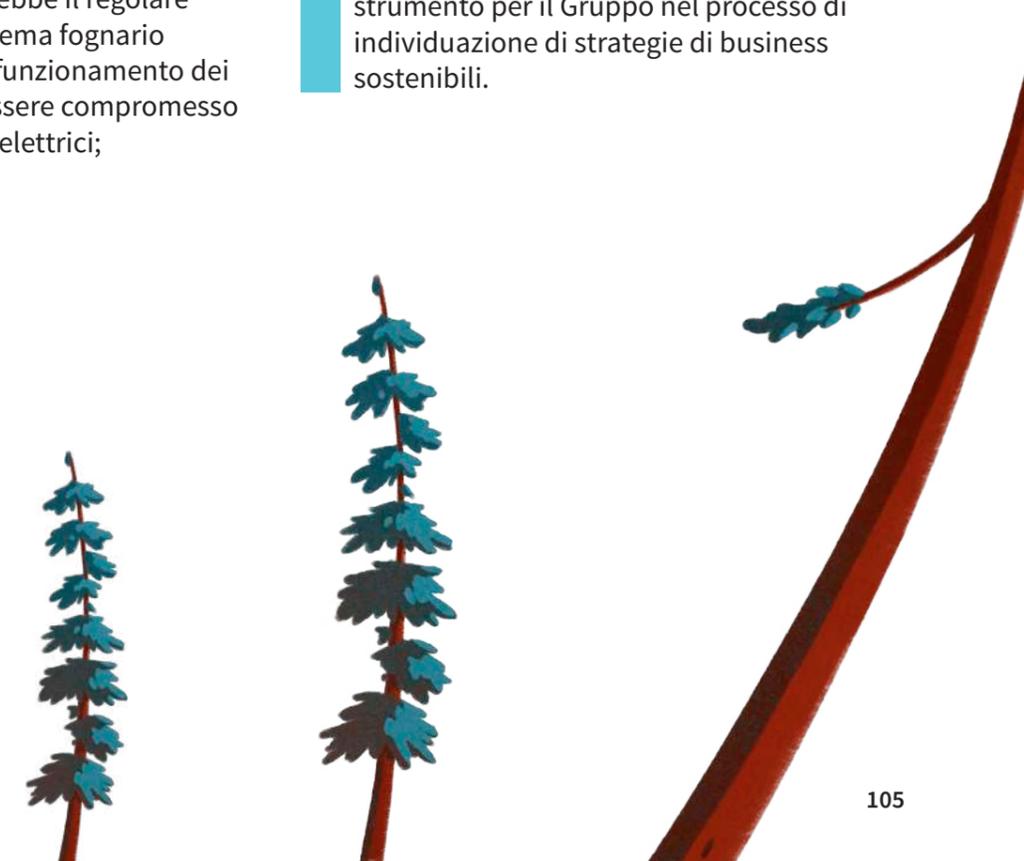
Tra i rischi individuati dal Gruppo come “ad alta probabilità di accadimento” e “fortemente impattanti” sono stati individuati:

- **rischi di mercato** associati allo scenario dell'**aumento dei prezzi delle materie prime**. Le principali funzioni aziendali hanno associato a questo fattore il maggior grado di probabilità di accadimento e allo stesso tempo di impatto. Si prevede, infatti, che tale rischio potrà comportare nell'immediato futuro importanti conseguenze in termini di aumento dei costi operativi per il Gruppo;
- **intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario**. Tale rischio di tipo fisico è stato associato a due scenari legati a fenomeni atmosferici differenti: **l'aumento delle precipitazioni cumulate e le inondazioni fluviali**. L'intensificarsi di tali fenomeni atmosferici estremi comprometterebbe il regolare funzionamento del sistema fognario gestito dal Gruppo e il funzionamento dei depuratori potrebbe essere compromesso da potenziali blackout elettrici;

- **intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e di acquedotto**: tale rischio fisico associato allo scenario climatico **dell'aumento delle temperature** potrebbe comportare disservizi temporanei e sversamenti nell'ambiente.

Il risultato delle analisi e delle valutazioni svolte dai risk owner nei mesi di novembre e dicembre 2021, con il supporto delle funzioni Etica e Compliance e CSR, è stato sottoposto all'attenzione dell'Amministratore Delegato del Gruppo e del Comitato Controllo e Rischi il 28 febbraio 2022.

L'analisi dei rischi Climate-Related è stata approvata in CdA in data 12 maggio 2022, seguendo il processo di identificazione e valutazione dei rischi finanziari e non finanziari sarà soggetta a periodico aggiornamento e costituirà un importante strumento per il Gruppo nel processo di individuazione di strategie di business sostenibili.





## Acqua sicura per la comunità

Il gestore del servizio idrico contribuisce a creare fiducia nei confronti della qualità e della sicurezza dell'acqua del rubinetto.

Per garantire una maggiore efficienza del servizio e alti standard di qualità dell'acqua, Gruppo CAP sceglie le migliori strategie per ridurre lo sfruttamento della risorsa idrica e garantirne la qualità, mediante interventi di tipo infrastrutturale e non infrastrutturale:

- adozione del *Water Safety Plan*;
- manutenzione e realizzazione di nuovi impianti di trattamento;
- implementazione di sistemi di analisi online per un monitoraggio costante e tempestivo dei parametri dell'acqua (sistemi di *Early Warning*);
- realizzazione di interventi di interconnessione fra acquedotti per la condivisione di acqua di elevata qualità tra diversi comuni e territori serviti;
- controlli, analisi e monitoraggio delle acque, incrementando i parametri analizzati e il numero di sonde presenti nei pozzi;
- investimenti in ricerca e sviluppo per la rimozione dei nuovi inquinanti;
- investimenti in ricerca e prototipi ad alto contenuto tecnologico e innovativo per il servizio idrico;

- promozione di un servizio di analisi dell'acqua del rubinetto a domicilio.

*“La fiducia degli utenti nella qualità dell'acqua trattata e distribuita da Gruppo CAP rappresenta un obiettivo fondamentale, da rinnovare e perseguire quotidianamente. Occorre coniugare le iniziative di informazione ed educazione con le attività che svolgiamo per garantire la qualità della risorsa. Solo in questo modo possiamo contribuire a migliorare la conoscenza degli utenti sulla qualità dell'acqua”*

*- Alessandro Reginato,  
direttore operations*

## Water Safety Plan

La percentuale di rete acquedottistica controllata con Water Safety Plan è dell'86% rispetto al 74% dell'anno precedente.

Il progetto prevede l'analisi dei rischi sanitari per tutta l'infrastruttura idropotabile e verrà completato nel 2022. CAP è stata la prima azienda in Italia ad aver aderito al *Water Safety Plan* (WSP).

Il **programma di sviluppo del WSP** prevede la convocazione di tavoli di lavoro periodici con la partecipazione dei principali stakeholder, come ATS, ISS, ATO e ARPA.

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

Nel 2021 è proseguita l'analisi dei Sistemi Acquedottistici Chiusi, per l'implementazione progressiva del WSP su tutto il territorio della Città metropolitana di Milano. Oltre a interessare le infrastrutture idrauliche di produzione e distribuzione dell'acqua potabile, nell'ambito del WSP sono state implementate diverse attività, come i controlli nelle scuole del territorio, un ulteriore approfondimento dell'analisi del rischio, la disinfezione delle reti e l'implementazione del Sistema di *Early Warning*.

## Promozione dell'acqua del rubinetto

Aiutare i cittadini a considerare sicura l'acqua di casa contribuisce anche a ridurre le emissioni e la plastica.

La promozione e la diffusione dell'utilizzo dell'acqua del rubinetto, grazie all'innalzamento degli standard di qualità, sono tra i principali obiettivi delineati anche dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Ambiente per contribuire alla riduzione delle emissioni e della plastica. Per favorire il raggiungimento di questo obiettivo, occorre proteggere la qualità della risorsa idrica e costruire un rapporto di fiducia con gli utenti. Per questo il Gruppo ha predisposto un **servizio di controllo della qualità dell'acqua domestica**. Per mezzo di una pagina dedicata sul sito web, CAP offre ai cittadini la possibilità di prenotare un prelievo d'acqua e la relativa analisi.

**Le analisi effettuate nel 2021 non hanno evidenziato criticità.** I controlli della qualità dell'acqua domestica sono stati in parte limitati dal protrarsi della pandemia.



Accedi qui alla pagina web dedicata all'analisi dell'acqua potabile



## Laboratorio Acque Potabili

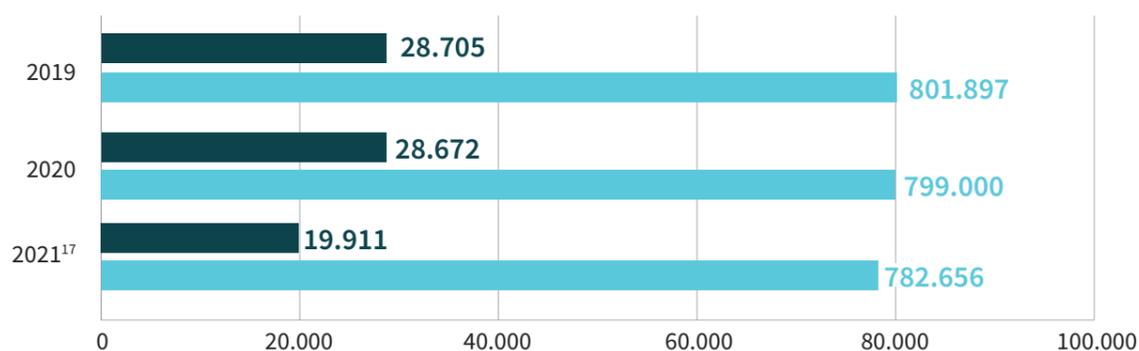
Per effettuare le analisi di qualità, Gruppo CAP si avvale del proprio **Laboratorio Acque Potabili** che, utilizzando strumentazione all'avanguardia, verifica i parametri chimici e microbiologici in conformità con la normativa vigente.

CAP predispose il documento **“Etichetta dell'acqua”**, in cui vengono riportate le medie annue dei principali parametri analizzati per le acque erogate ai comuni serviti. Inoltre, sul

sito web aziendale sono disponibili le ultime analisi effettuate dal Laboratorio che ogni cittadino può visualizzare in base all'ubicazione della propria abitazione. Queste informazioni permettono ai cittadini di avere indicazioni sulla qualità dell'acqua dando garanzia della sicurezza del prodotto fornito in ottemperanza al Decreto Legge 31/2001 e successive modifiche.

### Analisi acque potabili

■ prelievi ■ determinazioni analitiche



<sup>17</sup> L'elaborazione del calcolo sopra riportato relativamente all'anno 2021 utilizza il "metodo ARERA" così per come definita in Delibera A.T.O. n. 3 del 06.07.2020: la contabilizzazione considera il prelievo di una o più porzioni di acqua, in un determinato punto di campionamento, in una certa data, come unico campione, indipendentemente dal numero di rapporti di prova registrati ovvero dal numero di contenitori utilizzati secondo le metodiche di campionamento. Il numero dei campionamenti effettuati rispetto all'anno 2020 rimane pressoché costante se si utilizza lo stesso metodo di conteggio effettuato nel 2020 (28.910 prelievi relativi all'anno 2021 rispetto ai 28.672 prelievi relativi all'anno 2020).



## Sistema *Early Warning*

*Early Warning* è il monitoraggio della qualità dell'acqua potabile in tempo reale, effettuato mediante l'installazione nei pozzi di sonde di ultima generazione collegate con il sistema di telecontrollo. Tale sistema è fondamentale per

assicurare controlli preventivi (che differiscono da quelli analitici di laboratorio che avvengono ex post) ed è in grado di fornire informazioni in tempo reale sulla qualità dell'acqua nei diversi sistemi acquedottistici.

## Prelevare acqua: riduzione perdite e risparmio energetico

Gruppo CAP si impegna per la riduzione delle perdite idriche e dell'acqua prelevata dall'ambiente per promuovere un uso consapevole della risorsa. Per raggiungere questi obiettivi, nel 2021, ha intrapreso numerose azioni:

- sostituzione dei contatori di utenza (impatto sulle perdite idriche apparenti<sup>18</sup>);
- ottimizzazione delle pressioni di esercizio, anche attraverso sistemi di telecontrollo e telegestione, e attività di “distrettualizzazione”, suddivisione delle reti di distribuzione in distretti omogenei e territorialmente raccolti (impatto sulle perdite idriche reali<sup>19</sup>);
- 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 perdite;

- ricerca perdite sistematica ed evoluta tramite metodologie tradizionali (tecniche elettroacustiche) e innovative (tecniche con sensori acustici fissi).

Per la riduzione dei consumi energetici si sono studiati due progetti distinti: l'installazione di turbine idrauliche per il recupero dell'energia necessaria all'alimentazione dei misuratori e degli analizzatori di qualità, e l'acquisto di motori ad alta efficienza per pompe da pozzo che, oltre a ridurre i consumi energetici, garantiscono un rendimento migliore.

Il primo progetto ha trovato già applicazione presso particolari punti delle reti dei comuni di Legnano, Paderno Dugnano e Turbigo dotati di valvole di regolazione della pressione. Per il secondo progetto, che aveva già avuto un test pilota nel corso del 2018, si è provveduto alla pianificazione delle installazioni da eseguire nel 2022.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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	2019	2020	2021
Acqua prelevata (Ml)	260.730,427	257.916,691	254.078,151
Acqua prelevata senza bisogno di trattamento (Ml)	106.164,858	105.811,970	101.093,317
Percentuale di acqua non trattata (%)	40,72	41,03	39,79
Percentuale di acqua trattata (%)	59,28	59,97	60,21

La qualità dell'acqua delle falde nel territorio milanese è ottima: circa il 40% dell'acqua prelevata è immesso in rete senza la necessità di alcun trattamento. Il restante 60% è sottoposto a trattamenti chimico-fisici.

Acqua immessa in rete (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Totale	251.732.905	247.302.833	245.799.891

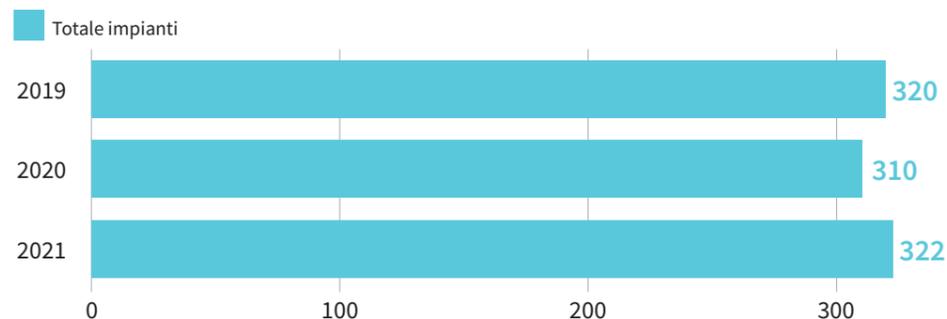
La leggera diminuzione del volume d'acqua immesso in rete registrato nel 2021 è dovuta all'efficacia delle azioni di miglioramento delle reti acquedottistiche che consentono di ridurre le perdite, congiuntamente alle azioni finalizzate all'uso consapevole della risorsa.

Acqua consegnata e misurata (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Totale	195.481.416	192.955.128	193.379.540

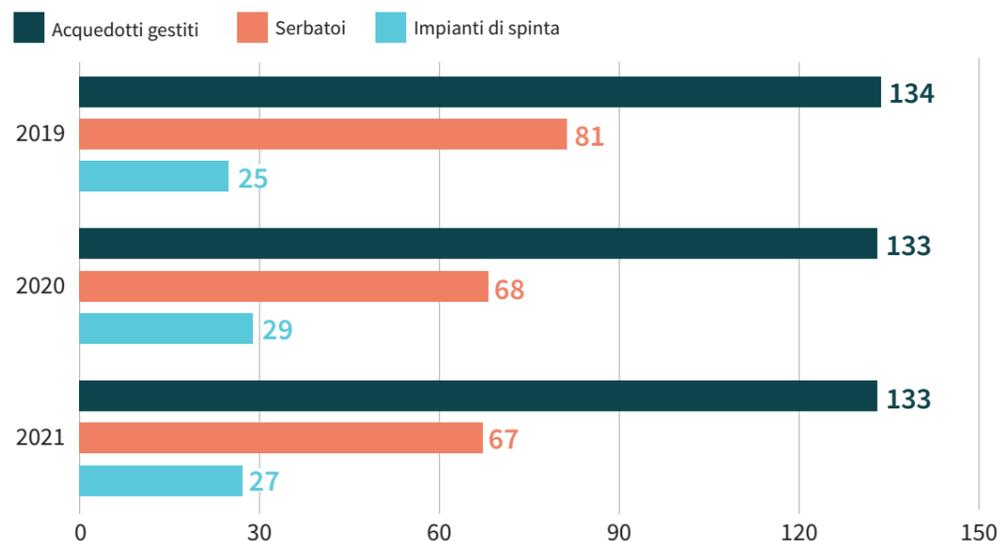
Il dato resta sostanzialmente invariato e comprende il consumo delle utenze residenziali e condominiali cui si aggiunge quello delle utenze industriali.

Il consumo pro capite di acqua nel 2021 è stato di 206,41 litri.

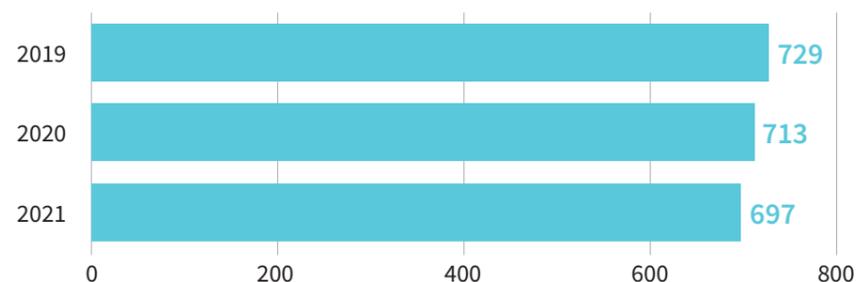
### Potabilizzazione



### Distribuzione



### Pozzi



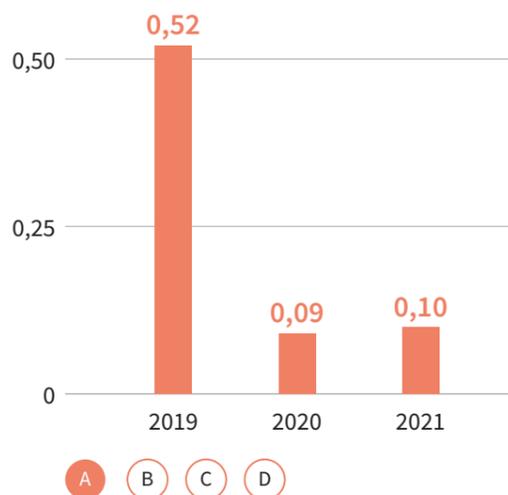
### Lunghezza rete acquedotto (km)



### Focus qualità tecnica M2: continuità dell'erogazione

L'indicatore è pienamente in classe A, il livello più alto<sup>20</sup>. Tale indicatore<sup>21</sup>, 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.

#### Interruzione del servizio (h)



<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> 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 sono 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>

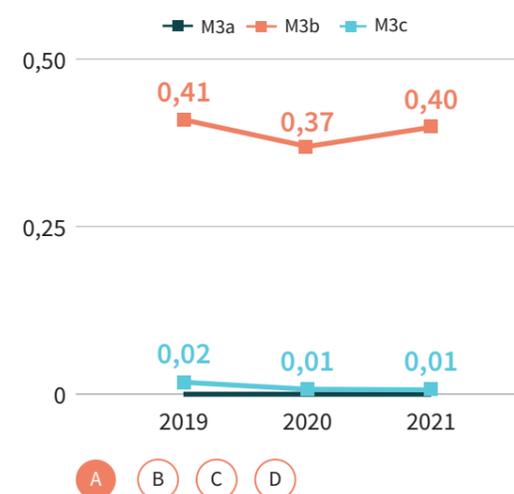
### Focus qualità tecnica M3: qualità dell'acqua erogata

Gruppo CAP ha incrementato gli investimenti per il miglioramento dei controlli sull'intera filiera idropotabile raggiungendo ottimi risultati per quanto riguarda l'indicatore tecnico M3, grazie anche all'adozione del Water Safety Plan. Gruppo CAP si attesta in classe A (il livello più alto).

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.

#### Qualità acqua erogata (%)



Non si sono verificati casi di non conformità che abbiano portato ordinanze di non potabilità sull'intero territorio della Città metropolitana di Milano.

## Ridurre le perdite idriche

Gruppo CAP si impegna per la sostenibilità ambientale agendo per la riduzione delle perdite idriche e la conservazione della risorsa.

Le perdite idriche generano impatti negativi sia in termini ambientali, dovuti alla dispersione della risorsa, sia in termini economici, per i costi sostenuti per captare e trattare i volumi d'acqua persi lungo la rete. Gruppo CAP esegue quindi un **costante monitoraggio** della rete e sviluppa un programma di ricerca e riduzione delle perdite. Nel 2021 sono stati sottoposti a controllo 2.333 km di rete acquedottistica, di cui 1.353 km dal personale aziendale e 980 km da fornitori esterni, consentendo l'individuazione di 614 perdite.

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

Inoltre, il Gruppo **impiega tecniche innovative per la ricerca e il contrasto delle perdite**:

- ricerca delle perdite tramite analisi di immagini SAR<sup>22</sup> e onde radar;
- utilizzo di sensori acustici fissi che rilevano il rumore proveniente dalle condotte idriche;
- utilizzo di nuove soluzioni software per il monitoraggio delle perdite e la modellazione in tempo reale delle reti acquedotto;
- adozione di 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;
- valutazione dei rischi che potrebbero interessare l'intera filiera idropotabile e redazione di un piano di interventi infrastrutturali mirati alla loro riduzione.

*L'obiettivo di Gruppo CAP è raggiungere nel 2033 un livello di dispersione idrica pari al 15% con importanti vantaggi: riduzione dello stress idrico, protezione della falda acquifera profonda, incremento della qualità dell'acqua erogata, migliore gestione del rischio e delle manutenzioni.*

<sup>22</sup> 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	2019	2020	2021
Numero	45.081	30.008	26.032
Ricerca e riparazione perdite	2019	2020	2021
Km di rete monitorati	2.240	3.614	2.333
N. perdite individuate tramite ricerca	580	670	614
N. perdite segnalate al pronto intervento	4.431	4.156	3.320
N. perdite riparate	4.863	5.016	3.884
Percentuale delle perdite riparate sul totale delle perdite individuate/segnalate	97,05	103,94	98,73

La lunghezza di rete monitorata e il numero di perdite individuate nell'anno 2021 risultano inferiori al dato 2020, a fronte di un incremento di efficienza nella ricerca delle perdite occulte. Infatti, il numero di perdite occulte al chilometro trovate nel 2021 è di 1 perdita ogni 3,8 km contro il dato 2020 che risulta essere di 1 perdita ogni 5,4 km. Anche il dato derivante dalle perdite affioranti segnalate al pronto intervento risulta in diminuzione rispetto al 2020 (-20%): segno dell'efficacia dell'attività di ricerca perdite, focalizzata nei comuni con maggior criticità, e di gestione delle pressioni attuata nel 2021 (punto principale adottato per la riduzione delle perdite idriche nei piani d'azione di acquedotto).

Il numero di perdite rilevate in aumento rispetto al 2019 non è da legare a un peggioramento dello stato della rete ma all'efficacia delle attività di ricerca focalizzata nei comuni con maggior criticità.

### 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.

CAP si attesta in classe B.

#### Perdite idriche

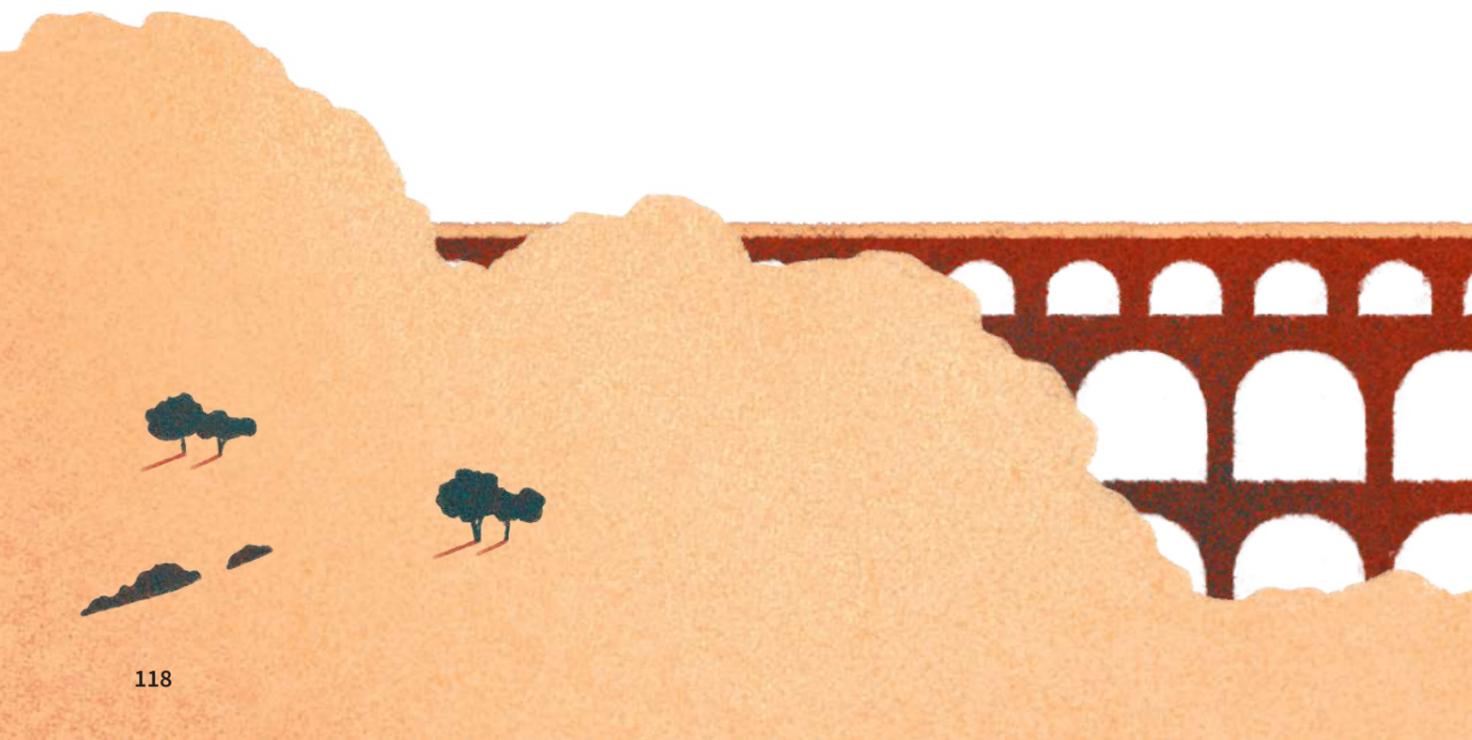


## Geological Supporting System Water Alliance

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 ambientale. Nel 2021, il GSSWA ha realizzato studi idrogeologici e idrochimici e annessi cartografie tematiche, finalizzati all'incremento delle conoscenze geologiche-idrogeologiche alla scala della Water Alliance:

- realizzazione carte che evidenziano la profondità e la direzione del flusso idrico sotterraneo;
- studio geologico, idrogeologico e idrochimico, per l'individuazione di aree per nuovi pozzi nei comuni di Offanengo e Romanengo (per Padania Acque);

- studio idrogeologico e idrochimico dell'area della Provincia di Monza e Brianza per l'individuazione di nuovi pozzi e la valutazione della possibilità di rimettere in esercizio pozzi dismessi (per BrianzAcque);
- analisi quanti-qualitativa di tutte le sorgenti della Provincia di Lecco (per Lario Reti Holding), di Bergamo (per Uniacque) e di Varese (per ALFA - lavoro distribuito nel triennio 2021-2023).



## Qualità dell'acqua depurata

Progetti di innovazione e ricerca, in partnership con Università ed enti di ricerca sono finalizzati a migliorare la qualità del servizio e dell'acqua allo scarico oltre che a massimizzare il recupero e la valorizzazione delle risorse “estraibili” dalle acque reflue.

### Monitoraggio e analisi

Condiviso con gli enti controllori e redatto sulla base delle norme vigenti, il **calendario di analisi chimico-fisiche e microbiologiche** garantisce il monitoraggio della qualità dell'acqua depurata per mezzo dei 40 impianti di depurazione in esercizio.

I **Laboratori Analisi Acque Reflue** 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 2021 sono stati analizzati 2.462 campioni registrando 49 casi di non conformità rispetto ai limiti di scarico, pari circa al 2% sul totale.

La qualità dell'acqua depurata è un obiettivo di prim'ordine per Gruppo CAP perché, oltre alle responsabilità che derivano dal suo ruolo, si propone di essere **all'avanguardia nell'applicazione dei principi di economia circolare e sostenibilità ambientale**, in cui la valorizzazione e il riuso dell'acqua depurata rappresentano un valore aggiunto nella lotta contro i cambiamenti climatici.

<b>Analisi Acque Reflue<sup>23</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Prelievi	6.860	6.851	7.465
Determinazioni analitiche	89.358	78.959	95.543
<b>Acqua reflua trattata (m<sup>3</sup>)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Totale	317.704.422	346.325.042	349.937.579

<sup>23</sup> Dai dati riportati in tabella sono esclusi i campionamenti di acque di scarico industriali e fanghi di depurazione.

<b>Portata trattata per potenzialità di impianto</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
AE (Abitanti Equivalenti) >=100.000 (%)	74,07	78,00	78,24
50.000 <= AE < 100.000 (%)	14,77	10,57	11,16
10.000 <= AE < 50.000 (%)	9,51	9,18	8,43
AE < 10.000 (%)	1,65	2,25	2,17

### Acqua Riutilizzata

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

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Acqua per riuso irriguo in agricoltura (m <sup>3</sup> )	109.046.744	120.317.807	128.562.988
Acqua riutilizzata sul totale di acqua trattata (%)	34,32	34,74	36,74

Sempre maggiore attenzione assume il riutilizzo diretto dell'acqua depurata, la cui qualità deve essere monitorata, lungo tutta la filiera di processo, attraverso specifici piani di tutela per la salute, normati sia a livello europeo che nazionale. Diversi sono i progetti sviluppati in tal senso:

- presso l'impianto di depurazione di Peschiera Borromeo è stata stipulata una convenzione per l'irrigazione dei campi agricoli limitrofi all'impianto di depurazione per la cessione di una portata di massimo 200 m<sup>3</sup>/h; su questo impianto è in corso il progetto pilota Sanitation Safety Plan, sviluppato in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e il Centro Nazionale Ricerche (CNR) per il riutilizzo diretto dell'acqua depurata a scopo irriguo;

- presso l'impianto di depurazione di Bresso: sono in corso i lavori per l'installazione dell'impianto di riuso diretto dell'acqua depurata per l'irrigazione delle aree verdi del Parco Nord Milano;
- presso l'impianto di depurazione di Assago è stata stipulata una convenzione con il comune per rifornire le motospazzatrici per la pulizia delle strade;
- presso l'impianto di depurazione di Basiglio è stata stipulata una convenzione con il comune per l'irrigazione delle aree verdi comunali.

### 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 2021 l'indicatore si è abbassato ulteriormente rispetto al valore del 2020, rimanendo sempre ben al di sotto del 15% che determina la classe A. La diminuzione dei fanghi in discarica e l'aumento del fango prodotto e smaltito su altri destini sono stati i fattori principali che hanno permesso il miglioramento della percentuale. Lo smaltimento in discarica è stato ridotto al minimo e la produzione di sabbia è notevolmente diminuita grazie anche ai trattamenti di quest'ultima presso l'impianto di Robecco sul Naviglio.

### Focus qualità tecnica M6: qualità dell'acqua depurata

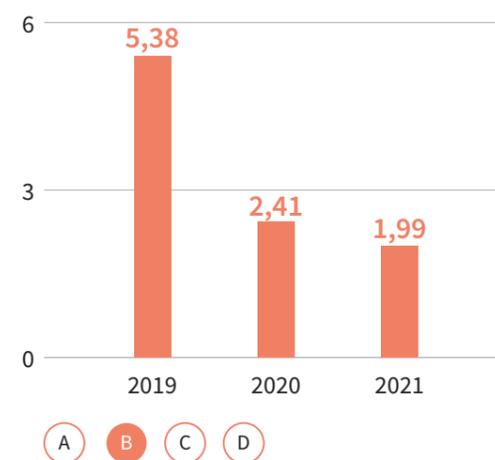
Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissioni in termini di concentrazione dei parametri inquinanti, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno. Negli ultimi anni l'indicatore M6 ha registrato forti miglioramenti, passando dal 12,46 % del 2018 al 1,99 % del 2021, e attestandosi in classe B.

È stata fatta una valutazione delle non conformità utilizzando i limiti presenti nelle autorizzazioni di ciascun impianto, a decorrere dalla nuova autorizzazione o dal rinnovo.

Si è tenuto conto dei periodi irrigui e di balneazione.

Complessivamente l'indicatore è in miglioramento rispetto al 2020, garantendo il raggiungimento dell'obiettivo biennale richiesto da ARERA.

#### Qualità dell'acqua depurata



## Tutela delle biodiversità

CAP ha sviluppato metodologie strutturate per identificare, valutare e classificare gli aspetti ambientali significativi al fine di individuare le attività più idonee per mitigare gli impatti negativi e valorizzare quelli positivi.

Le attività condotte da Gruppo CAP possono produrre diversi effetti sull'ambiente riconducibili agli scarichi degli impianti di depurazione, ai consumi energetici, alla produzione di rifiuti (come i fanghi di depurazione) e ai prelievi idrici per l'approvvigionamento di acqua potabile, con impatti sulla biodiversità che l'azienda si occupa di mitigare.

Questi aspetti sono tenuti costantemente sotto controllo attraverso analisi, monitoraggi e campionamenti. Gli asset che lo richiedono vengono realizzati prevedendo una Valutazione di Impatto Ambientale utile a verificare la compatibilità con l'ambiente naturalistico circostante. La mappatura sugli asset CAP rispetto alle Aree a Natura 2000 ha evidenziato casistiche per le quali non sono richieste

Valutazione di Impatto Ambientale e Valutazione di Incidenza Ambientale in ottica di valutazione della biodiversità.

CAP s'impegna a **migliorare i parametri chimici e fisici dell'acqua rilasciata** al termine del processo di depurazione, rispettando la normativa vigente e salvaguardando la biodiversità. Per questo motivo continua a investire nelle infrastrutture e nei processi di depurazione e fognatura.

Dal 2021 Gruppo CAP è certificato secondo lo standard AFNOR XP, una norma relativa ai progetti di economia circolare: ogni progetto rilevante per il Gruppo viene valutato anche sulla base degli impatti sulla biodiversità.

Il 24 marzo 2021 si è riunito in modalità telematica il Tavolo Biodiversità e Resilienza. Il tavolo ha visto la partecipazione di un gruppo di stakeholder tra professionisti del settore, rappresentanti istituzionali, associazioni

di categoria e ambientaliste del territorio. Obiettivo: condividere le scelte strategiche e di progettazione di CAP al fine di mettere a fuoco i principali temi riguardanti la biodiversità e la resilienza del territorio per individuare aree di interesse comune e raccogliere proposte per affrontare congiuntamente eventuali criticità.

Alla luce dell'interesse degli stakeholder e della volontà di rendere trasparenti e facilmente accessibili le informazioni e i dati relativi agli argomenti segnalati come di maggior interesse, Gruppo CAP ha pubblicato nel 2021 una nuova sezione del sito web aziendale focalizzata su economia circolare e innovazione, rischio idraulico e volanizzazione, grandi progetti e qualità e dell'acqua potabile.



Vai alla sezione del sito dedicata all'impegno con gli stakeholder per la sostenibilità

## Controlli utenze industriali

Nel 2021 sono state controllate 792 aziende prelevando acque di scarico e procedendo alle analisi.

Verifiche effettuate	2019	2020	2021
Aziende controllate	720	598	792
Portata scaricata (m <sup>3</sup> )	28.000.000	26.297.129	24.362.269
Campioni prelevati	1.119	676	956
Determinazioni analitiche	34.413	20.010	27.657

Nel 2021 i controlli delle utenze industriali risultano in aumento rispetto al 2020, anno fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19. Inoltre, alcuni scarichi industriali risultano al 2021 ancora non riattivati perché diverse attività produttive hanno risentito comunque della situazione pandemica e delle relative restrizioni e non sono tornate al volume di attività precedenti il 2020 (ne sono un esempio le lavanderie industriali che lavorano con il settore ristorazione/alberghiero e alcune ditte tessili).

## Accertamenti e sanzioni ambientali

Nel 2021 sono pervenuti 32 accertamenti d'illecito amministrativo in relazione all'esercizio degli impianti di depurazione ossia delle autorizzazioni allo scarico dei relativi agglomerati, dei quali 32 in istruttoria presso Città Metropolitana per la relativa definizione (archiviazione o disposizione di sanzione).

Sono state liquidate sanzioni per un totale complessivo di circa 13.500 euro.

È in corso inoltre il progetto Kando per il monitoraggio continuo della qualità dei reflui fognari nei principali collettori in modo da individuare tempestivamente la presenza e l'origine di sversamenti anomali.

Le sanzioni sono riconducibili a possibili inosservanze delle disposizioni autorizzative in relazione al superamento dei limiti disposti dalle autorizzazioni vigenti per differenti parametri analitici.

Sono stati eseguiti e sono tuttora in corso interventi migliorativi e di adeguamento a seguito dei quali dovrebbero ridursi fino ad annullarsi le possibilità di contestazione di illeciti amministrativi precedentemente intervenuti.

## Territori resilienti

*“Alle città del futuro non è richiesto solo di diventare smart e informatizzate, ma anche sostenibili e resilienti, in particolare nella gestione del suolo e della risorsa idrica”*

*– Davide Chiuch, direttore engineering*

Il territorio della Città metropolitana di Milano è caratterizzato da un **articolato sistema di infrastrutture di smaltimento delle acque miste, nere e bianche**.

Il sistema si caratterizza per una netta prevalenza di reti fognarie miste, circa l'80% sulla totalità delle reti, ma vi sono anche programmi di sviluppo per la gestione delle acque meteoriche e di infrastrutture di volanizzazione. Dal 01/01/2021 sono entrati

progressivamente nel perimetro di gestione le infrastrutture della rete meteorica, inizialmente in un primo gruppo di comuni, processo che si completerà nel 2022.

Contestualmente sono in corso le attività di rilievo e valutazione della consistenza infrastrutturale di dettaglio.

Lunghezza rete fognaria (km)	2019	2020	2021
Milano	6.480,0	6.485,6	6.421,1
Monza e Brianza	56,0	54,5	55,2
Como e Varese	75,0	74,9	73,5
<b>Totale</b>	<b>6.611,0</b>	<b>6.615</b>	<b>6.549,8</b>

In linea con il Regolamento Regionale 06/2019, CAP ha redatto Programmi di Riassetto delle fognature e degli sfioratori per ogni agglomerato gestito, completati ad aprile 2021.

I Programmi di Riassetto sono stati sviluppati a partire dalla ricognizione dello stato funzionale delle reti e dei manufatti di sfioro, sfruttando gli esiti delle relative modellazioni idrauliche per ogni agglomerato fognario.

## Invarianza idraulica e drenaggio urbano

Dal punto di vista infrastrutturale, nel 2021 sono stati realizzati interventi per 29,9 milioni di euro per aumentare la resilienza delle infrastrutture fognarie, in incremento rispetto al target definito (25,2 milioni di euro).

A partire dal 2018, Gruppo CAP assiste e coordina i comuni convenzionati (oltre 100) nella stesura dei Documenti Semplificati di Rischio idraulico<sup>24</sup>, con l'obiettivo di favorire una pianificazione armonica e coordinata su ampia scala.

Al 31 dicembre 2021, su 128 comuni convenzionati, sono stati redatti e trasmessi 125 Documenti Semplificati. I restanti 3 documenti sono in fase di completamento a inizio del 2022. Utilizzando i dati raccolti dai documenti semplificati, in particolare degli interventi mappati sul territorio, è stato possibile partecipare a bandi regionali per la rigenerazione urbana e di deimpermeabilizzazione del territorio, ponendo le basi per la costruzione del Progetto Città Metropolitana di Milano-Spugna in corso di sviluppo nei primi mesi del 2022. Il progetto CMM-Spugna si pone l'obiettivo di trasformare le città da fonti di inquinamento a "spugne"

che possano in parte assorbirlo accrescendo la resilienza dei centri abitati.

Nel 2021 sono state svolte anche altre attività:

- 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;
- avvio del caricamento del data base di SiRIC<sup>25</sup> sulla piattaforma WebGIS Acque di Lombardia, che sarà finalizzata all'inizio del 2022;
- sviluppo di software di calcolo all'interno del progetto SmartGreen per la progettazione di opere di drenaggio urbano sostenibile.

<sup>24</sup> Il 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.

<sup>25</sup> 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.

## Parco dell'acqua di Paderno Dugnano

Tra le politiche per affrontare il rischio idraulico ci sono i parchi dell'acqua, infrastrutture verdi completamente fruibili dove si coniugano gli aspetti di gestione delle acque meteoriche con sistemi di drenaggio sostenibile e altre funzionalità di tipo ludico-sociale e paesaggistico. Un esempio è il Parco dell'Acqua di Paderno Dugnano, approvato a maggio 2021 dal comune, dopo un articolato percorso partecipativo che ha visto molti cittadini intervenire ai diversi incontri dedicati agli aspetti ambientali, sociali e di mobilità e offrire spunti e commenti che sono stati recepiti dai progettisti e inseriti nella progettazione.

Con un'estensione di più di 9 ettari, il progetto interessa aree inutilizzate del perimetro del parco GruBria (Consorzio di Grugnotorto Villoresi e Brianza Centrale) e diventerà uno spazio completamente a disposizione dei cittadini, preservandolo da future urbanizzazioni.

Il progetto paesaggistico preliminare prevede che l'acqua sia considerata come elemento caratterizzante anche dal punto di vista percettivo e fruitivo, attraverso giochi d'acqua e bacini permanenti, offrendo un luogo vivibile anche durante le estati più calde e un rifugio per la flora e la fauna. Un parco come infrastruttura verde a servizio della città e dei suoi abitanti, che possa offrire una risposta alle sfide della sostenibilità, della resilienza e dell'adattamento ai cambiamenti climatici.



## Vasche volano

Le vasche volano permettono di trattenere l'acqua piovana in caso di grandi precipitazioni, contribuendo così a rafforzare la resilienza di un territorio.

La crescita delle superfici urbanizzate di molte città negli ultimi decenni, unita al fenomeno dei cambiamenti climatici e all'aumento degli eventi meteorici estremi, tanto in termini di frequenza quanto di intensità, ha determinato un notevole incremento del rischio idraulico e la conseguente necessità di ricercare adeguate soluzioni. Gli interventi di volanizzazione si inseriscono in questo contesto quali misure di mitigazione ai crescenti fenomeni di allagamento urbano. Le vasche sono opere di accumulo temporaneo che permettono di immagazzinare importanti volumi d'acqua, in occasione di eventi meteorici importanti, e di rilasciarli gradualmente nel tempo, con lo scopo di controllare gli scarichi dal sistema di drenaggio.

Gruppo CAP ha in gestione 77 vasche volano. Nel 2021 è proseguito il programma degli investimenti sulle vasche ed è stata attuata una revisione dello stesso allo scopo di incrementarne l'efficacia.

Si trovano in fase progettuale le infrastrutture di: Parabiago (2 strutture), Trezzano sul Naviglio, Vanzaghelo, Misinto, San Colombano al Lambro, Sedriano, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Marcallo con Casone, Bareggio. Sono in fase di progettazione di fattibilità tecnico-economica le infrastrutture di Vanzago e Vittuone.

Sono in fase esecutiva di realizzazione le vasche di: Marcallo con Casone, Mesero, Misinto, Parabiago e Vanzaghelo.

Sono state ultimate le vasche volano di: Cesano Boscone, San Giuliano Milanese, Solaro.

Allo stato attuale, nei territori in cui opera CAP, le potenzialità di drenaggio ammontano a 1.889.419 m<sup>3</sup> d'acqua.

## Protezione delle aree con pericolosità idraulica

Per ridurre la vulnerabilità degli impianti di trattamento delle acque reflue, nel 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 2021 è stata terminata la fase di valutazione e verifica dei rischi per gli impianti e sono stati messi in sicurezza due nuovi impianti a pericolosità idraulica.



**2**  
impianti con pericolosità idraulica protetti nel 2021

N. impianti con pericolosità idraulica protetti	2019	2020	2021
	13	11	2



### Focus qualità tecnica M4: adeguatezza del sistema fognario

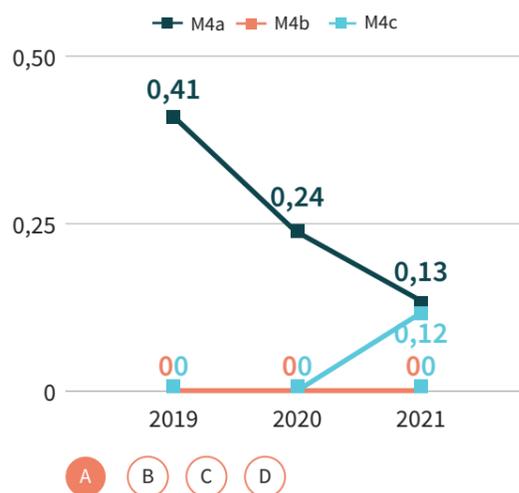
L'indicatore M4 monitora l'adeguatezza del sistema fognario.

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.

#### Adeguatezza del sistema fognario



L'indicatore M4a è riferito, anche per il 2021, solamente alla fognatura nera/ mista. Il valore è migliorato in quanto si è verificato un numero minore di guasti della fognatura per cause gestionali.

Anche per l'anno 2021, il valore dell'indicatore M4b è valutato pari a 0, in considerazione della previsione di attuazione della pianificazione degli interventi finalizzati alla risoluzione delle non conformità prevista nel Programma di Riassetto (PDR<sup>26</sup>).

L'aumento dell'indicatore M4c dal 2020 al 2021 è determinato dall'aumento del numero di scaricatori presenti nel PDR rispetto al censimento precedente.

### Modellizzazione e taratura delle fognature

La costruzione del modello della rete mediante software di modellazione idraulica consente una gestione ottimale del rischio idrogeologico della rete fognaria. La rete viene, inoltre, 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 al 2021 è 133, di cui 100 tarati.



<sup>26</sup> Nel 2021, il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano (27.09.2021) e successivamente la Conferenza dei comuni dell'ATO CMM (29.11.2021) hanno approvato il PDR dell'ATO CMM. Ciò ha portato ad un aumento del numero di scaricatori considerati rispetto al 2020.

## IN DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

# Acqua, ambiente e climate change



**MAURIZIO GORLA**  
Responsabile ufficio Geological  
Supporting System di Gruppo CAP



**BARBARA MEGGETTO**  
Presidente di Legambiente Lombardia

**MAURIZIO GORLA**

Acqua, ambiente e cambiamento climatico sono elementi strettamente collegati. Come valuti l'evoluzione di questa relazione?

**BARBARA MEGGETTO**

Partiamo da qua: l'inverno appena trascorso è stato uno dei più miti e secchi di sempre, con temperature superiori anche di 4° sulle Alpi. Alte temperature e carenza di precipitazioni hanno fatto sì che la Lombardia, una delle regioni più ricche d'acqua, entrasse in un'emergenza che continua ancora oggi. Mai come in questo momento, è necessario creare una forte sinergia tra tutti gli attori in campo per **prevenire gli sprechi, salvaguardare la risorsa e preservare gli ambienti naturali**. Perché l'acqua serve a noi umani, ma anche agli ecosistemi, per mantenere un equilibrio minacciato dal cambiamento climatico.

E allora, a partire dai territori più urbanizzati, è importante che associazioni e imprese del settore informino i cittadini sull'importanza di un **uso corretto dell'acqua**, aiutando a comprendere il funzionamento di sistemi complessi quali il sistema idrico integrato.

**MAURIZIO GORLA**

Verissimo, a questo proposito, Gruppo CAP è ormai da parecchi anni fortemente impegnato nella protezione dell'ambiente naturale, incoraggiando sia la sostenibilità del prelievo idrico, che la tutela attiva delle risorse esistenti nel bacino idrogeologico gestito. Da qui nasce la definizione dei tre pilastri su cui si fonda il nostro piano di sostenibilità e che richiamano il forte legame tra acqua e cambiamenti climatici: **sensibili, resilienti e innovatori**.

Sensibili: perché viviamo in un'epoca che impone di fare scelte dirette verso un nuovo modello economico, rispettoso dell'ambiente e circolare. Resilienti: perché dobbiamo imparare a confrontarci e adattarci a questi cambiamenti, che sono ormai in atto e probabilmente irreversibili alla nostra scala temporale. Innovatori: perché per mettere in campo soluzioni tecniche e ambientali capaci di contrastare in maniera innovativa, efficace ed efficiente gli stress a cui stiamo sottoponendo l'ambiente e le risorse naturali, ci vuole curiosità e voglia di sperimentare nuove strade.

Un esempio pratico dell'impegno profuso da Gruppo CAP per la protezione dell'ambiente e la divulgazione di temi scientifici a esso correlati è il **Portale Geologia**, parte del WebGIS aziendale Acque di Lombardia, in cui sono consultabili numerosi servizi cartografici che forniscono una vista della struttura del nostro sottosuolo, con riferimento sia alla quantità che alla qualità delle risorse idriche ivi circolanti e come queste potranno variare nel prossimo futuro.

**MAURIZIO GORLA**

*Barbara, posso chiederti con quale parola chiave riassumeresti il concetto di interrelazione fra acqua e cambiamenti climatici, e perché?*

**BARBARA MEGGETTO**

*Propongo la parola "**alleanza**"; perché credo che sia quella che meglio racchiude in sé il percorso per arrivare a una risoluzione, o meglio alla mitigazione del cambiamento climatico. Se non si stringe un patto tra di noi, difficilmente si riuscirà a contenere un fenomeno di tale portata.*



Guarda l'intervista  
completa

# Transizione ecologica



Passare da un sistema produttivo intensivo e lineare a un modello circolare che ha nella sostenibilità ambientale, sociale ed economica il proprio punto di forza, è l'obiettivo a lungo termine di Gruppo CAP. La transizione ecologica rappresenta una **difesa contro i danni ambientali e climatici, ma anche un'opportunità** in quanto stimolo per lo sviluppo di investimenti, innovazione e nuova occupazione.

È in questo quadro che si inseriscono le specifiche **azioni di economia circolare** promosse e intraprese dal Gruppo: tutelare il suolo, proteggere la risorsa idrica, garantire la qualità dell'acqua, valorizzare gli elementi recuperabili dal ciclo del servizio idrico e innovare i processi produttivi. Il progetto BioPiattaforma di Sesto San Giovanni, per esempio, rappresenta un primo importante passo compiuto in questa direzione.

Tutto nasce nel 2019 con la redazione del Piano di Sostenibilità, con cui il Gruppo ha messo nero su bianco la volontà di ridurre entro il 2033 l'impatto di CO<sub>2</sub> del 40% e il volume degli scarti prodotti dalla depurazione dell'87%, tramite il minor consumo di acqua ed energia, trasformando e reimmettendo i rifiuti nella filiera e grazie a una gestione sempre più efficiente delle risorse naturali.



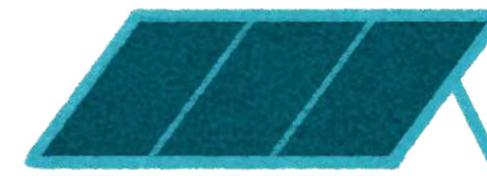
## Energia

“Ridurre significativamente i consumi energetici è la principale risposta agli effetti del cambiamento climatico.”

TCFD

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

Nel 2021 Gruppo CAP ha ottenuto 106 Titoli di Efficienza Energetica (TEE), detti anche Certificati bianchi, che testimoniano il risparmio ottenuto dalla realizzazione di interventi per incrementare l'efficienza energetica. I TEE sono emessi dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) sulla base dei risultati conseguiti.



Energia consumata<sup>27</sup>

Energia consumata all'interno dell'organizzazione				
	u.m.	2019	2020	2021
<i>Consumi Diretti</i>				
Non consumato - utilizzato per la produzione di biometano - venduto	m <sup>3</sup>	445.689,26	895.554,00	952.257,00
	MJ	9.359.474,00	20.597.742,00	21.901.911,00
Depurazione (biogas)	m <sup>3</sup>	3.580.317,00	4.346.883,00	4.455.943,00
	MJ	75.186.657,00	99.978.309,00	102.486.689,00
Totale biogas		4.026.006,26		
	MJ	84.546.131,00	120.576.051,00	124.388.600,00
Depurazione (gas naturale)	m <sup>3</sup>	119.421,88	124.561,93	175.240,00
	MJ	4.195.768,00	4.394.669,52	6.182.642,44
Essiccazione (gas naturale)	m <sup>3</sup>	1.043.320,00	927.279,75	836.765,00
	MJ	36.656.005	32.715.356,98	29.521.905,97
Servizi generali (gas naturale)	m <sup>3</sup>	122.454,38	127.633,13	133.326,00
	MJ	4.302.312,00	4.503.024,43	4.703.874,61
Metano (autovetture)	kg/ m <sup>3</sup>	32.181,58	72.756,86	72.121,00
	MJ	1.692.616,00	3.824.732,82	3.791.307,21
Totale gas naturale	-	1.317.377,84		
	MJ	46.846.701,00	45.437.783,74	44.199.730,22
Servizi generali (benzina)	l	23.310,63	50.869,08	102.087,00
	MJ	746.073,00	1.628.100,90	3.327.423,68
Totale benzina	l	23.310,63		
	MJ	746.073,00	1.628.100,90	3.327.423,68
Gruppi elettrogeni (gasolio)	l	7.629,40	5.772,99	4.157,00
	MJ	272.332,00	206.951,94	151.119,42

Energia consumata all'interno dell'organizzazione				
	u.m.	2019	2020	2021
Servizi generali (gasolio)	l	292.415,29	233.304,52	208.398,00
	MJ	10.437.794,00	8.363.573,02	7.575.892,49
Totale gasolio	l	300.044,69		
	MJ	10.710.126,00	8.570.524,96	7.727.011,92
Servizi generali (GPL)	l	0,00	0,00	0,00
	MJ	0,00	0,00	0,00
Totale GPL	l	0,00		
	MJ	0,00	0,00	0,00
<b>Totale consumi diretti</b>	<b>MJ</b>	<b>133.489.557,00</b>	<b>155.614.718,60</b>	<b>157.740.854,82</b>
<b>Totale consumi diretti da fonte rinnovabile</b>	<b>MJ</b>	<b>76.879.273,00</b>	<b>103.803.041,82</b>	<b>106.277.996,21</b>
<i>Consumi Indiretti</i>				
Depurazione	kWh	106.159.984,00	104.385.589,00	102.953.909,00
	MJ	382.175.942,00	375.788.120,40	370.634.072,40
Acquedotto	kWh	87.193.411,00	85.599.590,00	83.539.691,00
	MJ	313.896.280,00	308.158.524,00	300.742.887,60
Fognatura	kWh	4.542.652,49	4.726.562,00	4.587.722,00
	MJ	16.353.549,00	17.015.623,20	16.515.799,20
Servizi generali	kWh	1.816.180,00	1.791.908,00	1.871.136,00
	MJ	6.538.248,00	6.450.868,80	6.736.089,60
<b>Totale consumi indiretti</b>	<b>kWh</b>	<b>199.712.227,49</b>	<b>196.503.649,00</b>	<b>192.952.458,00</b>
	<b>MJ</b>	<b>718.964.019,00</b>	<b>707.413.136,40</b>	<b>694.628.848,80</b>
<b>Totale consumi indiretti da fonti rinnovabili</b>	<b>kWh</b>	<b>199.712.227,49</b>	<b>196.503.649,00</b>	<b>192.952.458,00</b>
	<b>MJ</b>	<b>718.964.018,96</b>	<b>707.413.136,40</b>	<b>694.628.848,80</b>

<sup>27</sup> Le fonti dei fattori di conversione utilizzati sono riportati all'interno dell'Allegato 6.

<b>Energia consumata all'interno dell'organizzazione</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<i>Energia prodotta e consumata dagli impianti di depurazione</i>				
Pero	kWh		0,00	0,00
	MJ	0,00	0,00	0,00
Bresso	kWh	370.926,00	6.939,00	8.527,00
	MJ	1.335.334,00	24.980,40	30.697,20
Peschiera Borromeo	kWh	2.959.489,00	5.012.320,00	5.119.863,00
	MJ	10.654.160,00	18.044.352,00	18.431.506,80
Robecco sul Naviglio	kWh	438.982,00	509.171,00	766.267,00
	MJ	1.580.335,00	1.833.015,60	2.758.561,20
Sesto San Giovanni	kWh	262.313,00	478.826,00	247.478,00
	MJ	944.327,00	1.723.773,60	890.920,80
Bresso Upgrading energia prodotta	kWh	3.161.998,00	5.813.776,00	6.566.733,00
	MJ	11.383.192,80	20.929.593,60	23.640.238,80
Bresso Upgrading energia ceduta ad altri sistemi	kWh	0,00	4.772.742,00	5.513.592,11
	MJ	0,00	17.181.872,20	19.848.931,60
<b>Totale termica</b>	<b>kWh</b>	<b>3.161.998,00</b>	<b>5.813.776,00</b>	<b>6.566.733,00</b>
	<b>MJ</b>	<b>11.383.192,80</b>	<b>20.929.593,60</b>	<b>23.640.238,80</b>
<b>Totale</b>	<b>kWh</b>	<b>4.031.710,00</b>	<b>6.007.256,00</b>	<b>6.142.135,00</b>
	<b>MJ</b>	<b>14.514.156,00</b>	<b>21.626.121,60</b>	<b>22.111.686,00</b>
<i>Energia prodotta dagli impianti fotovoltaici</i>				
Bresso	kWh			22.713,00
	MJ			81.766,80
Magenta	kWh	11.924,12	11.570,00	7.125,00
	MJ	42.926,83	41.652,00	25.650,00
Vittuone	kWh	7.295,99	6.319,00	6.319,00
	MJ	26.265,56	22.748,40	22.748,40

<b>Energia consumata all'interno dell'organizzazione</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Abbiategrasso	kWh	5.804,26	5.710,00	5.526,00
	MJ	20.895,34	20.556,00	19.893,60
Paderno Dugnano	kWh	11.924,12	11.570,00	11.199,00
	MJ	42.926,83	41.652,00	40.316,40
Rozzano (Sede + Acq)	kWh	12.745,25	17.229,00	22.666,00
	MJ	45.882,90	62.024,40	81.597,60
Bareggio (Dep)	kWh	171.756,18	122.698,00	172.916,00
	MJ	618.322,25	441.712,80	622.497,60
Trezzano S/N (Dep)	kWh	53.186,45	48.360,00	54.619,00
	MJ	191.471,22	174.096,00	196.628,40
San Vittore Olona (Acq)	kWh	5.674,94	5.659,00	3.386,00
	MJ	20.429,78	20.372,40	12.189,60
Melegnano (Dep)	kWh	2.620,38	4.320,00	5.526,00
	MJ	9.433,37	15.552,00	19.893,60
Cuggiono (Acq)	kWh	2.653,26	5.123,00	5.526,00
	MJ	9.551,74	18.442,80	19.893,60
Canegrate	kWh			14.000,00
	MJ			50.400,00
Magnago (Acq)	kWh	2.653,26	5.659,00	5.526,00
	MJ	9.551,74	20.372,40	19.893,60
<b>Totale</b>	<b>kWh</b>	<b>288.238,21</b>	<b>244.217,00</b>	<b>337.047,00</b>
	<b>MJ</b>	<b>1.037.657,56</b>	<b>879.181,20</b>	<b>1.213.369,20</b>
Capacità installata in energia rinnovabile	MW			2,58

TCFD	Tasso di intensità energetica			
		2019	2020	2021
	Consumi diretti e indiretti (MJ)	852.453.576	863.027.855	852.369.703,60
	Acqua immessa in rete (m <sup>3</sup> )	251.732.905	247.302.833	245.799.891
	Acqua reflua trattata (m <sup>3</sup> )	317.704.422	346.325.042	349.937.579
	Consumi diretti e indiretti / Acqua immessa in rete (MJ/m <sup>3</sup> )	3,39	3,49	3,47
	Consumi diretti e indiretti / Acqua reflua trattata (MJ/m <sup>3</sup> )	2,68	2,49	2,44
ENPI Indici di prestazione energetica <sup>28</sup>				
	2019	2020	2021	
EN PI ssi (kWh/m <sup>2</sup> )	1,01	1,01	0,99	
EN PI A1 (kWh/m <sup>2</sup> )	0,35	0,35	0,34	
EN PI A2 (kWh/m <sup>2</sup> )	0,45	0,44	0,43	
EN PI F-D 1 (kWh/m <sup>2</sup> )	0,34	0,31	0,30	
EN PI F-D 2 (kWh/kg)	5,72	5,48	4,29	

## Riduzione dei consumi

In acquedotto si registra una diminuzione di consumi energetici, in accordo con la riduzione di acqua immessa in rete e acqua sollevata. Il miglioramento dell'indicatore calcolato sull'acqua prelevata dall'ambiente e sull'acqua immessa in rete è in linea con alcuni interventi di efficientamento energetico intrapresi (sostituzione di pompe a favore di quelle a maggiore efficienza e ottimizzazione delle pressioni).

In depurazione è stato ottenuto un miglioramento nel consumo energetico su entrambi gli indicatori di prestazione relativi al consumo

specifico su acqua trattata in accordo con gli interventi di efficientamento energetico effettuati (ottimizzazione del funzionamento della sezione di trattamento biologico di alcuni impianti), efficientamento di alcune macchine e le ottimizzazioni di gestione del processo in depurazione.

In totale, nel corso del 2021 rispetto alle azioni di efficientamento degli impianti acquedottistici e di depurazione si è registrata una diminuzione pari a **24.862.663 MJ**.

<sup>28</sup> Per il calcolo degli ENPI, Energy Performance Indicator, utili per valutare le performance energetiche del servizio idrico, sono stati 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

Gruppo CAP monitora le proprie emissioni di gas a effetto serra e contribuisce alla riduzione delle stesse, nel quadro di un più ampio sforzo internazionale.

Si segnala che nel 2021 si è proceduto ad un restatement dei valori 2019, 2020 e 2021 per consentirci una migliore comparabilità tra i dati<sup>29</sup>. I valori delle emissioni del 2019 e 2020 sono stati ricalcolati applicando la metodologia e i fattori emissivi del 2021. Tutti i fattori emissivi usati sono stati selezionati per assicurare il più elevato grado di:

- accuratezza;
- appropriatezza e specificità rispetto alla sorgente considerata;

- rappresentatività geografica, temporale e tecnologica;
- utilizzo di banche dati riconosciute e accreditate a livello internazionale.

Così come previsto dagli standard internazionali di calcolo, rendicontazione e certificazione, come le linee guida The GHG Protocol e la normativa ISO 14064.

Di seguito, per tutti gli scope sono riportati i valori ricalcolati<sup>30</sup>.

## Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico

Emissioni dirette di gas GHG (Scope 1)	2019	2020	2021
Depurazione	2.323,52	2.273,39	2.166,51
Acquedotto	57,97	498,29	515,5
Fognatura	9,41	77,54	116,96
Servizi generali	385,83	615,05	636,89
Altro*	16.689	17.494	17.473,79
Totale (ton CO <sub>2</sub> eq.)	19.465,73	20.958,27	20.909,30

\*Emissioni biogeniche da processi di depurazione (CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O)

TCFD

Al fine di un miglioramento della metodologia di calcolo i valori di Scope 1 del triennio sono stati integrati inserendo le emissioni biogeniche per il settore Depurazione.

### Emissioni indirette di gas GHG (Scope 2)

Si mantiene, come per gli anni 2019 e 2020, 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)	2019	2020	2021
Depurazione	5.643,33	5.218,88	5.622,89
Servizi generali	32,39	126,62	254,68
Acquedotto	988,62	1.171,35	903,03
Fognatura	0	2,15	3,56
Altro*	36.910,75	30.537,52	30.928
<b>Totale (ton CO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>43.575,09</b>	<b>37.056,52</b>	<b>37.712,16</b>

\*Emissioni da materiali acquistati per le attività di depurazione (reagenti).

Si segnala che nel calcolo dello Scope 3 del 2021 (e nel restatement 2019-2020) è stata inclusa la rendicontazione delle emissioni dovute alla produzione dei reagenti utilizzati nel settore depurazione (emissioni dovute alla categoria "beni e servizi acquistati") come richiesto dalla

nuova norma di riferimento UNI EN ISO 14064-1:2019. Si può notare un decremento delle emissioni tra il 2019 e il 2021 dovuto principalmente all'ottimizzazione dell'utilizzo dei reagenti nei processi depurativi nonché alla scelta degli stessi con minor impatto emissivo.

TCFD

Intensità delle emissioni GHG	2019	2020	2021
Totale emissioni (kg CO <sub>2</sub> eq) <sup>29</sup>	63.040.820	58.014.790	58.621.460
Acqua prelevata dall'ambiente (m <sup>3</sup> )	260.730.427	257.916.691	254.078.151
Acqua reflua trattata (m <sup>3</sup> )	317.704.422	346.325.042	349.937.579
<b>Totale emissioni /Acqua prelevata dall'ambiente (kg CO<sub>2</sub>eq/m<sup>3</sup>)</b>	<b>0,2418</b>	<b>0,2249</b>	<b>0,2307</b>
<b>Totale emissioni/Acqua reflua trattata (kg CO<sub>2</sub>eq/m<sup>3</sup>)</b>	<b>0,1984</b>	<b>0,1675</b>	<b>0,1675</b>

Riduzione delle emissioni GHG	2019 <sup>30</sup>	2020	2021	Variazione percentuale tra 2021 e 2019
Emissioni dirette Scope 1	19.465,73	20.958,27	20.909,3	+7,42%
Emissioni indirette Scope 2	0	0	0	nessuna variazione
Altre emissioni indirette Scope 3	43.575,09	37.056,52	37.712,16	-13,45%
<b>Totale (ton CO<sub>2</sub>eq.)</b>	<b>63.040,82</b>	<b>58.014,79</b>	<b>58.621,46</b>	<b>-7,01 %</b>

Dal confronto tra il 2021 e il 2019 emerge una diminuzione del 7% sul totale delle emissioni di CO<sub>2</sub>, dovuta principalmente all'implementazione della politica sui reagenti che prevede una preferenza rispetto ai reagenti con minor impatto

emissivo. Questo dato dimostra la volontà di Gruppo CAP di contribuire alla riduzione degli impatti ambientali, impegnandosi nel monitoraggio delle proprie emissioni e nell'efficientamento dei propri processi.

<sup>29</sup> 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 108.554 tonCO<sub>2</sub>eq (20.909 Scope 1, 49.933 Scope 2, 37.712 Scope 3). Nel calcolo sono inclusi CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, inoltre, le emissioni di origine biogenica sono inserite all'interno dell'inventario GHG. Le fonti dei fattori emissivi utilizzati sono riportati nell'Allegato 6.

<sup>30</sup> In accordo con la norma ISO 14064-1 nel 2021 è stato modificato l'anno di riferimento, sostituendo il 2015 con il 2019, al fine di assicurare la comparabilità dei dati. Si è proceduto con questa scelta per i numerosi cambiamenti avvenuti a seguito della revisione della metodologia di calcolo delle emissioni in termini di voci emissive considerate e fattori di emissione utilizzati. Utilizzando lo schema di calcolo dell'edizione precedente della norma ISO 14064-1: 2012 e mantenendo il 2015 come anno di riferimento si evince una riduzione dell'89% (3.346 ton CO<sub>2</sub>eq Scope 1, 0 ton CO<sub>2</sub>eq Scope 2 e 6.784 ton CO<sub>2</sub>eq Scope 3).

# Verso la *carbon neutrality*

## Ciclo di vita LCA e *Carbon footprint*

TCFD

La metodologia usata per quantificare e valutare gli impatti ambientali di un prodotto, un'organizzazione o un servizio nel corso del suo intero ciclo di vita è definita Life Cycle Assessment (LCA), ovvero Valutazione del Ciclo di Vita. Gruppo CAP la adotta per analizzare l'impatto ambientale delle proprie attività in termini di emissioni di gas serra (la cosiddetta Carbon Footprint, "impronta di carbonio")

Gruppo CAP ha elaborato l'inventario GHG dell'organizzazione che verifica la Carbon Footprint dal 2016 all'anno in oggetto, in accordo alla ISO 14064-1.

Anche nel 2021 il Gruppo ha ottenuto l'attestazione sulla base della valutazione condotta da un Ente terzo indipendente accreditato al rilascio della Dichiarazione di verifica dell'inventario delle emissioni di Gas Effetto Serra.



## Carbon neutrality

**TCFD** Gruppo CAP ha raggiunto anche nel 2021 la Carbon neutrality, compensando la totalità delle emissioni prodotte grazie a investimenti in progetti che garantiscono benefici sociali, economici e ambientali su scala globale.

CAP ha compensato le emissioni prodotte per mezzo dell'acquisto di crediti di carbonio, generati attraverso due progetti in India e in Madagascar che supportano la crescita economica e sostenibile delle comunità locali:

- *Metro Delhi*, India: la nuova metropolitana consentirà a milioni di persone di spostarsi in modo sostenibile su tutta l'area urbana, con la conseguente riduzione delle emissioni provenienti dai comuni mezzi di trasporto locali, spesso obsoleti e altamente inquinanti;
- *Water Is Life - Phase II*, Madagascar: il progetto prevede la costruzione e la messa in sicurezza di una rete di pozzi per aumentare l'accesso all'acqua potabile delle famiglie che vivono in tre villaggi alla periferia della città di Tulear.



**20.579**  
ton CO<sub>2</sub>eq compensata  
nell'anno 2021

## Mobilità sostenibile

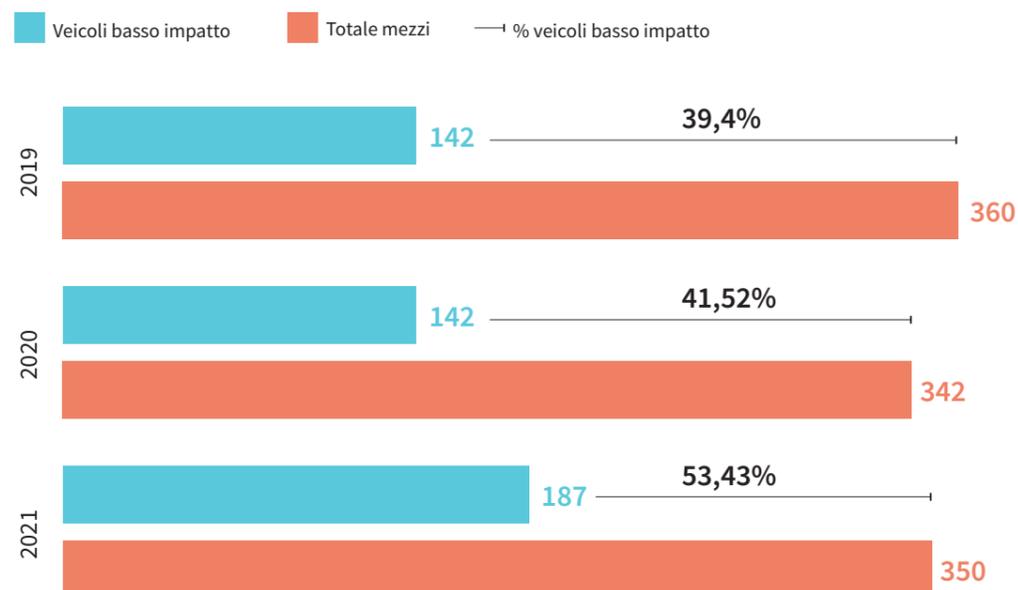
Al fine di diminuire gli impatti ambientali, CAP ha attivato nel 2021 una serie di attività in tema mobilità sostenibile:

- introduzione nel parco mezzi di auto ibride e ibride plug-in;
- possibilità in alcuni impianti di utilizzare le biciclette;
- redazione del primo piano spostamenti casa-lavoro;
- attivazione di convenzioni per i trasporti pubblici;
- pagamento di indennità per i trasferimenti di sede;
- creazione di sedi di co-working (Magenta, Paderno Dugnano, Idroscalo e Milano);
- ricollocazione del personale in sedi più vicine alla propria abitazione.

In particolare, sono state sostituite 34 auto Diesel in uso a tecnici e direttori, con auto Ibride o Ibride Plug-in che hanno permesso una riduzione della CO<sub>2</sub> prodotta a macchina per veicolo pari a 0,08 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente. Inoltre è stato nominato un Mobility Manager di Gruppo, con l'incarico di redigere il Piano Spostamenti Casa-Lavoro e studiare metodi per migliorare e rendere più sostenibili gli spostamenti dei dipendenti.



### Veicoli a basso impatto sul totale



## Economia circolare in Gruppo CAP

Un tassello fondamentale per la sostenibilità del Gruppo: la corretta gestione dei rifiuti all'interno dell'intera filiera.

L'economia circolare è un modello di produzione e consumo che mira a estendere il ciclo di vita dei prodotti, contribuendo a **ridurre i rifiuti al minimo**. Questo grazie a condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo di risorse e materiali esistenti. Così, quando un prodotto ha terminato la sua funzione, i materiali di cui è composto vengono reintrodotti nel ciclo economico e riutilizzati per generare ulteriore valore.

La gestione del Servizio Idrico Integrato produce rifiuti connessi principalmente al settore depurazione. L'impatto ambientale

correlato alla loro gestione viene contenuto con la riduzione dei conferimenti in discarica, la riduzione del volume dei rifiuti e l'ottimizzazione dei processi di depurazione a monte della produzione del rifiuto<sup>31</sup>. Le iniziative di economia circolare permettono di incrementare il recupero di parte del rifiuto e un'organizzazione centralizzata consente di ottimizzare la gestione dei flussi a livello aziendale intercettando potenziali sinergie con altri settori industriali. Il Gruppo effettua, inoltre, verifiche sui fornitori per accertare il rispetto dei medesimi impegni.

*“Gruppo CAP persegue i principi dell'economia circolare dalla progettazione alla realizzazione di infrastrutture, dalla distribuzione alla depurazione dell'acqua. Ogni opportunità viene colta per limitare il consumo di materia ed energia, minimizzare scarti e perdite, tutelare ambiente e società”*

*– Andrea Lanuzza, direttore generale gestione*

<sup>31</sup> L'impatto ambientale si riferisce sia ai rifiuti prodotti direttamente dai settori di CAP sia ai rifiuti prodotti da terzi che vengono recuperati o smaltiti presso i centri e le sedi del Gruppo.



## Rifiuti

La produzione dei rifiuti è una diretta conseguenza della depurazione delle acque reflue, della manutenzione delle infrastrutture fognarie e degli acquedotti. Nel gestire il Servizio Idrico Integrato, CAP da anni si impegna per trovare modalità di recupero alternative allo smaltimento, nel rispetto dei principi dettati dall'economia circolare.

Il Gruppo ha avviato diversi progetti, come i moduli di **bio-essiccamento**<sup>32</sup> e l'impianto di trattamento delle sabbie presso il depuratore di Robecco sul Naviglio. Inoltre, si impegna per

ridurre al minimo i conferimenti di fanghi di depurazione in discarica a favore invece del loro uso in agricoltura e di termovalorizzazione con **recupero di materia ed energia**.

Gruppo CAP è certificato ISO 14001 e 9001 e la gestione dei rifiuti è regolata da procedure e istruzioni inserite nel Sistema di gestione integrato. Nel 2021 il settore depurazione e l'ufficio processi e performance ambientale sono stati sottoposti a un audit da parte di enti esterni e non sono emerse criticità.

Rifiuti prodotti dal settore depurazione (ton)	2019	2020	2021
Fanghi	61.283,41	59.099,40	70.780,74
Sabbia	2.322,18	2.041,83	618,71
Vaglio	2.881,05	3.073,54	3.197,75
<b>Totale</b>	<b>66.486,64</b>	<b>64.214,77</b>	<b>74.597,20</b>

<sup>32</sup> Il bioessiccatore non utilizza fonti di calore esterno se non nella fase di avviamento iniziale e di asciugatura finale, sfruttando invece il naturale processo di riscaldamento innescato dalla biomassa batterica presente nei fanghi. Il calore prodotto dalla fermentazione dei batteri fa evaporare l'acqua contenuta nel fango, riducendo il volume fino al 70%.

Destinazione finale dei fanghi (ton)	2019	2020	2021
Agricoltura	23.070,00	26.697,33	27.633,64
Discarica *	7.830,00	3.472,16	3.257,29
Termovalorizzazione	20.296,00	23.386,87	27.685,38
Cementificio	2.319,00	2.122,66	2.406,66
Trattamento	2.632,00	0,00	0,00
Fertilizzante	5.136,00	3.420,38	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>61.283,00</b>	<b>5.099,40</b>	<b>70.780,74</b>
In uscita (fango essiccato)	2.760,00	2.859,86	2.815,89
In ingresso all'essiccatore di San Giuliano Ovest (fango disidratato)	12.687,06	12.223,02	10.960,69

\*Comprensivo di fango essiccato (in uscita da essiccatore)

Materia organica, diversa da fanghi, trattata per il recupero di materia ed energia <sup>33</sup> (ton)	2020	2021
Materia organica differente da fanghi trattata per il recupero di materia ed energia all'anno (ton)	180,03	2.383,94
Zolfo di origine organica recuperato (kg)	70	30
Zolfo di prodotti (kg)	0	0
Prodotti chimici organici (ton)	92	76

Nel 2021 sono stati smaltiti più rifiuti dell'anno precedente, caratterizzato da diversi periodi di lockdown. Rimane la forte spinta verso il recupero sia in agricoltura sia verso i termovalorizzatori. Lo **smaltimento in discarica è stato ridotto al minimo** e si è registrata una notevole riduzione nella produzione di sabbia.

Gruppo CAP si sta impegnando su un altro elemento importante a livello ambientale: il **fosforo**. Impiegato nell'industria agricola

e ittica, ma anche nel comparto hi-tech che lo utilizza per la produzione di batterie di accumulo di ultima generazione, l'Europa ha inserito il fosforo nella lista delle materie critiche perché non disponibile come risorsa primaria nel nostro continente, con basso tasso di riciclo da fonti secondarie e non sostituibile. Gruppo CAP sta portando avanti alcuni progetti per ottimizzare il recupero di questa sostanza nelle acque reflue.

<sup>33</sup> Per gli argomenti "Materia organica trattata", "Prodotti chimici organici" e "Zolfo" il 2021 è il secondo anno di rendicontazione.

## Rifiuti non destinati a smaltimento

Rifiuti non destinati a smaltimento (ton)	2019	2020	2021
Peso totale dei rifiuti non destinati a smaltimento	41.923,53	43.008,50	46.391,44

Rifiuti pericolosi non destinati a smaltimento (ton)	2019	2020	2021
Preparazione per il riutilizzo	10,96	15,61	41,81

Rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento (ton)	2019	2020	2021
Preparazione per il riutilizzo	39.855,81	41.624,15	36.551,86
Fertilizzante	2.056,76	1.368,74	9.797,77
Altre operazioni di recupero	2.056,76	1.368,74	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>41.912,57</b>	<b>42.992,89</b>	<b>46.349,63</b>

Rifiuti pericolosi e non pericolosi non destinati a smaltimento modalità di recupero: preparazione per il riutilizzo (ton)	2021
In loco <sup>34</sup>	547,56
Presso un sito esterno	36.046,11
<b>Totale</b>	<b>36.593,67</b>

Rifiuti pericolosi e non pericolosi non destinati a smaltimento modalità di recupero: altre operazioni di recupero (ton)	2021
In loco	0,00
Presso un sito esterno	9.797,77
<b>Totale</b>	<b>9.797,77</b>

<sup>34</sup> Con "in loco" si intendono le operazioni di recupero svolte all'interno del perimetro operativo di Gruppo CAP. Le attività non comprese all'interno della definizione "in loco" sono considerate come avvenute "presso in sito esterno".

## Rifiuti destinati a smaltimento

Rifiuti destinati a smaltimento (ton)	2019	2020	2021
Peso totale dei rifiuti destinati a smaltimento	54.386,81	52.994,67	59.212,61

Suddivisione dei rifiuti non pericolosi secondo i metodi di smaltimento (ton)	2019	2020	2021
Incenerimento (senza recupero di energia)			0,00
Incenerimento (con recupero di energia)	20.620,10	22.474,12	27.431,76
Conferimento in discarica	7.338,25	2.548,16	2.755,72
<i>Altre operazioni di smaltimento di cui:</i>			
Stoccaggio in sito	579,16	968,61	2.261,86
Trattamenti biologici e meccanici	25.847,86	27.003,17	26.731,65
<b>Totale</b>	<b>54.385,37</b>	<b>52.994,06</b>	<b>59.180,99</b>

Suddivisione dei rifiuti pericolosi secondo i metodi di smaltimento (ton)	2019	2020	2021
<i>Altre operazioni di smaltimento di cui:</i>			
Stoccaggio in sito	1,44	0,61	4,98
Trattamenti biologici e meccanici	0,00	0,00	26,64
<b>Totale</b>	<b>1,44</b>	<b>0,61</b>	<b>31,62</b>

Peso dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati a smaltimento (modalità di smaltimento: incenerimento con recupero di energia)	2021
In loco	72,25
Presso un sito esterno	27.359,51
<b>Totale</b>	<b>27.431,76</b>

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: conferimento in discarica)	2021
In loco	0
Presso un sito esterno	2.755,72
<b>Totale</b>	<b>2.755,72</b>

Peso totale in tonnellate dei rifiuti pericolosi e di quelli non pericolosi destinati allo smaltimento (modalità di smaltimento: altre operazioni di smaltimento)	2021
In loco	26.731,65
Presso un sito esterno	2.293,48
<b>Totale</b>	<b>29.025,13</b>

## Progetto bioraffinerie

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

Trasformare gli impianti di depurazione in vere e proprie bioraffinerie significa sviluppare filiere di produzione orientate al recupero di materie prime seconde quali il biometano, i fertilizzanti, lo zolfo, diversi chemicals e le sabbie.

Tali attività vengono implementate sui differenti depuratori gestiti da Gruppo CAP e hanno portato significativi risultati:

- impianto di depurazione di Bresso: è in fase di esercizio la produzione di biometano dalla digestione anaerobica di fanghi di depurazione oltre che la produzione di zolfo dai pretrattamenti del biogas;
- impianti di depurazione di Peschiera Borromeo e San Giuliano Milanese: è in esercizio la produzione di fertilizzante (carbonato di calcio di defecazione) dai fanghi;

- impianto di depurazione di Robecco sul Naviglio: autorizzato a luglio, ha avviato nell'ottobre del 2020 la produzione di sabbie (materia prima seconda) dal trattamento dei rifiuti di pulizia della rete fognaria;
- impianto di depurazione di Sesto San Giovanni: è in fase di esercizio la produzione di Volatile Fatty Acids (chemicals organici) dalla fermentazione di fanghi di depurazione;
- impianti di Assago e Basiglio: è in fase di esercizio il riuso di acque depurate per fini civili;
- impianto di depurazione di San Giuliano Milanese: autorizzato il trattamento dei rifiuti liquidi;
- impianti di depurazione di Rozzano e Canegrate: è in fase di autorizzazione il trattamento dei rifiuti liquidi.

## ZeroC: la BioPiattaforma di Sesto San Giovanni

*“Essere sostenibili per Gruppo CAP significa creare opportunità per avviare un sistema economico circolare basato sul riuso e il riciclo della materia”*

*– Alessandro Russo, presidente e amministratore delegato di Gruppo CAP*

La BioPiattaforma di Sesto San Giovanni è dedicata al trattamento dei fanghi di depurazione prodotti da Gruppo CAP e della Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano (FORSU), il materiale della raccolta differenziata dell'organico comunemente chiamato “umido”. Attualmente gestita dalla newco **ZeroC**, la BioPiattaforma è la bioraffineria protagonista del progetto finanziato dalla Commissione Europea “Circular Biocarbon” che ha l'obiettivo di valorizzare i rifiuti organici riducendo la dipendenza da fonti fossili e avviando la transizione verso uno sviluppo sostenibile.

Nel 2021 è stato celebrato il passaggio dal vecchio termovalorizzatore alla nuova BioPiattaforma attraverso due eventi simbolici che hanno coinvolto le istituzioni e i cittadini: il 31 marzo è stato ufficialmente spento il vecchio inceneritore e il 22 settembre è stato abbattuto il camino, atto che ufficialmente ha dato il via alla transizione ecologica. Sono così iniziati i lavori per l'attivazione della BioPiattaforma che entrerà in funzione nel 2023, e che è destinata a essere il primo termovalorizzatore green in Italia.

L'impianto prevede due linee produttive: la prima in cui avviene 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.

- Linea fanghi: il termovalorizzatore, prima linea produttiva, valorizza 65.000 tonnellate/anno di fanghi umidi pari a 14.100 tonnellate/anno di fanghi prodotti dai depuratori, generando 11.120 MWh/anno di calore per il teleriscaldamento e fosforo come fertilizzante.
- Linea FORSU: la seconda linea produttiva tratta 30.000 tonnellate/anno di rifiuti umidi (FORSU) per la produzione di biometano e serve 6 comuni lombardi: Sesto San Giovanni, Pioltello, Cormano, Segrate, Cologno Monzese e Cinisello Balsamo.



Guarda qui la cerimonia di spegnimento del termovalorizzatore

## Progetto biometano

L'impianto di produzione biometano presso il depuratore di Bresso-Niguarda è il primo in Italia a immettere in rete biometano prodotto a partire da reflui fognari.

L'impianto ha una potenzialità di 90 m<sup>3</sup>/h di biometano. Tutto il biometano è venduto per fini di autotrazione a una società di shipping. È stata 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 risultata conforme a tutti gli standard nazionali e internazionali.

Nel 2021 la produzione annuale complessiva è stata di 648.529 Sm<sup>3</sup>.

Inoltre, è presente un impianto pilota di **produzione di biometano presso il depuratore di Pero** con tecnologia di separazione del metano tramite filtrazione ad adsorbimento con zeoliti<sup>35</sup>. L'esercizio è stato ripristinato nell'ultimo trimestre del 2021. Un compressore a bassa pressione permette di ricaricare le automobili con serbatoio a metano in uso nell'impianto, compatibilmente con la qualità

del biometano separato ai sensi della normativa EN 16723-2.

Alla luce dell'esperienza acquisita sono state realizzate simulazioni in collaborazione con **Kyoto Club**<sup>36</sup> per valorizzare gli asset esistenti di digestione anaerobica ai fini della trasformazione nell'ambito dei progetti di simbiosi industriale per il trattamento di altre matrici organiche (FORSU, scarti agroalimentari, sfalci, etc.). Tutto ciò ai fini di massimizzare la produzione di biometano nella Città metropolitana di Milano.



Vai alla ricerca di Kyoto Club

<sup>35</sup> Materiali adsorbenti per i contaminanti organici nelle acque reflue.

<sup>36</sup> Kyoto Club è un'organizzazione non profit, costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnate nella riduzione delle emissioni di gas-serra prevista dal Protocollo di Kyoto e dagli obiettivi europei al 2030.

## Altri progetti in ambito economia circolare

Nel 2021 sono stati attivati inoltre i seguenti progetti:

- CAP è la prima water utility in UE certificata da RINA con lo standard AFNOR per la circular economy: la certificazione permette di definire la gestione circolare di un'azienda e di rendere evidente il proprio impegno;
- autorizzazione al trattamento di rifiuti agroalimentari per l'impianto di San Giuliano Ovest, per valorizzare gli scarti del settore agroalimentare incrementando la produzione di biogas dell'impianto e diminuendo l'utilizzo di fonti fossili quale il metano di rete per il riscaldamento dei digestori anaerobici;
- avvio dell'iter autorizzativo per la ricezione di rifiuti liquidi presso gli impianti di Canegrate e Rozzano il cui avviamento è previsto nel biennio 2022-2023.

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 Borromeo e il progetto Circular Bio-Carbon per il recupero di bioplastiche dal trattamento dei fanghi di depurazione dell'impianto di Sesto San Giovanni.



## IN DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

# Transizione ecologica


**GIULIA PREMOLI**

Addetta performance e tutela ambientale di Gruppo CAP


**DAVIDE CRIPPA**

Docente di Architettura Università IUAV di Venezia e fondatore di Design Differente

**GIULIA PREMOLI**

Parliamo di transizione ecologica ed economia circolare. Come valuti lo scenario attuale?

**DAVIDE CRIPPA**

La transizione ecologica è una necessità impellente, ma anche un'opportunità per tutti noi. Nella start-up che ho fondato ce ne occupiamo in svariati modi, cercando di mischiare le competenze e le discipline. Vorrei raccontare un progetto realizzato per il comune di Milano: abbiamo raccolto le plastiche - che sono un problema se usate male - e abbiamo provato a trasformarle in un'opportunità. Le abbiamo raccolte e, cercando di stimolare una sensibilità nuova nei cittadini, le abbiamo restituite sotto forma di arredi urbani (come panchine o vasi).

E proprio in collaborazione con Gruppo CAP abbiamo realizzato una serie di mobili ancora a partire da plastiche monouso.

**GIULIA PREMOLI**

Grazie Davide. In effetti sono numerose le azioni di economia circolare promosse e intraprese anche da Gruppo CAP, come i progetti che trasformano i rifiuti in risorsa.

Un esempio riguarda gli **scarti alimentari**: dallo scorso anno abbiamo autorizzato diversi impianti di depurazione alla ricezione di rifiuti liquidi alimentari - che arrivano da mense, supermercati e servizi di ristorazione del territorio - e al loro trattamento, al fine di non sprecarli, migliorando i processi di depurazione e aumentare la produzione di biogas degli impianti stessi.

Un altro esempio è l'impianto per il **recupero delle sabbie** che è stato avviato a fine 2020 presso il depuratore di Robecco sul Naviglio: le sabbie, rifiuto del processo di depurazione, vengono trattate e diventano un vero e proprio prodotto, che poi riutilizziamo presso i nostri stessi cantieri di fognatura.

Un grande progetto in fase di realizzazione è inoltre la **BioPiattaforma** di Sesto San Giovanni: progetto di simbiosi industriale che unisce termovalorizzatore

e depuratore trasformandoli in una struttura dedicata proprio all'economia circolare. Il progetto riguarda il trattamento dei fanghi di depurazione con la produzione di energia termica e fertilizzanti e il trattamento della FORSU dei comuni limitrofi per la produzione di biometano.


**GIULIA PREMOLI**

*Per concludere, Davide quale parola chiave useresti per sintetizzare e descrivere il concetto di "transizione ecologica"?*

**DAVIDE CRIPPA**

*Credo che in tutti gli esempi che abbiamo citato ci sia uno spirito un po' "indisciplinare", uno spirito che mette insieme più discipline, ma anche uno spirito sperimentale e alcune volte azzardato, perché per portare avanti processi di questo tipo bisogna essere estremamente cocciuti e anche un po' indisciplinati, altrimenti non si riuscirebbero a realizzare.*



Guarda l'intervista completa

Vicini alle  
persone



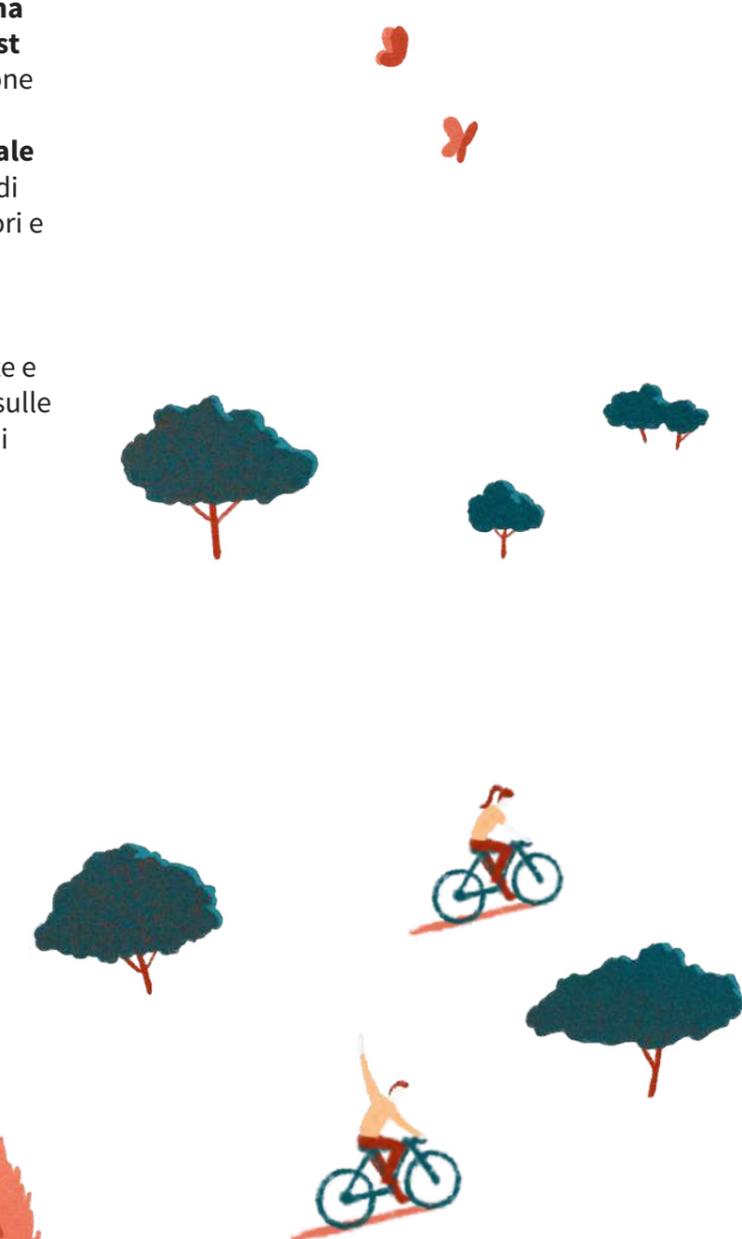


Il 2021 è stato il secondo anno segnato dall'emergenza pandemica, tuttavia non sono mancati i **primi importanti segnali di ripresa**. Un anno in cui Gruppo CAP ha fatto crescere le proprie persone e ha garantito le migliori condizioni di lavoro in termini di salute e sicurezza, ma anche relativamente all'equilibrio vita privata e vita lavorativa.

Le tante iniziative messe in campo rappresentano **il modo in cui Gruppo CAP ha dato una risposta alla pandemia e alla post pandemia**, formando e sostenendo le persone affinché possano dare il proprio contributo, insieme con l'azienda, alla **transizione sociale e a quella ecologica**, ridisegnando i servizi di pubblica utilità e restituendo valore a territori e comunità.

L'obiettivo di CAP è stato, anche nel 2021, quello di essere aperto all'ascolto di esigenze e istanze di tutti gli stakeholder, al confronto sulle tematiche rilevanti e alla guida di processi di cambiamento e innovazione.

CAP è diventata una utility che è molto di più di un'azienda di servizi: è il partner pubblico che abilita e rende possibili soluzioni smart e green per il territorio e l'industria. **Gruppo Cap, utility green che costruisce oggi il mondo di domani.**



# Capitale umano

Il capitale umano dell'azienda è cresciuto progressivamente in termini numerici.

Al 31 dicembre 2021 **sono 891 le persone del Gruppo**. CAP è riuscita a incrementare il proprio personale rispetto al 2020 nonostante l'emergenza sanitaria Covid-19, tale dato conferma la solidità del Gruppo e il suo costante investimento nel reperimento di nuove risorse.



Scarica il  
Codice Etico del Gruppo

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 di Gruppo CAP evidenzia il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, la tutela delle persone da forme di nepotismo e favoritismo, la valorizzazione delle competenze, il rispetto delle diversità e la garanzia delle pari opportunità.*



## Persone di CAP suddivise per categoria e genere

	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	7	2	9	8	2	10	9	2	11
Quadri	19	10	29	19	9	28	22	15	37
Impiegati	356	232	588	362	248	610	379	239	618
Operai	239	3	242	236	3	239	224	1	225
<b>Totale</b>	<b>621</b>	<b>247</b>	<b>868</b>	<b>625</b>	<b>262</b>	<b>887</b>	<b>634</b>	<b>257</b>	<b>891</b>

## Persone di CAP suddivise per fascia d'età

	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
<29	31	17	48	30	26	56	16	18	34
>50	190	91	281	222	105	327	227	94	321
30-49	400	139	539	373	131	504	391	145	536
<b>Totale</b>	<b>621</b>	<b>247</b>	<b>868</b>	<b>625</b>	<b>262</b>	<b>887</b>	<b>634</b>	<b>257</b>	<b>891</b>

## Persone di CAP appartenenti a categorie protette

	2019		2020		2021	
	%	n	%	n	%	n
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	2,08	1
Impiegati	76	38	77,78	42	77,08	37
Operai	24	12	22,22	12	20,83	10
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>48</b>

**Persone di CAP suddivise per tipologia di contratto**

	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
<i>Tempo indeterminato</i>									
Dirigenti	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Quadri	19	10	29	19	9	28	22	15	37
Impiegati	299	206	505	333	222	555	355	227	582
Operai	229	3	232	235	3	238	224	1	225
<b>Totale</b>	<b>548</b>	<b>219</b>	<b>767</b>	<b>588</b>	<b>234</b>	<b>822</b>	<b>602</b>	<b>243</b>	<b>845</b>
<i>Tempo determinato</i>									
Dirigenti	6	2	8	7	2	9	8	2	10
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	33	12	45	5	9	14	12	3	15
Operai	10	0	10	1	0	1	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
<i>Altro contratto</i>									
Dirigenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	14	24	38	17	24	41	9	12	21
Operai	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>

**Persone di CAP suddivise per articolazione oraria e genere**

	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Full-time	618	225	843	623	242	865	632	242	874
Part-time	3	22	25	2	20	22	2	15	17
<b>Totale</b>	<b>621</b>	<b>247</b>	<b>868</b>	<b>625</b>	<b>262</b>	<b>887</b>	<b>634</b>	<b>257</b>	<b>891</b>

**Assunzioni, cessazioni e turnover<sup>37</sup> per genere**

	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
N. Persone	247	621	868	262	625	887	257	634	891
N. assunzioni	26	60	86	31	39	70	23	47	70
Tasso di turnover persone assunte (%)	10,53	9,66	9,91	11,83	6,24	7,89	8,95	7,41	7,86
N. cessazioni	21	42	63	16	35	51	28	38	66
Tasso di turnover cessazioni (%)	8,50	6,76	7,26	6,11	5,60	5,75	10,89	5,99	7,41
<b>Tasso di turnover totale (%)</b>	<b>19,03</b>	<b>16,43</b>	<b>17,17</b>	<b>17,94</b>	<b>11,84</b>	<b>13,64</b>	<b>19,84</b>	<b>13,41</b>	<b>15,26</b>

**Assunzioni, cessazioni e turnover per fasce d'età**

	2019				2020				2021			
	<29,9	30-49,9	>50	Tot.	<29,9	30-49,9	>50	Tot.	<29,9	30-49,9	>50	Tot.
N. Persone	48	539	281	868	56	504	327	887	34	536	321	891
N. assunzioni	30	51	5	86	28	36	6	70	13	53	4	70
N. cessazioni	7	26	30	63	6	20	25	51	13	22	31	66
Tasso di turnover persone assunte (%)	62,50	9,46	1,78	9,91	50,00	7,14	1,83	7,89	38,24	9,89	1,25	7,86
Tasso di turnover cessazioni (%)	14,58	4,82	10,68	7,26	10,71	3,97	7,65	5,75	38,24	4,1	9,66	7,41
<b>Tasso di turnover totale (%)</b>	<b>77,08</b>	<b>14,29</b>	<b>12,46</b>	<b>17,17</b>	<b>60,71</b>	<b>11,11</b>	<b>9,48</b>	<b>13,64</b>	<b>76,47</b>	<b>13,99</b>	<b>10,9</b>	<b>15,26</b>

<sup>37</sup> Si segnala che l'anno 2021 è l'ultimo anno di vigenza dell'accordo di secondo livello che, in base alla c.d. legge Quota 100, prevede meccanismi di uscita anticipata per chi è prossimo ai requisiti di pensione. 12 colleghi (di cui 5 donne) sono cessati per pensionamento aderendo al suddetto accordo aziendale.

Rapporto di retribuzione delle donne rispetto agli uomini per categoria professionale (%)	2019	2020	2021
Dirigenti	81,83	81,85	80,73
Quadri	98,55	95,52	93,54
Management (Dirigenti + Quadri)	82,71	81,46	75,66
Impiegati	98,06	97,78	95,48
Tecnici	95,4	95,88	96,37
Operai	85,12	88,13	81,53



## Congedi

Rispetto ai congedi parentali nel corso del 2021 è stata registrata una retention in linea con quella dell'anno precedente di circa il 97%. Il tasso di retention indica la percentuale dei dipendenti rimasti in azienda oltre 12 mesi dal termine della fruizione di un periodo di

congedo parentale. In totale, nel corso del 2021, si segnala che 20 dipendenti hanno usufruito di congedi di maternità e/o parentali, di questi dipendenti il 90% è di genere femminile.

Congedi	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
<i>Congedi parentali</i>									
Numero di congedi parentali fruiti	5	13	18	3	20	23	2	12	14
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	5	13	18	3	18	21	2	13	15
<i>Congedi di maternità</i>									
Numero di congedi di maternità fruiti	0	3	3	0	8	8	0	6	6
Lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	0	4	4	0	7	7	0	3	3
<i>Congedi Totali</i>									
Numero totale di congedi fruiti	5	16	21	3	28	31	2	18	20
Numero totale di lavoratori che hanno concluso il congedo parentale	5	17	22	3	25	28	2	16	18

Dipendenti per articolazione oraria e genere	2019	2020	2021
Tasso di rientro al lavoro	100	90,32	75
Tasso di retention		100	96,43

## Formazione e tutela delle persone

La condivisione delle conoscenze e la promozione di una cultura libera dell'apprendimento sono i pilastri per la valorizzazione delle persone.

Nel 2021 le attività formative in presenza si sono focalizzate sui temi della sicurezza. Per quanto riguarda gli altri ambiti e le attività di CAP Academy, la formazione è avvenuta in modalità "virtual learning". Inoltre, la **CAP Academy** è stata per la prima volta aperta alle aziende esterne facenti parte della rete Water Alliance con l'erogazione dei corsi alla società Alfa Varese.

Tra le attività formative, di particolare rilievo la partnership con **Fondazione Green ITS Energia, Ambiente ed Edilizia Sostenibile**. Gruppo CAP, attraverso la progettazione di programmi specialistici, il coinvolgimento di 24 docenti e l'erogazione di 83 ore di formazione, ha formato dei giovani in ruoli professionali difficilmente reperibili ma ricercati dall'azienda.

Partecipare al Sistema ITS significa assumere una responsabilità sociale nei confronti dei giovani e del territorio, oltre a dare risposte concrete al fabbisogno professionale del Gruppo.

Dal punto di vista dello sviluppo e della **people strategy** diversi sono stati i percorsi intrapresi, in particolare rispetto alle competenze

comunicative e relazionali in linea con i valori aziendali, all'inclusione, alla costruzione di best practice e soluzioni innovative.

Da ottobre 2021 il **corso di lingua straniera** è considerato un benefit per tutte le persone dell'azienda, non è obbligatorio e lascia la possibilità a ciascun utente di gestire in autonomia la propria formazione. Oggi gli utenti attivi sono 259 su 958; e 391 sono gli utenti che hanno eseguito l'accesso alla piattaforma in attesa di avviare la formazione.

**Le ore complessive di formazione nel 2021 sono state 31.794. Gli investimenti in formazione ammontano a 257.723 euro.**

Entrambi i dati sono in netto aumento rispetto all'anno precedente in conseguenza di una più agevole gestione dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19.

Nel 2020 e nel 2021 sono state incrementate le ore di formazione in modalità digitale fino ad arrivare a 15,52% delle ore di formazione totali.



# Che genere di differenze?



Ore di formazione annue	2019	2020	2021
Ambiente	113	176,35	365
Amministrativo	7.745	5.659,25	6.830
Comunicazione	260	76	480
Informatico	3.399	6.234,40	3.929
Operativo <sup>38</sup>	1.129	0	0
People Management	1.436	703,50	5.414
Sicurezza	13.462,50	3.342	9.780
Tecnico	5.075,50	1.735,50	4.031
Top Management	172	179,90	865
Sostenibilità	1.814,50	1.234,50	100
<b>Totale</b>	<b>34.606,50</b>	<b>19.341,40</b>	<b>31.794</b>

Ore di formazione annua pro capite	2019	2020	2021
<i>Per genere</i>			
Uomini	42,71	21,11	36,48
Donne	32,72	23,47	33,71
<b>Totale</b>	<b>39,87</b>	<b>21,81</b>	<b>35,68</b>

<i>Per categoria professionale</i>			
Dirigenti	41,67	17,99	43,55
Quadri	62,05	52,99	64,30
Impiegati	39,87	24,85	37,08
Operai	37,15	10,53	26,77

<sup>38</sup> Nel 2020 e 2021, le ore relative all'ambito operativo sono state conteggiate all'interno della voce tecnico.

Persone che hanno ricevuto una valutazione delle performance	2019			2020			2021		
	M	F	Totale	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigenti	100	50	88,89	100	100	100	100	100	100
Quadri	94,74	100	96,55	100	100	100	95,45	86,67	91,89
Impiegati	90,73	92,67	91,50	94,49	88,71	92,14	92,08	94,19	92,90
Operai	95,82	100	95,87	97,03	100	97,07	99,56	100	99,56
<b>Totale</b>	<b>92,91</b>	<b>92,71</b>	<b>92,86</b>	<b>95,68</b>	<b>89,31</b>	<b>93,80</b>	<b>94,96</b>	<b>93,82</b>	<b>94,63</b>

## Valorizzazione dei talenti

Anche nel 2021 Gruppo CAP ha fornito alle proprie persone nuovi strumenti per essere sempre più preparati ed efficienti

Sono stati sviluppati percorsi di valorizzazione e di sviluppo delle persone tramite il coinvolgimento in diverse iniziative di crescita, laboratori, mentoring e momenti formativi volti a rafforzare competenze trasversali e una leadership inclusiva, come:

- **Continuous Feedback**, il cui obiettivo è migliorare la qualità della relazione, del feedback e della comunicazione interna grazie all'acquisizione di nuovi comportamenti

manageriali (nel 2021 hanno partecipato circa 150 persone);

- **Self empowerment e Team empowerment**, progetti che hanno coinvolto 34 partecipanti e proseguiranno nel 2022;
- **CAP ID**, attività volta a migliorare la conoscenza degli strumenti digitali favorendo lo scambio di competenze tra colleghi.

## Ascolto e dialogo per conciliare al meglio vita e lavoro

Per prevenire situazioni di conflitto e individuare soluzioni condivise, Gruppo CAP si impegna in un costante dialogo con le organizzazioni sindacali, favorendo un rapporto improntato all'ascolto e alla ricerca dell'intesa.

Nel 2021, tenendo conto del perdurare dell'emergenza sanitaria nazionale, con la contrattazione interna si sono sviluppate ulteriormente le tematiche relative alla **conciliazione vita-lavoro**. La flessibilità oraria introdotta nel 2019 è stata mantenuta e implementata con particolare attenzione alle attività dell'area operations (ingressi scaglionati per garantire sicurezza e distanziamento). Si è

deciso di non ricorrere, come fatto nel 2020, al Fondo di Integrazione Salariale, ma di puntare sull'implementazione del lavoro da remoto. Alla fine del 2021 è stato attivato un tavolo di trattativa per la ridefinizione dell'attuale accordo di smart working con l'obiettivo di **incrementare il numero di giornate di lavoro da casa**.

Accordi di contrattazione collettiva	2019	2020	2021
Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato coperti da CCLN	100	100	100
Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato iscritti al sindacato	25,34	24,57	19,75

## Diversity management

Lo sviluppo e la crescita del Gruppo dipendono non solo dalle competenze professionali ma anche dalla partecipazione attiva di tutte le persone.

Alla base delle politiche di gestione delle persone di Gruppo CAP vengono posti il rispetto, l'integrazione e la valorizzazione dei singoli. Per queste ragioni anche nel 2021 CAP ha partecipato al gruppo di lavoro della Commissione Utilitalia volto alla realizzazione di una **Policy D&I** (Diversity & Inclusion) trasversale alle aziende associate. Nell'ambito di questo progetto Gruppo CAP è inoltre stata tra le prime "aziende test" per l'elaborazione di un D&I index in **collaborazione con l'Università Bicocca**.

Nel 2021 è stata confermata la collaborazione con **Valore D**, che ha permesso di coinvolgere le persone in momenti formativi, attività di crescita, laboratori e mentoring volti a sviluppare ulteriormente le competenze trasversali. In particolare, è stato realizzato il corso dal titolo "**Unconscious Bias** - pregiudizi inconsapevoli": un percorso formativo dedicato agli stereotipi e ai pregiudizi a cui tutti siamo soggetti in modo inconsapevole.

Il Gruppo ha inoltre partecipato alla campagna **#ValoreD4STEM**, che ha lo scopo di "sensibilizzare" su tematiche quali equilibrio di genere e cultura inclusiva nelle aziende. Nell'ambito dell'iniziativa è stata condotta una survey che ha consentito alle donne di CAP esperte nei campi Science, Technology, Engineering e Mathematics di far sentire la propria voce parlando delle leve della loro motivazione, delle loro aspettative, del contesto in cui operano e delle difficoltà affrontate. Sempre in ambito STEM, sono stati promossi alcuni talk.

CAP ha inoltre partecipato alla **Digital Recruiting Week #Stem** promossa da Start Hub Consulting, dedicata alle ingegnere e alle professioniste con background Tecnico.

*“Gruppo CAP crede fortemente nella creazione di un ambiente inclusivo dove le diversità possano essere valorizzate permettendo a ognuno di esprimersi, realizzando al meglio il proprio potenziale e sfruttando le opportunità di confronto aperto e costruttivo”*

*– Maria Rosaria Brunetti, direttrice Risorse Umane, Organizzazione & People Development*

**Composizione del CdA per genere**

	2019		2020		2021	
	%	N.	%	N.	%	N.
Uomini	50	5	50	5	50	5
Donne	50	5	50	5	50	5
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>

**Composizione del CdA per fascia d'età**

	2019		2020		2021	
	%	N.	%	N.	%	N.
<29,9	0	0	0	0	0	0
>50	60	6	70	7	70	7
30-49,9	40	4	30	3	3	3
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>



## Sicurezza, salute e benessere in CAP

Il miglioramento delle politiche di salute e sicurezza dei lavoratori è centrale grazie a un'evoluzione continua dei processi aziendali.

Gruppo CAP sviluppa **politiche e sistemi di gestione dedicati** per la valutazione, la mitigazione dei rischi e la definizione di obiettivi specifici.

Lo strumento principale per valutare l'efficacia della modalità di gestione è l'audit, sia interno sia esterno. Gli audit seguono un piano annuale e vengono svolti in accordo alle norme di riferimento.

La gestione del tema avviene in particolare all'interno del perimetro definito dalla certificazione ISO 45001. Questa certificazione tiene in primaria considerazione il Documento di Valutazione dei Rischi aziendale, all'interno del quale sono individuati lavoratori, luoghi e attività al fine di una corretta valutazione del rischio per mansione.



*“Grazie alla formazione e alla sensibilizzazione, Gruppo CAP cerca di attivare azioni concrete per accrescere la cultura della salute e della sicurezza e per mantenere elevata l’attenzione delle persone”*

*– Andrea Lanuzza, direttore generale gestione*

<b>Infortuni sul lavoro<sup>39</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	8	7	11
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (IF)	5,76	4,81	7,75
Numero di ore lavorate	1.388.997	1.455.035,42	1.420.047,05

<sup>39</sup> Per il calcolo degli indici infortunistici (IF e IG) non sono considerati gli infortuni in itinere.

## Salute e sicurezza nella catena di fornitura

Nel corso del 2021 è stata prevista un’attività di sensibilizzazione sul tema della rendicontazione dei dati di salute e sicurezza delle principali categorie di lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo di CAP. Per questa attività sono stati coinvolti circa 50 tra i principali fornitori di servizi cantieristici, per i quali è prevista nel corso dei prossimi anni la raccolta dei principali dati e indici infortunistici, come richiesto dal framework di rendicontazione GRI (GRI 403-9).

Per il 2021, primo anno di coinvolgimento dei fornitori, non è possibile calcolare gli indici infortunistici ma è possibile fornire il dato relativo agli infortuni registrabili occorsi, che

ammonta a 3 di cui 1 che ha portato al decesso del lavoratore dipendente di un fornitore. Il procedimento risulta pendente nella fase delle indagini preliminari senza coinvolgimento diretto di Gruppo CAP.

CAP si impegna nel corso del 2022 a rafforzare il coinvolgimento delle parti interessate nella raccolta dei dati e a fornire i dati come richiesti dal framework di rendicontazione.





## Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi

Tutte le figure dell'organizzazione sono consultate e partecipano per migliorare i processi e diffondere la cultura della sicurezza.

Al fine di 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** per:

- 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;

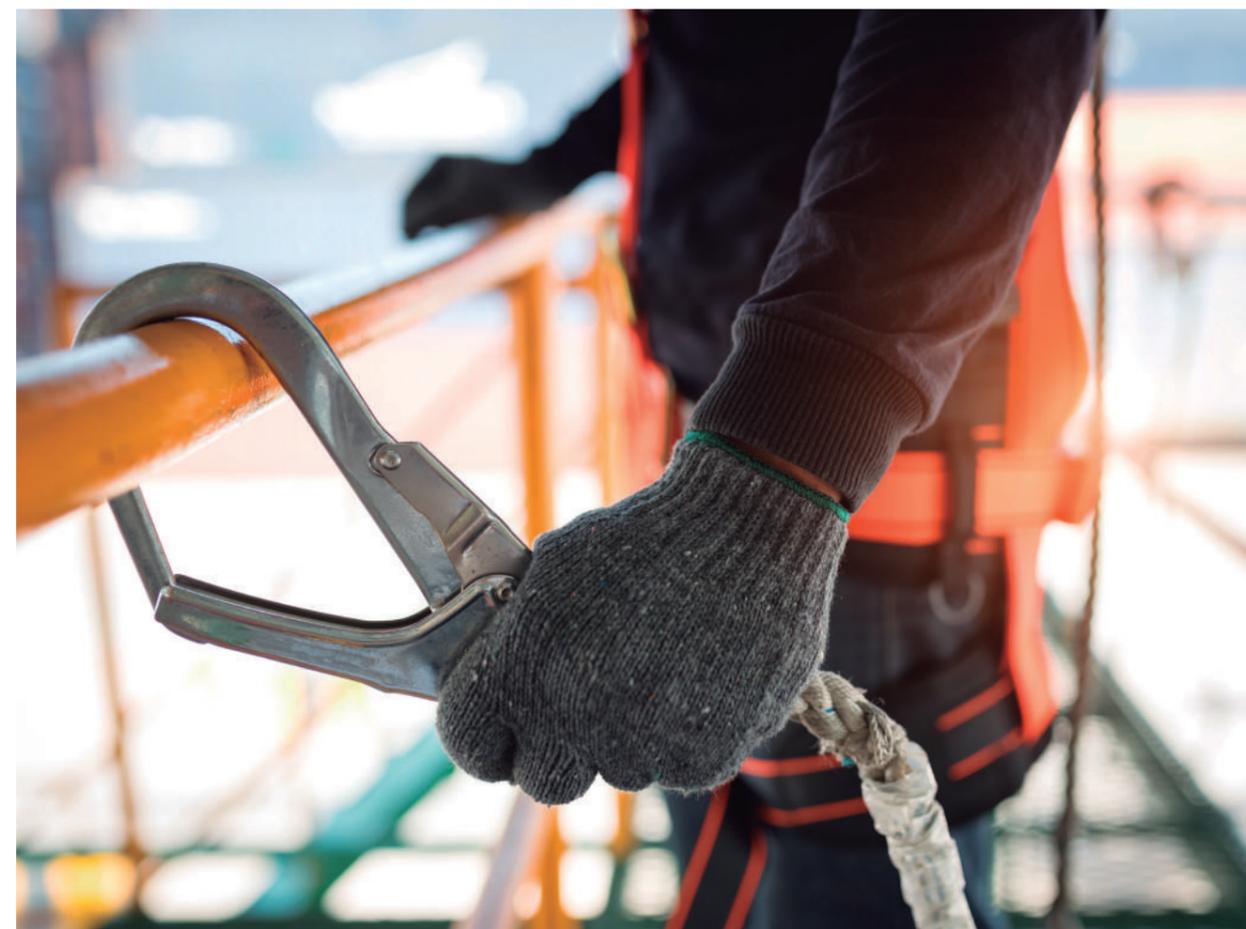
- individuare le misure di prevenzione e protezione atte a eliminare o ridurre e tenere sotto controllo i rischi;
- monitorare l'efficacia di tali misure nell'ottica di un continuo miglioramento.

*Gruppo CAP ha adottato una procedura per la gestione e l'analisi degli eventi infortunistici, con l'obiettivo di individuare le cause scatenanti e definire le misure di intervento. Per ogni evento viene svolta un'indagine che si conclude con la definizione delle azioni preventive da attuare per evitare il ripetersi dell'incidente.*

Per garantire l'efficienza di questo insieme di processi, Gruppo CAP si avvale di una struttura tecnica interna dedicata, supportata da figure consulenziali. Le persone del Gruppo vengono coinvolte 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.

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 e incidenti, costantemente monitorato al fine di intraprendere tempestivamente le opportune azioni correttive.

Near Miss	2019	2020	2021
Near miss registrati	80	24	15
Infortuni	14	7	12
Rapporto tra near miss registrati e numero di infortuni (%)	571,43	342,86	125,00



## Comunicazione e formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro



Nel corso del 2021 sono state erogate 9.780 ore di formazione in materia di sicurezza sul lavoro.

Nel 2021 sono state realizzate diverse attività di comunicazione:

- campagna di diffusione del Documento di Valutazione dei Rischi a seguito dell'emissione della nuova revisione;
- Toolbox Meeting: un progetto che prevede incontri formativi su aspetti HSE (*Health, Safety & Environment*);
- NoidiCAP: sito di comunicazione interna dove si approfondiscono anche tematiche quali Sicurezza e Salute e Benessere;

- *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;
- Sicurezza itinerante: iniziativa attivata nel 2021 con l'obiettivo di promuovere tramite incontri sul territorio l'importanza della salute e sicurezza dei lavoratori con focus sulle segnalazioni di near miss e comportamenti non sicuri.

### Workplace Health Promotion

Nel 2021 CAP ha aderito per la seconda volta al programma Workplace Health Promotion - WHP – “Luogo di lavoro che promuove salute” promosso da ATS, che ha come obiettivo di incoraggiare corretti stili di vita e sostenere

processi di rete. Il programma WHP rientra nelle azioni previste dal Piano Regionale di Prevenzione Regione Lombardia ed è riconosciuto dal Ministero della Salute.

## Promozione della salute dei lavoratori



Gruppo CAP, tramite il processo di sorveglianza sanitaria, avvalendosi di una struttura esterna adeguata e competente, monitora costantemente la salute dei lavoratori.

Il Medico Competente redige il Protocollo di Sorveglianza Sanitaria, principale strumento per il monitoraggio e il miglioramento dello stato di salute del lavoratore. CAP ha inoltre attivato servizi aggiuntivi per promuovere la salute delle persone del Gruppo che prevedono uno sportello di ascolto psicologico, sessioni formative, giornate dedicate a visite preventive e screening.

L'azienda offre inoltre la possibilità di aderire a una polizza sanitaria integrativa le cui prestazioni sono state oggetto di valutazione anche da parte delle RSU.

*In un periodo complesso come quello dell'emergenza sanitaria legata al Covid è rimasta sempre viva l'attenzione di Gruppo CAP alla salute delle persone, non solo in stretto riferimento alla sicurezza sul lavoro ma al benessere complessivo dei singoli.*



## 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 gli 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 2021 sono stati eseguiti 440 sopralluoghi presso fornitori esterni.



## Iniziative di welfare

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.

Gruppo CAP, nel promuovere azioni a favore del personale, non fa distinzioni tra le diverse tipologie di contratti di lavoro. Il Gruppo offre una pluralità di **proposte welfare** – dalle assicurazioni, ai permessi, ai congedi, alla previdenza complementare – che sono in continua revisione e implementazione, anche grazie al lavoro di un tavolo welfare permanente con le RSU. Le proposte promosse e attive in azienda sono illustrate in una guida pubblicata sulla intranet.

Per i servizi di welfare, inoltre, è stata resa disponibile al personale una piattaforma di **flexible benefits** attraverso la quale è possibile acquistare beni e servizi utilizzando tutto o parte del premio di risultato convertibile in welfare.

*Il welfare per Gruppo CAP è uno strumento fondamentale per favorire la produttività del lavoro, accrescere il senso di appartenenza, puntare a un'organizzazione più flessibile. L'offerta welfare è quindi dedicata indistintamente a tutto il personale.*

Nel 2021 CAP ha avviato un **programma di Benessere** in ottica di fidelizzazione delle proprie persone e di miglioramento del loro benessere. Il progetto si sviluppa su cinque pilastri: fisico, emozionale, organizzativo, finanziario e sociale.

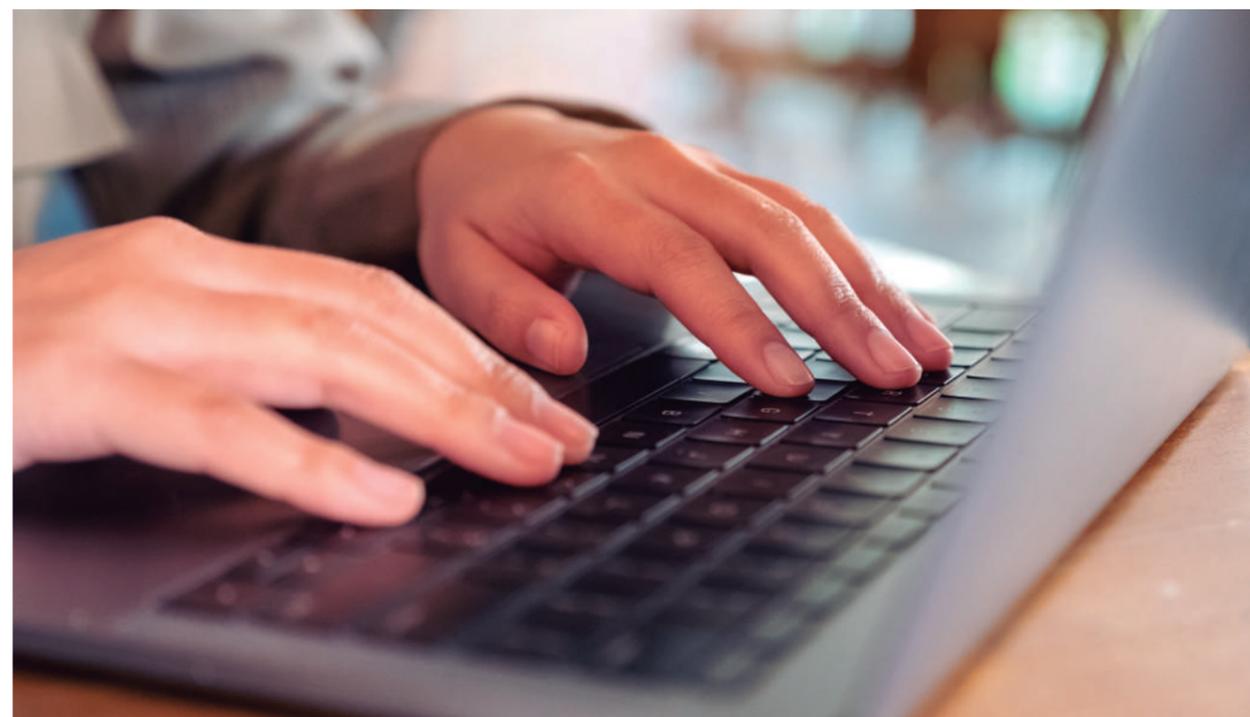
In questo contesto, il nuovo headquarters del Gruppo ospiterà al proprio interno un **asilo nido aziendale** che sarà avviato nel 2022. Nel 2021 è stato definito il progetto pedagogico sulla base del quale si è svolta la gara per l'individuazione del Gestore.

Quanto ai **piani pensionistici**, nel 2021 Gruppo CAP ha assolto gli obblighi previdenziali nei confronti del personale, relativamente alla definizione dei piani pensionistici rivisti dal contratto di lavoro. È stato rinnovato il Fondo pensione integrativo di settore (Fondo Pegaso) che prevede un contributo a carico dell'azienda dell'1,20%, oltre a un contributo fisso parametrato sul livello, e dell'1,20% a carico del lavoratore. Nel 2021 la percentuale di aderenti al Fondo è pari al 52% della popolazione aziendale.

## Smart working

Lo smart working è una modalità di lavoro molto diffusa in azienda e finalizzata al benessere delle persone. L'accordo sindacale interno prevede due giorni di smart working a settimana e la possibilità di lavorare in modalità co-working presso le sedi aziendali appositamente strutturate, anche diverse da

quelle di appartenenza dei singoli. Tali modalità di lavoro consentono sia di raggiungere un maggior equilibrio tra vita privata e attività professionale sia di ridurre e ottimizzare gli spostamenti sul territorio con conseguente diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> dovute agli spostamenti casa-lavoro.



# CAP e la collettività

## 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.

La pandemia 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 ha implementato meccanismi di tutela a sostegno delle utenze più deboli residenti nei comuni della Città metropolitana di Milano, a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA:

- **Rateizzazione bollette:** possibilità di rateizzare la bolletta a partire da un importo minimo di 80 euro. Nel 2021 sono state complessivamente gestite 13.119 richieste di rateizzazione, il 12,3% in più rispetto al 2020 e si è riscontrato un aumento del valore economico delle bollette rateizzate del 11,8%, per un ammontare complessivo rateizzato pari a 10.558.230 euro.

- **Bonus idrico integrativo:** un'agevolazione dell'importo di 15 euro a persona erogato dall'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano a integrazione del bonus sociale previsto da ARERA.

Bollette rateizzate per tipologia di utenza (n.)	2019	2020	2021
Domestica	9.191	9.146	10.421
Pubblica	176	146	409
Agro-zootecnica	120	65	97
Altri usi non domestici	2.180	2.015	1.871
Uso antincendio e uso cantiere	0	205	321
<b>Totale</b>	<b>11.667</b>	<b>11.577</b>	<b>13.119</b>

Valore economico delle bollette rateizzate per tipologia di utenza (EUR)	2019	2020	2021
Domestica	7.837.508,11	6.350.696,00	8.284.423,27
Pubblica	109.570,14	547.281,00	425.637,03
Agro-zootecnica	100.402,72	63.803,00	79.229,01
Altri usi non domestici	1.852.151,53	2.326.820,00	1.446.239,05
Uso antincendio e uso cantiere	0,00	132.543,00	322.702,57
<b>Totale</b>	<b>9.899.632,50</b>	<b>9.421.143,00</b>	<b>10.558.230,93</b>

## Fondo per le perdite occulte

Si tratta di 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.

Al 31 dicembre 2021 usufruiscono della copertura prevista dal Fondo Perdite 138.956 utenze pari al 48,12% di quelle complessivamente gestite.

*Oltre a sostenere l'utente nel pagamento della bolletta, il Fondo per le perdite occulte ha l'obiettivo di favorire una maggiore consapevolezza del consumo della risorsa idrica e di ridurre gli sprechi.*

**SENZA PIOGGIA,  
SENZA ACQUA,  
SENZA SCAMPO.**

**THE SOURCE**

Ascolta il podcast  
sulle migliori  
piattaforme streaming  
e visita il sito  
[thesource.gruppocap.it](https://thesource.gruppocap.it)

Una produzione **GRUPPO CAP**

## Gruppo CAP per i comuni e i cittadini

Sono state realizzate attività di comunicazione con l'obiettivo di sensibilizzare all'uso dell'acqua del rubinetto e contemporaneamente ridurre gli sprechi.

Gruppo CAP è impegnato nel 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 2021 sono stati realizzati 7 nuovi pozzi. Attualmente vi sono 62 pozzi in gestione, su un totale di 88 censiti sul territorio della Città metropolitana di Milano.

## Case dell'Acqua

**Nel 2021 sono state realizzate 9 nuove case dell'acqua** nei comuni di Vimodrone, Bareggio, Morimondo, Paderno Dugnano, Arluno, Nerviano, Basiglio, Garbagnate Milanese e Trezzano Sul Naviglio. È stata inoltre acquisita la gestione di tre case dell'acqua del comune di Legnano, portando così a 192 il totale delle Case.

Il totale del volume d'acqua erogata è di 30.781 mc, il 10,1% in più rispetto all'anno precedente. Inoltre, nel 2021 sono stati installati erogatori in alcuni plessi scolastici per esempio presso l'Istituto Rapizzi del comune di Parabiago, nell'Istituto Via Predabissi e Istituto Via Cavour presso il comune di Melegnano e nella Scuola Leonardo Da Vinci presso il comune di Cornaredo.



## 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 l'anno scolastico 2021-2022 la proposta didattica per i primi cicli ha previsto la realizzazione del progetto **“Water Game, missione 2030”** e si è articolato in lezioni in classe, al BlueLab - spazio polifunzionale nel parco dell'Idroscalo - e a distanza.

Prosegue, infine, il progetto **“AcquaAscuola”** con l'importante obiettivo di incentivare l'uso dell'acqua di rete nelle mense scolastiche del territorio della Città metropolitana di Milano.

Le scuole secondarie hanno, invece, partecipato a workshop educativi che rientrano nel programma **“La Qualità della nostra Acqua”**. Con le aziende idriche lombarde di Water Alliance, Gruppo CAP ha inoltre sviluppato **“Acqua Book”**, la piattaforma online interattiva che propone un percorso didattico di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale.



# Comunicazione e coinvolgimento

Gruppo CAP predispose un piano di comunicazione annuale – approvato dal CdA – che detta le linee strategiche e prevede un monitoraggio periodico dei risultati. È stato inoltre implementato un **manuale di gestione della crisi**, inserito nel Sistema di

Gestione Integrato da febbraio 2021, contenente le procedure 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

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, è uno degli obiettivi aziendali.

### NoidiCAP

Lanciata a maggio 2020, **la piattaforma online dedicata alla comunicazione interna**, accessibile tramite intranet, raccoglie contributi su novità aziendali, news dagli uffici, interviste ai colleghi, aggiornamenti dal mondo su temi di attualità significativi e in linea con i valori del Gruppo. 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 di comunicazione delle trenta persone coinvolte nella redazione è stata lanciata a luglio 2020 la **NoidiCAP Academy**, proseguita nel 2021, con il supporto dei professionisti di Wired Italia, dedicata all'acquisizione di competenze in ambito giornalistico. Dall'avvio del progetto (maggio 2020) fino a dicembre 2021 sono state pubblicate 16



newsletter, 10 rubriche tematiche a cura di 11 persone di CAP. Il numero di visualizzazioni di pagina nel 2021 è stato di 22.951 e la durata della sessione media di 3 minuti. 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 speaker radiofonici. Mensilmente conta una media di circa 40 ascolti giornalieri e può essere ascoltata sia dalla postazione fissa che da mobile.

### LinkingWater

Giunto alla sua quinta 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. Il primo appuntamento del 2021 è stato lo spettacolo "Le sfide della trasformazione digitale: i pro e contro di un mondo iperconnesso" (tenutosi a luglio presso il Teatro Menotti di Milano), con i filosofi Maura Gancitano e Andrea Colamedici, fondatori di Tlon Edizioni e autori di "A scuola di filosofia". Lo spettacolo ha stimolato una riflessione su come utilizzare lo spazio virtuale per dialogare, condividere cultura, informazione e socialità.

Il secondo appuntamento è stato organizzato con la compagnia teatrale Rossolevante che ha portato in scena lo spettacolo "A chi esita", un viaggio nel mondo della sicurezza sul lavoro che scava nel profondo dei meccanismi alla base delle nostre scelte.

### Missione 2033

Anche nel 2021 si è svolto il contest NoidiCAP Missione 2033, consistente in laboratori di co-progettazione, dedicati a tre missioni di sostenibilità: People, Planet e Partnership. Il progetto ha visto il coinvolgimento di circa 100 colleghi suddivisi in 12 gruppi di lavoro. I progetti vincitori sono stati:

- Missione PLANET – BEE PRESENT del gruppo LE API. Il progetto prevede l'installazione di arnie per api al Depuratore di Bresso e la produzione di miele biologico per favorire modelli sostenibili di produzione e di consumo. L'iniziativa contribuisce alla tutela e salvaguardia della biodiversità, alla preservazione degli ecosistemi e alla protezione degli insetti impollinatori minacciati da inquinamento, pesticidi e cambiamenti climatici.
- Missione PEOPLE – CAPtiamo la diversità del gruppo. Il progetto prevede di veicolare messaggi di diversity & inclusion utilizzando l'acqua come filo conduttore. Due le attività principali: la realizzazione di un video per la diffusione dei



messaggi di inclusività e accettazione delle diversità e l'organizzazione delle giornate dell'inclusione rivolte ai figli delle persone di CAP.

- Missione PARTNERSHIP – PIANTA la MAIL del gruppo CAPire il futuro. Il progetto PIANTALAmail si focalizza sulle criticità relative all'utilizzo delle e-mail e prevede l'introduzione di un piano di azione con le seguenti attività: misurazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dall'invio di e-mail, sensibilizzazione sugli impatti ecologici del digitale, compensazione delle emissioni prodotte grazie alla creazione della "Foresta di CAP", con la collaborazione della società Tredom.

### Volontariato d'impresa

Partnership di valore strategico tra impresa e territorio, Gruppo CAP ha promosso attività di volontariato anche nel 2021. A integrazione del programma presentato dall'azienda è stato costituito un albo delle associazioni in cui le persone di CAP hanno potuto inserire realtà non profit di loro conoscenza. Grazie a questa registrazione sono state riconosciute ai colleghi le ore di volontariato svolte presso queste associazioni come ore di volontariato aziendale. Queste ultime contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo individuale legato alla sostenibilità per l'ottenimento del premio di risultato e all'accumulo di ore di volontariato da utilizzare come flessibilità.

### Touring Club Italiano - Passione Italia

Gruppo CAP ha partecipato alla campagna "Passione Italia" con cui Touring ha voluto contrapporre alla mappa del contagio la mappa della bellezza italiana; un invito per tutti a "viaggiare da casa", per scoprire ciò che il Paese ha da offrire. In questo contesto le persone di CAP hanno descritto la loro personale esperienza di un luogo attraverso foto e racconti per contribuire all'Archivio storico del TCI.

### WWF

Attività di volontariato che ha previsto la pulizia e la manutenzione da parte dei volontari CAP di tre Oasi gestite dal WWF ubicate nella Città metropolitana di Milano: Oasi Levadina a San Donato Milanese, Oasi in Via Bambini di Beslan a San Giuliano e oasi Caloggio a Bollate.

### CBC Basket Corbetta

Quattro giornate di volontariato con l'associazione CBC Basket Corbetta, un'associazione sportiva di basket e "baskin". Quest'ultima è una versione del basket che si gioca in squadre composte da ragazze e ragazzi con ogni genere di disabilità e da normodotati. Il ruolo dei volontari è stato quello di aiuto allenatore o giocatore.

## Comunicazione esterna e coinvolgimento della comunità

Gruppo CAP è il partner pubblico che abilita e rende possibili soluzioni *smart* e *green* per il territorio e l'industria. La utility green che costruisce oggi il mondo di domani.

*"Gli ottimi risultati in termini di brand awareness ottenuti negli anni da Gruppo CAP hanno fatto emergere la necessità di trascendere i valori di posizionamento su cui si è imperniato il racconto negli ultimi cinque anni, per avviare una nuova narrazione e al contempo rafforzare l'ingaggio dei clienti-utenti. Oggi il Gruppo costruisce reti di imprese e di esperienze, aiuta a creare e consolidare poli di innovazione e di economia circolare, supporta l'industria nella transizione green e si propone come centro aggregatore di nuove soluzioni. Proprio sulla base di questa strategia è stato costruito il piano di comunicazione esterna del 2021"*

– Matteo Colle, direttore relazioni esterne e CSR

## Social e web

I social continuano a essere uno strumento fortemente presidiato per fornire un veloce supporto alle richieste degli utenti. Alla fine dell'anno la fanbase di Facebook conta 13.198 contatti (+8% rispetto all'anno precedente); i follower su Twitter sono 913 (+6%). Su Instagram si rileva il maggior incremento di follower che raggiungono le 1.209 unità (+33%), anche il canale LinkedIn ha notevolmente ampliato la propria rete di contatti che raggiunge quota 12.903 (+29%). I follower totali delle piattaforme social di Gruppo CAP sono 28.223 (+19% rispetto allo scorso anno).

Apprezzati anche i contenuti del **blog "Acqua del Rubinetto"** che nel 2021 ha registrato oltre 1.1 milioni di visualizzazioni (+26%) per 807mila user.

Per quanto riguarda il sito, il nuovo portale di Gruppo CAP, lanciato a marzo 2021, nell'arco dell'anno ha superato i 405mila utenti con più

di 2,5 milioni di visualizzazioni, di cui oltre un milione nell'area utenti, pari al 56% del totale. Il lancio del sito è stato supportato dalla **campagna pubblicitaria** "Naviga in Buone Acque". L'annuncio è stato declinato su stampa, radio, TV e digital e accompagnato da una comunicazione diretta ai sindaci (con direct marketing) e ai cittadini.

L'app My CAP, lanciata il 24 marzo, è stata installata 14.317 volte e gli utenti sono più di 20mila.



Leggi il blog  
Acqua del Rubinetto

Follower e visualizzazioni	2020	2021
Follower sui canali social	22.700	28.223
Numero visualizzazioni sito internet	2.900.000	2.565.402
Numero visualizzazioni sito Acqua del rubinetto	855.974	1.157.319

## Il libro "Pensare e a fare economia circolare"

Il terzo appuntamento delle "Linee dell'Acqua" in collaborazione con l'editore Guerini e Associati racconta l'evoluzione del Gruppo e lo sviluppo dei grandi progetti di economia circolare che portano a collaborazioni con aziende di settori diversi con cui creare sinergie e servizi nuovi e aggiuntivi.

## Le partnership editoriali

Sono state esplorate nuove collaborazioni editoriali. In particolare, con *Il sistema Sole 24 Ore* per veicolare i temi di innovazione e sostenibilità a un pubblico specializzato ed entrare in contatto con il network confindustriale e con il network RCS con focus su *l'Economia* e le pagine milanesi del *Corriere della Sera*.



Ascolta qui The Source



## The Source

Gruppo CAP ha lanciato "The Source", il **primo podcast italiano di climate fiction**, che immagina gli effetti e le conseguenze dei cambiamenti climatici nell'Italia del 2035 per sensibilizzare i cittadini sui problemi del cambiamento climatico. Il podcast ha ottenuto 3 milioni di impression e ha raggiunto quasi 1.850.000 persone. The Source si è classificato come 31° Podcast Italia su Spotify, raggiungendo inoltre la seconda posizione nella classifica fiction di Apple Podcast. A seguito del podcast è stato lanciato, in collaborazione con Libromania, il concorso letterario collegato: su oltre cento candidature sono stati scelti i dodici racconti più significativi, pubblicati nella primavera del 2022.

## Salone del Mobile

Gruppo CAP ha portato i suoi innovativi progetti di economia circolare alla Milano Design Week 2021.

Nel corso della rassegna internazionale RoGUILTLESSPLASTIC 2021 "SAVE THE WASTE, WASTE IS VALUE" ideata da Rossana Orlandi, il Gruppo ha presentato il progetto di design sostenibile: la Fontana In-VISIBLE, realizzata in collaborazione con Design DIFFERENTE, coworking/fablab verticale sui temi dell'economia circolare. Una fontana realizzata totalmente con plastica recuperata dai materiali di scarto delle confezioni di prodotti alimentari. Il progetto è inoltre arrivato tra i finalisti del RO Plastic Prize 2021 nella categoria Responsible Innovation Project. La plastica riciclata è stata anche il materiale utilizzato per l'allestimento dello spazio espositivo di CAP.

All'interno dello spazio Esselunga, CAP ha presentato il suo progetto di circular economy in collaborazione con Milano Ristorazione che mira a valorizzare i grassi di scarto del centro produzione pasti convertendoli, grazie all'impiego dei biodigestori anaerobici dell'impianto di Robecco sul Naviglio, in energia elettrica e termica.



La rassegna, dal 3 al 12 settembre 2021, ha accolto una media di 1.200 visitatori al giorno e più di 1.000 giornalisti, tra stampa italiana e internazionale.

## Economia del futuro

Sostenibilità, transizione ecologica e cambiamento climatico sono stati i temi al centro della V edizione di “L’Economia del Futuro”, la kermesse annuale organizzata da L’Economia del Corriere della Sera che nel 2021 ha visto fra i suoi main sponsor anche Gruppo CAP. Tra gli ospiti della Triennale di Milano erano presenti anche Roberto Cingolani, ministro della Transizione ecologica, e il presidente di Gruppo CAP Alessandro Russo.

## Green Shower Challenge

L’impegno nello sviluppo di attività di sensibilizzazione sul valore della risorsa idrica è uno dei punti chiave nella strategia di sostenibilità di Gruppo CAP. Per questo CAP ha lanciato a luglio 2021 la Green Shower Challenge, una sfida che ha avuto l’obiettivo di coinvolgere direttamente i cittadini e di trasformare il momento della doccia in un gesto all’insegna della sostenibilità. CAP ha realizzato una playlist composta da 20 hit, della durata massima cinque minuti, invitando le persone a farsi la doccia in questo tempo, risparmiando così l’acqua.

## Gamification

È stato individuato un campione di circa 1.000 utenti in possesso di smart meter e, a

partire da settembre (fino a gennaio 2022), è stato inviato loro mensilmente un diario dei consumi, seguito da suggerimenti e consigli per migliorare la propria performance di consumo. La comunicazione ha dato ottimi risultati, portando a una diminuzione dei consumi, nel gruppo coinvolto, di circa il 9%.

## Sponsorizzazioni, liberalità e contributi al territorio

Gruppo CAP supporta 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 2021, 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 circa 120.000 euro così distribuiti:

- adesioni e partnership (20%);
- iniziative e manifestazioni culturali (25%);
- iniziative istituzionali e territoriali (39%);
- progetti ambientali e sociali (16%)

Sono stati inoltre erogati circa 40.000 euro in donazioni e liberalità nei confronti di associazioni non profit e fondazioni.

Alcuni dei progetti supportati:

- ForestaMi  
Insieme con i soci dell’azienda e Città Metropolitana di Milano, Gruppo CAP ha stipulato un accordo con Parco Nord Milano, per sostenere un programma completo di compensazione delle emissioni prodotte dalle

proprie attività, con un contributo del valore totale di 120.000 euro.

- Valori in campo  
Nel 2021 è proseguito l’impegno di Gruppo CAP sul progetto “Valori in campo: la sostenibilità in gioco” con un investimento biennale (2020-2021) pari a 240.000 euro 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.
- Idrico e finanza ESG  
Il 24 novembre 2021 in Assolombarda è stato organizzato in collaborazione con Etica News il workshop “Idrico e finanza ESG: un buco nell’acqua?” che ha presentato i risultati del working paper che valuta il grado di connessione tra finanza e settore idrico, con particolare attenzione al comparto infrastrutturale, evidenziandone limiti e opportunità di crescita. Attraverso questo documento Gruppo CAP ha promosso il dialogo tra i principali player attivi nell’ambito della finanza sostenibile (investitori attivi sul fronte equity e finanziatori attivi sul fronte

debt market) e le utility del Servizio Idrico Integrato (SII).

## Nuova sede

Nel 2021 hanno preso il via i progetti legati alla nuova sede e alla sua presenza nel quartiere. Un luogo che ha l’ambizione di diventare un punto di riferimento dei residenti. Sono state avviate le prime attività di coinvolgimento delle associazioni locali, è stata lanciata una web radio e sono stati realizzati due eventi che hanno coinvolto i cittadini e le persone di CAP in un processo di partecipazione attivo. Sono state altresì avviate le collaborazioni con Fondazione Feltrinelli, per lo sviluppo di un progetto sui giovani del territorio, e con NABA (Nuova Accademia di Belle Arti di Milano) per dare nuova linfa vitale alla piazza degli autobus antistante la sede.



Scopri qui tutto sulla nuova sede di Gruppo CAP





### Il nuovo headquarters e il progetto di coinvolgimento del quartiere

Con il progredire del cantiere di realizzazione della nuova sede, è cresciuto anche il progetto di partecipazione pensato per coinvolgere i cittadini e le realtà associative del quartiere.

L'edificio, ad alta prestazione ecologica, ha l'ambizione di diventare un punto di riferimento, grazie anche agli ampi spazi che si trovano al piano terra e al suo interno: un bar caffetteria, uno spazio espositivo, un auditorium, un asilo aziendale e una biblioteca.

Gruppo CAP ha coinvolto la cittadinanza nel progetto di realizzazione della nuova sede fin dal 2019, grazie al Super, il festival delle periferie: un progetto di ascolto da un lato (mappatura, tour, laboratori con il quartiere) e di azioni concrete sul territorio dall'altro (operazioni di re-thinking, di valorizzazione dello spazio urbano e incursioni artistiche).

Con L'Assessorato alla Partecipazione, è stato avviato un patto di collaborazione per agevolare lo scambio e la cura del contesto

limitrofo alla nuova sede, siglato a maggio 2021 da comune di Milano, Municipio 6, Gruppo CAP, Super il festival delle periferie, e Noicoop.

Il Patto di collaborazione è l'accordo attraverso il quale uno o più cittadini attivi - in questo caso e per la prima volta un'azienda, due associazioni e un soggetto pubblico - definiscono i termini della collaborazione per la cura di beni comuni materiali e immateriali.

Un programma radio dal titolo Underwater Place a cura di Shareradio, ha raccontato in dieci puntate alcuni temi proposti da Gruppo CAP in termini di sostenibilità ambientale, acqua, economia circolare, socialità. Nel programma sono stati coinvolti, oltre alle persone di Gruppo CAP, esperti, associazioni e realtà milanesi.

A settembre inoltre sono stati realizzati, due laboratori aventi l'obiettivo di un confronto diretto con il quartiere sui bisogni del territorio, sicurezza, coinvolgimento dei cittadini e usabilità degli spazi.

## Cooperazione internazionale

### Progetto Kenya

Nell'ambito della convenzione fra IPSIA, Gruppo CAP e Diocesi di Meru, è stato sostenuto mediante un contributo economico e di capacity building, un progetto di riabilitazione degli impianti idrici della comunità di Matiri, in Kenya.

### Metro Delhi, India

Questo progetto di mobilità sostenibile in una delle aree urbane più inquinate al mondo ha previsto la costruzione di infrastrutture all'avanguardia per garantire un'alternativa agli

spostamenti cittadini. La nuova metropolitana consentirà a milioni di persone di spostarsi in modo sostenibile su tutta l'area urbana, con la conseguente riduzione delle emissioni provenienti dai mezzi di trasporto locali, spesso obsoleti e altamente inquinanti.

### Water Is Life – Phase II, Madagascar

L'iniziativa prevede la costruzione e la messa in sicurezza di una rete di pozzi per aumentare l'accesso all'acqua potabile delle famiglie che vivono in tre villaggi alla periferia della città di Tulear.

Attraverso i due progetti, sviluppati in India e in Madagascar, che supportano la crescita economica e sostenibile delle comunità locali, CAP è riuscita a compensare il 100% delle emissioni prodotte, raggiungendo così la carbon neutrality.

## IN DIALOGO CON I NOSTRI STAKEHOLDER

# Comunità e vicinanza alle persone


**VERONICA NISCO**

Coordinatrice stakeholder engagement di Gruppo CAP


**EUGENIO PETZ**

Responsabile per il comune di Milano dell'Ufficio Partecipazione Attiva

**VERONICA NISCO**

Il tema comunità e vicinanza alle persone assume oggi valenza strategica. Dal tuo osservatorio come vedi lo sviluppo di questo tema?

**EUGENIO PETZ**

Siamo in un momento di transizione. Da un lato assistiamo a un processo di progressivo indebolimento della democrazia rappresentativa, dall'altro si manifesta una propensione crescente della popolazione al **protagonismo civico**.

Il comune di Milano si è dotato di due regolamenti innovativi, uno per dare spazio al ruolo dei cittadini nel processo di formazione di alcune decisioni pubbliche, l'altro per facilitare le iniziative dei cittadini a favore della comunità e dell'ambiente urbano. Con il primo sono stati creati spazi di **democrazia deliberativa**, attivabili anche con l'aiuto di una piattaforma digitale specifica, **Milano Partecipa**; con il secondo i cosiddetti **patti di collaborazione**. Le esperienze compiute con questi strumenti ci dicono che esiste un **ecosistema di comunità** che cerca e realizza occasioni di impegno per rivitalizzare il territorio urbano non per sé ma per tutti, operando con responsabilità e realismo. Che sa anche progettare in grande per la riqualificazione di spazi complessi. C'è domanda di uno spazio urbano migliore, più vivo, aperto alla socializzazione.

**VERONICA NISCO**

La stessa sede di Gruppo CAP rappresenta una risposta a questa esigenza: nasce in seguito a un percorso di coinvolgimento del quartiere e delle sue associazioni e si caratterizza per spazi aperti ai cittadini, di condivisione e di scambio. La sede e la piazza antistante sono state pensate per offrire al quartiere **nuovi spazi di socialità e nuovi servizi**, come un auditorium per eventi culturali e ludici, un asilo nido per le persone di CAP e per la cittadinanza e una biblioteca aperta a tutti.

La partecipazione rappresenta un elemento distintivo di questa azienda. Vorrei a questo proposito menzionare anche un altro progetto per noi molto importante: il percorso partecipativo

svolto per la BioPiattaforma di Sesto San Giovanni. È stata progettata fin dall'inizio con il coinvolgimento attivo di cittadini e associazioni del territorio attraverso un dibattito pubblico che ha permesso di raccogliere suggerimenti e proposte.


**VERONICA NISCO**

*Per concludere, con quale parola chiave riassumeresti il concetto di "partecipazione" e perché?*

**EUGENIO PETZ**

*Nei progetti che hai citato i soggetti coinvolti hanno appreso gli uni dagli altri quali siano le esigenze da soddisfare. Questo si chiama **"co-progettazione"** condivisa dello spazio urbano, ed è questa la parola chiave che vorrei proporre, parola chiave dello spazio ideale della partecipazione. Si tratta anche di un valore politico. Oggi è molto forte questa esigenza di partecipazione da parte dei cittadini, così come da parte delle istituzioni è molto sentita la necessità di decidere assieme.*



Guarda l'intervista completa

# Verso il 2033

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

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

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

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.



Visualizza qui il Piano di Sostenibilità di Gruppo CAP



## SENSIBILI

### Consumare meno consumare meglio

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

### 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 2021

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

### Sempre più vicini alla comunità

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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



## RESILIENTI

### Chiudere il cerchio

Ridefinizione dei flussi in entrata e in uscita delle attività di CAP per recuperare la maggior quantità possibile di materia ed energia (-40% tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente corrispondenti all'impatto delle attività del Gruppo nel 2033).

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

### Proteggere la risorsa

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

### Città resilienti

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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



## INNOVATORI

### Un'impresa digitale

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

### Creare valore condiviso

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

### Verso un futuro smart

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

#### Traguardi raggiunti nel 2021

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

# CAP e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)



## Sostegno alle utenze deboli

 **oltre 1,3 Mio EUR** destinati al bonus sociale idrico e integrativo

 **Agevolazioni per utenti e comunità** (vedi pag. 191)

## Collaborazione fra gestori

 Partecipazione a **Water Alliance** (vedi pag. 67)

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

## Conformità dell'acqua potabile e depurata

 **99,60% conformità acqua potabile** (indicatore M3b ARERA)

**99,4% media nazionale**  
Fonte: Report utilitalia 2020

 **98,01% conformità acqua depurata** (indicatore M6 ARERA)

**90,8% media nazionale**  
Fonte: Report utilitalia 2021

## Riduzione delle perdite idriche

 **20,59%** rapporto tra il volume delle **perdite idriche** e il volume in ingresso nel sistema di acquedotto (indicatore M1b ARERA)

**37% media nazionale**  
Fonte: Report utilitalia 2021



## Presenza femminile in azienda

**50% di donne nei consigli di amministrazione** 

**36% media nazionale**

Fonte: Global gender gap report 2021 del world economic forum



## Energia prodotta da fonti rinnovabili

**94% energia consumata da fonti rinnovabili** 



## Infortuni

**7,75% Indice di frequenza infortunio** 

**9,3% media nazionale**

Fonte: Report utilitalia 2021



## Investimenti pro capite

**66,5 EUR/abitante/anno** 

**55,9 media nazionale nei servizi idrici**

Fonte: Report utilitalia 2021



## Digitalizzazione

**133.227 utenti con bolletta online**, pari al 46,1% del totale 



## Riutilizzo dell'acqua

**128.562.988 m³ acqua reflua riutilizzata** 

## Consumo

**206,41 l consumo pro capite giornaliero** 

**223,83 media nazionale**

Fonte: Report utilitalia 2021

## Recupero dei rifiuti

**44% dei rifiuti prodotti recuperato** 



## Carbon Neutrality

**100% di emissioni compensate** 

Compensazione generata con progetti in Paesi in via di sviluppo (vedi pag. 150) 



## Creare valore condiviso

**11,5% degli investimenti è a valore condiviso** 



# Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 è riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 e assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF 2021), 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*.

**TCFD** Per il primo anno, il documento è anche allineato alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per garantire un dialogo sui temi climate-related con gli stakeholder che sempre più richiedono la rendicontazione secondo questa logica.

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 2020, non è stato ritenuto significativo secondo il processo di 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 2021 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Gruppo CAP S.p.A. in data 12 maggio 2022.

**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 2021, **in continuità con quanto fatto nel 2020**, il processo di rendicontazione finalizzato alla stesura della Dichiarazione Non Finanziaria è avvenuto in modalità online tramite il **software RNF365 certificato GRI, introdotto nel 2019**.

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.

Si segnala che, i macro indicatori della RQTI (regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato) definiti ai sensi della delibera 917/2017 ARERA e s.m.i, sono riportati nel documento non recependo la delibera ATO CMM (Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano) n° 2 del 29/04/2022.

Si segnala che l'indicatore relativo all'indotto occupazionale non è stato soggetto ad attività di limited assurance da parte del revisore PwC.

La presente DNF contiene anche la disclosure relativa all'informativa sulla tassonomia come prevista dal Regolamento Europeo 852/20. In conformità con l'articolo 8 dell'atto delegato pubblicato il 4 giugno 2021, per questo primo anno di applicazione, le aziende sono tenute ad analizzare il loro contributo potenziale ("eleggibilità") ai primi due obiettivi climatici: mitigazione e adattamento al cambiamento climatico.

## Gestione dei rischi

Data la necessità di fornire adeguata comunicazione sui principali rischi, generati o subiti, all'interno della sezione "Correlazione rischi vs temi materiali" vengono dettagliate le modalità di gestione dei rischi ESG del modello ERM e rappresentate le principali correlazioni con i temi presenti nella matrice di materialità.

**TCFD** I rischi di cambiamento climatico sono stati oggetto di approfondimenti nel corso del 2021 attraverso degli studi specifici per la valutazione degli impatti finanziari generati. Nel 2021 il Gruppo CAP ha implementato un processo di individuazione dei rischi Climate-Related seguendo le raccomandazioni della TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Tale procedura ha consentito l'identificazione di potenziali rischi subiti o generati dal Gruppo CAP attraverso le proprie attività e lungo la catena del valore, oltre alle principali azioni implementate in risposta a tali rischi.

La procedura ha previsto l'identificazione di "rischi fisici", derivanti direttamente dal cambiamento climatico, e "rischi di transizione", derivanti dal passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio, con una definizione del rischio a 5 e a 10 anni. All'individuazione dei rischi è seguita un'approfondita analisi di scenari ipotetici futuri al fine di esplorare alternative che potrebbero alterare in modo significativo il business-as-usual del Gruppo.

## 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 2021.

**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.

## Descrizione temi ESG materiali e significativi

Di seguito sono riportate le 23 tematiche sottoposte a votazione nel corso delle attività di stakeholder engagement e presenti all'interno della Matrice di Materialità del Gruppo CAP 2021. La metodologia di identificazione delle tematiche sottoposte a votazione, e la risultanza grafica dell'analisi di materialità è riportata in dettaglio all'interno del capitolo “Definizione dei contenuti e analisi di materialità”. Delle 23 tematiche sottoposte a votazione 14 sono risultate materiali per il Gruppo.

Temi	Descrizione	Tema materiale
<b>SENSIBILI</b>		
Qualità dell'acqua del rubinetto	Avviare un piano integrato di iniziative per proteggere la qualità dell'acqua fornita ai cittadini anche alla luce dei rischi di cambiamento climatico e costruire un rapporto di fiducia con gli utenti al fine di promuovere un maggiore utilizzo dell'acqua del rubinetto e ridurre le emissioni e il consumo di plastica.	Si
Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli	Sostenere il principio di accesso universale all'acqua e ai servizi idrici, anche attraverso soluzioni efficienti e su misura che servano una percentuale sempre maggiore di famiglie in difficoltà e di utenti collettivi come le scuole, la pubblica amministrazione o gli ospedali.	No
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.	No
Inclusione e pari opportunità	Promozione e valorizzazione della diversità e multiculturalità nel contesto lavorativo, supportando senza discriminazioni gli stili di vita e le diverse esigenze delle persone.	No
Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera	Assicurare sistemi di gestione della salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro volti alla riduzione degli incidenti e ad un miglioramento continuo delle politiche e dei processi aziendali. Al fine di promuovere un'evoluzione continua il Gruppo si impegna a dotarsi di certificazioni e offrire moduli formativi per sviluppare il livello di consapevolezza e conoscenza dei rischi a cui i lavoratori sono esposti, sviluppando così una cultura di prevenzione, monitoraggio, oltre che gestione degli incidenti nei luoghi di lavoro.	Si
Soddisfazione e responsabilità dell'utente	Implementare un sistema di gestione della customer relationship capace di fornire indicazioni per lo sviluppo e il miglioramento della soddisfazione e della responsabilità degli utenti.	Si
Comunicazione efficace e trasparente	Investire importanti risorse per il coinvolgimento degli stakeholder a tutti i livelli, offrendo informazioni efficaci e trasparenti su servizi, attività e infrastrutture con anche il fine di sensibilizzare la comunità in merito alla sostenibilità e all'utilizzo dell'acqua per favorire una maggiore consapevolezza del "prodotto" come bene essenziale fornito dal servizio idrico.	Si

Temi	Descrizione	Tema materiale
<b>RESILIENTI</b>		
Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico	Impegno del Gruppo nella riduzione e successiva compensazione delle emissioni di GHG, nel quadro di un ampio sforzo internazionale, e dei propri impatti attraverso la formalizzazione di eventuali politiche, iniziative di efficientamento energetico, strategie e modelli di business che rispondono alle nuove sfide legate al cambiamento climatico.	Si
Gestione responsabile dei rifiuti	Promuovere una politica di contenimento e riduzione dei rifiuti, volta a ottimizzarne la raccolta, il trasporto e lo smaltimento e a favorirne il riutilizzo e il recupero, attraverso anche l'implementazione di meccanismi di controllo sulle attività di gestione dei rifiuti affidate a fornitori e lavoratori.	Si
Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare	Riutilizzare la maggior quantità possibile di energia e di materia affinché 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. Considerare, inoltre, soluzioni di riuso degli impianti e degli asset in ottica di economia circolare.	Si
Quantità e qualità dell'acqua depurata	Adottare sistemi di monitoraggio della qualità dell'acqua depurata aumentandone la quantità e incentivandone la valorizzazione e il riuso ai fini di creare valore aggiunto.	Si
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità	Promuovere la tutela degli habitat naturali con la consapevolezza dell'impatto del Gruppo sull'ecosistema e delle conseguenze che la perdita di biodiversità ha sul business e sulle aree in cui il Gruppo opera.	Si
Creazione di valore per il territorio	Gestire in modo trasparente ed etico i risultati economici e finanziari del Gruppo col fine di garantire elevate performance utili a migliorare la catena del valore sul territorio in cui il Gruppo opera.	No
Riduzione delle perdite	Impegno nel ridurre le perdite idriche sulla rete attraverso lo sviluppo di progetti di ricerca integrata e il monitoraggio periodico gli acquedotti gestiti dal Gruppo con l'adozione di misure strutturali e gestionali.	Si
Territori resilienti e gestione grandi rischi	Rendere il territorio resiliente riducendo il consumo delle risorse e riutilizzandole al meglio. In particolare, rendere i territori più resilienti da fenomeni meteorologici avversi attraverso lo stanziamento di investimenti infrastrutturali e interventi di modellizzazione della rete.	Si
<b>INNOVATORI</b>		
Partnership strategiche	Incentivare le partnership tra realtà pubbliche, private e tra settori (es. tra Servizio Idrico Integrato e settore agricolo) in quanto promotori 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 che miri ad una gestione sempre più integrata delle risorse, delle tecnologie e delle città stesse.	No
Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi	Incentivare la digitalizzazione e l'innovazione dei servizi idrici anche attraverso l'identificazione di una serie di infrastrutture la cui evoluzione tecnologica, insieme alla connessione delle reti informatiche, consenta il miglioramento delle performance nella gestione del servizio idrico, con ricadute positive sia ambientali sia economiche anche per i propri stakeholder.	Si

Temi	Descrizione	Tema materiale
Cybersecurity	Rafforzare l'infrastruttura di sicurezza a protezione dei dati al fine di assicurare il miglioramento delle infrastrutture tecnologicamente evolute e connesse a reti informatiche necessarie alla corretta ed efficiente gestione del servizio idrico.	Si
Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture	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.	Si
Cooperazione internazionale	Incentivare la collaborazione internazionale per promuovere il progresso tecnologico di aree svantaggiate, fornire risorse ed infrastrutture adeguate e mettere a disposizione skill set necessarie all'ottimale gestione della risorsa idrica.	No
Formazione e informazione (alle nuove generazioni)	Promuovere un rapporto attivo, costante e solido con le nuove generazioni tramite la promozione di collaborazioni con istituti di formazione elementare, media, superiore, universitaria e tramite i social network. Il rapporto di comunicazione instaurato deve essere diretto, trasparente e in grado di creare valore aggiunto.	No



## Indice dei contenuti GRI

La seguente tabella presenta una riconciliazione tra i temi materiali del Gruppo CAP, le tematiche del Decreto Lgs. 254/2016, i GRI Standards rendicontati nella DNF e gli impatti ad essi collegati. Sono infatti riportati i soggetti che possono generare un impatto rispetto ad ogni tema materiale, sia internamente che esternamente al Gruppo (Perimetro dei temi materiali). I temi restanti, considerati

significativi per il Gruppo Cap, sono comunque riportati all'interno del testo e coprono anch'essi alcune delle tematiche trattate dal Decreto. Per esempio, la tematica "Etica ed Integrità nella gestione del business si ricollega alla tematica del Decreto "Lotta alla corruzione attiva e passiva" mentre la tematica significativa "Inclusione e pari opportunità" a "Diritti umani".

Tematiche materiali	Tematiche D.Lgs. 254/2016	Topic GRI	Perimetro	
			Dove avviene l'impatto	Tipologia d'impatto
Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera	<b>Tematiche attinenti al personale</b>	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo, Dipendenti	Causato dal Gruppo
Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico	<b>Tematiche ambientali</b>	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	Gruppo	Causato dal Gruppo
Gestione responsabile dei rifiuti		GRI 303: Acqua e scarichi idrici GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti	Gruppo	Causato dal Gruppo
Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare		GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti	Gruppo	Causato dal Gruppo
Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità		GRI 304: Biodiversità	Gruppo, Comunità locali	Causato dal Gruppo
Riduzione delle perdite		NA	Gruppo	Causato dal Gruppo

Tematiche materiali	Tematiche D.Lgs. 254/2016	Topic GRI	Perimetro	
			Dove avviene l'impatto	Tipologia d'impatto
Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture	<b>Tematiche sociali</b>	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	Gruppo, Comunità locali	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Soddisfazione e responsabilità dell'utente		GRI 417: Marketing ed etichettatura	Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Comunicazione efficace e trasparente		GRI 417: Marketing ed etichettatura	Clienti	Causato dal Gruppo
Territori resilienti e gestione grandi rischi		GRI 203: Impatti economici indiretti	Gruppo, Comunità locali,	Causato dal Gruppo
Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi		Na	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Cybersecurity		GRI 418: Privacy dei clienti	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo
Qualità dell'acqua del rubinetto		GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo
Quantità e qualità dell'acqua depurata		GRI 303: Acqua e scarichi idrici	Gruppo, Clienti	Causato dal Gruppo

In conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” secondo l’opzione “in accordance – core”, nella seguente tabella sono riportati i GRI Standards rendicontati nel presente documento e le relative Disclosure. Per ogni Disclosure è

stata riportato il riferimento alla sezione della Dichiarazione non Finanziaria, ad altre fonti disponibili pubblicamente a cui fare riferimento oltre che eventuali note metodologiche o omissioni.

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI 101: Principi di rendicontazione (2016)				
GRI 102: Informativa generale (2016)				
<b>Profilo dell'organizzazione</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina		
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	10		
102-3	Luogo della sede principale	10		
102-4	Luogo delle attività	10		
102-5	Proprietà e forma giuridica	35-39		
102-6	Mercati serviti	10		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	18-21		
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	168		
102-9	Catena di fornitura	90		
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Per il 2021, 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	42-43	Gruppo CAP adotta un approccio prudentiale 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 Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
102-12	Iniziative esterne	65-67, 198-205		
102-13	Adesione ad associazioni	65-67		
102-14	Dichiarazione dal più alto livello decisionale dell'organizzazione	7-9		
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	42-43, 218-219, 240-244		
<b>Etica e integrità</b>				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14, 45, 40-41		
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	49		
<b>Governance</b>				
102-18	Struttura della governance	35-39	-	
102-19	Delega dell'autorità	35-37		Si ricorda che nel 2017 il CdA, su approvazione dell'Assemblea dei Soci e in conformità allo Statuto sociale, ha attribuito al Presidente di Gruppo CAP il ruolo di Amministratore Delegato dell'azienda con poteri di delega.
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	212		
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	38-39		
102-23	Presidente del massimo organo di governo	38		
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	35-36, 212		
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	35-39, 42-43		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	42-43, 208-209		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	42-43, 218-219, 240-244		
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	35-36, 212		
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	25-27		
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	178		
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	25-27		
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	25-33, 196-205		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	25-33		
<b>Pratiche di rendicontazione</b>				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	214		
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	22, 212-214		
102-47	Elenco dei temi materiali	32-33		
102-48	Revisione delle informazioni	212-214		
102-49	Modifiche nella rendicontazione	212-214		
102-50	Periodo di rendicontazione	212-214		
102-51	Data del report più recente	-	La DNF 2020, approvata dal CdA in data 22 aprile 2021, è l'ultimo documento pubblicato	
102-52	Periodicità della rendicontazione	212		
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Copertina		
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	212		
102-55	Indice dei contenuti GRI	220-239		
102-56	Attestazione esterna	256-259		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
<b>Temi materiali: Topic-specific standards</b>				
<b>Tema materiale: Qualità dell'acqua del rubinetto</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	101-102		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	101-102		
GRI-416: Salute e sicurezza dei clienti (2016)				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	107-109		
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	107		Per il 2021 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
<b>Tema materiale: Salute e sicurezza delle nostre persone lungo la filiera</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	181-183		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	181-183		
GRI-403: Modalità di gestione (2018)				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	40-41, 181-183		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	184-185		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
403-3	Servizi di medicina del lavoro	187		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	184-186		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	186		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	187		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	188		
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)				
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	184-185		
403-9	Infortuni sul lavoro	182	Per il 2021 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, è possibile fornire il dato relativo agli infortuni registrabili occorsi, che ammonta a 3 di cui 1 che ha portato al decesso del lavoratore.	
403-10	Malattie professionali	187		
<b>Tema materiale: Soddisfazione e responsabilità dell'utente</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	84-88		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	84-88		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)				
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	89		Per il 2021 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.
<b>Tema materiale: Comunicazione efficace e trasparente</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	76, 86, 193, 196		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	76, 86, 193, 196		
GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)				
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	110, 275-287		
<b>Tema materiale: Riduzione delle emissioni e contrasto al cambiamento climatico</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	139, 145		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	139, 145		
GRI-302: Energia (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	140-143		
302-3	Intensità energetica	144		
302-4	Riduzione del consumo di energia	144		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI-305: Emissioni (2016)				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	145	Fattori emissivi inseriti in Allegato 6	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	146	Fattori emissivi inseriti in Allegato 6	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	146	Fattori emissivi inseriti in Allegato 6	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	147	Fattori emissivi inseriti in Allegato 6	
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	147	Fattori emissivi inseriti in Allegato 6	
<b>Tema materiale: Gestione responsabile dei rifiuti</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	154		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	154		
GRI-303: Modalità di gestione (2018)				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	11, 107		
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	119-121		
GRI-303: Acqua e scarichi idrici (2018)				
303-4	Scarico di acqua	120		
GRI-306: Modalità di gestione (2020)				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	119-121, 154		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	153-154		
GRI-306: Rifiuti (2020)				
306-3	Rifiuti prodotti	154-155		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	156		
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	157		
<b>Tema materiale: Chiudere il cerchio per una politica di economia circolare</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	121-122, 153-154		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	121-122, 153-154		
GRI-306: Modalità di gestione (2020)				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	121-122, 153-154		
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	121-122, 153-154		
GRI-306: Rifiuti (2020)				
306-3	Rifiuti prodotti	154-155		
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	156		
306-5	Rifiuti destinati a smaltimento	157		
<b>Tema materiale: Quantità e qualità dell'acqua depurata</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	119-122, 161		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	119-122, 161		
GRI-303: Modalità di gestione (2018)				
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	11, 107		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	119-122		
GRI-303: Acqua e scarichi idrici (2018)				
303-3	Prelievo idrico	112-113		
<b>Tema materiale: Protezione degli ecosistemi e tutela della biodiversità</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	123-125		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	123-125		
GRI-304: Biodiversità (2016)				
304-1	Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	123-124		
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	123-124		
<b>Tema materiale: Territori resilienti e gestione grandi rischi</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	127		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	127		
GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	54-57		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
<b>Tema materiale: Cybersecurity</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	76-77		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	76-77		
GRI-418: Privacy dei clienti (2016)				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	76		
<b>Tema materiale: Innovazione e sostenibilità nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	90-91		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	90-91		
GRI-308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	92		
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni	241, 253		
GRI-414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	92		
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	92, 183		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
<b>Tema materiale: Riduzione delle perdite</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	71, 112, 116-117		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	71, 112, 116-117		
<b>Tema materiale: Digitalizzazione e innovazione dei processi e dei servizi</b>				
GRI-103: Modalità di gestione (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	29-33, 215-217, 220-239		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	70-77		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	70-77		
<b>Temi significativi: Topic-specific standards</b>				
<b>Tema significativo: Soluzioni vicine alle persone e alle utenze deboli</b>				
GRI-413: Comunità locali (2016)				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	191-195, 211		
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	93, 125, 131		
<b>Tema significativo: Valorizzazione del lavoro</b>				
GRI-201: Performance economiche (2016)				
201-3	Piani pensionistici a beneficio definiti e altri piani di pensionamento	190		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI-401: Occupazione (2016)				
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	189-190		
401-3	Congedo parentale	173		
GRI-402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)				
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	178		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-402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	174		
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	177		
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	177		
GRI-406: Non discriminazione (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	41		
<b>Tema significativo: Creazione di valore per il territorio</b>				
GRI-201: Performance economiche (2016)				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	52-53		
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	288-289		

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI-207: Modalità di gestione (2019)				
207-1	Approccio alla fiscalità	62	<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"> <li>• “Impegno Etico del Gruppo CAP”, che detta regole generali di integrità, promuovendo il corretto adempimento nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, compreso l’Erario.</li> <li>• “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).</li> </ul>	

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	62	<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>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. 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>	

GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	62	Gruppo CAP agisce costantemente con trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, in caso di verifiche e controlli. 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 Gruppo CAP 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.	
GRI-207: Imposte (2019)				
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	289	-	
<b>Tema significativo: Etica ed integrità nella gestione del business</b>				
GRI-205: Anticorruzione (2016)				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	45		
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	48		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	45		
GRI-206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	90	Per il 2021 non risultano essere state registrate azioni legali pendenti legate a comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	

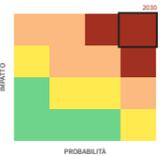
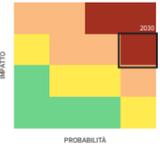
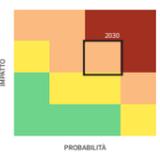
GRI Standards	Disclosure	Numero/i di pagina	Note	Omissione
GRI-307: Compliance ambientale (2016)				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	125		
<b>Tema significativo: Inclusione e pari opportunità</b>				
GRI-401: Occupazione (2016)				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	171		
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	169, 180		
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	172		
<b>Tema significativo: Partnership strategiche</b>				
GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)				
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	94		

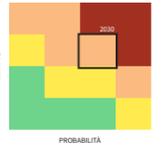
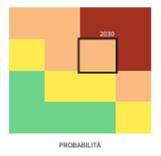
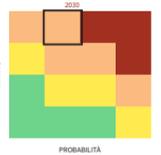
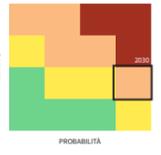
## Indice dei contenuti TCFD

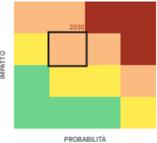
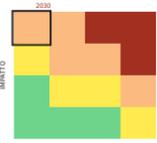
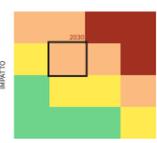
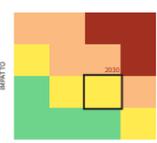

 Alla luce della crescente importanza e al continuo impegno della tematica della lotta al cambiamento climatico il Gruppo CAP nel corso del 2021 si è impegnata a sviluppare la rendicontazione secondo

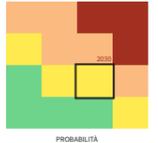
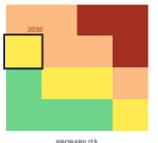
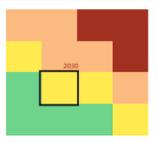
le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per garantire una divulgazione completa e trasparente dei rischi e delle opportunità legati al clima.

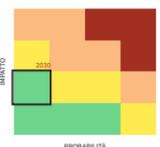
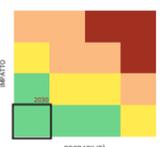
### Tabella rischi climate change

N°	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Sottocategoria rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 10 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto
1	Rischi di mercato	L'aumento dei costi delle materie prime (es. costo di acquisto gas naturale e energia elettrica, i vettori energetici più utilizzati da CAP), può comportare, nei prossimi anni, impatti rilevanti in termini di aumento dei costi operativi del Gruppo.	Transizione	Market	No	Si		- Aumento costi operativi - Tariffe più alte - Reputazionale - Supply Chain
2	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario	L'intensificarsi di fenomeni atmosferici estremi comprometterebbe il regolare funzionamento del sistema fognario che non riuscirebbe a smaltire in tempi brevi improvvisi quantitativi di acque meteoriche e porterebbe, pertanto, ad allagamenti con conseguenti disagi alla comunità. L'intensificarsi di fenomeni atmosferici estremi potrebbe portare a un eccesso di acque meteoriche negli impianti e a blackout elettrici, compromettendo il funzionamento e l'efficienza dei depuratori. Il blocco dei depuratori comporterebbe disservizi alla comunità e causerebbe ripercussioni sull'ambiente, in quanto verrebbero scaricati nei corsi d'acqua reflui non depurati.	Fisico	Acuto	Si	Si		- Urbano. - Aumento costi di investimento e operativi - Tariffe più alte - Reputazionale - Ambientale - Danni sulle infrastrutture
3	Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione, acquedotto	L'intensificarsi delle ondate di calore potrebbe portare ad un aumento dei blackout elettrici con conseguente blocco degli impianti di depurazione e/o acquedotto e ad una riduzione della portata dei corpi idrici superficiali in CAP scarica le acque depurate. Il blocco dei depuratori, oltre a disservizi temporanei alla comunità, comporterebbe ripercussioni sull'ambiente, in quanto verrebbero scaricati nei corsi d'acqua in secca reflui non depurati. Il blocco degli impianti acquedottistici, invece, causerebbe lievi disservizi alla comunità in quanto le interconnessioni esistenti tra i pozzi e la presenza di generatori per i pozzi isolati consentirebbe di ripristinare i servizi in breve tempo.	Fisico	Acuto	Si	Si		- Business interruption - Reputazionale - Ambientale - Economico/legale - Economico

N°	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Sottocategoria rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 10 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto
4	Catena di fornitura sostenibile	La mancanza di iniziative di approvvigionamento sostenibile che incoraggino i fornitori/partner commerciali a incorporare la sostenibilità nella loro attività, l'incapacità di selezionare fornitori sulla base di criteri ambientali e sociali, nonché la mancanza di programmi di monitoraggio di tematiche di sostenibilità, potrebbero comportare per CAP conseguenze negative a livello reputazionale, legale e di compliance ambientale.	Transizione	Market	No	Si		- Supply chain - Reputazionale
5	Peggioramento qualità dell'acqua per aumento delle temperature nella rete di distribuzione	Negli ultimi anni si è assistito ad un progressivo aumento delle temperature e ci si attende che tale tendenza si acuisca nei prossimi anni. Le alte temperature (> 20°C) nelle condotte della rete di distribuzione potrebbero favorire la formazione di batteri e l'aumento del numero di contaminazioni dal punto di vista microbiologico (es. casi di legionella e di ferrobatteri) e pertanto causerebbero il progressivo peggioramento della qualità dell'acqua.	Fisico	Cronico	No	Si		- Reputazionale - Tariffe più alte - Costi di investimento - Legale - Business interruption
6	Scarsità di risorse idriche	La scarsità di risorse idriche rappresenta un rischio cronico/fisico correlato alla scarsa o minore disponibilità di tali risorse che si registrerà nei prossimi anni. Questo avrà un impatto sull'operatività del Gruppo, il quale dovrà prevedere modifiche per quanto riguarda metodi di trattamento e potabilizzazione, tecnologie utilizzate e modello di business stesso.	Fisico	Cronico	No	Si		- Aumento costi di investimento ed operativi - Tariffe più alte - Business interruption - Reputazionale
7	Aumento prezzo crediti Co2	Il Gruppo ha adottato una politica di compensazione al 100% di tutte le emissioni di Co2 generate, tramite l'acquisizione di carbon credit sul mercato. Il forte trend di aumento dei prezzi comporterà nei prossimi anni costi crescenti, maggiormente significativi alla luce dell'ampliamento del perimetro del Gruppo (es. acquisizione inceneritore di Sesto S. Giovanni). Inoltre, in un orizzonte di medio-lungo periodo, la disponibilità di carbon credit sul mercato potrebbe non essere sufficiente a coprire il fabbisogno del Gruppo, con impatto sul raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e sulla reputazione.	Transizione	Market	Si	Si		- Aumento costi operativi

N°	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Sottocategoria rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 10 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto
8	Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG e di raggiungere i target di decarbonizzazione	"L'impegno del Gruppo in termini di riduzione dell'impronta di carbonio - definito all'interno del Piano di Sostenibilità - si traduce con l'obiettivo di diminuire al 2033 le emissioni del 40% rispetto alla baseline 2018. In particolare, a fronte di un target di riduzione intermedio al 2022 pari a 12%, le emissioni GHG (Greenhouse Gases) del Gruppo risultano invece in aumento a causa di un allargamento del perimetro delle emissioni indirette (Scope 3) e della necessità di perseguire performance richieste dall'autorità (es. l'utilizzo di reagenti per migliorare l'indicatori di qualità tecnica). Lo sviluppo di nuovi business maggiormente emissivi - associata a una sempre maggiore attenzione internazionale (obiettivi di Net Zero da parte dell'UE entro 2050) - comporta il rischio di non riuscire a ridurre le emissioni GHG e di disattendere le previsioni di riduzione."	Transizione	Politiche/Reputazionale	Si	Si		- Costi operativi - Reputazionale
9	Analisi e pianificazione degli scenari	Nell'ambito della pianificazione strategica, la mancata considerazione delle variabili chiave e dei potenziali scenari socio-economico-ambientali, conseguenti al cambiamento climatico ed in cui il business potrebbe trovarsi ad operare nel lungo termine, potrebbe comportare gravi rischi a livello economico-finanziario. In particolare, una strategia non inclusiva di tali aspetti potrebbe portare a rilevanti perdite di ricavi.	Transizione	Market/Reputazionale	No	Si		- Costo dei capitali - Reputazionale
10	Rischi giuridici e legati alle politiche in ambito di emissioni GHG	Il rischio è rappresentato dal fatto che il Gruppo possa rientrare nel sistema ETS e possa trovarsi a dover affrontare l'aumento di prezzo delle quote di CO2 previsto per i prossimi anni. In particolare, questi potrebbero rappresentare un importante rischio nel momento in cui l'impatto emissivo degli impianti per il trattamento dei rifiuti in capo all'organizzazione (es. termovalorizzatori) dovesse ricadere nel meccanismo ETS.	Transizione	Politiche	No	Si		- Costi operativi - Reputazionale
11	Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE	A seguito dell'introduzione del regolamento sulla tassonomia dell'UE, nella rendicontazione 2021 Gruppo CAP dovrà dare disclosure in termini di eleggibilità degli asset sostenibili (cioè quelli potenzialmente allineabili alla tassonomia). Dall'anno successivo sarà richiesto di dichiarare il pieno allineamento degli asset sostenibili rispetto ai criteri della Tassonomia. Se a valle delle analisi dovesse risultare una bassa percentuale di allineamento degli asset e delle attività di CAP, si potrebbero avere ripercussioni sulla reputazione del Gruppo CAP e, sul medio / lungo termine sulla capacità di ottenere finanziamenti	Transizione	Reputazionale /Politiche	Si	Si		- Reputazionale - Accesso al mercato finanziario

N°	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Sottocategoria rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 10 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto
12	Biodiversità e gestione delle risorse naturali	Una scarsa attenzione nei confronti della conservazione del territorio e della biodiversità nei siti in cui CAP opera, potrebbe comportare importanti conseguenze a livello ambientale: Eventuali scarichi anomali non intercettati dai sistemi di monitoraggio e/o prestazioni non adeguatamente performanti degli impianti di depurazione potrebbero avere come impatto rilevante l'eccessivo sversamento di sostanze inquinanti nei corpi idrici con possibili ripercussioni sulla biodiversità e sugli habitat più significativi. Allo stesso modo anche i parametri relativi ai fanghi potrebbero risultare compromessi per l'elevata presenza di metalli pesanti e comportare extra costi. La costruzione di vasche volano, la trivellazione del terreno per il raggiungimento delle falde acquifere e la costruzione di nuove infrastrutture, sistemi di depurazione e inceneritori potrebbero comportare distruzione o danneggiamento di ecosistemi, con conseguenze reputazionali e sanzionatorie Tali aspetti potrebbero avere particolare risalto in caso di applicazione della TNFD al modello di business nei prossimi anni.	Fisico	Cronico	No	Si		- Aumento costi operativi - Reputazionale - Ambientale - Aumento costi di investimento
13	Inquinamento delle acque di falda e/o di rete	L'alta presenza di aziende industriali che utilizzano numerosi solventi / sostanze chimiche nel territorio servito dal Gruppo, potrebbe comportare il progressivo inquinamento della falda per la percolazione nel terreno di sostanze ad oggi ritenute non nocive (es. come avvenuto in passato - caso PFAS in Veneto) e/o l'immissione di acque contaminate nella rete acquedottistica a seguito di guasti nelle infrastrutture delle aziende operanti sul territorio. Inoltre, piogge acide potrebbero provocare assorbimento da parte del terreno di sostanze inquinanti che comporterebbero, allo stesso modo, un progressivo inquinamento del sottosuolo	Fisico	Cronico	Si	Si		- Aumento costi operativi - Tariffe più alte - Reputazionale
14	Innovazione tecnologica e digitalizzazione	Nei prossimi anni l'innovazione tecnologica sarà fondamentale per l'operatività dell'azienda. Per rispondere ai nuovi quadri normativi, le nuove esigenze di mercato e mantenersi competitivi rispetto ai peers di settore, investimenti in tecnologie sostenibili (es. trasformazione dei rifiuti o transizione verso fonti di autoproduzione energetica da fonte rinnovabile) saranno di fondamentale importanza.	Transizione	Tecnologie	No	Si		- Costi operativi - Tariffe più alte - Reputazionale

N°	Rischio	Descrizione rischio	Tipologia di rischio	Sottocategoria rischio	Perimetro temporale 5 anni	Perimetro temporale 10 anni	Impatto - probabilità	Tipo di impatto
15	Governance e modello di business	Un assetto di governance di sostenibilità poco maturo e un modello di business che non considerino i temi di sostenibilità come centrali nella definizione delle proprie strategie potrebbero comportare conseguenze di tipo reputazionale, sanzionatorie, disallineamento rispetto al mercato e ai peers di settore, nonché la mancanza di una cultura etica e di sostenibilità interna all'azienda.	Transizione	Reputazionale / Politiche	No	Si		- Input costs/sanzioni - Reputazionale
16	Scarsità di rifiuti a disposizione	La scarsità di rifiuti a disposizione rappresenta un rischio di transizione/di mercato correlato al cambiamento delle abitudini dei consumatori e del mercato stesso. Una sostanziale diminuzione della produzione di rifiuti potrebbe comportare per CAP rischi a livello operativo a causa di potenziale riduzione dei ricavi associati a tale business.	Transizione	Market	No	Si		- Riduzione ricavi - Minore sostenibilità investimenti nel business dei rifiuti
17	Reportistica in ambito di sostenibilità	Una reportistica di sostenibilità non adeguata e la relativa incapacità di dare disclosure delle informazioni richieste dagli enti normativi ambientali e sociali/ internazionali/ nazionali/ regionali potrebbe risultare in una scarsa trasparenza e di conseguenza una inefficace comunicazione con gli stakeholder con eventuali impatti anche di tipo reputazionale, oltre che sanzionatori. Inoltre, la crescente sensibilità a livello europeo in ambito sostenibilità potrebbe portare all'introduzione sempre più frequente di nuovi regolamenti / normative, per esempio la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), con ripercussioni a livello operativo sui processi e sulle attività del Gruppo per garantire la conformità nei tempi previsti dalle normative.	Transizione	Reputazionale	No	Si		- Reputazionale

## Tabella analisi di scenario climate change

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
Aumento della temperatura	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura, prevedendo proiezioni climatiche differenti, a seconda dello scenario analizzato. Gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 mostrano le proiezioni climatiche stagionali di anomalia dell'aumento di temperatura per il periodo 2021-2050, rispetto al periodo di riferimento 1981-2010. Entrambi gli scenari prevedono un aumento della temperatura media fino a 2°C nei prossimi anni: tale anomalia coinvolge tutte le stagioni. L'aumento della temperatura ha conseguenze gravi per gli ecosistemi globali e il benessere umano. Più alto è l'aumento della temperatura, maggiori sono i rischi di eventi meteorologici gravi. Durante l'ultimo decennio, con un aumento medio della temperatura di 1,1 °C sopra i livelli preindustriali, gli eventi di calore estremo si sono verificati quasi tre volte più spesso che in epoca preindustriale.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici – allegato I, 2018	- Peggioramento qualità dell'acqua all'utenza per aumento delle temperature nella rete di distribuzione - Intensificazione di ondate di calore con conseguenti blackout elettrici e blocco degli impianti di depurazione e acquedotto
Disponibilità idriche	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura e i possibili impatti sulla disponibilità delle risorse idriche. Secondo gli scenari proposti per il futuro è attesa una riduzione della quantità della risorsa idrica rinnovabile, sia superficiale che sotterranea, in quasi tutte le zone semi-aride. In molte regioni, la variazione delle precipitazioni o lo scioglimento dei ghiacci stanno alterando i sistemi idrologici, influenzando le risorse idriche in termini di quantità e qualità. Utilizzando il tool Aqueduct Water Risk Atlas è emerso che nella regione Lombardia, zona in cui opera principalmente il Gruppo CAP, sia presente un rischio di scarsità di risorse idriche di fascia MEDIO – ALTA, in tutti gli scenari analizzati, con orizzonte temporale al 2030.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - Tool Aqueduct Water Risk Atlas	Scarsità di risorse idriche



Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
Fenomeni atmosferici avversi - Precipitazioni	Fisico	L'Intergovernmental Panel on Climate Change ha fornito un quadro sullo stato della conoscenza attuale sui fenomeni collegati all'aumento della temperatura, prevedendo proiezioni climatiche differenti, a seconda dello scenario analizzato. Gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 mostrano le proiezioni climatiche stagionali di anomalia delle precipitazioni cumulate medie per il periodo 2021-2050, rispetto al periodo di riferimento 1981-2010. Sia lo scenario RCP4.5 che lo scenario RCP8.5 presentano un notevole aumento delle precipitazioni invernali ed autunnali nel nord Italia e sulla Pianura Padana, zona in cui insiste l'attività di CAP. Chiaro è quindi come, indipendentemente dallo scenario di riferimento, nei prossimi anni si andrà incontro a fenomeni atmosferici estremi, quali nubifragi, sempre più frequenti.	- IPCC, Quinto Rapporto AR5, 2014 - MiTE, Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici – allegato I, 2018	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario
Fenomeni atmosferici avversi - Inondazioni	Fisico	Secondo l'European Environment Agency (EEA), il cambiamento climatico aumenterà la portata e la frequenza delle inondazioni fluviali. In un orizzonte temporale a lungo termine (al 2100), si prevede: - aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 10-15%, secondo lo scenario 1.5°C; - aumento della portata e della frequenza delle inondazioni fluviali in Italia fino al 25-30%, secondo lo scenario 3°C. Non sono disponibili simulazioni accurate al 2030, ma i risultati emersi su un orizzonte temporale a più lungo termine, permettono di acquisire una maggiore consapevolezza dell'entità di tale fenomeno sul lungo termine.	- European Environment Agency, River Floods Assessment, 2019 - EURO-CORDEX simulations	Intensificazione di eventi atmosferici estremi (nubifragi) con ripercussioni sull'operatività dei depuratori e su limitati tratti del sistema fognario

Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
Fenomeni atmosferici avversi - Piogge acide	Fisico	La formazione di piogge acide è dovuta ad un incremento, nell'atmosfera, di sostanze quali l'anidride carbonica, l'ossido di zolfo, e l'ossido di azoto, spesso causato da agenti di matrice naturale. Ulteriori fattori scatenanti sono tuttavia costituiti da attività umane, anche responsabili di effetto serra e aumento della temperatura media globale. In uno scenario Business as Usual, l'accentuato uso di sostanze da combustione di origine fossile aggraverà ulteriormente il fenomeno. Le piogge acide comportano gravi conseguenze per l'ecosistema: in particolare, il suolo può talvolta non essere in grado di neutralizzare l'acidità delle acque meteoriche e portare quindi ad un inquinamento delle falde acquifere. Non è questo il caso nelle aree in cui, ad oggi, il Gruppo CAP opera. Tuttavia, il nord Italia è caratterizzato da un'alta quantità di depositi acidi che potrebbero comunque avere conseguenze importanti sulle acque superficiali e corsi d'acqua.	US Environmental Protection Agency, Effects of Acid Rain	Inquinamento delle acque di falda e/o di rete
TCFD e Scenario Analysis	Transizione	Gli impatti del cambiamento climatico stanno diventati sempre più evidenti, determinando una maggiore consapevolezza delle aziende in merito alla tematica. La pressione degli investitori, dei consumatori e dei governi sta aumentando affinché le Organizzazioni valutino adeguatamente i rischi del cambiamento climatico e fissino obiettivi science - based in linea con la limitazione del riscaldamento a 1,5 °C. Per molte Organizzazioni l'incertezza sulle tempistiche di accadimento e i relativi impatti rappresenta una difficoltà nell'individuare e quantificarne gli effetti su operatività e business aziendale, e sulla strategia economico - finanziaria. La TCFD ha diffuso il concetto di analisi di scenario applicata al contesto del climate change come strumento essenziale per la gestione del rischio climatico e per stimolare le Organizzazioni a sviluppare una visione strategica di lungo periodo che consideri rischi ed opportunità associati al cambiamento climatico.	- Recommendations of the Task Force on Climate - related Financial Disclosures - June 2017 - The Use of Scenario Analysis in Disclosure of Climate Related Risks and Opportunities - June 2017 - TCFD 2021 Status Report	Analisi e pianificazione degli scenari

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Aumento dei prezzi delle materie prime	Transizione	<p>Le analisi dello IEA prevedono per il futuro un forte aumento del prezzo delle materie prime, con riferimento ai combustibili fossili e, di conseguenza, all'energia elettrica.</p> <p>- Gas naturale: negli scenari STEPS1 e APS2, l'aumento della domanda di gas naturale e l'aumento dei prezzi del petrolio esercitano una forte pressione al rialzo sui prezzi del gas naturale al 2030. Nello scenario NZE3, il maggiore ricorso a fonti rinnovabili riduce la domanda e i nuovi investimenti in impianti a gas naturale che, associati ad una generale maggiore efficienza energetica, ne limiterebbero l'aumento del prezzo al 2030.</p> <p>- Energia elettrica: l'aumento della domanda di elettricità prevista per i prossimi anni e la riduzione della produzione da carbone prevedono un significativo aumento dell'uso di gas naturale per la produzione elettrica, in ogni scenario fino al 2025. Successivamente, il gas naturale manterrebbe comunque un ruolo fondamentale nel compensare la volatilità e imprevedibilità delle fonti rinnovabili nella generazione elettrica. Questi aspetti correlano fortemente l'evoluzione del prezzo elettrico al forecast del prezzo del gas naturale.</p>	<p>-IEA, World Energy Outlook 2021</p> <p>- Eurostat, Electricity Price Statistics, Natural Gas Price Statistics, October 2021</p>	Rischi di mercato
	Trend TNFD	Transizione	<p>La biodiversità sta scomparendo a un ritmo allarmante principalmente a causa di attività umane come le modifiche nell'utilizzo del suolo e l'inquinamento. La Commissione europea ha presentato la nuova strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030, per affrontare le principali cause di perdita di biodiversità e stabilire obiettivi giuridicamente vincolanti. Tali obiettivi, ad oggi, non dovrebbero impattare le attività del Gruppo CAP in modo diretto, ma si rende necessario monitorare periodicamente le misure individuate.</p> <p>Parallelamente, il 4 giugno 2021, è stata lanciata ufficialmente la Taskforce on Nature-related Financial Disclosure (TNFD), con l'obiettivo di fornire, entro il 2023, un framework per le organizzazioni per segnalare e agire sui rischi legati alla natura. Nei prossimi anni, ci si aspetta che il trend di sviluppo della TNFD rispecchi quello della TCFD e che diventi lo standard de facto sulla divulgazione dei rischi legati alla natura.</p>	<p>-TNFD, Nature in Scope, 2021</p> <p>- Parlamento Europeo, Relazione sulla strategia dell'UE sulla biodiversità per il 2030, 2021</p>	Biodiversità e gestione delle risorse naturali

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Carbon Pricing	Transizione	<p>Nello scenario di limitazione dell'aumento della temperatura globale al di sotto dei 2°C, diversi stati e settori produttivi rientrano all'interno di meccanismi obbligatori di Carbon Markets. In Europa, dal 2005 l'Emission Trading System (ETS) prevede che gli impianti con elevati volumi di emissioni non possano funzionare senza un'autorizzazione ad emettere gas serra: ogni impianto autorizzato deve monitorare annualmente le proprie emissioni ed acquistare sul mercato quote di emissione secondo il meccanismo «Cap and Trade». Inoltre, le tariffe di acquisto delle quote di CO<sub>2</sub> sono previste in crescita.</p> <p>Nello scenario di decarbonizzazione attuale, molti settori aderiscono a meccanismi volontari di Carbon Markets, che permettono agli emettitori di compensare le proprie emissioni acquistando crediti di carbonio.</p> <p>Gli assessment di S&amp;P Global Platts prevedono l'aumento futuro dei prezzi dei crediti di carbonio, coerentemente con la crescita prevista dei prezzi delle quote di CO<sub>2</sub> scambiate nell'ambito dei meccanismi obbligatori.</p> <p>Nell'ambito delle iniziative volontarie, il trend delle aziende che definiscono obiettivi science-based cresce esponenzialmente al fine di definire strategie di riduzione su tutta la value chain, in linea con lo scenario di limitazione dell'aumento di temperatura globale previsto dall'Accordo di Parigi.</p>	<p>- Decreto legislativo 9 giugno 2020, n. 47</p> <p>- Bloomberg, EU's Carbon Markets, Aprile 2021</p> <p>-S&amp;P Global Platts, Voluntary carbon markets, Giugno 2021</p>	<p>- Rischi giuridici e legati alle politiche in ambito di emissioni GHG</p> <p>- Mancata capacità di ridurre le emissioni GHG e di raggiungere i target di decarbonizzazione</p> <p>- Aumento prezzo crediti Co<sub>2</sub> (/crediti di carbonio)</p>

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Evoluzione del panorama normativo in materia di Reporting di Sostenibilità	Transizione	<p>Il mondo del reporting in ambito di Sostenibilità è in continua evoluzione e, per i prossimi anni, sono previste novità a livello di standard e strutture di reporting.</p> <p>Tra queste, la Convergenza di standard e framework, ad oggi frammentari: nel 2020 i principali standard di reporting di sostenibilità (CDP, CDSB, GRI, IIRC e SASB) hanno rilasciato una dichiarazione congiunta su una loro potenziale futura collaborazione verso un sistema di reporting di sostenibilità globale più coerente. Un ulteriore sviluppo chiave è stato quello annunciato l'International Sustainability Standards Board (ISSB), che ha annunciato che svilupperà una nuova baseline completa di standard, a livello globale, con l'obiettivo di diffondere un modello di reporting di sostenibilità "high-quality" in grado di soddisfare le crescenti esigenze informative degli investitori.</p> <p>Tra le altre novità, nei prossimi anni, ci si aspetta l'obbligo di disclosure di informazioni specifiche, una forma di rendicontazione integrata e la digitalizzazione dei metodi di reporting.</p> <p>Inoltre, nel 2021, la Commissione europea ha pubblicato la proposta di direttiva sul reporting di sostenibilità aziendale (CSRD), per rafforzare la natura e la portata del reporting di sostenibilità nell'UE nei prossimi anni. Le proposte della CSRD aumenterebbero significativamente il campo di applicazione delle norme esistenti della NFRD per coprire tutte le grandi imprese e tutte quelle quotate nei mercati regolamentati dell'UE.</p>		

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Tassonomia UE	Transizione	<p>Nello scenario di transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, nel dicembre 2019, la Commissione Europea ha definito uno strumento per aiutare le aziende a pianificare la propria strategia coerentemente con gli obiettivi ambientali dell'UE: la tassonomia. La tassonomia ha definito un sistema di classificazione che stabilisce, secondo criteri ben definiti, in che modo le imprese possono considerarsi sostenibili da un punto di vista ambientale e accedere a canali di finanziamento preferenziali.</p> <p>Lo scopo dell'UE è diffondere l'uso della tassonomia come standard globale per definire un investimento sostenibile e i rischi correlati ai cambiamenti climatici.</p> <p>Il Regolamento UE 2020/852 pubblicato dalla Commissione Europea nel giugno 2020 esplicita quali sono gli obblighi, i contenuti di cui dare disclosure e i criteri per definire un'attività economica come ecosostenibile.</p> <p>Il regolamento prevede che, a partire dall'anno 2022, le organizzazioni non finanziarie forniscano una disclosure in merito alla proporzione di attività economiche «Taxonomy – eligible» e «Taxonomy – non eligible» rispetto al totale turnover, spese capitali e spese operative ed informazioni qualitative. Le società non finanziarie devono inoltre rendicontare i KPI nelle modalità specificate dall'atto a partire dal 2023.</p>	- Taxonomy: Final report of the Technical Expert Group on Sustainable Finance, EU Technical Expert Group on Sustainable Finance, March 2020 - Atto Delegato art. 8, Regolamento UE 2020/852, Commissione Europea, 2020	Impatti su reputazione e/o investimenti a Piano a seguito dell'applicazione del regolamento sulla tassonomia UE
	Trend e normative in materia di Governance di Sostenibilità	Transizione	<p>In linea con i trend di mercato, le spinte normative e le best practice, per i membri del Consiglio di Amministrazione e dei suoi Comitati, nonché per il Top Management, si renderà, necessario, nell'immediato futuro e nei prossimi anni, acquisire una comprensione sempre maggiore in materia di Sostenibilità, in particolare in merito a trend di sostenibilità attuali e futuri, possibili evoluzioni, rischi ed opportunità connessi alla sostenibilità, cambiamento climatico, relativo impatto sul business e reporting di sostenibilità.</p> <p>L'importanza sempre maggiore di una Governance Aziendale di Sostenibilità è sottolineata inoltre dalle raccomandazioni della TCFD.</p>	- World Economic Forum, How to Set Up Effective Climate Governance on Corporate Boards, 2019 - Recommendations of the Task Force on Climate – related Financial Disclosures – June 2017	Governance e modello di business

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Trend di innovazione tecnologica low-carbon	Transizione	<p>Lo IEA evidenzia nello scenario Net Zero Emission l'importanza della transizione verso modelli innovativi a basse emissioni nel settore energetico così come in quello idrico. Lo scenario si basa infatti su un ritmo di innovazione tecnologica di soluzioni low-carbon molto più rapido dei trend passati. Nel contesto delle water utilities, risulta necessario un cambiamento sostanziale a livello di gestione dell'acqua urbana, basato su una base di ricerca, tecnologia e innovazione.</p> <p>Il successo del processo di transizione a tecnologie low-carbon va oltre l'ottimizzazione delle infrastrutture esistenti: prevede la necessità di garantire che i sistemi idrici urbani siano completamente rigenerativi, utilizzando la minor quantità di risorse possibile e scaricando in ambiente solo ciò che è in grado di essere assorbito, contemporaneamente alla riduzione delle emissioni di carbonio.</p> <p>Nonostante, molti brevetti negli ultimi anni siano strettamente legati a specifici settori di uso finale, lo IEA segnala il trend generale di crescita dal 2017 guidato dall'invenzione di tecnologie trasversali che permettono livelli più alti di energia pulita.</p>	<p>- IEA, World Energy Outlook 2021</p> <p>-WaCCliM, The Roadmap to a low-carbon urban water utility, 2018</p>	Innovazione tecnologica e digitalizzazione

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Trend e framework di riferimento in materia di supply chain	Transizione	<p>Nello scenario di decarbonizzazione attuale, le aziende sono sempre più attente nel valutare, monitorare e definire obiettivi di riduzione in termini di impatto ambientale e sociale delle proprie emissioni indirette e della propria catena di fornitura, avendo un potere determinante in termini di cambiamento climatico, deforestazione e l'indisponibilità della risorsa idrica. Le emissioni di GHG legate alla Supply Chain sono mediamente 11,4 volte più alte delle emissioni legate all'operatività delle aziende e si prevede che, nell'arco di 5 anni, queste possano dover affrontare un aumento di oltre 100 miliardi di USD dei costi legati ai rischi ambientali delle proprie catene di fornitura.</p> <p>In uno scenario che richiede una crescente consapevolezza della propria catena di fornitura, sono più di 15.000 i fornitori ai quali ad oggi è richiesta la compilazione del questionario CDP Supply Chain. Parallelamente, il trend delle aziende che definiscono obiettivi science-based cresce esponenzialmente: tali obiettivi permettono di definire una strategia di riduzione delle emissioni su tutta la value chain in linea con lo scenario di limitazione dell'aumento di temperatura globale previsto dall'Accordo di Parigi. Le aziende aderenti alla Science Based Target initiative costituiscono ad oggi quasi il 20% del totale delle aziende globali in termini di capitalizzazione di mercato. Il 94% delle aziende i cui target sono stati approvati dalla SBTi, hanno inoltre fissato obiettivi relativi alla catena del valore e, tra questi, obiettivi che impegnano gli stessi fornitori a ridurre le proprie emissioni secondo un approccio science-based.</p>	<p>- CDP Supply Chain (<a href="https://www.cdp.net/en/supply-chain">https://www.cdp.net/en/supply-chain</a>)</p> <p>-Science Based Targets initiative annual progress report, 2020</p>	Catena di fornitura sostenibile

TCFD	Titolo scenario	Fisico / Transizione	Assunzione di Scenario	Fonte	Rischi associato
	Produzione rifiuti urbani	Transizione	Nello scenario di raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, tra le varie politiche e misure deliberate dall'UE l'economia circolare rappresenta un prerequisito fondamentale. Nei prossimi anni anche l'Italia dovrà cambiare profondamente il proprio sistema di produzione e di consumo al fine di convertire l'attuale modello lineare in uno circolare. Il decreto legislativo 116/2020 ha introdotto l'obbligo di adozione di specifiche misure dirette ad evitare la produzione dei rifiuti e riscritto l'articolo 180 del d.lgs. 152/2006 prevedendo l'adozione di un Programma nazionale di prevenzione dei rifiuti da parte del Ministero dell'ambiente. Sulla base dei dati rilevati dall'ISPRA, gli obiettivi di prevenzione fissati dal Programma nazionale al 2020 prevedono, rispetto ai valori del 2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>- riduzione del 5% della produzione di rifiuti urbani per unità di PIL;</li> <li>- riduzione del 10 % della produzione di rifiuti speciali pericolosi per unità di PIL;</li> <li>- riduzione del 5 % della produzione di rifiuti speciali non pericolosi per unità di PIL.</li> </ul> L'andamento della produzione di rifiuti correlato a tali obiettivi di riduzione sarà influenzato anche dal cambiamento delle abitudini delle famiglie italiane a causa di una maggior consapevolezza del contesto di cambiamento climatico attuale.	3° Rapporto sull'economia circolare in Italia 2021  ISPRA - Rapporto rifiuti urbani 2020	Scarsità dei rifiuti a disposizione

<sup>40</sup> Il Climate Disclosure Standards Board (CDSB) è un consorzio internazionale di imprese e ONG ambientaliste, promosso dal CDP, impegnato a far progredire e ad allineare il modello di rendicontazione aziendale globale per aumentare la considerazione del capitale naturale e sociale al pari del capitale finanziario.

## Tabella riconciliazione TCFD CDSB<sup>40</sup>

Al fine di facilitare la lettura del documento, nella seguente tabella sono riportati le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e le relative disclosure, fornendo inoltre una correlazione con le disclosure come richieste dal framework CDSB. Per ogni Disclosure è stata riportato il riferimento alla sezione della Dichiarazione non Finanziaria, ad altre fonti disponibili pubblicamente a cui fare riferimento oltre che eventuali note metodologiche o omissioni.

TCFD	Disclosure	CDSB	Pag.	Note
Governance	a) Descrivere la supervisione del CdA sui rischi e opportunità legati al clima	REQ-01 Governance	36	
	b) Descrivere il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	36, 42-43	
Strategia	a) Descrivere i rischi e le opportunità legati al clima nel breve, medio e lungo periodo identificati dall'organizzazione	REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	102-105	
	b) Descrivere gli impatti attuali e prospettici derivanti dai rischi e le opportunità legati al clima sull'attività economica, sulla strategia e sulla pianificazione dell'organizzazione	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	102-105	
	c) Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione tenendo in considerazione i diversi scenari climatici ivi inclusi quelli pari o inferiori a 2°.	REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	102-105	
Gestione dei rischi	a) Descrivere i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	42-43, 102-105	
	b) Descrivere i processi di gestione dei rischi legati al clima	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità	102-105	
	c) Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nei processi di gestione complessiva dei rischi	REQ-01 Governance REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-03 Rischi e Opportunità REQ-06 Outlook	42-43	
Metriche e target	a) Comunicare le metriche utilizzate per valutare, in linea con la strategia e il processo di gestione dei rischi, i rischi e le opportunità legate al clima	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali REQ-04 Fonti di impatto ambientale REQ-05 Performance e comparative analysis REQ-06 Outlook	102-103	
	b) Comunicare le emissioni di Gas Effetto Serra Scope 1, Scope 2, Scope 3 e i rischi connessi	REQ-04 Fonti di impatto ambientale REQ-05 Performance e comparative analysis	145-150	
	c) Descrivere gli obiettivi identificati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e valutare le performance rispetto a tali obiettivi	REQ-02 Gestione delle politiche, della strategia e de target ambientali	22-23, 36	



## Lettera della società di revisione



**CAP HOLDING SPA**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021**



**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**

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 della CAP Holding SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo CAP") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 maggio 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

**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 ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016, e le successive versioni, dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come indicato nella sezione "Nota metodologica", da essi individuato 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 CAP e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo CAP, 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 CAP, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo CAP 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.

**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 12979880135 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 5040211 - **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 Albruzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### 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, 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 CAP 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. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo CAP;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo CAP, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 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 5, lett. a);
5. 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 della 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 CAP:

- a livello di gruppo,
  - 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 e per l'impianto di depurazione Bresso – Niguarda, 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 e visita in loco dell'impianto 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 2021 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.

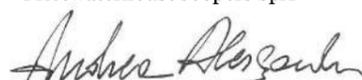
Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo CAP non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

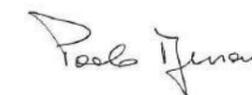
### Altri aspetti

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, 27 maggio 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Andrea Alessandri  
(Revisore Legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)

## Allegato 1

### Standard di qualità anno 2021

Informazioni all'utente finale, ai sensi dell'art.78 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. (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)	1,54
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 30 (95% delle singole prestazioni)	99,19%
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)	100%
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%
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 12 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	secondi	≤ 120'' (Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni)	95,24%
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3 (90% delle singole prestazioni)	99,80%
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	99,98%
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	99,99%

	Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %
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)	99,90%
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	99,37%
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	99,54%
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	100%
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)	97,07%
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	90,89%
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	100%
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%

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
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	99,76%
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	100%
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	98,81%
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	100%
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	100%
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	100%
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)	97,53%
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	97,44%
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	100%
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	100%

Indicatore	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2) %	
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	100%
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
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	98,46%
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	99,96%
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
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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](http://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 e s.m.i.): 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](http://www.gruppocap.it), un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.

## Allegato 2 Utenze per comune 2021

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 Totale	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 UTILITA PUBBLICA E SOCIALE	USO DIVERSO	USO IRRIGUO E COLLETTIVO	USO NON POTABILE	TOTALE
ABBiateGRASSO	2523	250	1363	350	105	32	28	249	2	5	10	3		229	162	41	50	71		5.062
ALBAIRATE	731	74	188	67	42	11	9	43		1	4			38	27	9	10	8		1.192
ARCONATE	1629	156	217	98	79	9	18	54		2	2			50	96	8	56	31	1	2.356
ARESE	448	71	471	72	18	1	14	89		2	8	2		77	65	15	10	40		1.249
ARLUNO	1894	218	480	156	90	10	12	72	1	2	8	1		60	116	7	48	61		3.048
ASSAGO	463	23	94	230	100	3	20	219		2	4	2		211	52	7	22	22	1	1.204
BARANZATE	125	32	232	96	78		8	85	1		8			76	61	13	34	14		717
BAREGGIO	2020	251	787	237	171	5	17	138		1	11	1		125	118	20	81	17		3.744
BASIANO	377	33	152	34	27	1	7	41						41	31	5	20	6		703
BASIGLIO	163	18	73	35	2	3	2	24			4	1		19	26	5	11	8	2	346
BELLINZAGO LOMBARDO	385	41	156	28	5	22	7	21			3			18	18	4	6	8		683
BERNATE TICINO	812	79	110	57	28	2	4	32			5		1	26	31	4	18	9		1.155
BESATE	461	38	69	14	5	3	3	6		1	2			3	14	3	5	6		613

<b>TOTALE</b>	1.319	1.440	4.385	1.505	554	1.871	1.495	1.217	3.519	396	1.862	3.372	955	2.242	732	1.713
<b>USO NON POTABILE</b>																
<b>USO IRRIGUO E COLLETTIVO</b>	22	13	50	35	6	45	8	21	32	7	21	47	19	13	13	20
<b>USO DIVERSO</b>	30	31	90	52	11	54	17	45	33	3	79	37	12	57	17	27
<b>USO CON FUNZIONE DI UTILITA PUBBLICA E SOCIALE</b>	12	8	23	16	2	12	7	5	22	3	6	15	3	13	1	4
<b>ALTRI USI Totale</b>	64	52	164	103	20	111	33	71	87	13	106	100	34	83	31	51
<b>PRESE ANTINCENDIO</b>	66	8	127	134	2	289	20	41	26	11	84	35	27	83	28	50
<b>ALTRE TIPOLOGIE NON DISALIMENTABILI</b>		1	1									1				1
<b>PRESIDI OPERATIVI EMERGENZA E SICUREZZA</b>	1			4					2				1	1		
<b>ISTITUTI SCOLASTICI</b>	5	4	23	18	3	14	3	6	9	1	4	4	2	7	2	4
<b>CASE DI CURA E DI ASSISTENZA</b>				4			2		3			1				
<b>OSPEDALI E STRUTTURE OSPEDALIERE</b>	2		5			2			2		1					1
<b>USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE Totale</b>	74	13	156	160	5	305	25	47	42	12	89	41	30	91	30	56
<b>USO PUBBLICO DISALIMENTABILE</b>	5	6	26	8	5	16	8	7	11	2	14	9	5	11	5	5
<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO</b>	1	6	11	4	2	1	2	6	19	1	9	2	6	3		8
<b>USO INDUSTRIALE</b>	37	30	75	46	2	125	33	39	47	12	71	71	19	53	30	49
<b>USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE</b>	77	78	205	129	19	337	73	51	150	19	113	153	56	113	43	84
<b>USO CONDOMINIALE</b>	314	192	1500	712	49	574	181	219	636	36	259	638	135	667	109	313
<b>USO DOMESTICO NON RESIDENTE</b>	86	84	211	17	21	24	119	78	213	16	152	157	62	1084	42	88
<b>USO DOMESTICO RESIDENTE</b>	661	979	2037	326	431	378	1021	699	2314	285	1049	2201	608	1084	442	1059
<b>COMUNI</b>	BINASCO	BOFFALORA SOPRA TICINO	BOLLATE	BRESSO	BUBBIANO	BUCCINASCO	BUSCATE	BUSSERO	BUSTO GAROLFO	CALVIGNASCO	CAMBIAGO	CANEGRATE	CARPIANO	CARUGATE	CASARILE	CASOREZZO

<b>TOTALE</b>	361	3.026	1.746	520	3.376	2.848	22	193	4.910	1.488	3.531	1.345	2.502			
<b>USO NON POTABILE</b>																
<b>USO IRRIGUO E COLLETTIVO</b>	3	45	22	2	4	18	2	2	80	9	46	33	6			
<b>USO DIVERSO</b>	23	66	40	2	2	37		2	150	15	43	41	34			
<b>USO CON FUNZIONE DI UTILITA PUBBLICA E SOCIALE</b>	3	18	5	1	1	21		1	22	3	14	20	8			
<b>ALTRI USI Totale</b>	29	130	69	7	145	76	0	3	252	27	103	94	48			
<b>PRESE ANTINCENDIO</b>	3	84	103	15	70	75		3	290	25	69	144	25			
<b>ALTRE TIPOLOGIE NON DISALIMENTABILI</b>		1	1						1	2						
<b>PRESIDI OPERATIVI EMERGENZA E SICUREZZA</b>		2	1		1			2	3		1	1	1			
<b>ISTITUTI SCOLASTICI</b>	2	13	8	1	7	13			9	3	8	12	7			
<b>CASE DI CURA E DI ASSISTENZA</b>			1			5			1		1	2				
<b>OSPEDALI E STRUTTURE OSPEDALIERE</b>	1	2	1			2			8							
<b>USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE Totale</b>	6	102	115	16	78	95	0	0	312	30	79	159	33			
<b>USO PUBBLICO DISALIMENTABILE</b>	2	14	17	5	11	7		1	22	4	11	15	10			
<b>USO AGRICOLO E ZOOTECNICO</b>	11	6	5	3	6	1			16	7	7		2			
<b>USO INDUSTRIALE</b>	2	84	63	19	116	69		2	148	24	85	32	22			
<b>USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE</b>	18	198	130	22	210	212		1	394	54	166	101	63			
<b>USO CONDOMINIALE</b>	45	720	407	76	420	589	5	34	1302	92	631	603	673			
<b>USO DOMESTICO NON RESIDENTE</b>	28	204	70	25	243	194	1	12	226	40	216	28	109			
<b>USO DOMESTICO RESIDENTE</b>	220	1568	870	347	2147	1605	16	140	2238	1210	2233	313	1542			
<b>COMUNI</b>	CASSANO D ADDA S.PIETRO	CASSANO D'ADDA	CASSINA DE' PECCHI	CASSINETTA DI LUGAGNANO	CASTANO PRIMO	CASTELLANZA	CASTELLANZA 2	CASTELLANZA 3	CASTELLANZA 4	CERNUSCO SUL NAVIGLIO	CERRO AL LAMBRO	CERRO MAGGIORE	CESANO BOSCONI	CESATE		



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 Totale	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 UTILITA PUBBLICA E SOCIALE	USO DIVERSO	USO IRRIGUO E COLLETTIVO	USO NON POTABILE	TOTALE
MARCALLO CON CASONE	1360	108	220	97	37	3	9	40			4	1	3	32	89	15	44	30		1.963
MASATE	413	39	131	27	26	6	10	26			1			25	28	4	20	4	706	
MEDIGLIA	800	30	277	59	14	6	12	47	1		6	1		39	32	8	16	8	1.277	
MEDIGLIA 2	432	11	88	10	4		2	9		1	2			6	16	2	11	3	572	
MELEGNANO	597	65	702	206	51	2	16	98	5	2	12	2		77	104	23	49	32	1.841	
MELZO	1203	132	820	206	84	17	18	83	3	1	12	1		66	142	22	66	53	2.705	1
MESERO	989	80	103	105	38	2	9	10		3	3			4	49	6	23	20	1.385	
MORIMONDO	254	19	36	22	24	12	6	20	1	1	1			17	21	4	7	10	414	
MOTTA VISCONTI	1996	240	236	75	15	4	6	24	1	1	5	1		16	72	6	40	26	2.668	
NERVIANO	2578	250	770	199	97	8	20	115	1		13	2	2	97	174	23	106	45	4.211	
NOSATE	199	19	42	8	4	3	2	0							30	2	14	14	307	
NOVATE MILANESE	842	71	608	140	58	8	8	118		2	13	1		102	115	11	60	44	1.968	
NOVATE MILANESE 2	53	6	30	54	45		1	47						47	17	3	13	1	253	
NOVIGLIO	693	24	117	21	7	5	2	19			3			16	27	5	8	14	915	
OPERA	218	22	325	193	117	8	14	148			13	1		134	96	14	40	42	1.141	

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 Totale	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 UTILITA PUBBLICA E SOCIALE	USO DIVERSO	USO IRRIGUO E COLLETTIVO	USO NON POTABILE	TOTALE
OSSONA	814	84	164	64	30	1	15	25	1		5			19	54	5	38	11		1.251
OZZERO	174	20	54	36	7	4	5	24			2			22	17	2	6	8	1	341
PADERNO DUGNANO	3185	285	1956	506	237	9	33	325	1	4	30	3		287	347	42	222	83		6.883
PANTIGLIATE	519	38	247	60	13	2	9	52			7			45	35	3	12	20		975
PARABIAGO	4241	424	1431	310	144	20	18	117	2	2	13	1		99	172	26	92	54		6.877
PAULLO	1012	79	421	68	17	5	6	44	1		4	1	1	37	49	8	24	17		1.701
PERO	569	76	467	271	111		7	158			7	3		148	95	11	50	34		1.754
PESCHIERA BORRAMEO	722	54	491	251	73	2	17	196	2		14	1		179	132	16	45	71		1.938
PESSANO CON BORNAGO	1022	147	260	162	113	14	14	86			5			81	128	18	85	16	9	1.946
PIEVE EMANUELE	506	45	258	359	184		32	358	2		6	2		348	93	8	61	24		1.835
PIOLTELLO	1331	87	863	234	101	3	19	237	1		24			212	186	21	87	77	1	3.061
POGLIANO MILANESE	1222	109	368	144	77	1	4	86		1	7	1		77	96	8	61	25	2	2.107
POZZO D'ADDA	742	54	206	64	53	3	9	54			3			51	52	12	25	15		1.237
POZZUOLO MARTESANA	1049	122	350	100	56	4	10	53			10			43	81	10	47	24		1.825
PREGNANA MILANESE	800	67	368	74	45	4	4	68			5			63	82	9	42	30	1	1.512

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 Totale	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 UTILITA PUBBLICA E SOCIALE	USO DIVERSO	USO IRRIGUO E COLLETTIVO	USO NON POTABILE	TOTALE
RAVELLO DI VERMEZZO	9		1	6	5			6		3				6	0					27
RESCALDINA	2423	240	464	193	111	5	11	96			8	2		83	193	15	114	64		3.736
RHO	3247	511	2248	578	221	14	63	256	13	10	38	7	1	187	320	55	168	97		7.458
ROBECCHETTO CON INDUNO	1501	141	44	55	39	50	7	33			7	1		25	123	8	55	60		1.993
ROBECCO SUL NAVIGLIO	1421	156	246	85	28	10	9	19	1		4			14	86	11	49	26		2.060
RODANO	444	24	49	80	46	5	4	111			1			110	43	4	27	10	2	806
RODANO 2	274	11	55	11	1		2	6	1		1			4	11	3	2	6		371
ROSATE	819	84	214	85	35	1	9	59		1	3	1		54	58	12	34	12		1.364
ROZZANO	402	36	712	347	167	5	24	425	8		27	2		388	191	21	117	51	2	2.309
SAN COLOMBANO AL LAMBRO	2442	496	124	183	34	40	11	53	4	1	3	1		44	464	24	379	61		3.847
SAN DONATO MILANESE	398	31	433	110	44	4	18	148	5	1	14	1		127	83	11	31	41		1.269
SAN DONATO MILANESE METANOPOLI	2		119	71	11		4	10		1	1	2		6	13	10	1	2		230
SAN GIORGIO SU LEGNANO	1277	113	194	86	49	2	7	25			3		1	21	59	6	28	24	1	1.812
SAN GIULIANO MILANESE	2369	129	732	639	301	8	25	367	1	1	24	3		338	206	46	105	55		4.776

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 Totale	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 UTILITA PUBBLICA E SOCIALE	USO DIVERSO	USO IRRIGUO E COLLETTIVO	USO NON POTABILE	TOTALE
SAN VITTORE OLONA	910	66	275	95	42	6	3	33			6		1	26	56	9	33	13	1	1.486
SAN ZENONE AL LAMBRO	617	36	160	44	21	7	2	37			4			33	28	9	11	7	1	952
SANTO STEFANO TICINO	1095	141	131	77	39	1	4	14	1		2			11	82	6	45	31		1.584
SEDRIANO	1369	148	512	100	43	12	5	43			7	1		35	107	11	61	34	1	2.339
SEGRATE	1875	132	705	400	146	4	45	390			25	3		362	298	36	118	144		3.995
SENAGO	1268	127	1080	210	138	1	16	140	1	2	12	1		124	154	16	100	38		3.134
SESTO SAN GIOVANNI	600	83	2158	326	96		36	362	9	7	52	4	1	289	320	57	123	136	4	3.981
SETTALA	860	53	252	128	73	6	9	88			8			80	47	8	18	21		1.516
SETTIMO MILANESE	594	77	514	325	233	11	17	289		6	9	1		273	146	15	77	54		2.206
SOLARO	795	75	472	65	38	2	16	57			7	1		49	52	7	29	16		1.572
SOLARO (EX BROLLO)	314	19	199	57	56		5	55						55	77	5	60	12		782
TREZZANO ROSA	816	70	187	54	44	1	7	66	1		4			61	32	4	22	6		1.277
TREZZANO SUL NAVIGLIO	1204	55	367	456	287	2	24	291	1		12	2		276	124	17	80	26	1	2.810
TREZZO SULL'ADDA	1291	211	484	213	76	10	26	125	2		7	4		112	183	26	95	62		2.619
TRIBIANO	290	14	87	43	59	5	6	65			3			62	26	6	12	8		595











## Allegato 4 Tariffe 2021

Al 1° gennaio 2021, il moltiplicatore tariffario theta, approvato da ARERA con deliberazione n. 580/2019/R/idr e s.m.i., da applicarsi alle tariffe in vigore al 31 dicembre 2019, per i servizi fatturati dal Gruppo CAP s.p.a. nell'ATO della Città Metropolitana di Milano è pari a 1,027. 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 2021 da parte di ARERA, le quote di tariffa per singolo Comune e servizio che saranno applicate sono indicate nelle tabelle sottostanti.

### 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
<i>Usi domestici</i>							
Uso domestico residente	0,177836	0,300465	0,493253	0,517914	0,554169	0,177024	0,522156
Uso domestico non residente	-	0,330512	0,542576	0,569706	0,609586	0,177024	0,522156
Uso condominiale	0,177836	0,300465	0,493253	0,517914	0,554169	0,177024	0,522156

Tipologia di fornitura	Tariffa agevolata	Tariffa base	Tariffa I eccedenza	Tariffa II eccedenza	Tariffa III eccedenza	Tariffa fognatura	Tariffa depurazione
<i>Usi non domestici</i>							
Uso industriale	-	0,486163	0,502713	0,527849	0,564799	0,177024	0,522156
Uso artigianale e commerciale	-	0,486163	0,502713	0,527849	0,564799	0,177024	0,522156
Uso agricolo e zootecnico	-	0,300465	0,315488	0,331262	0,354452	0,177024	0,522156
Uso pubblico non disalimentabile	-	0,300465	0,315488	0,331262	0,354452	0,177024	0,522156
Uso pubblico disalimentabile	-	0,300465	0,315488	0,331262	0,354452	0,177024	0,522156
Altri usi - uso con funzioni pubblica utilità e sociali	-	0,300465	0,315488	0,331262	0,354452	0,177024	0,522156
Altri usi - uso irrigazione e collettivo	-	0,287281	0,301645	0,316727	0,338898	-	-
Altri usi - uso non potabile	-	0,177836	0,186729	0,196066	0,209790	0,177024	0,522156
Altri usi - uso diverso	-	0,486163	0,502713	0,527849	0,564799	0,177024	0,522156

### 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	0,006504	0,004337	0,008944
USO CONDOMINIALE - unità uso domestico per persona al giorno			
USO CONDOMINIALE - unità uso non domestico per giorno	0,058544	0,039029	0,080498
USO DOMESTICO NON RESIDENTE per giorno	0,019514	0,01301	0,026832
Quota fissa standard per unità abitativa per giorno	0,019514	0,01301	0,026832

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	0,058544	0,039029	0,080498
DIAMETRO CONTATORE 20 - per giorno	0,058544	0,039029	0,080498
DIAMETRO CONTATORE 25 - per giorno	0,078059	0,052039	0,107331
DIAMETRO CONTATORE 30 - per giorno	0,078059	0,052039	0,107331
DIAMETRO CONTATORE 40 - per giorno	0,097574	0,065048	0,134163
DIAMETRO CONTATORE 50 - per giorno	0,156118	0,104077	0,21466
DIAMETRO CONTATORE 65 - per giorno	0,195146	0,130098	0,268326
DIAMETRO CONTATORE 80 - per giorno	0,292721	0,195146	0,40249
DIAMETRO CONTATORE 100 - per giorno	0,390293	0,260196	0,536654
DIAMETRO CONTATORE 150 - per giorno	0,487867	0,325244	0,670816
DIAMETRO CONTATORE >150 - per giorno	0,585439	0,390293	0,80498

### Canoni prese antincendio

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

dn contatore	€/giorno	+	singola derivazione €/giorno
<i>Antincendio con contatore</i>			
dn<=80	0,74515		
dn>80	1,548738		
<i>Antincendio senza contatore</i>			
dn<=80	0,74515		0,112806
dn>80	1,548738		0,112806

### 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)	Parametro	Valore (mg/l)	Parametro	Valore %
0	0,170753	COD rif	160	COD	52%
1	0,170753	SST rif	80	SST	28%
2	1,693982	N rif	10	N	15%
3	6,775926	P rif	1	P	5%
4 e oltre	25,396174	Cr rif	2	Cr	16,5%
		Cloruri rif	1200	Cloruri	2,5%
		Solfati rif	1000	Solfati	10%
		Tensioattivi rif	2	Solfati	10%
		Al rif	1	Tensioattivi	1,5%
		Fe rif	2	Al	1,5%
		Mn rif	2	Fe	1,5%
		Grassi ed oli rif	20	Mn	1,5%
		Solfati rif	2	Grassi ed oli	5%

Tariffa unitaria	euro/metro cubo
Tariffa unitaria di fognatura	0,177024
Tariffa unitaria di depurazione	0,318608
Tariffa unitaria di capacità	0,000083

Parametro	Coefficiente m	Parametro	Coefficiente m
COD	0,00	Solfati	0,01
SST	0,02	Tensioattivi	0,01
N	0,07	Al	0,01
P	0,02	Fe	0,01
Cr	0,15	Mn	0,02
Cloruri	0,01	Grassi ed oli	0,05
Solfati	0,05		

## Allegato 5

Indici economico-finanziari 2021<sup>41</sup>

Indici di redditività	2019	2020	2021
ROE NETTO	3,4%	2,2%	3,2%
ROE LORDO	5,0%	3,2%	5,0%
ROI	4,2%	2,8%	4,3%
ROS	18,7%	12,9%	19,1%
<b>Indicatori reddituali</b>			
RISULTATO OPERATIVO	45.637.823	30.503.221	45.956.312
EBITDA (*)	98.954.122	96.079.971	98.161.897
RISULTATO LORDO	40.751.831	26.079.020	42.609.446
RISULTATO NETTO	27.581.550	18.568.952	27.206.773
RICAVI DI VENDITA	243.722.886	236.650.408	240.721.687
<b>Indicatori di solvibilità</b>			
MARGINE DI DISPONIBILITÀ - Attivo corrente - Passività correnti	217.418.585	164.894.978	133.346.382
QUOZIENTE DI DISPONIBILITÀ - Attivo corrente / Passività correnti	247%	228%	185%
MARGINE DI TESORERIA - (Liquidità differite + Liquidità immediate) - Passività correnti	210.580.505	157.787.402	125.402.639
QUOZIENTE DI TESORERIA - (Liquidità differite + Liquidità immediate) / Passività correnti	243%	222%	180%
<b>Indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni</b>			
MARGINE PRIMARIO DI STRUTTURA - Mezzi propri - Attivo fisso	-58.512.281	-79.575.703	-94.293.027
QUOZIENTE PRIMARIO DI - Mezzi propri / Attivo fisso	93,2%	91,2%	90,0%
MARGINE SECONDARIO DI STRUTTURA - (Mezzi propri + Passività consolidate) - Attivo fisso	218.041.101	164.894.979	133.346.382
QUOZIENTE SECONDARIO DI STRUTTURA - (Mezzi propri + Passività consolidate) / Attivo fisso	125,2%	118,2%	114,1%
<b>Contributi ricevuti da pubblica amministrazione</b>			
Totale Contributi Conto Impianto	6.490.012,04	693.909,92	4.795.109,25
Totale Contributi Conto Esercizio	121.883,83	216.784,29 <sup>42</sup>	
Totale Contributi	6.611.895,87	910.694,21	4.795.109,25

## Gestione della fiscalità - Rendicontazione Paese per Paese

Per ogni giurisdizione fiscale riportata nell'Informativa	2020	2021
Nomi delle entità residenti	Amiacque S.r.l. / Gruppo CAP S.p.A.	Gruppo CAP S.p.A./ Amiacque S.r.L.
Attività principali dell'organizzazione	Servizio Idrico Integrato	Servizio Idrico Integrato
Numero dei dipendenti, e le modalità di calcolo di questo numero	887	891
Ricavi da vendite a terze parti	236.650.408 €	240.721.687 €
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0	0
Utile/perdita ante imposte	26.079.020 €	42.609.446 €
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	N/A	N/A
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	12.687.155 €	7.193.444 €
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	7.510.067 €	15.402.673 €
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.	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.

<sup>41</sup> Nella rendicontazione 2020 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. Nella tabella sopra riportata le voci di conto economico per i tre anni prevedono l'applicazione di tale criterio di contabilizzazione.

<sup>42</sup> Per l'anno 2020 è stato incluso nel Totale Contributi Conto Esercizio il valore relativo alla Città metropolitana di Milano pari a 32.769,98.

## Allegato 6

## Fattori emissivi e fattori di conversione energetica

## EMISSIONI DIRETTE (SCOPE 1)

Combustione di gas naturale	ISPRA 2021: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente)	56,212 tCO <sub>2</sub> /TJ 1 kgCH <sub>4</sub> /TJ 0,1 kgN <sub>2</sub> O/TJ
Combustione di gasolio per riscaldamento	ISPRA 2021: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente)	73,927 tCO <sub>2</sub> /TJ
Combustione di gasolio per autotrazione	ISPRA 2021: National Inventory Report 2020-Table A6.2 Fuels, national production, carbon emission factors - Gas oil, IPCC Europe	73,26 tCO <sub>2</sub> /TJ
Combustione di benzina senza piombo per autotrazione	ISPRA 2021: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente)	3,152 tCO <sub>2</sub> /t
Combustione di biogas	DEFRA 2021, Bioenergy, Biogas, Biogas (contributi CH <sub>4</sub> e N <sub>2</sub> O)	0,00022 kgCO <sub>2</sub> e/kWh

## EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 2)

Consumo di energia elettrica (location-based)	Ecoinvent 3.8 (2021), market for electricity, low voltage	258,8 gCO <sub>2</sub> e/kWh
Consumo di energia elettrica senza Garanzia d'Origine rinnovabile (market-based)	Association of Issuing Bodies: European Residual Mixes 2019	458,57 gCO <sub>2</sub> e/kWh
Consumo di energia elettrica con Garanzia d'Origine rinnovabile (market-based)	-	0 gCO <sub>2</sub> e/kWh

## ALTRE EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 3)

Smaltimento di fanghi da depurazione in discarica	Ecoinvent 3.8 - Sludge from pulp and paper production {Europe without Switzerland}  treatment of sludge from pulp and paper production, sanitary landfill   Cut-off, S	0,084 tCO <sub>2</sub> e/t di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in agricoltura	Ecoinvent 3.8 Sludge from pulp and paper production {Europe without Switzerland}  treatment, sludge from pulp and paper production, landfarming   Cut-off, S	0,054 tCO <sub>2</sub> e/t di fango
Smaltimento di fanghi da depurazione in cementificio	Ecoinvent 3.8 Raw sewage sludge {CH}  treatment of, municipal incineration with fly ash extraction   Cut-off, S	0,071 tCO <sub>2</sub> e/t di fango

Smaltimento di fanghi da depurazione in termovalorizzatore	Ecoinvent 3.8 Raw sewage sludge {CH}  treatment of, municipal incineration with fly ash extraction   Cut-off, S	0,071 tCO <sub>2</sub> e/t di fango
Smaltimento rifiuti pericolosi	Ecoinvent 3.8 Hazardous waste, for underground deposit {RER}  market for hazardous waste, for underground deposit   Cut-off, S Ecoinvent 3.8 Hazardous waste, for incineration {Europe without Switzerland}  market for hazardous waste, for incineration   Cut-off, S	0,203 tCO <sub>2</sub> e/t di rifiuti 2,446 tCO <sub>2</sub> e/t di rifiuti
Smaltimento rifiuti non pericolosi (esclusi i fanghi)	Ecoinvent 3.8 Municipal solid waste {CH}  treatment of, sanitary landfill   Cut-off, S Ecoinvent 3.8 Municipal solid waste {IT}  treatment of, incineration   Cut-off, S	0,044 tCO <sub>2</sub> e/t di rifiuti 0,519 tCO <sub>2</sub> e/t di rifiuti
Consumo di cloruro ferrico	Ecoinvent 3.8 - Iron (III) chloride, without water, in 40% solution state {GLO}  market for   Cut-off, S	0,791 kgCO <sub>2</sub> e/kg di cloruro ferrico
Consumo di ossigeno	Ecoinvent 3.8. Oxygen, liquid {RER}  market for   Cut-off, S	0,545 kgCO <sub>2</sub> e/kg di ossigeno
Consumo di ipoclorito di sodio	Ecoinvent 3.8. Sodium hypochlorite, without water, in 15% solution state {RER}  market for sodium hypochlorite, without water, in 15% solution state   Cut-off, S	2,114 kgCO <sub>2</sub> e/kg di ipoclorito di sodio
Consumo di acido peracetico	Ecoinvent 3.8. Acetic acid, without water, in 98% solution state {RER}  acetic acid production, product in 98% solution state   Cut-off, S	1,258 kgCO <sub>2</sub> e/kg di reagente inorganico
Consumo di cloruro di alluminio	Ecoinvent 3.8. Aluminium chloride {GLO}  market for aluminium chloride   Cut-off, S	5,385 kgCO <sub>2</sub> e/kg di cloruro di alluminio
Consumo di soluzione carboniosa	Ecoinvent 3.8. chemical, organic	1,981 kgCO <sub>2</sub> e/kg di reagente organico
Consumo di alluminato sodico	Ecoinvent 3.8. Sodium aluminate, powder {GLO}  market for   Cut-off, S	3,096 kgCO <sub>2</sub> e/kg di alluminato sodico

EMISSIONI BIOGENICHE DI CO<sub>2</sub>

Combustione di biogas	DEFRA 2021, Outside of scopes, Biogas, Biogas	0,199 kgCO <sub>2</sub> e/kWh
-----------------------	---	-------------------------------

## Fattori di conversione di energia

Categoria	Fattore di conversione	Unità di misura	Fonte
Biogas	23	MJ/m <sup>3</sup>	DEFRA 2021, Fuel properties, Other fuels, Biogas, Net CV
Gas naturale	35,281	MJ/stdm <sup>3</sup>	ISPRA 2021: Tabella parametri standard nazionali (da Ministero dell'Ambiente) - Rifiuti Speciali combustibili
GPL	24,34	MJ/l	DEFRA 2021, Fuel properties, Commonly Used Fossil Fuels, LPG, Net CV
Benzina	32,59	MJ/l	DEFRA 2021, Fuel properties, Commonly Used Fossil Fuels, Petrol (average biofuel blend), Net CV
Gasolio auto	41,76	MJ/l	DEFRA 2021, Fuel properties, Commonly Used Fossil Fuels, Diesel (average biofuel blend), Net CV
Gasolio generatori	36,53	MJ/l	DEFRA 2021, Fuel properties, Commonly Used Fossil Fuels, Gas Oil, Net CV
Energia Elettrica	3,600	MJ/kWh	Sistema Internazionale, Net CV





**GRUPPO CAP**

Cap Holding S.p.A.  
Via Rimini 38  
20142 Milano  
[capholding@legalmail.it](mailto:capholding@legalmail.it)

Amiacque S.r.l.  
Via Rimini 38  
20142 Milano  
[amiacque@legalmail.it](mailto:amiacque@legalmail.it)

